

Peran Teknologi dalam Layanan Komunikasi Koperasi di Era Digital

Farida¹, Irfan Rofiq²
Universitas Koperasi Indonesia^{1,2}
farida@ikopin.ac.id

Info Artikel

Sejarah Artikel:
Diterima 12 November 2024
Disetujui 28 Desember 2024
Diterbitkan 05 Januari 2025

Keywords: *digital transformation, cooperatives, communication management, application, member services.*

ABSTRACT

Digital transformation in cooperative services has become urgent in the technology-driven economy. This study aims to describe the process of digital communication transformation in cooperative services and provide strategic recommendations for optimizing technology-based services to enhance cooperative service efficiency. The research employs a qualitative descriptive approach using observation, interviews, and literature review methods. Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI) was selected as the case study because this savings and loan cooperative has been developing the KITA application as a digital solution to improve cooperative services for its members, particularly online motorcycle taxi driver communities.

The findings reveal that the managerial functions—planning, organizing, actuating, and controlling—play a crucial role in the success of digital transformation in cooperatives. Information technology has been proven to enhance service accessibility, transparency, and operational efficiency. However, implementation challenges include human resource limitations, resistance to change, and administrative obstacles. This study recommends several strategies, including enhancing the capacity of the information technology team, conducting member outreach and education, optimizing digital infrastructure, resolving cooperative governance issues, and strengthening strategic partnerships. By implementing these strategies, digital transformation is expected to increase cooperative competitiveness, expand service reach, and sustainably improve member welfare.

PENDAHULUAN

Era digital telah membawa perubahan signifikan dalam cara individu dan organisasi beroperasi. Teknologi, khususnya teknologi informasi dan komunikasi, telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari (Castells, 2010). Perubahan ini juga berdampak sektor bisnis termasuk di dalamnya koperasi, yang dituntut untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam kegiatan operasionalnya agar tetap kompetitif dan relevan di era digital ini.

Transformasi digital telah menjadi kunci keberhasilan di era ekonomi berbasis teknologi. Organisasi harus mampu menciptakan, menerapkan, dan menyesuaikan model bisnis mereka untuk merespons perubahan kebutuhan pasar dan konsumen (Westerman et al., 2014). Hal ini memerlukan optimalisasi sumber daya yang dimiliki melalui penerapan fungsi manajemen yang mencakup perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengendalian (controlling). Dalam setiap fungsi tersebut, komunikasi memegang peranan vital sebagai sarana

utama untuk menyamakan persepsi, menggerakkan elemen-elemen dalam organisasi, serta mengarahkan kegiatan menuju tujuan yang diinginkan.

Menurut Rosenbaltt (1982), komunikasi dalam bisnis melibatkan pertukaran ide, opini, informasi, atau instruksi baik secara personal maupun non-personal melalui simbol atau tanda dengan tujuan mencapai target organisasi. Di era digital, teknologi telah menjadi alat utama yang mempermudah komunikasi bisnis. Melalui teknologi, informasi dapat disampaikan secara cepat, akurat, dan lebih efisien (Turban et al., 2018).

Sebagai entitas yang berakar pada ekonomi kerakyatan, koperasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat secara umum. Hal ini sesuai dengan tujuan koperasi yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, yaitu “membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur.” Namun, untuk tetap relevan di era digital, koperasi harus melakukan inovasi, termasuk dalam sektor komunikasi, teknologi, dan operasionalnya.

Koperasi, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, Pasal 1 ayat (1), didefinisikan sebagai badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Berdasarkan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, tujuan koperasi adalah memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Koperasi tidak semata-mata bertujuan mencari keuntungan. Sebaliknya, koperasi diharapkan dapat mengembangkan usahanya berdasarkan kebutuhan dan kepentingan anggotanya. Oleh karena itu, pengelolaan koperasi membutuhkan pengendalian yang seksama dalam melaksanakan operasionalnya.

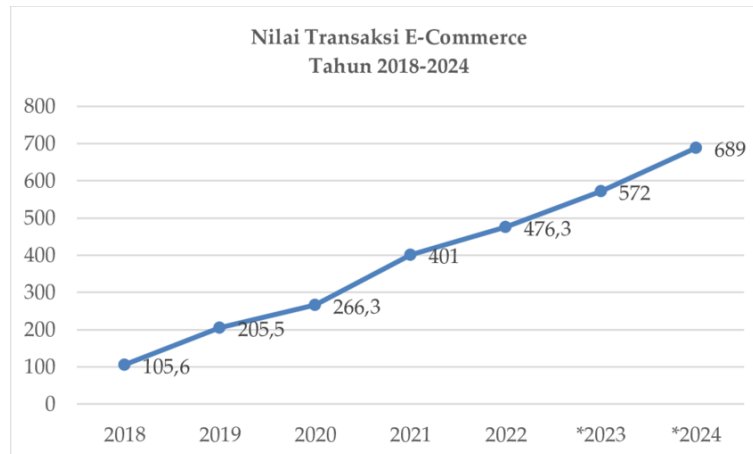
Manajemen komunikasi yang efektif sangat penting bagi koperasi untuk memastikan kelancaran pertukaran informasi antara pengurus, anggota, dan calon anggota. Dengan teknologi, koperasi dapat meminimalkan potensi miskomunikasi, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan kepuasan anggota (Soegoto, 2014). Dalam konteks ini, teknologi digital bukan hanya alat untuk menyampaikan informasi tetapi juga menjadi platform untuk memperluas jangkauan layanan koperasi.

Secara teoritis, komunikasi digital mengacu pada proses penyampaian informasi menggunakan teknologi berbasis digital. Menurut Jogiyanto (2011), komunikasi digital menggunakan sinyal elektrik dan sistem bilangan biner untuk merepresentasikan informasi tertentu. Teknologi ini menawarkan keunggulan berupa ketahanan terhadap kesalahan transmisi dan interpretasi dibandingkan dengan media analog.

Fleishman-Hillard, seperti dikutip dari situs Pagoesdigital, mendefinisikan komunikasi digital sebagai: "Segudang taktik komunikasi yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyampaikan pesan, seperti email, video, pesan teks, iklan online, pencarian berbayar, pengoptimalan siaran pers, podcast, dan lainnya."

Dengan kata lain, komunikasi digital mencakup berbagai platform dan metode yang memanfaatkan teknologi untuk menyampaikan informasi secara efisien, cepat, dan luas.

Fenomena pertumbuhan e-commerce di Indonesia memberikan gambaran nyata tentang bagaimana teknologi dapat mengubah cara bisnis diimplementasikan. Menurut data Bank Indonesia, nilai transaksi e-commerce di Indonesia terus mengalami kenaikan yang signifikan. Tahun 2021 nilai transaksi mencapai Rp 401 triliun dan tahun 2022 meningkat menjadi Rp 476,3 triliun. Tahun 2023 dan 2024 diproyeksikan tumbuh mencapai Rp 572 dan Rp 689 triliun. Tren ini tidak terlepas dari meningkatnya jumlah pengguna internet dan adopsi teknologi mobile.



Gambar 1
Grafik Nilai Transaksi E-commerce di Indonesia Tahun 2018-2024
Sumber: Bank Indonesia

Meningkatnya adopsi teknologi ini memberikan peluang besar bagi koperasi untuk berperan serta dalam transformasi digital. Dengan memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi, koperasi dapat meningkatkan daya saing mereka dengan pelaku usaha non-koperasi. Teknologi memungkinkan koperasi untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih transparan, dan lebih mudah diakses oleh anggotanya (Laudon & Laudon, 2021).

Transformasi dapat didefinisikan sebagai perubahan bertahap menuju kondisi baru yang lebih baik. Transformasi melibatkan perubahan dalam budaya, struktur, atau kondisi tertentu. Dalam konteks organisasi, transformasi digital berarti integrasi teknologi digital ke dalam semua aspek operasional untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan (Nurgiyantoro: 2010).

McGrath dan Maiye (2010) menjelaskan bahwa transformasi digital mencakup perubahan fundamental dalam cara organisasi beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggannya. Parviainen et al. (2017) menyebut bahwa transformasi digital berdampak pada cara kerja, peran, serta penawaran bisnis, yang didorong oleh adopsi teknologi digital.

Namun, transformasi digital tidak dapat terjadi secara instan. Proses ini memerlukan perencanaan yang matang dan dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Menurut N. John Habraken (1976), ada tiga faktor utama yang mendorong transformasi, yaitu kebutuhan pokok masyarakat, perubahan pola gaya hidup dan pengaruh teknologi sebagai katalisator utama dalam transformasi.

Transformasi digital bukan sekadar penerapan teknologi, tetapi juga perubahan budaya organisasi untuk menyesuaikan diri dengan dinamika kebutuhan dan preferensi pelanggan yang terus berkembang. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital bergantung pada kesiapan organisasi dalam mengintegrasikan teknologi dan strategi operasional secara menyeluruh.

Transformasi digital dalam koperasi simpan pinjam memberikan berbagai manfaat signifikan. Pertama, teknologi digital memungkinkan koperasi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Proses manual yang memakan waktu dapat digantikan dengan proses otomatis yang lebih cepat dan akurat. Misalnya, pengajuan pinjaman yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka atau melalui chat WhatsApp kini dapat dilakukan secara online melalui aplikasi.

Kedua, teknologi digital membuka peluang untuk memperluas jangkauan koperasi. Dengan aplikasi berbasis internet, koperasi dapat menjangkau calon anggota di berbagai wilayah tanpa harus mengeluarkan biaya operasional yang besar. Hal ini tidak hanya menghemat biaya tetapi juga memperluas basis anggota koperasi (Kotler & Keller, 2016).

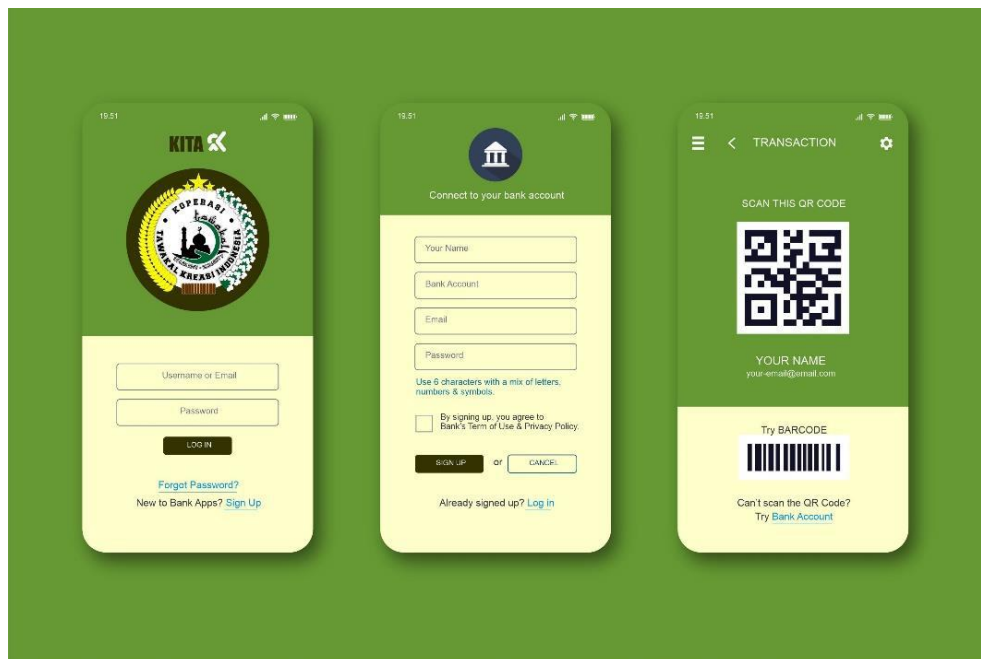
Ketiga, teknologi meningkatkan transparansi dalam pengelolaan koperasi. Dengan sistem digital, anggota dapat dengan mudah memantau layanan koperasi, seperti status keanggotaan mereka, saldo tabungan, dan riwayat transaksi. Transparansi ini meningkatkan kepercayaan anggota terhadap koperasi (Setyaningsih et.al, 2024).

Meskipun memiliki banyak manfaat, transformasi digital juga menghadirkan tantangan bagi koperasi. Salah satu tantangan utama adalah resistensi terhadap perubahan. Tidak semua pengurus dan anggota koperasi memiliki tingkat literasi digital yang memadai untuk beradaptasi dengan teknologi baru (Rogers, 2003).

Selain itu, keterbatasan sumber daya, baik dari segi dana maupun keahlian, sering kali menjadi penghambat bagi koperasi untuk mengembangkan aplikasi digital yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, koperasi perlu merancang strategi yang matang, termasuk pelatihan bagi pengurus dan anggota, serta mencari mitra strategis untuk mendukung implementasi teknologi (Drucker, 1999).

Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI) adalah salah satu koperasi yang berupaya mengintegrasikan teknologi digital ke dalam layanannya. Berdiri pada tahun 2022, koperasi ini berfokus pada pengemudi ojek online sebagai anggota utamanya. Berdasarkan gagasan awal dari program TAWAKAL (Tabungan Wajib Kangge Lebaran) pada tahun 2021 yang diinisiasi oleh rekan-rekan driver ojek online, koperasi ini didirikan dengan tujuan memudahkan kebiasaan keuangan para driver. Saat ini, KTKI telah resmi berdiri dengan 50 anggota, 3 pengurus, 3 pengawas, dan 5 karyawan operasional.

KTKI memprediksi jumlah mitra driver ojek online di Jawa Barat mencapai 20 ribu orang dari berbagai komunitas yang ada. Oleh karena itu, KTKI semakin yakin untuk menginisiasi koperasi berbasis digital dengan target kurang lebih 5.000 anggota driver yang akan mewadahi para calon anggota memenuhi kebutuhan simpanannya. Untuk mewujudkan upayanya tersebut, KTKI berupaya mengembangkan aplikasi berbasis Android sejak tahun 2022 bernama KITA Apps. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah anggota dalam mengakses layanan koperasi, termasuk pinjaman, tabungan, dan informasi lainnya.



Gambar 2
Tampilan UI pada Aplikasi KITA

Namun, KTKI masih menghadapi kendala dalam peluncuran aplikasi ini, termasuk keterbatasan fitur platform sementara berbasis web yang digunakan saat ini. Sementara menunggu aplikasi tersebut diluncurkan, koperasi masih menggunakan platform berbasis web, yaitu Jotform. Sayangnya, platform ini memiliki keterbatasan, seperti fitur yang kurang fleksibel, kapasitas data yang terbatas, dan kurangnya kemampuan untuk mendukung berbagai perangkat. Kendala ini menunjukkan pentingnya percepatan peluncuran aplikasi berbasis Android yang lebih fungsional.

Dari fenomena dan kondisi lapangan yang dialami oleh KWTI, maka penelitian ini dilaksanakan untuk: 1) mendeskripsikan proses transformasi komunikasi digital KWTI dalam melayani anggota, 2) memberikan rekomendasi strategis untuk mengoptimalkan layanan berbasis teknologi demi meningkatkan efisiensi pelayanan koperasi

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkaji peran teknologi dalam layanan komunikasi koperasi, dengan fokus pada Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan fenomena transformasi digital secara mendalam serta memberikan rekomendasi strategis yang relevan. Moleong (2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena secara holistik dalam konteks tertentu, sehingga pendekatan ini sangat sesuai dengan studi koperasi di era digital.

Lokasi penelitian adalah Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia yang terletak di Kecamatan Antapani, Kota Bandung, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa koperasi ini sedang menjalani transformasi digital melalui pengembangan aplikasi berbasis teknologi, yaitu KITA Apps. Penelitian ini mencakup tahap pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan sumber dan sifatnya. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer

dikumpulkan langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dan observasi, meliputi informasi terkait proses transformasi digital di KTKI yang diperoleh dari pengurus, anggota, dan tim teknologi informasi koperasi. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen resmi seperti laporan tahunan, profil koperasi, dokumen internal koperasi, dan literatur yang relevan. Berdasarkan sifatnya, data terdiri atas data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa informasi naratif, seperti hasil wawancara dengan pengurus koperasi mengenai tantangan dan strategi transformasi digital. Data kuantitatif berupa angka, seperti jumlah transaksi digital koperasi atau pertumbuhan jumlah pengguna aplikasi KITA Apps.

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, dimulai dengan perencanaan, di mana kerangka kerja penelitian disusun untuk menentukan tujuan dan kebutuhan data. Tahap pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi pustaka, dan triangulasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan koperasi, khususnya layanan unit usaha dalam memanfaatkan teknologi digital. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan informan yang dipilih berdasarkan peran dan keterlibatan mereka dalam proses transformasi digital, menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan untuk menjaga konsistensi data. Studi pustaka melibatkan penelitian literatur terkait koperasi, transformasi digital, dan komunikasi digital, sedangkan triangulasi menggabungkan berbagai teknik dan sumber data untuk menguji kredibilitas informasi dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang relevan.

Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis. Tahapan analisis data mengikuti prosedur Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, sementara reduksi data bertujuan menyederhanakan informasi untuk memfokuskan analisis pada tema-tema utama, seperti tantangan transformasi digital di KTKI. Data yang telah direduksi disajikan dalam format naratif, tabel, atau diagram untuk mempermudah interpretasi. Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola temuan dan diverifikasi untuk memastikan konsistensi serta validitas hasil.

Hasil analisis data dirangkum dalam laporan akhir yang mengintegrasikan seluruh temuan dan analisis penelitian. Penyusunan laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta rekomendasi strategis yang aplikatif bagi KTKI dan koperasi lain yang ingin menjalankan transformasi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Transformasi Komunikasi Digital Dalam Pelayanan Anggota

Sejak mulai terbentuk sampai sekarang, Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI) telah mengadopsi teknologi digital untuk mendukung pelayanan simpan pinjam kepada anggota melalui aplikasi berbasis web yang menggunakan platform Jotform.



Gambar 3
Tampilan Platform Jotform

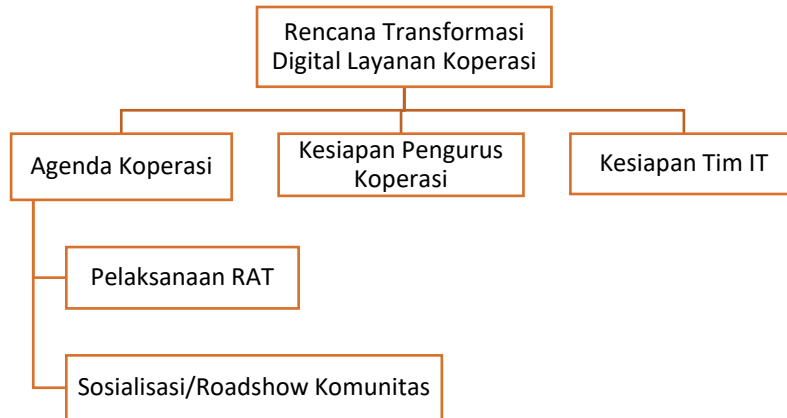
Namun, aplikasi ini memiliki berbagai keterbatasan yang memengaruhi efisiensi operasional koperasi, di antaranya adalah: 1) tidak memiliki sistem informasi pengguna atau User ID, 2) tidak dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai kebutuhan koperasi, 3) fungsi dan informasi aplikasi sangat terbatas, 4) kapasitas penyimpanan data yang kecil, sehingga sulit menangani volume data besar, dan 5) tidak mendukung semua jenis perangkat (tidak kompatibel secara universal).

Tanggapan anggota dan pengurus KTKI terhadap layanan koperasi saat ini menunjukkan pendapat yang sama. Hasil wawancara dengan anggota mengatakan bahwa selama ini transaksi tidak efektif, layanan koperasi harus ditingkatkan dan perlunya memaksimalkan pelayanan online. Di samping itu, tanggapan pengurus menunjukkan bahwa layanan perlu dibenahi dan dikembangkan, media transaksi kurang efektif dan efisien, perlunya penyesuaian akses transaksi serta pelayanan yang mudah menimbulkan miskomunikasi.

Sebagai respon terhadap kendala ini, pengurus KTKI merencanakan transformasi digital dengan mengganti aplikasi berbasis web lama ke aplikasi seluler bernama KITA. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan, mempermudah akses anggota, dan meningkatkan manajemen koperasi secara keseluruhan.

Sejak KTKI resmi terbentuk, rencana pengembangan aplikasi baru masih menemui beberapa kendala dan masih berada dalam tahap trial and error. Oleh karena itu, sementara ini koperasi masih menggunakan sistem lama dengan bantuan aplikasi WhatsApp untuk menjalankan transaksi dan memberikan informasi kepada anggota. Penggunaan WhatsApp dianggap sebagai solusi sementara yang praktis meskipun memiliki keterbatasan dalam efisiensi dan efektivitas layanan koperasi.

Pernyataan pengurus menunjukkan bahwa Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia dalam rencana transformasi layanan koperasi memiliki beberapa agenda atau kegiatan sebelum peluncuran aplikasi untuk layanan koperasi nantinya. Khususnya agenda RAT yang tertunda dan belum terlaksana sampai sekarang. Peneliti membuat gambaran mengenai rencana transformasi komunikasi digital layanan koperasi pada Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia sebagai berikut:



Bagan 1
Rencana Transformasi Digital KTKI

Sumber: Hasil wawancara & diolah

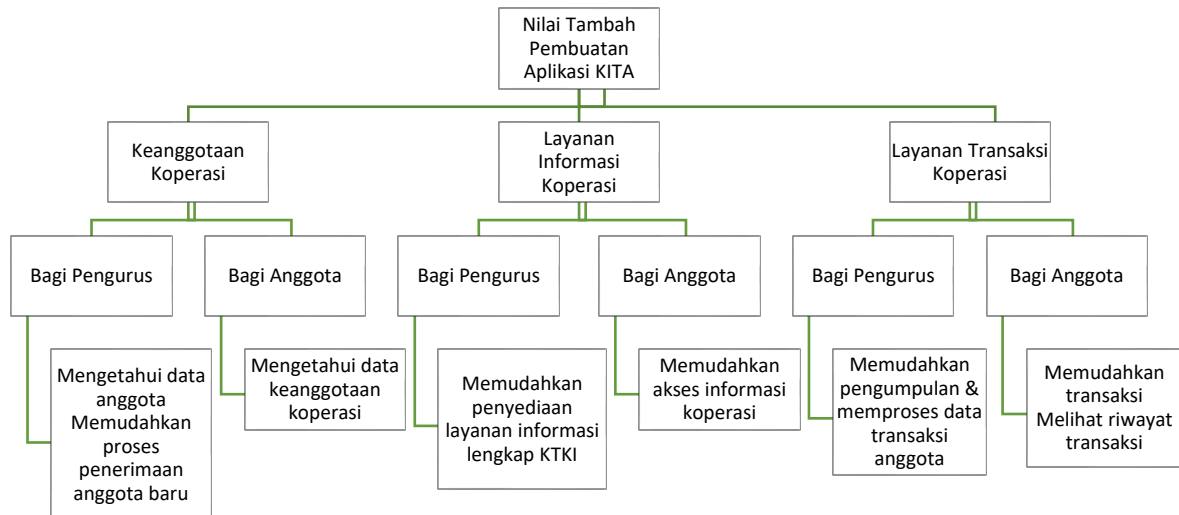
Bagan 2 menunjukkan bahwa rencana transformasi layanan pada Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia berdasarkan kesiapan pengurus koperasi, kesiapan tim IT, dan agenda KTKI yang sedang atau akan berlangsung, salah satunya agenda RAT yang tertunda, dan agenda sosialisasi antar komunitas driver ojol yang sudah direncanakan.

Transformasi layanan yang direncanakan oleh KTKI berfokus pada peningkatan layanan koperasi, terutama dalam transaksi anggota. Hambatan lain dalam proses transformasi ini adalah agenda roadshow komunitas pengemudi ojek online (ojol) yang sedang berlangsung. Agenda tersebut bertujuan memberikan pemahaman kepada anggota maupun calon anggota, khususnya para pengemudi ojol, mengenai konsep koperasi serta manfaat bergabung dengan KTKI.

Pengurus yang bertanggung jawab atas pengembangan aplikasi KITA menyadari adanya sejumlah kendala yang menghambat peluncuran aplikasi tersebut. Kendala-kendala tersebut meliputi:

1. Kendala Sumber Daya Manusia (SDM) atau Tim IT
Kendala utama ditemukan dalam tim IT yang bertugas menyempurnakan aplikasi. Hal ini disebabkan oleh pergantian anggota tim, di mana individu yang sebelumnya terlibat dalam pengembangan aplikasi KITA digantikan oleh personel baru. Pergantian ini menyebabkan hambatan dalam proses penyempurnaan aplikasi, terutama karena alih tugas memerlukan koordinasi dan komunikasi yang intensif antara anggota tim lama dan baru. Permasalahan ini semakin kompleks terkait dengan pengalaman pengguna (user experience/UX), yang menjadi aspek penting bagi anggota dan pengurus dalam mengakses aplikasi.
2. Penyesuaian Pengurus dan Anggota
Penyesuaian ini menjadi kendala dalam koordinasi antara pengurus koperasi, anggota, dan tim IT. Pengembangan aplikasi tidak hanya memerlukan keterlibatan tim IT, tetapi juga dukungan teknis dari pihak manajemen koperasi. Pemeliharaan aplikasi serta diskusi lebih lanjut mengenai pengembangan dan kebutuhan teknis memerlukan kerja sama yang intensif antara pengurus dan tim IT. Hal ini menunjukkan bahwa pengurus koperasi perlu beradaptasi untuk memastikan pengembangan aplikasi berjalan sesuai rencana.
3. Kendala Agenda Koperasi
Menurut pengurus, agenda koperasi yang menumpuk, seperti Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang belum terlaksana, menjadi salah satu penghambat utama. Penundaan ini menyebabkan fokus koperasi terpecah sehingga peluncuran aplikasi mengalami keterlambatan.

Analisis peneliti dari hasil wawancara dan observasi di lapangan menunjukkan bahwa rencana transformasi layanan koperasi melalui aplikasi KITA memberikan beberapa nilai tambah bagi pengurus dan anggota, seperti yang ditunjukkan oleh bagan berikut:



Bagan 2
Nilai Tambah Peluncuran Aplikasi KITA

Sumber: hasil wawancara (diolah)

Bagan di atas menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi KITA dalam layanan unit usaha Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI) memberikan nilai tambah yang signifikan bagi anggota dan pengurus. Sistem personal account yang diterapkan dalam aplikasi mempermudah anggota dalam mengakses informasi pribadi secara langsung melalui aplikasi. Selain itu, aplikasi ini mendukung koperasi dalam menarik anggota baru yang ingin bergabung.

Manfaat utama lainnya adalah kemudahan dalam penyediaan informasi dan transaksi. Anggota dapat melakukan transaksi dengan lebih efisien sekaligus memantau riwayat transaksi tanpa perlu berkomunikasi langsung dengan pengelola unit usaha atau admin koperasi. Bagi koperasi, aplikasi ini memberikan keuntungan berupa efisiensi pengelolaan data transaksi anggota, yang pada gilirannya meringankan beban kerja pengelola dalam melayani kebutuhan anggota.

Observasi menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi KITA sebagai bagian dari transformasi digital KTKI tidak hanya memberikan keuntungan kepada pengurus koperasi, tetapi juga berdampak positif bagi anggota dan calon anggota. Aplikasi ini mempermudah calon anggota dalam mengakses informasi terkait koperasi, khususnya tentang Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia. Hal ini berfungsi sebagai alat sosialisasi yang efektif untuk menarik calon anggota baru, khususnya dari kalangan pengemudi ojek online (ojol).

Bagi anggota yang telah tergabung, aplikasi ini meningkatkan kemudahan dalam memahami program koperasi serta memfasilitasi transaksi, seperti pembayaran simpanan atau tagihan. Akses terhadap riwayat transaksi yang dilakukan juga tersedia secara real-time, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Dengan demikian, aplikasi ini menjadi solusi praktis dan fleksibel bagi layanan koperasi.

Beberapa faktor pendorong pengembangan aplikasi KITA sebagai bagian dari transformasi komunikasi digital di KTKI, yaitu:

- a. Kebutuhan Pokok Anggota, dimana Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia memiliki misi untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya, khususnya pengemudi ojek online yang umumnya tidak memiliki penghasilan tetap dan pendapatannya bergantung pada jumlah pesanan (order). Melalui aplikasi KITA, koperasi bertujuan membantu anggota dalam perencanaan keuangan, seperti tabungan untuk kebutuhan tertentu, misalnya menjelang hari raya. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk mempermudah anggota dalam melakukan transaksi sesuai dengan profesi mereka serta mendukung calon anggota, khususnya di wilayah Jawa Barat.
- b. Pola Gaya Hidup Anggota. Sebagian besar anggota KTKI berprofesi sebagai pengemudi ojek online, yang dalam kesehariannya terbiasa menggunakan smartphone. Dengan kebiasaan ini, aplikasi KITA dirancang untuk selaras dengan pola gaya hidup anggota, sehingga memudahkan mereka dalam mengakses layanan koperasi. Selain meningkatkan efisiensi kerja pengurus, aplikasi ini juga mempercepat proses transaksi oleh anggota.
- c. Kemajuan Teknologi. Perkembangan teknologi digital menjadi salah satu pendorong utama pengembangan aplikasi KITA. Kehadiran teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pekerjaan anggota KTKI, menjadi alasan kuat bagi koperasi untuk beralih ke sistem digital. Aplikasi KITA diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan koperasi, baik dalam menyediakan informasi maupun memfasilitasi transaksi anggota secara lebih efektif.

Rekomendasi Strategis untuk Optimalisasi Layanan Berbasis Teknologi Demi Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Koperasi

Koperasi memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya, terutama dalam menyediakan layanan yang efisien dan inovatif. Oleh karena itu, pengurus koperasi memegang tanggung jawab utama dalam mengelola aktivitas yang relevan dengan kebutuhan anggota dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait rencana transformasi digital melalui aplikasi KITA, pendekatan manajerial yang berfokus pada perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengendalian (controlling) menjadi acuan yang relevan untuk diterapkan.

1. Perencanaan (Planning)

Tahap perencanaan adalah langkah awal yang menentukan keberhasilan transformasi digital koperasi. Dalam konteks Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI), aplikasi KITA dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan anggota, terutama para pengemudi ojek online yang memiliki mobilitas tinggi. Layanan berbasis teknologi ini bertujuan menyediakan akses informasi dan transaksi yang cepat, fleksibel, dan mudah digunakan kapan saja dan di mana saja. Rencana ini dikembangkan dengan melibatkan pengurus koperasi yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi (IT) dan mendapat dukungan dari ketua koperasi. Menurut Robbins dan Coulter (2020), perencanaan strategis memerlukan identifikasi kebutuhan anggota, pengelolaan sumber daya, dan pengembangan solusi yang berorientasi pada hasil. Dalam hal ini, aplikasi KITA dirancang untuk mendukung kebutuhan khusus anggota, seperti pembayaran simpanan dan akses riwayat transaksi.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian mencakup pembentukan struktur yang mendukung implementasi rencana, termasuk pembagian tugas dan tanggung jawab. Dalam pengembangan aplikasi KITA, KTKI

membentuk tim IT yang bertanggung jawab atas seluruh proses pembuatan aplikasi, mulai dari desain antarmuka pengguna (user interface) hingga pengembangan fitur utama.

Fitur-fitur yang dirancang mencakup akun pribadi untuk anggota, sistem pembayaran simpanan, dan mekanisme pelaporan transaksi oleh admin koperasi. Menurut Daft (2021), pengorganisasian yang efektif memastikan bahwa sumber daya manusia dan teknologi terintegrasi secara optimal untuk mendukung pelaksanaan rencana. Hal ini relevan dengan langkah KTKI yang membentuk tim khusus untuk memastikan keberhasilan transformasi digital.

3. Pelaksanaan (Actuating)

Pada tahap ini, pengurus dan tim IT memulai proses pengembangan aplikasi KITA dengan memperhatikan kebutuhan anggota dan kendala yang dihadapi koperasi. Walaupun aplikasi belum sepenuhnya diluncurkan karena beberapa hambatan, pengurus KTKI tetap melakukan sosialisasi kepada anggota dan komunitas pengemudi di Jawa Barat melalui roadshow koperasi.

Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman anggota tentang manfaat aplikasi KITA sekaligus memperkuat hubungan antara koperasi dan komunitas. Kegiatan sosialisasi tersebut sebagai bagian dari program inovasi membutuhkan komunikasi yang efektif dengan pemangku kepentingan untuk memastikan adopsi teknologi baru berjalan lancar (Kotler dan Keller, 2016)

4. Pengendalian (Controlling)

Pengendalian adalah tahap yang memastikan seluruh proses pengembangan aplikasi sesuai dengan rencana. Ketua koperasi bertanggung jawab atas pemantauan keseluruhan proses pembuatan aplikasi KITA, sekretaris menyusun laporan evaluasi, dan bendahara memastikan anggaran dikelola dengan baik. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai kesiapan aplikasi sebelum peluncuran resmi.

Menurut Schermerhorn (2022), fungsi pengendalian mencakup pemantauan, evaluasi, dan koreksi untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi. Dalam konteks ini, evaluasi terhadap aplikasi KITA mencakup penyesuaian fitur dengan kebutuhan anggota serta pemantauan terhadap pengelolaan anggaran proyek.

Dengan menerapkan fungsi manajemen secara efektif, Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia dapat memastikan bahwa aplikasi KITA menjadi solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi layanan koperasi. Transformasi digital ini berpotensi memberikan manfaat signifikan, antara lain: 1) penyediaan informasi koperasi yang lebih mudah diakses oleh anggota dan calon anggota, 2) peningkatan efisiensi proses transaksi anggota, 3) meningkatkan citra koperasi sebagai organisasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Observasi dan studi pustaka menunjukkan bahwa fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berperan penting dalam keberhasilan transformasi layanan koperasi. Perencanaan yang matang memastikan identifikasi kebutuhan dan tujuan yang jelas. Pengorganisasian yang terstruktur memungkinkan pembagian tugas yang efektif. Pelaksanaan yang terarah mendukung pengembangan aplikasi meskipun terdapat kendala. Pengendalian yang baik menjamin keberlanjutan proyek dan konsistensi dengan tujuan koperasi.

Literatur mendukung pentingnya perencanaan dan pengorganisasian yang rinci dalam manajemen perubahan. Robbins dan Coulter (2020) menekankan bahwa perencanaan strategis melibatkan analisis kebutuhan, alokasi sumber daya, dan pengembangan solusi inovatif. Daft (2021) menambahkan bahwa pengorganisasian yang efektif membantu memastikan sumber daya dikelola dengan efisien untuk mencapai tujuan organisasi.

KTKI perlu melibatkan anggota secara aktif dalam pengembangan aplikasi KITA untuk memastikan fitur yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, evaluasi berkala dan pelatihan anggota tentang penggunaan aplikasi dapat meningkatkan adopsi teknologi ini.

Dengan transformasi digital berbasis aplikasi KITA, Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia diharapkan dapat menjadi model inovasi koperasi yang relevan dengan era digital dan mampu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan anggotanya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Transformasi digital dalam layanan koperasi, khususnya melalui pengembangan aplikasi KITA di Koperasi Tawakal Kreasi Indonesia (KTKI), merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan bagi anggota. Implementasi transformasi digital melalui aplikasi ini memungkinkan koperasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses kapan saja oleh anggotanya.

Penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), pelaksanaan (actuating), dan pengendalian (controlling) berperan penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital. Perencanaan yang baik memastikan bahwa pengembangan aplikasi didasarkan pada kebutuhan anggota, sedangkan pengorganisasian yang efektif memungkinkan koordinasi yang lebih baik dalam tim pengembang. Pada tahap pelaksanaan, KTKI telah berupaya melakukan sosialisasi dan pengujian fitur aplikasi meskipun terdapat sejumlah kendala yang perlu diatasi. Terakhir, pengendalian yang ketat memastikan bahwa transformasi digital ini berjalan sesuai dengan rencana dan dapat memberikan manfaat optimal bagi koperasi.

Meskipun transformasi digital ini menjanjikan berbagai manfaat, terdapat beberapa tantangan yang perlu dihadapi, seperti resistensi terhadap perubahan, keterbatasan sumber daya manusia dalam tim teknologi informasi, serta agenda koperasi yang harus diselesaikan sebelum peluncuran aplikasi. Oleh karena itu, pengelolaan perubahan yang terstruktur serta keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan menjadi faktor kunci dalam memastikan keberhasilan implementasi aplikasi KITA.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan oleh KTKI untuk mengoptimalkan layanan berbasis teknologi, yaitu:

- a. Meningkatkan Kapasitas Tim Teknologi Informasi (TI)
KTKI perlu merekrut dan melatih tim TI yang kompeten agar pengembangan aplikasi KITA dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi.
- b. Sosialisasi dan Pelatihan Anggota
Agar aplikasi dapat digunakan secara maksimal, KTKI harus melakukan sosialisasi yang lebih intensif serta menyediakan pelatihan bagi anggota terkait penggunaan aplikasi KITA.
- c. Optimalisasi Infrastruktur Digital
KTKI perlu memastikan bahwa sistem digital yang digunakan memiliki kapasitas dan fleksibilitas yang cukup untuk menangani volume transaksi yang besar serta mendukung berbagai perangkat anggota.

d. Penyelesaian Agenda Organisasi

KTKI harus menyelesaikan agenda koperasi seperti Rapat Anggota Tahunan (RAT) yang tertunda agar pengembangan aplikasi tidak terhambat oleh aspek administratif.

e. Kemitraan Strategis:

KTKI dapat menjalin kerja sama dengan pihak eksternal, seperti pengembang perangkat lunak atau institusi keuangan berbasis digital, untuk mempercepat implementasi aplikasi dan meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan.

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan KTKI dapat mengatasi kendala yang ada dan memastikan bahwa aplikasi KITA dapat memberikan manfaat optimal bagi koperasi dan anggotanya. Keberhasilan transformasi digital ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional koperasi tetapi juga memperkuat peran koperasi dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi anggotanya di era digital.

BIBLIOGRAFI

- Castells, M. (2010). *The Rise Of The Network Society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Daft, R. L. (2021). *Management* (14th ed.). Cengage Learning.
- Drucker, P. F. (1999). *Management Challenges For The 21st Century*. Harper Business.
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. (2022). *Laporan Ekonomi Digital Indonesia*.
- Jogiyanto, H. M. (2011). *Sistem Informasi Keuangan Berbasis Digital*. Andi Offset.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm* (16th ed.). Pearson.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurgiyantoro, B. (2010). *Transformasi Digital Dalam Sektor Bisnis*. Pustaka Media.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Rosenblatt, S. (1982). *Communication In Business*. Harper & Row.
- Schermerhorn, J. R. (2022). *Management* (14th ed.). Wiley.
- Setyaningsih, Intan & Hidup Marsudi. (2024). Strategi Pengembangan Koperasi Melalui Transformasi Digital. *Jurnal Edunomika* Vol. 8, No. 3, 2024
- Soegoto, A. S. (2014). *Manajemen Bisnis Di Era Digital*. Graha Ilmu.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology Into Business Transformation*. Harvard Business Review Press.

