

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, salah satu faktor meningkatnya perkembangan ekonomi di Indonesia yaitu dengan adanya peran koperasi yang semakin diakui dan diapresiasi. Peran koperasi terhadap pembangunan ekonomi di Indonesia tersebut sangatlah signifikan dan beragam. Oleh karena itu, koperasi memiliki potensi besar untuk mendorong pertumbuhan ekonomi yang menyeluruh dan berkelanjutan diberbagai sektor juga wilayah di Indonesia, serta memberdayakan masyarakat secara ekonomi dan sosial. Dalam beberapa tahun terakhir, peran koperasi semakin dipahami dan diimplementasikan dalam kebijakan pembangunan ekonomi baik oleh pemerintah maupun masyarakat luas.

Koperasi juga berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian yang merupakan usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi (Djoko Muljono 2012:3). Koperasi ada untuk melayani kebutuhan dan kepentingan para anggotanya, serta sebagai sarana untuk memperkuat ekonomi anggota. Oleh karena itu, di era digitalisasi ini upaya koperasi dalam melakukan perubahan yang lebih maju yaitu dengan meningkatkan kualitas produk dan layanan, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan anggota dan konsumen. Upaya yang diharapkan dari pengembangan koperasi yang berbasis modern dan digital ini dapat menyusun strategi perubahan yang tepat dan relevan untuk menjadi lebih adaptif, inovatif, dan berkelanjutan dalam menghadapi tantangan dan peluang di masa depan.

Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan jumlah koperasi yang aktif di Indonesia kembali meningkat. Jumlah koperasi aktif di Indonesia mencapai 130.354 unit dengan volume usaha sebesar Rp. 197,88 triliun pada tahun 2022. Jumlah tersebut meningkat 1,96% dibandingkan tahun sebelumnya sebanyak 127.846 unit dengan volume usaha Rp182,35 triliun. Sejak 2011 hingga 2017, terjadi peningkatan jumlah koperasi aktif di Indonesia. Tetapi, tahun berikutnya yaitu tahun 2018 sampai 2019 terjadi penurunan yang signifikan. Namun, selama 3 tahun terakhir, jumlah koperasi aktif di Indonesia kembali mengalami peningkatan.



Gambar 1.1 Jumlah Koperasi Aktif Indonesia (2011-2022)

(Sumber: DataIndonesia.id)

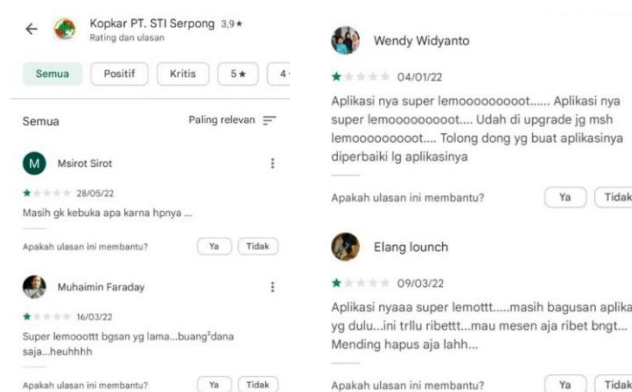
Jumlah koperasi aktif di Indonesia mengacu pada jumlah koperasi yang terdaftar dan beroperasi dalam suatu periode tertentu. Menurut Kementerian Koperasi dan UKM (Kemenkop UKM) mengatakan bahwa ekosistem digital koperasi masih sangatlah rendah. Dari jumlah koperasi yang aktif sekitar 123.000-an, baru 906 diantaranya dengan presentase sekitar 0,73% yang sudah menggunakan sistem digital. Kemudian, data tersebut menjadi indikator penting dalam memantau perkembangan sektor koperasi di Indonesia, bersamaan dengan memperkuat upaya pengembangan koperasi yang berbasis modern dan digital.

Termasuk koperasi bagi suatu perusahaan yang sangat penting dalam membantu memenuhi kebutuhan karyawannya. Serta koperasi yang ada pada perusahaan memiliki peran yang signifikan dalam memperkuat suatu perusahaan secara keseluruhan. Sesuai dengan pentingnya peran koperasi tersebut serta pengembangan koperasi yang berbasis digital dengan menerapkan teknologi informasi di suatu perusahaan akan memberikan peluang serta manfaat bagi koperasi dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi operasional, dan dapat memberikan layanan yang lebih baik serta optimal untuk seluruh anggota koperasi dengan menggunakan sistem informasi manajemen.

Melalui penggunaan sistem informasi manajemen ini, koperasi mampu untuk mengotomatisasi proses bisnis seperti pengelolaan transaksi keuangan, manajemen anggota, dan pelaporan. Hal tersebut memungkinkan koperasi dalam mengurangi

kesalahan, menghemat waktu dan lebih terjamin keamanannya, sehingga risiko penyalahgunaan atau kehilangan dapat diminimalisir. Salah satu koperasi karyawan yang sudah mulai menerapkan sistem informasi manajemen berbasis aplikasi yaitu di PT. Surya Toto Indonesia Tbk. Aplikasi koperasi karyawan dari PT. Surya Toto Indonesia ini dibuat untuk memberikan layanan perbankan kepada karyawan seperti simpanan dan pinjaman dengan mudah dan cepat serta memberikan pelayanan waserda (toko warung serba ada) dan informasi terkait kondisi keuangan seperti jadwal cicilan pinjaman, serta penawaran produk-produk perbankan yang tersedia.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan observasi secara langsung ke lingkungan perusahaan di PT. Surya Toto Indonesia cabang Serpong, ditemukan beberapa keluhan yang dialami pengguna. Keluhan yang disampaikan pengguna terhadap aplikasi lebih mengarah pada masalah yang terjadi dari kualitas sistem serta layanan pada aplikasi koperasi karyawan tersebut. Aplikasi Kopkar PT. Surya Toto Indonesia sering mengalami kesulitan dengan waktu proses yang lambat atau *loading* lama dalam mengakses informasi yang membuat pengguna merasa terhambat dalam menggunakan aplikasi tersebut. Kemudian berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, ditemukan penilaian aplikasi Kopkar PT. Surya Toto Indonesia di *Google Play Store* yang memiliki rating penilaian sebesar 3,9 dari 5. Terdapat juga beberapa ulasan dari penilaian mengenai permasalahan yang dikeluhkan oleh pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berikut merupakan contoh keluhan yang diberikan oleh pengguna melalui ulasan di *Google Play Store*.



Gambar 1.2 Penilaian Pengguna Aplikasi Kopkar di *Play Store*

(Sumber: Play Store)

Hilalia Nur Agustin, 2023

ANALISIS APLIKASI KOPERASI KARYAWAN (KOPKAR) MENGGUNAKAN USABILITY TESTING DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) STUDI KASUS PT. SURYA TOTO INDONESIA TBK.

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | Perpustakaan.upi.edu

Dari keluhan yang disampaikan mengenai aplikasi Koperasi Karyawan penting dilakukannya peningkatan dalam pengembangan produk, untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan membantu membangun kepercayaan serta kepuasan pengguna yang lebih baik. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin besar kemungkinan pengguna untuk terus menggunakan produk dan layanan teknologi informasi, sedangkan tingkat kepuasan pengguna dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam menggunakan produk dan layanan teknologi informasi (Deng, Tumer, Gehling & Prince, 2010).

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan guna memahami bagaimana mengukur pengalaman pengguna yang lebih lengkap dengan menerapkan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* pada aplikasi koperasi karyawan PT. Surya Toto Indonesia beserta bagian-bagian apa saja yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Agar aplikasi koperasi karyawan tersebut dapat meningkatkan pengalaman pengguna, diperlukannya saran perbaikan untuk mengetahui aspek-aspek dari pengalaman pengguna yang memerlukan peningkatan. Dengan terdapatnya pengalaman dan pengujian pengguna, ini dapat memberikan kemudahan bagi pengembang dalam memahami kebutuhan serta keinginan pengguna pada suatu produk. Maka dari itu, peneliti perlu memahami bagaimana analisis aplikasi koperasi karyawan menerapkan pengujian skenario langsung ke pengguna dan pengalaman pengguna (*user experience*) dengan memakai *User Experience Questionnaire* (UEQ). Diharapkan hasil yang didapatkan pada penelitian ini bisa membantu baik pengguna maupun perusahaan untuk memberikan rekomendasi dan masukan yang berguna bagi pengembangan aplikasi koperasi karyawan dengan perbaikan yang lebih baik di masa yang akan datang.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya mengenai latar belakang masalah, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis pada aplikasi Koperasi Karyawan menggunakan *Usability Testing*?
2. Bagaimana hasil analisis pada aplikasi Koperasi Karyawan menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)?

3. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan performa pada aplikasi Koperasi Karyawan sesuai dengan hasil dari *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah yang diperlukan untuk tolak ukur suatu target analisis yang akan dilakukan. Berikut merupakan batasan-batasan masalah yang relevan dalam penelitian ini:

1. Pengukuran aplikasi ini akan difokuskan pada aplikasi Koperasi Karyawan PT. Surya Toto Indonesia cabang serpong yang berbasis *mobile*.
2. Penelitian ini tidak membahas mengenai aspek keamanan dan privasi data pada aplikasi koperasi karyawan.
3. Pengambilan data dilakukan hanya pada karyawan PT. Surya Toto Indonesia cabang serpong yang sudah terdaftar sebagai anggota koperasi karyawan.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, Penelitian ini dilakukan dengan maksud atau tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil analisis pada aplikasi Koperasi Karyawan menggunakan *Usability Testing*.
2. Mengetahui hasil analisis pada aplikasi Koperasi Karyawan menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk dapat meningkatkan performa pada aplikasi Koperasi Karyawan sesuai dengan hasil dari *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti maupun bagi perusahaan. Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini:

1. Bagi Peneliti
 - a. Studi yang dilakukan dapat dijadikan tempat eksplorasi dan mengimplementasi terkait *User Experience* dan *Usability Testing* secara langsung dengan mengetahui permasalahan yang dirasakan pengguna.

- b. Dapat memberikan kontribusi khususnya dalam memahami aplikasi koperasi karyawan, sehingga dapat memberikan rekomendasi layanan yang lebih baik kepada perusahaan.
2. Bagi Perusahaan dan Pengembang
- a. Membantu kepercayaan pengguna dengan menghasilkan aplikasi koperasi karyawan yang memiliki pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik dan membuat pengguna lebih percaya dengan layanan koperasi yang disediakan.
 - b. Meningkatkan reputasi perusahaan dengan memiliki aplikasi koperasi karyawan yang baik dan mudah digunakan sebagai perusahaan yang berinovasi dan peduli terhadap kenyamanan pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini, sistematika penulisan dirancang untuk memudahkan pemahaman dan pengorganisasian isi yang mencakup pokok-pokok permasalahan yang dibahas. Adapun sistematika penelitian ini dapat dijelaskan dalam beberapa bagian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini mencakup penjelasan mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini mencakup pembahasan teori-teori umum yang terkait dengan analisis aplikasi koperasi karyawan menggunakan *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Teori-teori ini dipakai sebagai pendukung dalam proses penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini mencakup tahapan-tahapan yang digunakan dalam prosedur penelitian agar terstruktur dan terarah dengan mencakup metode pengumpulan data yang akan dirancang pada bab ini.

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang temuan dari analisis pengalaman pengguna dalam memakai aplikasi dengan menerapkan pengujian skenario, *User Experience*

Questionnaire (UEQ), dan SUS dalam menilai hasil dari penggunaan aplikasi tersebut sesuai dengan data yang didapatkan.

BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Dalam bab ini memberikan gambaran komprehensif tentang arti hasil penelitian, pengaruhnya terhadap konteks yang lebih luas, dan langkah-langkah konkret yang dapat diambil sebagai hasil dari penelitian tersebut. Bab ini membantu menghubungkan antara temuan penelitian dengan dunia nyata dan memberikan arah untuk pengembangan lebih lanjut atau tindakan praktis.