

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Zaman *digitalisasi* kian serentak menembus segala aspek kehidupan. Dampaknya yang kian nyata dirasakan juga membawa beberapa orang beranggapan bahwa saat ini masyarakat tidak bisa lepas akan pengaruh teknologi hingga saat ini. Bermunculanya kemudahan dari setiap aspek mulai dari Pendidikan, bisnis, kesehatan, industri dan berbagai hal membuat segala sesuatu hal pada hari ini menjadi sangat mudah. Kini beberapa hal yang dulunya dinilai sangat rumit kini bisa dilakukan dengan mudah tanpa harus melakukannya diluar rumah seperti segala jenis pembayaran atau payment hingga aktivitas pembiayaan seperti pinjaman yang bisa dilakukan dalam satu genggaman. Penetrasi penggunaan internet yang kian hari semakin meningkat juga menjadi sebuah penanda bahwasanya suatu teknologi telah diterima dengan baik oleh masyarakat atau penggunanya.

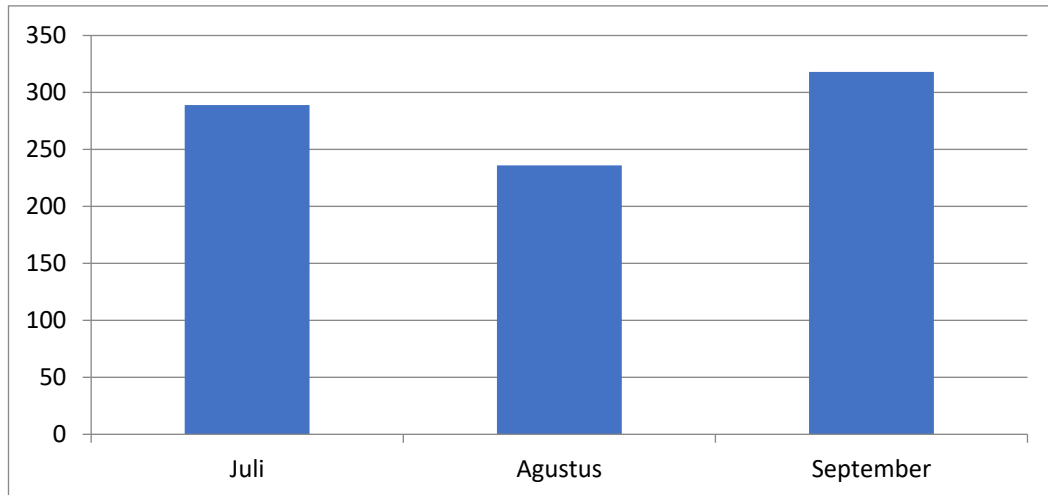
Digitalisasi menyentuh segala aspek kehidupan, dari berbagai lini bisnis industri, teknologi, dan keuangan. Hal ini dibuktikan dengan munculnya berbagai layanan keuangan yang menyajikan keuntungan bagi kehidupan sehari-hari. Pada jaman dahulu, melakukan pembelian barang atau jasa harus melalui pembayaran tunai yang menyita waktu dan tenaga (A. Japlani (2022)). Namun pada saat ini, sistem layanan keuangan yang kian hari makin berkembang memberi dampak positif bagi kehidupan seseorang dengan lebih mudah dan efisien saat melakukan sebuah transaksi. Sektor perbankan yang juga giat mengencakan sistem *Mobile Banking* atau *Internet Banking* dengan segala kemudahan transaksi dalam satu genggaman. Hal ini menjadi potensial dengan situasi yang ada pada sebelumnya mengingat kebiasaan antri tiap individu ingin melakukan transaksi baik di atm maupun di bank itu sendiri. Dalam hal *digitalisasi* juga menyentuh salah satu sektor penopang ekonomi di Indonesia yaitu koperasi. Kondisi ini kian mendorong minat seseorang dalam menggunakan sebuah layanan teknologi yang dapat memudahkan urusannya.

Tetapi kenyataan ini berbanding terbalik kepada salah satu sektor penopang perekonomian Indonesia yaitu UMKM koperasi yang ada di Indonesia. Dikutip dari kanal berita oleh KOMPAS.COM, dengan tajuk *digitalisasi* di Indonesia 0,73%

terancam diserbu produk luar. Dinyatakan dalam berita ini bahwasanya data dari total 123.000 koperasi yang ada di Indonesia masih sedikit koeprasi yang mulai beralih pada *digital* dengan presentasi nilai hanya mencapai 0,73%. Hal ini menjadi rancangan yang harus terus menerus di berdayakan mengingat nilai *digital* Indonesia menjadi terbesar untuk bagian asia yang saat ini bisa mencapai 1.700 trilyun rupiah. Iatform ini akan mendukung program inklusi keuangan dari pemerintah, melalui hadinya AgenOren, dimana para anggota KopnusPos yang akan menjadi mitra pemasaran produk-produk KopnusPos," kata Dedi di sela acara launching AgenOren dan Penandatanganan Nota kesepahaman Kopnuspos dengan OK Oce. Menurut Dedi, di masa pandemi seperti saat ini, kehadiran AgenOren juga mendukung upaya Pemulihan Ekonomi Nasional dengan terbukanya lapangan pekerjaan yang dapat dilakukan secara mandiri dan fleksibel untuk memasarkan produk-produk Kopnuspos termasuk titik perwakilan pembayaran PPOB (pembelian pulsa, pembayaran PLN, PDAM, BPJS dan lainnya).

Dalam menghadapi disrupsi digital ini, Kopnuspos harus siap mengimplementasikan metode baru dalam pelayanannya kepada anggota. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Sebagai koperasi yang memiliki banyak anggota, Kopnuspos ingin memberikan pelayanan yang prima kepada anggota sebagai pemilik koperasi tersebut. Pelayanan prima ini tidak hanya dalam pelayanan kesejahteraan anggota, tetapi juga pelayanan dalam simpan pinjam anggota koperasi. Saat ini, Kopnuspos sudah menerapkan layanan aplikasi simpan pinjam online sejak tahun 2022 yaitu aplikasi Oren. Sebelumnya, layanan simpan pinjam dilakukan secara offline dan manual. Laporan terkait simpanan dan pinjaman anggota tidak tersampaikan secara langsung kepada anggota koperasi.

Secara keseluruhan oren dihadirkan untuk memudahkan anggota mengakses layanan keuangan dimana saja dan kapan saja melalui perang *mobile/gadget*. Oren ini juga mengadopsi fitur fitur yang hampir sama dengan sistem pembayaran online masa kini yang menawarkan berbagai fitur menarik. Diantaranya yaitu: simpanan oren, merchant, layanan pinjaman untuk PNS, kemudian layanan pembayaran untuk segala jenis transaksi.



Gambar 1. Diagram Jumlah Pengguna Aplikasi Oren By Kopnuspos Pada Bulan Juli-September 2022

(Sumber : laporan penanggung jawab pengurus Kopnuspos, 2022)

Dari data yang ada, diperlihatkan bahwasanya pada bulan juli mengalami peningkatan namun mengalami penurunan pada bulan agustus dan kembali mengalami peningkatan pada bulan september dengan presentasi peningkatan tidak jauh dari bulan juli. Penurunan jumlah penggunaan aplikasi juga disebabkan oleh beberapa faktor kendala seperti pengguna sulit melakukan pengajuan terkait pinjaman dan pengguna yang mengalami kesulitan saat melakukan aktivitas transaksi menggunakan Oren By Kopnuspos.

Ada beberapa faktor seseorang dalam memutuskan menggunakan suatu sistem atau teknologi salah satunya adalah persepsi manfaat. Menurut Nasri dan Dkk (2012) dalam penelitian Rajendra dan Dkk (2016:2412) menjelaskan bahwa Persepsi Manfaat dapat didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa dengan penggunaan suatu sistem baru akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Dengan demikian pendapat tersebut mengimplikasikan bahwasanya rasa percaya yang timbul setelah menggunakan suatu sistem diakibatkan oleh manfaat yang dirasakan bagi pengguna. Davis (1989) dalam Erik (2019) juga mendefinisikan persepsi mengenai kebermanfaatan (usefulness) ini berdasarkan definisi dari kata usefull yaitu “capable of being used advantageously” atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan.

Masalah pertama yang terjadi pada aplikasi Oren adalah penggunaanya belum sepenuhnya memahami terkait manfaat manfaat yang ada dalam fitur fitur aplikasi Oren By Kopnuspos ini. dengan rata rata User atau pengguna di usia lansia, tentunya masalah juga muncul terkait permasalahan penglihatan dan

gangguan kesehatan yang lain yang memungkinkan mereka kurang maksimal dalam melakukan beberapa hal. Terlebih lagi pada persoalan memahami suatu teknologi. Dalam hal ini pada saat tertentu mereka sangat membutuhkan layanan pinjaman seperti ini tetapi terkendala dengan beberapa hal terkait prosedur pengajuan administrasi secara online.

Diantara mereka menyatakan bahwa mereka tidak memiliki kemampuan serta *device* yang memadai guna mengoperasikan layanan *oren by* kopnuspos. Pada saat registrasi pertama kali dilakukan, calon pengguna diminta untuk melakukan pendaftaran menggunakan e-mail dan nomor telepon yang aktif. Hal ini tentu saja berbeda dengan layanan pembiayaan yang diberikan oleh penyedia jasa lainnya seperti bank bank nasional maupun daerah yang tidak membutuhkan persyaratan yang begitu rumit dan pada akhirnya mereka melakukan *compare* atau perbandingan dengan *Oren By* Kopnuspos. Hal ini tentunya berkaitan erat dengan faktor seseorang dalam menentukan keputusan menggunakan suatu sistem. Menurut Schiffman dan dkk (2018) keputusan adalah berbagai tindakan yang dilakuka untuk menentukan suatu alternatif yang di harapkan. Keputusan ialah akhir dari proses pemikiran dan pengakhiran terkait sesuatu yang yang ada dibenak konsumen untuk menyelesaikan problem dan menjawab apa yang telah di pikirkan sehingga mampu digunakan untuk mengatasi masalah tersebut, artinya dengan menentukan pilihan tentu saja menjadi alternatif yang tepat Ghozali (2018)

Faktor yang menjadi alasan seseorang menggunakan suatu sistem selanjutnya adalah persepsi kemudahan. diperkenalkan oleh Davis pada tahun (1989), yang mengasumsikan bahwa penerimaan seseorang atas teknologi informasi dipengaruhi oleh variabel persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan mempunyai langsung maupun dampak tidak langsung terhadap sikap seseorang dalam penggunaan tek/nologi. Dalam *Technology Acceptance Model/ TAM* yang diperkenalkan oleh Davis menunjukkan bahwa konstruk kemudahan penggunaan merupakan suatu kepercayaan tentang proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka mereka akan menggunakannya dan sebaliknya jika seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi ini tidak mudah digunakan, maka tidak akan menggunakannya.

Hal yang biasa dikhawatirkan oleh sebagian calon pengguna adalah apakah nantinya selama penggunaan sistem tidak akan terkendala dan pastinya seluruh data dan privasi mereka akan aman. Apalagi untuk *merchant* pembelian berupa

qris, ada beberapa *case* yang menyebabkan keterlambatan pada saat uang masuk dan ketika sudah melakukan transaksi dana yang masuk membutuhkan waktu yang cukup lama. Dan mengenai prosedur top up dana pada rekening oren yang hanya bisa dilakukan pada beberapa merchant yang sudah bekerja sama seperti BCA, BRI, PERMATA, dan MANDIRI. Hal tersebut kian menjadi masalah bagi aplikasi oren untuk penggunanya yang memiliki anggapan bahwasanya aplikasi ini terlalu rumit dan tidak mudah untuk digunakan dalam penggunaan sehari-hari. Beberapa pengguna yang pada saat melakukan top up pastinya akan mengalami kesulitan jika pengguna tersebut tidak memiliki rekening yang disebutkan diatas.

Masalah lain juga muncul terkait pelayanan sistem yang kerap kali mengalami gangguan dan kendala pada saat beroperasi. Pada prosesi layanan pertama juga mengalami kendala seperti lamanya untuk menunggu persetujuan atau verifikasi akun dan tentunya hal itu membuat spekulasi spekulasi tersendiri bagi calon pengguna yang akan beranggapan bahwa aplikasi ini memang tidak cukup bagus dalam hal penggunaan. Hal ini juga terjadi pada saat melakukan verifikasi terkait pengajuan data sering mengalami kendala pada sistem dengan tidak munculnya kode *OTP*. Dari seluruh permasalahan yang ada, menunjukkan bahwasanya keputusan penggunaan dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan apa saja yang akan diberikan oleh suatu sistem.

Hal ini juga didukung melalui penelitian disertasi yang telah dilakukan oleh wanda pada tahun 2021 mengenai web aplikasi janji temu kesehatan secara online yang dilakukan pada peserta militer di California, menghasilkan bahwasanya persepsi kemudahan serta manfaat berpengaruh terhadap minat seseorang dalam menggunakan suatu teknologi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN KEMUDAHAN BERTRANSAKSI TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI OREN BY KOPNUSPOS DI METRO.”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan peneliti diidentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Pengguna yang masih belum mengetahui sepenuhnya terkait manfaat dalam fitur aplikasi
2. Oren By Kopnuspos merupakan platform baru yang masih berkembang jadi kerap terjadi *bug* atau kesalahan teknis yang membuat calon

pengguna mempertanyakan akan kemudahan dalam penggunaan aplikasi oren

3. Fitur pada aplikasi oren pada saat pertama kali ini pengguna ingin bergabung, pengguna hanya bisa melakukan *top up* saldo pertama melalui kantor post dan transfer *virtual account* melalui bank nasional.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh secara terhadap penggunaan aplikasi Oren By Kopnuspos Di kota Metro?
2. Apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh secara terhadap Penggunaan aplikasi Oren By Kopnuspos Di Kota Metro?
3. Apakah Persepsi Manfaat dan Kemudahan Bertransaksi Berpengaruh Terhadap Penggunaan Aplikasi Oren By Kopnuspos Di Kota Metro?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan rumusan masalah diatas maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap penggunaan Aplikasi Oren By Kopnuspos Di Kota Metro
2. Untuk mengetahui apakah kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Oren By Kopnuspos Di Kota Metro
3. Untuk mengetahui apakah persepsi manfaat dan kemudahan bertransaksi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi Oren By Kopnuspos Di Kota Metro

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat/ menambah wawasan dan pengetahuan mengetahui pengaruh persepsi manfaat, kemudahan bertransaksi terhadap penggunaan aplikasi Oren By Kopnuspos serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

2. Manfaat praktisi
 - a. Bagi penulis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang koperasi yang beranjak dari konvensional menuju *go digital*.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pengaruh persepsi tentang kemudan dan manfaat suatu aplikasi
 - c. bagi akademik hal ini bisa menjadi pacuan atau sebagai referensi yang memberikan pembelajar terkait fakto faktor yang mempengaruhi persepsi kemudahan dan penggunaan suatu aplikasi
 - d. Bagi perusahaan diharapkan agar Penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan untuk mengetahui minat seseorang dalam menggunakan aplikasi tersebut.

F. Sistematika Penulisan

JUDUL

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab II berisikan kajian literatur yang digunakan dalam penelitian, penelitian relevan, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisikan tentang jenis penelitian, obyek dan lokasi penelitian, teknik pengambilan sampel, tahapan, definisi operasional variabel, uji instrumen data, teknik pengolahan data, uji validitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis regresi linear berganda.