

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN IT PADA KOPERASI SWAMITRA JASA UTAMA DEPOK

Ruth Mariana Bunga Wadu, Rio Wirawan

Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
ruthbungawadu@upnvj.ac.id, rio.wirawan@upnvj.ac.id
Jl. Rs. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12450, Indonesia

Abstrak

Kemajuan teknologi membawa dampak pada penggunaan teknologi informasi dalam kegiatan manusia dalam memudahkan melakukan kegiatan. Hal ini juga berlaku dalam penggunaan teknologi informasi dalam koperasi. Koperasi Simpan Pinjam Swamitra Depok sebagai salah satu koperasi simpan pinjam yang telah menggunakan teknologi informasi memiliki 10 (sepuluh) anggota dengan jumlah 5 (lima) orang merangkap pengurus. Pengukuran menggunakan uji frekuensi kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan teknologi informasi pada koperasi simpan pinjam swamitra Depok dengan menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *Responsive*, *Reability*, *Empaty*, *Tangible*, dan *Assurance*. Berdasarkan hasil pengukuran didapatkan hasil tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada *Tangible*, *Reability*, *Empaty*, *Responsive* dan *Assurance*.

Kata kunci: Koperasi Simpan Pinjam, Teknologi Infomasi, Kepuasan Pengguna

1 PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi membawa dampak pada perkembangan teknologi informasi. Penggunaan teknologi telah mencakup banyak bidang seperti bidang pemerintahan, pendidikan, keuangan dan perbankan, militer, kesehatan. Dalam bidang keuangan dan perbankan terdapat Koperasi merupakan badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum. Koperasi dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip Koperasi.

Pertumbuhan koperasi simpan pinjam (KSP) di Indonesia sangat pesat namun tidak diikuti oleh kualitas layanan dalam penggunaan teknologi informasi. Koperasi Simpan Pinjam Swamitra Depok sebagai salah satu koperasi simpan pinjam yang telah menggunakan teknologi informasi. Penggunaan aplikasi yang digunakan berasal dari bank Bukopin.

Mengetahui sejauh mana penggunaan teknologi informasi aplikasi dan kepuasan penggunaan teknologi informasi ini digunakan 5 dimensi yaitu: 1. Berwujud (*Tangible*) 2. Keandalan (*Reability*) 3. Cepat tanggap (*Responsiveness*) 4. Kepastian (*Assurance*) 5. Empati (*Empaty*) (Irawan H, 2006). Dengan mengetahui tingkat kepuasan terhadap penggunaan IT dapat digunakan sebagai evaluasi dan memungkinkan adanya perubahan ke arah yang lebih baik.

2 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan penggunaan teknologi informasi di Koperasi Simpan Pinjam Swamitra Depok. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner manual kepada pengurus dan anggota koperasi yang berjumlah 10 orang. Untuk mengetahui kepuasan penggunaan

teknologi informasi di Koperasi Simpan Pinjam Swamitra Depok. Penulis menggunakan 5 dimensi (Irawan H, 2006) yaitu: 1. Berwujud (*Tangible*) yaitu pengguna akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan ; 2. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*; 3. Cepat tanggap (*Responsiveness*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang dinamis; 4. Kepastian (*Assurance*) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, dan keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan; 5. Empati (*Empaty*) penggunaan dari kelompok menengah atas mempunyai harapan yang tings agar perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem pengujian menggunakan Uji Frekuensi untuk mengetahui seberapa kali suatu variabel yang dilambangkan dengan angka berulang dalam deratan angka tersebut.

3.1 *Responsive*

Tabel 1 *Responsive*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	20.0	20.0	20.0
	setuju	8	80.0	80.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh sebanyak 8 (Delapan) responden menjawab setuju dan 2 (Dua) responden menjawab tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan teknologi informasi yang digunakan memiliki *responsive* yang baik.

3.2 *Reability*

Tabel 2 *Reability*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	20.0	20.0	20.0
	setuju	5	50.0	50.0	70.0
	sangat setuju	3	30.0	30.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 2 diperoleh sebanyak 3 (tiga) responden menjawab sangat setuju, 5 (lima) responden menjawab setuju dan 2 (dua) responden menjawab tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan teknologi informasi yang digunakan memiliki *reability* yang baik.

3.3 *Empaty*

Tabel 3 *Empaty*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	2	20.0	20.0	20.0
setuju	6	60.0	60.0	80.0
sangat setuju	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 3 diperoleh sebanyak 2 (Dua) responden menjawab sangat setuju, 6 (Enam) responden menjawab setuju dan 2 (dua) responden menjawab tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan teknologi informasi yang digunakan memiliki *empaty* yang baik.

3.4 *Tangible*

Tabel 4 *Tangible*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	1	10.0	10.0	10.0
setuju	8	80.0	80.0	90.0
sangat setuju	1	10.0	10.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh sebanyak 1 (satu) responden menjawab sangat setuju, 8 (Delapan) responden menjawab setuju dan 1 (satu) responden menjawab tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan teknologi informasi yang digunakan memiliki *tangible* yang baik.

3.5 *Assurance*

Tabel 5 *Assurance*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidak setuju	3	30.0	30.0	30.0
setuju	5	50.0	50.0	80.0
sangat setuju	2	20.0	20.0	100.0
Total	10	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh sebanyak 2 (dua) responden menjawab sangat setuju, 5(lima) responden menjawab setuju dan 3 (tiga) responden menjawab tidak setuju. Maka dapat ditarik kesimpulan teknologi informasi yang digunakan memiliki *assurance* yang baik.

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran data diperoleh hasil tingkat kepuasan pengguna terhadap teknologi informasi pada Koperasi Simpan Pinjam Swamitra Depok sudah memenuhi kebutuhan pengguna dalam penggunaan teknologi informasi. Hasil tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada *Tangible, Reability, Empaty, Responsive* dan *Assurance*.

Referensi

- Irawan, H (2006). Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Sunyoto, 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta.
- Wuryani, Eni. Koprasi Simpan pinjam Sumber Pembiayaan Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Proponsi Jawa Timur. Fakultas ekonomi Universitas Negeri Surabaya 2016.