

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Koperasi

Koperasi memiliki arti "kerja sama". Kata ini berasal dari istilah "*co-operation*" dalam bahasa Inggris yang juga berarti "kerja sama". Koperasi beroperasi berdasarkan prinsip kerja sama dan kekeluargaan untuk meningkatkan kesejahteraan fisik para anggotanya. Dengan demikian, koperasi memungkinkan beberapa individu atau badan hukum bekerja sama secara sukarela untuk memperbaiki kondisi kehidupan anggotanya Halomoan (2001).

Sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU No. 25 tahun 1992 tentang perkoperasian, koperasi didefinisikan sebagai badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang didasarkan atas asas kekeluargaan Peraturan Pemerintah RI, (1992). Dengan demikian, koperasi adalah gerakan ekonomi rakyat dan sokoguru perekonomian nasional Hendar (2005).

2.1.1 Tujuan Koperasi

Dalam upaya mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, koperasi berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan para anggotanya dan masyarakat secara keseluruhan, serta berkontribusi pada pembangunan tatanan ekonomi nasional. Kesejahteraan para anggotanya adalah tujuan paling

mendasar dari pembentukan koperasi di Indonesia. Tujuan koperasi ini semakin jelas dan jelas, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 3 UU No. 25/1992 sebagai berikut :

- A. Mewujudkan kesejahteraan anggotanya
- B. Memajukan kesejahteraan masyarakat
- C. Turut serta membangun tatanan perekonomian nasional

2.1.2 Fungsi dan peran koperasi

Menurut Undang – undang No.25 tahun 1992 Pasal dijelaskan bahwa fungsi dan peran koperasi adalah sebagai berikut :

- A. mengembangkan dan meningkatkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya
- B. Berpartisipasi secara aktif dalam upaya untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat

Meningkatkan perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan ekonomi nasional dengan Koperasi sebagai sokogurunya

2.1.3 Landasan Koperasi

Untuk membangun koperasi yang baik, diperlukan adanya landasan yang kokoh. Landasan ini menjadi dasar yang memungkinkan koperasi untuk berkembang dan beroperasi dengan stabil dalam mencapai tujuan dan cita-citanya. Adapun landasan-landasan koperasi dapat terbagi atas :

A. Landasan Idiil Koperasi Indonesia

Landasan idiil koperasi adalah dasar yang digunakan untuk mencapai cita-cita koperasi. Koperasi sebagai kelompok individu bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Gerakan Koperasi sebagai organisasi ekonomi rakyat yang hak hidupnya dijamin oleh UUD 1945 bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang adil dan makmur.

B. Landasan Struktural dan Gerak Koperasi Indonesia

Landasan struktural koperasi adalah dasar pijakan koperasi dalam kehidupan bermasyarakat. Koperasi di Indonesia tunduk pada Undang-Undang Dasar 1945. Dalam kehidupan masyarakat Indonesia, salah satu aspek terpenting adalah kehidupan ekonomi, yaitu semua kegiatan dan usaha untuk mengatur dan memenuhi kebutuhan hidup.

C. Landasan Mental Koperasi Indonesia

Landasan mental koperasi Indonesia mencakup solidaritas dan kesadaran berpribadi. Rasa solidaritas telah lama ada dalam masyarakat Indonesia dan merupakan sifat asli bangsa Indonesia. Sifat ini tercermin dalam tindakan nyata

seperti gotong royong. Namun, solidaritas saja hanya dapat mempertahankan komunitas yang statis, tidak dinamis, dan karenanya tidak mendorong kemajuan.

2.1.4 Prinsip-prinsip Koperasi

Menurut Halomoan (2001), prinsip-prinsip koperasi adalah aturan dasar yang berlaku dalam koperasi dan digunakan sebagai pedoman operasional. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai "aturan main" dalam kehidupan koperasi. Pada intinya, prinsip-prinsip koperasi juga menjadi identitas atau ciri khas koperasi itu sendiri. Keberadaan prinsip-prinsip ini membuat sifat koperasi sebagai badan usaha berbeda dari badan usaha lainnya. Terdapat tujuh prinsip koperasi yang sering disebutkan, yang dikembangkan oleh koperasi modern pertama yang didirikan pada tahun 1844. Prinsip-prinsip ini masih menjadi dasar gerakan koperasi internasional, yaitu:

- A. Keanggotaan terbuka (*Open membership*).
- B. Satu anggota, satu suara (*One member, one vote*).
- C. Pengembalian (bunga) terbatas atas modal (*Limited return on capital*).
- D. Alokasi Sisa Hasil Usaha sebanding dengan transaksi anggota (*Allocation of surplus in proportion to member transactions*).
- E. Penjualan tunai (*Cash trading*).
- F. Menekankan pada pendidikan (*stress on education*).
- G. Netral dalam agama dan politik (*religious and political neutrality*).

2.1.5 Jenis-jenis Koperasi

Koperasi dapat dibedakan berdasarkan bidang usaha dan jenis anggotanya, maka dari koperasi dapat dibedakan menjadi :

A. Koperasi Simpan pinjam

Koperasi simpan pinjam, juga dikenal sebagai koperasi kredit, adalah jenis koperasi yang aktivitas utamanya meliputi pengumpulan dana, menyediakan layanan penyimpanan dana bagi anggota, dan kemudian meminjamkannya kembali kepada anggota yang membutuhkan. Dengan kata lain, koperasi simpan pinjam berfokus pada penyediaan layanan penyimpanan, pengumpulan, dan peminjaman dana kepada anggotanya.

B. Koperasi Konsumen

Koperasi konsumen adalah koperasi yang bergerak dalam penyediaan barang-barang konsumsi yang dibutuhkan oleh anggotanya, yang terdiri dari konsumen akhir atau pengguna barang dan jasa. Aktivitas utama koperasi ini adalah melakukan pembelian bersama. Jenis barang atau jasa yang disediakan sangat tergantung pada kebutuhan anggota. Contoh koperasi konsumen termasuk koperasi yang mengelola toko supermarket atau toko serba ada.

C. Koperasi Pemasaran

Koperasi pemasaran adalah koperasi yang anggotanya terdiri dari produsen atau pemilik barang dan penyedia jasa. Koperasi ini didirikan untuk membantu anggotanya dalam memasarkan produk yang dihasilkan. Masing-masing anggota

memproduksi barang secara individu, dan koperasi bertanggung jawab untuk pemasaran.

D. Koperasi Produksi

Koperasi produksi adalah koperasi yang mengolah bahan baku menjadi barang jadi. Aktivitas utamanya meliputi pembelian bahan baku, pengolahan bahan baku menjadi produk jadi, dan kemudian menjualnya ke konsumen. Berbeda dengan koperasi konsumen atau koperasi pemasaran, di mana barang yang dibeli dan dijual tetap dalam bentuk yang sama, koperasi produksi mengubah bahan baku menjadi produk jadi yang siap digunakan sebelum menjualnya Halomoan (2001).

2.2 *Financial Technology (Fintech)*

Fintech merupakan industri merupakan salah satu inovasi di bidang keuangan yang mengacu pada teknologi modern yang bergerak sangat cepat dan dinamis, dengan banyak model bisnis yang beragam. Hsueh & Kuo (2017) menjelaskan bahwa teknologi keuangan adalah model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi. *Financial Technology (Fintech)* memiliki arti dan pengertian yang luas. Menurut lembaga riset NDRC (*The National Digital Research Centre*), *Fintech* adalah istilah yang menggambarkan inovasi dalam layanan finansial, di mana teknologi memainkan peran kunci atau sebagai inovasi pada sektor finansial dengan memberikan teknologi modern. Transaksi keuangan melalui *Financial Technology (Fintech)* meliputi pembayaran investasi, transfer, rencana keuangan, peminjaman keuangan dan pembandingan produk keuangan.

Fintech, atau Teknologi Informasi dalam bahasa Indonesia, adalah penggunaan teknologi dalam sistem keuangan yang menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan/atau model bisnis baru yang dapat mempengaruhi stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan, serta efisiensi, kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran. Perkembangan teknologi dan sistem informasi saat ini terus melahirkan berbagai inovasi, terutama yang berkaitan dengan teknologi finansial, untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat, termasuk akses terhadap layanan keuangan dan pemrosesan transaksi. Industri teknologi finansial (*Fintech*) merupakan salah satu metode layanan jasa keuangan yang semakin populer di era digital saat ini. Pembayaran digital menjadi salah satu sektor *fintech* yang paling berkembang di Indonesia, dan sektor ini sangat diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan. *Financial technology (Fintech)* adalah hasil perpaduan antara jasa keuangan dan teknologi yang mengubah model bisnis dari yang sebelumnya konvensional menjadi lebih modern. Awalnya, pembayaran dilakukan dengan tatap muka dan membawa uang tunai, tetapi sekarang transaksi dapat dilakukan dari jarak jauh dengan pembayaran yang hanya memerlukan beberapa detik. Sektor ini sangat diharapkan oleh pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan Kusuma & Asmoro (2021).

Dari berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Fintech* adalah layanan yang menyediakan produk-produk keuangan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sedang berkembang Miswan (2019).

2.2.1 Jenis- jenis layanan Financial Technology (Fintech)

Berdasarkan penelitian Hsueh & Kuo (2017) *financial technology (fintech)* dapat dikategorikan menjadi tiga jenis utama:

1. Pinjaman Antar Pihak (*Peer-to-Peer Lending*)

Ini merupakan platform digital yang memfasilitasi transaksi pinjam-meminjam tanpa perantara bank tradisional. Sistem ini menghubungkan langsung pemberi pinjaman dengan peminjam melalui internet, menawarkan proses yang lebih efisien dan biaya yang lebih rendah. Platform ini terutama bermanfaat bagi usaha kecil dan menengah yang mungkin kesulitan memenuhi persyaratan pinjaman bank konvensional. Dengan mengurangi biaya operasional, P2P lending dapat menawarkan suku bunga yang lebih kompetitif dibandingkan lembaga keuangan tradisional Yuniarti & Dinihayati (2019). Contohnya adalah Kredivo, Dana didik, TemanUsaha dan sebagainya.

2. Pendanaan Massal (*Crowdfunding*)

Metode ini melibatkan pengumpulan dana dari sejumlah besar individu untuk mendukung proyek atau usaha tertentu. Proses ini biasanya dilakukan melalui platform online dengan batasan waktu tertentu, umumnya berkisar antara 30 hingga 60 hari. *Crowdfunding* memungkinkan *entrepreneur* atau kreator untuk mendapatkan modal awal tanpa bergantung pada investor besar atau lembaga keuangan tradisional. Contoh penyedia platform ini adalah KitaaBisa.com, Wujudkan, AyoPeduli dan sebagainya.

3. Pembayaran Digital atau *E-Wallet*

Sistem ini mencakup semua bentuk transaksi keuangan yang diinisiasi, diproses, dan diselesaikan secara elektronik dan berbasis server. Kemunculan *e-commerce* telah mendorong perkembangan solusi pembayaran digital yang lebih canggih dan *user-friendly*. Berbeda dengan transfer bank tradisional, sistem pembayaran digital modern menawarkan fleksibilitas dan kenyamanan yang lebih tinggi. Pengguna dapat melakukan transaksi dari berbagai lokasi, menggunakan beragam perangkat, dengan proses yang lebih cepat dan aman. Pengguna *E-wallet* saat ini cenderung lebih banyak untuk transaksi online, pembelian token hingga membayar berbagai macam tagihan BPJS hingga TV.

Ketiga jenis *fintech* ini telah mengubah lanskap industri keuangan, menawarkan alternatif yang lebih efisien, mudah diakses, dan seringkali lebih ekonomis dibandingkan layanan keuangan konvensional.

2.2.2 Kelebihan dan kekurangan *Financial Technology (Fintech)*

Financial technology (fintech) dalam sebagai inovasi dalam industri keuangan, memiliki sejumlah keunggulan dan kelemahan menurut pandangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Napitupulu et al., (2017).

1. Keunggulan *Financial technology (Fintech)*

A. Jangkauan Layanan yang Luas:

Fintech mampu menjangkau segmen masyarakat yang belum terlayani oleh lembaga keuangan konvensional. Hal ini disebabkan oleh regulasi perbankan yang ketat dan keterbatasan infrastruktur perbankan tradisional di daerah-daerah tertentu.

B. Menyediakan alternatif pendanaan yang Inklusif:

Fintech menawarkan opsi pembiayaan yang lebih terbuka dan transparan, memenuhi kebutuhan masyarakat akan sumber pendanaan alternatif di luar sistem keuangan tradisional.

2. *Kelemahan Financial technology (Fintech)*

1. Keterbatasan Lisensi dan Modal:

Perusahaan *fintech* umumnya beroperasi tanpa lisensi transfer dana dan memiliki modal yang lebih terbatas dibandingkan institusi perbankan, yang dapat mempengaruhi stabilitas operasional mereka.

2. Infrastruktur dan Pengalaman yang Terbatas:

Beberapa perusahaan *Fintech* belum memiliki kantor fisik dan kurang berpengalaman dalam menerapkan prosedur keamanan dan integritas produk yang komprehensif

2.3 Quick Response Code Inonesian Standard (QRIS)

Teknologi nirkabel yang berkembang pesat telah membuka peluang baru dalam komunikasi dan aktivitas bisnis global. Pembayaran elektronik muncul sebagai alternatif transaksi fisik yang umumnya menggunakan kartu kredit atau debit di lokasi pedagang. Mawarrini (2017) menjelaskan bahwa pembayaran *mobile* adalah inovasi dalam pembayaran elektronik di lingkungan nirkabel, mencakup transaksi pembelian barang dan jasa melalui perangkat nirkabel. QRIS, singkatan dari *Quick Response Code Indonesia Standard*, merupakan sistem QR code pembayaran yang ditetapkan oleh

Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) BANK INDONESIA (2019).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 23/8/2021, QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*), atau yang biasa disebut QRIS (dilafalkan KRIS), merupakan integrasi berbagai QR Code dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QRIS dikembangkan secara kolaboratif oleh industri sistem pembayaran bersama Bank Indonesia dengan tujuan agar transaksi menggunakan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang hendak memakai QR Code untuk pembayaran diwajibkan untuk menerapkan QRIS. QRIS adalah standar nasional QR Code pembayaran yang dirancang untuk sistem pembayaran Indonesia, dan dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk memastikan bahwa transaksi pembayaran digital di Indonesia dapat difasilitasi dengan baik. Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), sebagai lembaga yang turut mengawasi dan mengembangkan QRIS, menjelaskan bahwa standar kode QR ini bertujuan untuk mengamankan pembayaran digital, mendukung pertumbuhan ekonomi, serta memperluas akses ke layanan keuangan secara digital. Kode QR tunggal pada QRIS berperan dalam memastikan bahwa semua jenis transaksi digital dapat dilakukan dengan mudah dan aman.

Sebelum QRIS, pedagang perlu menyediakan beragam aplikasi pembayaran, dan konsumen harus memastikan kecocokan aplikasi mereka dengan yang tersedia di toko.

Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) BANK INDONESIA (2019).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 23/8/2021, QRIS (*Quick Response Code Indonesia Standard*), atau yang biasa disebut QRIS (dilafalkan KRIS), merupakan integrasi berbagai QR Code dari Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran (PJSP). QRIS dikembangkan secara kolaboratif oleh industri sistem pembayaran bersama Bank Indonesia dengan tujuan agar transaksi menggunakan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Setiap Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran yang hendak memakai QR Code untuk pembayaran diwajibkan untuk menerapkan QRIS. QRIS adalah standar nasional QR Code pembayaran yang dirancang untuk sistem pembayaran Indonesia, dan dikembangkan oleh Bank Indonesia bersama Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI).

QRIS diluncurkan oleh Bank Indonesia untuk memastikan bahwa transaksi pembayaran digital di Indonesia dapat difasilitasi dengan baik. Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI), sebagai lembaga yang turut mengawasi dan mengembangkan QRIS, menjelaskan bahwa standar kode QR ini bertujuan untuk mengamankan pembayaran digital, mendukung pertumbuhan ekonomi, serta memperluas akses ke layanan keuangan secara digital. Kode QR tunggal pada QRIS berperan dalam memastikan bahwa semua jenis transaksi digital dapat dilakukan dengan mudah dan aman.

Sebelum QRIS, pedagang perlu menyediakan beragam aplikasi pembayaran, dan konsumen harus memastikan kecocokan aplikasi mereka dengan yang tersedia di toko.

Dengan QRIS, pedagang cukup menggunakan satu kode QR untuk semua transaksi e-money. Tujuannya adalah mempermudah transaksi digital, memperlancar sistem pembayaran, dan mempercepat inklusi digital Agatha & Catur Putriwana Malik (2023). Dengan diberlakukannya QRIS *merchant* tidak perlu mempersiapkan banyak aplikasi pembayaran pada *smartphone*. *Merchant* hanya menyediakan satu QR Code di toko dan QR Code dapat di-scan oleh konsumen dengan berbagai aplikasi pembayaran di *smartphone*.

QRIS mengintegrasikan berbagai metode pembayaran dalam skala nasional. Keunggulannya terletak pada kecepatan dan keamanan transaksi, dengan penyelenggara dan pedagang yang berizin dan diawasi Bank Indonesia. Proses pembayaran sederhana, melibatkan pemindaian kode hingga konfirmasi transaksi, dengan bukti transaksi yang otomatis tersimpan. Sebagai regulator Gerbang Pembayaran Nasional (GPN), Bank Indonesia telah mengimplementasikan standar kode QR untuk memfasilitasi transaksi digital di Indonesia. Sistem ini, yang dikenal sebagai QRIS, menyatukan berbagai metode pembayaran dalam satu platform nasional yang terintegrasi. QRIS menawarkan sejumlah keuntungan bagi penggunanya. Transaksi menjadi lebih cepat dan terjamin keamanannya, mengingat setiap penyedia layanan dan pedagang yang mengadopsi QRIS harus memperoleh lisensi resmi dan beroperasi di bawah pengawasan ketat Bank Indonesia.

Proses pembayaran dengan QRIS sangat sederhana dan efisien. Pengguna hanya perlu melakukan beberapa langkah mudah, mulai dari memindai kode hingga menerima konfirmasi keberhasilan transaksi. Sebagai nilai tambah, sistem ini secara

otomatis menyimpan catatan setiap transaksi dalam riwayat pengguna, memudahkan pelacakan dan pengelolaan keuangan personal.

Bank Indonesia mengusung tema "UNGGUL" dari adanya QRIS, yang berarti:

- a. Universal: Dapat digunakan oleh semua lapisan masyarakat, baik di dalam maupun luar negeri.
- b. Gampang: Transaksi mudah dan aman dalam satu genggam.
- c. Untung: Efisien dengan satu kode QR untuk semua aplikasi.
- d. Langsung: Pembayaran cepat dan instan.

Implementasi *QRIS* mencerminkan upaya modernisasi sistem pembayaran nasional, menawarkan solusi yang inklusif, efisien, dan sesuai dengan tren teknologi global. Dengan demikian, *QRIS* tidak hanya meningkatkan kenyamanan bertransaksi, tetapi juga memperkuat keamanan dan efisiensi sistem pembayaran digital di Indonesia.

2.4 Customer Relationship Mangement (CRM) dalam konteks Koperasi

Penjualan adalah kunci keberlangsungan suatu perusahaan, setiap bisnis harus memiliki sistem manajemen hubungan pelanggan (*CRM*) yang baik untuk meningkatkan kinerja pemasaran mereka Yakub et al., (2016). Salah satu strategi bisnis yang menggunakan proses, manusia, dan teknologi adalah *CRM*. Pelaku usaha harus mengetahui apa keinginan dan selera pelanggan, karena hubungan yang baik dengan pelanggan menentukan orientasi pasar yang sangat baik dan meningkatkan jenis inovasi yang harus dilakukan Rithmaya (2024).

Di era era digital yang semakin berkembang pesat, pengelolaan hubungan dengan pelanggan atau *Customer Relationship Management (CRM)* telah mengalami transformasi signifikan. *CRM* kini memegang peranan penting untuk keberlangsungan dan keberhasilan berbagai bisnis, termasuk lembaga keuangan mikro seperti koperasi. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh B.Yakub, Santoso dan Sugiarto pada tahun 2016 menemukan bahwa penerapan *CRM* yang tepat dapat mengubah pemasaran organisasi secara signifikan. Konsep *CRM* telah mengalami evolusi seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. *CRM* telah berkembang menjadi sebuah strategi bisnis yang menyeluruh daripada hanya alat Yakub et al., (2016). Proses bisnis yang efisien, sumber daya manusia yang kompeten, dan pemanfaatan teknologi adalah tiga komponen penting dalam strategi ini. Tujuannya adalah untuk mengembangkan pendekatan yang lebih luas untuk mengatur hubungan dengan pelanggan atau anggota.

Dalam Koperasi UHW Perbanas, penerapan sistem pembayaran QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) dapat dianggap sebagai representasi *CRM* yang berbasis teknologi. Penerapan *QRIS* bukan hanya merupakan peningkatan metode transaksi, tetapi juga merupakan langkah tepat untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih canggih, aman, dan efisien.

Selain itu, Koperasi UHW Perbanas dapat memperoleh manfaat dari penerapan *QRIS* sebagai bagian dari strategi *CRM* dalam hal:

1. Meningkatkan produktivitas operasional dengan mengurangi waktu dan biaya transaksi tunai.

2. Meningkatkan transparansi keuangan melalui pencatatan digital yang akurat.
3. Membangun citra koperasi sebagai lembaga keuangan yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan anggota.

Dengan demikian, adopsi QRIS dalam kerangka *CRM* tidak hanya memodernisasi sistem pembayaran, tetapi juga pendekatan ini mencerminkan komitmen koperasi dalam menghadirkan nilai tambah bagi anggotanya melalui pemanfaatan teknologi finansial yang tepat guna.