

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Problema perekonomian merupakan satu hal fundamental yang tidak dapat dihindari dari kehidupan masyarakat. Salah satu negara yang memiliki masalah besar dalam perekonomian adalah Negara Indonesia. Faktor ekonomi memiliki pengaruh yang besar dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari. Masalah ekonomi yang begitu sulit berdampak besar dalam kehidupan masyarakat dan bahkan dapat memecah sistem kekeluargaan seperti keluarga yang memutuskan untuk bercerai. Hal ini merupakan hal-hal yang tidak dapat dihindari dalam kehidupan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa sejalan dengan evolusi dan berkembangnya kehidupan, banyak masalah yang dapat tertangani dengan baik dan bijak dalam tempo waktu singkat, termasuk dalam permasalahan ekonomi rumah tangga. Permasalahan ekonomi yang timbul ditengah-tengah kehidupan masyarakat dapat ditangani dengan berbagai pilihan yang dapat membantu kita secara cepat. Berbagai perusahaan atau bentuk organisasi yang didirikan di Indonesia dapat menjadi alternatif bagi masyarakat yang mempunyai problema dalam kesejahteraan ekonomi.

Koperasi menjadi salah satu alternatif untuk menanggulangi masalah ekonomi secara cepat. Koperasi merupakan organisasi terstruktur yang didalamnya terdapat pimpinan

organisasi yang mengkoordinir anggotanya. Terjadi komunikasi organisasi dalam koperasi antara pimpinan koperasi dengan para anggota koperasi. Komunikasi yang efektif dilakukan oleh pimpinan dengan anggota koperasi berlandaskan kekeluargaan. Hal ini yang mampu menjadi cara pembinaan yang jitu dalam membangun mental serta semangat anggota menuju arah positif dalam bekerja (Hendrayogi, 2015: 22).

Koperasi memiliki peranan penting dalam memenuhi kebutuhan ekonomi sebagian masyarakat Indonesia. Koperasi menjadi salah satu pilar dalam menopang ekonomi kerakyatan. Dengan berkembangnya koperasi di seluruh Indonesia, koperasi tidak hanya 1 atau 2 saja, melainkan ada banyak koperasi yang muncul sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan seperti modal usaha, pendidikan, tempat menyimpan uang berbunga dan lainnya. Bila dikaitkan dengan perkembangan teknologi, maka diperlukan suatu sistem yang mempermudah kinerja khususnya dalam kegiatan operasional koperasi yakni dengan pemanfaatan teknologi internet. Internet menjadi salah satu alternatif untuk menjangkau masyarakat untuk menjadi anggota koperasi yang bertujuan untuk memberikan manfaat dan sumbangsih terhadap perekonomian masyarakat. (Pawirosumarto, 2016:416)

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan koperasi adalah koperasi Bank Mandiri. Koperasi Bank Mandiri adalah salah satu Unit Koperasi Pusat Bank Mandiri yang memiliki ribuan anggota. Berdasarkan data yang diterima dari Koperasi Bank Mandiri pada tahun 2020 total anggota di seluruh Indonesia sempat menduduki angka 47.000 anggota.

Pada tahun 2022 silam, anggota Koperasi Bank Mandiri memiliki jumlah anggota sekitar 31.000–32.000. Jumlah anggota Koperasi Bank Mandiri pada tahun 2022 menurun sekitar 14.000 Pegawai. Berdasarkan pengamatan peneliti, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal. Seperti anggota koperasi yang memasuki masa pensiun kerja, pegawai yang berhenti bekerja (*resign*), dan informasi yang kurang berkualitas sehingga pegawai yang belum terdaftar sebagai anggota koperasi tidak berminat menjadi anggota koperasi bank mandiri. (Website.mandirimco).

Untuk mengembangkan dan memajukan koperasi, tentu membutuhkan dukungan yang kuat dari internet. Untuk meyakinkan masyarakat melalui informasi di internet, tentunya sebuah koperasi harus memiliki informasi yang berkualitas, valid dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Kualitas informasi dari sebuah media yang digunakan oleh koperasi itu diharap mampu meyakinkan masyarakat bahwa koperasi merupakan alternatif yang tepat dalam menangani perekonomian.

Di dalam instansi perusahaan tentu diperlukan sebuah media publikasi. Media publikasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menyampaikan informasi bermanfaat dalam berbagai bentuk seperti tulisan, foto, video, dan lainnya yang digunakan sebagai bentuk penyampaian informasi yang lebih modern dengan tujuan menarik ketertarikan masyarakat.. Dalam hal ini koperasi bank mandiri memanfaatkan Instagram sebagai media publikasi untuk menyampaikan informasi kepada *followers* khususnya nasabah koperasi bank mandiri.

Instagram menjadi salah satu platform yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Instagram digunakan untuk mencari informasi tentang apapun juga yang ada di internet. Melalui Instagram, manusia dapat terhubung satu dengan yang lainnya. Instagram menjadi salah satu platform yang paling di minati oleh masyarakat sejak tahun 2012 sampai saat ini. Instagram juga memiliki manfaat yang sangat luas, mulai dari sumber informasi, sumber pendapatan melalui konten, platform pengembang bisnis, dan berbagai macam manfaat lainnya dari instgram.



Gambar 1. 1 Data Pengguna Instagram di Indonesia

Sumber : Napoleon Cat.

Platform instagram juga digunakan oleh para pengusaha dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis yang mereka bangun. Tidak heran jika koperasi di Indonesia juga banyak menggunakan platform instagram untuk menjangkau masyarakat yang luas melalui konten-konten yang mereka bagikan baik dalam bentuk foto, teks dan video yang mereka unggah dalam instagramnya, dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis yang mereka

bangun. Gambar 1.1 merupakan jumlah pengguna platform instagram yang di ambil dari DataIndonesia.id melalui riset Napoleon Cat sejak September 2018 – Desember 2023.

Dalam rangka menjadikan koperasi yang unggul dan kompeten Koperasi Bank Mandiri menggunakan beberapa platform untuk memajukan pertumbuhan anggota Koperasi. Setidaknya saat ini ada dua platform yang digunakan secara rutin untuk menyampaikan informasi seputar Koperasi Bank Mandiri yaitu Website dan Instagram. Pertama Website, Website Koperasi Bank Mandiri dapat di akses di Mandiri MCO System (membership.mandirimco.co.id) terkait informasi seputar koperasi bank mandiri, Website ini merupakan platform utama yang digunakan oleh Koperasi Bank Mandiri yang dinilai mempunyai efektivitas paling signifikan dibandingkan 1 platform lainnya.



Gambar 1. 2 Dashboard Website Koperasi Bank Mandiri

Sumber : membership.mandirimco.co.id

Instagram merupakan platform ke dua yang digunakan oleh Koperasi Bank Mandiri sebagai media publikasinya untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat khususnya para *followers*. Instagram dikemas oleh Koperasi bank mandiri dengan tujuan mempermudah masyarakat mengakses informasi seputar koperasi bank mandiri, Instagram digunakan untuk memenuhi kebutuhan nasabah seputar informasi koperasi bank mandiri, bila informasi diterima dengan lengkap melalui media ini, maka tentu saja nasabah akan puas terhadap kualitas informasi yang disampaikan melalui akun Instagram @mandiri_mco.



Gambar 1. 3 Konten Instagram pada Akun @mandiri_mco

Sumber : https://www.instagram.com/mandiri_mco/

Berikut merupakan *profile* dan jumlah *followers* aktif akun @mandiri_mco. Akun koperasi bank mandiri memiliki 5,298 *Followers* yang sebagian besar merupakan anggota koperasi bank mandiri. Dalam perkembangannya, Instagram koperasi bank Mandiri tentu saja berusaha mempengaruhi para *followers* melalui *feed* atau postingan yang ditampilkan dalam akun Instagram @mandiri_mco . Setidaknya ada dua hal yang mempengaruhi jumlah

followers yang mencapai 5,298 tersebut. Pertama, *feed* atau postingan bagus dan penuh dengan informasi, sehingga ini akan menumbuhkan kepuasan yang maksimal bagi *followers* terhadap kualitas informasi dari akun Instagram @mandiri_mco, sehingga kepuasan ini akan menghasilkan citra yang positif di mata *followers*. Kedua, *feed* atau postingan yang tidak bagus dan tidak penuh dengan informasi, sehingga hal ini akan menyebabkan ketidakpuasan *followers* terhadap kualitas informasi akun Instagram @mandiri_mco sehingga hal ini akan berpengaruh pada citra koperasi bank mandiri yang menjadi menurun di mata *followers* dan masyarakat.



Gambar 1. 4 Instagram @mandiri_mco

Sumber : https://www.instagram.com/mandiri_mco/

Dalam perkembangan Instagram Koperasi Bank Mandiri, media publikasi tentu saja tidak selalu mendapatkan kepuasan dan citra yang positif di mata *followers* dan masyarakat. Hal ini bisa terlihat dari cara pengelolaan akun Instagram @mandiri_mco pada *feed* atau postingan yang di publikasi kepada *followers*nya.



Gambar 1. 5 Komentar Followers pada akun Instagram @mandiri_mco

Sumber : https://www.instagram.com/mandiri_mco/

Dalam perkembangan Koperasi Bank Mandiri, Instagram digunakan menjadi salah satu platform yang digunakan sebagai media publikasi untuk memberikan update informasi seperti perubahan suku bunga, promo bunga simpan pinjam dan informasi lain. Tidak bisa dipungkiri bahwa berdasarkan data yang diterima dari koperasi bank mandiri berdasarkan update terakhir pada Desember 2022, menyatakan bahwa total anggota koperasi bank mandiri terlihat menurun. Kualitas informasi yang disampaikan melalui akun Instagram @mandiri_mco merupakan salah satu faktor penentu meningkat atau menurunnya jumlah anggota koperasi bank mandiri.

Kepuasan pengguna akan informasi melalui akun Instagram @mandiri_mco akan menumbuhkan kepercayaan terhadap koperasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Apabila informasi yang disampaikan oleh tim humas koperasi bank mandiri melalui Instagram

@mandiri_mco lengkap, tepat, akurat dan dapat di percaya, artinya tentu kepuasan nasabah akan terpenuhi. Namun sebaliknya, apabila informasi yang disampaikan tidak dapat memenuhi keinginan nasabah atau followers, maka kepuasan nasabah akan koperasi bank mandiri tidak akan terpenuhi. Terpenuhi dan tidaknya kepuasan akan informasi ini juga akan berdampak pada citra koperasi bank mandiri. Apabila kepuasan nasabah tercapai pada tingkat tertinggi, maka citra positif dan kepercayaan nasabah akan tumbuh untuk menjadi bagian dari koperasi dari bank mandiri. Namun, apabila kepuasan nasabah tidak terpenuhi melalui kualitas informasi melalui akun Instagram @mandiri_mco maka citra dan kepercayaan masyarakat tidak akan tumbuh sehingga hal ini tentu akan berdampak pada turunnya jumlah anggota koperasi bank mandiri setiap tahun.

Berdasarkan latar belakang diatas, Peneliti ingin mengukur seberapa besar pengaruh kualitas Informasi akun Instagram @mandiri_mco Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Bank Mandiri. Peneliti kemudian mengangkat Judul **“Pengaruh Kualitas Informasi Akun Instagram @mandiri_mco Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Bank Mandiri.”** (Survei Pada Followers Akun Instagram @mandiri_mco)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Informasi Akun Instagram @mandiri_mco Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Bank Mandiri?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Informasi Akun Instagram @mandiri_mco Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Bank Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak ingin dicapai, maka penelitian ini sangat diharapkan mempunyai manfaat dalam bidang informasi dan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang dapat dibagikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan pemikiran untuk perkembangan ilmu komunikasi khususnya dalam Hubungan masyarakat mengenai pengaruh sebuah informasi dalam media sosial Instagram.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada pihak yang berkaitan yaitu Koperasi Bank Mandiri dalam hal penyampaian informasi kepada Nasabah melalui akun Instagram @mandiri_mco.