

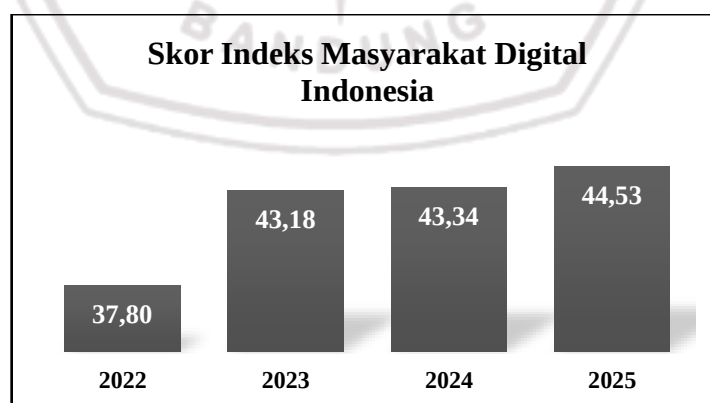
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, perkembangan teknologi dan informasi sudah sangat berkembang terlebih lagi dalam kemajuan internet yang telah memberikan dampak yang luar biasa terhadap kehidupan. Dalam kurung waktu yang *relative* singkat, kita telah menyaksikan perubahan dalam cara kita berinteraksi dengan dunia, informasi, dan dikehidupan sehari-hari. Revolusi teknologi informasi, internet, dan kecerdasan buatan telah memicu transformasi yang mengubah paradigma dasar dalam masyarakat modern. Kemajuan teknologi dan informasi telah menjadi kekuatan utama yang mendorong perubahan pada seluruh sektor kehidupan mulai dari pemerintahan, pendidikan, layanan kesehatan hingga sektor Ekonomi sekalipun. Masyarakat kini semakin terbiasa dengan layanan yang serba cepat dan efisien.

Transformasi digital sudah menjadi kebutuhan penting dalam mendukung produktivitas, konektivitas, dan efisiensi. Dapat kita lihat Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI, 2025) tercatat kenaikan mencapai 44,53 meningkat 1,19 poin dari tahun sebelumnya.



Gambar 1. 1

Tren Skor Indeks Masyarakat Digital Indonesia Tahun 2022-2025

Sumber : IMDI-KOMDIGI

Dapat dikatakan bahwa kenaikan tersebut sebagai bukti nyata percepatan transformasi digital di Indonesia dan juga semakin capak masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Hal tersebut didukung oleh beberapa pilar utama, yaitu infrastruktur dan ekosistem, serta pilar pekerjaan.

Di masa perubahan ini, koperasi sebagai badan usaha penggerak ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan. Hal tersebut diakui oleh undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992, memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Dalam regulasi tersebut juga dijelaskan bahwa koperasi wajib mengelola pembukuan dengan tertib dan bertanggung jawab serta menjunjung tinggi prinsip keterbukaan informasi kepada anggotanya. Tetapi ditengah harapan anggotanya yang menginginkan layanan yang cepat, efektif dan juga berbasis teknologi, koperasi dituntut untuk melakukan transformasi dalam sistem pelayanan dan pengelolaan usahanya untuk kinerja operasional yang lebih efektif. Sesuai dengan Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang rencana strategis Kementerian Koperasi Tahun 2021-2024, dengan arah kebijakan kementerian koperasi harus terwujudnya koperasi yang berkualitas dan modern.

Modernisasi koperasi di Indonesia merupakan program pemerintah untuk memperbarui dan mengembangkan koperasi dalam segala aspek agar lebih relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan anggotanya serta berkontribusi terhadap perekonomian nasional. Tindakan modernisasi sebagai sebuah transformasi kearah yang lebih baik dari keadaan saat ini yang dinilai kurang berkembang atau ada ketertinggalan, dengan harapan akan tercapai kehidupan masyarakat lebih maju, adil dan makmur. Ukuran modernisasi koperasi perlu juga memperoleh perhatian, terutama ukuran keberhasilan yang sesuai dengan sifat alami dan tujuan koperasi yang selama ini telah ditetapkan. Ukuran keberhasilan yang ditetapkan menjadi pedoman bagi beberapa pihak dalam mengevaluasi tingkat keberhasilan koperasi. Penilaian kinerja operasional koperasi sangat penting dan harus diperhatikan dengan serius. Dalam upaya

membangun koperasi yang kuat dan bisa terus berlanjut, dengan tujuan untuk mensejahterakan ekonomi anggota berdasarkan aturan yang berlaku.

Salah satu koperasi yang telah melakukan modernisasi koperasi untuk mendukung manajerial yaitu Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat (KPPP JABAR). Badan usaha yang beranggotakan 1065 orang, dan memiliki dua unit usaha yang dikelola oleh Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat diantaranya :

1. Unit Simpan Pinjam
2. Unit Niaga Barang

Diantara unit usaha yang ada, yang menjadi fokus utama dari penelitian ini adalah Unit Usaha Simpan Pinjam (USP) karena unit usaha ini yang paling banyak melibatkan partisipasi anggota. Dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota dengan menyediakan layanan simpan pinjam yang mudah, dan cepat.

Dengan adanya program pemerintah untuk mengembangkan koperasi dan transformasi digital penting untuk mendukung produktivitas. maka Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat mulai menerapkan sistem informasi manajemen berbasis aplikasi digital bernama SmartCoop pada tahun 2023. Penerapan aplikasi SmartCoop merupakan bagian dari program kerja yang diputuskan dalam tahun buku 2023, untuk mewujudkan visi koperasi “Mewujudkan Digitalisasi Koperasi untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota”.

SmartCoop adalah aplikasi yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi, seperti pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan data simpan pinjam, pengajuan secara *online*, dan penyusunan laporan yang dapat di akses secara *real-time*. Untuk mendukung efektivitas dan efisiensi kinerja operasional unit simpan pinjam koperasi (SmartCoop, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Matilda, Mando dan Kristina (2024) yang berjudul “Sistem Informasi Koperasi Simpan Pinjam Berbasis

WEB pada Koperasi Anjely” mengatakan bahwa sistem memberikan kemudahan bagi anggota koperasi dalam mengakses informasi keuangan sehingga mampu meningkatkan transparansi, kepercayaan dan efisiensi pengelolaan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Sifra Elisa (2025) yang berjudul “Pengaruh Efisiensi Layanan Simpan Pinjam Dan Pemanfaatan Smartcoop Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Karyawan PT. Delta Djakarta” menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SmartCoop dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan anggota koperasi. Jika sistem dapat diterapkan secara tepat, akan berdampak langsung pada profesionalisme dan efektifitas operasional koperasi.

Dengan demikian penulis telah melakukan penelitian pendahuluan dengan membagikan kuesioner kepada 30 anggota koperasi sebagai responden. Data kuesioner dikumpulkan menggunakan skala Likert 5 point untuk mengetahui kondisi kinerja operasional unit simpan pinjam yang terjadi pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Hasil dari penelitian pendahuluan dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi SmartCoop memberikan banyak kemudahan dalam operasional koperasi. Dan pengurus koperasi mengakui bahwa aplikasi SmartCoop mempermudah tata kelola manajemen pembukuan koperasi dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang menggunakan aplikasi berbasis Excel dan perangkat lunak akuntansi MYOB (*Mind Your Own Business*) kedua aplikasi tersebut membantu dalam pencatatan keuangan, tetapi keduanya belum mampu mengintegrasikan seluruh aspek operasional koperasi. Dan kurangnya kompetensi dan keandalan pegawai untuk mengoperasikan sistem menjadi hambatan dalam pengelolaan khususnya untuk unit usaha simpan pinjam.

Dengan menggunakan teori Alter (2019) pada variabel sistem informasi manajemen yaitu aplikasi SmartCoop dan terdiri dari 5 indikator, hasil kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Hasil Responden Pada Indikator Kemudahan Penggunaan

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	11	37%	44
Netral	3	8	26%	24
Tidak Setuju	2	11	37%	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	90

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator kemudahan penggunaan dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 11 responden dengan presentase 37% menyatakan setuju, sebanyak 8 responden dengan presentase 26% menyatakan netral, sebanyak 11 responden dengan presentase 37% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Pada indikator ini menunjukkan hasil yang belum maksimal, karena responden terbagi sama besar antara setuju dan tidak setuju. Kondisi ini mengindikasikan bahwa penggunaan aplikasi smartcoop masih memerlukan perbaikan dari sisi antarmuka, pelatihan untuk pengguna, atau pendampingan penggunaan.

Tabel 1. 2 Hasil Responden Pada Indikator Ketersediaan Fitur

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	7	24%	28
Netral	3	14	47%	42
Tidak Setuju	2	8	26%	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	91

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator ketersediaan fitur dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan presentase 3% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 7 responden dengan presentase 24% menyatakan setuju, sebanyak 14 responden dengan presentase 47% menyatakan netral, sebanyak 8 responden dengan presentase 26% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Indikator ketersediaan fitur pada aplikasi SmartCoop berada pada kategori netral. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai fitur yang tersedia belum sepenuhnya optimal, sehingga

masih diperlukan pengembangan dan penambahan fitur agar dapat menunjang kebutuhan pengguna secara lebih baik.

Tabel 1. 3 Hasil Responden Pada Indikator Frekuensi Penggunaan

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	22	74%	88
Netral	3	5	17%	15
Tidak Setuju	2	2	6%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	112

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator frekuensi penggunaan dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan presentase 3% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 22 responden dengan presentase 74% menyatakan setuju, sebanyak 5 responden dengan presentase 17% menyatakan netral, sebanyak 2 responden dengan presentase 6% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan presentase 77% responden setuju menunjukan penerapan aplikasi smartcoop ini sudah baik di kalangan pengguna, meskipun masih ada 23% responden menjawab netral dan tidak setuju yang berpotensi dapat menjadi area perbaikan.

Tabel 1. 4 Hasil Responden Pada Indikator Integrasi Sistem

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	7	24%	28
Netral	3	13	43%	39
Tidak Setuju	2	9	30%	18
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	90

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator integrasi sistem dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan presentase 3% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 7 responden dengan presentase 24% menyatakan setuju, sebanyak 13 responden dengan presentase 40% menyatakan netral, sebanyak 9 responden dengan presentase 30% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mayoritas responden menjawab netral dengan presentase 43% dan 30% tidak setuju terhadap integrasi sistem

aplikasi SmartCoop. Hanya 27% yang setuju. Hal ini menandakan rendahnya persepsi positif pada indikator ini dan mengimplikasikan adanya kelemahan dalam kemampuan sistem untuk terintegrasi secara mulus dengan proses operasional koperasi. Maka perlu perbaikan untuk integrasi agar dapat meningkatkan kinerja operasional.

Tabel 1. 5 Hasil Responden Pada Indikator Kesesuaian Dengan Kebutuhan Anggota

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	20	67%	80
Netral	3	4	13%	12
Tidak Setuju	2	6	20%	12
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	104

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator kesesuaian dengan kebutuhan anggota dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 20 responden dengan presentase 67% menyatakan setuju, sebanyak 4 responden dengan presentase 13% menyatakan netral, sebanyak 6 responden dengan presentase 20% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, aplikasi SmartCoop dinilai cukup sesuai dengan kebutuhan anggota, dengan tingkat persetujuan yang dominan menunjukkan persepsi positif terhadap kecocokan fitur aplikasi dengan harapan pengguna. Namun, adaya 20% tidak setuju dan 13% netral mengindikasikan potensi ruang perbaikan.

Tabel 1. 6 Total Penskoran Variabel Penerapan Aplikasi SmartCoop

X1				
No	Indikator	Pembobotan	Presentase	Kategori
1	Kemudahan penggunaan	90	18,48%	Cukup
2	Ketersediaan fitur	91	18,68%	Cukup
3	Frekuensi penggunaan	112	23,00%	Baik
4	Integrasi sistem	90	18,48%	Cukup
5	Kesesuaian dengan kebutuhan anggota	104	21,36%	Baik
Total		487	100%	Cukup
Rata - rata		97,4		

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari data hasil kuesioner diatas bisa di lihat meskipun aplikasi SmartCoop diakui dapat mempermudah pekerjaan, tetapi penggunaan teknologi ini berjalan belum optimal sepenuhnya. Hasil penilaian terhadap 5 indikator dengan total bobot 487 dan rata-rata 97,4 secara umum nilai pada variabel X1 didominasi oleh kategori cukup dan baik. Kemudahan penggunaan memperoleh pembobotan 90 dengan presentase 18,48% dan berada pada kategori cukup. Ini berarti aplikasi SmartCoop dinilai cukup memudahkan para anggota, tetapi tetap masih perlu ditingkatkan agar dapat lebih optimal. Ketersedian fitur memperoleh pembobotan 91 dengan presentase 18,68% dan berada pada kategori cukup. Artinya fitur yang tersedia sudah cukup tetapi masih perlu ditingkatkan. Frekuensi penggunaan mendapatkan pembobotan tertinggi, yaitu 112 dengan presentase 23,00%, sehingga berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa anggota koperasi lebih sering mengakses aplikasi SmartCoop. Namun, integrasi sistem memperoleh pembobotan 90 dengan presentase 18,48% dan berada pada kategori cukup. Hal ini menandakan rendahnya kemampuan sistem untuk terintegrasi. Kesesuaian dengan kebutuhan anggota memperoleh pembobotan 104 dengan presentase 21,36% dan berada pada kategori baik. Maka dari itu penelitian ini hadir untuk meneliti lebih dalam. Sistem yang belum berjalan dengan optimal karena keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan teknis, dan minimnya pemahaman penggunaan terhadap seluruh fungsi sistem. Selain itu, anggota masih terbatas untuk mengakses informasi keuangan. Kurang terintegrasinya sistem aplikasi SmartCoop maka para anggota hanya bisa melihat informasi yang dasar saja seperti saldo simpanan dan pinjaman.

Pentingnya transformasi digital untuk pengembangan kinerja operasional koperasi tidak hanya bergantung pada aplikasi yang digunakan, melainkan juga pada pemahaman, kapasitas SDM, pemanfaatan teknologi, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Amirah Nur Azahra (2021) dapat disimpulkan bahwa operasional yang baik tercipta dari tingginya kualitas pelayanan. Pentingnya kualitas pelayanan untuk digitalisasi agar teknologi yang digunakan benar-benar membuat layanan lebih efisien dan

produktif untuk operasional. Dan menurut alindar dan suryanto (2024) menyatakan bahwa efektivitas operasional sistem informasi sangat dipengaruhi oleh keterlibatan pengguna, kompleksitas tugas, dukungan manajemen, dan kemampuan manusia terhadap sistem.

Dan berikut hasil kuesioner pada kualitas pelayanan pegawai dengan menggunakan teori Fandy Tjiptono (2018) ada 5 indikator dalam variabel tersebut.

Tabel 1. 7 Hasil Responden Pada Indikator Tangible

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	3	10%	15
Setuju	4	24	80%	96
Netral	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	3	10%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	117

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator tangible dapat diketahui bahwa sebanyak 3 responden dengan presentase 10% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 24 responden dengan presentase 80% menyatakan setuju, tidak ada responden yang menyatakan netral, sebanyak 3 responden dengan presentase 10% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal tersebut mengindikasikan tingkat persetujuan yang sangat tinggi terhadap indikator tangible dengan jumlah presentase 90%, maka indikator tersebut dinilai sangat baik oleh mayoritas responden, seperti fasilitas dan peralatan pendukung pegawai. Meskipun diperlukan perbaikan untuk mengurangi 10% ketidaksetujuan.

Tabel 1. 8 Hasil Responden Pada Indikator Reliability

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	6	20%	24
Netral	3	13	43%	39
Tidak Setuju	2	11	37%	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	85

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator reliability dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 6 responden dengan presentase 20% menyatakan setuju, sebanyak 13 responden dengan presentase 43% yang menyatakan netral, sebanyak 11 responden dengan presentase 37% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dominasi netral 43% dan tidak setuju 37% menunjukkan ketidakpuasan mayoritas responden terhadap konsisten, ketepatan waktu, dan pemenuhan janji layanan pegawai. Hanya 20% yang setuju, sehingga indikator ini belum optimal dan berpotensi menghambat kinerja operasional unit simpan pinjam kopeasi.

Tabel 1. 9 Hasil Responden Pada Indikator Responsiveness

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	12	40%	48
Netral	3	12	40%	36
Tidak Setuju	2	5	17%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	99

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator responsiveness dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan presentase 3% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 12 responden dengan presentase 40% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden dengan presentase 40% yang menyatakan netral, sebanyak 5 responden dengan presentase 17% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai layanan pegawai cukup responsif, dengan mayoritas 43% setuju dan hanya 17% tidak setuju. Namun, dengan pesentase netral yang tinggi 40% mengindikasikan adanya ketidakpastian atau ruang perbaikan, seperti kecepatan respon terhadap keluhan anggota atau penanganan transaksi darurat di unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1. 10 Hasil Responden Pada Indikator Assurance

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	21	70%	84
Netral	3	5	17%	15
Tidak Setuju	2	3	10%	6
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	110

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator assurance dapat diketahui bahwa sebanyak 1 responden dengan presentase 3% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 21 responden dengan presentase 70% menyatakan setuju, sebanyak 5 responden dengan presentase 17% yang menyatakan netral, sebanyak 3 responden dengan presentase 10% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Mayoritas responden 73% setuju bahwa indikator assurance pada kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator tersebut memiliki tingkat kepuasan yang tinggi secara keseluruhan, seperti pengetahuan pegawai, kesopanan, dan kemampuan membangkitkan kepercayaan. Presentase netral 17% dan tidak setuju 10% yang relatif rendah mengindikasikan minimnya ketidakpuasan.

Tabel 1. 11 Hasil Responden Pada Indikator Empathy

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	23	77%	92
Netral	3	4	14%	12
Tidak Setuju	2	1	3%	2
Sangat Tidak Setuju	1	2	6%	2
Total		30	100%	108

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator empathy dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 23 responden dengan presentase 77% menyatakan setuju, sebanyak 4 responden dengan presentase 14% yang menyatakan netral, sebanyak 1 responden dengan presentase 3% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 responden dengan presentase 6% yang menyatakan sangat tidak setuju. Indikator empathy pada kualitas pelayanan pegawai dinilai positif oleh mayoritas responden 77%,

mengindikasikan persepsi positif terhadap kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan anggota, mendengarkan keluhan, dan memberikan perhatian, sehingga dapat disimpulkan bahwa aspek ini mendukung kinerja operasional unit simpan pinjam.

Tabel 1. 12 Total Penskoran Variabel Kualitas Pelayanan

X2				
No	Indikator	Pembobotan	Presentase	Kategori
1	<i>Tangible</i>	117	22,54%	Baik
2	<i>Reliability</i>	85	16,38%	Cukup
3	<i>Responsiveness</i>	99	19,10%	Cukup
4	<i>Assurance</i>	110	21,19%	Baik
5	<i>Empathy</i>	108	20,79%	Baik
Total		519	100%	Baik
Rata - rata		103,8		

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Hasil data menunjukkan bahwa penilaian anggota terhadap variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang cenderung baik, meskipun belum merata pada seluruh indikator. Indikator *tangible* memperoleh presentasi tertinggi yaitu 22,54% dengan kategori baik, yang berarti aspek fisik pelayanan dinilai cukup positif oleh anggota. Selain itu, indikator *assurance* sebesar 21,19% dan *empathy* sebesar 20,79% juga termasuk kategori baik, sehingga dapat dikatakan bahwa pegawai cukup mampu memberikan rasa percaya, jaminan, dan perhatian kepada anggota. Sementara itu, indikator *reliability* memperoleh presentase terendah yaitu 16,38% dengan kategori cukup, dan *responsiveness* sebesar 19,10% juga berada pada kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, konsistensi, dan kecepatan respon pegawai masih perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.

Kuesioner pada variabel Y (kinerja operasional unit simpan pinjam) menggunakan teori Yuanita Indriani (2022). Terdapat 6 indikator pada variabel kinerja operasional unit simpan pinjam. berikut adalah hasil dari kuesioner terhadap anggota :

Tabel 1. 13 Hasil Responden pada indikator efektivitas pelayanan

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	6	20%	24
Netral	3	14	47%	42
Tidak Setuju	2	9	30%	18
Sangat Tidak Setuju	1	1	3%	1
Total		30	100%	85

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator efektivitas pelayanan dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 6 responden dengan presentase 20% menyatakan setuju, sebanyak 14 responden dengan presentase 47% menyatakan netral, sebanyak 9 responden dengan presentase 30% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 responden dengan presentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan lebih banyak anggota yang menjawab netral. Sementara jumlah anggota yang setuju dengan efektivitas pelayanan dalam kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat hanya 20%, sedangkan anggota yang tidak setuju dengan efektivitas pelayanan dalam kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat jika dijumlah adalah 33%. Hal tersebut menunjukan bahwa responden cenderung netral dan sedikit lebih condong mengarah pada tidak setuju, artinya indikator ini dinilai belum dapat memberikan pelayanan simpan pinjam dengan tepat dan cepat, serta seluruh program dan layanan koperasi belum efektif dalam mencapai tujuan dan harapan anggotanya.

Tabel 1. 14 Hasil Responden Pada Indikator Produktivitas

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	4	13%	16
Netral	3	4	13%	12
Tidak Setuju	2	20	67%	40
Sangat Tidak Setuju	1	2	7%	2
Total		30	100%	70

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator produktivitas dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 4

responden dengan presentase 13% menyatakan setuju, sebanyak 4 responden dengan presentase 13% menyatakan netral, sebanyak 20 responden dengan presentase 67% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 2 responden dengan presentase 7% menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan jumlah responden yang menjawab netral hanya 13%, begitu juga jumlah responden yang setuju dengan produktivitas dalam kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat hanya 13%, sedangkan responden yang tidak setuju dengan produktivitas dalam kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat jika dijumlah adalah 74%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki penilaian dan persepsi yang negatif terhadap indikator produktivitas. Kondisi ini menggambarkan adanya hambatan pada proses kerja, lambatnya pelayanan, dan kurangnya pengelolaan pegawai dalam mengoperasikan sistem untuk meningkatkan produktivitas.

Tabel 1. 15 Hasil Responden Pada Indikator Kepuasan Anggota

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	5	17%	20
Netral	3	15	50%	45
Tidak Setuju	2	9	30%	18
Sangat Tidak Setuju	1	1	3%	1
Total		30	100%	84

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator kepuasan anggota dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 5 responden dengan presentase 17% menyatakan setuju, sebanyak 15 responden dengan presentase 50% menyatakan netral, sebanyak 9 responden dengan presentase 30% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 responden dengan presentase 3% menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat mengindikasikan rendahnya tingkat kepuasan anggota dengan jumlah responden yang menjawab netral sebesar 50%, lalu jumlah responden yang setuju dengan indikator kepuasan anggota dalam kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat hanya 17%, sedangkan responden yang tidak

setuju dengan kepuasan anggota dalam kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat jika dijumlah adalah 33%. Hal ini menunjukkan bahwa responden belum memberikan penilaian yang dominan positif, karena jawaban didominasi dengan netral menandakan bahwa responden masih ragu terhadap indikator tersebut dan cenderung kurang mendukung anggota atau responden merasa puas dengan kinerja operasional pada unit simpan pinjam, seperti prosedur dan pelayanan belum sesuai dengan harapan anggota terhadap kinerja operasional pada unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Tabel 1. 16 Hasil Responden Pada Indikator Ketepatan Pelaporan dan Pencatatan

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	21	70%	84
Netral	3	4	13%	12
Tidak Setuju	2	5	17%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	106

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator ketepatan pelaporan dan pencatatan dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 21 responden dengan presentase 70% menyatakan setuju, sebanyak 4 responden dengan presentase 13% menyatakan netral, sebanyak 5 responden dengan presentase 17% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan jumlah responden yang menjawab netral hanya sebesar 13%, lalu jumlah responden yang tidak setuju terhadap ketepatan pelaporan dan pencatatan sebesar 17%, sedangkan 70% responden menyatakan setuju terhadap ketepatan pelaporan dan pencatatan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan jawaban setuju, sedangkan sebagian kecil responden memberikan jawaban netral dan tidak setuju. Dengan ini menunjukkan bahwa responden atau anggota menilai positif terhadap ketepatan pencatatan dan pelaporan pada kinerja operasional unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Koperasi dapat menyajikan laporan keuangan simpan pinjam dengan akurat dan *real-time*, serta koperasi

mencatat simpanan dan pinjaman anggota dengan tepat. Sehingga indikator ini dapat dikategorikan baik.

Tabel 1. 17 Hasil Responden Pada Indikator Transparansi Operasional

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	1	3%	5
Setuju	4	9	30%	36
Netral	3	12	40%	36
Tidak Setuju	2	8	27%	16
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	93

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator transparansi operasional dapat diketahui bahwa 1 responden dengan presentase 3% yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 9 responden dengan presentase 30% menyatakan setuju, sebanyak 12 responden dengan presentase 40% menyatakan netral, sebanyak 8 responden dengan presentase 27% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan jumlah responden yang menjawab netral sebesar 40%, lalu jumlah responden yang tidak setuju sebesar 27%, dan 33% responden menyatakan setuju terhadap transparansi operasional pada kinerja operasional unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Karena presentase terbesar berada pada jawaban netral sebesar 40%, diikuti oleh jawaban responden 33% menyatakan setuju terhadap transparansi operasional , dan sebesar 27% tidak setuju. Dengan responden yang cenderung menyatakan netral ini menunjukkan bahwa responden menilai bahwa keterbukaan informasi tentang simpanan dan pinjaman, lalu kejelasan prosedur, dan penyampaian informasi operasional pada unit simpan pinjam masih perlu ditingkatkan. Agar lebih banyak responden yang memberikan penilaian setuju dan indikator ini dapat dikatakan positif untuk kinerja operasional unit simpan pinjam.

Tabel 1. 18 Hasil Responden Pada Indikator Keberlanjutan Operasional

Jawaban	Skor	Jumlah	Presentase	Pembobotan
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	6	20%	24
Netral	3	13	43%	39
Tidak Setuju	2	11	37%	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		30	100%	85

Sumber : Kuesioner Yang Dilakukan Pada Tanggal 14 Maret 2026

Dari tabel diatas tanggapan responden untuk indikator keberlanjutan operasional dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, sebanyak 6 responden dengan presentase 20% menyatakan setuju, sebanyak 13 responden dengan presentase 43% menyatakan netral, sebanyak 11 responden dengan presentase 37% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Maka dapat disimpulkan jumlah responden yang menjawab netral sebesar 43%, lalu jumlah responden yang setuju sebesar 20%, dan 37% responden menyatakan tidak setuju terhadap keberlanjutan operasional pada kinerja operasional unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Indikator keberlanjutan operasional pada kinerja operasional unit simpan pinjam belum berjalan dengan baik, karena dominasi jawaban netral dan tidak setuju mengindikasikan bahwa aspek keberlanjutan operasional masih perlu ditingkatkan. Karena anggota menilai koperasi kurang mampu menjalankan kegiatan simpan pinjam dengan stabil dan juga anggota juga menilai bahwa koperasi kurang berkembang dan melayani anggota dalam jangka panjang.

Tabel 1. 19 Total Penskoran Variabel Kinerja Operasional

Y				
No	Indikator	Pembobotan	Presentase	Kategori
1	Efektivitas pelayanan	85	16,25%	Cukup
2	Produktivitas	70	13,39%	Buruk
3	Kepuasan anggota	84	16,10%	Cukup
4	Ketepatan pelaporan dan pencatatan	106	20,27%	Baik
5	Transparansi operasional	93	17,74%	Baik
6	Keberlanjutan operasional	85	16,25%	Cukup
Total		523	100%	Cukup
Rata - rata		87,20		

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari hasil pengolahan data diatas menunjukan bahwa kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat memiliki rata-rata pembobotan 87,20 sehingga berada pada tingkat kategori cukup, tetapi belum merata pada semua indikator. Efektivitas pengelolaan memperoleh pembobotan 85 dengan presentase 16,25% dan berada pada kategori cukup. Ini berarti pengelolaan operasional sudah berjalan cukup, tetapi masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Produktivitas memiliki pembobotan yang paling rendah, yaitu 70 dengan presentase 13,39%, sehingga masuk kategori buruk. Indikator ini menunjukkan bahwa hasil kerja operasional unit simpan pinjam belum maksimal dan menjadi aspek yang paling lemah dibanding indikator lainnya. Kepuasan anggota memperoleh pembobotan 84 dengan presentase 16,10% dan termasuk kategori cukup. Artinya, anggota belum sepenuhnya merasa puas terhadap hasil operasional yang diberikan. Ketepatan pelaporan dan pencatatan mendapatkan pembobotan tertinggi, yaitu 106 dengan presentase 20,27%, sehingga berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek administrasi dan pencatatan sudah berjalan relatif baik. Transparansi operasional memiliki pembobotan 93 dengan presentase 17,74% dan termasuk kategori baik. Ini menandakan keterbukaan dalam pelaksanaan operasional sudah cukup kuat. Keberlanjutan operasional memperoleh pembobotan 85 dengan presentase 16,25% dan berada pada kategori cukup. Dengan demikian, keberlangsungan operasional sudah terjaga, namun masih memerlukan penguatan. Secara keseluruhan, bahwa kinerja operasional unit simpan pinjam sudah berada pada tingkat cukup baik, tetapi masih terdapat kelemahan utama pada produktivitas. Sementara itu, aspek yang paling menonjol adalah ketepatan pelaporan dan pencatatan, serta transparansi operasional yang sudah berada pada kategori baik.

Meskipun beberapa teori mengatakan bahwa digitalisasi dapat memperbaiki kinerja koperasi secara keseluruhan, namun kenyataan dilapangan sering kali menunjukkan adanya ketidaksesuaian. Kualitas pelayanan pegawai dengan keterbatasan penguasaan teknologi menyebabkan penggunaan digitalisasi tidak sepenuhnya dapat dirasakan dengan baik. Disini letak kesenjangan dan *gap*

yang menjadi landasan penting bagi penelitian ini. Terdapat jarak antara apa yang secara teoritis dijanjikan oleh sistem digitalisasi dan hasil nyata yang terjadi pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

Oleh karena itu penelitian ini sangat penting dan sesuai untuk dilakukannya tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara nyata pengaruh penerapan aplikasi SmartCoop dan kualitas pelayanan pegawai berdampak terhadap kinerja operasional pada unit simpan pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menawarkan kebaruan karena mengingat variabel yang digunakan belum ada penelitian sebelumnya yang menerapkan variabel tersebut pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini bersifat *urgent* karena memberikan kontribusi teoritis melalui kebaruan variabel, sekaligus kontribusi praktis sebagai instrumen evaluasi bagi koperasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan, dan kinerja operasional simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini tidak hanya memfokuskan pada aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga berusaha memahami persepsi anggota koperasi sebagai orang yang menggunakan layanan tersebut. Melalui pendekatan ini diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai tantangan dan peluang dalam kondisi digitalisasi koperasi. Temuan dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat nyata dalam mendorong koperasi yang lebih moderen dan profesional. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini diambil dengan judul ***“Pengaruh Penerapan SmartCoop dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kinerja Operasional Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Jawa Barat.”***

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka diperoleh pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Pada indikator kemudahan penggunaan memiliki jumlah pembobotan 90 dan presentase rendah dengan jumlah 18,48% dan termasuk dalam kategori cukup, kondisi tersebut dapat dikatakan bahwa penerapan

aplikasi SmartCoop tidak memudahkan para pengguna untuk mengakses sistem.

2. Indikator ketersediaan fitur pada penerapan aplikasi SmartCoop memiliki jumlah pembobotan 91 dengan jumlah presentase 18,68% dan termasuk dalam kategori cukup.
3. Untuk indikator frekuensi penggunaan memiliki jumlah pembobotan 112 dan presentase yang baik dengan jumlah 23,00% termasuk dalam kategori baik.
4. Integrasi sistem memiliki jumlah pembobotan 90 menunjukkan pada presentase yang rendah yaitu 18,48% dan termasuk pada kategori cukup.
5. Dan pada indikator kesesuaian dengan kebutuhan anggota memiliki jumlah pembobotan 104 dan presentase yang baik dengan jumlah 21,36% termasuk kedalam kategori baik.
6. Kualitas pelayanan pegawai pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat indikator *tangible* memiliki jumlah pembobotan 117 dan presentase yang baik 22,54%.
7. Terdapat jumlah pembobotan 85 dan presentase yang rendah pada indikator *reliability* dengan jumlah 16,38%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada koperasi masih kurang memberikan pelayanan yang memuaskan untuk para anggota.
8. *Responsiviness* pada kualitas pelayanan pegawai juga memiliki jumlah pembobotan 99 hasil presentase yang rendah dengan jumlah 19,10%.
9. *Assurance* pada kualitas pelayanan pegawai memiliki jumlah pembobotan 110 dengan presentase 21,19% dan termasuk pada kategori baik.
10. *Empathy* memiliki jumlah pembobotan 108 dengan presentase 20,79% dan termasuk pada kategori baik.
11. Kinerja operasional unit simpan pinjam pada indikator efektifitas pengelolaan memiliki jumlah pembobotan 85 dengan presentase 16,25% dan termasuk dalam kategori cukup.

12. Indikator produktivitas menjadi indikator dengan jumlah pembobotan 70 dengan presentase paling rendah 13,54% dan termasuk kedalam kategori buruk.
13. Kepuasan anggota pada kinerja operasional koperasi memiliki jumlah pembobotan 84 dengan presentase yang cukup rendah dengan jumlah 16,25% dan termasuk dalam kategori cukup.
14. Ketepatan pelaporan dan pencatatan memiliki jumlah pembobotan 106 dengan presentase terbesar 20,27% dan termasuk pada kategori baik.
15. Transparansi operasional memiliki jumlah pembobotan 93 dengan presentase 17,74% dan termasuk dalam kategori baik.
16. Indikator keberlanjutan operasional memiliki jumlah pembobotan 85 dengan presentase 16,25% dan termasuk dalam kategori cukup.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian yang dilakukan ini difokuskan pada pengaruh penggunaan aplikasi SmartCoop dan kualitas pelayanan terhadap operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini membatasi cakupan hanya pada :

1. Penerapan aplikasi SmartCoop pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Hanya pada indikator kemudahan penggunaan, ketersediaan fitur, dan integrasi sistem.
2. Kualitas pelayanan pegawai pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Hanya pada indikator *Reliability* dan *Responsiveness*.
3. Kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Hanya pada indikator efektivitas pengelolaan, produktivitas, kepuasan anggota, dan keberlanjutan operasional.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah dalam penelitian ini disusun dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan aplikasi SmartCoop pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pegawai pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat?
4. Seberapa besar pengaruh penerapan aplikasi SmartCoop terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pegawai koperasi terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat?
6. Seberapa besar pengaruh penerapan aplikasi SmartCoop dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan mempengaruhi kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada pembahasan latar belakang, adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan aplikasi SmartCoop pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pegawai pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui bagaimana kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemeintah Provinsi Jawa Barat.

4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan aplikasi SmartCoop terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pegawai koperasi terhadap kinerja operasional simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan aplikasi SmartCoop dan kualitas pelayanan pegawai secara simultan terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik yang bersifat praktis maupun teoritis sebagai berikut :

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk evaluasi bagi pengurus koperasi dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi dan kualitas pelayanan guna meningkatkan kualitas operasional koperasi yang sesuai dengan harapan para anggota.

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, bisa membantu dalam kontribusinya untuk mengembangkan pengetahuan pada bidang manajemen sumber daya manusia, dan manajemen operasional. Dan memahami dengan jelas lagi mengenai pengaruh penggunaan aplikasi SmartCoop dan kualitas pelayanan terhadap operasional unit simpan pinjam pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.