

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Teori**

##### **2.1.1 Manajemen**

Manajemen merupakan disiplin ilmu yang telah berkembang secara luas dalam berbagai bidang. Secara etimologis, istilah “manajemen” berasal dari bahasa latin “*manus*” yang berarti tangan dan “*agere*” yang berarti menggerakkan. Manajemen dapat diartikan sebagai seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien.

Secara teoritis, berbagai ahli telah memberikan definisi tentang manajemen. Menurut Henri Fayol (2025) dalam buku pengantar manajemen. Manajemen adalah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi. Sementara itu, menurut Frederick Winslow Taylor (1911), sebagai pelopor manajemen ilmiah, mendefinisikan manajemen sebagai upaya sistematis dalam meningkatkan produktivitas melalui metode ilmiah. Secara empiris, manajemen terbukti memainkan peran penting dalam kesuksesan organisasi. Penerapan prinsip manajemen yang baik berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dan daya saing organisasi.

Pengertian secara lebih luas, produktivitas mencerminkan ukuran kinerja yang lebih luas. Produktivitas mengidentifikasi keberhasilan atau kegagalan menghasilkan barang dan jasa dalam kuantitas atau kualitas dengan pemanfaatan yang benar dari sumber daya. Produktivitas merupakan kriteria, pencapaian kerja yang diterapkan pada individu, kelompok dan organisasi. Produktivitas yang tinggi memerlukan tidak sekedar teknologi tinggi dan karyawan terampil saja namun memerlukan kombinasi kreativitas dan keberhasilan sehingga sistem keseluruhan berfungsi dengan baik. Para individu atau kelompok yang berkarya sempurna merupakan landasan dasar

produktivitas organisasi. Oleh karena itu usaha memberikan kemudahan pada kinerja individu dan kelompok merupakan ujian berat bagi manajemen. Usaha ini dikenal sebagai proses manajemen, yaitu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi.

#### **2.1.1.1 Fungsi Manajemen**

Fungsi manajemen merupakan komponen fundamental dalam praktik manajerial yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Fungsi ini mencakup serangkaian aktivitas yang sistematis dan terstruktur, yang membantu manajer dalam mengarahkan sumber daya organisasi menuju pencapaian hasil yang diinginkan (Robbins & Coulter, 2020).

Henri Fayol (1949), salah satu pionir teori manajemen, mengidentifikasi lima fungsi utama dalam manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan koordinasi.

- a. Perencanaan merupakan langkah awal yang melibatkan penetapan tujuan organisasi serta pengembangan strategi untuk mencapainya.
- b. Pengorganisasian kemudian mengatur sumber daya manusia dan material secara efektif, memastikan bahwa setiap bagian organisasi berfungsi harmonis.
- c. Pengarahan fokus pada motivasi dan kepemimpinan, dimana manajer berperan sebagai pemimpin yang menginspirasi dan memandu karyawan menuju pencapaian tujuan bersama.
- d. Pengendalian adalah proses evaluasi kinerja organisasi untuk memastikan bahwa aktivitas berjalan sesuai rencana, serta melakukan penyesuaian jika diperlukan.
- e. Koordinasi memastikan bahwa semua fungsi organisasi bekerja secara sinkron dan terintegrasi.

Teori sistem dalam manajemen, yang dikembangkan oleh Ludwig von Bertalanffy, memperluas pemahaman mengenai fungsi manajemen dengan melihat organisasi sebagai sistem terbuka yang berinteraksi dengan lingkungan eksternal (Kast & Rosenzweig, 1972). Pendekatan ini menekankan pentingnya integrasi dan koordinasi antar bagian organisasi serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan. Dalam konteks ini, fungsi manajemen tidak hanya terfokus pada internal organisasi, tetapi juga pada hubungan dan interaksi dengan faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi (Alhemp, 2024).

#### **2.1.1.2 Cabang Teori Manajemen**

Selama beberapa dekade terakhir ini, ada setidaknya empat cabang utama pendekatan pada Ilmu Manajemen (*management science*) yang telah memperoleh pengakuan dan menjadi populer baik di kalangan praktisi maupun akademisi. Setiap cabang pendekatan Ilmu Manajemen membahas sekumpulan masalah yang spesifik dan tertentu. Cabang-cabang dari ilmu manajemen antara lain sebagai berikut:

##### **a. Manajemen Kuantitatif (*Quantitative Management*)**

Manajemen Kuantitatif mengadopsi pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan. Dalam pendekatan ini, data masa lalu digunakan dalam menentukan keputusan yang akan terbukti paling berharga di masa depan. Penggunaan dan penyusunan data masa lalu secara sistematis menjadi model yang sesuai untuk penggunaan masa depan merupakan bagian utama dari manajemen ilmiah. Misalnya, pertimbangkan ketika orang yang hendak berinvestasi dalam deposito di bank, atau dalam saham perusahaan, atau reksa dana, atau di perusahaan Asuransi Jiwa. Pengembalian investasi yang diharapkan akan bervariasi tergantung atas bunga dan jangka waktu. Kita dapat menggunakan analisis manajemen ilmiah untuk menentukan berapa banyak investasi yang dilakukan akan bernilai di masa depan. Ada banyak metode ilmiah dalam paket perangkat

lunak yang telah dikembangkan untuk menentukan dan menganalisis masalah-masalah tersebut. Manajemen kuantitatif adalah cara-cara ilmiah dalam pengambilan keputusan manajerial, sedangkan emosi dan tebak-tebakan bukan bagian dari pendekatan manajemen ilmiah. Pendekatan ini dimulai dengan pengumpulan data seperti data bahan mentah untuk pabrik dimana data ini dimanipulasi atau diproses untuk menjadi informasi yang berharga bagi orang yang membuat keputusan. Pemrosesan dan manipulasi data mentah ini menjadi informasi yang bermakna adalah inti dari analisis manajemen ilmiah (Richard Levin, 1977).

b. Penelitian Operasi (*Operations Research*)

Jones dan George (2016) berpendapat bahwa cabang ilmu manajemen ini memberi seorang manajer seperangkat alat teknik seperti steppingstone, analisa kuantitas pesanan ekonomis atau *economic order quantity*, yang dapat digunakan untuk menganalisis berbagai aspek sistem produksi organisasi dengan tujuan meningkatkan efisiensi. Dengan munculnya teknologi informasi, komunikasi dan benchmarking akan menjadi lebih mudah dan ini berdampak pada efektivitas sumber input dan pemasaran output.

c. *Total Quality Management* (TQM)

Lawrence dan Steck (1991) berpendapat bahwa cabang ilmu manajemen menitikberatkan pada analisis rantai nilai organisasi (proses input, konversi dan output) untuk meningkatkan kualitas keseluruhan produk atau layanan. Deming (1986) menjelaskan lebih lanjut bahwa dengan proses canggih yang dikendalikan komputer seperti visi mesin dan pencetakan tiga dimensi membantu meningkatkan presisi dalam proses produksi dan kualitas secara keseluruhan.

d. Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen umumnya mengacu pada kumpulan sistem informasi yang menyediakan informasi kepada manajer atau

pengambil keputusan dalam perusahaan atau organisasi bisnis tentang peristiwa internal dan eksternal. Informasi yang tepat dan akurat dapat mengurangi ketidakpastian (*uncertainty*), sehingga manajer membuat keputusan yang lebih berkualitas ketika ada lebih banyak informasi yang tersedia. Cabang ilmu manajemen ini membantu merancang sistem informasi (misalnya Sistem Pemrosesan Transaksi, Sistem Pendukung Keputusan, Sistem Otomasi Kantor, dan sebagainya) yang menyediakan informasi internal dan eksternal bagi manajer untuk membuat keputusan yang berkualitas. Menurut Dewett dan Jones (2001), teknologi informasi menawarkan manajer cara baru dan lebih baik dalam menangani informasi untuk membantu mereka membuat penilaian yang lebih akurat dari situasi dan keputusan.

Manajemen adalah suatu proses mulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinasikan serta mengawasi dan mengevaluasi kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Efisiensi ialah menghasilkan output sebanyak mungkin dari input sesedikit mungkin. Efektivitas yaitu mengerjakan hal yang tepat atau menjalankan aktivitas-aktivitas secara langsung yang mendorong tercapainya sasaran-sasaran organisasi. Efisiensi lebih ke cara mencapai suatu tujuan, sedangkan efektivitas lebih berkenaan dengan hasil atau pencapaian tujuan tersebut.

Proses merencanakan meliputi usaha menentukan tujuan, ini dilakukan dengan melihat pada lingkungan usaha, mengkaji kekuatan dan kelemahan organisasi, menentukan kesempatan dan ancaman serta menentukan masalah, sekaligus tujuan yang akan dicapai, kemudian perlu digunakan strategi, kebijaksanaan dan taktik (program) menyelesaikan masalah atau mencapai tujuan. Semuanya dilakukan berdasarkan proses pengambilan keputusan secara ilmiah.

Proses mengorganisasi meliputi penentuan fungsi, hubungan dan struktur. Fungsi berupa tugas-tugas dan dibagi ke dalam fungsi garis-garis dan staf, serta fungsional. Hubungan terdiri atas tanggung jawab, wewenang dan pelaporan. Struktur dalam horizontal dan vertikal. Semua ini memperlancar alokasi sumberdaya manusia dan bahan dengan kombinasi tepat untuk implementasi sesuai rencana. Proses pengarahan meliputi kegiatan pemberian perintah. Motivasi dan menciptakan pengikut. Diberikan pedoman kegiatan dalam arahan yang tepat demi rencana tindak lanjut. Proses pengkoordinasian mencakup penentuan sistem dan prosedur, komunikasi serta kerjasama untuk kepentingan bersama. Di sini diperoleh sinkronisasi dan penyatuan tindakan agar harmonis, terpadu dan berintegrasi menuju pencapaian tujuan bersama.

Proses pengawasan dan evaluasi meliputi penentuan standar, supervisi, perbandingan dan tindakan perbaikan. Di sini dilakukan proses pengumpulan dan penafsiran umpan balik kinerja sebagai dasar tindakan konstruktif dan perubahan agar supaya rencana dapat disiapkan secara lebih baik sebagai dasar kegiatan di masa yang akan datang. Dengan demikian organisasi akan lebih berhasil di dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Proses manajemen ini dilakukan oleh manajemen bawah (supervisor) menengah (middle) dan puncak (top). Ini merupakan pembagian manajemen berdasar peringkat. Berdasarkan liputan atau wawasan, manajemen terdiri atas manajemen fungsional dan manajemen umum. Semuanya juga melakukan proses manajemen. Manajemen bawah bertanggung jawab atas operasi unit tertentu. Waktu mereka tercurah pada proses pengawasan, perencanaan dan pengorganisasian. Manajemen menengah bertalian dengan tugas-tugas interaksi dan banyak menjalankan proses perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan. Manajemen puncak menjalankan lebih banyak tugas perencanaan dan pengorganisasian, serta pengawasan sedikit. Manajemen umum bertanggung jawab luas dan multifungsi. Sifatnya harus profesional.

Manajemen fungsional bertalian dengan tanggung jawab tertentu dan berhubungan baik lateral maupun diagonal dengan anggota lain baik yang berkedudukan di atas maupun di bawahnya.

Di dalam rangka menjalankan peranannya serta mengimplementasi fungsi-fungsinya, manajemen harus memiliki keterampilan tertentu, yaitu:

- a. Manajemen bawah harus lebih banyak berketerampilan teknis, sedikit keterampilan konseptual.
- b. Manajemen menengah harus lebih banyak memiliki keterampilan konseptual daripada manajemen bawah dan sedikit keterampilan teknis.
- c. Manajemen puncak terutama harus berketerampilan konseptual dan sedikit keterampilan teknis.

Manajemen (orang) di berbagai peringkat organisasi memanfaatkan "manajemen" sebagai dasar pengetahuan (proses) mengembangkan keterampilan, mengimplementasi fungsi dan menjalankan peranannya untuk mencapai tujuan yaitu produktivitas. Mungkin saja tujuan ini tidak tunggal tetapi jamak atau bahu rangkap, seperti laba maksimum, volume penjualan maksimum, laba memuaskan, impas, rugi minimum, pembangunan daerah, kesempatan kerja, dan atau tanggung jawab sosial. Tujuan-tujuan ini ditentukan berdasarkan penataan situasi lingkungan, pengkajian terhadap kekuatan dan kelemahan organisasi serta penentuan kesempatan dan ancaman terhadap organisasi. Dari sini dapat ditentukan masalah yang dihadapi organisasi yang muncul dari kelemahan dan ancaman sekaligus tujuan yang ingin dicapai. Apabila produktivitas merupakan tujuan maka perlu kiranya diketahui makna produktivitas itu. Produktivitas adalah ukuran kuantitas dan kualitas kinerja dengan mempertimbangkan kemanfaatan sumber daya. Produktivitas dipengaruhi oleh perkembangan bahan dan teknologi serta kinerja manusia. Kinerja itu harus efektif dan efisien, artinya dapat memenuhi sasaran dan tidak menghamburkan sumberdaya (jadi hemat sumberdaya). Ini dikenal dengan istilah produktivitas tinggi.

Dengan produktivitas yang tinggi terpenuhi kepuasan pribadi dan ini akan meningkatkan kualitas hidup manusia. Misi manajemen merupakan tantangan yang berat: (1) tidak cukup mengelola barang saja, namun juga manusia; (2) tidak cukup mengadakan reaksi saja, namun juga subjek yang inovatif; (3) tidak cukup subjek sebagai pengaruh di dalam, namun juga sebagai pelaksana public; (4) tidak cukup memperoleh hasil investasi, namun juga produktivitas. Oleh karena itu untuk menjadi manajemen (orang) yang baik perlulah menghayati benar pengetahuan manajemen (proses) ini. Manajemen ada 4 (empat), yaitu:

a. Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh SDM yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana SDM yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan ataupun bertambah.

b. Manajemen Operasional

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya untuk menghasilkan produk yang sesuai dengan standar yang ditetapkan berdasarkan keinginan konsumen, dengan teknik produksi yang seefisien mungkin, dari mulai pilihan lokasi produksi hingga produksi akhir yang dihasilkan dalam proses produksi.

c. Manajemen Pemasaran

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk mengidentifikasi apa sesungguhnya yang dibutuhkan oleh konsumen, dan bagaimana cara pemenuhannya dapat diwujudkan.

d. Manajemen Keuangan

Kegiatan manajemen berdasarkan fungsinya yang pada intinya berusaha untuk memastikan bahwa kegiatan bisnis yang dilakukan mampu mencapai tujuannya secara ekonomis yaitu diukur berdasarkan profit. Tugas manajemen keuangan diantaranya

merencanakan dari mana pembiayaan bisnis diperoleh, dan dengan cara bagaimana modal yang telah diperoleh dialokasikan secara tepat dalam kegiatan bisnis yang dijalankan.

### 2.1.2 Organisasi

Teori organisasi sebagai alat (*tool*) atau wahana dan manajemen dalam pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya yang didalam ilmu administrasi lebih menekankan pada kedudukan organisasi yang berhubungan dengan administrasi. Organisasi di bentuk sebagai upaya mencapai tujuan sekalipun organisasi tersebut dalam skala kecil. Menurut Ivancevich & Donelly menyatakan Organisasi adalah sistem sosial yang terstruktur terdiri dari individu dan kelompok yang saling bekerja sama untuk mencapai beberapa sasaran yang disepakati bersama. Suatu sistem yang terkoordinasi secara sadar terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi secara relatif berkelanjutan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Sedangkan Manajemen merupakan proses pendayagunaan seluruh sumber daya yang melibatkan pengorganisasian, pengarahan, mengkoordinasi, dan evaluasi kinerja para personal dalam mencapai sebuah tujuan.

Dari pengertian diatas maka dapat dinyatakan bahwa manajemen organisasi adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan dan pengembangan dalam rangka mencapai tujuan Organisasi. Disamping itu terdapat keterkaitan dan hubungan antara manajemen dan organisasi yakni, Bahwa manajemen adalah proses kegiatan pencapaian tujuan melalui kerjasama antar manusia. Rumusan tersebut mengandung pengertian adanya hubungan timbale balik antara kegiatan dan kerjasama disatu pihak dengan tujuan di pihak lain. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut maka perlu dibentuk suatu organisasi yang pada pokoknya secara fungsional dapat diartikan sebagai sekelompok manusia yang dipersatukan dalam suatu kerjasama yang efisien untuk mencapai tujuan. Sehingga dapat dikatakan bahwa fungsi organisasi adalah sebagai alat dari manajemen untuk mencapai tujuan. Jadi, dalam rangka manajemen maka harus ada organisasi, demikian eratnya dan kekalnya (*consistency*) hubungan antara manajemen dan organisasi.

Hubungan timbal balik antara manajemen dengan organisasi sangat erat karena manajemen adalah suatu proses pencapaian sebuah tujuan melalui kerja sama antara 2 orang atau lebih. Sedangkan organisasi itu sendiri sebagai wadah yang dibentuk untuk mencapai tujuan dari sekelompok manusia. manajemen berarti juga proses mengatur segala hal dalam organisasi. Untuk mencapai suatu keberhasilan organisasi dengan menggunakan manajemen yang akan mengatur segala bentuk struktur, aturan-aturan, dan sistematis setiap pekerjaan yang dilakukan tiap-tiap individu.

Berhasil tidaknya suatu usaha pencapaian tujuan dalam sebuah organisasi sebagian besar akan ditentukan oleh kemampuan pemimpin dalam mengkoordinir anggotanya. Suatu organisasi dapat bergerak maju jika menanggapi secara positif perubahan-perubahan yang akan muncul. Organisasi harus mempunyai seorang pemimpin untuk membantu mereka menjalankan semua komponen dalam organisasi tersebut. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda antara satu dan lainnya. Cara pandang mengenai isu-isu tertentu menjadi kapasitas kepemimpinan individu. Kepemimpinan diartikan juga sebagai pelaksana otoritas dan pembuat keputusan. Ada juga yang mengartikan sebagai suatu intensif untuk bertindak yang menghasilkan suatu pola yang konsisten dalam mencari jalan pemecahan dari suatu persoalan bersama. Umumnya kepemimpinan berfungsi atas dasar kekuasaan pimpinan untuk mengajak, mempengaruhi dan menggerakkan orang lain guna melakukan suatu tindakan demi mencapai suatu tujuan tertentu (Buchari & Marwiyah, 2019).

### **2.1.3 Manajemen Operasional**

Manajemen operasi adalah bidang yang fokus pada pengelolaan, perencanaan, dan pengendalian seluruh proses produksi atau operasi dalam suatu organisasi dengan tujuan menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas tinggi dan efisien. Dalam konteks ini, manajer operasi memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan produksi berjalan lancar, dari perencanaan hingga eksekusi. Konsep dasar manajemen operasi mencakup pengelolaan berbagai faktor produksi, termasuk sumber daya manusia, mesin, bahan baku, serta

pengorganisasian proses yang efisien untuk mencapai hasil yang maksimal. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, manajemen operasi menjadi sangat penting karena dapat langsung mempengaruhi kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan (Kusmiati, 2025)

Perencanaan dalam manajemen operasi adalah langkah awal yang krusial. Hal ini melibatkan penentuan tujuan organisasi dalam jangka pendek dan panjang, serta pembuatan strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Sebagai contoh, dalam industri manufaktur, perencanaan operasi mencakup keputusan tentang jumlah dan jenis produk yang akan diproduksi, jadwal produksi, dan pengelolaan sumber daya untuk mendukung proses tersebut. Oleh karena itu, perencanaan yang matang dapat membantu mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya, serta memastikan bahwa produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam hal ini, teknologi informasi memainkan peran besar dalam mendukung perencanaan dan pengawasan proses produksi secara real-time, memungkinkan organisasi untuk membuat keputusan yang cepat dan berbasis data.

Selain perencanaan, pengorganisasian adalah aspek penting lainnya dalam manajemen operasi. Organisasi harus dapat mengkoordinasikan berbagai aktivitas yang ada dalam proses produksi, termasuk distribusi pekerjaan, pengaturan jadwal, serta pengelolaan tenaga kerja dan material. Dalam praktiknya, hal ini melibatkan penentuan peran dan tanggung jawab masing-masing individu dalam organisasi, serta menciptakan sistem komunikasi yang efektif agar seluruh elemen dalam operasi dapat bekerja sama secara harmonis. Manajer operasi perlu memiliki keterampilan dalam memimpin dan mengarahkan tim, sehingga setiap bagian dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, pengelolaan fasilitas produksi yang tepat, baik dalam hal pemeliharaan mesin dan peralatan, serta pengelolaan inventaris bahan baku yang efisien, juga merupakan bagian dari pengorganisasian yang efektif.

Evaluasi dan pengendalian menjadi komponen berikutnya dalam manajemen operasi yang tidak kalah penting. Evaluasi kinerja produksi harus

dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa hasil yang dicapai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan awal. Pengendalian proses juga bertujuan untuk meminimalkan gangguan yang dapat menghambat kelancaran produksi, seperti kerusakan mesin atau kekurangan u. Dengan demikian, manajer operasi harus memiliki sistem an yang baik, termasuk indikator kinerja utama (KPI), yang digunakan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi proses produksi. Sistem pengendalian ini membantu perusahaan untuk segera mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang terjadi dalam proses produksi sebelum berdampak lebih besar pada hasil akhir. Selain itu, pengendalian yang baik juga memungkinkan perusahaan untuk lebih responsif terhadap perubahan permintaan pasar atau fluktuasi dalam pasokan bahan baku.

Dalam konteks pengelolaan sumber daya manusia, manajemen operasi juga melibatkan pengembangan dan pelatihan karyawan agar mereka memiliki keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas. Program pelatihan yang efektif dapat membantu karyawan memahami proses produksi dengan lebih baik, serta memberikan keterampilan teknis yang dibutuhkan untuk mengoperasikan mesin atau perangkat teknologi terbaru. Peningkatan keterampilan ini akan langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja produksi dan pengurangan kesalahan yang dapat terjadi selama proses pembuatan produk. Selain itu, motivasi dan kesejahteraan karyawan juga memegang peran penting dalam manajemen operasi, karena karyawan yang merasa dihargai dan diberdayakan akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas keseluruhan.

Selain faktor internal, manajemen operasi juga harus memperhatikan aspek eksternal seperti permintaan pasar, persaingan industri, serta perubahan teknologi yang terus berkembang. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis pasar secara terus-menerus untuk menyesuaikan proses produksinya dengan kebutuhan pasar yang dinamis. Hal ini termasuk dalam pengelolaan rantai pasokan, di mana perusahaan harus memastikan bahwa bahan baku dan produk dapat disalurkan tepat waktu dan dengan biaya yang efisien. Pemanfaatan teknologi terbaru dalam sistem

informasi produksi dan manajemen rantai pasokan juga sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan persediaan serta distribusi barang (Mia Kusmiati, 2025)

### **2.1.3.1 Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen merupakan sebuah bidang yang mulai berkembang sejak tahun 1960-an. Secara umum sistem informasi manajemen didefinisikan sebagai sistem yang menyediakan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, serta pengambilan keputusan sebuah organisasi. Sistem informasi manajemen juga dikenal dengan ungkapan lain, seperti "*sistem Informasi*", "*sistem pemrosesan informasi*", "*sistem informasi dan pengambil keputusan*". Sistem informasi manajemen menggambarkan suatu unit atau badan khusus yang bertugas untuk mengumpulkan berita dan memprosesnya menjadi informasi untuk keperluan manajerial organisasi dengan memakai prinsip sistem. Dikatakan memakai prinsip sistem karena berita yang tersebar dalam berbagai bentuknya dikumpulkan, disimpan serta diolah dan diproses oleh satu badan yang dirumuskan menjadi suatu informasi (Ramdhadi, 2024)

Menurut Alter (2019) Sistem Informasi Manajemen adalah kombinasi antara produser kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Menurut O'Brien (2002), sistem informasi manajemen adalah sistem terpadu yang menyediakan informasi untuk mendukung kegiatan operasional, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dari suatu organisasi. Tujuan sistem informasi manajemen, di antaranya menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perhitungan harga pokok jasa, produk, dan tujuan lain yang diinginkan manajemen; menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan; menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan.

Sistem informasi manajemen merupakan kumpulan dari sistem informasi dan bergantung pada besar kecilnya organisasi yang terdiri atas sistem-sistem informasi sebagai berikut :

- a. Sistem informasi akuntansi (*accounting information system*), menyediakan informasi dari transaksi keuangan.
- b. Sistem informasi pemasaran (*marketing information system*), menyediakan informasi untuk penjualan, promosi penjualan, kegiatan pemasaran, kegiatan penelitian pasar, dan sebagainya yang berhubungan dengan pemasaran.
- c. Sistem informasi manajemen persediaan (*inventory management information system*).
- d. Sistem informasi personalia (*personnel information system*).
- e. Sistem informasi distribusi (*distribution information system*).
- f. Sistem informasi pembelian (*purchasing information system*).
- g. Sistem informasi kekayaan (*treasury information system*).
- h. Sistem informasi analisis kredit (*credit analysis information system*).
- i. Sistem informasi penelitian dan pengembangan (*research and development information system*).
- j. Sistem informasi teknik (*engineering information system*).

sistem informasi manajemen dapat memberikan dampak bagi lingkungan sosial, seperti pengurangan tenaga kerja, sehingga dapat menambah angka pengangguran. Dengan adanya sistem informasi manajemen manusia menjadi ketergantungan sehingga mengesampingkan rasionalitasnya. Adapun kerugian dari sistem informasi manajemen, yaitu kekurangan sistem informasi sehingga mudah melakukan plagiat, kurangnya berinteraksi dengan lingkungan, ketergantungan, dan hal-hal yang tradisional ditinggalkan karena kemajuan sistem informasi dan kemajuan zaman.

Secara umum, ada tiga peran sistem informasi manajemen, yaitu sebagai berikut.

#### 1. Meningkatkan Operasional

Investasi dalam teknologi sistem informasi dapat menolong operasi perusahaan menjadi lebih efisien. Efisiensi operasional membuat perusahaan dapat menjalankan strategi keunggulan biaya (*low-cost leadership*). Dengan menanamkan investasi pada teknologi sistem

informasi, perusahaan juga dapat menanamkan rintangan untuk memasuki industri tersebut (*barriers to entry*) dengan jalan meningkatkan besarnya investasi atau kerumitan teknologi yang diperlukan untuk memasuki persaingan pasar. Selain itu, cara lain yang dapat ditempuh adalah mengikat (*lock in*) konsumen dan pemasok dengan cara membangun hubungan baru yang lebih bernilai.

## 2. Memperkenalkan Inovasi dalam Bisnis

Penggunaan *automated teller machine* (ATM) dalam perbankan merupakan contoh yang baik dari inovasi teknologi sistem informasi. Dengan adanya ATM, bank-bank besar dapat memperoleh keuntungan strategis melebihi pesaingnya. Penekanan utama dalam sistem informasi strategis adalah membangun biaya pertukaran (*switching costs*) ke dalam hubungan antara perusahaan dengan konsumen atau pemasoknya.

## 3. Membangun Sumber Informasi Strategis

Teknologi sistem informasi membuat perusahaan mampu untuk membangun sumber informasi strategis sehingga mendapat kesempatan dalam keuntungan strategis. Hal ini berarti memperoleh perangkat keras dan perangkat lunak, mengembangkan jaringan telekomunikasi, menyewa spesialis sistem informasi, dan melatih *end users*.

### 2.1.4 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, penerapan, dan pengendalian program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pembeli sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Proses itu melibatkan lebih dari sekedar mendapat cukup pelanggan bagi output perusahaan saat ini. Lebih dari sekedar merancang strategi untuk menarik konsumen baru dan menciptakan transaksi dengan mereka, perusahaan sekarang ini berfokus pada mempertahankan pelanggan saat ini dan membangun hubungan jangka panjang melalui penawaran nilai dan kepuasan yang unggul bagi pelanggan. Perusahaan yang sukses saat ini besar atau kecil, pencari laba atau nirlaba, domestik atau global benar-benar fokus pada konsumennya dan berkomitmen pada pemasaran. Pemasaran berupaya

menarik konsumen dengan menjanjikan nilai yang unggul dan tetap mempertahankan konsumen lama dengan memberikan kepuasan. Agar sukses, perusahaan harus benar-benar berfokus pada pasar. Pemasaran adalah proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka ingin dan butuhkan melalui penciptaan dan pertukaran barang dan nilai dengan pihak lain (Kotler dan Armstrong, 2016).

Pemasaran adalah fungsi bisnis yang mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan yang belum terpenuhi sekarang dan mengukur seberapa besar pasar yang akan dilayani, menentukan pasar sasaran mana yang paling baik dilayani oleh organisasi, dan menentukan berbagai produk, jasa dan program yang tepat untuk melayani pasar tersebut. Dengan demikian, pemasaran berperan sebagai penghubung antara kebutuhan masyarakat dengan pola jawaban ekonomik yang diperlukan. Pentingnya pemahaman tentang konsumen dapat ditemukan pada definisi pemasaran (marketing), yaitu kegiatan manusia yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran. Dari definisi ini muncul dua kegiatan pemasaran yang utama. Pertama, pemasar berusaha untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pasar sasaran mereka. Kedua, pemasaran meliputi studi tentang proses pertukaran dimana terdapat dua pihak yang mentransfer sumber daya diantara keduanya. Bagi para pemasar untuk menciptakan pertukaran yang berhasil, mereka harus memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### **2.1.5 Aplikasi SmartCoop**

SmartCoop adalah aplikasi koperasi berbasis digital yang dirancang untuk mendukung pengelolaan koperasi secara lebih modern, profesional, dan efisien. Aplikasi ini umumnya mencakup sistem pembukuan otomatis, pengelolaan transaksi simpan pinjam, serta pelaporan keuangan yang terintegrasi. Tujuan utama dari sistem ini adalah menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen koperasi dengan memanfaatkan teknologi informasi.

SmartCoop merupakan salah satu bentuk transformasi digital koperasi yang mempermudah kegiatan operasional, terutama dalam pencatatan transaksi,

pelayanan anggota, serta pembuatan laporan keuangan. Dengan basis teknologi cloud dan antarmuka yang *user-friendly*, SmartCoop menjadi solusi yang adaptif terhadap kebutuhan koperasi masa kini yang menuntut kecepatan dan ketepatan informasi keuangan. SmartCoop memiliki beragam fitur yang mendukung aktivitas koperasi, mulai dari manajemen data anggota, pengelolaan simpanan dan pinjaman, pencatatan transaksi harian, hingga pelaporan keuangan berbasis standar akuntansi. Fitur-fitur ini dirancang untuk meminimalkan kesalahan pencatatan dan mengurangi ketergantungan pada sistem manual yang cenderung rentan terhadap human error. Noor et al. (2022) menjelaskan bahwa fitur digital seperti pencatatan real-time, akses berbasis web dan mobile, serta notifikasi otomatis memungkinkan anggota koperasi untuk lebih mudah memantau aktivitas keuangan mereka secara mandiri (Noor et al., 2022). Hal ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga meningkatkan partisipasi dan kepercayaan anggota terhadap pengurus koperasi.

#### **2.1.5.1 Indikator Aplikasi SmartCoop**

Menurut Steven Alter (2019) ada 5 indikator yang terdapat untuk sistem informasi manajemen, yaitu :

1. Kemudahan (*Ease of Use*)  
Mengukur sejauh mana pengguna merasa sistem mudah dioperasikan dan tidak memerlukan usaha berlebih untuk mempelajari fungsinya.
2. Ketersediaan (*Availability*)  
Menilai tingkat keandalan sistem, yaitu seberapa sering sistem dapat diakses saat dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan.
3. Frekuensi (*Frequency*)  
Menilai intensitas penggunaan sistem dalam menjalankan
4. Integrasi sistem (*System Integration*)  
Menilai sejauh mana sistem mampu terhubung dan berbagi data dengan modul di dalam organisasi untuk menghindari redundansi data.
5. Kesesuaian kebutuhan

Mengukur seberapa tepat fitur-fitur yang ada di dalam sistem dalam memenuhi tuntutan tugas kerja spesifik yang dilakukan oleh pengguna.

### **2.1.6 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan termasuk dalam bidang manajemen pemasaran, karena berkaitan dengan upaya organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang baik. Kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik yang dapat mempertahankan kepuasan nasabahnya yang dinyatakan maupun tersirat. menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. (Kotler, 2022). Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena pelanggan tidak hanya menilai hasil akhir layanan, tetapi juga proses pelayanan yang mereka terima. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

#### **2.1.6.1 Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut Fandy Tjiptono (2018) ada 5 indikator dalam kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Aspek yang berkaitan dengan fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji yang diberikan.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Keinginan atau ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.

#### 4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

#### 5. *Empathy* (Empati)

Perhatian secara individual dan sikap peduli yang tulus dari perusahaan kepada pelanggan.

### 2.1.7 Kinerja Operasional

Kinerja operasional merupakan aspek penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu organisasi, termasuk dalam konteks koperasi. “Dalam penelitian oleh Somar et al. (2021), kinerja operasional didefinisikan sebagai kemampuan koperasi dalam menjalankan aktivitasnya secara optimal, yang mencakup pengelolaan sumber daya, proses layanan, dan hasil yang dicapai”. Kinerja yang baik tidak hanya berkontribusi pada kepuasan anggota koperasi, tetapi juga pada keberlanjutan dan pertumbuhan koperasi itu sendiri. kinerja operasional dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kualitas layanan, fasilitas yang tersedia. Kualitas layanan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong loyalitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja operasional. Selain itu, fasilitas yang memadai juga berperan penting dalam mendukung kinerja operasional (Somar et al., 2021). Penelitian ini menunjukkan bahwa hanya kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional, baik secara langsung maupun melalui mediasi.

Kinerja operasional dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Produktivitas mengacu pada seberapa banyak output yang dihasilkan dari input yang digunakan, sedangkan efisiensi menunjukkan seberapa baik organisasi menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai hasil yang diinginkan. Kualitas layanan yang diberikan kepada anggota koperasi sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, sehingga kinerja operasional yang baik harus disertai dengan layanan yang responsif dan berkualitas tinggi.

Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional, koperasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan yang diberikan kepada anggotanya. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi hubungan antara teknologi dan kinerja operasional dalam konteks koperasi, serta untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan. Kinerja operasional yang optimal akan membantu koperasi dalam memenuhi kebutuhan anggotanya dan mencapai tujuan jangka panjang.

Kinerja operasional pada koperasi menggambarkan sejauh mana koperasi mampu melaksanakan fungsi utamanya secara efektif, efisien, dan akuntabel, sebagaimana dirasakan langsung oleh para anggotanya. Dalam konteks koperasi karyawan, persepsi anggota terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan pencatatan transaksi, serta transparansi pelaporan keuangan menjadi indikator utama yang mencerminkan kualitas operasional koperasi. Selain itu, bagi koperasi yang menyelenggarakan layanan pinjaman, kebijakan penetapan bunga pinjaman yang adil, transparan, dan konsisten juga menjadi bagian penting dalam menilai kinerja operasional, karena hal tersebut langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan anggota (Kusmiati, n.d.)

Menurut Rambe, Surianti, dan Deliana (2021), kinerja operasional merupakan bagian dari evaluasi internal organisasi yang menyangkut efektivitas pemanfaatan sumber daya, efisiensi biaya, fleksibilitas proses, serta kualitas layanan. Dalam penelitian mereka, dijelaskan pula bahwa konsep ini mengacu pada definisi yang sebelumnya dikemukakan oleh Alam dan Sentosa (2022) dan Nurlaela (2015), yang menekankan bahwa kinerja operasional berkaitan erat dengan efisiensi operasional, pencapaian tujuan organisasi, serta kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan pasar atau anggotanya (Rambe & Surianti, 2024)

Masih dalam studi yang sama, dijelaskan pula bahwa kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam periode waktu tertentu. Namun, dalam kerangka koperasi, penilaian kinerja tidak hanya mencakup hasil finansial, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi terhadap

anggota. Dengan demikian, kinerja operasional koperasi bersifat multidimensional, yang mencakup aspek keuangan, pelayanan, serta keadilan dalam pengelolaan bunga pinjaman sebagai wujud akuntabilitas terhadap anggota.

Kinerja operasional koperasi menjadi salah satu aspek penting dalam menilai sejauh mana koperasi mampu menjalankan proses bisnisnya secara efektif dan efisien. Penilaian ini tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya, tetapi juga dari bagaimana proses internal dijalankan, seperti ketepatan pelayanan, efisiensi kerja, serta pengelolaan sumber daya yang baik.

*Organizational Performance Theory* yang dikemukakan oleh Richard, Devinney, dan Yip (2009) menekankan bahwa kinerja organisasi merupakan hasil dari proses manajerial yang mencakup penggunaan sumber daya, efektivitas strategi, serta keberhasilan dalam mencapai tujuan. Teori ini menilai kinerja dari berbagai dimensi seperti efisiensi operasional, produktivitas, dan kepuasan stakeholder.

Dalam konteks koperasi, teori ini membantu menjelaskan bagaimana pencapaian tujuan organisasi khususnya tujuan layanan kepada anggota sangat dipengaruhi oleh kualitas dan efisiensi proses internal, termasuk pelayanan simpan pinjam, pengelolaan data, serta pemanfaatan teknologi pendukung. Selain itu, transparansi dan kewajaran dalam penetapan bunga pinjaman juga menjadi bagian dari efisiensi layanan, karena langsung memengaruhi kepuasan dan kepercayaan anggota.

Teori ini menggaris bawahi bahwa kinerja operasional adalah salah satu komponen penting dalam menilai kinerja organisasi secara keseluruhan, karena proses yang berjalan efisien dan berkualitas akan mendorong keberhasilan jangka panjang organisasi. Dengan demikian, kinerja operasional koperasi dapat dipahami sebagai ukuran bagaimana koperasi menjalankan aktivitas intinya (seperti pelayanan anggota dan pengelolaan keuangan) dengan standar efektivitas, efisiensi, serta pencapaian hasil yang sesuai tujuan.

Dalam konteks koperasi karyawan, teori (Sifra Elisa., 2025) merefleksikan bagaimana integrasi antara efisiensi layanan dan pemanfaatan teknologi seperti SmartCoop berperan dalam meningkatkan kualitas proses harian koperasi. Hal ini mencakup aspek pelayanan, pengelolaan simpan pinjam, serta pelaporan dan dokumentasi internal yang mendukung akuntabilitas dan kepercayaan anggota. Di sisi lain, pengelolaan bunga pinjaman yang adil juga memperkuat dimensi akuntabilitas, karena keputusan tersebut langsung berhubungan dengan kesejahteraan anggota dan keberlangsungan koperasi.

Menurut Armstrong (2009), pengukuran kinerja melibatkan dua jenis indikator utama: indikator kinerja utama (KPI) dan indikator kinerja tambahan (complementary performance indicators). KPI digunakan untuk mengukur kinerja dalam konteks tujuan strategis yang lebih luas, seperti peningkatan profitabilitas, pangsa pasar, atau kepuasan pelanggan. Sementara itu, indikator kinerja tambahan membantu dalam memantau faktor-faktor yang mendukung pencapaian tujuan strategis tersebut, seperti kualitas produk, kecepatan layanan, dan keterlibatan karyawan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja perlu dilakukan secara menyeluruh dan mencakup berbagai aspek organisasi, dari keuangan hingga kualitas dan efisiensi operasional.

#### **2.1.7.1 Indikator Kinerja Operasional**

Menurut yuanita (2022) ada 6 indikator dalam kinerja operasional khususnya dalam koperasi, yaitu :

1. Efektivitas pelayanan

Efektifitas pelayanan menunjukkan seberapa jauh layanan koperasi berhasil memenuhi kebutuhan anggota secara tepat, cepat, dan sesuai harapan. Dalam konteks koperasi simpan pinjam, indikator ini menilai proses simpanan, pengajuan pinjaman, pencairan, dan pelayanan informasi berjalan lancar dan memberi manfaat nyata bagi anggota.

2. Produktivitas

Mrngukur kemampuan koperasi menghasilkan output layanan yang tinggi dengan sumber daya yang tersedia. Pada koperasi simpan pinjam,

produktivitas dapat dilihat dari pertumbuhan jumlah transaksi, jumlah anggota yang dilayani, volume simpanan, dan volume pinjaman yang disalurkan.

3. Kepuasan anggota

Menggambarkan tingkat kesesuaian antara pelayanan koperasi dengan harapan anggota. Jika pelayanan cepat, ramah mudah dan menguntungkan, maka kepuasan anggota akan meningkat. Penelitian pada koperasi simpan pinjam menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan anggota.

4. Ketepatan pelaporan dan pencatatan

Ketepatan laporan dan pencatatan berarti data koperasi dicatat lengkap, akurat, dan disampaikan tepat waktu. Aspek ini penting karena laporan keuangan dan laporan operasional menjadi dasar pengawasan, evaluasi, serta penilaian kesehatan koperasi.

5. Transparansi

Keterbukaan koperasi dalam menyampaikan informasi mengenai kegiatan operasional kepada anggota. Transparansi membuat anggota lebih percaya karena mereka dapat mengetahui bagaimana dana dikelola dan bagaimana keputusan diambil.

6. Keberlanjutan

Menunjukkan kemampuan koperasi untuk tetap berjalan sehat dalam jangka panjang. Koperasi yang berkelanjutan mampu menjaga likuiditas, pertumbuhan usaha, pelayanan anggota, dan stabilitas keuangan secara konsisten.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Penelitian ini mengambil judul penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam memperkaya judul penelitian ini. Berikut adalah penelitian terdahulu berupa jurnal ilmiah yang terkait dengan judul penelitian ini.

**Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu**

| No. | Nama Peneliti, Tahun,                | Judul Penelitian                                                                                                                                                 | Variabel & Alat Analisis                                                                                                                                                                                                                                       | Metode / Tools          | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Sifra Elisa (2025).                  | Pengaruh Efisiensi Layanan Simpan Pinjam Dan Pemanfaatan Smartcoop Terhadap Kinerja Operasional Pada Koperasi Karyawan PT. Delta Jakarta.                        | <b>Persamaan Variabel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>pemanfaatan SmartCoop</li> <li>Kinerja Operasional.</li> </ul> <b>Perbedaan Variabel:</b> Efisiensi Layanan Simpan Pinjam<br><b>Alat Analisis :</b> Regresi linear berganda menggunakan SPSS | Kuantitatif Eksplanatif | Menunjukkan bahwa efisiensi layanan dan pemanfaatan teknologi sigital berperan penting dalam meningkatkan kinerja koperasi yang profesional dan berbasis data.                                                                                                                                                                    |
| 2.  | Muhammad Arya Shakti Pratama (2025). | Analisis Penerapan Aplikasi Smartcoop Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat). | <b>Persamaan Variabel:</b> Penerapan Aplikasi SmartCoop<br><b>Perbedaan Variabel:</b> Kepuasan Anggota.<br><b>Alat Analisis :</b> IPA + Diagram Kartesius                                                                                                      | Deskriptif Kuantitatif  | Penerapan aplikasi SmartCoop pada unit usaha niaga barang dianggap sudah cukup sesuai oleh anggota, namun terdapat beberapa indikator aplikasi SmartCoop yang perlu di prioritaskan yaitu :<br>1). Fitur yang sesuai kebutuhan anggota<br>2). Fitur menunjang seluruh layanan<br>3). Fitur digital payment harus dapat digunakan. |

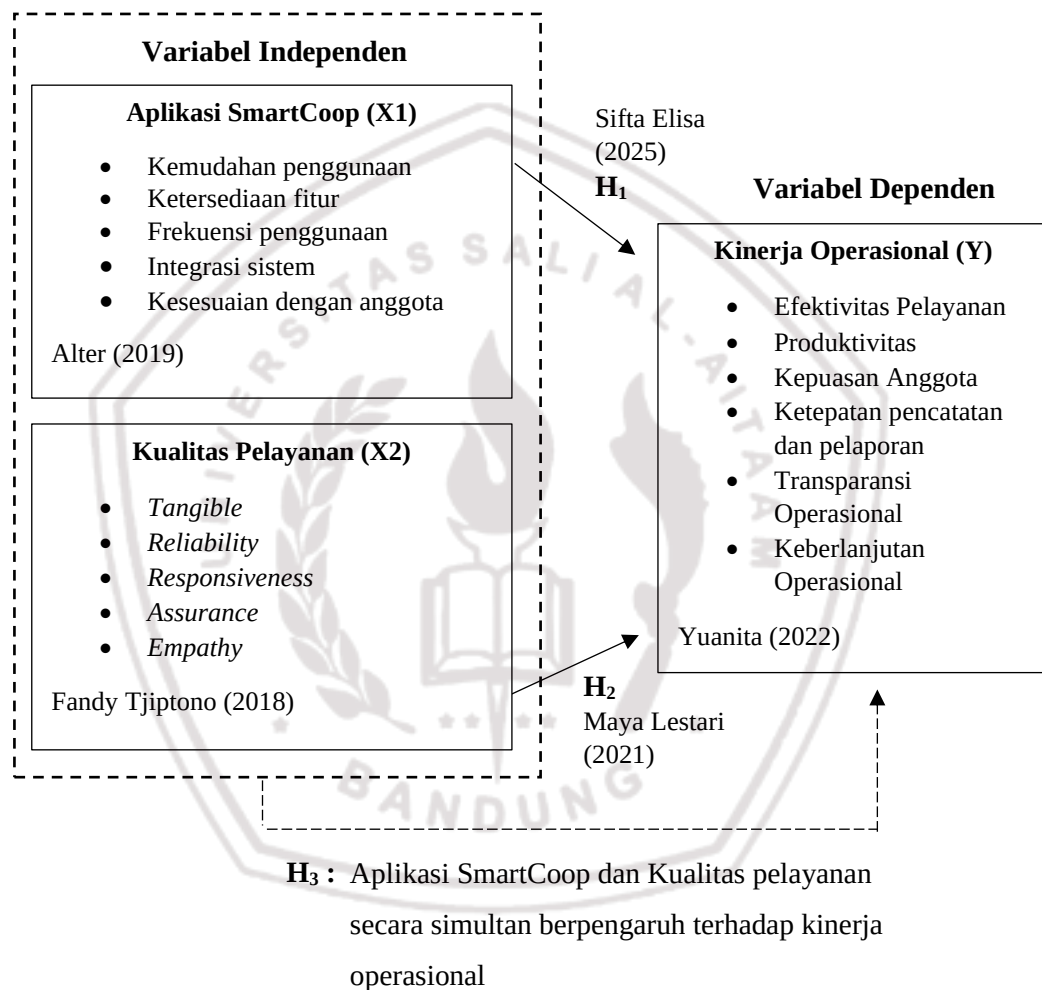
| No. | Nama Peneliti, Tahun,               | Judul Penelitian                                                                                                                                     | Variabel & Alat Analisis                                                                                                                                                                     | Metode / Tools         | Hasil                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.  | Intan Mutiara Tresnawati (2025).    | Implementasi SPK pada Sistem Informasi Akuntansi Simpan Pinjam KSPPKP Teluk Betung Lampung.                                                          | <b>Persamaan Variabel:</b><br>Implementasi Sistem Informasi Akuntansi.<br><br><b>Alat Analisis :</b><br>Black-Box Testing                                                                    | Waterfall              | Dengan berjalannya SKP terjadi peningkatan efisiensi kerja karyawan hingga 40%.                                                                                                                       |
| 4.  | Fardan Ali Torabora Siregar (2024). | Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Organisasi.                                                                  | <b>Persamaan Variabel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Peran Sistem Informasi Manajemen</li> <li>• Kinerja Operasional</li> </ul> <b>Alat Analisis :</b><br>Analisis Deskriptif | Systematic (PRISMA)    | Sistem informasi memberi kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi terutama dalam efisiensi dan produktivitas.                                                                      |
| 5.  | Maya Lestari (2021).                | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja operasional Karyawan: Studi Pada Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah BMT Dana Insani Gunungkidul. | <b>Persamaan Variabel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas Pelayanan</li> <li>• Kinerja Operasional</li> </ul> <b>Alat Analisis :</b><br>Regresi Linear Berganda           | Kuantitatif Deskriptif | Kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 36,6% terhadap kinerja operasional karyawan. Sementara 63,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti reward, kenaikan jabatan, dan tuntutan organisasi. |

| No. | Nama Peneliti, Tahun,                                | Judul Penelitian                                                                                                                                  | Variabel & Alat Analisis                                                                                                                                                           | Metode / Tools | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.  | Dinda Ristra Utami (2021).                           | Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Kartika Vijaya Kusuma Bandung. | <b>Persamaan Variabel:</b><br>Kualitas Pelayanan<br><b>Perbedaan Variabel:</b><br>Kepuasan Anggota.<br><br><b>Alat Analisis :</b><br>Uji Regresi Linear Sederhana menggunakan SPSS | Kuantitatif    | Kualitas pelayanan USP koperasi kartika vijaya kusuma sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar dapat membuat anggota lebih puas, dan loyal.                                                                                                                                       |
| 7.  | Marsil Tua Rambe, Meily Surianti, dan Deliana (2021) | Analisis implementasi sistem informasi akuntansi dalam meningkatkan kinerja operasional perumda air minum mual nauli.                             | <b>Persamaan Variabel:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistem Informasi</li> <li>Kinerja Operasional</li> </ul> <b>Alat Analisis :</b><br>Smart PLS                     | Kuantitatif    | implementasi sistem informasi akuntansi berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja operasional perusahaan, yang terlihat dari tersedianya informasi secara tepat waktu, peningkatan kualitas informasi, perampingan proses bisnis, manajemen persediaan yang lebih efisien, dan pengiriman yang tepat waktu. |

Sumber : Diolah oleh peneliti 2026

### 2.3 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian ini indikator penerapan aplikasi SmartCoop (variabel X1), indikator kualitas pelayanan pegawai (variabel X2), dan kinerja operasional unit simpan pinjam (variabel Y) dapat digambarkan dalam gambar kerangka pemikiran seperti gambar dibawah ini :



Gambar 2 . 1 Kerangka berpikir Penelitian

## 2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, landasan teori serta penelitian pendahuluan yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H<sub>0.1</sub>** : Aplikasi SmartCoop tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam koperasi pegawai pemerintah provinsi jawa barat.
- H<sub>1.1</sub>** : Aplikasi SmartCoop berpengaruh terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam koperasi pegawai pemerintah provinsi jawa barat.
- H<sub>0.2</sub>** : Kualitas pelayanan pegawai tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam koperasi pegawai pemerintah provinsi jawa barat.
- H<sub>1.2</sub>** : Kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kinerja operasional unit simpan pinjam koperasi pegawai pemerintah provinsi jawa barat.
- H<sub>0.3</sub>** : penerapan aplikasi smartcoop dan kualitas pelayanan pegawai tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional unit siman pinjam koperasi pegawai pemerintah provinsi jawa barat.
- H<sub>1.3</sub>** : penerapan aplikasi smartcoop dan kualitas pelayanan pegawai berpengaruh terhadap kinerja operasional unit siman pinjam koperasi pegawai pemerintah provinsi jawa barat. \*