

**PENGARUH PENERAPAN SMARTCOOP DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI
PEGAWAI PEMERINTAH JAWA BARAT**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sali Al-Aitaam



Diajukan oleh :

Muthii Hanna Choirunnisa

NIM : 2261201064

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

PROPOSAL SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SMARTCOOP DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI
PEGAWAI PEMERINTAH JAWA BARAT**

Diajukan oleh :

Muthii Hanna Choirunnisa

NIM : 2261201064

Telah disetujui oleh :

Pembimbing



Rizka Noristaman, S.E., M.M.

Bandung, 23 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN SMARTCOOP DAN KUALITAS
PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL SIMPAN PINJAM PADA KOPERASI
PEGAWAI PEMERINTAH JAWA BARAT**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Muthii Hanna Choirunnisa

NIM : 2261201064

Telah disidangkan di depan dewan penguji

Pada tanggal : 15 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi

Yesi Suhartini, S.E., M.M.
NIDN. 0427078703

Penguji 1

Andri Asmari, S.E., M.M.
NIDN. 0408087911

Penguji 2

Kiki Pitasari, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0402029203

Bandung, 23 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam

Dr. Yusnaini, S.E., M.M

NIDN. 0417087201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini. Telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 23 Juli 2026

Penulis,




Muthii Hanna Choirunnisa
NIM : 2261201064

Pembimbing



Rizka Noristaman, S.E., M.M.
NIDN : 0422118605

ABSTRAK

Perkembangan digital mendorong modernisasi koperasi untuk meningkatkan layanan anggota. Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat menerapkan aplikasi SmartCoop sejak tahun 2023 pada Unit Simpan Pinjam (USP) untuk mempercepat administrasi dan layanan. Penelitian ini menganalisis pengaruh penerapan SmartCoop (X1) dan kualitas pelayanan pegawai (X2) terhadap kinerja operasional USP (Y) menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan 291 responden. Teknik analisis meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS 25. Hasil menunjukkan secara parsial SmartCoop berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional ($t = 10,580$; $p = 0,001$) dan kualitas pelayanan juga berpengaruh positif signifikan ($t = 9,029$; $p = 0,000$). Secara simultan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional ($F = 185,481$; $p = 0,000$) dengan Adjusted $R^2 = 0,563$, yang berarti kedua variabel menjelaskan 56,3% variasi kinerja. Temuan menegaskan bahwa implementasi sistem informasi yang tepat dan peningkatan kualitas pelayanan pegawai berperan strategis dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan profesionalisme operasional USP KPPP Jabar.

Kata Kunci : digitalisasi, kualitas pelayanan, kinerja operasional, smartcoop

ABSTRAC

Digital advancements are driving the modernization of cooperatives to enhance member services. Since 2023, the West Java Provincial Government Employees' Cooperative (KPPP Jabar) has implemented the SmartCoop application within its Savings and Loan Unit (USP) to streamline administration and service delivery. This study analyzes the impact of SmartCoop implementation (X1) and employee service quality (X2) on the USP's operational performance (Y), employing a quantitative descriptive approach with 291 respondents. Analytical techniques included tests for validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, and autocorrelation, alongside multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination using SPSS 25. The results indicate that SmartCoop implementation has a significant partial effect on operational performance ($t = 10.580$; $p = 0.001$), and employee service quality also has a significant positive effect ($t = 9.029$; $p = 0.000$). Both variables simultaneously exert a significant influence on operational performance ($F = 185.481$; $p = 0.000$), with an Adjusted R^2 of 0.563, indicating that the two variables explain 56.3% of the variation in performance. The findings confirm that the implementation of an appropriate information system and the enhancement of employee service quality play a strategic role in improving the efficiency, transparency, and operational professionalism of the KPPP Jabar USP.

Keywords: digitalization, service quality, operational performance, SmartCoop

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa tercurah kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunianya, tidak lupa saya mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua saya, Paryadi dan Wiwin Apriani, atas doa, dukungan, dan kepercayaan yang senantiasa diberikan. Bantuan moral dan materi serta kesabaran yang Bapak dan Ibu tunjukkan menjadi landasan kuat bagi saya untuk menyelesaikan studi ini. penulis dapat menyelesaikan skripsi yang ini. Yang masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam isi maupun penulisan. Tanpa adanya dukungan dan bimbingan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga proposal skripsi ini terselesaikan, karena tanpa bantuan, bimbingan, dan arahnya. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk menerapkan teori yang telah dipelajari di dalam kelas dan memenuhi salah satu syarat di semester akhir. Penulis menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak khususnya kepada :

1. Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak. Selaku Rektor dari Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
2. Andri Asmari, S.E., M.M. Selaku Wakil Rektor I dari Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
3. Dr. Yusnaini, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
4. Yesi Suhartini, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
5. Rizka Noristaman, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Penulis.
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Universitas Sali Al-Aitaam Bandung yang telah mengajar dari semester awal hingga akhir.
7. Drs. H. Jejen Hendra Permana, M. Si. Selaku Ketua Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis.

8. Tety Maryati, S.E. Selaku Manajer dari Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Terima kasih atas bantuan selama penelitian berlangsung.
9. Marva Grania Adik penulis, terima kasih yang selalu memberi semangat, sabar menemani, dan membantu hal-hal kecil yang meringankan bebanku saat menulis skripsi.
10. Untuk Rifky Aditya Pratama terima kasih karena selalu memberi dukungan, motivasi, dan pengertian selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu membantu saya tetap fokus dan semangat sampai tugas ini selesai.
11. Rekan – rekan kuliah yang selalu mengingatkan serta memberi dukungan dalam pengerjaan tugas ini, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebbaikannya.

Penulis menyadari akan kekurangan dari penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi. Demikian yang dapat saya sampaikan saya ucapkan terima kasih.

Bandung, 9 Juli 2026

Muthii Hanna Choirunnisa
NIM 2261201064

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DARTAR RUMUS	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	19
1.3 Batasan Masalah	21
1.4 Rumusan Masalah	22
1.5 Tujuan Penelitian	22
1.6 Manfaat Penelitian	23
BAB II	24
KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	24
2.1 Kajian Teori	24
2.1.1 Manajemen.....	24
2.1.2 Organisasi.....	32
2.1.3 Manajemen Operasional.....	33
2.1.4 Manajemen Pemasaran.....	38
2.1.5 Aplikasi SmartCoop	39
2.1.6 Kualitas Pelayanan	41
2.1.7 Kinerja Operasional.....	42
2.2 Penelitian Sebelumnya yang Relevan	47
2.3 Kerangka Berpikir	50
2.4 Hipotesis Penelitian	51
BAB III	52
METODE PENELITIAN	52

3.1 Metode Penelitian	52
3.2 Objek Penelitian	53
3.2.1 X1 : Aplikasi SmartCoop	53
3.2.2 X2 : Kualitas Pelayanan	53
3.2.3 Y : Kinerja Operasional	53
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	54
3.4 Operasionalisasi Variabel	54
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	56
3.5.1 Populasi	56
3.5.2 Teknik Pengambilan Sampel	56
3.6 Teknik Pengumpulan Data	57
3.7 Uji Instrumen Penelitian	59
3.7.1 Uji Validitas	59
3.7.2 Uji Reliabilitas	61
3.8 Teknik Analisi Data	62
3.8.1 Analisis deskriptif Statistik	62
3.8.2 Uji asumsi klasik	62
3.8.3 Analisis regresi linier berganda	65
3.8.4 Uji hipotesis	66
3.8.5 Koefisien Determinasi (R^2)	68
BAB IV	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	69
4.1.2 Struktur Organisasi	70
4.2 Karakteristik Responden	71
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	72
4.3.1 Statistik Deskriptif	76
4.4 Uji Kualitas Data	79
4.4.1 Uji Validitas	79
4.4.2 Uji Reliabilitas	81
4.5 Uji Asumsi Klasik	82
4.5.1 Uji Normalitas	82
4.5.2 Uji Multikolinearitas	83
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	84

4.4.4 Uji Autokorelasi.....	85
4.6 Uji Regresi Linier Berganda	86
4.7 Uji Hipotesis	88
4.7.1 Uji T-Test.....	88
4.7.1 Uji F-Test.....	89
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	91
4.9 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	92
4.9.1 Bagaimana Penerapan Aplikasi Smartcoop Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	92
4.9.2 Bagaimana Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	92
4.9.3 Bagaimana Kinerja Operasional Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	93
4.9.4 Seberapa Besar Pengaruh Penerapan Aplikasi Smartcoop Terhadap Kinerja Operasional Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	94
4.9.5 Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kinerja Operasional Unit Simpan Pinjam Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	95
4.9.6 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.....	96
BAB V.....	99
PENUTUP.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	101
Daftar Pustaka.....	102
Lampiran.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1Hasil Responden Pada Indikator Kemudahan Penggunaan	5
Tabel 1. 2 Hasil Responden Pada Indikator Ketersediaan Fitur	5
Tabel 1. 3 Hasil Responden Pada Indikator Frekuensi Penggunaan.....	6
Tabel 1. 4 Hasil Responden Pada Indikator Integrasi Sistem	6
Tabel 1. 5 Hasil Responden Pada Indikator Kesesuaian Dengan Kebutuhan Anggota.....	7
Tabel 1. 6 Total Penskoran Variabel Penerapan Aplikasi SmartCoop	7
Tabel 1. 7 Hasil Responden Pada Indikator Tangible	9
Tabel 1. 8 Hasil Responden Pada Indikator Reliability	9
Tabel 1. 9 Hasil Responden Pada Indikator Responsiveness.....	10
Tabel 1. 10 Hasil Responden Pada Indikator Assurance	11
Tabel 1. 11 Hasil Responden Pada Indikator Empathy.....	11
Tabel 1. 12 Total Penskoran Variabel Kualitas Pelayanan	12
Tabel 1. 13 Hasil Responden pada indikator efektivitas pelayanan.....	13
Tabel 1. 14 Hasil Responden Pada Indikator Produktivitas.....	13
Tabel 1. 15 Hasil Responden Pada Indikator Kepuasan Anggota.....	14
Tabel 1. 16 Hasil Responden Pada Indikator Ketepatan Pelaporan dan Pencatatan	15
Tabel 1. 17 Hasil Responden Pada Indikator Transparansi Operasional	16
Tabel 1. 18 Hasil Responden Pada Indikator Keberlanjutan Operasional	17
Tabel 1. 19 Total Penskoran Variabel Kinerja Operasional.....	17
Tabel 2 . 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3 . 1 TimeLine Pengerjaan Skripsi	54
Tabel 3 . 2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	55
Tabel 3 . 3 Kriteria Autokorelasi Durbin-Watson.....	65
Tabel 4 . 1 Distribusi Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4 . 2 Distribusi lama menjadi anggota koperasi responden.....	72
Tabel 4 . 3 Rangkuman skor dan rata-rata jawaban	73
Tabel 4 . 4 Rangkuman skor dan rata-rata jawaban	74

Tabel 4 . 5 Rangkuman skor dan rata-rata jawaban	75
Tabel 4 . 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	76
Tabel 4 . 7 Uji Validitas Variabel	79
Tabel 4 . 8 Uji Validitas Variabel	80
Tabel 4 . 9 Uji Validitas Variabel	80
Tabel 4 . 10 Uji Reliabilitas Variabel.....	81
Tabel 4 . 11 Uji Reliabilitas Variabel.....	81
Tabel 4 . 12 Uji Reliabilitas Variabel.....	82
Tabel 4 . 13 Uji Normalitas	83
Tabel 4 . 14 Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4 . 15 Uji Heteroskedastisitas.....	85
Tabel 4 . 16 Uji Autokorelasi.....	86
Tabel 4 . 17 Uji Regresi Linier Berganda	87
Tabel 4 . 18 Uji t - test.....	89
Tabel 4 . 19 Uji f - test	90
Tabel 4 . 20 Uji Koefisien Determinasi.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tren Skor Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2022-2025.....	1
Gambar 2 . 1 Kerangka berpikir Penelitian	50
Gambar 4 . 1 Sruktur Organisasi KPPP JABAR.....	70



DARTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	57
Rumus 3. 2 Rumus Korelasi Pearson	60
Rumus 3. 3 Rumus Cronbach's Alpha.....	61
Rumus 3. 4 Rumus Linier Berganda	65
Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup.....	104
Lampiran 2 G-Form Penelitian	105
Lampiran 3 pertanyaan pada Variabel X1 (Aplikasi SmartCoop)	106
Lampiran 4 pertanyaan pada Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)	106
Lampiran 5 pertanyaan pada Variabel Y (Kinerja Operasional).....	107
Lampiran 6 Uji Validitas Variabel Penerapan SmartCoop (X1) dari Output SPSS 25.....	108
Lampiran 7 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2) dari Output SPSS 25	109
Lampiran 8 Uji Validitas Variabel Kinerja Operasional Pegawai (Y) dari Output SPSS 25.....	110
Lampiran 9 Uji Normalitas Output SPSS 25	111
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas Output SPSS 25	112

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