

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **1.1 Konsep yang Diteliti**

##### **1.1.1 Digitalisasi Layanan**

Digitalisasi layanan merupakan proses transformasi sistem pelayanan dari bentuk konvensional menjadi berbasis teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas. Menurut Sobarna (2021), digitalisasi dalam koperasi berfungsi sebagai respons adaptif terhadap perubahan kebutuhan anggota dan persaingan dengan lembaga keuangan lain. Digitalisasi mencakup otomatisasi proses, integrasi teknologi informasi, serta pemanfaatan platform digital sebagai media interaksi.

Fahmi dan Dasuki (2023) menambahkan bahwa digitalisasi di koperasi mencakup digital accounting, digital marketing, hingga digital services untuk transaksi keuangan, yang mampu menekan risiko financial distress.

##### **1.1.2 Website sebagai Media Layanan Digital**

Website berfungsi sebagai *portal utama* layanan digital koperasi yang memungkinkan integrasi informasi, komunikasi, dan transaksi dalam satu sistem. Website koperasi yang dirancang responsif dapat memperkuat komunikasi dua arah antara anggota dan pengurus

serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan (Wahyuningsih, 2023).

Trisnadewi dan Purnami (2024) menekankan bahwa website dalam koperasi merupakan platform edukatif dan transaksional yang memudahkan akses terhadap informasi simpan-pinjam, laporan keuangan, serta pengumuman rapat tahunan, menggantikan sistem manual.

### **1.1.3 Kinerja Pelayanan**

Kinerja pelayanan dalam konteks koperasi diukur berdasarkan kecepatan, ketepatan, aksesibilitas, serta kepuasan anggota. Transformasi digital terbukti meningkatkan kinerja ini melalui kemudahan transaksi, pengurangan waktu tunggu, dan pengurangan kesalahan manusia (Rahayu et al., 2024).

Konsep kinerja pelayanan ini merujuk pada model SERVQUAL (Parasuraman et al.) yang mengukur lima dimensi utama: reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam koperasi digital, bukti fisik berubah menjadi antarmuka website dan sistem backend digital.

### **1.1.4 Strategi Transformasi Digital**

Transformasi digital tidak hanya bersifat teknologi, tetapi juga mencakup aspek budaya organisasi, kesiapan sumber daya manusia, dan kepemimpinan digital. Menurut Sakitri et al. (2025), strategi transformasi digital pada koperasi mencakup edukasi anggota, pelatihan

teknologi bagi pengurus, dan perubahan SOP menuju proses berbasis sistem informasi.

Transformasi yang berhasil ditandai dengan pendekatan *bottom-up*, di mana inisiatif perubahan melibatkan partisipasi anggota dan pengguna akhir layanan secara aktif (Dasuki, 2020).

### **1.1.5 Koperasi Simpan Pinjam**

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) merupakan lembaga keuangan mikro yang berperan penting dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Model KSP berbasis anggota menekankan partisipasi aktif dalam pengelolaan dan penggunaan layanan (Susilo, 2020). Dalam konteks digitalisasi, tantangan utama KSP adalah integrasi nilai-nilai koperasi dengan sistem teknologi modern.

Menurut Prihatini et al. (2022), digitalisasi KSP tetap harus menjunjung tinggi prinsip koperasi yaitu demokrasi ekonomi, keterbukaan, dan keadilan. Oleh karena itu, teknologi harus menjadi alat bantu, bukan pengganti hubungan sosial yang menjadi ciri khas koperasi.

## **1.2 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu**

### **1.2.1 Telaah Pustaka**

Transformasi digital dalam koperasi tidak hanya sekadar mengadopsi teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan sistemik dalam struktur, budaya organisasi, dan pola kerja. Fadhilah (2023)

menekankan bahwa proses digitalisasi koperasi syariah mencakup aspek manajerial, operasional, dan perilaku organisasi secara menyeluruh, di mana teknologi berperan sebagai pengungkit perubahan dan efisiensi dalam pelayanan kepada anggota. Hal ini mencerminkan bahwa digitalisasi bukan hanya alat, melainkan bagian integral dari strategi pembangunan koperasi modern.

Menurut Hamdani (2023), penerapan digitalisasi di koperasi harus dibarengi dengan perubahan pola pikir, pelatihan digital, dan sistem partisipatif agar anggota tidak tertinggal oleh kemajuan teknologi. Kegagalan transformasi bukan karena kurangnya teknologi, melainkan resistensi terhadap perubahan budaya kerja koperasi.

Teori (Diffusion of Innovations - Rogers, 2003) menjelaskan bagaimana inovasi dalam hal ini digitalisasi layanan koperasi dapat diadopsi oleh individu dalam suatu komunitas. Rogers mengklasifikasikan pengguna ke dalam lima kategori: inovator, early adopter, early majority, late majority, dan laggards. Ifa (2024) menggunakan teori ini dalam konteks koperasi syariah untuk mengkaji sejauh mana anggota koperasi bersedia menerima sistem digital. Faktor kunci keberhasilan adopsi adalah persepsi terhadap kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan manfaat nyata (*perceived usefulness*).

Teori partisipasi anggota koperasi berangkat dari prinsip koperasi bahwa kekuatan utama koperasi terletak pada keterlibatan aktif

anggota. Dalam era digital, Hamdani dan Hidayat (2024) menyatakan bahwa partisipasi anggota harus diakomodasi melalui teknologi interaktif yang memperkuat komunikasi dua arah seperti website koperasi yang responsif. Model digitalisasi yang tidak mengikutsertakan masukan dari anggota berisiko mengasingkan mereka dan memperlemah nilai-nilai demokrasi ekonomi koperasi.

Dalam kerangka ini, pelayanan dipandang sebagai proses kreasi nilai antara penyedia layanan dan pengguna. Website koperasi bukan hanya alat informasi, tetapi ruang kolaboratif untuk menciptakan layanan yang bernilai bagi anggota. Sebagaimana dijelaskan oleh Deo et al. (2024) dalam studi koperasi perbatasan, digitalisasi mengubah relasi pelayanan dari hierarkis menjadi partisipatif, karena anggota bisa terlibat dalam proses pengambilan keputusan, kritik layanan, dan permintaan fitur baru.

Teori Institutional Isomorphism (DiMaggio & Powell, 1983) menjelaskan bagaimana lembaga-lembaga, termasuk koperasi, terdorong untuk mengadopsi praktik tertentu (seperti digitalisasi) karena tekanan normatif, mimetik, dan koersif. Misalnya, koperasi terdesak untuk mendigitalisasi layanan agar tidak tertinggal dari lembaga keuangan digital seperti fintech.

Sobarna (2021) menyebut bahwa koperasi syariah mengadopsi layanan digital seperti aplikasi mobile karena tekanan dari lingkungan kompetitif dan dorongan dari pemerintah untuk modernisasi sistem.

## 1.2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil & Gap Penelitian	Persamaan & Perbedaan
1	Pradana & Husaein (2023)	<i>Peningkatan Pelayanan Koperasi di Kota Jambi melalui Digitalisasi</i>	Kuantitatif (survei)	Website meningkatkan efisiensi layanan; gap: tidak meneliti persepsi dan strategi digitalisasi.	Sama-sama fokus digitalisasi layanan; beda pada pendekatan (kuantitatif vs kualitatif).
2	Fadhilah (2023)	<i>Transformasi Digital: Meningkatkan Kinerja Keuangan Koperasi Syariah</i>	Kualitatif naratif	Digitalisasi meningkatkan efisiensi keuangan; gap: tidak bahas layanan anggota & strategi website.	Sama-sama bahas dampak digitalisasi; beda fokus (keuangan vs pelayanan).
3	Sakitri et al. (2025)	<i>Digitalisasi SHU di Koperasi Sekolah</i>	Aksi partisipatif	SHU digital meningkatkan partisipasi anggota; gap: terbatas pada aspek SHU.	Sama dalam konteks partisipasi; beda objek & aspek layanan (SHU vs pelayanan umum).
4	Untoro & Kurniawansyah (2023)	<i>Digitalisasi Informasi Koperasi Argo Mulyo Lestari</i>	Studi kasus	Website mempercepat layanan administrasi; gap: tidak gali pengalaman pengguna.	Sama penggunaan website; beda pada kedalaman analisis partisipasi & strategi.
5	Fadhillah (2022)	<i>Perilaku Koperasi dalam</i>	Kualitatif fenomenologi	Koperasi lambat adopsi karena budaya &	Sama pada isu resistensi digital;

		<i>Mengadopsi Digitalisasi</i>		SDM; gap: tidak kaji website dan strategi digitalisasi.	beda pada fokus alat (umum vs website koperasi).
--	--	--------------------------------	--	---	--

### 1.3 Kerangka Konseptual

Penelitian ini berangkat dari isu utama yaitu rendahnya efektivitas dan efisiensi pelayanan pada koperasi simpan pinjam yang masih menggunakan sistem konvensional. Dalam konteks ini, tantangan yang dihadapi koperasi mencakup keterbatasan jangkauan layanan, lamanya proses administratif, serta keterbatasan transparansi antara pengurus dan anggota. Transformasi digital menjadi salah satu jawaban terhadap kebutuhan pembaruan sistem pelayanan koperasi di era digital. Untuk memahami fenomena ini secara mendalam, penelitian ini menggunakan beberapa konsep kunci sebagai fondasi konseptual yang saling berhubungan dan mendukung tujuan penelitian.

Konsep pertama adalah digitalisasi layanan, yang merujuk pada proses integrasi teknologi informasi ke dalam sistem pelayanan koperasi. Digitalisasi di sini tidak hanya dimaknai sebagai penerapan perangkat lunak atau penggunaan platform daring, tetapi juga mencakup perubahan mendasar dalam cara kerja, budaya layanan, serta struktur organisasi koperasi (Fadhilah, 2023). Dalam konteks koperasi, digitalisasi membuka peluang baru untuk meningkatkan jangkauan dan kualitas layanan yang sebelumnya terbatas secara geografis maupun administratif. Konsep kedua yang digunakan adalah website sebagai media layanan digital, yang diposisikan sebagai platform utama untuk penyampaian layanan koperasi secara daring. Website koperasi

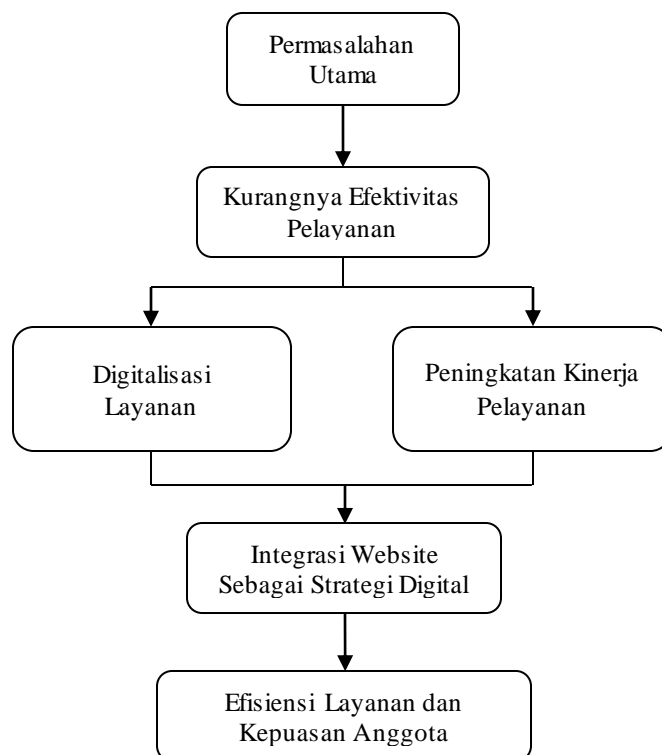
bukan hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga menjadi antarmuka interaktif yang memungkinkan transaksi keuangan, komunikasi antara anggota dan pengurus, serta akses terhadap data layanan secara transparan (Pradana & Husaein, 2023).

Penelitian ini juga mengacu pada konsep kinerja pelayanan, yang diukur berdasarkan persepsi anggota terhadap kecepatan, kemudahan, dan kepuasan dalam mengakses layanan koperasi. Kinerja pelayanan yang baik menjadi indikator keberhasilan digitalisasi karena menunjukkan bahwa teknologi telah berhasil menjawab kebutuhan anggota secara praktis dan efisien (Rahayu et al., 2024). Untuk menjembatani antara kondisi eksisting dan transformasi yang diinginkan, penelitian ini mengadopsi konsep strategi transformasi digital, yakni pendekatan sistematis yang melibatkan berbagai langkah seperti pelibatan stakeholder, pelatihan teknologi, restrukturisasi layanan, hingga penguatan budaya digital koperasi (Sakitri et al., 2025). Strategi ini penting agar digitalisasi tidak hanya menjadi kebijakan di atas kertas, tetapi benar-benar terealisasi dalam praktik layanan koperasi.

Sebagai objek kajian, koperasi simpan pinjam memiliki karakteristik unik berbasis partisipasi anggota dan nilai-nilai kekeluargaan. Oleh karena itu, setiap proses transformasi digital harus disesuaikan dengan nilai-nilai dasar koperasi agar tidak menimbulkan resistensi atau eksklusi digital, terutama bagi anggota yang belum familiar dengan teknologi (Fadhillah, 2022). Konsep-konsep ini tidak berdiri sendiri, tetapi saling terhubung secara logis dalam menjelaskan bagaimana digitalisasi layanan melalui website dapat mendorong

peningkatan kinerja pelayanan koperasi. Proses transformasi ini sangat bergantung pada strategi yang tepat agar teknologi dapat menjawab kebutuhan anggota tanpa mengabaikan realitas sosial dan budaya yang telah lama menjadi fondasi koperasi.

#### 1.4 Kerangka Berfikir



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

Penelitian ini dilandasi oleh persoalan mendasar yaitu rendahnya efektivitas dan efisiensi pelayanan pada koperasi simpan pinjam yang masih menerapkan sistem konvensional. Layanan koperasi yang manual seringkali tidak responsif terhadap kebutuhan anggota, terutama dalam aspek kecepatan, aksesibilitas, dan transparansi. Dalam menghadapi tantangan tersebut,

digitalisasi layanan koperasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan mutu pelayanan dan daya saing koperasi.

Digitalisasi di sini tidak hanya dimaknai sebagai penerapan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya layanan, struktur organisasi, dan pola interaksi dalam koperasi. Seperti yang dijelaskan oleh Pradana dan Husaein (2023), digitalisasi memberikan solusi untuk mengatasi keterbatasan sistem manual, melalui penggunaan platform berbasis website yang lebih efisien dan akomodatif terhadap kebutuhan anggota.

**Tabel 2. 2 Relasi Logis Antar Konsep**

No.	Konsep Utama	Subkonsep/Turunan	Relasi Logis
1.	<b>Digitalisasi Layanan</b>	Teknologi informasi, transformasi digital, perubahan sistem layanan	Digitalisasi menjadi pendekatan strategis koperasi untuk memperbaiki kualitas layanan dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan zaman.
2.	<b>Website Koperasi</b>	Portal layanan, fitur online, aksesibilitas	Website merupakan wujud konkret dari digitalisasi layanan, yang dirancang untuk mendukung efisiensi, kecepatan, dan transparansi pelayanan koperasi.
3.	<b>Kinerja Pelayan Koperasi</b>	Efisiensi kerja, kecepatan layanan, akurasi informasi	Peningkatan kinerja pelayan koperasi menjadi salah satu tujuan utama digitalisasi, dengan harapan terjadi peningkatan efektivitas dan profesionalisme kerja.
4.	<b>Kebutuhan &amp; Kepuasan Anggota</b>	Akses layanan, harapan digital, pengalaman pengguna	Pelayanan digital melalui website harus disesuaikan dengan kebutuhan dan persepsi anggota agar adopsi sistem berjalan optimal dan meningkatkan kepuasan.

5.	<b>Hambatan Transformasi Digital</b>	Literasi digital, kesiapan SDM, resistensi terhadap perubahan	Tantangan internal seperti kurangnya kemampuan digital atau penolakan perubahan menjadi faktor penghambat keberhasilan digitalisasi koperasi.
----	--------------------------------------	---	---

Website sebagai media layanan digital dapat berfungsi sebagai pusat informasi, sarana komunikasi, serta media untuk transaksi simpan pinjam dan pelaporan keuangan. Dalam penelitian Wahyuningsih (2023), website koperasi mampu meningkatkan transparansi data, mempercepat proses layanan, dan memperluas jangkauan akses anggota. Hal ini menunjukkan potensi website sebagai infrastruktur inti dalam modernisasi layanan koperasi.

Dalam kerangka ini, kinerja pelayanan menjadi indikator utama keberhasilan digitalisasi. Berdasarkan temuan Setiawan et al. (2023), layanan koperasi yang terintegrasi digital mampu meningkatkan kepuasan anggota, khususnya dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan transparansi. Namun, penerapan teknologi saja tidak cukup. Diperlukan strategi transformasi digital yang komprehensif, termasuk pelatihan SDM, penyesuaian prosedur, dan keterlibatan aktif anggota koperasi.

Sebagai lembaga berbasis komunitas, koperasi memiliki nilai-nilai khas seperti kekeluargaan dan partisipasi. Oleh karena itu, strategi digitalisasi perlu selaras dengan nilai-nilai tersebut. Fadhillah (2022) menekankan bahwa adopsi teknologi dalam koperasi seringkali terhambat oleh resistensi budaya dan keterbatasan literasi digital. Maka dari itu, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, karena mampu menangkap secara mendalam

pengalaman, persepsi, dan dinamika sosial yang menyertai proses transformasi tersebut. Kerangka pemikiran ini kemudian dikembangkan dalam dua cabang besar:

- 1) Cabang pertama, yaitu *digitalisasi layanan*, menjelaskan bahwa tantangan zaman mendorong koperasi untuk mengadopsi teknologi berbasis website. Website ini dirancang dengan fitur-fitur seperti informasi simpan pinjam, pengecekan saldo dan riwayat transaksi, pengajuan online, dan edukasi anggota. Digitalisasi ini memungkinkan akses layanan yang cepat, efisien, dan transparan.
- 2) Cabang kedua, yaitu *peningkatan kinerja pelayan*, menunjukkan bahwa sebelum adanya digitalisasi, pelayan koperasi menghadapi beban kerja yang tinggi dan keterbatasan sistem. Dengan kehadiran website, pelayan koperasi terbantu oleh sistem digital yang lebih responsif dan terorganisir. Hal ini berdampak pada meningkatnya produktivitas dan menurunnya beban kerja.

Kedua cabang tersebut kemudian bertemu dalam sebuah simpul utama, yaitu integrasi website sebagai strategi digital koperasi, yang diharapkan dapat mencapai tujuan akhir berupa peningkatan efisiensi layanan, produktivitas pelayan, serta kepuasan anggota koperasi.