

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Rukun Mekar Mahad Sejahtera saat ini sedang berada dalam proses transisi layanan dari sistem konvensional menuju digital. Selama ini, sistem pelayanan yang diterapkan mengandalkan interaksi fisik di kantor koperasi, yang mana memerlukan waktu dan tenaga yang besar baik bagi anggota maupun pengurus. Hal ini menimbulkan ketidakpraktisan dalam mengakses informasi keuangan, mengajukan pinjaman, dan memantau transaksi simpanan secara real-time. Kebutuhan anggota akan kecepatan dan kemudahan menjadi semakin mendesak seiring berkembangnya gaya hidup digital di tengah masyarakat. KSP ini memutuskan untuk mengadopsi layanan berbasis website sebagai bagian dari strategi transformasi digital, meskipun dengan berbagai keterbatasan sumber daya dan pengalaman teknologi.

Dalam pelaksanaannya, koperasi menghadapi hambatan seperti minimnya infrastruktur pendukung digital, keterbatasan kapasitas pengurus dalam mengelola platform daring, dan rendahnya literasi digital sebagian anggota koperasi. Situasi ini memperlambat proses transformasi layanan digital yang diharapkan dapat segera diadopsi secara menyeluruh. Beberapa anggota koperasi juga mengungkapkan kebingungan dalam menggunakan fitur-fitur yang ditawarkan melalui website, termasuk pendaftaran online, simulasi pinjaman, dan pelacakan transaksi. Kondisi ini menunjukkan

perlu pendekatan lebih dalam untuk memahami bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna terhadap digitalisasi layanan di koperasi berkembang.

Implementasi website yang dilakukan oleh KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, transparansi pengelolaan, dan akuntabilitas pengurus kepada anggota. Website ini dirancang agar anggota dapat melakukan transaksi secara mandiri, mengakses laporan simpanan, dan berkomunikasi dengan pengurus tanpa harus hadir langsung di kantor. Namun, efektivitas website ini belum sepenuhnya terevaluasi, khususnya dari sisi pengalaman pengguna (user experience) dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja koperasi secara menyeluruh. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji dinamika penggunaan layanan berbasis website ini dari perspektif sosial dan operasional.

Transformasi digital melalui website ini juga memiliki implikasi budaya organisasi koperasi. Selama ini koperasi identik dengan pendekatan kekeluargaan dan tatap muka, yang menjadi bagian dari identitasnya sebagai lembaga keuangan mikro berbasis komunitas. Perubahan ke model digital memerlukan adaptasi pola pikir dan keterampilan baru dari seluruh pemangku kepentingan koperasi. Pelatihan dan dukungan yang memadai menjadi elemen penting untuk menjamin keberhasilan adopsi teknologi ini. Penelitian Sakitri et al. (2025) menekankan bahwa transformasi budaya digital merupakan prasyarat dalam optimalisasi digitalisasi layanan koperasi.

Penelitian sebelumnya oleh Fadhilah (2023) menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi dan kinerja keuangan koperasi

syariah, terutama dalam mengurangi biaya operasional dan memperluas jangkauan layanan. Studi tersebut memperlihatkan bahwa adopsi teknologi informasi yang tepat dapat memperkuat daya saing koperasi, khususnya dalam menghadapi persaingan dari lembaga keuangan lainnya. Namun, perlu dicatat bahwa keberhasilan digitalisasi sangat tergantung pada kesiapan kelembagaan, kualitas sistem yang diterapkan, serta keterlibatan aktif anggota.

Di sisi lain, tantangan digitalisasi tidak bisa diabaikan. Cahyono et al. (2023) menyatakan bahwa terdapat hambatan berupa kesenjangan digital, keterbatasan perangkat, serta rendahnya kesadaran digital di tingkat lokal. Koperasi yang berlokasi di luar kota besar umumnya memiliki keterbatasan dalam infrastruktur dan dukungan teknis. Hal ini memperparah risiko terhambatnya proses adopsi digital, terlebih ketika sistem layanan tidak disesuaikan dengan karakteristik sosial dan ekonomi komunitas pengguna.

Menurut Sobarna (2021), koperasi syariah memiliki peluang besar untuk memperluas layanannya melalui digitalisasi, bahkan tanpa perlu membuka kantor cabang fisik. Namun, pendekatan yang digunakan masih banyak berfokus pada sisi teknis dan administratif, sementara pemahaman terhadap persepsi dan pengalaman pengguna belum banyak diteliti. Oleh karena itu, penelitian dengan pendekatan kualitatif menjadi penting agar dinamika sosial yang menyertai transformasi ini dapat tergambarkan secara lebih utuh dan mendalam.

Website yang digunakan koperasi sejatinya bukan hanya sekadar alat transaksi, melainkan juga sebagai media komunikasi dan pemberdayaan

anggota. Melalui platform digital ini, koperasi dapat menyampaikan informasi kebijakan, laporan keuangan, hingga program pelatihan kepada anggotanya secara terbuka dan konsisten. Dalam hal ini, transparansi menjadi nilai tambah yang sangat relevan untuk memperkuat kepercayaan publik terhadap koperasi. Pradana dan Husaein (2023) juga mencatat bahwa digitalisasi berkontribusi pada peningkatan akuntabilitas manajemen koperasi.

Statistik menunjukkan bahwa jumlah koperasi aktif di Indonesia mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang dihimpun, jumlah koperasi aktif pada tahun 2020 mencapai 127.124 unit, kemudian naik menjadi 127.846 pada 2021, dan melonjak ke 130.354 pada 2022. Meskipun pada 2023 mengalami sedikit penurunan menjadi 130.119, jumlah ini kembali naik pada tahun 2024 menjadi 131.617 koperasi aktif. Kenaikan ini menunjukkan bahwa koperasi tetap menjadi lembaga ekonomi yang relevan di tengah perubahan zaman, termasuk di era digitalisasi.

Tren pertumbuhan koperasi tersebut menunjukkan bahwa lembaga ini tetap dibutuhkan masyarakat, baik di sektor perkotaan maupun pedesaan. Peran koperasi dalam menyediakan akses keuangan bagi masyarakat menengah ke bawah tetap kuat, bahkan di tengah dominasi lembaga keuangan komersial. Meskipun begitu, tekanan untuk meningkatkan efisiensi dan profesionalisme mendorong koperasi untuk mulai mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses pelayanannya. Salah satu bentuk nyata integrasi tersebut adalah pengembangan website koperasi yang dapat digunakan oleh seluruh anggota.

Peran koperasi sebagai lembaga inklusi keuangan sangat krusial dalam membangun perekonomian nasional yang berbasis kerakyatan. Afrida et al. (2021) menyebutkan bahwa digitalisasi koperasi di wilayah perkotaan mampu mempercepat layanan dan menjangkau kelompok UMKM yang sebelumnya sulit terhubung dengan lembaga keuangan formal. Dengan adanya sistem layanan berbasis website, koperasi tidak hanya memperluas cakupan layanannya tetapi juga meningkatkan kualitas interaksi dengan anggotanya melalui komunikasi yang lebih efektif dan efisien. Transformasi ini mempertegas peran koperasi sebagai penyedia layanan keuangan yang adaptif terhadap perubahan teknologi.

Di samping itu, teknologi digital membuka peluang koperasi untuk melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak eksternal seperti institusi perbankan, platform fintech, dan penyedia jasa IT. Kolaborasi ini penting untuk mendukung pengembangan fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan anggota koperasi. Menurut Khairunnisa et al. (2024), penerapan teknologi pada koperasi syariah terbukti mampu meningkatkan daya saing UMKM yang menjadi mitra atau anggota koperasi. Integrasi sistem informasi juga memungkinkan koperasi untuk lebih responsif dalam menyusun strategi layanan berbasis data dan tren kebutuhan pengguna.

Meski terdapat banyak manfaat, penerapan teknologi digital dalam koperasi tidak serta-merta menghilangkan hambatan yang bersifat sosial dan kultural. Rustariyuni et al. (2021) menemukan bahwa dalam konteks koperasi di Bali, masih terdapat resistensi dari anggota yang belum terbiasa dengan

penggunaan perangkat digital. Hal ini menyebabkan kesenjangan partisipasi dalam layanan digital, di mana hanya sebagian anggota yang benar-benar dapat memanfaatkan teknologi secara optimal. Oleh karena itu, penting bagi koperasi untuk membangun pendekatan edukatif yang kontekstual dan inklusif, agar seluruh anggota merasa terlibat dalam proses transformasi digital ini.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah mengadakan pelatihan literasi digital secara berkala kepada anggota dan pengurus. Selain itu, perlu adanya penyusunan modul pelatihan berbasis kebutuhan lokal agar teknologi yang digunakan tidak menjadi beban baru, melainkan menjadi alat pemberdayaan. Studi dari Sakitri et al. (2025) memperkuat argumen ini dengan menyatakan bahwa penguatan kapasitas SDM koperasi melalui pendidikan digital adalah kunci dalam keberhasilan digitalisasi. Proses pelibatan partisipatif dari seluruh unsur koperasi akan menciptakan sense of ownership terhadap sistem layanan digital yang diterapkan.

Di tengah berbagai dinamika tersebut, pendekatan penelitian kualitatif menjadi sangat relevan untuk menggali bagaimana para aktor koperasi baik pengurus maupun anggota memaknai dan merespons perubahan ini. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengeksplorasi persepsi, pengalaman, dan hambatan secara langsung dari subjek yang terlibat. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang cenderung menggeneralisasi, penelitian kualitatif memberi ruang lebih luas terhadap konteks lokal dan pengalaman personal

yang kerap kali menentukan keberhasilan implementasi program digitalisasi dalam koperasi.

KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera menjadi kasus yang menarik karena koperasi ini berada pada fase awal implementasi digitalisasi layanan berbasis website. Dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki, koperasi ini mencoba menjawab tantangan zaman melalui pemanfaatan teknologi untuk memperbaiki sistem pelayanan. Situasi ini memberikan peluang bagi peneliti untuk mengevaluasi kesiapan koperasi dari berbagai aspek, termasuk infrastruktur, kapasitas SDM, serta respon dan partisipasi anggota terhadap sistem baru yang diterapkan.

Lebih jauh lagi, penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi terhadap pengembangan kebijakan dan pedoman implementasi digitalisasi koperasi secara nasional. Hasil studi ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah, dinas koperasi, maupun lembaga pendamping dalam merancang program yang mendukung transformasi digital koperasi secara inklusif dan berkelanjutan. Rekomendasi yang dihasilkan dari studi kasus KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera dapat menjadi referensi penting bagi koperasi sejenis yang ingin mengadopsi strategi digital serupa.

Secara teoretis, penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai transformasi digital pada institusi keuangan mikro berbasis komunitas di Indonesia. Selama ini, wacana digitalisasi lebih banyak didominasi oleh lembaga perbankan dan fintech, sementara koperasi masih relatif terpinggirkan dalam diskursus teknologi digital. Dengan menggali pengalaman langsung dari

koperasi, penelitian ini dapat menjadi jembatan antara praktik lapangan dengan pengembangan teori yang relevan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat Indonesia.

Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan pada eksplorasi strategi digitalisasi layanan melalui website di KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, tetapi juga melihat bagaimana pengalaman pengguna membentuk persepsi terhadap keberhasilan sistem yang diterapkan. Dalam jangka panjang, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan koperasi sebagai pilar ekonomi kerakyatan yang responsif terhadap perkembangan zaman.

Transformasi digital melalui layanan website bukan hanya persoalan teknis semata, melainkan juga proses sosial yang kompleks dan dinamis. KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera merupakan contoh konkret dari bagaimana koperasi lokal berupaya merespons tuntutan era digital. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai proses transformasi tersebut, sekaligus menegaskan pentingnya integrasi teknologi dalam memperkuat daya saing dan keberlanjutan koperasi di Indonesia. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya dituangkan dalam laporan tugas akhir dengan judul penelitian:

**“STRATEGI DIGITALISASI LAYANAN MELALUI WEBSITES
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYAN KOPERASI
SIMPAN PINJAM RUKUN MEKAR MAHAD SEJAHTERA”**

1.2 Fokus Penelitian

- 1) Penelitian ini difokuskan pada rendahnya tingkat pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan koperasi,
- 2) Penelitian ini juga menyoroti keterbatasan dalam hal efisiensi dan transparansi pelayanan koperasi yang berdampak pada kepuasan anggota.
- 3) Fokus lainnya adalah pada implementasi layanan digital berbasis website dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja pelayan koperasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Untuk memahami dan menjawab rumusan masalah di atas, maka penelitian ini akan difokuskan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

- 1) Bagaimana kondisi sistem dan proses pelayanan koperasi sebelum dilakukan upaya digitalisasi?
- 2) Apa saja tantangan utama yang dihadapi koperasi dalam proses transformasi digital, khususnya terkait kebutuhan anggota dan keterbatasan teknis?

- 3) Bagaimana implementasi layanan berbasis website berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayan koperasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif dan solusi strategis terhadap permasalahan pelayanan koperasi yang belum terdigitalisasi. Secara khusus, tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Menggambarkan kondisi awal sistem dan proses pelayanan di KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera sebelum digitalisasi dilakukan, serta memahami kebutuhan layanan dari perspektif anggota koperasi.
- 2) Menganalisis kendala dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas proses digitalisasi layanan koperasi, baik dari aspek teknis, manajerial, maupun kultural.
- 3) Mengevaluasi implementasi layanan berbasis website dan menelaah dampaknya terhadap peningkatan kinerja pelayan koperasi.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur di bidang digitalisasi layanan koperasi, khususnya dalam konteks koperasi skala kecil hingga menengah yang sedang mengalami transisi menuju sistem berbasis teknologi. Hasil penelitian ini memperkaya wacana ilmiah mengenai strategi transformasi digital

dalam lembaga keuangan mikro berbasis komunitas, yang selama ini belum banyak dikaji secara kualitatif. Dengan menggali pengalaman dan persepsi pengguna secara langsung, penelitian ini memberikan perspektif baru yang bersifat kontekstual, terutama dalam memahami dinamika implementasi website sebagai media layanan koperasi. Temuan-temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas cakupan teori terkait adopsi teknologi informasi, partisipasi digital, dan inovasi layanan publik, serta menjadi landasan bagi studi lanjutan dalam bidang ekonomi digital dan manajemen koperasi.

1.5.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan oleh koperasi, khususnya KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera dan koperasi sejenis, dalam merancang dan mengimplementasikan sistem layanan berbasis website secara efektif dan berkelanjutan. Temuan yang diperoleh akan memberikan gambaran tentang kebutuhan pengguna, tantangan internal, serta strategi yang dapat diterapkan agar digitalisasi berjalan sesuai dengan konteks sosial dan kapasitas teknis koperasi. Selain itu, penelitian ini juga menyajikan rekomendasi konkrit mengenai pelatihan literasi digital, perencanaan sistem informasi koperasi, serta pendekatan komunikasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan keterlibatan anggota. Praktisi koperasi, pengembang teknologi, hingga lembaga pendamping koperasi dapat menggunakan

hasil studi ini untuk menyusun kebijakan teknis maupun operasional dalam mendukung transformasi digital koperasi.

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan yang ditetapkan untuk menjaga fokus kajian agar sesuai dengan tujuan dan pendekatan kualitatif yang digunakan. Batasan ini meliputi ruang lingkup topik, lokasi penelitian, subjek yang diteliti, serta aspek temporal dari pelaksanaan penelitian.

- 1) Penelitian ini secara khusus membahas strategi digitalisasi layanan koperasi melalui pengembangan website sebagai media utama. Fokus digitalisasi yang dikaji hanya mencakup layanan berbasis situs web yang berkaitan dengan fungsi pelayanan koperasi, seperti informasi simpan pinjam, pendaftaran anggota, pelaporan keuangan sederhana, dan komunikasi antaranggota. Penelitian tidak mencakup pengembangan aplikasi mobile, sistem keuangan digital terintegrasi (core banking), atau teknologi lanjutan lainnya seperti blockchain atau big data dalam koperasi.
- 2) Penelitian ini dilakukan secara terbatas pada satu lokasi, yaitu Koperasi Simpan Pinjam Rukun Mekar Mahad Sejahtera, yang beroperasi di wilayah Bandung. Subjek penelitian meliputi pengurus koperasi, staf operasional, serta anggota koperasi yang relevan dan terlibat secara langsung dalam layanan atau penggunaan sistem digital yang sedang dikembangkan. Pendekatan purposive sampling digunakan untuk

menentukan informan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang proses pelayanan koperasi sebelum dan saat masa perencanaan digitalisasi.

- 3) Penelitian ini dibatasi pada fase perencanaan dan penyusunan strategi digitalisasi, sehingga tidak mencakup evaluasi hasil implementasi atau dampak jangka panjang dari sistem digital yang diterapkan. Dengan demikian, data yang dikumpulkan dan dianalisis hanya berfokus pada persepsi, kebutuhan, hambatan, dan rekomendasi strategi dari para informan, tanpa menilai performa aktual dari sistem website koperasi setelah diluncurkan.

Dengan menetapkan batasan-batasan ini, penelitian diharapkan dapat menggali fenomena secara lebih mendalam, kontekstual, dan relevan dengan tujuan eksploratif dari pendekatan kualitatif.