

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif eksploratif. Pendekatan ini dipilih karena dianggap paling tepat untuk menggali secara mendalam fenomena sosial yang kompleks, dinamis, dan kontekstual, khususnya terkait strategi digitalisasi layanan koperasi berbasis website. Dalam konteks ini, digitalisasi tidak hanya dimaknai sebagai proses teknis, melainkan juga sebagai proses transformasi sosial, budaya, dan organisasi yang melibatkan interaksi antara pengurus koperasi, anggota, dan teknologi.

Sebagai pendekatan utama, kualitatif digunakan karena penelitian ini tidak berupaya menghasilkan generalisasi numerik, melainkan lebih difokuskan pada pemahaman mendalam terhadap makna, persepsi, serta pengalaman para aktor yang terlibat langsung dalam proses transformasi digital koperasi. Sejalan dengan pendapat Creswell (2021), pendekatan kualitatif sangat cocok digunakan untuk mengeksplorasi makna sosial yang muncul dari perspektif individu terhadap suatu fenomena, di mana dalam konteks penelitian ini adalah persepsi pengurus dan anggota terhadap implementasi layanan koperasi berbasis website.

Sifat deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan secara rinci proses yang terjadi di lapangan. Hal ini mencakup bagaimana strategi digitalisasi disusun dan dijalankan oleh koperasi, apa saja kendala dan

peluang yang muncul, serta bagaimana dinamika sosial dan budaya memengaruhi keberhasilan proses transformasi tersebut. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan untuk memetakan secara rinci realitas yang dihadapi koperasi dalam menghadapi perubahan sistem pelayanan.

Lebih lanjut, pendekatan ini juga bersifat eksploratif, karena topik yang diangkat masih tergolong baru, khususnya dalam konteks koperasi lokal yang berbasis komunitas dan partisipasi anggota. Strategi digitalisasi koperasi berbasis website belum banyak dikaji secara mendalam, terutama dari sisi pengalaman pengguna dan dinamika sosial yang menyertainya. Oleh karena itu, pendekatan eksploratif memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk menyesuaikan fokus dan cakupan selama proses penelitian berlangsung, sehingga mampu menangkap aspek-aspek baru yang relevan dari sudut pandang lapangan (Hamdani, 2023).

Pendekatan ini juga relevan karena koperasi sebagai objek kajian memiliki karakteristik berbasis partisipasi dan nilai-nilai kekeluargaan. Oleh sebab itu, pemahaman terhadap proses digitalisasi tidak dapat dilepaskan dari konteks sosial budaya yang melingkupinya. Beberapa penelitian sebelumnya telah menegaskan bahwa transformasi digital di koperasi tidak cukup hanya dilihat dari sisi teknis, melainkan juga harus mempertimbangkan kesiapan sosial organisasi dan anggotanya (Pradana & Husaein, 2023; Fadhillah, 2022).

Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu, baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai strategi

digitalisasi koperasi dalam perspektif sosial dan komunitas, yang selama ini masih relatif minim. Sementara secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran konkret serta rekomendasi aplikatif yang dapat digunakan oleh koperasi lain yang ingin mengadopsi layanan digital berbasis website.

1.2 Tempat dan Waktu Penelitian

1.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Rukun Mekar Mahad Sejahtera, yang berlokasi di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Secara geografis, Kota Bandung merupakan salah satu pusat pertumbuhan ekonomi dan pendidikan di wilayah Jawa Barat dengan populasi yang heterogen dan tingkat literasi digital yang relatif tinggi. Lingkungan sosial tempat koperasi ini berada cukup dinamis, dengan tingkat interaksi masyarakat yang aktif serta keterlibatan warga dalam aktivitas komunitas, termasuk koperasi.

KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera merupakan koperasi skala menengah yang memiliki jumlah anggota aktif lebih dari 300 orang. Koperasi ini telah berdiri sejak tahun 2014 dan melayani masyarakat sekitar dalam bentuk simpan pinjam berbasis partisipasi anggota. Pelayanan selama ini masih bersifat konvensional, yaitu melalui interaksi langsung antara anggota dan pengurus di kantor koperasi. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, koperasi ini mulai menunjukkan minat untuk mengembangkan sistem layanan digital, termasuk

pengembangan platform website. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa koperasi tersebut sedang berada pada tahap awal transformasi digital, sehingga menjadi subjek yang ideal untuk mengkaji dinamika strategi digitalisasi layanan dalam konteks koperasi berbasis komunitas.

Konteks sosial-budaya di sekitar koperasi juga menjadi alasan penting dalam pemilihan lokasi. Mayoritas anggota koperasi merupakan masyarakat kelas menengah ke bawah, dengan latar belakang pendidikan beragam, mulai dari lulusan SMA hingga perguruan tinggi. Keterlibatan mereka dalam kegiatan koperasi sangat dipengaruhi oleh nilai kekeluargaan dan kepercayaan terhadap pengurus, yang merupakan ciri khas dari koperasi berbasis komunitas. Oleh karena itu, pengkajian terhadap persepsi, sikap, dan pengalaman mereka terhadap layanan digital melalui website sangat relevan untuk memahami bagaimana nilai-nilai tradisional dapat berdampingan dengan inovasi digital.

1.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama dua bulan, yaitu Juli hingga Agustus 2025, dengan tahapan kegiatan yang terbagi dalam beberapa minggu sebagai berikut:

Minggu/Periode	Kegiatan	Output Utama
Awal Juli 2025 (Minggu 1)	Observasi awal dan pengumpulan data sekunder	Data awal dan pemetaan konteks
Pertengahan Juli 2025 (Minggu 2–3)	Wawancara mendalam dengan pengurus dan anggota koperasi	Transkrip wawancara
Awal–Pertengahan Agustus 2025 (Minggu 4)	Analisis data dan penyusunan strategi digitalisasi	Draft hasil analisis dan rekomendasi

1.3 Informan

1.3.1 Target Informan

Subjek dalam penelitian ini adalah individu-individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam aktivitas pelayanan dan operasional di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Rukun Mekar Mahad Sejahtera. Peneliti memilih informan dari tiga kelompok utama, yaitu pengurus koperasi, staf pelayanan, dan anggota koperasi aktif yang memiliki pengetahuan atau pengalaman terhadap proses digitalisasi layanan, khususnya pengembangan sistem berbasis website. Ketiga kelompok ini dipandang sebagai pihak yang paling relevan untuk memberikan informasi kontekstual yang kaya dan mendalam mengenai strategi digitalisasi layanan koperasi.

Informan dari kalangan pengurus koperasi dipilih karena mereka berperan penting dalam menyusun kebijakan, merancang

strategi layanan, serta mengambil keputusan dalam proses transformasi digital koperasi. Mereka memiliki perspektif dari sisi kelembagaan dan perencanaan jangka panjang. Sementara itu, staf pelayanan diposisikan sebagai aktor pelaksana yang menjalankan operasional harian, serta menjadi penghubung langsung antara sistem layanan dan anggota koperasi. Mereka dapat memberikan gambaran nyata mengenai dinamika teknis di lapangan, termasuk tantangan implementasi sistem baru. Di sisi lain, anggota koperasi dilibatkan untuk merepresentasikan perspektif pengguna atau penerima layanan. Partisipasi mereka penting untuk memahami persepsi, kebutuhan, dan respons terhadap perubahan sistem pelayanan, baik sebelum maupun selama proses digitalisasi berlangsung.

Untuk mendapatkan pandangan yang beragam dan representatif, karakteristik informan dirancang secara heterogen, meliputi variasi jenis kelamin, rentang usia antara 25 hingga 55 tahun, serta latar belakang pendidikan dari tingkat SMA hingga sarjana. Variasi ini diharapkan dapat mencerminkan spektrum pengalaman dan persepsi yang luas, mengingat keberagaman sosial adalah ciri khas dari koperasi berbasis komunitas. Dengan demikian, data yang diperoleh dari para informan akan memberikan wawasan yang lebih holistik tentang konteks sosial dan operasional koperasi.

Jumlah informan yang direncanakan dalam penelitian ini berkisar antara enam hingga delapan orang. Komposisi tersebut terdiri

atas dua orang pengurus koperasi (misalnya Ketua dan Sekretaris), satu hingga dua orang staf pelayanan atau operasional koperasi, serta tiga hingga empat orang anggota koperasi yang berasal dari latar belakang demografis yang berbeda. Jumlah ini dianggap memadai untuk pendekatan kualitatif, karena tujuan utama dari penelitian ini bukan untuk mengukur besaran atau prevalensi suatu fenomena, melainkan untuk menggali kedalaman makna, persepsi, dan dinamika sosial yang menyertai proses transformasi digital koperasi.

1.3.2 Prosedur Rekrutmen Informan

Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai konteks pelayanan koperasi dan proses digitalisasi yang sedang berlangsung.

- 1) Kriteria utama dalam pemilihan informan meliputi:
- 2) Memiliki pengalaman minimal 1 tahun sebagai anggota, staf, atau pengurus koperasi.
- 3) Pernah terlibat langsung dalam pelayanan atau pengambilan keputusan operasional koperasi.

- 4) Mengetahui atau pernah menggunakan layanan koperasi yang berkaitan dengan proses digitalisasi, atau setidaknya mengikuti proses perencanaannya.
- 5) Bersedia berpartisipasi dalam penelitian dan memberikan data secara terbuka.

Proses identifikasi dan seleksi informan akan dilakukan melalui koordinasi dengan pihak koperasi, khususnya ketua koperasi dan pengurus lainnya, untuk memastikan bahwa informan yang dipilih sesuai dengan karakteristik yang diharapkan. Setelah itu, peneliti akan melakukan pendekatan personal kepada masing-masing calon informan untuk menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, serta memperoleh persetujuan partisipasi (informed consent).

Dengan prosedur ini, diharapkan informasi yang diperoleh dari lapangan benar-benar mencerminkan realitas sosial dan dinamika internal koperasi yang sedang mengalami proses transformasi digital.

1.3.3 Definisi Operasional

Penelitian ini berupaya untuk memahami secara mendalam dinamika digitalisasi layanan koperasi melalui pendekatan kualitatif. Oleh karena itu, diperlukan penjabaran konsep-konsep kunci yang digunakan sebagai acuan analisis. Definisi operasional ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana masing-masing konsep dimaknai dalam

konteks penelitian ini, serta jenis data yang dikumpulkan untuk mendukung analisis.

Konsep pertama adalah digitalisasi layanan, yang didefinisikan sebagai proses transformasi dari sistem pelayanan manual menuju sistem berbasis teknologi informasi. Transformasi ini meliputi pencatatan transaksi, penyediaan informasi, hingga komunikasi internal koperasi (Hamdani & Hidayat, 2024). Dalam konteks penelitian ini, digitalisasi dipahami sebagai proses sistematis yang dilakukan oleh KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera untuk mengalihkan sistem pelayanan konvensional ke sistem digital berbasis website. Proses ini mencakup sejumlah fitur layanan, seperti pendaftaran anggota, akses informasi simpan pinjam, pengajuan pinjaman secara daring, hingga pelaporan Sisa Hasil Usaha (SHU) anggota. Data yang dikumpulkan untuk memahami konsep ini mencakup wawancara dengan pengurus dan anggota koperasi, dokumentasi standar operasional prosedur (SOP) lama dan sistem baru, serta testimoni pengguna terhadap perubahan sistem pelayanan.

Konsep kedua adalah website sebagai media layanan digital, yang didefinisikan sebagai platform berbasis internet yang berfungsi sebagai pusat integrasi layanan koperasi. Website tidak hanya menjadi sarana informasi, tetapi juga mencakup layanan transaksi dan komunikasi antaranggota (Wahyuningsih, 2023). Dalam penelitian ini, website diposisikan sebagai representasi digital dari keseluruhan sistem

layanan koperasi. Oleh karena itu, fungsinya akan dianalisis secara langsung melalui observasi terhadap fitur-fitur yang tersedia, seperti halaman login, akses data simpan pinjam, pengaduan anggota, serta testimoni pengguna mengenai kemudahan dan hambatan dalam mengakses website. Evaluasi dari pihak pengurus koperasi terhadap efektivitas website juga menjadi bagian dari data yang dikaji.

Konsep ketiga adalah kinerja pelayanan, yang mengacu pada efektivitas layanan koperasi dalam memenuhi harapan anggota, terutama dalam hal kecepatan, akurasi, transparansi, dan kenyamanan (Ginting & Muhtarudin, 2023). Dalam penelitian ini, kinerja pelayanan diukur dari sudut pandang anggota sebagai pengguna utama layanan. Peneliti menggali narasi pengalaman anggota tentang kualitas layanan sebelum dan setelah digitalisasi dilakukan. Selain itu, data berupa persepsi kepuasan anggota, waktu respons layanan, serta keluhan dan saran terhadap sistem digital akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam.

Konsep keempat adalah strategi transformasi digital, yang merujuk pada langkah-langkah sistematis yang dilakukan koperasi untuk mengubah sistem pelayanan dari manual menjadi digital. Strategi ini mencakup pelatihan sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur teknologi, hingga adaptasi kebijakan internal (Sobarna, 2021). Dalam konteks penelitian ini, strategi akan dianalisis berdasarkan bagaimana pengurus koperasi menginisiasi perubahan, melibatkan anggota dalam

proses transformasi, serta membentuk struktur organisasi atau tim teknologi informasi (TI) yang relevan. Data yang dikumpulkan berupa narasi dari pengurus, dokumentasi program pelatihan, dan struktur internal yang mendukung digitalisasi.

Terakhir, konsep nilai-nilai koperasi juga menjadi bagian penting dalam definisi operasional penelitian ini. Nilai-nilai seperti partisipasi, demokrasi ekonomi, dan semangat kekeluargaan dipandang sebagai elemen mendasar dalam keberhasilan implementasi digitalisasi (Dasuki, 2020). Dalam penelitian ini, nilai-nilai tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana strategi digitalisasi yang diterapkan tetap menjaga esensi koperasi sebagai organisasi berbasis komunitas. Wawancara terkait perubahan hubungan sosial, partisipasi dalam forum daring, serta persepsi anggota terhadap transparansi dan keterlibatan dalam sistem digital akan menjadi data utama yang digunakan dalam analisis.

1.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang dikumpulkan dari dua jenis sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder, guna memperoleh pemahaman yang utuh mengenai strategi digitalisasi layanan melalui website dalam meningkatkan kinerja pelayanan Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Rukun Mekar Mahad Sejahtera. Kedua jenis data ini bersifat saling melengkapi dan dipilih secara strategis untuk menangkap realitas empiris di lapangan serta mendukung analisis berdasarkan kerangka konseptual yang telah ditentukan.

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari lapangan melalui dua teknik utama: wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara dilakukan dengan pengurus koperasi, staf pelayanan, dan anggota koperasi yang telah atau sedang berinteraksi dengan sistem layanan berbasis website. Tujuannya adalah untuk menggali pemahaman mereka terhadap proses digitalisasi, persepsi terhadap perubahan sistem pelayanan, pengalaman dalam menggunakan website, serta tantangan yang mereka hadapi selama proses transformasi berlangsung. Selain itu, observasi partisipatif dilakukan dengan cara mengamati secara langsung penggunaan sistem digital dalam aktivitas harian koperasi, termasuk interaksi antara anggota dan staf dalam konteks layanan berbasis teknologi. Melalui teknik ini, peneliti dapat menangkap perilaku nyata dan dinamika sosial yang muncul dari implementasi digitalisasi.

Karakteristik dari data primer dalam penelitian ini bersifat naratif, deskriptif, dan kontekstual. Meskipun data yang dikumpulkan cenderung subjektif karena berasal dari pengalaman dan pandangan individu, data ini kaya akan makna sosial dan kultural. Dengan demikian, data primer ini menjadi sumber utama untuk menggambarkan proses perubahan dari sistem manual ke digital secara utuh dan mendalam, langsung dari para pelaku utama transformasi layanan koperasi.

Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen tertulis yang relevan dengan objek dan fokus penelitian. Sumber data sekunder meliputi dokumen internal koperasi, seperti kebijakan digitalisasi, standar

operasional prosedur (SOP) layanan, dokumentasi proyek pengembangan website, dan catatan rapat pengurus. Selain itu, laporan tahunan koperasi yang memuat informasi tentang kinerja pelayanan, statistik penggunaan website, tingkat kepuasan anggota, dan data keuangan turut dianalisis sebagai bahan pendukung. Literatur ilmiah seperti jurnal akademik, buku, laporan penelitian, dan artikel yang relevan dengan topik digitalisasi koperasi dan strategi transformasi digital juga digunakan untuk memperkuat landasan teoretis penelitian.

Data sekunder dalam penelitian ini bersifat lebih formal dan objektif dibandingkan data primer. Fungsinya adalah untuk menyediakan konteks kelembagaan dan kronologi implementasi digitalisasi, serta menjadi dasar triangulasi terhadap data primer. Dengan menggunakan data tertulis yang telah terdokumentasi secara resmi, peneliti dapat melakukan verifikasi dan validasi terhadap informasi yang diperoleh dari lapangan.

Kombinasi antara data primer dan data sekunder ini memungkinkan peneliti untuk menyusun analisis interpretatif yang komprehensif terhadap strategi digitalisasi layanan koperasi. Pemaduan dua jenis data tersebut juga memperkuat keabsahan hasil temuan, karena setiap informasi yang diperoleh dari narasi informan dapat dibandingkan dan dikonfirmasi melalui dokumen tertulis. Hal ini sejalan dengan pendekatan kualitatif eksploratif yang menekankan pentingnya memahami konteks sosial, pengalaman subjektif, dan interaksi antaraktor sebagai dasar utama dalam membangun pemaknaan terhadap fenomena yang diteliti.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan disesuaikan dengan pendekatan kualitatif eksploratif yang bertujuan untuk menggali secara mendalam pemahaman, pengalaman, serta makna sosial dari proses digitalisasi layanan koperasi melalui website. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan bersifat naratif, kontekstual, dan deskriptif. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi.

Teknik pertama yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan informan kunci yang terdiri atas pengurus koperasi, staf pelayanan, dan anggota koperasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan tujuan penelitian dan indikator konsep dalam definisi operasional. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai persepsi, pengalaman, serta tantangan yang dihadapi para informan dalam proses transformasi digital koperasi. Teknik ini dipilih karena memberikan keleluasaan kepada informan untuk menjelaskan secara terbuka dan mendalam pandangan mereka terhadap sistem layanan yang sedang berkembang. Selama wawancara berlangsung, peneliti akan merekam dan mencatat temuan penting secara sistematis untuk dianalisis lebih lanjut.

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap aktivitas koperasi, khususnya dalam hal penggunaan website oleh anggota dan interaksi petugas dengan sistem digital. Observasi dilakukan secara partisipatif dengan mengamati bagaimana fitur-fitur dalam website digunakan, bagaimana

anggota mengakses layanan secara mandiri, dan bagaimana pengurus atau staf merespons kebutuhan digitalisasi dalam operasional harian. Observasi ini penting untuk mendapatkan data kontekstual yang tidak selalu dapat diungkapkan dalam wawancara, serta untuk menangkap dinamika perilaku yang terjadi dalam praktik.

Metode ketiga adalah dokumentasi, yaitu pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis dan visual yang relevan. Dokumen yang dikumpulkan meliputi kebijakan internal koperasi terkait digitalisasi, standar operasional prosedur (SOP), laporan proyek pengembangan website, notulen rapat pengurus, serta laporan tahunan koperasi. Dokumentasi ini memberikan bukti tertulis yang dapat digunakan untuk melakukan triangulasi terhadap data yang diperoleh dari wawancara dan observasi, sehingga memperkuat validitas dan keabsahan data penelitian.

Untuk menjamin validitas data yang dikumpulkan, peneliti akan melakukan beberapa langkah strategis. Pertama, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan dan jenis data (wawancara, observasi, dan dokumentasi). Kedua, peneliti melakukan member checking, yaitu meminta konfirmasi kepada informan mengenai ringkasan hasil wawancara yang telah ditranskripsikan, guna memastikan akurasi dan kesesuaian informasi. Ketiga, peneliti menerapkan catatan lapangan reflektif, yang memuat pengamatan subjektif dan catatan kontekstual sebagai pelengkap data formal.

Proses pengumpulan data ini akan dilakukan secara bertahap dan fleksibel, menyesuaikan dengan kesiapan informan serta dinamika lapangan. Setiap proses pengumpulan data diarahkan untuk menjawab pertanyaan penelitian, yakni bagaimana strategi digitalisasi layanan melalui website dirancang, dijalankan, dan dirasakan oleh aktor koperasi. Dengan teknik pengumpulan data yang variatif dan berlapis ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang utuh, mendalam, dan autentik tentang transformasi digital koperasi berbasis komunitas.

1.6 Validitas dan Reliabilitas Data

Dalam penelitian kualitatif, validitas dan reliabilitas tidak diukur secara statistik seperti dalam pendekatan kuantitatif, melainkan melalui ketelitian proses, konsistensi temuan, dan kedalaman interpretasi yang ditopang oleh data yang kuat dan bermakna. Untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian ini, digunakan strategi yang mencakup triangulasi, audit trail, dan verifikasi hasil dengan informan.

1.6.1 Validitas Instrument

Validitas dalam penelitian ini dijaga melalui penerapan triangulasi sumber dan metode, yaitu dengan membandingkan hasil dari wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumen atau arsip internal koperasi. Teknik ini bertujuan untuk mengkonfirmasi keakuratan data dari berbagai sudut pandang dan bentuk pengumpulan informasi.

Selain triangulasi, instrumen wawancara dikembangkan berdasarkan indikator konseptual yang relevan, sesuai dengan definisi operasional yang telah ditetapkan dalam penelitian. Untuk memastikan kejelasan dan efektivitas instrumen tersebut, dilakukan uji coba terbatas (pilot interview) terhadap satu atau dua informan di luar sampel utama. Uji coba ini membantu memastikan bahwa setiap pertanyaan mudah dipahami, tidak menimbulkan interpretasi ganda, dan mampu menggali informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Peneliti juga menerapkan member checking, yaitu dengan meminta klarifikasi dan konfirmasi dari informan atas transkrip atau ringkasan hasil wawancara yang telah dianalisis. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti benar-benar mencerminkan maksud dan pengalaman asli dari informan, serta menghindari penafsiran yang bias atau tidak sesuai konteks.

1.6.2 Reabilitas Instrument

Reliabilitas dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai konsistensi dan ketelusuran proses penelitian, bukan pengulangan hasil dalam konteks yang berbeda. Untuk menjaga reliabilitas data, peneliti melakukan pencatatan data secara rinci, sistematis, dan terdokumentasi dalam bentuk transkrip wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi observasi.

Proses analisis dilakukan melalui pendekatan induktif, dengan mengkategorikan tema-tema yang muncul dari data secara berulang dan konsisten. Setiap langkah analisis dicatat dalam audit trail, yaitu jejak dokumentasi yang memungkinkan proses analisis dapat ditelusuri kembali oleh pihak lain untuk menilai konsistensi logika, metode, dan hasil yang diperoleh. Peneliti juga menjaga refleksi kritis selama proses penelitian, dengan mengevaluasi potensi bias pribadi yang dapat memengaruhi interpretasi data. Refleksi ini ditulis dalam catatan reflektif untuk menjaga objektivitas dan integritas penelitian.

Dengan menggabungkan teknik triangulasi, audit trail, member checking, dan refleksi kritis, penelitian ini diupayakan memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam konteks pendekatan kualitatif. Hal ini memastikan bahwa data yang diperoleh tidak hanya sah, tetapi juga konsisten, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

1.7 Teknik Pengolahan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis tematik (*thematic analysis*). Analisis ini dipilih karena mampu mengidentifikasi, mengorganisasi, dan menggambarkan pola atau tema yang bermakna dari data kualitatif secara sistematis. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan penelitian yang bersifat eksploratif, yaitu menggali secara mendalam

strategi digitalisasi layanan melalui website dan dampaknya terhadap kinerja pelayanan koperasi simpan pinjam.

Analisis tematik digunakan karena fleksibel dan mampu mengakomodasi keragaman data kualitatif seperti wawancara mendalam, hasil observasi lapangan, serta dokumen institusional. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk membangun narasi interpretatif berdasarkan persepsi, pengalaman, dan makna subjektif dari informan yang terlibat langsung dalam proses digitalisasi layanan koperasi.

Langkah-langkah yang akan diambil dalam proses analisis data meliputi:

- 1) Transkripsi Data, semua hasil wawancara dan catatan observasi akan ditranskrip secara verbatim untuk memastikan tidak ada informasi yang hilang.
- 2) Pembacaan dan Familiarisasi, peneliti membaca ulang seluruh data untuk memahami konteks dan membangun keakraban dengan narasi yang muncul dari informan.
- 3) Koding Awal (*Initial Coding*), Potongan data yang relevan akan diberi kode atau label berdasarkan isi dan maknanya. Kode dapat berupa kata kunci seperti “perubahan layanan,” “akses anggota,” “tantangan SDM,” dll.
- 4) Identifikasi Tema, kode-kode awal yang memiliki kesamaan akan dikelompokkan ke dalam tema-tema utama yang menggambarkan aspek strategis dalam digitalisasi layanan,

misalnya: *strategi pelibatan anggota, adaptasi teknologi, persepsi efektivitas pelayanan.*

- 5) Peninjauan dan Pemurnian Tema, tema-tema yang terbentuk dikaji ulang untuk memastikan saling keterkaitan antar kategori dan konsistensi makna dalam konteks penelitian.
- 6) Penulisan dan Interpretasi Data, setiap tema akan dijelaskan dengan narasi mendalam yang diperkuat dengan kutipan langsung dari informan. Data dianalisis secara induktif dan disesuaikan dengan kerangka konseptual penelitian.

Untuk memastikan keakuratan dan keterpercayaan hasil analisis, peneliti akan menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber (pengurus, anggota, dokumen koperasi) dan metode (wawancara, observasi, dokumen). Selain itu, dilakukan member checking, yaitu mengonfirmasi kembali interpretasi data kepada informan agar makna yang ditangkap peneliti sesuai dengan pengalaman asli mereka. Peneliti juga menerapkan audit trail untuk mendokumentasikan semua proses analisis, dari pengumpulan hingga penarikan kesimpulan, guna menjamin transparansi dan keterlacakan.

Dengan pendekatan analisis ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan temuan yang kaya, bermakna, dan relevan, serta memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam pengembangan strategi digitalisasi pelayanan koperasi.