

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan wawancara terhadap pengurus, staf, serta anggota koperasi, penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi layanan melalui website memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan di KSP RMMS. Transformasi digital yang dilakukan memungkinkan akses informasi dan pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan. Layanan seperti pengecekan saldo, pengajuan pinjaman daring, serta informasi kegiatan koperasi kini dapat diakses oleh anggota kapan saja dan dari mana saja, sehingga secara nyata meningkatkan efisiensi kerja dan kepuasan anggota terhadap pelayanan koperasi.

Temuan ini secara langsung mendukung tujuan penelitian dan menjawab rumusan masalah, yakni bagaimana strategi digitalisasi melalui website dapat meningkatkan kualitas pelayanan koperasi. Dalam konteks teoritis, hasil ini menguatkan teori Diffusion of Innovations dari Rogers, bahwa adopsi teknologi dalam suatu komunitas akan mengalami percepatan ketika manfaatnya dirasakan secara langsung oleh penggunanya. Selain itu, hasil ini juga konsisten dengan temuan dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan lembaga keuangan mikro.

Implikasi dari penelitian ini mencakup dua dimensi utama: secara teoritis, penelitian ini memperluas kajian mengenai digitalisasi di sektor koperasi skala menengah yang berbasis komunitas lokal, sebuah topik yang relatif belum banyak diteliti. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi koperasi lain yang ingin mengembangkan sistem layanan berbasis teknologi digital, khususnya dengan pendekatan yang disesuaikan dengan kemampuan SDM dan konteks sosial anggota koperasi.

Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Ruang lingkup yang terbatas pada satu koperasi dan penggunaan pendekatan kualitatif membuat hasil tidak dapat digeneralisasi ke koperasi lain dengan kondisi berbeda. Selain itu, keterbatasan dalam pengukuran kuantitatif terhadap kinerja pelayanan membuat hasil penelitian ini lebih bersifat deskriptif daripada komparatif. Faktor lain seperti variasi tingkat literasi digital anggota juga menjadi tantangan yang berpengaruh terhadap penerimaan teknologi dan efektivitas implementasi website koperasi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan pengembangan dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods agar dapat mengukur dampak digitalisasi secara lebih terukur, termasuk pengaruhnya terhadap kepuasan anggota, efisiensi operasional, dan pertumbuhan keuangan koperasi. Selain itu, eksplorasi pada koperasi di wilayah berbeda, dengan karakteristik anggota dan tingkat akses teknologi yang beragam, akan memperluas pemahaman terhadap faktor-faktor penentu keberhasilan transformasi digital di sektor koperasi. Penelitian masa depan juga perlu mengkaji strategi

pelatihan dan pendampingan digital bagi anggota sebagai bagian integral dari proses transformasi layanan.

## **1.2 Implikasi**

Penelitian ini membawa implikasi penting yang melampaui konteks lokal koperasi tempat penelitian dilakukan. Digitalisasi layanan melalui media website bukan hanya memberikan dampak pada efisiensi internal dan peningkatan pelayanan bagi anggota koperasi, tetapi juga membuka wawasan baru tentang bagaimana institusi ekonomi berbasis komunitas dapat mengadopsi inovasi teknologi secara kontekstual dan bertahap. Hasil-hasil yang diperoleh menandakan bahwa transformasi digital bukan semata adopsi perangkat teknologi, melainkan melibatkan proses perubahan sosial, struktural, dan budaya organisasi. Oleh karena itu, temuan dalam penelitian ini memberikan dampak luas yang relevan untuk pengembangan teori, praktik kelembagaan, dan kebijakan publik di bidang penguatan koperasi di era digital.

### **1.2.1 Implikasi Teoretis**

Dari sisi teoritis, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang dinamika adopsi teknologi dalam lingkungan koperasi yang berbasis komunitas lokal. Temuan mendukung kerangka Diffusion of Innovations Theory dari Everett Rogers, yang menjelaskan bagaimana inovasi menyebar dalam masyarakat melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dalam konteks KSP RMMS, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses digitalisasi tidak

terjadi secara seragam, melainkan mengikuti kecepatan adopsi yang berbeda antar kelompok anggota, tergantung tingkat literasi digital dan akses teknologi. Hal ini memperkuat teori bahwa adopsi inovasi sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan karakteristik pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan penerapan Technology Acceptance Model (TAM). Model ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Dalam penelitian ini, anggota koperasi yang merasakan manfaat langsung dari penggunaan website—seperti kemudahan mengakses informasi simpanan, pengajuan pinjaman, serta transparansi keuangan—memperlihatkan kecenderungan lebih tinggi dalam menerima dan menggunakan sistem digital tersebut. Hal ini memperkuat validitas TAM dalam konteks institusi non-komersial, seperti koperasi simpan pinjam, yang selama ini kurang banyak dikaji.

Penelitian ini juga memperluas ruang lingkup teori pelayanan publik berbasis teknologi (*e-government* dan *digital service delivery*) ke dalam ranah koperasi dan ekonomi rakyat. Koperasi sebagai organisasi berbasis anggota bukan hanya dapat mengadopsi prinsip efisiensi dan akuntabilitas digital, tetapi juga menjadi contoh penerapan transformasi digital yang berbasis nilai solidaritas, partisipasi, dan pemberdayaan.

### 1.2.2 Implikasi Praktis

Dari sisi teoritis, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang dinamika adopsi teknologi dalam lingkungan koperasi yang berbasis komunitas lokal. Temuan mendukung kerangka **Diffusion of Innovations Theory** dari Everett Rogers, yang menjelaskan bagaimana inovasi menyebar dalam masyarakat melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dalam konteks KSP RMMS, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses digitalisasi tidak terjadi secara seragam, melainkan mengikuti kecepatan adopsi yang berbeda antar kelompok anggota, tergantung tingkat literasi digital dan akses teknologi. Hal ini memperkuat teori bahwa adopsi inovasi sangat dipengaruhi oleh konteks sosial dan karakteristik pengguna.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan penerapan **Technology Acceptance Model (TAM)**. Model ini menyatakan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat. Dalam penelitian ini, anggota koperasi yang merasakan manfaat langsung dari penggunaan website—seperti kemudahan mengakses informasi simpanan, pengajuan pinjaman, serta transparansi keuangan—memperlihatkan kecenderungan lebih tinggi dalam menerima dan menggunakan sistem digital tersebut. Hal ini memperkuat validitas TAM dalam konteks institusi non-komersial, seperti koperasi simpan pinjam, yang selama ini kurang banyak dikaji.

Penelitian ini juga memperluas ruang lingkup teori pelayanan publik berbasis teknologi (*e-government* dan *digital service delivery*) ke dalam ranah koperasi dan ekonomi rakyat. Koperasi sebagai organisasi berbasis anggota bukan hanya dapat mengadopsi prinsip efisiensi dan akuntabilitas digital, tetapi juga menjadi contoh penerapan transformasi digital yang berbasis nilai solidaritas, partisipasi, dan pemberdayaan.

### 1.3 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi strategi digitalisasi layanan koperasi berbasis website, tetap terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu diakui sebagai bagian dari proses ilmiah. Keterbatasan ini penting untuk dicatat agar hasil temuan dapat diinterpretasikan secara lebih proporsional, serta menjadi dasar pertimbangan bagi penelitian-penelitian lanjutan yang ingin mendalami topik serupa.

Pertama, keterbatasan yang paling menonjol terletak pada **cakupan geografis dan institusional**. Penelitian ini hanya difokuskan pada satu koperasi, yaitu KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera, yang berlokasi di lingkungan komunitas tertentu. Hal ini tentu membatasi generalisasi temuan ke koperasi-koperasi lain yang memiliki karakteristik berbeda, baik dari sisi ukuran, sistem manajemen, maupun kondisi sosial ekonomi anggota. Lingkungan sosial yang relatif homogen di lokasi penelitian juga berpengaruh

terhadap dinamika penerimaan teknologi, sehingga hasilnya mungkin tidak berlaku secara seragam di konteks koperasi yang lebih heterogen.

Kedua, pendekatan metodologis yang digunakan adalah **penelitian kualitatif dengan teknik purposive sampling**, yang mengutamakan kedalaman informasi daripada cakupan populasi yang luas. Meskipun pendekatan ini memberikan wawasan yang mendalam dan kaya konteks, namun keterbatasan jumlah informan (20 orang) serta potensi subjektivitas dalam proses wawancara dan interpretasi data dapat memunculkan bias tertentu. Peneliti sangat bergantung pada narasi dan persepsi informan, yang belum diverifikasi secara kuantitatif atau diuji melalui metode triangulasi lanjutan seperti observasi sistematis atau data log penggunaan website koperasi.

Ketiga, **faktor waktu** juga menjadi kendala dalam penelitian ini. Proses pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu terbatas, saat fase awal implementasi website koperasi. Hal ini membuat peneliti belum dapat mengevaluasi dampak digitalisasi secara longitudinal atau jangka panjang, seperti pengaruh terhadap pertumbuhan jumlah anggota aktif, efisiensi keuangan koperasi, atau perubahan perilaku digital anggota dalam kurun beberapa tahun. Dengan demikian, temuan yang diperoleh bersifat snapshot dari suatu periode waktu tertentu, belum mencerminkan perkembangan yang mungkin terjadi seiring waktu.

Keempat, faktor eksternal yang tidak dikendalikan, seperti kondisi infrastruktur digital di daerah (kualitas jaringan internet), tingkat literasi digital

masyarakat sekitar, dan dukungan kebijakan dari instansi pemerintah daerah, juga mempengaruhi proses adopsi website. Faktor-faktor ini tidak secara eksplisit dikaji secara mendalam dalam penelitian, namun sangat berpotensi memengaruhi efektivitas digitalisasi layanan yang diimplementasikan.

Terakhir, keterbatasan juga muncul dari sisi **evaluasi teknis website**. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek persepsi dan pengalaman pengguna (user experience), namun belum melakukan evaluasi teknis mendalam mengenai performa, keamanan, atau kompatibilitas teknologi website yang digunakan. Padahal, aspek teknis ini sangat penting untuk menjamin keberlanjutan penggunaan sistem digital dalam jangka panjang.

Menyadari keterbatasan-keterbatasan ini, peneliti menyarankan agar studi lanjutan dapat mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (mixed methods), melibatkan lebih banyak objek studi dari koperasi berbeda, serta memperluas fokus kajian ke aspek teknis dan kebijakan makro. Dengan cara ini, hasil penelitian di masa depan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dan aplikatif dalam mempercepat transformasi digital koperasi di Indonesia.

#### **1.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya**

Meskipun penelitian ini telah memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi strategi digitalisasi layanan koperasi berbasis website, tetap terdapat sejumlah keterbatasan yang perlu diakui sebagai bagian dari proses ilmiah. Keterbatasan ini penting untuk dicatat agar hasil temuan dapat diinterpretasikan secara lebih proporsional, serta menjadi

dasar pertimbangan bagi penelitian-penelitian lanjutan yang ingin mendalami topik serupa.

Pertama, keterbatasan yang paling menonjol terletak pada cakupan geografis dan institusional. Penelitian ini hanya difokuskan pada satu koperasi, yaitu KSP Rukun Mekar Mahad Sejahtera, yang berlokasi di lingkungan komunitas tertentu. Hal ini tentu membatasi generalisasi temuan ke koperasi-koperasi lain yang memiliki karakteristik berbeda, baik dari sisi ukuran, sistem manajemen, maupun kondisi sosial ekonomi anggota. Lingkungan sosial yang relatif homogen di lokasi penelitian juga berpengaruh terhadap dinamika penerimaan teknologi, sehingga hasilnya mungkin tidak berlaku secara seragam di konteks koperasi yang lebih heterogen.

Kedua, pendekatan metodologis yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik purposive sampling, yang mengutamakan kedalaman informasi daripada cakupan populasi yang luas. Meskipun pendekatan ini memberikan wawasan yang mendalam dan kaya konteks, namun keterbatasan jumlah informan (20 orang) serta potensi subjektivitas dalam proses wawancara dan interpretasi data dapat memunculkan bias tertentu. Peneliti sangat bergantung pada narasi dan persepsi informan, yang belum diverifikasi secara kuantitatif atau diuji melalui metode triangulasi lanjutan seperti observasi sistematis atau data log penggunaan website koperasi.

Ketiga, faktor waktu juga menjadi kendala dalam penelitian ini. Proses pengumpulan data dilakukan dalam kurun waktu terbatas, saat fase awal implementasi website koperasi. Hal ini membuat peneliti belum dapat

mengevaluasi dampak digitalisasi secara longitudinal atau jangka panjang, seperti pengaruh terhadap pertumbuhan jumlah anggota aktif, efisiensi keuangan koperasi, atau perubahan perilaku digital anggota dalam kurun beberapa tahun. Dengan demikian, temuan yang diperoleh bersifat snapshot dari suatu periode waktu tertentu, belum mencerminkan perkembangan yang mungkin terjadi seiring waktu.

Keempat, faktor eksternal yang tidak dikendalikan, seperti kondisi infrastruktur digital di daerah (kualitas jaringan internet), tingkat literasi digital masyarakat sekitar, dan dukungan kebijakan dari instansi pemerintah daerah, juga mempengaruhi proses adopsi website. Faktor-faktor ini tidak secara eksplisit dikaji secara mendalam dalam penelitian, namun sangat berpotensi memengaruhi efektivitas digitalisasi layanan yang diimplementasikan.

Terakhir, keterbatasan juga muncul dari sisi evaluasi teknis website. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada aspek persepsi dan pengalaman pengguna (user experience), namun belum melakukan evaluasi teknis mendalam mengenai performa, keamanan, atau kompatibilitas teknologi website yang digunakan. Padahal, aspek teknis ini sangat penting untuk menjamin keberlanjutan penggunaan sistem digital dalam jangka panjang.

Menyadari keterbatasan-keterbatasan ini, peneliti menyarankan agar studi lanjutan dapat mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (mixed methods), melibatkan lebih banyak objek studi dari koperasi berbeda, serta memperluas fokus kajian ke aspek teknis dan kebijakan makro. Dengan cara ini, hasil penelitian di masa depan diharapkan dapat memberikan

kontribusi yang lebih komprehensif dan aplikatif dalam mempercepat transformasi digital koperasi di Indonesia.

