

DIGITALISASI KOPERASI SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN

Paulus

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Univesitas Kapuas Sintang, Jl. Y.C. Oevang Oeray No. 92, Sintang, Indonesia, email: paulussemari@gmail.com

Abstract : *The rapid advancement of information and communication technology has prompted cooperative institutions to modernize their service systems in order to maintain competitiveness and relevance within the digital transformation era. Numerous cooperatives continue to face challenges in administrative processes, transaction documentation, and service provision due to the continued reliance on conventional manual systems. This research seeks to examine the role of cooperative digitalization in enhancing service effectiveness. This study applied a descriptive qualitative method, involving cooperative managers, employees, and members as research participants. Data collection techniques included in-depth interviews, field observations, and document analysis. The collected data were analyzed through several stages, namely data reduction, data display, and verification to formulate research conclusions. The findings reveal that the implementation of digitalization within cooperatives has been carried out through the adoption of information systems for managing membership administration, recording financial transactions, and facilitating service delivery. The integration of digital technology has significantly improved service effectiveness, particularly in accelerating service processes, increasing data accuracy, expanding service accessibility, and strengthening transparency in cooperative management. Members are able to obtain financial information and perform transactions more efficiently through digital platforms. Nevertheless, the implementation process still encounters several obstacles, including limited digital competencies among human resources, insufficient technological infrastructure, and the need for member adaptation to newly introduced digital services. Consequently, ongoing capacity-building programs, improvement of technological facilities, and educational initiatives for members are essential to support optimal digital service implementation. In conclusion, cooperative digitalization represents a strategic initiative to enhance service effectiveness and reinforce the competitiveness of cooperatives in the era of digital transformation.*

Keywords: *cooperative digitalization, service effectiveness, digital service.*

Abstrak: Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menuntut lembaga koperasi untuk melakukan pembaruan dalam sistem pelayanan guna mempertahankan daya saing dan relevansinya di tengah perkembangan era digital. Pada kenyataannya, masih banyak koperasi yang mengalami kendala dalam pengelolaan administrasi, pencatatan transaksi, serta penyelenggaraan pelayanan karena masih mengandalkan sistem yang bersifat manual. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji digitalisasi koperasi sebagai langkah strategis dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melibatkan pengurus, karyawan, dan anggota koperasi sebagai subjek penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi koperasi telah dilakukan melalui penggunaan sistem informasi dalam pengelolaan data keanggotaan, pencatatan transaksi keuangan, serta penyediaan layanan kepada anggota. Pemanfaatan teknologi digital tersebut mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam mempercepat proses pelayanan, meningkatkan ketepatan data, mempermudah akses layanan, serta memperkuat transparansi dalam pengelolaan koperasi. Melalui sistem digital, anggota dapat mengakses informasi keuangan dan melakukan transaksi secara lebih praktis dan efisien. Meskipun demikian, pelaksanaan digitalisasi masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan teknologi, ketersediaan infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta proses penyesuaian anggota terhadap layanan berbasis digital. Oleh sebab itu, diperlukan pelatihan yang berkesinambungan, penguatan sarana dan prasarana teknologi, serta peningkatan pemahaman anggota mengenai layanan digital guna mengoptimalkan implementasi pelayanan koperasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa digitalisasi koperasi merupakan langkah strategis yang berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus memperkuat daya saing koperasi dalam menghadapi era transformasi digital.

Kata Kunci: Digitalisasi koperasi; efektivitas pelayanan; layanan digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menimbulkan perubahan yang cukup besar dalam berbagai sektor organisasi, termasuk lembaga ekonomi yang berbasis keanggotaan seperti koperasi. Transformasi digital menjadi salah satu pendekatan strategis yang dilakukan organisasi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mutu pelayanan, serta daya saing lembaga. Digitalisasi tidak hanya mencakup pemanfaatan teknologi, tetapi juga melibatkan perubahan pada sistem kerja, pola pemberian layanan, serta pengelolaan informasi yang lebih terintegrasi.

Laudon dan Laudon (2018) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis teknologi digital mampu membantu organisasi dalam meningkatkan efisiensi pengolahan data, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna jasa.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Heeks (2018) yang mengemukakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan organisasi sekaligus memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam lingkup koperasi, penerapan digitalisasi menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Sebagai badan usaha yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan anggota, koperasi dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang efektif dan efisien. Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia (2021) menegaskan bahwa pengembangan koperasi modern perlu didukung oleh transformasi digital guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan kepada anggota.

Efektivitas pelayanan dikoperasi dapat dilihat dari dimensi-dimensi

kualitas pelayanan (*servoqual*), sebagaimana dikemukakan oleh Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2016), dimensi kualitas pelayanan terdiri dari lima aspek, yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik adalah segala sesuatu yang diperlukan untuk menunjang pelayanan yang berupa harta yang bisa dilihat sehingga dapat memberikan kesan yang meyakinkan.

2. *Reliability* (keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan karyawan memberikan pelayanan kepada anggota koperasi.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap merupakan tingkat respon atau kesecapan tanggapan yang diberikan oleh pelayan atau pegawai kepada anggota koperasi.

4. *Assurance* (jaminan)

Jaminan dalam konteks pelayanan merupakan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan yang menimbulkan rasa percaya.

5. *Empathy* (empati)

Empati merupakan sikap karyawan dalam pelayanan yang berupaya untuk memberikan pelayanan sepenuh hati.

Efektivitas pelayanan merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Tjiptono (2017) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara cepat,

akurat, dan sesuai dengan harapan pengguna. Sementara itu, Parasuraman, Sinambela (2016) menambahkan bahwa pelayanan yang efektif harus mampu memberikan kemudahan akses layanan serta menjamin kepuasan pengguna.

Implementasi digitalisasi koperasi juga berkaitan erat dengan tingkat penerimaan teknologi oleh pengguna layanan. Davis (1989) melalui *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat serta kemudahan penggunaan teknologi tersebut. Selanjutnya, Venkatesh et al. (2003) mengembangkan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menekankan bahwa faktor sosial, kondisi pendukung, serta ekspektasi kinerja turut mempengaruhi penggunaan teknologi dalam organisasi.

Selain itu, transformasi digital dalam organisasi memerlukan kesiapan sumber daya manusia serta sistem manajemen yang memadai. Rachman (2020) menyatakan bahwa transformasi digital tidak hanya berkaitan dengan penerapan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya kerja, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penguatan sistem pengelolaan organisasi. Azhar (2018) menambahkan bahwa sistem informasi manajemen memiliki peran penting dalam mengintegrasikan data serta meningkatkan efektivitas pengelolaan organisasi.

Meskipun demikian, penerapan digitalisasi koperasi masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan kualitas sumber daya manusia,

infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta kesiapan anggota dalam memanfaatkan layanan digital. Faktor-faktor tersebut menjadi tantangan yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi digitalisasi koperasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji digitalisasi koperasi sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan kepada anggota. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan koperasi berbasis teknologi digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengkaji secara mendalam fenomena digitalisasi koperasi dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi objek penelitian berdasarkan sudut pandang para informan yang terlibat langsung.

Subjek penelitian meliputi pengurus, karyawan, serta anggota koperasi yang menggunakan layanan berbasis digital. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu, khususnya tingkat keterlibatan mereka dalam pengelolaan dan pemanfaatan sistem digital koperasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan digitalisasi koperasi serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan koperasi yang memanfaatkan teknologi digital. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa laporan administrasi, sistem pelayanan, serta dokumen yang berkaitan dengan penerapan digitalisasi koperasi.

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk deskripsi naratif yang sistematis. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil interpretasi terhadap data yang telah dianalisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Koperasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koperasi telah menerapkan digitalisasi dalam pengelolaan layanan kepada anggota. Penerapan tersebut dilakukan melalui pemanfaatan sistem informasi koperasi yang digunakan untuk mengelola data keanggotaan, mencatat transaksi simpan pinjam, serta menyusun laporan keuangan.

Penggunaan sistem berbasis digital memberikan kemudahan dalam pelaksanaan administrasi koperasi. Pengelolaan data anggota yang sebelumnya dilakukan secara manual kini telah terintegrasi dalam sistem komputerisasi. Kondisi ini memungkinkan pengurus koperasi memperoleh dan mengelola data anggota dengan lebih cepat, tepat, dan sistematis.

Selain itu, koperasi juga telah mengembangkan layanan transaksi berbasis digital yang memberikan fleksibilitas bagi anggota dalam melakukan transaksi. Anggota dapat memperoleh informasi mengenai saldo simpanan, pinjaman, serta riwayat transaksi melalui sistem layanan digital yang disediakan oleh koperasi.

Digitalisasi dalam Meningkatkan Kecepatan Pelayanan

Penerapan digitalisasi dalam koperasi memberikan dampak positif terhadap peningkatan kecepatan pelayanan. Proses pencatatan transaksi yang sebelumnya memerlukan waktu relatif lama kini dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem digital. Hal ini memungkinkan pengurus koperasi melayani transaksi anggota dengan lebih efisien.

Kemudahan dalam pengolahan data juga membantu pengurus koperasi dalam menyusun laporan administrasi maupun laporan keuangan secara lebih cepat dan terstruktur. Kondisi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan koperasi secara keseluruhan.

Digitalisasi dalam Meningkatkan Akurasi Data

Pemanfaatan sistem digital terbukti mampu meningkatkan ketepatan dan keakuratan data koperasi. Proses pencatatan transaksi yang dilakukan secara digital dapat mengurangi potensi kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual. Data terkait keanggotaan, transaksi keuangan, serta administrasi koperasi dapat tersimpan secara terorganisir dan mudah diakses.

Tingkat akurasi data yang lebih baik juga memudahkan pengurus koperasi dalam melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kegiatan koperasi. Informasi yang tersimpan dalam sistem digital dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan manajerial.

Digitalisasi dalam Meningkatkan Kemudahan Akses Layanan

Digitalisasi memberikan kemudahan bagi anggota dalam memanfaatkan layanan koperasi. Anggota tidak lagi harus datang langsung ke kantor koperasi untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi. Melalui sistem digital, anggota dapat mengakses berbagai layanan koperasi menggunakan perangkat teknologi yang mereka miliki.

Kemudahan akses tersebut mendorong peningkatan partisipasi anggota dalam aktivitas koperasi. Anggota juga dapat memantau kondisi keuangan mereka secara mandiri sehingga dapat meningkatkan tingkat

kepercayaan terhadap pengelolaan koperasi.

Digitalisasi dalam Meningkatkan Transparansi Pengelolaan Koperasi

Penerapan digitalisasi juga berkontribusi dalam meningkatkan transparansi pengelolaan koperasi. Sistem informasi koperasi memungkinkan anggota memperoleh informasi terkait pengelolaan keuangan dan kegiatan koperasi secara lebih terbuka. Transparansi tersebut dapat meningkatkan akuntabilitas pengurus dalam menjalankan fungsi pengelolaan organisasi.

Kendala dalam Implementasi Digitalisasi Koperasi

Walaupun digitalisasi memberikan berbagai manfaat, penelitian ini menemukan beberapa hambatan dalam proses implementasinya. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan kompetensi sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem berbasis digital. Sebagian pengurus dan karyawan koperasi masih memerlukan peningkatan keterampilan teknologi melalui pelatihan yang berkelanjutan.

Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet dan perangkat pendukung sistem digital, juga menjadi tantangan dalam penerapan digitalisasi koperasi. Di sisi lain, sebagian anggota koperasi masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, sehingga diperlukan upaya edukasi dan pendampingan agar anggota mampu

memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- 1) Penerapan digitalisasi dalam koperasi telah dilakukan pada pengelolaan administrasi, pengolahan transaksi keuangan, serta pelayanan kepada anggota melalui pemanfaatan sistem informasi koperasi. Pelayanan digital tersebut berupa program transaksi keuangan berbasis online dan mobile koperasi. Penggunaan teknologi digital tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam mempercepat proses layanan, meningkatkan ketepatan data, mempermudah akses layanan, serta mendorong transparansi dalam pengelolaan koperasi.
- 2) Pelaksanaan digitalisasi koperasi masih menghadapi beberapa hambatan, di antaranya keterbatasan kemampuan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi yang belum optimal, serta proses penyesuaian anggota dalam memanfaatkan layanan berbasis digital.

2. Saran

- 1) Koperasi yang belum menerapkan digitalisasi dalam pelayanan diharapkan dapat mengimplentasinya agar dapat menambah efektivitas pelayanan dan citra merek (*brand image*) organisasi koperasi.
- 2) Infrastruktur untuk pelayanan melalui digitalisasi perlu ditingkatkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, baik perangkat keras maupun perangkat lunak yang diperlukan.
- 3) Teknologi digital yang diterapkan dikoperasi perlu di evaluasi secara terus menerus untuk perbaikan-perbaikan atas kelemahan sistem yang masih ada untuk menjawab tuntutan kebutuhan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Heeks, R. (2018). Information and communication technology for development (ICT4D). London: Routledge.
- Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. (2021). Roadmap koperasi modern berbasis digital. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). New Jersey: Pearson.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Management information systems: Managing the digital firm. New York: Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. 2016. *Services Marketing : People, Technology, Strategy Management*. New Jersey : Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rachman, A. (2020). Transformasi digital dalam organisasi modern. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinambela, L. P. (2016). Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2017). Service management mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.