

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Koperasi di Indonesia memainkan peran strategis dalam perekonomian nasional sebagai wadah bagi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi secara kolektif. Sejak diperkenalkan pada masa kolonial, koperasi terus berkembang dan diakui sebagai pilar utama ekonomi rakyat. Untuk mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan koperasi, pemerintah telah menerapkan berbagai kebijakan dan regulasi, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian yang menegaskan prinsip koperasi sebagai badan usaha berbasis kekeluargaan dan gotong royong yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Koperasi Dan Usaha Kecil Dan Menengah. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2023 tentang Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi. Yang mengatur tentang ketentuan umum, pendirian, izin usaha simpanan pinjaman, standar operasional manajemen, kegiatan usaha, skala usaha, pengurus, pengelola, pengawas dan dewan pengawas syariah, permodalan, peran pemerintah dan pemerintah daerah, prinsip mengenali pengguna jasa layanan simpan pinjam, pengawasan dan pelaporan, ketentuan lain-lain, ketentuan administratif, ketentuan peralihan dan ketentuan penutup (JDIH BPK, 2023).

Tabel 1.1 data pertumbuhan koperasi di Indonesia

Tahun	Data Pertumbuhan
2022	120,174
2023	125,603
2024	130,785
Jumlah	376,562

Sumber: Data kemenkop 2025

Berdasarkan data terbaru, jumlah koperasi di Indonesia terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2022, jumlah koperasi tercatat sebanyak 120.174 unit, kemudian meningkat menjadi 125.603 unit pada tahun

2023, dan mencapai 130.785 unit pada tahun 2024. Secara keseluruhan, dalam tiga tahun terakhir, total jumlah koperasi di Indonesia telah mencapai 376.562 unit. Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa koperasi masih menjadi salah satu pilar utama dalam perekonomian nasional. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah koperasi, tantangan dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas layanan juga semakin besar (kemenkop,2025).

Salah satu jenis koperasi yang berkembang pesat di Indonesia adalah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Koperasi ini beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, seperti sistem bagi hasil dan bebas riba. Meskipun jumlahnya masih tergolong sedikit dibandingkan koperasi konvensional, koperasi syariah terus mengalami pertumbuhan yang baik. Pada tahun 2021, jumlah koperasi syariah di Indonesia telah mencapai 150.223 unit usaha, di mana sekitar 1,5% di antaranya adalah KSPPS. Terdapat sekitar 2.253 unit KSPPS yang memiliki total anggota mencapai 1,4 juta orang. Dari segi keuangan, modal sendiri yang dimiliki KSPPS mencapai Rp 968 miliar, sementara modal dari pihak luar mencapai Rp 3,9 triliun, dengan total volume usaha sebesar Rp 5,2 triliun. Seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap keuangan syariah, jumlah koperasi syariah pun terus bertambah (Sajiha, 2022).

Koperasi syariah di Indonesia terus berkembang, namun proses digitalisasi masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek operasional. Beberapa koperasi syariah, khususnya di daerah terpencil, masih mengalami keterbatasan infrastruktur teknologi yang belum memadai. Hal ini menyebabkan layanan koperasi belum sepenuhnya terdigitalisasi, sehingga proses administrasi dan transaksi keuangan masih dilakukan secara manual. Akibatnya, efektivitas dan efisiensi operasional koperasi menjadi terbatas, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan bagi anggotanya (Rohmah, 2024).

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi di berbagai sektor ekonomi, koperasi di Indonesia menghadapi tantangan modernisasi agar tetap relevan dan mampu bersaing dalam ekosistem ekonomi digital (Rafsanjani, 2022).

Selain kendala infrastruktur, rendahnya literasi digital di kalangan anggota koperasi, terutama generasi tua, juga menjadi hambatan dalam adopsi teknologi. Banyak anggota koperasi yang masih terbiasa dengan sistem konvensional dan kurang memahami manfaat digitalisasi. Di sisi lain, biaya implementasi teknologi yang tinggi serta kekhawatiran terhadap keamanan data semakin memperlambat proses transformasi digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi dan dukungan dari berbagai pihak untuk mempercepat digitalisasi koperasi syariah agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing di era modern (Prihartana & Mukhsin, 2024).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khoiri & Sulistyowati (2023), dalam konteks Penerapan Pelayanan Berbasis Digital di Lembaga Keuangan Mikro Syariah (studi kasus BMT UGT Sidogiri), demi menjaga kepuasan anggota maka dilakukan upaya untuk mengikuti perkembangan teknologi terutama di bidang pelayanan. Sehingga terdapat beberapa *Research Gap* terkait hal ini. Diantaranya penerapan teknologi yang masih terbatas dan beberapa koperasi syariah belum memanfaatkan teknologi informasi berbasis digital. Sehingga penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menganalisis penerapan digitalisasi pada koperasi syariah guna meningkatkan kualitas layanan dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan anggota (Khoiri & Sulistyowati, 2023).

Strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi menjadi langkah penting yang diterapkan di berbagai lembaga keuangan, termasuk koperasi syariah untuk memenuhi kebutuhan anggota yang semakin digital. Inovasi dalam layanan berbasis teknologi memungkinkan koperasi syariah seperti KSPPS, untuk mengatasi tantangan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Namun, terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi digitalisasi, seperti kurangnya sistem pembaruan teknologi, perkembangan teknologi yang belum sepenuhnya relevan, serta budaya kerja yang belum berbasis digital. Kendala-kendala ini dapat mempengaruhi efektivitas transformasi layanan koperasi, sehingga perlu mendapatkan perhatian lebih serius agar koperasi syariah dapat beradaptasi

dengan perkembangan teknologi dan meningkatkan daya saingnya (Dewi., et.al, 2024).

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Rinata & Nana (2023) membahas rancangan aplikasi pencatatan pembiayaan nasabah koperasi berbasis web di KSPPS AIMS KC Cirebon, dengan menggunakan metode *Waterfall SDLC* (*System Development Life Cycle*) untuk meningkatkan efisiensi waktu kinerja karyawan dan memberikan kemudahan dalam pencatatan informasi transaksi anggota serta mencegah terjadinya kesalahan pencatatan, duplikasi, bahkan kehilangan data di KSPPS AIMS KC Cirebon. Namun penelitian tersebut hanya berfokus pada rancangan aplikasi pencatatan pembiayaan dan belum mengkaji secara mendalam mengenai penerapan digital koperasi seperti aplikasi *Aims Mobile* terhadap efisiensi operasionalnya. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menganalisis penerapan di KSPPS AIMS KC Cirebon. menyesuaikan dengan transformasi digital yang dapat diakses oleh anggota secara online dan mandiri, serta dapat menerima berbagai informasi secara cepat (Rinata & Nana, 2023).

Hasil pra-observasi yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa salah satu tantangan utama dalam penerapan digitalisasi pada koperasi syariah adalah kurangnya pengetahuan anggota, terutama dari kalangan orang tua, terhadap penggunaan aplikasi *AIMS Mobile*. Minimnya literasi digital di kelompok usia ini menyebabkan kesulitan dalam mengakses layanan koperasi berbasis aplikasi, sehingga mereka masih bergantung pada metode manual dalam melakukan transaksi. Kondisi ini menunjukkan perlunya edukasi dan sosialisasi yang lebih intensif agar seluruh anggota, tanpa terkecuali, dapat memahami dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Dengan meningkatkan pemahaman dan keterampilan digital di kalangan anggota, koperasi syariah dapat lebih efektif dalam menerapkan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan akses keuangan bagi seluruh anggotanya.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka KSPPS AIMS KC Cirebon perlu menerapkan digital dalam sistem operasionalnya guna meningkatkan kualitas

pelayanan melalui penerapan digital koperasi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **Implementasi Digital Koperasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Menuju Koperasi Modern Pada KSPPS AIMS KC Cirebon**

B. Identifikasi Masalah

1. Masih minimnya literasi digital dikalangan anggota KSPPS dalam penerapan digitalisasi.
2. Kurangnya pengetahuan anggota, terutama di kalangan orang tua dalam penggunaan aplikasi *Aims Mobile*.
3. Ketergantungan anggota pada metode manual dalam melakukan transaksi, karena kesulitan dalam mengakses layanan KSPPS berbasis digital.

C. Batasan Masalah

Batasan dalam penelitian ini akan mencakup cara cara konkret untuk mengukur efisiensi operasional dengan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas layanan menuju koperasi modern.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana KSPPS AIMS KC Cirebon, menerapkan digital koperasinya?
2. Bagaimana KSPPS AIMS KC Cirebon meningkatkan efisiensi operasional melalui teknologi digital?
3. Bagaimana KSPPS AIMS KC Cirebon meningkatkan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis penerapan digital koperasi di KSPPS AIMS KC Cirebon

2. Untuk menganalisis efisiensi teknologi digital dalam meningkatkan kinerja operasional KSPPS AIMS KC Cirebon
3. Untuk menganalisis peningkatan kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan anggota di KSPPS AIMS KC Cirebon.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberi kontribusi ilmiah dalam bidang ilmu perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah, untuk menumbuhkembangkan perbankan syariah dan lembaga keuangan syariah dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman penulis terkait dengan Implementasi Digital Koperasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Menuju Koperasi Modern Pada KSPPS AIMS KC Cirebon.

b. Bagi KSPPS AIMS KC Cirebon

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang signifikan mengenai efisiensi digital koperasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada KSPPS Al-Ishlah Mitra Sejahtera (AIMS) KC Cirebon.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi untuk penelitian lanjutan serta menambah referensi bagi peneliti lain yang berminat mengembangkan tema serupa.

G. Literature Review

Dalam sub bab ini akan di bahas mengenai literatur review yang akan dijadikan rujukan sebagai penelitian sebelumnya, diantaranya yaitu:

1. Jurnal yang ditulis oleh Turis, et al., (2022) yang berjudul “Menuju Koperasi Modern: Sebuah Upaya Transformasi Digital Koperasi Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Kota Kendari”. Masalah yang diangkat oleh penulis yaitu, kurang diminatinya koperasi dan rendahnya partisipasi anggota. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan baik dari internal maupun eksternal koperasi mahasiswa pendidikan ekonomi untuk menjadi koperasi modern. Upaya yang dilakukan dari internal koperasi yaitu memanfaatkan aplikasi zoom dalam melakukan RAT untuk meningkatkan partisipasi kehadiran anggota sekalipun masih meninggalkan kendala seperti kondisi jaringan kadang kurang baik. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif. Persamaan pada penelitian ini terletak pada metode, dan topik yang dibahas mengenai koperasi modern. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada pengambilan judul dan objek penelitian.
2. Jurnal yang ditulis oleh Suarna, et al., (2022) yang berjudul “Manajemen Strategik dalam Transformasi Koperasi Himpunan Pedagang Pasar Cikapundung Menuju Koperasi Modern”. Masalah yang diangkat oleh penulis yaitu, diperlukan strategi yang disusun berlandaskan teori manajemen strategik sebagai langkah inisiatif yang harus dilakukan untuk bertahan, tumbuh dan berkembang selaras dengan visi, misi dan sasarannya. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa faktor internal dan eksternal, diketahui letak kekuatan dari Koperasi KOHIPPCI terletak pada modal, anggota, kemampuan manajerial dan legalitas usaha sedangkan kelemahannya adalah kurangnya pemanfaatan teknologi dan informasi pada pelayanan, masih manual, sistem promosi masih manual dan kurangnya inovasi produk serta layanan koperasi dan sarana prasarana belum memadai. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif. Persamaan dalam penelitian ini terdapat pada metode penelitian yang digunakan,

dan untuk perbedaannya terletak pada judul dan permasalahan yang ada.

3. Jurnal yang ditulis oleh Budingingrum & ary (2023) yang berjudul “Sistem Informasi Akuntansi Koperasi Untuk Meningkatkan Daya Saing Pengelolaan Koperasi”, masalah yang diangkat oleh penulis yaitu, karena pengelolaan pengolahan data simpan pinjam yang secara keseluruhan masih dilakukan dengan menggunakan proses manual. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa untuk mempermudah transformasi koperasi manual ke koperasi modern dibutuhkan sistem informasi akuntansi sederhana yang meliputi informasi mengenai pelayanan kepada anggota, pelaporan rapat anggota tahunan dan penilain kesehatan koperasi. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif, dengan melakukan pengamatan, wawancara tidak terstruktur dan terbuka. Persamaan dalam penelitian ini berada pada metode penelitian yang diambil dan untuk perbedaannya terletak pada judul topik yang diambil.
4. Skripsi yang ditulis oleh Aryani (2023), yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan Terhadap Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembiayaan Pada KSPPS BMT Mitra Muamalat Kudus Kantor Cabang Undaan”. Masalah yang diangkat oleh penulis yaitu, tidak adanya analisis kinerja karyawan, dan kurangnya pengelolaan SDM, serta penerapan SOP pada pembiayaan. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kegiatan analisis kinerja karyawan dilakukan melalui hasil kualitas serta kuantitas kerja karyawan dan kegiatan SOP pembiayaannya sudah sesuai dengan prosedur pembiayaan yang berlaku. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Persamaan dalam penelitian ini yaitu terletak pada metode penelitian. Sedangkan untuk perbedaannya terletak pada judul dan tempat penelitian.
5. Jurnal yang ditulis oleh Zulkifli & Hendra setiawan (2022), yang berjudul “Pelatihan Koperasi Modern Bagi Sumber Daya Manusia

Koperasi”, penelitian ini bertujuan untuk memberi pengetahuan kepada SDM Koperasi terkait Koperasi Modern dan membantu Koperasi mengelola Koperasi Modern. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Meningkatnya pengetahuan dan pemahaman pengelolaan Usaha Berbasis Digital serta pengetahuan dan pemahaman menuju koperasi modern. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif. Persamaan dalam penelitian terletak pada metode penelitian. Sedangkan untuk perbedaan penelitian terletak pada judul.

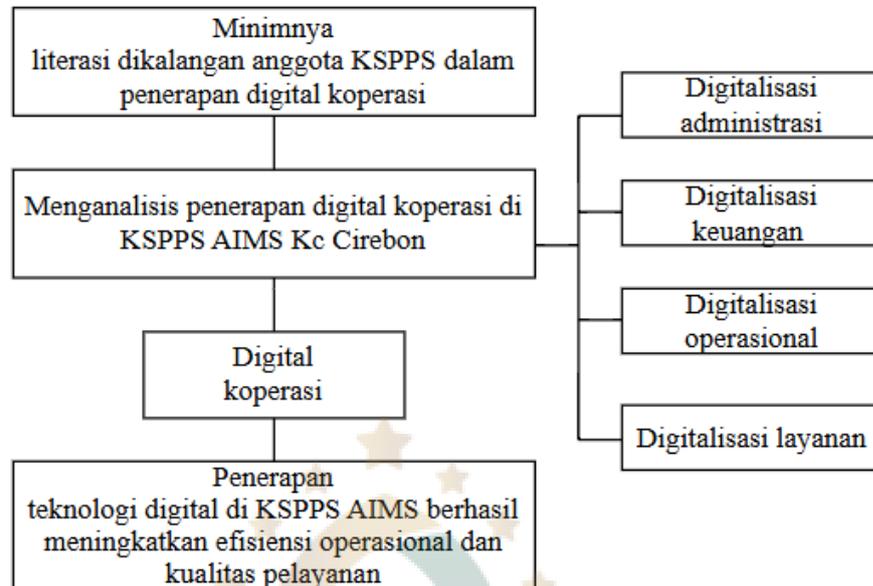
6. Jurnal yang ditulis oleh Khoiri & Sulistyowati (2023), dengan judul “Analisis Implementasi Transformasi Pelayanan Berbasis Digital Lembaga Keuangan Mikro Syariah (Studi Kasus BMT UGT Sidogiri)”. Masalah yang diangkat oleh penulis yaitu, berupaya untuk melakukan upaya untuk mengikuti perkembangan teknologi terutama dalam bidang pelayanan demi menjaga kepuasan anggota. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Perwujudan Transformasi Pelayanan Berbasis Digital oleh BMT UGT Sidogiri adalah dengan hadirnya aplikasi Mobile UGT. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Persamaan dalam penelitian ada pada metode penelitian yang digunakan, dan pengambilan topik judul, sedangkan perbedaannya terletak pada studi kasus yang diambil.
7. Jurnal yang ditulis oleh Hadiono & Rina (2020). Dengan judul “Menyongsong Transformasi Digital”. Penelitian ini bertujuan untuk menyikapi dengan bijak tentang transformasi digital karena perkembangan teknologi yang semakin cepat dimasa-masa mendatang. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa transformasi digital merupakan hal yang tidak terelakkan bila organisasi mau tetap hidup dan bersaing. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Persamaan penelitian ini ada pada metode penelitian yang digunakan. Dan untuk perbedaannya terletak pada judul serta objek yang diambil.

8. Jurnal yang ditulis oleh Wulandari, et al., (2024) dengan judul “Analisis Prinsip-Prinsip Koperasi Untuk Kesejahteraan Anggota”. Penelitian ini bertujuan untuk kesejahteraan anggota dengan pembentukan keanggotaan dengan prinsip-prinsip yang membahas tentang prinsip koperasi. Hasil pada penelitian ini ini adalah dengan mematuhi prinsip-prinsip koperasi untuk kesejahteraan anggota, maka salah satu cara agar koperasi dapat memberikan kesejahteraan anggota apabila semua lapisan koperasi melakukan ketaatan terhadap prinsip-prinsip koperasi tersebut. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Persamaan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang digunakan, dan perbedaannya terletak pada judul.
9. Jurnal yang ditulis oleh Al Fajar & Juraidah (2021) dengan judul “Analisis Peran Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Syariah Kasabua Ade Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Ekonomi Anggota”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kasabua Ade dalam mensejahterakan ekonomi anggotanya. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini adalah bahwa diketahui Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Kasabua Ade ini memberikan peranan yang sangat besar dalam mensejahterakan anggotanya. Bentuk kesejahteraannya yaitu dengan memberikan kemudahan pelayanan, membantu membiayai pendidikan anak, jaminan kesehatan, dan adanya pelatihan-pelatihan/workshop agar kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) meningkat. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif. Persamaan penelitian yaitu pada metode penelitian yang digunakan, sedangkan perbedaan terletak pada objek dimana peneliti fokus dengan peningkatan kesejahteraan ekonomi anggota.
10. Jurnal yang ditulis oleh Agustina (2020) dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk Sirela (Simpanan Sukarela Lancar) Pada Kspps Bmt Al Hikmah Ungaran”. Tujuan dari penelitian

ini adalah untuk mengetahui metode yang digunakan untuk meningkatkan standar pelayanan pegawai di KSPPS BMT Al Hikmah dan pentingnya pelayanan BMT baik bagi pegawai maupun anggota organisasi. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa memotivasi anggota staf, menawarkan pelatihan, dan memberikan promosi adalah cara terbaik untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan, akibatnya, kualitas layanan karyawan untuk produk SIRELA. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan dalam penulisan ini terdapat pada metode penelitian yang digunakan, dan topik yang membahas kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada judul dan tempat penelitian.

11. Jurnal yang ditulis oleh Rinata & Nana (2023) dengan judul “Perancangan Aplikasi Pencatatan Pembiayaan Nasabah Koperasi Berbasis Web Di KSPPS AL ISHLAH MITRA SEJAHTERA”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancangan Aplikasi Pencatatan Pembiayaan yang dapat memberikan kemudahan dalam pencatatan informasi transaksi nasabah dan mencegah terjadinya kesalahan pencatatan, duplikasi, bahkan kehilangan data serta dapat meningkatkan efisiensi waktu kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Aplikasi Pencatatan Pembiayaan Nasabah Koperasi berbasis web menggunakan perancangan sistem dengan metode waterfall, sehingga lebih efektif dibandingkan dengan sistem manual *excel*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Persamaan dalam penulisan ini terdapat pada tempat penelitian, dan perbedaannya terletak pada topik yang dibahas.

H. Kerangka Pemikiran



Tabel 1.3
Kerangka Berpikir

Diagram tersebut menggambarkan alur pemikiran dalam menganalisis penerapan digitalisasi koperasi di KSPPS AIMS Kc Cirebon, yang dilatarbelakangi oleh masih minimnya literasi digital di kalangan anggota koperasi. Penelitian ini memfokuskan pada bagaimana digitalisasi diterapkan dalam berbagai aspek koperasi, meliputi digitalisasi administrasi, digitalisasi keuangan, digitalisasi operasional, dan digitalisasi layanan. Dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi bagi anggota. Hasil dari penerapan ini menunjukkan bahwa teknologi digital yang diterapkan di KSPPS AIMS mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan.

I. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah field research (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang dilakukan pada KSPPS AIMS KC Cirebon,

penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada antara anggota dan tempat pembiayaannya ataupun proses yang sedang berlangsung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yang mana Penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berfokus pada fenomena atau gejala yang terjadi secara alami. Metode ini bersifat mendasar dan naturalistik, sehingga tidak dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan. Karena itu, penelitian ini sering disebut sebagai *naturalistic inquiry* atau *field study* (Abdussamad, H. Z., & SIK, M. S., 2021).

2. Objek Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di KSPPS Al Ishlah Mitra Sejahtera (AIMS) cabang Cirebon, Jln. Raya Imam Bonjol Gang Jln. Dewi Sartika Desa Bobos Blok II RT 004 RW 004. Guna memperoleh data yang aktual.

3. Teknik Penentu Narasumber

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, di mana peneliti memilih narasumber yang relevan dengan topik penelitian. Narasumber yang dipilih berasal dari pihak internal KSPPS AIMS KC Cirebon, yang meliputi Ibu Lilah Hayanti sebagai Pimpinan Cabang, yang bertanggung jawab atas pengelolaan operasional cabang secara keseluruhan, Bapak Lindra Hermawan sebagai Supervisor, yang memiliki tugas untuk mengawasi, mengoordinasikan, dan melaksanakan berbagai kegiatan demi memastikan kelancaran operasional tim, serta Ibu Eva sebagai *Customer Service* dan Admin Pembiayaan, yang bertugas melayani anggota atau mitra dalam membuka rekening dan mengurus dokumen transaksi. Dengan demikian, penerapan *purposive sampling* dianggap sangat tepat untuk memastikan bahwa narasumber yang terpilih memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam fokus penelitian.

4. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder.

- a. Data Primer, adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dan pengamatan secara langsung serta wawancara mendalam dengan pihak-pihak terkait.
- b. Data Sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Peneliti menggunakan data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain melalui berbagai metode, baik secara komersial maupun nonkomersial. Data ini dapat diakses dari berbagai sumber, seperti Badan Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, atau sumber data lainnya. Proses pengumpulan data sekunder biasanya dilakukan melalui observasi atau dokumentasi (Fadilla & Putri, 2023).

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang berkenaan dengan penelitian ini, peneliti menggunakan jenis pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan tatap muka yang dilakukan secara berulang antara peneliti dan subjek penelitian dengan tujuan memahami pandangan subjek tentang kehidupannya, pengalamannya, atau situasi sosialnya, sebagaimana diungkapkan melalui bahasanya sendiri (Taylor & Bogdan, 1984). Dalam proses ini, peneliti perlu menentukan tingkat struktur dalam wawancara, yang dapat berkisar dari tidak berstruktur hingga berstruktur penuh. Pada umumnya, penelitian kualitatif menggunakan wawancara yang bersifat tidak berstruktur atau semi-berstruktur (Saefuddin, et al., 2023). Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Lilah Hayanti sebagai Pimpinan Cabang pada 9 Desember 2024 di kantor KSPPS AIMS KC Cirebon. Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan Bapak Lindra Hermawan, Supervisor KSPPS AIMS KC Cirebon pada 16 Desember 2024, serta dengan Ibu Eva, Customer Service pada 30 Desember 2024. Melalui wawancara tersebut, peneliti mendalami informasi terkait penerapan digitalisasi koperasi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan.

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian (Komariah, 2011). Penelitian ini berlangsung selama satu bulan kurang, dimulai pada 9 Desember 2024 dan berakhir pada 30 Desember 2024. Selama periode tersebut, peneliti melakukan observasi terhadap berbagai aktivitas operasional KSPPS dalam melayani anggotanya. Observasi ini bertujuan untuk memahami secara mendalam kualitas layanan yang diberikan, serta perannya dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan sejumlah dokumen yang diperlukan sebagai bahan data informasi sesuai dengan masalah penelitian, seperti data anggota, grafik, gambar, surat-surat, foto, dan lain sebagainya. Dokumen seperti ini dapat digunakan untuk menggali informasi mengenai peristiwa masa lalu. Peneliti harus memiliki kepekaan teoretis untuk menafsirkan semua dokumen tersebut agar tidak hanya dianggap sebagai benda tanpa makna (Mudjia, 2011).

6. Teknik Keabsahan Data

Peneliti akan melakukan observasi intensif sebanyak tiga kali di KSPPS AIMS KC Cirebon untuk memverifikasi keabsahan data. Penelitian ini menggunakan sejumlah pemeriksaan keabsahan data berupa Ketekunan Observasi, yaitu upaya peneliti dalam melakukan penelitian dengan cara tekun melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti.

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *tranferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

a. *Credibility*

Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan memeriksa kembali data yang telah diperoleh dari

berbagai sumber. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang disajikan oleh peneliti dapat dipercaya, sehingga hasil penelitian tidak menimbulkan keraguan sebagai sebuah karya ilmiah (Rahmandani & Triana, 2022).

Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menerapkan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber, dan teknik. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data yang dikumpulkan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan terpercaya (Zuchri, 2021).

Penelitian ini mengumpulkan data dari beberapa narasumber yang berkompeten dan memiliki pengalaman dibidangnya langsung terkait operasional koperasi dalam sistem pelayanannya di KSPPS AIMS KC Cirebon. Seperti Ibu Lilah Hayanti sebagai Pimpinan Cabang, Bapak Lindra Hermawan sebagai Supervisor, dan Ibu Eva sebagai Customer Service KSPPS AIMS KC Cirebon.

Dengan menganalisis jawaban dan pandangan dari berbagai narasumber yang memiliki perspektif berbeda, peneliti dapat menilai sejauh mana kesesuaian dan konsistensi informasi yang diperoleh. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan. Selain itu, proses ini juga berperan penting dalam meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian, sehingga temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama (Sugiyono, 2016).

Peneliti menerapkan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi atau data menggunakan berbagai metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan informasi serta mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif. Wawancara dilakukan dengan pihak-pihak terkait di KSPPS AIMS KC Cirebon, termasuk Pimpinan Cabang, Supervisor, dan Customer Service, guna memperoleh perspektif langsung dari berbagai tingkatan dalam organisasi. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung kondisi dan proses yang berlangsung, sementara dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung bahwa penelitian benar-benar dilakukan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih valid dan mendekati kebenaran. Triangulasi ini menjadi langkah penting, terutama jika terdapat keraguan terhadap informasi yang diperoleh dari narasumber, sehingga hasil penelitian dapat lebih terpercaya dan objektif.

Tujuan dari triangulasi bukan sekadar untuk menemukan kebenaran absolut mengenai suatu fenomena, melainkan untuk memperdalam pemahaman peneliti terhadap temuan yang telah diperoleh. Dengan menggunakan berbagai metode atau sumber data, peneliti dapat memperoleh perspektif yang lebih luas dan memastikan bahwa hasil penelitian lebih akurat serta dapat dipercaya (Sugiyono, 2016).

b. *Transferability*

Transferability merujuk pada validitas eksternal dalam penelitian kualitatif, yang mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau relevan dengan populasi di mana sampel penelitian diambil. Validitas eksternal ini mempertanyakan apakah nilai transfer dari penelitian tersebut masih dapat digunakan dalam situasi lain (Tamara, 2024).

Untuk memastikan keakuratan dan relevansi temuan penelitian, peneliti menyajikan deskripsi yang mendalam dan terperinci mengenai konteks penelitian, termasuk latar belakang, serta faktor-faktor yang mempengaruhi data yang diperoleh. Dengan pendekatan ini, pembaca maupun peneliti lain

dapat menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diaplikasikan dalam kondisi atau situasi yang sejenis di tempat lain. Hal ini juga memungkinkan adanya validasi terhadap temuan penelitian serta memperkuat keandalan hasil yang diperoleh.

c. *Dependability*

Dependability atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau reliabilitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian (Zuchri, 2021).

Pengujian *dependability* dalam penelitian dilakukan melalui proses audit menyeluruh terhadap seluruh tahapan penelitian. Pembimbing berperan dalam mengevaluasi setiap langkah yang dilakukan peneliti, mulai dari perumusan masalah atau fokus penelitian, proses pengumpulan data di lapangan, pemilihan sumber data, analisis data, hingga uji keabsahan data dan penyusunan kesimpulan. Setiap tahapan ini harus dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti dengan menunjukkan rekam jejak aktivitasnya selama penelitian berlangsung. Dengan demikian, transparansi dan konsistensi dalam proses penelitian dapat dipastikan, sehingga meningkatkan kredibilitas hasil yang diperoleh.

d. *Confirmability*

Uji *confirmability* bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian sesuai dengan proses yang telah dilakukan. Jika temuan penelitian benar-benar mencerminkan prosedur penelitian yang diterapkan, maka penelitian tersebut dapat dianggap memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, sangat penting untuk menjaga konsistensi antara proses dan hasil, sehingga tidak terjadi ketidaksesuaian di mana hasil penelitian muncul tanpa didukung oleh proses yang jelas dan sistematis (Sugiyono, 2016).

Untuk mendapatkan kebenaran pada hasil penelitian, peneliti melakukan proses wawancara dengan narasumber terpercaya, yaitu dengan pihak-pihak terkait di KSPPS AIMS KC Cirebon, seperti Pimpinan Cabang, Supervisor, dan Customer Service guna menghasilkan data yang dapat dipercaya, sehingga tidak mempengaruhi hasil akurasi penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses meneliti dan memecahkan suatu masalah data dengan metode yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian membuat kesimpulan dari hasil analisis tersebut. Analisis data dapat diartikan sebagai proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Zuchri, 2021).

Menurut Miles & Huberman, analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dan pemilihan informasi yang esensial dengan menyoroti aspek-aspek utama serta mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Dengan melakukan reduksi data, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan dalam proses pengumpulan data berikutnya serta mempercepat akses terhadap informasi yang diperlukan di kemudian hari (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini, langkah awal yang dilakukan peneliti adalah menyederhanakan dan mengelompokkan data dari berbagai sumber, seperti catatan lapangan, hasil wawancara, serta data arsip. Proses ini bertujuan untuk mengorganisasi informasi agar lebih terstruktur, sehingga data yang awalnya bersifat luas dan tidak terorganisir dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yang lebih spesifik. Dengan demikian, analisis data

menjadi lebih sistematis dan memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola serta menarik kesimpulan yang lebih akurat.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses menyusun informasi secara sistematis agar memungkinkan penarikan kesimpulan yang akurat. Tahap ini dilakukan dengan merapikan dan mengorganisir data sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian kualitatif, data yang dikumpulkan umumnya berbentuk naratif, sehingga diperlukan penyederhanaan tanpa mengurangi esensi informasi yang disampaikan (Sahir, 2022).

Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai temuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti mengorganisir, mengklasifikasikan, dan menyusun data sesuai dengan inti permasalahan yang diteliti. Proses ini diawali dengan pengelompokan data berdasarkan aspek utama yang relevan, sehingga informasi yang disajikan lebih terstruktur dan mudah dipahami.

c. Menarik Kesimpulan

Menarik kesimpulan atau Verifikasi data adalah langkah untuk memastikan kebenaran bukti yang ada. Jika kesimpulan awal yang diajukan didukung oleh bukti yang konsisten dengan temuan di lapangan saat peneliti melakukan pengecekan ulang, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap kredibel dan dapat dipercaya (Benny, et al., 2022).

Hasil penelitian yang telah dikumpulkan dan dirangkum perlu ditinjau kembali dengan membandingkannya terhadap proses reduksi dan paparan data. Langkah ini dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan telah melalui proses verifikasi yang tepat, sehingga dapat disepakati dan disusun dalam laporan dengan tingkat keakuratan serta kredibilitas yang tinggi.

J. Sistematika Penulisan

- BAB I PENDAHULUAN**, menjelaskan secara umum terkait permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan, dan manfaat penelitian.
- BAB II LANDASAN TEORI**, yang mana landasan teori ini memuat dua hal pokok didalamnya yaitu perspektif teori dan kerangka berfikir.
- BAB III METODE PENELITIAN**, yang akan digunakan sebagai pedoman dalam meneliti. Dalam metode penelitian terdapat beberapa hal seperti pendekatan maupun jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, beberapa data dan sumber data, analisis data, teknik pengumpulan data, prosedur penelitian, dan pustaka sementara. Semua komponen yang terdapat dalam metode penelitian tersebut akan digunakan peneliti dalam melakukan penelitian.
- BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, yang membahas deskripsi data. Deskripsi data umum meliputi fokus penelitian secara keseluruhan serta analisis kesesuaian antara teori yang digunakan peneliti dengan realita lapangan.
- BAB V PENUTUP**, dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.