



Analisis Implementasi Digitalisasi dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Kospin Jasa Surakarta

Sidiq Ugi Sasmito, Muhammad Syihabuddin

Program Studi Manajemen, STIE Surakarta

sidiquye135@gmail.com, muhmaddsyihabuddin74@gmail.com

Abstrak

Digitalisasi merupakan elemen strategis yang semakin penting dalam meningkatkan kinerja koperasi di tengah perkembangan ekonomi digital yang kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif implementasi digitalisasi serta dampaknya terhadap kinerja Koperasi Simpan Pinjam Kospin Jasa Surakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai proses transformasi digital dalam konteks operasional koperasi berskala besar. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen, pegawai, dan anggota koperasi, disertai observasi langsung serta telaah dokumentasi internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta telah diterapkan secara terintegrasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, otomatisasi proses kerja, dan pengembangan layanan digital berbasis aplikasi. Implementasi ini berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, percepatan proses transaksi, pengurangan kesalahan administratif, serta peningkatan transparansi dan akurasi pengelolaan data keuangan. Dari perspektif pelayanan, digitalisasi memberikan kemudahan akses, fleksibilitas waktu layanan, dan peningkatan kualitas interaksi antara koperasi dan anggota. Dampak lanjutan dari kondisi tersebut terlihat pada meningkatnya produktivitas pegawai serta perbaikan hasil usaha koperasi. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai strategi manajerial yang mampu memperkuat kinerja koperasi secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan empiris dan praktis bagi pengelola koperasi dalam merancang strategi transformasi digital yang adaptif dan berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi.

Kata Kunci: Digitalisasi Koperasi, Kinerja Koperasi, Kualitas Pelayanan, Otomatisasi Proses, Teknologi Informasi

1. Latar Belakang

Digitalisasi telah menjadi salah satu pendorong utama transformasi organisasi di era ekonomi modern, termasuk pada lembaga keuangan berbasis komunitas seperti koperasi. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung operasional, tetapi juga sebagai strategi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada anggota. Dalam konteks koperasi simpan pinjam, digitalisasi berperan penting dalam mempercepat proses transaksi, memperbaiki sistem pencatatan keuangan, serta memperluas akses layanan keuangan secara lebih inklusif. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi kebutuhan strategis agar koperasi mampu bertahan dan bersaing di tengah dinamika ekonomi digital yang semakin kompetitif.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap kinerja koperasi, terutama dalam aspek operasional dan pelayanan. Hutaapea dan Hutabarat (2024) menegaskan bahwa penerapan sistem digital mampu meningkatkan kualitas layanan serta efektivitas pengelolaan keuangan koperasi. Temuan serupa juga disampaikan oleh Wulandari et al. (2022) yang menyatakan bahwa sistem informasi terintegrasi membantu koperasi dalam mempercepat pelayanan, meningkatkan transparansi, serta mempermudah pemantauan aktivitas anggota. Hal ini menegaskan bahwa digitalisasi merupakan fondasi penting dalam modernisasi koperasi.

Namun demikian, implementasi digitalisasi pada koperasi tidak terlepas dari berbagai tantangan dan keterbatasan yang bersifat teknis maupun nonteknis. Erwin (2023) mengungkapkan bahwa rendahnya literasi digital di kalangan anggota dan sebagian pengelola koperasi masih menjadi hambatan utama dalam pemanfaatan sistem digital secara optimal. Selain itu, resistensi terhadap perubahan pola kerja dari sistem manual ke sistem berbasis teknologi juga sering muncul, terutama pada koperasi yang telah lama beroperasi dengan prosedur konvensional. Keterbatasan

infrastruktur teknologi, seperti ketersediaan perangkat keras, jaringan internet yang stabil, serta keamanan sistem informasi, turut memperlambat proses transformasi digital koperasi. Di sisi lain, kebutuhan investasi awal yang relatif besar untuk pengadaan dan pengembangan sistem digital menjadi pertimbangan penting bagi koperasi, khususnya dalam menjaga keseimbangan keuangan organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, budaya organisasi, dan kapasitas manajerial. Selain itu, sebagian besar kajian terdahulu masih berfokus pada koperasi skala kecil dan menengah, sehingga bukti empiris mengenai implementasi digitalisasi pada koperasi besar dengan sistem operasional yang kompleks masih relatif terbatas. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami dinamika tantangan digitalisasi dalam konteks koperasi berskala besar secara komprehensif.

Kesenjangan riset juga terlihat dari kecenderungan penelitian sebelumnya yang memisahkan analisis kinerja keuangan dan kualitas pelayanan dalam menilai dampak digitalisasi. Padahal, kinerja koperasi merupakan konstruk multidimensi yang mencakup aspek keuangan, operasional, serta kualitas layanan kepada anggota. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih komprehensif untuk memahami bagaimana implementasi digitalisasi secara terpadu memengaruhi kinerja koperasi secara menyeluruh, khususnya pada koperasi besar yang telah mengadopsi sistem digital secara progresif.

Urgensi penelitian ini semakin kuat mengingat Koperasi Simpan Pinjam Kospin Jasa merupakan salah satu koperasi besar di Indonesia yang aktif mengembangkan digitalisasi melalui aplikasi layanan, sistem transaksi online, serta otomatisasi proses kerja. Digitalisasi yang diterapkan tidak hanya berpotensi meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga memengaruhi kepuasan anggota, produktivitas pegawai, dan hasil usaha koperasi. Dengan demikian, analisis terhadap implementasi digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta menjadi penting baik secara ilmiah maupun praktis sebagai refleksi keberhasilan transformasi digital koperasi berskala besar.

Berdasarkan konteks tersebut, tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis implementasi digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta serta mengkaji pengaruhnya terhadap kinerja koperasi yang mencakup aspek operasional, kualitas pelayanan, dan hasil usaha. Artikel ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen koperasi dan digitalisasi dengan menyajikan bukti empiris yang komprehensif mengenai hubungan antara digitalisasi dan kinerja koperasi. Selain itu, temuan penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi praktis bagi pengelola koperasi dan pembuat kebijakan dalam merancang strategi transformasi digital yang efektif dan berkelanjutan.

2. Kajian Teoritis

Transformasi digital dalam organisasi berakar pada teori manajemen dan sistem informasi yang menempatkan teknologi sebagai faktor strategis dalam peningkatan kinerja organisasi. Secara konseptual, digitalisasi dipahami sebagai proses pemanfaatan teknologi digital untuk mengubah dan menyederhanakan proses kerja agar lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Hutapea & Hutabarat, 2024). Dalam perspektif manajemen modern, digitalisasi tidak hanya mencakup penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga perubahan pola kerja, struktur organisasi, serta tata kelola proses bisnis agar selaras dengan dinamika lingkungan digital (Hammer & Champy, 1993; Laudon & Laudon, 2020). Kerangka ini menempatkan digitalisasi sebagai instrumen strategis dalam menciptakan nilai organisasi.

Pada level middle-range theory, keberhasilan digitalisasi sering dikaitkan dengan teori sistem informasi dan efektivitas kerja. DeLone and McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi penentu keberhasilan sistem informasi yang pada akhirnya memengaruhi kinerja organisasi. Dalam konteks koperasi, Erwin (2023) menekankan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas kerja melalui percepatan proses, pengurangan kesalahan manual, dan peningkatan transparansi data. Wulandari et al. (2022) serta Ilmina (2022) menambahkan bahwa otomatisasi dan integrasi sistem informasi memungkinkan koperasi meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan anggota secara simultan.

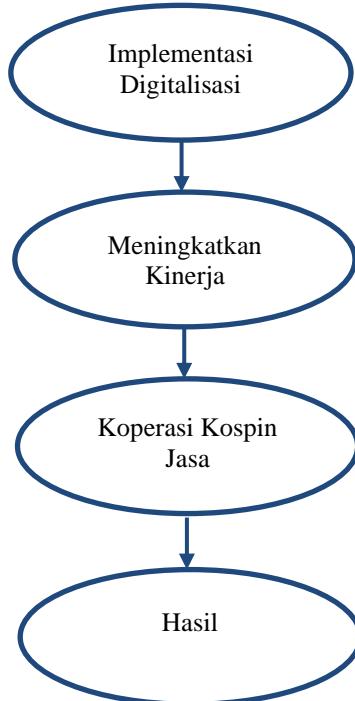
Kinerja koperasi sebagai variabel terikat dalam penelitian ini dipahami sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien, baik dari aspek operasional, kualitas pelayanan, maupun hasil usaha. Robbins and Judge (2019) memandang kinerja organisasi sebagai hasil dari interaksi antara sistem kerja, sumber daya manusia, dan teknologi pendukung. Dalam koperasi, efektivitas kinerja tercermin melalui kecepatan layanan,

kepuasan anggota, produktivitas pegawai, serta stabilitas keuangan (Hutapea & Hutabarat, 2024). Digitalisasi berperan sebagai pengungkit utama yang memperkuat hubungan antara proses kerja dan capaian kinerja tersebut.

Sejumlah penelitian empiris telah mengkaji hubungan antara digitalisasi dan kinerja koperasi maupun lembaga keuangan mikro. Wibowo (2021) menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa digitalisasi layanan koperasi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas operasional dan penurunan tingkat kesalahan administrasi. Putri (2020) melalui survei persepsi anggota menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi digital koperasi meningkatkan kepuasan dan kenyamanan layanan. Anisa dan Pratiwi (2022) dengan metode analisis kinerja keuangan menemukan adanya peningkatan hasil usaha koperasi setelah penerapan sistem online. Sari dan Nugraha (2021) menekankan bahwa pelatihan digital bagi pegawai koperasi berdampak langsung pada peningkatan produktivitas kerja. Selain itu, Erwin (2023) melalui studi kualitatif mengungkap bahwa otomatisasi proses kerja mempercepat pelayanan dan meningkatkan transparansi data koperasi. Hutapea dan Hutabarat (2024) juga menegaskan bahwa digitalisasi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan dan efektivitas organisasi koperasi.

Meskipun demikian, penelitian terdahulu masih menyisakan beberapa kesenjangan. Secara empiris, sebagian besar studi lebih berfokus pada koperasi skala kecil dan menengah, sementara kajian pada koperasi besar dengan sistem digital yang kompleks masih terbatas. Selain itu, banyak penelitian cenderung menilai dampak digitalisasi secara parsial, baik hanya pada aspek keuangan atau pelayanan, tanpa mengaitkannya secara komprehensif dengan kinerja koperasi secara menyeluruh. Dari sisi teoritis, kajian yang mengintegrasikan konsep digitalisasi, efektivitas kerja, dan kinerja koperasi dalam satu kerangka analisis terpadu masih relatif jarang ditemukan.

Berdasarkan telaah pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan kinerja koperasi, namun masih diperlukan kajian yang lebih komprehensif dan kontekstual. Artikel ini berkontribusi dengan mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis implementasi digitalisasi pada koperasi besar, yaitu Kospin Jasa Surakarta, dengan mengaitkan secara simultan aspek pemanfaatan teknologi, otomatisasi proses kerja, kualitas layanan digital, serta dampaknya terhadap kinerja operasional, pelayanan, dan hasil usaha. Dengan demikian, penelitian ini melengkapi keterbatasan riset sebelumnya dan memperkaya literatur mengenai manajemen koperasi berbasis transformasi digital.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan kontekstual mengenai implementasi digitalisasi dalam koperasi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian tidak bertujuan mengukur hubungan variabel secara statistik, melainkan menggali proses, makna, serta dinamika yang terjadi dalam praktik digitalisasi koperasi. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami bagaimana digitalisasi diterapkan, diterima, dan dimaknai oleh berbagai pihak di dalam organisasi. Studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu objek tertentu yang memiliki karakteristik khas dan relevan dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi fenomena digitalisasi secara komprehensif dan mendalam dalam konteks nyata organisasi. Dengan demikian, studi kasus dinilai tepat untuk menangkap kompleksitas proses transformasi digital serta dampaknya terhadap kinerja koperasi secara menyeluruh, sebagaimana direkomendasikan dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2017; Prasiskasari dan Istiyanto, 2025).

Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Simpan Pinjam (Kospin) Jasa Surakarta, sebuah koperasi berskala besar yang telah menerapkan digitalisasi dalam berbagai aspek operasional, khususnya layanan simpan pinjam dan administrasi keuangan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada tingkat adopsi teknologi digital yang relatif maju dibandingkan koperasi lain, serta konsistensi penerapan sistem digital dalam aktivitas operasional sehari-hari. Selain itu, Kospin Jasa Surakarta memiliki struktur organisasi dan sistem layanan yang kompleks, sehingga menjadi objek yang relevan untuk mengkaji implementasi digitalisasi secara mendalam. Penelitian dilakukan pada tahun 2025 dengan mempertimbangkan kesiapan institusi, ketersediaan informan, serta akses terhadap data yang dibutuhkan. Proses penelitian disesuaikan dengan kondisi lapangan agar pengumpulan data dapat berlangsung secara optimal dan menghasilkan informasi yang valid serta kredibel.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam implementasi digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta. Mengingat karakter penelitian yang bersifat kualitatif, penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria dan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses digitalisasi koperasi. Informan penelitian terdiri dari manajer cabang yang memahami kebijakan dan strategi digitalisasi, staf bagian teknologi informasi atau digitalisasi yang mengelola sistem, pegawai pelayanan yang berinteraksi langsung dengan anggota, serta anggota koperasi yang menggunakan layanan digital. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan data yang diperoleh benar-benar mendalam, relevan, dan mencerminkan kondisi nyata implementasi digitalisasi di koperasi.

Instrumen penelitian utama adalah peneliti sendiri (human instrument) yang didukung oleh pedoman wawancara semi-terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi (Hanim dan Syihabuddin, 2025). Indikator penelitian disusun berdasarkan konsep implementasi digitalisasi yang mencakup pemanfaatan teknologi informasi, otomatisasi proses kerja, dan kualitas layanan digital, serta indikator kinerja koperasi yang meliputi efisiensi operasional, kualitas pelayanan, produktivitas pegawai, dan hasil usaha. Validitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik untuk memastikan konsistensi dan keabsahan temuan (Moleong, 2017; Udin dan Puspitaningrum, 2025).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi guna memperoleh data yang komprehensif dan saling melengkapi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki panduan pertanyaan sekaligus fleksibilitas untuk menggali informasi secara lebih mendalam sesuai dengan respons informan. Teknik ini memungkinkan informan untuk menyampaikan pengalaman, pandangan, serta persepsi mereka terkait implementasi digitalisasi secara lebih terbuka dan natural. Wawancara dilakukan kepada pihak manajemen, staf terkait, serta anggota koperasi yang menggunakan layanan digital. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses pelayanan, penggunaan sistem digital, serta interaksi antara pegawai dan anggota dalam kegiatan operasional sehari-hari. Melalui observasi, peneliti dapat memahami kondisi nyata di lapangan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari wawancara. Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai sumber data pendukung berupa laporan internal, arsip operasional, kebijakan koperasi, serta dokumen resmi lainnya yang relevan, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih akurat dan kredibel (Arikunto, 2013; Abiel, 2023).

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan model analisis data interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Nazir (2014), yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh

dari wawancara, observasi, dan dokumentasi agar sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan pemahaman dan penelusuran pola-pola temuan. Proses penyajian data dilakukan secara sistematis agar hubungan antar tema dan kategori dapat terlihat dengan jelas. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian dengan cara menafsirkan makna data dan mengaitkannya dengan tujuan penelitian. Seluruh proses analisis dilakukan secara manual tanpa menggunakan perangkat lunak statistik, karena penelitian ini menekankan pada pemaknaan mendalam terhadap fenomena implementasi digitalisasi dan dampaknya terhadap kinerja koperasi.

4. Hasil dan Diskusi

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta telah diterapkan secara menyeluruhan dan terintegrasi pada berbagai aspek operasional koperasi, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi, otomatisasi proses kerja, serta pengembangan layanan digital bagi anggota. Sistem digital yang digunakan meliputi aplikasi layanan anggota, fasilitas transaksi online, database terintegrasi, dan dashboard pemantauan keuangan yang dapat diakses oleh manajemen. Keberadaan sistem ini memungkinkan seluruh data operasional koperasi tersimpan secara terpusat dan terhubung antarunit kerja. Informan menyampaikan bahwa digitalisasi tersebut mempermudah proses pengelolaan data serta mempercepat alur layanan yang sebelumnya bergantung pada pencatatan manual. Selain itu, integrasi sistem pusat memungkinkan manajemen melakukan pemantauan kinerja secara real time, sehingga setiap aktivitas operasional dapat dikendalikan dan dievaluasi dengan lebih efektif.

Dari sisi otomatisasi proses kerja, hasil wawancara mengungkapkan bahwa sebagian besar aktivitas operasional inti koperasi telah beralih dari sistem manual ke sistem digital. Proses pencatatan transaksi simpan pinjam, pengajuan dan persetujuan pinjaman, perhitungan bunga, hingga penyusunan laporan keuangan kini dilakukan melalui sistem terkomputerisasi. Perubahan ini berdampak langsung pada efisiensi waktu pelayanan, di mana durasi transaksi yang sebelumnya memerlukan waktu sekitar 10–15 menit dapat dipangkas menjadi 3–5 menit per transaksi. Informan juga menyatakan bahwa otomatisasi sistem membantu mengurangi antrean layanan, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, tingkat kesalahan administratif seperti kesalahan input data dan keterlambatan pencatatan dilaporkan mengalami penurunan yang cukup signifikan sejak penerapan sistem digital dilakukan secara konsisten.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan yang dirasakan oleh anggota koperasi setelah digitalisasi diterapkan. Anggota menyampaikan bahwa layanan digital memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Fleksibilitas waktu layanan selama 24 jam menjadi salah satu manfaat utama yang dirasakan, terutama bagi anggota yang memiliki keterbatasan waktu. Selain itu, transparansi informasi terkait saldo simpanan, status pinjaman, dan riwayat transaksi dinilai semakin baik karena dapat diakses secara mandiri melalui aplikasi. Hasil survei internal koperasi menunjukkan bahwa lebih dari 70% anggota menyatakan puas terhadap layanan digital yang tersedia. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan adanya harapan dari sebagian anggota terkait pengembangan fitur tambahan, seperti layanan pengaduan langsung dan notifikasi otomatis terkait jatuh tempo angsuran.

Dari perspektif kinerja koperasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan dampak positif terhadap produktivitas pegawai dan pencapaian hasil usaha. Pengurangan beban kerja administratif manual memungkinkan pegawai mengalokasikan waktu dan tenaga secara lebih optimal untuk pelayanan dan konsultasi anggota. Informan menyampaikan bahwa sistem pengingat otomatis membantu meningkatkan kepuasan anggota dalam pembayaran angsuran, sehingga tingkat tunggakan dapat ditekan. Selain itu, peningkatan aktivitas transaksi digital turut berkontribusi terhadap pertumbuhan volume usaha koperasi. Ketersediaan laporan keuangan harian berbasis digital juga mempercepat proses pengambilan keputusan manajerial, karena informasi keuangan dapat diperoleh secara cepat, akurat, dan terkini. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja operasional dan efektivitas pengelolaan Kospin Jasa Surakarta.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa digitalisasi berfungsi sebagai instrumen strategis dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja koperasi. Penerapan teknologi informasi yang terintegrasi di Kospin Jasa Surakarta sejalan dengan pandangan Hutapea dan Hutabarat (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat kualitas layanan dan transparansi organisasi. Dalam konteks teori sistem informasi, temuan ini juga mendukung model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), khususnya pada dimensi kualitas sistem dan kualitas layanan yang berdampak pada kinerja organisasi.

Otomatisasi proses kerja yang ditemukan dalam penelitian ini memperlihatkan bagaimana digitalisasi mampu meningkatkan efektivitas kerja melalui percepatan layanan dan pengurangan kesalahan manual. Hasil ini konsisten dengan temuan Erwin (2023) dan Wulandari et al. (2022) yang menegaskan bahwa otomatisasi proses administrasi dan transaksi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi operasional koperasi. Dalam konteks lapangan, perubahan dari sistem manual ke digital terbukti mampu mengurangi ketergantungan pada pencatatkan konvensional yang rentan terhadap kesalahan dan keterlambatan.

Peningkatan kualitas layanan anggota yang ditunjukkan melalui kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan transparansi informasi memperkuat temuan penelitian sebelumnya mengenai hubungan antara digitalisasi dan kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Putri (2020) dan Wibowo (2021) yang menyatakan bahwa layanan digital meningkatkan persepsi positif anggota terhadap koperasi. Secara praktis, kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi internal, tetapi juga memperkuat hubungan koperasi dengan anggotanya melalui pengalaman layanan yang lebih baik.

Dari sisi produktivitas dan hasil usaha, penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja keuangan koperasi. Temuan ini mendukung hasil penelitian Anisa dan Pratiwi (2022) yang menunjukkan adanya peningkatan hasil usaha setelah penerapan sistem online. Akses data real time juga mempercepat proses pengambilan keputusan manajemen, sebagaimana ditegaskan oleh Sari dan Nugraga (2021), bahwa teknologi digital memungkinkan organisasi merespons perubahan secara lebih cepat dan berbasis data.

Selain dampak langsung terhadap efisiensi operasional dan kualitas layanan, implementasi digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta juga menunjukkan implikasi strategis terhadap tata kelola organisasi koperasi. Sistem digital yang terintegrasi memungkinkan manajemen melakukan pengawasan dan pengendalian kinerja secara lebih sistematis melalui data real time. Kondisi ini memperkuat fungsi perencanaan, pengorganisasian, serta pengambilan keputusan berbasis data, sehingga mengurangi ketergantungan pada laporan manual yang bersifat periodik dan lambat. Dari perspektif teori manajemen modern, digitalisasi berperan sebagai enabler yang memperkuat koordinasi internal dan meningkatkan akuntabilitas organisasi. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya berdampak pada aspek teknis operasional, tetapi juga pada kualitas tata kelola koperasi secara keseluruhan.

Pembahasan selanjutnya menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi di Kospin Jasa Surakarta tidak terlepas dari kesiapan sumber daya manusia dan komitmen manajemen dalam mengelola perubahan. Meskipun teknologi telah tersedia, efektivitas implementasi sangat ditentukan oleh kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem serta kesediaan anggota untuk beradaptasi dengan layanan digital. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa transformasi digital merupakan proses sosio-teknis yang melibatkan interaksi antara teknologi, manusia, dan budaya organisasi. Dalam konteks koperasi, pendekatan pendampingan dan edukasi digital menjadi faktor penting untuk meminimalkan resistensi perubahan dan memastikan pemanfaatan teknologi secara optimal oleh seluruh pemangku kepentingan.

Lebih lanjut, digitalisasi juga memberikan kontribusi terhadap penguatan daya saing koperasi di tengah persaingan lembaga keuangan yang semakin ketat. Kemampuan Kospin Jasa Surakarta dalam menyediakan layanan cepat, fleksibel, dan transparan melalui sistem digital menjadikan koperasi lebih adaptif terhadap kebutuhan anggota yang dinamis. Hal ini sejalan dengan konsep keberlanjutan organisasi, di mana inovasi layanan menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas anggota dan memperluas basis pengguna. Dengan demikian, digitalisasi dapat dipandang sebagai investasi strategis jangka panjang yang tidak hanya meningkatkan kinerja saat ini, tetapi juga memperkuat posisi koperasi dalam ekosistem ekonomi digital secara berkelanjutan.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa digitalisasi merupakan variabel kunci yang menghubungkan efektivitas kerja dan kinerja organisasi koperasi. Kontribusi praktisnya terletak pada penyediaan

bukti empiris bahwa integrasi teknologi, otomatisasi proses, dan peningkatan kualitas layanan digital dapat meningkatkan daya saing koperasi berskala besar. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu objek studi sehingga generalisasi temuan masih terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif antar koperasi guna menguji konsistensi temuan serta memperluas cakupan analisis terkait dampak jangka panjang digitalisasi terhadap kinerja koperasi.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi digitalisasi di Koperasi Simpan Pinjam Kospin Jasa Surakarta telah berjalan secara terintegrasi dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja koperasi. Pemanfaatan teknologi informasi, otomatisasi proses kerja, serta pengembangan layanan digital terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administratif, serta meningkatkan transparansi dan akurasi pengelolaan data keuangan. Dari sisi pelayanan, digitalisasi memberikan kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan peningkatan kualitas interaksi antara koperasi dan anggota. Dampak tersebut juga tercermin pada meningkatnya produktivitas pegawai serta perbaikan hasil usaha koperasi, yang menunjukkan bahwa digitalisasi berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja dan daya saing koperasi di tengah dinamika ekonomi digital. Secara teoretis, temuan penelitian ini memperkuat pandangan bahwa digitalisasi merupakan variabel strategis yang menghubungkan efektivitas proses kerja dengan kinerja organisasi koperasi secara menyeluruh. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur manajemen koperasi dan transformasi digital dengan menyajikan bukti empiris dari koperasi berskala besar, yang masih relatif terbatas dalam kajian sebelumnya. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pengelola koperasi dalam merancang dan mengembangkan strategi transformasi digital yang berorientasi pada peningkatan kinerja dan keberlanjutan organisasi. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu objek studi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan pendekatan kuantitatif atau komparatif, memperluas cakupan objek penelitian, serta mengkaji aspek lanjutan seperti tata kelola digital, keamanan data, dan adopsi teknologi oleh anggota dalam jangka panjang.

Referensi

1. Abiel, A. R. (2023). Kemitraan Dinas Koperasi dan UMKM Kota Surakarta dalam Pengembangan Digitalisasi UMKM di Kota Surakarta.
2. Anisa, R., & Pratiwi, D. (2022). Analisis kinerja keuangan koperasi pada Kospin Jasa sebelum dan sesudah penerapan sistem online. *Jurnal Koperasi Indonesia*.
3. Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
4. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies. New York: W. W. Norton & Company.
5. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*.
6. Esterberg, K. (2002). Qualitative Methods in Social Research. New York: McGraw- Hill.
7. Gartner. (2018). Digital Transformation Framework. Gartner Research Institute.
8. Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution. New York: HarperCollins.
9. Hanim, J. F., & Syihabuddin, M. (2026). Analisis Dampak Sistem Pembayaran Tunai terhadap Kepuasan Konsumen di SPBU Mart Sumber Surakarta. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 3005-3011.
10. Ilmina, S. (2022). Analisis Strategi Layanan Digitalisasi Dalam Pengembangan Layanan Pada Bmt Beringharjo Yogyakarta Periode 2021-2022.
11. KemenkopUKM. (2023). Laporan Digitalisasi Koperasi Indonesia 2023. Jakarta: Kementerian Koperasi dan UKM RI.
12. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.). Pearson.
13. Ledgerwood, J. (2013). The New Microfinance Handbook: A Financial Market System Perspective. Washington D.C.: World Bank.
14. Lofland, J., & Lofland, L. (2017). Analyzing Social Settings. California: Wadsworth. (dikutip dalam buku Moleong).
15. Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
16. Nazir, M. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghilia Indonesia.
17. Prasiskasari, S. C., & Istiyanto, B. (2025). Efektivitas Pengamanan Barang Milik Negara (BMN) Berupa Peralatan Kantor di Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) Surakarta. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(4), 160-176.
18. Putri, A. (2020). Persepsi anggota terhadap penggunaan aplikasi digital koperasi. *Jurnal Ekonomi dan Koperasi*.
19. Robbins, S. P., & Judge, T. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson.
20. Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (5th ed.). New York: Free Press.
21. Sari, W., & Nugraha, B. (2021). Pelatihan digitalisasi bagi pegawai koperasi di era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Pengembangan SDM Indonesia*.
22. Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
23. Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). Information Technology for Management. Wiley.
24. Udin, Y. R., & Puspitaningrum, D. (2025). Analisis sistem manajemen inventori material konstruksi berbasis cloud dan real-time. Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis, 2(2), 500–514. <https://doi.org/10.61132/prosemnasimkb.v2i2.228>
25. Wibowo, H. (2021). Penerapan digitalisasi layanan koperasi dalam meningkatkan efektivitas operasional. *Jurnal Manajemen dan Koperasi*.