

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia telah membawa dampak besar terhadap berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Kemajuan di bidang teknologi informasi berkontribusi terhadap lahirnya sistem layanan keuangan berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan efektivitas dan memperluas akses masyarakat terhadap sektor keuangan. Salah satu lembaga yang mulai beradaptasi dengan perkembangan ini adalah koperasi syariah, yang berperan penting dalam mendorong inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi umat melalui prinsip keadilan, kebersamaan dan bebas riba.¹

Dalam beberapa tahun terakhir, koperasi syariah di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan positif. Pertumbuhan ini tercermin dalam peningkatan jumlah koperasi syariah yang tercatat secara nasional dalam empat tahun terakhir.

Tabel 1.1 Jumlah Koperasi Syariah di Indonesia

No.	Tahun	Jumlah
1	2021	1.591 unit
2	2022	3.912 unit
3	2023	4.011 unit
4	2024	6.304 unit

Sumber: www.ojk.go.id

Berdasarkan data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Jurnal *Citizen Research and Development* (2024), jumlah koperasi syariah di Indonesia

¹ Widya Ratna Sari dan Sulistyowati, "Peran Lembaga Keuangan Mikro Syariah Dalam Membangun Ekonomi Yang Berkelanjutan Dan Inklusif," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 3, no. 2 (2023): 44–52, <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i2.1690>.

menunjukkan tren pertumbuhan yang positif dalam empat tahun terakhir. Pada tahun 2021, tercatat sebanyak 1.591 unit koperasi syariah yang beroperasi di berbagai wilayah Indonesia. Jumlah ini mengalami peningkatan menjadi 3.912 unit pada tahun 2022, dan kembali naik menjadi 4.011 unit pada tahun 2023 hingga menjadi 6.304 unit di tahun 2024. Data resmi untuk tahun 2025 belum di publikasikan secara lengkap, namun tren positif terus terlihat dari pertumbuhan jumlah koperasi pada periode sebelumnya.²

Koperasi syariah memiliki berbagai keunggulan, antara lain kemampuan untuk memberikan pembiayaan yang lebih terjangkau bagi anggota, tanpa adanya unsur bunga yang sering kali memberatkan. Di samping itu, koperasi syariah membuka ruang bagi anggota untuk ikut serta secara aktif dalam pengelolaan dan pengambilan keputusan koperasi. Meskipun demikian, koperasi syariah menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan operasional mereka, salah satunya terkait dengan keterbatasan teknologi yang digunakan dalam operasional sehari-hari.³

Namun, seiring dengan perkembangan teknologi digital, penerapan digitalisasi dalam koperasi syariah mulai dianggap sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kinerja lembaga dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Digitalisasi memungkinkan koperasi memberikan layanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien, seperti melalui aplikasi keanggotaan, sistem pembayaran daring, serta

² OJK, “Statistik Lembaga Keuangan Mikro Indonesia Periode Desember 2024,” OJK, diakses 23 Agustus 2025, <https://www.ojk.go.id>.

³ Sulistyowati dan Nabila Rahma Putri, “Peluang Dan Tantangan Lembaga Keuangan Syariah Non Bank Dalam Perspektif Islam,” *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah* (2021), <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i2.3511>.

penyimpanan data digital. Namun, pada kenyataannya, tidak semua koperasi mampu mengimplementasikan sistem digital secara optimal. Tantangan seperti rendahnya literasi digital anggota, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta adaptasi sumber daya manusia menjadi hambatan dalam proses transformasi ini.⁴

Fenomena tersebut juga dapat ditemukan pada beberapa Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) di Kabupaten Kediri yang telah mengadopsi layanan berbasis digital dalam kegiatan operasionalnya. Meskipun sama-sama telah menerapkan digitalisasi, bentuk layanan yang disediakan, tingkat pemanfaatan oleh anggota, serta kendala yang dihadapi masing-masing koperasi menunjukkan perbedaan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan tingkat literasi digital anggota.

Untuk memberikan gambaran mengenai kondisi tersebut, peneliti melakukan perbandingan terhadap beberapa KSPPS di Kabupaten Kediri yang telah menerapkan layanan digital, yaitu KSPPS BMT As-Salam Kras (Kantor Kas Ngreco Kandat), KSPPS BMT NU Al-Barkah Cabang Wates, dan KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates. Pemilihan ketiga lembaga tersebut didasarkan pada kesamaan karakteristik sebagai koperasi syariah yang telah mengimplementasikan digitalisasi layanan serta berada dalam wilayah yang sama, sehingga memiliki lingkungan operasional yang relatif serupa. Adapun perbandingan penerapan digitalisasi pada ketiga KSPPS tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

⁴ Sulistyowati, Yayuk Sri Rahayu, dan Chifni Darun Naja, "Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi Di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Resiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah," *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah* 7, no. 2 (2023): 117–42, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v7i2.329>.

Tabel 1.2
Perbandingan Penerapan Digitalisasi Antar-KSPPS di Wilayah Kabupaten
Kediri

No	Keterangan	KSPPS BMT As-Salam Kras (Kantos Kas Ngreco Kandat) Kabupaten Kediri	KSPPS BMT NU Al- Barkah Cabang Wates Kabupaten Kediri	KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri
1.	Tahun Rilis Digital	20 Oktober 2020	20 Oktober 2019	11 Oktober 2019
2.	Jenis Layanan Digital	Layanan simpanan, <i>Virtual Account</i> , dan <i>BMT Mobile</i> untuk cek saldo dan mutasi transaksi	Donasi/Maal, Pembayaran dan Pembelian seperti pulsa, paket data dan tagihan PLN, BPJS dll.	Simpanan online, pembiayaan digital, transfer antaranggota, dan pembayaran non-tunai
3.	Bentuk Implementasi (Aplikasi/ Website / <i>QRIS</i>)	Aplikasi <i>BMT Mobile Online</i> (tersedia di <i>Play Store Android</i>) dan fitur <i>Virtual Account</i> (website resmi)	Aplikasi <i>BMT NU Mobile</i> (tersedia di <i>Play Store Android</i>) dan Agen BMT Link	Aplikasi <i>BMT UGT Mobile</i> (tersedia di <i>Play Store</i>) dengan <i>QRIS</i>
4.	Tingkat Pemanfaatan Anggota	(Belum Optimal) fitur digital tersedia namun penggunaan belum maksimal karena kurangnya sosialisasi	(Belum Merata) masih sedikit yang menggunakan karena bmt termasuk baru di di dirikan 2025	(Belum Optimal) sudah digunakan oleh anggota tetapi layanan offline masih dominan
5.	Kendala/ Tantangan	Sistem belum stabil, sering terjadi delay dan masih memerlukan verifikasi manual oleh admin.	Edukasi penggunaan bagi anggota lanjut usia dan sosialisasi berkelanjutan	Tingkat pemahaman nasabah terhadap teknologi belum merata
6.	Jumlah Nasabah	± 1.000	355	3445

No	Keterangan	KSPPS BMT As-Salam Kras (Kantos Kas Ngreco Kandat) Kabupaten Kediri	KSPPS BMT NU Al- Barkah Cabang Wates Kabupaten Kediri	KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri
7.	Sumber Informasi	Situs resmi KSPPS BMT As- Salam	<i>Radar Kediri</i> (2025)	Situs resmi BMT UGT Nusantara dan Observasi

Sumber : Hasil Observasi Peneliti dan aplikasi digital Mobile UGT⁵

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat diketahui bahwa ketiga KSPPS yang merupakan koperasi kredit syariah telah menerapkan layanan digital, namun tingkat pemanfaatannya masih belum optimal. Perbedaan bentuk layanan, tingkat penggunaan, dan kendala yang dihadapi menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan literasi digital anggota. Di antara ketiga KSPPS tersebut, KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates memiliki layanan digital yang relatif lebih lengkap, namun masih menghadapi kendala berupa belum meratanya pemahaman anggota terhadap teknologi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai penerapan digitalisasi layanan keuangan serta perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.

KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri merupakan salah satu koperasi syariah yang berusaha untuk menghadapi tantangan ini dengan menggunakan sistem digital mereka dalam operasional. Pada tahun 2019, KSPPS

⁵ Hasil Survey dan aplikasi digital *Mobile UGT*

BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri meluncurkan aplikasi berbasis digital bernama *Mobile UGT* yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan koperasi secara online. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan pengecekan saldo, menabung dan pembayaran angsuran secara online.

Selain itu, koperasi juga telah menyediakan fitur *QRIS* untuk transaksi internal, Sementara untuk transaksi antarbank hanya bisa melalui *Virtual Account*. Aplikasi *Mobile UGT* dilengkapi dengan berbagai layanan tambahan seperti Transfer Dana, Donasi, Pembayaran Tagihan seperti (listrik PLN, PDAM, BPJS), pembelian Pulsa seluler dan *E-Toll* serta pembelian *E-Wallet* seperti (*Shopeepay, OVO*).

KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates juga telah memiliki akun bisnis resmi, dan layanan melalui chatbot hanya menyediakan informasi terkait tabungan dan pencairan dana. Meskipun koperasi memiliki website resmi , pembaruan nya masih terbatas. Sedangkan media sosial aktif digunakan untuk menyebarkan informasi dan promosi layanan kepada anggota.

Namun, meskipun penerapan teknologi digital memberikan berbagai kemudahan, KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri masih menghadapi sejumlah kendala dalam proses implementasiannya. Tantangan utama yang dihadapi meliputi tingkat literasi digital nasabah yang belum merata, serta kesiapan infrastruktur dan sumber daya manusia yang masih terbatas. Situasi ini menyebabkan penggunaan sistem digital belum berjalan secara maksimal.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses implementasinya dijalankan di lapangan. Berdasarkan hasil survey dan wawancara awal yang dilakukan peneliti di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates, fenomena kualitas pelayanan sesudah digitalisasi menunjukkan adanya dinamika di lapangan. Di satu sisi, digitalisasi melalui aplikasi *Mobile UGT* telah mempermudah transaksi, namun di sisi lain, kualitas pelayanan secara digital masih sering terhambat oleh kendala teknis seperti sistem aplikasi yang error atau delay, serta keterbatasan jaringan sinyal saat melakukan transaksi di area pasar. Selain itu, data peningkatan kualitas pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh nasabah. Mayoritas nasabah mikro dan pedagang lansia masih merasa kesulitan mengoperasikan aplikasi digital karena keterbatasan literasi teknologi, sehingga mereka tetap memilih pelayanan konvensional berupa sistem jemput bola oleh petugas BMT.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat celah penelitian terkait peran digitalisasi dalam praktik pelayanan koperasi syariah di tingkat cabang, terutama pada situasi ketika digitalisasi telah diterapkan namun manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengkaji penerapan dan peran digitalisasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah secara lebih mendalam.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana penerapan digitalisasi pada koperasi syariah pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri?

2. Bagaimana peran digitalisasi di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan digitalisasi pada koperasi syariah pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri.
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana peran digitalisasi di KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak yang terlibat dalam pengelolaan dan pengembangan koperasi syariah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pengurus koperasi dalam merancang dan menjalankan strategi digitalisasi yang optimal, berdaya guna, serta tetap berlandaskan nilai-nilai syariah. Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa jadi pengalaman berharga buat saya pribadi untuk lebih memahami bagaimana digitalisasi dijalankan di koperasi syariah. Selain itu, penelitian ini juga membantu saya mengembangkan kemampuan dalam menganalisis masalah, mengolah data, dan menarik kesimpulan yang

bermanfaat, khususnya dalam bidang ekonomi syariah dan teknologi pelayanan.

b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini bisa dijadikan masukan atau bahan pertimbangan bagi koperasi syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Khususnya dalam menerapkan sistem digital yang lebih efisien, ramah pengguna, dan tetap sesuai dengan prinsip syariah.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan pembaca tentang pentingnya digitalisasi dalam pelayanan koperasi syariah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam mengembangkan layanan digital serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik digitalisasi pada lembaga sejenis.

E. Telaah Pustaka

1. Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Study Ekonomi Publik Digital, oleh Ahmad Wahyudi Zein 2025. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa digitalisasi terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama menyoroti digitalisasi sebagai upaya untuk mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi, dan efisiensi operasional. Namun, perbedaannya adalah penelitian terdahulu fokus pada pelayanan publik secara

umum. Sedangkan penelitian saat ini fokus pada koperasi syariah (KSPPS BMT UGT Nusantara).⁶

2. Analisis Implementasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Kospin Jasa Surakarta, Sidiq Ugi Sasmito Dan Muhammad Syihabuddin 2025. Penelitian ini mengkaji penerapan digitalisasi sebagai upaya strategis untuk meningkatkan kinerja koperasi melalui penggunaan teknologi informasi, otomatisasi proses kerja, serta pengembangan layanan digital berbasis aplikasi. Digitalisasi dilakukan secara terpadu dalam berbagai kegiatan operasional, seperti transaksi online, pengelolaan data, dan layanan kepada anggota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan transparansi dan keakuratan data keuangan. Selain itu, kualitas pelayanan juga mengalami peningkatan melalui kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan interaksi yang lebih efektif antara koperasi dan anggota, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya produktivitas pegawai serta hasil usaha koperasi. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan manajemen, serta kemampuan anggota dalam beradaptasi dengan layanan digital.⁷

⁶ Ahmad Wahyudi Zein, Dini Anggraini, dan Rifauziah Arni Malau, "Peran Digitalisasi Dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital," *Bisnis Dan Digital* 2, no. 2 (2025): 136–47, <https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JIMaKeBiDi>.

⁷ Sidiq Ugi Sasmito dan Muhammad Syihabuddin, "Analisis Implementasi Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Koperasi Kospin Jasa Surakarta," *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)* 4, no. 4 (2025): 6754–60.

3. Peran Strategi Pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang dalam Meningkatkan Jumlah Anggota, Shella Dwiyantri 2024. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa strategi pelayanan yang baik terbukti meningkatkan jumlah anggota koperasi. Persamaan antara penelitian terdahulu dan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji aspek pelayanan dalam koperasi syariah, namun berbeda dalam pendekatan. Penelitian terdahulu lebih berfokus pada metode pelayanan konvensional tanpa membahas integrasi teknologi digital. Sedangkan penelitian saat ini membahas peningkatan pelayanan dengan menggunakan digital.⁸
4. Digitalisasi Koperasi Bakti Huria Syariah Dalam Penguatan Ekonomi Masyarakat Kota Palopo, Rifaldi 2025. Penelitian ini membahas penerapan digitalisasi layanan pada koperasi bakti huria syariah yang telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya peningkatan efektivitas pelayanan kepada anggota. Digitalisasi diwujudkan melalui penggunaan aplikasi koperasi yang memungkinkan anggota memperoleh informasi simpanan, pembiayaan, serta melakukan transaksi secara lebih cepat dan praktis. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa digitalisasi layanan tersebut belum mampu memberikan peningkatan yang maksimal terhadap penguatan ekonomi serta kualitas pelayanan anggota secara keseluruhan. Selain itu, beberapa anggota masih merasa lebih nyaman dengan menggunakan layanan konvensional karena dianggap lebih aman dan lebih mudah dipahami.⁹

⁸ Shella Dwiyantri, “Peran Strategi Pelayanan KSPPS BMT UGT Nusantara Cabang Jombang Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota” (2024), <https://etheses.iainkediri.ac.id:80/id/eprint/12734>.

⁹ RIFALDI, “Digitalisasi Koperasi Bakti Huria Syariah Dalam Penguatan Ekonomi Masyarakat Kota Palopo” (2025).

5. Pengaruh Digitalisasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Konsumen pada Bank Syariah Indonesia, Asyifa Primadita 2025. Penelitian ini menganalisis implementasi digitalisasi layanan perbankan syariah sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas nasabah. Digitalisasi layanan diwujudkan melalui mobile banking, internet banking, serta berbagai kanal digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Meskipun demikian, hasil dari penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital belum memberikan dampak yang baik terhadap meningkatkan kesetiaan dan kepuasan pelanggan secara langsung. Dalam penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi digital tidak hanya ditentukan oleh adanya alatnya, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, kesiapan orang-orang menggunakannya, dan bagaimana layanan digital terintegrasi dengan cara-cara pelayanan yang biasa agar manfaatnya bisa dirasakan dengan lebih baik.¹⁰

Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa penerapan digitalisasi pada koperasi dan lembaga keuangan syariah pada umumnya mampu memberikan kemudahan akses layanan serta meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan nasabah. Akan tetapi, sejumlah penelitian lain menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal, karena masih dihadapkan pada berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital nasabah, kesiapan sumber daya manusia, serta

¹⁰ Asyifa Primadita, "Pengaruh Digitalisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Konsumen Pada Bank Syariah Indonesia" (2025).

belum terintegrasinya layanan digital dengan pelayanan konvensional secara menyeluruh. Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses implementasinya dijalankan di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat celah penelitian terkait peran digitalisasi dalam praktik pelayanan koperasi syariah di tingkat cabang, terutama pada situasi ketika digitalisasi telah diterapkan namun manfaatnya belum sepenuhnya dirasakan oleh nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran digitalisasi terhadap kualitas pelayanan nasabah pada KSPPS BMT UGT Nusantara Capem Wates Kabupaten Kediri melalui pendekatan kualitatif.