

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Digitalisasi

1. Pengertian Digitalisasi

Menurut Helm yang dikutip dalam jurnal Ani Yunaningsih, Diani Indah, Dan Fajar Eryanto Septiawan, Digitalisasi merupakan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung aktivitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, dan berkualitas. Penerapan digitalisasi dilakukan melalui penggunaan sistem berbasis teknologi yang mampu membantu proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Digitalisasi juga mendukung kemudahan akses informasi serta meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan.¹¹

Sejalan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, layanan digital merupakan bentuk pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif, efisien, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam lembaga keuangan syariah, digitalisasi diterapkan melalui penggunaan layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi digital dan sistem transaksi daring untuk mempermudah pelayanan kepada nasabah.¹²

¹¹ Ani Yunaningsih, Diani Indah, dan Fajar Eryanto Septiawan, "Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi" 3, no. 1 (2021): 9–16.

¹² OJK, "Statistik Lembaga Keuangan Mikro Indonesia Periode Desember 2024," OJK, diakses 23 September 2025, <https://www.ojk.go.id>.

Digitalisasi koperasi syariah merupakan upaya pemanfaatan teknologi digital dan sistem informasi dalam mendukung kegiatan operasional maupun pelayanan kepada anggota. Pemanfaatan teknologi digital bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, mempermudah proses transaksi, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas lembaga.

Menurut Sasmito, digitalisasi pada lembaga keuangan dapat membantu meningkatkan keterbukaan pelayanan, ketepatan data transaksi, serta memudahkan nasabah dalam mengakses layanan. Akan tetapi, pelaksanaan layanan digital tetap dipengaruhi oleh kestabilan sistem dan kesiapan infrastruktur teknologi yang dimiliki lembaga.¹³ Keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sistem yang mendukung proses pelayanan. Selain itu, pengembangan sistem berbasis *mobile* dan *web* dapat membantu anggota memperoleh layanan dan informasi secara lebih mudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai bentuk modernisasi layanan, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam lembaga keuangan.

2. Tujuan Digitalisasi

Digitalisasi pada lembaga keuangan syariah, khususnya koperasi syariah, memiliki tujuan yang bersifat strategis dan berkelanjutan. Penerapan digitalisasi dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan

¹³ 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): 6754–6760

kualitas pelayanan, memperkuat sistem operasional, serta menyesuaikan layanan koperasi dengan perkembangan teknologi di era modern. Menurut Afrida, digitalisasi koperasi bertujuan untuk meningkatkan efektivitas operasional, memperluas jangkauan pelayanan, serta memperkuat kontribusi koperasi dalam pengembangan ekonomi masyarakat.¹⁴ Selain itu, Ainiah dalam penelitiannya mengenai tantangan dan peluang digitalisasi lembaga keuangan syariah menjelaskan bahwa transformasi digital merupakan strategi penting yang harus diterapkan oleh lembaga keuangan syariah agar tetap mampu bersaing, meningkatkan efisiensi pelayanan, mempertahankan relevansi lembaga, serta memperluas inklusi keuangan di tengah perkembangan Revolusi Industri 4.0.¹⁵

Tujuan digitalisasi pada koperasi syariah dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Meningkatkan daya saing koperasi syariah

Koperasi syariah yang mampu menerapkan teknologi digital akan memiliki kemampuan bersaing yang lebih baik dibandingkan lembaga yang masih menggunakan sistem konvensional. Digitalisasi menjadi strategi penting agar lembaga keuangan syariah tetap relevan dan kompetitif di tengah perkembangan teknologi finansial.

b. Meningkatkan efisiensi operasional

Penerapan sistem digital membantu proses transaksi, pencatatan data,

¹⁴ Diffa Kamiilah Afrida et al., “Peran Digitalisasi Koperasi Sebagai Pendongkrak UMKM Dalam Pengembangan Ekonomi Wilayah Kota Surabaya,” *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Pembangunan* 1, no. 2 (2021): 151–58.

¹⁵ Pocut Ainiah, “Tantangan Dan Peluang Digitalisasi Lembaga Keuangan Syariah Di Era Revolusi Industri 4 . 0,” *Journal of Innovative and Creativity* 5, no. 3 (2025): 28027–32.

serta penyusunan laporan keuangan dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan efisien. Penggunaan teknologi digital juga dapat mengurangi pekerjaan manual sehingga aktivitas operasional koperasi menjadi lebih efektif. Transformasi digital juga mampu meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan syariah sekaligus mendukung pengembangan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

c. Memperluas akses layanan kepada nasabah

Digitalisasi memungkinkan nasabah memperoleh layanan koperasi dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor. Layanan berbasis digital dapat diakses kapan saja dan di mana saja sesuai kebutuhan pengguna. Digitalisasi menjadi salah satu solusi dalam mengatasi keterbatasan layanan konvensional serta memperluas jangkauan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah.¹⁶

3. Indikator Digitalisasi Koperasi Syariah

Untuk mengetahui tingkat penerapan digitalisasi pada koperasi syariah, diperlukan indikator yang dapat digunakan sebagai alat ukur secara menyeluruh. Indikator tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana sistem digital telah diterapkan dalam kegiatan operasional maupun pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital,¹⁷ laporan OJK

¹⁶ Andi Hanifah Nurhikmah, Anggun Okta Fitri, dan M Bahrudin, “Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Perbankan Analisis Peran Digitalisasi Terhadap Peningkatan Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Perbankan” 2 (2025): 70–76.

¹⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan

mengenai Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia,¹⁸ serta dalam penelitian Nurfiana terkait digitalisasi lembaga keuangan syariah, terdapat beberapa indikator digitalisasi koperasi syariah sebagai berikut:

a. Ketersediaan aplikasi atau platform digital

Indikator pertama berkaitan dengan keberadaan aplikasi mobile atau platform digital yang dapat digunakan nasabah untuk mengakses layanan koperasi secara mandiri. Tersedianya infrastruktur digital menjadi faktor utama dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pada lembaga keuangan syariah.

b. Kelengkapan fitur layanan digital

Indikator ini mencakup berbagai layanan yang tersedia dalam sistem digital, seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pengajuan pembiayaan, dan layanan pendukung lainnya. Semakin lengkap fitur yang tersedia, maka semakin besar kemudahan yang diperoleh nasabah dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan.

c. Keamanan sistem digital

Keamanan sistem menjadi salah satu indikator penting dalam penerapan digitalisasi koperasi syariah. Sistem keamanan tersebut dapat berupa enkripsi data, autentikasi pengguna, serta pembaruan sistem secara berkala guna menjaga keamanan data dan transaksi nasabah. Sistem keamanan digital yang kuat sangat diperlukan untuk melindungi data dan

Perbankan Digital oleh Bank Umum. Jakarta: OJK, 2018.

¹⁸ OJK, "Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2022," OJK, diakses 23 September 2025, <https://www.ojk.go.id>

dana anggota dari berbagai risiko kejahatan cyber.

d. Integrasi sistem secara real-time

Indikator ini menunjukkan kemampuan sistem digital dalam menghubungkan seluruh transaksi dengan sistem operasional pusat secara langsung dan tanpa jeda waktu. Dengan adanya integrasi real-time, setiap transaksi dapat tercatat secara akurat, transparan, dan mudah diawasi. Integrasi sistem digital mampu mendukung proses pelaporan yang lebih tepat dan akurat dalam lembaga keuangan syariah.¹⁹

e. Tingkat penggunaan layanan digital oleh nasabah

Indikator ini dilihat dari jumlah nasabah yang aktif menggunakan layanan digital dibandingkan dengan jumlah keseluruhan nasabah yang terdaftar. Tingginya penggunaan layanan digital menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi telah diterima dengan baik oleh nasabah. Tingkat adopsi layanan digital oleh anggota menjadi salah satu ukuran keberhasilan penerapan sistem digital pada koperasi syariah.²⁰

f. Pendampingan dan literasi digital

Pendampingan dan edukasi kepada nasabah dalam penggunaan layanan digital juga menjadi indikator penting dalam digitalisasi koperasi syariah. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui sosialisasi, pelatihan, maupun pendampingan secara langsung kepada nasabah. Hanifah, Fitri, dan

¹⁹ Nur Fiana, “Pengaruh Digitalisasi Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, Dan Persepsi Risiko Transaksi Terhadap Kepuasan Anggota Pada Penggunaan Bahtera Mobile Di KSPPS BMT Bahtera Cabang Batang” (UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan, 2023). Hlm. 24-26

²⁰ Nurul Fadhilah dan Darmawati, “Transformasi Digital: Meningkatkan Kinerja Keuangan Koperasi Syariah,” *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 6 (2023): 532–44.

Bahrudin menegaskan bahwa kerja sama antara pemerintah, lembaga keuangan syariah, dan penyedia teknologi diperlukan untuk mendukung penerapan teknologi yang inklusif, aman, dan berkelanjutan melalui peningkatan literasi digital masyarakat.²¹

B. Koperasi Syari'ah

Koperasi Syariah salah satu bentuk badan usaha, koperasi syariah menjalankan kegiatan usahanya dengan berpedoman pada nilai-nilai dan ketentuan syariat Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah. Secara konseptual, koperasi ini beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek kegiatannya. Dengan demikian, seluruh produk, unit usaha, dan aktivitas operasional koperasi syariah harus sesuai dan tunduk pada fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Oleh karena itu, dalam aktivitasnya koperasi syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur riba, maysir, maupun gharar. Selain itu, koperasi syariah juga dilarang melakukan transaksi derivatif, sebagaimana ketentuan pada lembaga keuangan syariah lainnya.²²

1. Hukum Koperasi Syari'ah

Hukum bisnis syariah mencakup seluruh ketentuan dan peraturan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan bisnis berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam, dengan tujuan meningkatkan kemaslahatan serta

²¹ Nurhikmah, Fitri, dan Bahrudin, “Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Perbankan Analisis Peran Digitalisasi Terhadap Peningkatan Inklusi Keuangan Syariah Di Indonesia Inflasi : Jurnal Ekonomi , Manajemen Dan Perbankan.”

²² Hendra Arfandi dan Andriansah Sudarso, *Manajemen Koperasi* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021).

kesejahteraan masyarakat. Dalam perspektif Islam, aktivitas bekerja tidak hanya dipandang sebagai upaya mencapai kesejahteraan di dunia, melainkan juga sebagai bagian dari persiapan kehidupan akhirat. Ketentuan mengenai hal tersebut diatur dalam Al-Qur'an sebagai sumber hukum Islam yang komprehensif, yang memadukan aspek ekonomi dan etika guna menjaga kemaslahatan manusia (*himāyah*), baik terkait kebutuhan primer, sekunder, maupun tersier. Dengan demikian, tidak hanya dalam usaha memperoleh rezeki, namun pengalokasiannya pun harus dilakukan sesuai dengan ketentuan agama.²³

2. Jenis Koperasi Syariah

- a. Koperasi Produksi, Koperasi ini menjalankan aktivitas usaha yang berorientasi pada pengolahan maupun pembuatan produk dengan menggunakan bahan yang dihasilkan oleh para anggotanya sebagai sumber utama.
- b. Koperasi Konsumsi, Koperasi ini berperan dalam penyelenggaraan pengadaan barang yang ditujukan untuk mencukupi kebutuhan para anggotanya.
- c. Koperasi Kredit, yaitu koperasi yang memberikan bantuan pembiayaan atau modal pada anggota yang memerlukan.

3. Fungsi dan Peran Koperasi Syari'ah

- a. Meningkatkan kemampuan dan potensi anggota, serta memberikan kontribusi bagi pemberdayaan masyarakat secara umum, sebagai upaya

²³ Muhammad Shohib Thohir, *Mushaf Aisyah* (Bandung: Jabal Raudhah Jannah, 2010). 29.

untuk mewujudkan kesejahteraan sosial dan ekonomi.

- b. Mengembangkan kualitas sumber daya manusia anggota sehingga mampu bersikap jujur dan dapat dipercaya, profesional, serta berkesinambungan dalam mengimplementasikan nilai-nilai ekonomi syariah Islam.
- c. Mengupayakan pertumbuhan serta penguatan perekonomian nasional dengan menjalin kerja sama yang didasarkan pada nilai kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.²⁴

4. Kegiatan Usaha Koperasi Syariah

Koperasi syariah dapat menjalankan berbagai jenis usaha selama tidak bertentangan dengan prinsip syariat Islam, seperti usaha di sektor perdagangan, jasa, pengelolaan toko, serta kegiatan usaha lainnya yang sesuai dengan ketentuan syariah. Selain menjalankan usaha di sektor riil, koperasi syariah juga diperbolehkan menyelenggarakan unit usaha simpan pinjam dan pembiayaan sebagai bagian dari kegiatan operasionalnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 16 Tahun 2015 mengatur dua konsep utama dalam koperasi syariah yang berkaitan dengan simpan pinjam dan pembiayaan, sebagaimana dijelaskan berikut ini:²⁵

- a. Unit Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (USPPS)

Sebagai bagian dari koperasi syariah, USPPS menjalankan aktivitas pengelolaan dana yang meliputi penghimpunan dan penyaluran

²⁴ Ahmad Ifham Sholihin, *Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010). 215.

²⁵ Nurul Ikhsanti, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Serang Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2022). 125.

pembiayaan sesuai dengan ketentuan prinsip syariah. Selain itu, USPPS juga dapat mengelola dana infak, zakat, sedekah, dan wakaf untuk kemudian disalurkan sesuai ketentuan syariah.²⁶

b. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS)

KSPPS adalah koperasi yang dibentuk oleh dan untuk anggota perseorangan. Koperasi ini menjalankan kegiatan khusus berupa penghimpunan serta penyaluran dana dengan berlandaskan prinsip dan akad-akad syariah. KSPPS tidak diperbolehkan membuka jenis usaha lain di luar dua kegiatan tersebut, dan tidak diizinkan terlibat langsung dalam aktivitas usaha sektor riil. Oleh sebab itu, pelaksanaan kegiatan usaha koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah harus sepenuhnya berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Yang dimaksud dengan prinsip tersebut adalah aturan hukum Islam yang menjadi dasar dalam operasional koperasi dan ditetapkan melalui fatwa Dewan Syariah Nasional–Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI), sebagaimana diatur dalam Permen KUKM Tahun 2015.²⁷

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi

²⁶ Ikhsanti. 125.

²⁷ Ibid.

untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan mengandung arti suatu usaha melayani kebutuhan orang lain.²⁸

Pelayanan dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang ditujukan kepada konsumen atau nasabah, di mana sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dengan merujuk pada pengertian tersebut, pelayanan memiliki beberapa karakteristik utama sebagai berikut:

- 1) Pelayanan tidak dapat diraba sehingga berbeda dengan barang nyata yang memiliki bentuk fisik.
- 2) Pelayanan pada hakikatnya berupa tindakan nyata dan merupakan bentuk interaksi sosial.
- 3) Proses penciptaan layanan dan penggunaannya oleh konsumen berlangsung secara simultan, sehingga produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara tegas.²⁹

2. Indikator Kualitas Pelayanan Nasabah

Menurut Abu Hasan dalam penelitiannya mengenai digitalisasi pelayanan pada perbankan syariah menjelaskan bahwa teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard memiliki lima dimensi utama yang digunakan sebagai indikator kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), Dan *Empathy*

²⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014).51-55

²⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014).81-84

(Empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan lembaga, termasuk pada layanan berbasis digital.³⁰

Dalam konteks koperasi syariah, Nuraisyah menyebutkan bahwa dimensi *SERVQUAL* relevan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan mikro syariah, karena indikator-indikator tersebut mampu menggambarkan pengalaman nasabah terhadap pelayanan yang diberikan lembaga.³¹

Adapun indikator kualitas pelayanan berdasarkan teori *SERVQUAL* dijelaskan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan segala bentuk fasilitas dan sarana yang dapat dilihat secara langsung oleh nasabah dalam proses pelayanan. Dimensi ini meliputi kondisi gedung, ruang pelayanan, perlengkapan, penampilan petugas, serta media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan. Dalam perkembangan layanan digital, dimensi *tangible* tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik kantor, tetapi juga mencakup tampilan aplikasi digital, kemudahan penggunaan sistem, serta kelengkapan fitur layanan yang tersedia. Tampilan aplikasi yang mudah dipahami dan sistem yang nyaman digunakan akan

³⁰ Abu Hasan, Abdul Ghofur, dan Mohammad Samsul Arifin, "Analisis Digitalisasi Pada Pelayanan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Bsi Kcp Probolinggo)," *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 2025, 3908–3921.

³¹ Della Ayu Nuraisyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di BMT UGT Nusantara Kediri" (IAIN Kediri, 2024).

memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan lembaga.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas maupun sistem dalam memberikan pelayanan tanpa kesalahan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam layanan digital koperasi syariah, *Reliability* dapat dilihat dari kestabilan sistem aplikasi, ketepatan pencatatan transaksi, serta kemampuan sistem dalam menampilkan data transaksi secara akurat dan real-time. Sistem yang berjalan dengan baik akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang digunakan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menunjukkan kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu nasabah serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Dimensi ini berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kesiapan membantu nasabah, dan kemampuan menangani kendala yang dihadapi pelanggan. Sinollah dan Masruroh menjelaskan bahwa *Responsiveness* menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan karena nasabah cenderung memperhatikan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan. Dalam layanan digital, daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan petugas dalam membantu nasabah ketika mengalami kendala penggunaan aplikasi

maupun kecepatan sistem dalam memproses transaksi.³²

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah. Dimensi ini mencakup pengetahuan petugas, sikap sopan santun, kemampuan komunikasi, serta keamanan sistem pelayanan yang digunakan. Menurut Abu Hasan menjelaskan bahwa dalam pelayanan digital perbankan syariah, *Assurance* sangat berkaitan dengan keamanan sistem digital dan perlindungan data nasabah. Penggunaan sistem keamanan seperti autentikasi pengguna, enkripsi data, dan pembaruan sistem secara berkala menjadi bentuk jaminan pelayanan dalam era digitalisasi.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian lembaga kepada nasabah secara individual. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan nasabah, memberikan pelayanan yang ramah, serta menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan. Dalam koperasi syariah, dimensi empati menjadi penting karena karakteristik nasabah yang beragam, baik dari segi usia, pendidikan, maupun kemampuan menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, pendampingan langsung kepada nasabah yang

³² Sinollah dan Masruro, “Pengukuran Kualitas Pelayanan (*Servqual – Parasuraman*) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen),” *Jurnal Dialektika* 4, no. 1 (2019): 49–50.

belum memahami layanan digital menjadi salah satu bentuk penerapan empati dalam pelayanan koperasi syariah.³³

³³ Abu Hasan, Abdul Ghofur, dan Mohammad Samsul Arifin, "Analisis Digitalisasi Pada Pelayanan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Kasus Bsi Kcp Probolinggo)," *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 2025, 3908–3921

Tabel 2.1
Indikator kualitas pelayanan berdasarkan *SERVQUAL* Parasuraman

| No | Dimensi | Indikator Kualitas Pelayanan |
|----|----------------------------------|---|
| 1. | Tangible (Bukti fisik) | Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan platform digital yang digunakan. |
| 2. | <i>Reliability</i> (Keandalan) | Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. |
| 3. | Responsiveness (Daya Tanggap) | Kesediaan dan kesiapan membantu nasabah serta memberikan layanan yang cepat dan tepat. |
| 4. | <i>Assurance</i> (Jaminan) | Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan dan keamanan. |
| 5. | <i>Empathy</i> (Empati) | Perhatian dan kepedulian individual kepada setiap nasabah sesuai kebutuhan spesifiknya. |

Sumber: Diolah dari Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988); Abu Hasan et al. (2025); Sinollah & Masruroh (2019).