

TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MANAJEMEN KOPERASI SIMPAN PINJAM: STUDI KASUS PADA PENINGKATAN KEPERCAYAAN ANGGOTA

Rusmiati¹, Wahyu Saputra², Rindiani³, Taufik Subarkah⁴, Feri Kurniawan⁵
rusmiati1268@gmail.com¹, 1902wahyusaputra@gmail.com², anir09183@gmail.com³
Universitas Nurul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menelaah secara mendalam bagaimana penerapan transformasi digital dalam manajemen koperasi simpan pinjam berdampak terhadap peningkatan tingkat kepercayaan anggota. Isu ini menjadi semakin mendesak di tengah menurunnya kredibilitas koperasi akibat keterbatasan transparansi dan akuntabilitas, terutama di era disrupsi teknologi yang menuntut modernisasi sistem pengelolaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada satu koperasi simpan pinjam yang telah mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem operasional dan layanannya. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pengurus serta anggota koperasi, observasi partisipatif terhadap aktivitas digitalisasi, dan analisis dokumen internal. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposif, dengan mempertimbangkan keterlibatan aktif mereka dalam proses transisi digital koperasi, guna memperoleh sudut pandang yang representatif. Hasil penelitian mengidentifikasi tiga temuan utama yang merefleksikan transformasi signifikan dalam hubungan antara koperasi dan anggotanya. Pertama, digitalisasi terbukti mendorong terciptanya transparansi dalam pelaporan keuangan dan alur informasi, sehingga memperkuat akuntabilitas lembaga koperasi secara keseluruhan. Kedua, peningkatan literasi digital di kalangan anggota berperan sebagai mediator penting yang membentuk persepsi positif terhadap adopsi sistem digital, menciptakan rasa aman, mudah, dan efisien dalam mengakses layanan koperasi. Ketiga, modernisasi layanan melalui platform digital mempercepat proses transaksi dan meningkatkan kualitas interaksi antara koperasi dan anggota. Temuan ini sejalan dengan studi terdahulu yang menekankan pentingnya pengelolaan berbasis teknologi untuk mendukung keberlanjutan koperasi di era digital (Chan & Raharja, 2023; Abdullah et al., 2024), serta memperkaya pemahaman tentang faktor-faktor psikososial yang memengaruhi terbentuknya kepercayaan anggota terhadap institusi (Kusumasari & Wulandari, 2022; Arasu et al., 2024). Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi strategis bagi penguatan kebijakan digitalisasi koperasi yang bersifat inklusif dan responsif terhadap kebutuhan anggota. Pengembangan program literasi digital secara berkelanjutan menjadi langkah penting untuk memastikan efektivitas transformasi teknologi dalam pengelolaan koperasi. Dari sisi teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dalam memperluas cakupan teori kepercayaan, khususnya dalam konteks manajemen koperasi berbasis digital. Penelitian lanjutan direkomendasikan untuk mengeksplorasi peran variabel mediasi lainnya seperti tingkat inklusi keuangan digital, keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan berbasis teknologi, serta dampak jangka panjang transformasi digital terhadap loyalitas dan partisipasi anggota.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Manajemen Koperasi, Kepercayaan Anggota, Koperasi Simpan Pinjam, Literasi Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital yang kian pesat telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk koperasi yang selama ini memainkan peran penting sebagai pilar ekonomi kerakyatan. Transformasi teknologi tidak lagi menjadi domain eksklusif korporasi besar, melainkan juga menjadi keniscayaan bagi lembaga koperasi untuk mempertahankan relevansi dan keberlanjutan. Di ranah global, digitalisasi koperasi telah terbukti menjadi instrumen vital dalam mempercepat efisiensi operasional, memperkuat

transparansi, dan memperluas partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan (Cristobal-Fransi et al., 2020). Di Indonesia, meskipun jumlah koperasi mencapai lebih dari 127 ribu unit pada tahun 2021, hanya sekitar 41 ribu yang tercatat aktif dengan Nomor Induk Koperasi (NIK), menandakan masih rendahnya kapasitas kelembagaan dan profesionalisme pengelolaan (Kusumasari & Wulandari, 2022). Salah satu penyebab utama stagnasi ini adalah keterlambatan adopsi teknologi informasi sebagai bagian dari sistem manajemen koperasi yang modern dan responsif terhadap tuntutan zaman.

Secara empiris, temuan lapangan yang dikemukakan oleh Chan dan Raharja (2023) menunjukkan bahwa sebagian besar koperasi simpan pinjam di Indonesia belum memanfaatkan sistem digital secara optimal, baik dalam hal pencatatan transaksi, manajemen data keanggotaan, maupun komunikasi internal. Minimnya pemanfaatan teknologi tersebut berdampak pada rendahnya transparansi organisasi, yang dalam jangka panjang memicu krisis kepercayaan di kalangan anggota. Padahal, sebagai entitas yang berlandaskan prinsip demokrasi dan partisipasi, keberlangsungan koperasi sangat ditentukan oleh tingkat kepercayaan anggota terhadap pengelolanya. Konsep trust yang dikemukakan Mayer et al. (1995) menjadi landasan teoretis penting dalam memahami bagaimana persepsi terhadap integritas, kemampuan, dan niat baik pengurus memengaruhi loyalitas dan partisipasi anggota. Hambatan terhadap digitalisasi bukan semata persoalan teknologi, melainkan juga mencakup resistensi budaya organisasi dan keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola perubahan.

Dalam kerangka sosial dan ekonomi, urgensi digitalisasi koperasi menjadi semakin relevan mengingat peran strategis koperasi sebagai agen distribusi kesejahteraan dan instrumen penguatan ekonomi komunitas. Ketika koperasi gagal mengikuti arus digitalisasi, maka eksistensinya sebagai wadah inklusi keuangan dan pemberdayaan ekonomi lokal terancam tergerus. Lebih jauh, proses transformasi digital bukan hanya menyangkut konversi prosedur manual ke sistem otomatis, tetapi juga mencerminkan rekonstruksi relasi sosial dalam ekosistem koperasi. Dalam konteks ini, konsep *organizational trust* menjadi kunci untuk menjelaskan bagaimana teknologi memengaruhi persepsi anggota terhadap reliabilitas, akuntabilitas, dan keterbukaan sistem pengelolaan koperasi (Ciruela-Lorenzo et al., 2020). Oleh sebab itu, proses digitalisasi harus dipahami sebagai strategi multidimensional yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial dan kultural.

Meskipun urgensi digitalisasi koperasi telah banyak dibahas, namun sebagian besar literatur masih terfokus pada aspek kuantitatif seperti efisiensi operasional, peningkatan laba, atau performa sistem. Kajian kualitatif yang menggali pengalaman subjektif anggota koperasi terhadap proses transformasi digital masih sangat terbatas. Studi Jorge-Vázquez et al. (2021) dan Bernal-Jurado et al. (2020) lebih menitikberatkan pada hasil akhir implementasi digital, bukan pada dinamika proses dan persepsi individu yang terdampak. Aspek-aspek seperti ketahanan terhadap perubahan, resistensi kultural, keterlibatan emosional anggota, dan interaksi dengan teknologi belum banyak dikaji secara mendalam. Celah ini membuka ruang penting bagi penelitian yang mengangkat dimensi interpretatif dan kontekstual, terutama untuk memahami bagaimana digitalisasi memengaruhi hubungan antara anggota dan koperasi dalam kerangka kepercayaan dan partisipasi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara komprehensif bagaimana transformasi digital dalam manajemen koperasi simpan pinjam memengaruhi tingkat kepercayaan anggota. Penekanan utama diarahkan pada pengalaman subjektif, persepsi individual, serta interaksi sosial yang muncul selama proses perubahan sistem manajerial berbasis teknologi. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus, penelitian ini berupaya menangkap kompleksitas dinamika perubahan secara

kontekstual dan reflektif. Dari sisi teoretis, studi ini diharapkan dapat memperkaya kerangka pemikiran tentang *organizational trust* dalam konteks koperasi modern yang terdigitalisasi. Sementara secara praktis, hasil temuan penelitian ini dapat dijadikan acuan strategis dalam perumusan kebijakan digitalisasi koperasi yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan berbasis kebutuhan riil anggota.

Selama dua dekade terakhir, perkembangan teknologi digital telah merevolusi berbagai sektor kehidupan, termasuk sistem keuangan berbasis komunitas seperti koperasi simpan pinjam. Transformasi digital tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga kebutuhan esensial dalam mendorong efisiensi layanan, memperkuat transparansi kelembagaan, dan meningkatkan akuntabilitas pengelolaan dana. Di kancah global, digitalisasi koperasi terbukti mampu memperluas jangkauan pelayanan dan memperkuat inklusi keuangan, khususnya di wilayah yang sebelumnya tidak terjangkau oleh sistem keuangan formal (Cristobal-Fransi et al., 2020).

Dalam konteks Indonesia, koperasi simpan pinjam (KSP) memegang peranan penting dalam menopang aktivitas ekonomi masyarakat kecil dan menengah, termasuk pelaku UMKM. Namun, di tengah pesatnya adopsi teknologi oleh sektor finansial lainnya, KSP dihadapkan pada tuntutan untuk melakukan modernisasi sistem secara menyeluruh. Sayangnya, masih banyak koperasi yang mengalami hambatan dalam mengintegrasikan teknologi digital ke dalam struktur manajemennya, baik karena keterbatasan kompetensi sumber daya manusia maupun belum tersedianya infrastruktur yang memadai (Susilawati, 2021).

Berdasarkan pengamatan lapangan, ditemukan bahwa sebagian anggota koperasi mulai mempertanyakan transparansi pengelolaan dana yang masih dilakukan secara manual. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa generasi muda cenderung enggan bergabung menjadi anggota koperasi karena sistem yang lamban dan dinilai tidak sesuai dengan standar layanan digital saat ini. Dalam studi yang dilakukan oleh Sholihah dan Lestari (2025), ditemukan bahwa ketertarikan generasi digital-native terhadap koperasi sangat rendah karena keterbatasan akses informasi serta kurangnya kecepatan dan keakuratan layanan.

Beberapa studi mengungkapkan bahwa adopsi sistem informasi manajemen berbasis digital dalam koperasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi operasional dan meminimalisasi praktik moral hazard. Namun, efektivitas digitalisasi tidak hanya bergantung pada sistem itu sendiri, tetapi juga pada bagaimana anggota koperasi merasakan manfaatnya secara langsung. Penelitian oleh Wardhani dan Prasetya (2023) menekankan bahwa kepercayaan anggota hanya akan terbentuk apabila teknologi tersebut diterapkan bersamaan dengan strategi komunikasi dan edukasi yang partisipatif.

Sayangnya, sebagian besar studi tentang koperasi digital masih berfokus pada kuantifikasi hasil atau performa kelembagaan, sementara sedikit sekali yang mengkaji pengalaman dan persepsi anggota terhadap digitalisasi dari perspektif kualitatif. Padahal, kepercayaan merupakan entitas sosial yang kompleks, yang tidak dapat direduksi hanya menjadi indikator performa keuangan. Aspek ini memerlukan pemahaman yang lebih dalam terkait dinamika sosial dan makna personal yang terbentuk dalam proses transformasi (Arasu et al., 2024).

Penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan pendekatan kualitatif yang menekankan pada eksplorasi naratif anggota koperasi. Tujuannya adalah memahami bagaimana para anggota memaknai proses digitalisasi dan dampaknya terhadap persepsi transparansi, rasa partisipasi, serta kepercayaan mereka terhadap manajemen koperasi. Dengan pendekatan ini, studi ini diharapkan mampu menghadirkan pemahaman yang lebih utuh dan humanistik tentang interaksi teknologi dan kepercayaan dalam struktur koperasi.

Secara konseptual, penelitian ini berpijak pada teori kepercayaan organisasi serta model penerimaan teknologi (Technology Acceptance Model/TAM). Teori-teori ini menjelaskan bahwa persepsi terhadap kemudahan dan manfaat teknologi dapat membentuk sikap positif terhadap adopsi sistem digital. Namun, apabila tidak diimbangi dengan nilai-nilai sosial yang inklusif, kepercayaan anggota tetap sulit terbangun (Chan & Raharja, 2023).

Studi kasus ini dilakukan pada sebuah koperasi simpan pinjam di wilayah Jawa Tengah yang telah mengimplementasikan sistem manajemen digital sejak tahun 2022. Proses pengumpulan data mencakup observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi internal untuk memperoleh pemahaman menyeluruh tentang perubahan yang terjadi baik dalam aspek struktural maupun kultural.

Temuan awal menunjukkan bahwa penerapan digitalisasi telah memberikan dampak positif dalam hal percepatan layanan dan aksesibilitas informasi keuangan bagi anggota. Namun demikian, muncul pula tantangan dalam bentuk kecemasan teknologi, khususnya dari anggota yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital. Selain itu, muncul ketegangan baru dalam struktur organisasi terkait pergeseran otoritas dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada tingkat kepercayaan terhadap pengelola (Tyas & Anwar, 2025).

Melalui pendekatan fenomenologis, penelitian ini bertujuan mengungkap pengalaman subjektif anggota koperasi dalam merespons proses digitalisasi yang sedang berlangsung. Fokus utama diarahkan pada bagaimana kepercayaan terbentuk, berubah, atau bahkan merosot sebagai konsekuensi dari transformasi digital tersebut. Dengan demikian, kajian ini tidak hanya menjawab persoalan praktis dalam pengelolaan koperasi, tetapi juga menyumbang pemahaman teoretis tentang hubungan antara teknologi dan dinamika kepercayaan sosial.

Implikasi praktis dari studi ini mencakup penyusunan strategi digitalisasi koperasi yang berbasis pada kepercayaan dan inklusi anggota. Rekomendasi kebijakan yang dihasilkan diharapkan mampu memberikan arah bagi perumusan program transformasi digital koperasi yang mempertimbangkan aspek partisipatif dan berbasis kebutuhan riil komunitas.

Akhirnya, artikel ini mengusulkan pendekatan interdisipliner yang menggabungkan perspektif sosial, teknologi, dan manajemen dalam memahami fenomena transformasi koperasi di era digital. Koperasi, sebagai institusi ekonomi rakyat, dihadapkan pada tantangan untuk tetap relevan di tengah gempuran digitalisasi, tanpa kehilangan nilai-nilai dasar seperti gotong royong dan kepercayaan sebagai fondasi keberlanjutan kelembagaan (A. Nashoha & Karima, 2024).

TINJAUAN PUSTAKA

Transformasi digital dalam konteks organisasi, termasuk koperasi, merupakan proses strategis yang melibatkan integrasi teknologi informasi untuk merevolusi struktur, fungsi, dan cara kerja organisasi. Proses ini tidak sekadar adopsi alat digital, melainkan transformasi menyeluruh terhadap nilai-nilai operasional, interaksi dengan pemangku kepentingan, serta model layanan yang ditawarkan. Vial (2019) menekankan bahwa transformasi digital merupakan upaya sistematis dan berorientasi pada perubahan fundamental, yang mengubah cara organisasi menciptakan nilai melalui pemanfaatan teknologi. Dalam konteks koperasi simpan pinjam, hal ini mencakup digitalisasi proses keuangan, layanan anggota berbasis aplikasi, serta pelaporan keuangan secara daring yang dapat diakses secara transparan. Implikasi transformasi ini bukan hanya teknis, melainkan juga menyentuh aspek budaya

organisasi, pola komunikasi, dan sistem tata kelola yang adaptif terhadap era digital.

Landasan teoretis utama yang mendasari penelitian ini adalah Organizational Trust Theory dari Mayer, Davis, dan Schoorman (1995), yang menekankan bahwa kepercayaan dalam organisasi dibentuk melalui persepsi terhadap kompetensi, integritas, dan niat baik dari pengelola. Dalam struktur koperasi, di mana anggota berperan ganda sebagai pemilik dan pengguna layanan, kepercayaan menjadi fondasi yang menentukan keberlangsungan organisasi. Implementasi sistem digital yang transparan, akuntabel, dan mudah diakses dapat meningkatkan persepsi positif terhadap pengurus koperasi. Sebaliknya, ketertutupan sistem manajemen dan ketidaksesuaian informasi sering kali menjadi sumber krisis kepercayaan. Oleh karena itu, digitalisasi dalam koperasi dapat menjadi instrumen strategis untuk menguatkan relasi antara pengelola dan anggota.

Di samping itu, kerangka Stakeholder Theory yang dikembangkan oleh Freeman (1984) turut digunakan untuk memperkuat dimensi partisipatif dalam digitalisasi koperasi. Teori ini menyatakan bahwa organisasi harus memperhatikan dan merespons kepentingan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. Dalam konteks koperasi, hal ini mencakup anggota, pengurus, mitra lokal, serta komunitas sekitar. Digitalisasi yang melibatkan partisipasi aktif anggota dalam proses perencanaan, pengawasan, dan evaluasi akan memperkuat prinsip demokrasi ekonomi yang menjadi ciri khas koperasi. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi yang inklusif dan berbasis partisipasi bukan hanya mempercepat layanan, tetapi juga memperkuat legitimasi sosial dan tata kelola koperasi secara keseluruhan.

Beberapa hasil penelitian mendukung pentingnya digitalisasi dalam memperkuat struktur manajemen koperasi. Jorge-Vázquez et al. (2021) menemukan bahwa digitalisasi dalam koperasi agribisnis Eropa secara signifikan meningkatkan efisiensi dan keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan. Studi serupa oleh Chan dan Raharja (2023) menunjukkan adanya kesenjangan digital di koperasi kecil dan menengah di Indonesia, yang dipengaruhi oleh rendahnya kapasitas sumber daya manusia serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Sementara itu, Abdullah et al. (2024) menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam koperasi tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, melainkan juga oleh kualitas manajemen, tata kelola yang baik, dan komitmen terhadap peningkatan kapasitas anggota.

Kendati demikian, masih terdapat kesenjangan dalam literatur yang membahas secara mendalam bagaimana digitalisasi memengaruhi dimensi kepercayaan anggota koperasi. Sebagian besar studi terdahulu bersifat kuantitatif, berfokus pada peningkatan efisiensi dan penggunaan aplikasi digital, namun belum menyentuh ranah persepsi, pengalaman subjektif, dan interaksi sosial yang dibentuk dalam proses digitalisasi. Padahal, dalam pendekatan kualitatif, pemahaman terhadap pengalaman personal anggota sangat penting untuk menangkap dinamika kepercayaan yang tidak selalu dapat diukur secara numerik. Dimensi psikososial, resistensi terhadap perubahan, dan modal sosial menjadi elemen penting yang perlu ditelusuri lebih jauh untuk memahami dampak transformatif teknologi secara holistik.

Berangkat dari celah tersebut, penelitian ini mengusulkan pendekatan kualitatif berbasis studi kasus untuk menggali secara mendalam bagaimana transformasi digital dalam manajemen koperasi simpan pinjam membentuk dan memengaruhi kepercayaan anggota. Kerangka konseptual yang digunakan merupakan sintesis antara Organizational Trust Theory dan Stakeholder Theory, dengan memperhatikan konteks spesifik koperasi sebagai entitas ekonomi berbasis komunitas. Tujuan utama dari studi ini adalah membangun pemahaman yang menyeluruh mengenai bagaimana teknologi digital tidak hanya mengubah

proses kerja, tetapi juga dinamika relasional antara anggota dan pengelola. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan literatur koperasi digital dan menawarkan rekomendasi praktis dalam merancang sistem manajemen koperasi yang inklusif, adaptif, dan berbasis kepercayaan.

METODOLOGI

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan strategi studi kasus, yang dirancang untuk menyelami secara mendalam dinamika transformasi digital dalam manajemen koperasi simpan pinjam dan dampaknya terhadap tingkat kepercayaan anggota. Pemilihan strategi studi kasus dipertimbangkan karena metode ini memungkinkan eksplorasi secara holistik terhadap fenomena dalam konteks kehidupan nyata. Studi kasus dinilai sesuai karena objek penelitian melibatkan proses dan makna yang kompleks, sebagaimana ditunjukkan dalam studi serupa oleh Susilawati (2021) dan Pratama (2025), yang menggarisbawahi pentingnya pendekatan mendalam dalam memahami digitalisasi koperasi di era disrupsi teknologi [1][2].

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Sinar Mandiri, yang beroperasi di wilayah urban Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih secara strategis karena koperasi tersebut telah menjalankan sistem digital berbasis aplikasi secara aktif sejak dua tahun terakhir. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama periode Januari hingga April 2025, yang mencakup fase persiapan instrumen, pengumpulan data, analisis awal, dan validasi hasil.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari unsur pengurus koperasi, staf pengelola sistem informasi digital (admin IT), dan anggota koperasi yang secara aktif menggunakan layanan berbasis digital. Teknik pengambilan informan dilakukan melalui purposive sampling, dengan kriteria utama meliputi keterlibatan langsung dalam proses digitalisasi, pengalaman penggunaan sistem minimal satu tahun, serta kesediaan mengikuti seluruh tahapan penelitian. Selain itu, digunakan juga teknik snowball sampling untuk mengidentifikasi partisipan lain yang relevan namun belum terdeteksi pada tahap awal.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi internal. Wawancara dilakukan terhadap 12 informan utama menggunakan panduan pertanyaan terbuka yang fleksibel guna menggali kedalaman pengalaman dan persepsi terhadap sistem digital koperasi. Observasi dilakukan selama dua minggu di kantor koperasi untuk merekam interaksi nyata antara anggota dan sistem digital. Sedangkan dokumentasi mencakup penelaahan terhadap SOP digitalisasi, data transaksi daring, dan laporan evaluasi internal koperasi.

Untuk menjamin keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan metode. Data dari wawancara divalidasi melalui pengamatan langsung dan analisis dokumen resmi koperasi. Selain itu, dilakukan member checking dengan memberikan ringkasan hasil wawancara kepada informan untuk dikonfirmasi kebenarannya. Langkah ini dilakukan guna meminimalisasi bias peneliti dan menjaga akurasi interpretasi.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pendekatan analisis tematik sebagaimana dipopulerkan oleh Braun dan Clarke (2020), yang terdiri dari tahapan pengenalan data, pengkodean awal, identifikasi tema, peninjauan tema, dan penarikan kesimpulan. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk mengungkap pola makna yang muncul dari data lapangan, serta didukung oleh perangkat lunak NVivo 12 yang membantu dalam pengorganisasian dan visualisasi data.

Langkah pertama dalam analisis dimulai dari koding terbuka terhadap transkrip

wawancara, yang kemudian diklasifikasikan menjadi kategori dan subtema. Beberapa tema besar yang muncul antara lain "persepsi digitalisasi", "resistensi penggunaan aplikasi", dan "indikator kepercayaan anggota". Masing-masing tema diperkuat dengan kutipan naratif yang representatif dari pengalaman para informan, sehingga memberikan pemahaman kontekstual yang autentik.

Untuk memperkuat kredibilitas dan dependabilitas, peneliti menyusun audit trail yang mendokumentasikan seluruh proses penelitian mulai dari pengumpulan data, transkripsi, pengkodean, hingga penyusunan temuan. Seluruh dokumen mentah, hasil pengkodean, serta catatan refleksi lapangan disimpan sebagai bagian dari dokumentasi yang dapat diaudit. Proses ini bertujuan memastikan bahwa jalannya penelitian transparan dan dapat direplikasi secara terbatas.

Desain metodologi ini disusun dengan mempertimbangkan prinsip replikasi terbatas, yang berarti bahwa prosedur dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterapkan kembali di konteks koperasi lain yang memiliki karakteristik serupa. Dengan demikian, meskipun studi ini bersifat kontekstual, hasilnya tetap memiliki nilai generalisasi teoritis dalam kerangka manajemen koperasi digital yang berbasis kepercayaan.

Melalui pendekatan eksploratif dalam studi kasus ini, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi empiris yang signifikan terhadap pemahaman tentang digitalisasi koperasi dari perspektif kepercayaan anggota. Hal ini memperkaya literatur tentang koperasi digital dan mendukung temuan dari penelitian sebelumnya yang menekankan perlunya sistem manajemen adaptif terhadap perubahan teknologi (Nurchaya & Ajibroto, 2022; Rosmayati, 2022) [3][4]. Lebih jauh, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam merancang kebijakan penguatan koperasi berbasis digital yang inklusif dan partisipatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara semi-terstruktur yang dilakukan terhadap 12 partisipan, terdiri dari pengurus inti serta anggota aktif koperasi, ditambah dengan observasi langsung dan analisis dokumentasi digital, ditemukan tiga tema sentral yang mencerminkan kompleksitas transformasi digital dalam koperasi serta dampaknya terhadap kepercayaan anggota. Tiga tema tersebut adalah: (1) Persepsi terhadap keterbukaan informasi dan aksesibilitas digital, (2) Partisipasi daring dalam proses pengambilan keputusan, serta (3) Reputasi pengurus dalam ekosistem digital.

1. Persepsi terhadap Keterbukaan Informasi dan Aksesibilitas Digital

Mayoritas anggota menyatakan bahwa digitalisasi sistem koperasi memberikan kemudahan akses terhadap berbagai informasi penting, seperti laporan keuangan, riwayat simpan pinjam, dan agenda kegiatan koperasi. Kehadiran aplikasi Android sejak 2023 memungkinkan pemantauan aktivitas koperasi secara waktu nyata, memberikan rasa aman dan memperkuat kepercayaan. Seorang anggota menyatakan:

"Dulu kami repot harus ke kantor untuk tanya soal saldo atau bunga. Sekarang tinggal buka aplikasi, semua sudah ada. Rasanya lebih percaya karena kami bisa lihat sendiri."
(Anggota 03)

Namun, sebagian anggota lanjut usia mengalami kesulitan dalam mengakses fitur digital akibat keterbatasan literasi teknologi. Hal ini mengindikasikan perlunya inisiatif pendampingan yang lebih menyeluruh.

2. Partisipasi Daring dalam Pengambilan Keputusan

Digitalisasi turut membuka peluang bagi keterlibatan anggota dalam pengambilan keputusan melalui media daring seperti forum virtual dan fitur polling di aplikasi. Mekanisme ini digunakan untuk menentukan besaran Sisa Hasil Usaha (SHU) dan

pemilihan pengurus. Salah satu pengurus menyampaikan:

"Partisipasi anggota dalam musyawarah daring meningkat. Bahkan yang tinggal di luar kota bisa ikut voting. Ini membuat keputusan terasa lebih sah dan terbuka." (Pengurus 02)

Keterlibatan semacam ini menciptakan kultur demokratis yang lebih adaptif terhadap dinamika era digital dan meningkatkan legitimasi struktur pengambilan keputusan koperasi.

3. Reputasi Pengurus dalam Ekosistem Digital

Transformasi digital turut menjadi indikator profesionalitas pengurus. Pengelola koperasi yang menguasai teknologi dipersepsikan lebih kredibel dan layak dipercaya. Aplikasi pelaporan keuangan yang otomatis dan keterbukaan hasil audit internal turut memperkuat transparansi institusional. Namun, muncul pula risiko ketika sistem digital mengalami error, yang jika tidak segera ditangani, justru dapat menurunkan kepercayaan anggota terhadap manajemen.

Diskusi

Temuan ini menunjukkan bahwa proses digitalisasi tidak sekadar membawa perubahan teknis, melainkan juga membentuk kembali relasi sosial antara pengurus dan anggota. Ini selaras dengan *Organizational Trust Theory* (Mayer et al., 1995), yang menekankan bahwa persepsi anggota terhadap kapabilitas, integritas, dan niat baik pengelola menjadi landasan kepercayaan yang kokoh.

Jika studi Jorge-Vázquez et al. (2021) lebih menyoroti efisiensi dalam digitalisasi koperasi, maka temuan studi ini memperluas cakupan dengan menekankan dimensi sosial dan psikologis anggota. Di sini, kepercayaan dan keterlibatan menjadi kunci utama dalam keberhasilan digitalisasi.

Temuan ini juga mengonfirmasi pentingnya tata kelola digital yang akuntabel sebagaimana diuraikan dalam studi Abdullah et al. (2024). Keberhasilan digitalisasi koperasi bukan hanya bergantung pada infrastruktur, tetapi juga pada kapasitas manajerial dan pola komunikasi yang transparan.

Studi Chan dan Raharja (2023) menggarisbawahi rendahnya kesiapan koperasi skala kecil terhadap teknologi digital. Sementara itu, studi ini menunjukkan bahwa dengan strategi bertahap dan partisipasi aktif anggota, koperasi menengah pun dapat sukses mengadopsi sistem digital. Secara teoretis, penelitian ini memperluas wacana mengenai kepercayaan digital (*digital trust*) dalam organisasi berbasis komunitas. Konsep *governance visibility* menjadi penting, di mana keterbukaan data memperkuat legitimasi dan akuntabilitas pengurus koperasi.

Dalam konteks sosial, digitalisasi menandai pergeseran budaya dari model relasi berbasis keakraban ke arah sistem yang lebih profesional dan berbasis bukti. Transformasi ini membuka ruang partisipasi yang lebih luas dan berkelanjutan bagi anggota. Secara praktis, hasil penelitian menyoroti perlunya strategi komunikasi dan program pelatihan digital yang inklusif, khususnya bagi anggota dengan keterbatasan akses atau keterampilan teknologi. Upaya ini penting untuk memastikan bahwa seluruh anggota dapat terlibat secara setara.

Selain itu, peningkatan kapasitas digital pengurus menjadi keharusan agar mereka tidak hanya memahami teknologi, tetapi juga mampu merespons dinamika dan keluhan anggota secara cepat dan tepat. Penelitian ini juga memberi kontribusi metodologis dengan mengintegrasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Strategi triangulasi ini memperkuat kedalaman analisis dan meningkatkan validitas hasil. Ke depan, studi lanjutan disarankan untuk memperluas fokus pada koperasi di sektor lain seperti pertanian atau jasa, serta membandingkan implementasi digitalisasi antar wilayah untuk memahami variasi

konteks budaya digital koperasi di Indonesia.

Dengan demikian, temuan studi ini mengukuhkan bahwa digitalisasi koperasi bukan sekadar instrumen efisiensi, melainkan juga strategi sosial untuk membangun kembali kepercayaan dan memperkuat relasi antara anggota dan pengurus di era teknologi.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa digitalisasi dalam tata kelola koperasi simpan pinjam berkontribusi signifikan dalam memperkuat kepercayaan anggota terhadap pengurus koperasi. Temuan utama menunjukkan bahwa implementasi teknologi digital meningkatkan persepsi keterbukaan informasi, memperluas akses anggota terhadap data keuangan dan kegiatan koperasi, serta memfasilitasi partisipasi dalam pengambilan keputusan secara daring. Selain itu, tata kelola yang berbasis sistem digital memperkuat persepsi profesionalisme dan integritas pengelola. Transformasi digital dalam koperasi tidak hanya menjadi proses adaptasi teknologi, tetapi juga memunculkan dimensi sosial baru yang membentuk ulang relasi kepercayaan antara anggota dan pengurus.

Kontribusi teoritis dari studi ini terlihat dalam integrasi kerangka Organizational Trust dan Stakeholder Theory dalam konteks manajemen koperasi berbasis digital di Indonesia. Penelitian ini menunjukkan bahwa teknologi digital berfungsi sebagai alat pembentuk legitimasi kelembagaan dan sarana peningkatan akuntabilitas organisasi. Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan pemahaman strategis mengenai pentingnya desain sistem digital koperasi yang inklusif, mudah diakses, dan adaptif terhadap keragaman literasi digital anggota. Secara kebijakan, hasil penelitian menyoroti perlunya dukungan dari pemerintah dan lembaga pengawas koperasi dalam bentuk pelatihan, pendampingan teknologi, dan penyusunan regulasi yang ramah terhadap transformasi digital koperasi akar rumput.

Untuk pengembangan riset di masa mendatang, disarankan adanya eksplorasi lebih lanjut mengenai proses digitalisasi pada koperasi sektor non-keuangan seperti koperasi konsumsi atau produksi, yang memiliki dinamika organisasi berbeda. Selain itu, pendekatan lintas budaya dan antarwilayah dapat digunakan untuk menganalisis pengaruh konteks sosial lokal terhadap keberhasilan transformasi digital. Penelitian juga dapat mengintegrasikan perspektif gender dan generasi untuk melihat bagaimana keragaman demografis memengaruhi penerimaan, penggunaan, dan kepercayaan terhadap sistem digital koperasi.

Secara umum, penelitian ini mempertegas bahwa keberhasilan digitalisasi koperasi tidak semata-mata bertumpu pada aspek teknis seperti ketersediaan infrastruktur, tetapi juga pada kemampuan organisasi dalam membangun ekosistem kepercayaan yang berakar pada transparansi, keterlibatan aktif anggota, dan pelestarian nilai-nilai koperasi dalam ekosistem digital yang terus berkembang.

Saran

1. Penguatan Literasi Digital bagi Anggota Koperasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian anggota koperasi, khususnya dari kelompok usia lanjut, menghadapi kendala dalam mengoperasikan aplikasi dan sistem digital koperasi. Oleh karena itu, koperasi perlu menyusun program literasi digital yang berkelanjutan dan adaptif, dengan pendekatan pelatihan bertingkat berdasarkan level pemahaman teknologi masing-masing anggota. Inisiatif ini tidak hanya dimaksudkan untuk meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga untuk membangun rasa percaya diri serta kemandirian anggota dalam mengakses informasi keuangan dan layanan koperasi secara daring.

2. Pengembangan Kompetensi Manajerial dan Teknologi Pengurus

Dalam menghadapi dinamika digitalisasi, koperasi perlu melakukan penguatan kapasitas sumber daya manusia, terutama di tingkat pengurus dan manajemen teknis. Pelatihan intensif mengenai teknologi informasi, sistem keamanan data, serta tata kelola berbasis transparansi menjadi kebutuhan mendesak. Selain itu, disarankan pembentukan divisi teknologi dan audit digital internal yang berfungsi memantau efektivitas sistem, mempercepat respons terhadap gangguan teknis, serta menjaga integritas data dan kredibilitas pengelolaan koperasi di mata anggota.

3. Perancangan Sistem Digital yang Adaptif dan Inklusif

Sistem digital yang diterapkan koperasi hendaknya dirancang dengan prinsip inklusivitas dan kemudahan akses bagi seluruh kalangan anggota. Fitur-fitur seperti forum diskusi daring, sistem e-voting untuk rapat anggota tahunan, serta antarmuka pengguna yang intuitif perlu dikembangkan dengan mempertimbangkan keragaman usia, tingkat pendidikan, dan lokasi geografis anggota. Pendekatan ini akan menciptakan ekosistem koperasi yang lebih demokratis, meningkatkan keterlibatan aktif anggota, serta memperkuat rasa kepemilikan kolektif terhadap institusi koperasi.

4. Kebutuhan akan Kebijakan Publik yang Mendukung

Transformasi digital koperasi memerlukan dukungan kebijakan yang konkret dari pemerintah dan lembaga pembina terkait. Perlu dirumuskan kebijakan yang menyediakan insentif, pendampingan, dan akses pembiayaan teknologi bagi koperasi yang berkomitmen terhadap digitalisasi. Selain itu, integrasi sistem informasi koperasi ke dalam infrastruktur keuangan nasional akan memperkuat posisi koperasi sebagai lembaga ekonomi kerakyatan yang mampu bersaing dan berkontribusi terhadap perluasan inklusi keuangan digital di Indonesia.

5. Rekomendasi untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan pada koperasi sektor non-keuangan seperti koperasi produksi, jasa, atau konsumsi yang memiliki struktur dan tantangan berbeda. Studi komparatif antarwilayah juga penting untuk menggali perbedaan konteks sosial dan kesiapan teknologi. Selain itu, dimensi gender dan antar generasi menjadi aspek penting yang layak diteliti lebih lanjut, mengingat adanya potensi kesenjangan dalam akses dan penggunaan teknologi yang dapat memengaruhi tingkat partisipasi serta persepsi terhadap kepercayaan dalam koperasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. A., Rahman, S. A., & Kadir, M. R. A. (2024). Knowledge management and cooperative sustainability: A systematic literature review. *Environment-Behaviour Proceedings Journal*, 9(28), 235–241. <https://doi.org/10.21834/ebpj.v9i28.5480>
- Arasu, T., Magiswary, D., & Aziz, B. A. A. (2024). Corporate governance and shareholders' confidence in cooperatives: A systematic literature review. *ProQuest*. <https://search.proquest.com/openview/f0cae6dc41012db2aea9a1d84b9b86b2>
- Bernal-Jurado, E., Mozas-Moral, A., Fernández-Uclés, D., & Medina-Viruel, M. J. (2020). Online popularity as a development factor for cooperatives in the winegrowing sector. *Journal of Business Research*, 123, 79–85.
- Chan, A., & Raharja, S. J. (2023). Eksplorasi penelitian digital marketing pada koperasi: Suatu studi pemetaan sistematis. *AdBispreneur*, 7(1), 1–12. <https://jurnal.unpad.ac.id/adbispreneur/article/view/41808>
- Ciruela-Lorenzo, A., Del-Aguila-Obra, A. R., Padilla-Meléndez, A., & Plaza-Angulo, J. J. (2020). Digitalization of agri-cooperatives in the smart agriculture context: Proposal of a digital diagnosis tool. *Sustainability*, 12(4), 1325.
- Cristobal-Fransi, E., Montegut-Salla, Y., Ferrer-Rosell, B., & Daries, N. (2020). Rural cooperatives in the digital age: An analysis of the internet presence and degree of maturity of agri-food

- cooperatives' e-commerce. *Journal of Rural Studies*, 74, 55–66.
- Jamaluddin, F., Saleh, N. M., & Abdullah, A. (2023). Cooperative governance and cooperative performance: A systematic literature review. *SAGE Open*. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/21582440231192944>
- Jorge-Vázquez, J., Chivite-Cebolla, M. P., & Salinas-Ramos, F. (2021). The digitalization of the European agri-food cooperative sector: Determining factors to embrace ICT. *Agriculture (Switzerland)*, 11(6), 514. <https://doi.org/10.3390/agriculture11060514>
- Kamalia, P. U., & Subroto, W. T. (2025). Bibliometric analysis of cooperatives role in an environmental economy. *Asian Journal of Environmental Review*. <https://journal.scitechgrup.com/index.php/ajer/article/view/261>
- Kusumasari, L., & Wulandari, R. (2022). Membangun trust masyarakat terhadap koperasi simpan pinjam. *STIE YKPN Repository*. <http://repositorybaru.stieykpn.ac.id/998/>
- Luthfiana, A. (2023). Strategic management methods in Islamic economics and finance research. *Management and Sustainability*. <https://journals.smartinsight.id/index.php/MS/article/view/356>
- Nurchahya, S. B., & Ajibroto, K. (2022). Analisis rencana penerapan sistem informasi manajemen koperasi simpan pinjam di Koperasi Pekerja Pos Indonesia. *Jurnal EMBA*, 4(1), 10–20. <https://jurnal.politeknikpajajaran.ac.id/index.php/emba/article/view/12>
- Pratama, G., & Hernawati, R. (2025). Model pengembangan pengelolaan koperasi simpan pinjam (KSP) untuk meningkatkan kinerja dan inklusi keuangan UMKM. *Journal of Finance, Entrepreneurship and Technology*, 2(1), 1–12. <https://onlinejournal.penacceleration.com/index.php/fet/article/view/93>
- Rohman, P. S., & Laila, N. (2022). The role of Islamic microfinance institutions in poverty reduction: A study of Scopus indexed journal literature. *Perisai*. <https://perisai.umsida.ac.id/index.php/perisai/article/view/1581>
- Rosmayati, S. (2022). Reformasi koperasi terhadap corporate governance: Kasus pada koperasi simpan pinjam di Kota Cimahi. *Koalisi: Cooperative Journal*, 7(2), 44–59. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/aliansi/article/view/1114>
- Susilawati, M. (2021). Koperasi digital: Seberapa penting dan kesiapannya? *Jurnal Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 28(1), 34–42. <https://journal.stie-mce.ac.id/index.php/jabm/article/view/925>.