

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI CU (*CREDIT UNION*) BETANG ASI PALANGKA RAYA

[Digital-Based Service Development Strategy To Improve Member Satisfaction At The Betang Asi Credit Union Cooperative In Palangka Raya]

Hendry Wahyu Hariansano^{1)*}, Tonich Uda²⁾, Liling Lenlioni³⁾

Universitas Palangka Raya

hariansano@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan layanan berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan anggota di Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi Palangka Raya. Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga keuangan, termasuk koperasi, untuk beradaptasi dengan menghadirkan layanan digital yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh anggota. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan strategi yang dilakukan koperasi dalam mengembangkan layanan digital serta dampaknya terhadap kepuasan anggota. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital seperti aplikasi *mobile*, layanan transaksi online, serta sistem informasi anggota mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses transaksi, dan meningkatkan kenyamanan anggota dalam berinteraksi dengan koperasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan seperti tingkat literasi digital anggota yang beragam serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan strategi lanjutan seperti peningkatan sosialisasi penggunaan layanan digital, pelatihan bagi anggota, serta penguatan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan koperasi. Dengan pengembangan layanan digital yang optimal, diharapkan kepuasan anggota Koperasi *Credit Union* Betang Asi Palangka Raya dapat terus meningkat.

Kata kunci: *layanan digital; strategi pengembangan; kepuasan anggota; koperasi; Credit Union.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the digital-based service development strategy to increase member satisfaction at the Betang Asi Credit Union Cooperative, Palangka Raya. Developments in information technology encourage financial institutions, including cooperatives, to adapt by providing more effective, efficient, and easily accessible digital services to members. This study uses a qualitative approach with descriptive methods to describe the cooperative's strategies in developing digital services and their impact on member satisfaction. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation.

The research results show that the development of digital services such as mobile applications, online transaction services, and member information systems can improve ease of service access, accelerate transaction processes, and enhance member convenience in interacting with the cooperative. However, several challenges remain, such as varying levels of digital literacy among members and limited technological infrastructure. Therefore, further strategies are needed, such as increasing the socialization of digital service usage, training for members, and strengthening information technology systems to improve the quality of cooperative services. With optimal digital service development, it is hoped that member satisfaction at the Betang Asi Palangka Raya Credit Union Cooperative will continue to increase.

Keywords: *digital services; development strategy; member satisfaction; cooperative; Credit Union.*

PENDAHULUAN

Koperasi lahir pada negara yang memiliki aliran kapitalis, namun perkembangan koperasi di beberapa negara yang memiliki berbagai aliran seperti sosialis dan persemakmuran memiliki perbedaan pandangan mengenai koperasi, kalau sosialis koperasi dipandang sebagai alat pemerintah dan persemakmuran menggunakan koperasi sebagai sarana yang mampu menaikkan kesejahteraan masyarakat (Halim, 2022). Pandangan yang beragam mengenai eksistensi dan fungsi koperasi dalam sistem perekonomian menimbulkan implikasi yang signifikan terhadap cara pembentukan, pengelolaan, serta tujuan akhir institusi koperasi di masing-masing negara. Perbedaan paradigma antara kapitalis, sosialis, dan persemakmuran membawa konsekuensi terhadap struktur kelembagaan, model tata kelola, dan orientasi pelayanan anggota koperasi. Dalam konteks negara-negara dengan paham kapitalis, koperasi dikonstruksikan sebagai entitas ekonomi mandiri yang bersaing dengan badan usaha lainnya, berorientasi pada penciptaan nilai tambah dan mengedepankan efisiensi pengelolaan sumber daya. Di sisi lain, pada negara-negara sosialis, penekanan lebih banyak diberikan pada kolektivitas dan integrasi koperasi sebagai instrumen kebijakan pemerintah untuk mendistribusikan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Sementara itu, negara-negara persemakmuran menempatkan koperasi dalam posisi strategis sebagai penggerak pertumbuhan sosial ekonomi, menekankan aspek pemberdayaan dalam kerangka kerja bersama untuk peningkatan kualitas hidup.

Koperasi adalah salah satu lembaga ekonomi yang dinilai sesuai untuk diterapkan di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh karakter masyarakat Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan dan semangat gotong royong, yang sejalan dengan prinsip-prinsip koperasi masa kini (Azizah, 2022). Lebih jauh lagi, penerapan koperasi di Indonesia dinilai dapat mengurangi ketimpangan ekonomi yang selama ini menjadi salah satu tantangan utama pembangunan nasional. Koperasi memiliki mekanisme internal yang memungkinkan terciptanya distribusi pendapatan yang lebih merata, sebab keuntungan yang diperoleh akan dikembalikan kepada anggota sesuai kontribusi dan partisipasinya. Model bisnis koperasi juga terbukti memberikan peluang besar bagi kelompok masyarakat marginal untuk mengakses sumber daya ekonomi yang sebelumnya sulit dijangkau melalui mekanisme pasar konvensional. Oleh karena itu, koperasi berperan sebagai penguatan daya tawar masyarakat lokal dalam menghadapi arus globalisasi. Selain aspek ekonomi, koperasi juga memiliki peran signifikan dalam mendorong transformasi sosial masyarakat Indonesia. Melalui penguatan nilai-nilai kebersamaan, kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab, koperasi membentuk karakter kolektif yang diperlukan dalam membangun tatanan sosial yang harmonis. Proses pengambilan keputusan yang berbasis musyawarah mufakat mendorong partisipasi aktif anggota dan menumbuhkan rasa memiliki yang kuat terhadap organisasi. Dalam hal ini, koperasi tidak hanya menjadi sarana pemenuhan kebutuhan material semata, tetapi juga menjadi laboratorium sosial yang menumbuhkan karakter kepemimpinan, solidaritas, dan etos kerja kolektif di lingkungan masyarakat.

Pada zaman sekarang yang sudah modern, digitalisasi merupakan hal yang tidak asing. Terutama dalam kegiatan keuangan, penggunaan teknologi merupakan hal penting dan mampu mempermudah pengguna. Sama halnya dengan koperasi, digitalisasi dan penggunaan teknologi dibutuhkan. Seperti penelitian sebelumnya ditemukan bahwa digitalisasi koperasi memberikan dampak kemudahan akses permodalan bagi pelaku UMKM dan mempermudah pembinaan UMKM oleh pihak koperasi (Afrida, 2021). Selain memberikan kemudahan akses permodalan dan optimalisasi pembinaan bagi pelaku UMKM, digitalisasi pada koperasi juga membawa transformasi yang signifikan terhadap tata kelola operasional secara keseluruhan. Penerapan teknologi informasi yang berintegrasi tidak hanya memfasilitasi proses pencatatan keuangan dan transaksi secara real time, melainkan juga meningkatkan akuntabilitas serta transparansi dalam pelaporan keuangan koperasi. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi kelembagaan koperasi yang mengedepankan prinsip-prinsip *good cooperative governance*. Dengan sistem digital yang terotomatisasi, seluruh aktivitas operasional dapat terdokumentasi secara sistematis, sehingga memungkinkan pengawasan secara berkesinambungan oleh pengurus serta anggota koperasi. Implikasi digitalisasi tersebut bukan hanya pada efisiensi waktu dan biaya, melainkan juga dalam penyediaan data keuangan yang lebih valid serta dapat diakses oleh berbagai pihak terkait secara cepat dan akurat. Oleh karena itu,

digitalisasi telah memperkuat peran koperasi sebagai entitas ekonomi yang adaptif terhadap perubahan zaman serta tuntutan dinamika ekonomi digital modern.

Selaras dengan perkembangan digitalisasi, tantangan baru juga muncul dalam proses implementasinya pada koperasi. Salah satu tantangan krusial adalah kesiapan sumber daya manusia dalam mengadopsi teknologi dan mengelola sistem digital koperasi. Tidak semua anggota maupun pengurus koperasi memiliki tingkat literasi digital yang memadai, sehingga diperlukan upaya berkelanjutan dalam penguatan kapasitas dan edukasi berbasis teknologi. Selain itu, infrastruktur teknologi yang tidak merata di beberapa wilayah, khususnya di daerah-daerah terpencil, masih menjadi kendala dalam optimalisasi digitalisasi. Ketersediaan jaringan internet yang stabil dan perangkat digital yang terjangkau harus menjadi perhatian agar tercipta pemerataan manfaat digitalisasi koperasi. Dengan demikian, upaya digitalisasi tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis semata, melainkan juga menuntut perhatian pada aspek sosial dan pemberdayaan sumber daya manusia koperasi.

Dalam implementasinya, digitalisasi koperasi juga membawa konsekuensi terhadap perubahan pola tata kelola risiko dan keamanan data. Sistem digitalisasi menuntut penerapan perangkat pengamanan data yang mumpuni sebagai proteksi terhadap potensi ancaman kejahatan siber, kebocoran data, maupun gangguan sistem. Oleh sebab itu, penguatan sistem keamanan informasi menjadi prioritas penting guna menjaga kepercayaan anggota sekaligus menjaga integritas dan keberlanjutan operasional koperasi. Selain itu, penerapan sistem digital menuntut adanya pembaruan regulasi internal koperasi yang mendukung tata kelola berbasis teknologi, sehingga setiap proses bisnis koperasi tetap sesuai dengan standar hukum dan etika yang berlaku. Dengan demikian, digitalisasi bukan hanya sekadar adopsi teknologi, tetapi juga merupakan proses revitalisasi menyeluruh pada core value dan tata kelola koperasi demi keberlanjutan serta relevansinya di era ekonomi digital.

Sama halnya koperasi di Kalimantan Tengah yaitu CU (*Credit Union*) Betang Asi yang memiliki sejumlah 44.631 telah mengadopsi teknologi modern baik untuk internal manajemen koperasi maupun untuk seluruh anggota koperasi. Di samping itu, kemajuan ini tentunya membawa konsekuensi terhadap kebijakan tata kelola organisasi, perubahan pola hubungan antara pengurus koperasi dan anggota, serta tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM). Pengadopsian teknologi tidak serta-merta menjamin tercapainya efektivitas dan efisiensi koperasi apabila aspek kesiapan SDM dan budaya organisasi tidak disejajarkan. Transformasi digital selalu memerlukan penyesuaian dalam proses bisnis dan sistem kerja, yang pada gilirannya menuntut adaptasi individu-individu di dalam koperasi, baik pada level pengurus maupun anggota. Dalam konteks CU (*Credit Union*) Betang Asi, keterlibatan aktif dari seluruh pemangku kepentingan menjadi sebuah keharusan agar inisiatif digitalisasi dapat berjalan secara optimal. Hal ini menekankan pentingnya pelatihan, sosialisasi, serta pembentukan ekosistem teknologi yang inklusif dan partisipatif guna menjamin keberlanjutan inovasi yang telah dilakukan.

Fenomena adopsi teknologi modern oleh CU (*Credit Union*) Betang Asi sebagai salah satu koperasi terkemuka di Kalimantan Tengah layak untuk dianalisis secara mendalam dalam kerangka perkembangan koperasi di Indonesia. Transformasi manajemen internal melalui digitalisasi tidak hanya sekadar mengubah cara pengelolaan administrasi dan keanggotaan, tetapi juga telah membawa dampak signifikan pada efisiensi operasional, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan koperasi. Selain itu, implementasi teknologi pada pelayanan anggota menghadirkan kemudahan akses terhadap produk dan layanan koperasi, seperti simpan-pinjam, pembayaran digital, hingga pelaporan keuangan secara real-time. Dengan demikian, proses digitalisasi yang dilakukan oleh CU (*Credit Union*) Betang Asi tidak hanya merepresentasikan kemajuan infrastruktur teknologi, namun juga memperlihatkan upaya strategis koperasi dalam menjaga relevansi di tengah dinamika kemajuan teknologi informasi serta tuntutan kebutuhan anggota yang semakin kompleks.

Kata "strategi" berakar dari istilah Yunani "*Strategos*", yang merupakan kombinasi antara "*Stratos*" yang berarti tentara dan "ego" yang berarti pemimpin. Dengan demikian, strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana atau pola dasar yang digunakan untuk meraih tujuan tertentu (Sahara dkk., 2022). Pengembangan dapat diartikan sebagai upaya untuk memperluas atau memperdalam tentang sesuatu sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu produk (Ilmiawan, 2018). Berdasarkan

uraian diatas dapat diketahui bahwa strategi pengembangan merupakan rencana yang digunakan oleh suatu organisasi dalam hal penelitian ini koperasi untuk mencapai tujuan tertentu.

Koperasi merupakan sebuah badan usaha yang kepemilikan dan pengelolaannya dilakukan secara bersama oleh para anggotanya untuk memenuhi kepentingan bersama (Widodo dkk., 2022). Koperasi merupakan bentuk usaha kolektif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan atau kondisi ekonomi para anggotanya, dengan prinsip utama saling membantu (Mukhlis, 2021). Koperasi adalah organisasi usaha kolektif yang dimiliki dan dikelola bersama oleh anggota untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat, berdasarkan prinsip tolong-menolong serta berlandaskan Pancasila dan UUD 1945.

Dalam aspek koperasi berdasarkan penelitian sebelumnya diketahui bahwa koperasi yang modern memiliki kesiapan untuk menerapkan digitalisasi pada era sekarang (Purbasari, 2022). Pemanfaatan teknologi digital oleh koperasi dapat mendorong peningkatan efisiensi operasional dan memperbesar keunggulan bersaing (Ahmad, 2020).

Kepuasan adalah reaksi seseorang setelah membandingkan harapan dengan hasil produk (Palelu, 2022). Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota merupakan perasaan positif yang muncul ketika layanan koperasi mampu memenuhi atau melampaui harapan mereka. Dengan demikian, strategi pengembangan layanan berbasis digital di Koperasi CU Betang Asi Palangka Raya menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui peningkatan kualitas, kemudahan, dan kecepatan akses layanan yang sesuai dengan kebutuhan di era digital.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. *Key instrument* atau instrument kunci adalah peneliti kualitatif dalam penelitiannya. Karena peneliti yang menggali data, menelaah dan menafsirkan. Peneliti membuat pertanyaan wawancara, yang melakukan wawancara, menganalisis, menafsirkan dan sebagainya. Dengan begitu, peneliti harus lihai dalam mengambil data. Untuk mencapai tujuan tersebut maka dalam hal menggali lebih dalam maka peneliti perlu untuk terjun langsung ke lapangan untuk melihat langsung keadaan dan situasi yang sesungguhnya mengenai Strategi pengembangan digital pada CU (Credit Union) Betang Asi.

Peneliti mengambil Lokasi penelitian di kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah tepatnya di CU (*Credit Union*) BETANG ASI. Data yang diambil merupakan data primer dan data sekunder. Maupun prosedur pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Serta Analisis data menggunakan analisis SWOT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. *Strength* (Kekuatan)

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat sejumlah kekuatan internal yang mendukung strategi pengembangan layanan berbasis digital di Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi Palangka Raya.

Pertama, adanya komitmen organisasi dalam melakukan transformasi digital menjadi faktor utama dalam pengembangan layanan. Manajemen koperasi secara aktif mendorong penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan kemudahan akses kepada anggota. Berdasarkan wawancara dengan informan, pengembangan layanan digital dipandang sebagai langkah strategis untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan anggota yang semakin dinamis. Salah satu informan menyatakan:

“Dengan layanan digital, anggota tidak perlu selalu datang ke kantor. Transaksi bisa dilakukan lebih cepat dan praktis.”

Kedua, tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi yang sudah terbentuk sejak lama menjadi modal sosial yang kuat dalam proses implementasi layanan digital. Relasi yang baik antara pengurus dan anggota mempermudah proses adaptasi terhadap perubahan sistem pelayanan.

Ketiga, adanya dukungan sumber daya manusia yang mulai memiliki kemampuan dasar dalam penggunaan teknologi digital. Meskipun masih memerlukan peningkatan kapasitas, staf koperasi menunjukkan kesiapan untuk mempelajari sistem baru yang berbasis digital.

Keempat, digitalisasi layanan memberikan efisiensi waktu dan operasional, sehingga anggota merasakan manfaat langsung berupa kemudahan akses informasi, percepatan proses layanan, dan transparansi transaksi.

b. Weakness (Kelemahan)

Selain kekuatan, hasil penelitian juga mengidentifikasi sejumlah kelemahan internal yang menjadi hambatan dalam pengembangan layanan digital.

Pertama, rendahnya literasi digital pada sebagian anggota menjadi kendala utama dalam pemanfaatan layanan digital secara optimal. Informan menyampaikan bahwa beberapa anggota, terutama dari kelompok usia lanjut, masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

“Masih ada anggota yang lebih nyaman datang langsung karena belum terbiasa menggunakan sistem digital.”

Kedua, keterbatasan infrastruktur teknologi seperti kualitas jaringan internet yang belum stabil di beberapa wilayah turut mempengaruhi efektivitas layanan digital. Kondisi ini menyebabkan beberapa anggota mengalami kendala dalam mengakses layanan secara online.

Ketiga, sistem digital yang masih dalam tahap pengembangan membutuhkan proses penyempurnaan berkelanjutan, baik dari segi fitur maupun keamanan sistem.

Keempat, kebutuhan pelatihan intensif bagi staf dan anggota menjadi tantangan tersendiri, karena adaptasi terhadap teknologi membutuhkan waktu serta pendekatan edukasi yang berkelanjutan.

c. Opportunity (Peluang)

Temuan penelitian menunjukkan adanya berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan koperasi dalam mengembangkan layanan berbasis digital.

Pertama, meningkatnya penetrasi penggunaan smartphone dan internet di masyarakat menjadi peluang besar untuk memperluas layanan digital koperasi. Sebagian besar anggota sudah familiar dengan perangkat digital, sehingga potensi adopsi layanan berbasis aplikasi cukup tinggi. Salah satu informan mengungkapkan:

“Sekarang hampir semua orang sudah pakai smartphone, jadi sebenarnya peluang layanan digital sangat besar.”

Kedua, perkembangan teknologi finansial (*financial technology*) membuka peluang bagi koperasi untuk melakukan integrasi sistem pembayaran digital, notifikasi transaksi otomatis, dan layanan berbasis aplikasi mobile.

Ketiga, digitalisasi memungkinkan koperasi memperluas jangkauan layanan tanpa keterbatasan geografis, sehingga anggota yang berada jauh dari kantor koperasi tetap dapat mengakses layanan dengan mudah.

Keempat, peluang peningkatan kepuasan anggota melalui layanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses menjadi nilai tambah bagi koperasi dalam mempertahankan loyalitas anggota.

d. Threat (Ancaman)

Selain peluang, terdapat pula beberapa ancaman eksternal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan digital.

Pertama, meningkatnya persaingan dari lembaga keuangan lain yang telah lebih dahulu mengadopsi teknologi digital dengan fitur yang lebih lengkap menjadi tantangan bagi koperasi.

Kedua, risiko keamanan data dan privasi pengguna menjadi isu penting yang harus dikelola dengan baik. Informan menekankan pentingnya sistem keamanan yang kuat untuk menjaga kepercayaan anggota. Sebagaimana disampaikan:

“Kalau sistem digital, keamanan data harus benar-benar diperhatikan supaya anggota tetap percaya.”

Ketiga, perubahan teknologi yang cepat menuntut koperasi untuk terus melakukan pembaruan sistem, yang membutuhkan investasi biaya dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia.

Keempat, resistensi perubahan dari sebagian anggota yang masih terbiasa dengan layanan konvensional juga menjadi tantangan dalam proses transformasi digital.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan layanan berbasis digital di Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi Palangka Raya memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui kemudahan akses, efisiensi layanan, dan transparansi transaksi. Namun demikian, keberhasilan implementasi strategi tersebut memerlukan peningkatan literasi digital anggota, penguatan infrastruktur teknologi, serta pengelolaan risiko keamanan sistem secara optimal.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan data lapangan, strategi digitalisasi yang diterapkan merupakan bentuk adaptasi koperasi terhadap perkembangan teknologi informasi serta perubahan kebutuhan anggota dalam memperoleh layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Transformasi digital dilakukan melalui penerapan aplikasi ESCETE Super App, sistem core online, serta pemanfaatan media digital sebagai sarana pelayanan dan promosi kepada anggota.

1. Strength (Kekuatan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pengembangan layanan digital di Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi memiliki beberapa kekuatan utama yang menjadi faktor pendukung keberhasilan implementasi digitalisasi.

Pertama, adanya komitmen manajemen dalam melakukan transformasi digital sebagai langkah strategis untuk mengikuti perkembangan era digital. Transformasi ini tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada peningkatan efisiensi pelayanan serta kemudahan akses bagi anggota. Hal ini terlihat dari implementasi superapp yang memungkinkan anggota melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor secara langsung. Secara teoritis, langkah ini sejalan dengan konsep digital transformation yang menekankan perubahan proses bisnis melalui teknologi guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Implementasi sistem digital di CU (*Credit Union*) Betang Asi memperlihatkan adanya perubahan paradigma pelayanan dari konvensional menuju layanan berbasis teknologi.

Kedua, tingkat kepercayaan anggota terhadap koperasi menjadi modal sosial yang kuat. Hubungan yang telah terbangun antara anggota dan pengurus mempermudah penerimaan inovasi digital. Dalam konteks teori koperasi, kepercayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi adopsi inovasi karena anggota cenderung menerima perubahan jika dilakukan oleh organisasi yang dipercaya.

Ketiga, dukungan sistem terintegrasi melalui federasi Puskocina memberikan keunggulan dalam hal standarisasi data dan layanan antar cabang. Integrasi ini memungkinkan transaksi realtime dan memperluas akses layanan digital bagi anggota di berbagai lokasi.

Keempat, digitalisasi layanan meningkatkan transparansi dan efisiensi operasional, misalnya anggota dapat memantau saldo simpanan dan pinjaman secara realtime. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan anggota karena memberikan rasa kontrol dan kemudahan dalam mengakses informasi.

2. Weakness (Kelemahan)

Meskipun memiliki berbagai kekuatan, hasil penelitian menunjukkan adanya kelemahan internal yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan digital. Pertama, rendahnya literasi digital pada sebagian anggota menjadi kendala utama dalam pemanfaatan layanan digital secara optimal. Anggota usia lanjut cenderung mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan teknologi baru, sehingga masih memilih layanan konvensional. Dari perspektif teori adopsi teknologi, kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan digital (*digital divide*), dimana perbedaan kemampuan teknologi mempengaruhi tingkat penggunaan layanan digital.

Kedua, penggunaan aplikasi digital oleh anggota masih relatif rendah dibandingkan total jumlah anggota. Hal ini menunjukkan bahwa strategi digitalisasi masih memerlukan pendekatan sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif.

Ketiga, keterbatasan sumber daya manusia pada bidang IT menjadi hambatan dalam pengelolaan sistem digital, terutama karena ketergantungan terhadap vendor atau pihak pusat dalam menyelesaikan permasalahan teknis. Situasi ini menyebabkan proses penanganan kendala terkadang memerlukan waktu yang cukup lama.

Keempat, belum adanya pengukuran kepuasan anggota secara khusus terhadap layanan digital menjadi kelemahan dalam evaluasi strategi, karena koperasi belum memiliki data kuantitatif yang dapat dijadikan indikator keberhasilan implementasi.

3. Opportunity (Peluang)

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat peluang besar yang dapat dimanfaatkan koperasi dalam mengembangkan layanan digital. Pertama, meningkatnya penggunaan smartphone dan internet di masyarakat membuka peluang luas untuk meningkatkan adopsi layanan digital. Anggota semakin terbiasa menggunakan aplikasi digital dalam aktivitas sehari-hari sehingga peluang penggunaan superapp cukup tinggi.

Kedua, integrasi layanan digital dengan berbagai fitur seperti pembayaran online, QRIS, dan marketplace (Smart CU) memberikan potensi pengembangan layanan yang lebih inovatif. Hal ini tidak hanya meningkatkan kemudahan transaksi tetapi juga membuka peluang pemberdayaan ekonomi anggota melalui pemasaran produk secara digital.

Ketiga, pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi digital memungkinkan koperasi menjangkau generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi. Strategi ini berpotensi meningkatkan jumlah anggota baru sekaligus meningkatkan engagement anggota yang sudah ada.

Keempat, digitalisasi memungkinkan koperasi memperluas jangkauan layanan tanpa batasan geografis, sehingga anggota dapat mengakses layanan kapan saja dan di mana saja.

4. Threat (Ancaman)

Selain peluang, terdapat beberapa ancaman yang dapat mempengaruhi keberhasilan strategi pengembangan layanan digital. Pertama, meningkatnya persaingan dari lembaga keuangan lain yang telah memiliki layanan digital lebih matang menjadi tantangan bagi koperasi untuk terus berinovasi.

Kedua, risiko keamanan data menjadi isu penting dalam layanan digital. Ancaman seperti *phising*, peretasan akun media sosial, serta keamanan sistem menjadi perhatian serius karena dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan anggota.

Ketiga, ketergantungan terhadap sistem yang dikembangkan oleh pihak pusat atau vendor eksternal dapat membatasi fleksibilitas koperasi dalam melakukan pengembangan fitur sesuai kebutuhan lokal.

Keempat, resistensi perubahan dari sebagian anggota yang masih nyaman dengan layanan konvensional juga menjadi tantangan dalam proses transformasi digital.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi pengembangan layanan berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan anggota pada Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Strategi pengembangan layanan digital telah menjadi bagian penting dalam transformasi koperasi. Penerapan sistem digital dalam pelayanan, pengelolaan administrasi, dan akses informasi memberikan kemudahan bagi anggota dalam melakukan transaksi serta memperoleh layanan secara cepat, praktis, dan transparan.
2. Digitalisasi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan. Sistem digital memungkinkan proses operasional menjadi lebih tertata, akurat, dan real-time, sehingga meningkatkan efektivitas kerja pengurus serta memperbaiki pengalaman layanan bagi anggota.

3. Peningkatan kepuasan anggota dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan digital.
Anggota merasakan manfaat berupa kemudahan transaksi, transparansi informasi, dan kecepatan pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan serta kepuasan terhadap koperasi.
4. Namun implementasi digitalisasi masih menghadapi beberapa tantangan.
Tantangan utama meliputi kesiapan sumber daya manusia, tingkat literasi digital anggota, serta kebutuhan penguatan sistem keamanan dan infrastruktur teknologi agar layanan digital dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.
5. Kelemahan CU Betang Asi adalah tidak ditemukannya kotak saran yang disediakan oleh penguus, sehingga anggota tidak mudah memberikan masukan.
Dengan demikian, strategi pengembangan layanan berbasis digital terbukti menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan anggota, meskipun tetap memerlukan penguatan pada aspek pendukung implementasinya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan agar pihak koperasi meningkatkan pelatihan literasi digital, keamanan sistem, evaluasi layanan digital, serta menyediakan kotak saran bagi anggota. Anggota koperasi diharapkan lebih aktif memanfaatkan layanan digital dan memberikan umpan balik untuk peningkatan pelayanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan meneliti digitalisasi koperasi dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran serta membandingkan efektivitas digitalisasi antar koperasi. Selain itu, pemerintah dan pemangku kebijakan diharapkan mendukung transformasi digital koperasi melalui kebijakan, pelatihan, dan penguatan infrastruktur digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, D. K., Lestari, E. W. P., Lailiya, F., & Suwanan, A. F. (2021, June). Peran digitalisasi koperasi sebagai pendongkrak UMKM dalam pengembangan ekonomi wilayah Kota Surabaya. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Pembangunan* (Vol. 1, No. 2, pp. 151-158).
- Ahmad, K., & Krisnadi, I. (2020). Digitalisasi koperasi dalam penyempurnaan konsep pasar digital nasional sebagai penangkal resesi ekonomi di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi*, 9, 1-12.
- Azizah, F. (2022). Sejarah gerakan koperasi di Indonesia.
- Halim, I. (2022). Latar Belakang Sejarah Dan Timbulnya Gerakan Koperasi Dunia.
- Ilmiawan, A., & Arif, A. (2018). Pengembangan Buku Ajar Sejarah Berbasis Situs Sejarah Bima (Studi Kasus pada Siswa Kelas X MAN 2 Kota Bima). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(3), 102-106.
- Mukhlis, Z. U. (2021). Koperasi dalam Perpektif Hukum Islam. *Jurnal Kawakib*, 2(2), 90-99.
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 68-77.
- Purbasari, R., & Raharja, S. U. J. (2022). Analisis Koperasi Modern Di Era Digital: From Values To Greatness. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(3), 295-310.
- Sahara, M., & Faizal, M. (2022). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Asuransi Jasindo Syariah Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 181-210.
- Widodo, Z. D., Purwaningrum, J. P., Purbasari, I., & Rini, G. P. (2022). Manajemen Koperasi dan UMKM.