

**PENENTU NIAT KOPERASI DI PROVINSI BALI TRANSFORMASI  
TEKNOLOGI DIGITAL : DAMPAK PANDEMI COVID-19**

**DETERMINANTS OF COOPERATIVE INTENTIONS IN BALI  
PROVINCE DIGITAL TECHNOLOGY TRANSFORMATION: IMPACT  
OF THE COVID-19 PANDEMIC**

**Surya Dewi Rustariyuni**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana

*dewirustariyuni@unud.ac.id*

---

*Abstrak* : Pandemi Covid-19 memberikan permasalahan berat bagi semua sektor dan lembaga keuangan, tak terkecuali koperasi. Koperasi yang survive di masa pandemi Covid-19 adalah koperasi yang mampu melakukan inovasi teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui faktor penentu koperasi di Provinsi Bali melakukan transformasi teknologi digital sebagai dampak dari pandemi Covid-19. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu ketua pengurus dan manajer koperasi yang menerapkan teknologi digital. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa penerapan teknologi digital pada koperasi di Provinsi Bali dipengaruhi oleh dukungan manajemen atas, prospek usaha, kualitas layanan, ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi (*broadband*), dan kepuasan anggota.

**Kata kunci** : Teknologi Digital, Dukungan Manajemen Atas, Prospek Usaha, Internet *Broadband*, Covid-19

*Abstract*: The Covid-19 pandemic provides severe problems for all sectors and financial institutions, including cooperatives. Cooperatives that survive during the Covid-19 pandemic are cooperatives that are able to innovate technology. This study uses descriptive qualitative methods with the aim to find out the determining factors of cooperatives in Bali Province to transform digital technology as a result of the Covid-19 pandemic. The key informant in the study was the chairman of the board and manager of the cooperative that implemented digital technology. The data analysis technique used in this study is triangulation. Based on the results of the interview, it can be concluded that the application of digital technology to cooperatives in Bali Province is influenced by top management support, effort expectancy, service quality, availability of high-speed broadband internet network, and satisfaction of cooperative members.

**Keywords:** *Digital Technology, Top Management Support, Effort Expectancy, Internet Broadband, Covid-19*

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mengubah layanan perbankan tradisional menjadi layanan *online* (Rahi et al., 2019; Safeena et al., 2012), lembaga perbankan menawarkan berbagai saluran elektronik inovatif untuk memuaskan harapan konsumen dan mempertahankan keunggulan kompetitif (Shankar et al., 2020) dengan menyediakan layanan perbankan sepanjang waktu, tidak terbatas pada jam operasional dan kemudahan transaksi (Kumar et al., 2020). *Digital banking* bukan lagi menjadi layanan masa depan di industri perbankan, melainkan menjadi keharusan terlebih adanya pandemi Covid 19 saat ini.

Tren penggunaan transaksi digital meningkat bahkan transaksi layanan digital di sejumlah bank di Indonesia tumbuh pesat (Hutauruk, 2020; Ridwansah, 2020; Sitorus, 2020). Lembaga yang bersaing dengan mengadopsi TIK (Kauffman and Riggins, 2012) sebagai inovasi keuangan terbaru akan mampu bersaing secara menguntungkan dengan lembaga keuangan lainnya dan berkelanjutan secara finansial (Kibelioni & Ayuma, 2019). Inovasi teknologi yang dilakukan oleh perbankan untuk meningkatkan pemberian layanan kepada pelanggan

mereka (Boateng et al., 2016). Dengan meningkatkan permintaan transaksi digital dan tanpa uang tunai di seluruh dunia, sikap pengguna terkait dengan pembayaran seluler dan penerapannya telah mengalami perubahan drastis (Alalwan et al., 2017).

Koperasi harus digitalisasi, mengikuti perkembangan teknologi sama halnya dengan lembaga perbankan yang telah mengembangkan layanan *internet banking* maupun *mobile banking*, karena dari segi regulasi perkoperasian tidak ada masalah. Permenkop No. 2 tahun 2017 membolehkan digitalisasi koperasi, oleh karena itu *mindset* kepengurusan koperasi (ketua, sekretaris dan bendahara) harus diubah seiring adanya perkembangan teknologi (Rio, 2018). Di masa pandemi Covid-19 saat ini, transformasi digital dipercepat sehingga dapat bersaing dengan badan usaha lainnya, meningkatkan pelayanan, transparansi, akuntabilitas, lembaga mampu bertahan dan masyarakat sebagai anggota koperasi dapat terlayani dengan optimal (depkop.go.id, 2020). Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penentu koperasi di Provinsi Bali melakukan

transformasi teknologi digital sebagai dampak dari pandemi Covid-19.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Dukungan Manajemen Atas

Tingkat dukungan menghasilkan jumlah sumber daya yang dialokasikan untuk inovasi (Oliveira & Martins, 2010). Dukungan manajemen puncak dianggap sebagai faktor organisasi yang penting untuk dipertimbangkan, karena dukungan manajemen puncak memajukan atau membatasi keputusan adopsi. Dukungan manajemen puncak penting untuk menyediakan sumber daya yang memadai untuk adopsi, selain itu, jika adopsi teknologi memerlukan rekayasa ulang proses bisnis, kekuatan manajemen puncak akan menjadi faktor organisasi yang signifikan (Senyo et al., 2016).

### Prospek Usaha

Prospek usaha adalah tingkat kemudahan pengembangan usaha terkait dengan penerimaan keinginan (niat) perilaku mengadopsi teknologi. Dengan menggunakan teknologi yang mudah digunakan, memiliki harapan prospek usaha akan tumbuh lebih cepat (Venkatesh et al., 2003; Viswanath Venkatesh, 2012). Harapan (prospek) usaha berkontribusi pada prediksi akurat niat untuk mengadopsi teknologi baru (Lancelot Miltgen et al., 2013). Harapan usaha memainkan peran

penting dalam menentukan niat pelanggan untuk menggunakan teknologi. Beberapa peneliti telah memvalidasi dampak harapan usaha pada niat pelanggan untuk menggunakan *mobile banking* (Bhatiasevi, 2016), *internet banking* (Alalwan et al., 2018).

Efek dari konstruksi yang mirip dengan harapan usaha yaitu persepsi kemudahan penggunaan yang ditemukan signifikan pada niat perilaku adopsi teknologi oleh beberapa peneliti (Yoon & Barker Steege, 2013). Jika pengguna merasa bahwa menggunakan layanan teknologi itu mudah dan tidak membutuhkan banyak usaha mereka lebih memiliki keinginan untuk mengadopsi teknologi (Gupta et al., 2019).

### Kualitas Layanan

Konsep kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian kognitif jangka panjang mengenai keunggulan organisasi. Strategi kualitas berorientasi penting bagi pelanggan perusahaan jasa untuk mendorong niat perilaku pelanggan untuk perlindungan berkelanjutan. Kualitas layanan yang sangat dirasakan akan menghasilkan patronase berulang dan loyalitas pelanggan. Demikian pula, kualitas layanan yang buruk akan mengarah pada promosi mulut-ke-mulut yang negatif dan akibatnya kehilangan penjualan dan keuntungan karena pelanggan bermigrasi ke pesaing.

Penelitian tradisional tentang kualitas layanan mengukur kualitas layanan pertukaran yang bersifat interpersonal, yaitu kualitas semua interaksi dan pengalaman pelanggan yang tidak berbasis internet dengan perusahaan (Ayo et al., 2016).

Kualitas layanan elektronik (layanan elektronik) merupakan penilaian pelanggan dan kesimpulan dari keunggulan dan kualitas layanan elektronik yang ditawarkan di pasar virtual (Santos, 2003). Kualitas layanan elektronik dideskripsikan untuk mencakup semua fase interaksi pelanggan dengan perusahaan sejauh mana sistem elektronik memfasilitasi efisiensi dan efektivitas dalam pemberian layanan (Parasuraman, Valarie and Malhotra, 2005).

### **Ketersediaan *Broadband***

Teknologi telah membuat kemajuan luar biasa namun terdapat perbedaan besar dalam penyebaran layanan keuangan menggunakan teknologi berkaitan dengan akses internet (Takeddine & Sun, 2015). Tersedianya jaringan perusahaan telekomunikasi memiliki pengaruh terhadap niat adopsi teknologi (Chong, 2013).

Konektivitas internet berkecepatan tinggi (*broadband*) berpengaruh terhadap manfaat sosial, sejumlah aktivitas lainnya dan pertumbuhan ekonomi (Ford, 2018). Akses *broadband* menjadi kebutuhan terutama sejak pandemi Covid 19. Konektivitas semakin meningkat

sangat penting untuk berbagai aktivitas namun kurangnya ketersediaan *broadband* masih dapat menjadi penghalang untuk adopsi (Reddick et al., 2020). Jaringan *broadband* memberikan efek positif penciptaan usaha (Hasbi, 2020), berpengaruh positif pada peningkatan produktivitas di daerah-daerah yang kurang berkembang di Brazil (Jung & López-Bazo, 2020). Namun, regulasi *broadband* di kota memiliki efek *non-trivial* pada persaingan (Landgraf, 2020).

Kemajuan teknologi *broadband* telah mengubah cara mengelola bisnis tradisional. Meskipun kontribusi *broadband* berlipat ganda dan sangat diperlukan untuk bisnis, tingkat adopsi masih rendah (Sim et al., 2012). Jaringan *broadband* berkecepatan sangat tinggi memiliki dampak kausal pada penciptaan bisnis baru dan kepemilikan perseorangan (Hasbi, 2020). Perkembangan *broadband* sejalan dengan perubahan orientasi industri telekomunikasi (Imtiaz et al., 2015).

### **Kepuasan Anggota**

Kepuasan pelanggan sebagai anggota koperasi adalah seberapa puas pelanggan dengan produk/layanan yang disediakan terkait erat dengan kepercayaan antar pribadi (Mustafa I. Eid, 2011). Beberapa penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan adalah konstruksi afektif daripada kognitif yang merupakan salah satu pertimbangan

faktor utama pelanggan online ketika mereka membuat rencana untuk membeli kembali produk atau layanan (Rahi, Ghani and Ngah, 2020).

Strategi kualitas dianggap sebagai alat penting bagi perjuangan perusahaan untuk membedakan dirinya dari pesaingnya. Strategi kualitas dengan perusahaan ditekankan bahwa menawarkan keunggulan kompetitif kepada perusahaan yang berusaha untuk memperbaiki dan memberikan kepuasan pelanggan (Tobing, Fathorazz and Wulandari, 2018). Mengelola kepuasan pelanggan sangat penting untuk pertumbuhan jangka panjang sebuah bisnis (Mustafa I Eid, 2011).

Wang dan Wei (2005) menetapkan bahwa proses inovasi menghasilkan peningkatan umum dalam kepuasan pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar sebuah perusahaan (Omwanza, 2019). Pentingnya atribut teknologi dalam memfasilitasi pertukaran dan kepuasan pelanggan (Sarkar, Chauhan and Khare, 2020) yang dicapai melalui penetapan standar layanan dan Memfasilitasi kebutuhan masyarakat Cepat dan tanggap merespon keluhan Jaminan keamanan bertransaksi Pelaporan transaksi secara langsung Verifikasi OTP sebelum transaksi Kualitas Layanan Pelanggan 49 melakukan pemantauan kepuasan pelanggan

secara berkala (Ngigi and Njeru, 2014).

Konsumen akan merasakan puas jika dia merasa terpenuhi tingkat kejujuran yang diperlukan saat mengadopsi internet banking sehingga memainkan peran untuk niat mengadopsi internet banking (Ghani, Rahi and Yasin, 2017).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat eksploratif deskriptif.

Analisa deskriptif dilakukan berdasarkan penggunaan teknologi digital pada koperasi menggunakan triangulasi, dengan melakukan pengamatan pada koperasi yang menggunakan layanan teknologi digital sebagai dampak adanya pandemi Covid-19.

Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi suatu objek dengan analisis data yang bersifat induktif dengan menekankan makna (transferability) untuk membangun pengetahuan melalui penemuan dan pengembangan pemahaman.

Penelitian kualitatif untuk mengetahui makna yang tersembunyi, memahami interaksi sosial serta memastikan kebenaran data. Informan kunci yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan kriteria ketua pengurus maupun manajer koperasi yang telah menggunakan layanan teknologi

digital sebagai dampak adanya pandemi Covid-19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan tiga informan dari Ketua Pengurus maupun Manajer koperasi yang memakai layanan teknologi digital. Sesuai dengan batasan penelitian jika informan yang terlibat adalah koperasi yang telah menerapkan layanan teknologi digital. Informan tersebut antara lain: (1) Ketua Pengurus maupun Manajer Koperasi Kuta Mimba sebagai satu-satunya koperasi di Bali yang menerapkan layanan aplikasi QRIS *mobile* yaitu Bapak I Nyoman Widya Arta, SE; (2) Manajer Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Guna Prima Dana sebagai satu-satunya koperasi di Bali yang menawarkan Kredit Usaha Rakyat *online* yaitu Bapak I Wayan Suyatna, SE., M.M ; dan (3) Ketua Pengurus Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Tri Eka Bina (TEB) Artha Mulia yaitu Bapak drh. I Wayan Sujana.

### Dukungan manajemen atas

Pandemi Covid-19 saat ini, dengan adanya dukungan manajemen atas didalam menerapkan layanan teknologi digital menurut Ketua Pengurus Koperasi Kuta Mimba, Bapak I Nyoman Widya Arta, SE., sangat menentukan sebuah koperasi menggunakan layanan teknologi sehingga seluruh komponen yang ada dalam koperasi menyiapkan diri

untuk memiliki kemampuan serta keahlian di dalam menggunakan layanan teknologi.

Kesiapan organisasi dengan adanya dukungan manajemen puncak didalam menggunakan layanan teknologi digital yang diterapkan oleh Koperasi Kuta Mimba sangat penting, sehingga mampu menciptakan lingkungan kerja yang memiliki keahlian IT serta mengatasi adanya hambatan di internal lembaga maupun penolakan terhadap adanya perubahan layanan yang diterapkan. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian Haneem et al., (2019) bahwa landasan kompetensi teknonologi perlu mendapatkan dukungan manajemen puncak. Gangwar et al., (2015) turut mengungkapkan bahwa kesiapan organisasi, komitmen manajemen atas, pelatihan dan pendidikan merupakan hal yang sangat penting mempengaruhi sebuah organisasi menerapkan teknologi menggunakan *cloud*.

Manajer KSP Guna Prima Dana, Bapak I Wayan Suyatna, SE., M.M menyampaikan perihal dukungan manajemen atas merupakan hal yang mutlak dan sangat menentukan sebuah lembaga koperasi melakukan transformasi teknologi terlebih menggunakan teknologi digital baik sebelum terjadinya pandemi Covid-19 maupun setelah pandemi Covid-19. KSP Guna Prima Dana melakukan transformasi digital sebagai wujud

komitmen yang dimiliki oleh seluruh komponen yang ada pada organisasi sehingga mulai menata dan menyiapkan seluruh sarana dan prasarana infrastruktur teknologi serta biaya yang diperlukan. Apabila tidak mendapatkan dukungan manajemen atas tentu KSP Guna Prima Dana tidak akan menjadi satu-satunya koperasi di Bali yang memberikan layanan Kredit Usaha Rakyat (KUR) secara online dari dua koperasi lainnya di Indonesia. Pernyataan Manajer KSP Guna Prima Dana tersebut sesuai dengan pernyataan Low et al., (2011), jika kesadaran manajemen puncak tentang manfaat potensial menggunakan teknologi sangat penting untuk mengelola potensi perubahan organisasi melalui visi dan komitmen dalam menerapkan teknologi baru kepada semua karyawan perusahaan. Perusahaan manufaktur kecil dan menengah di Iran turut mengungkapkan bahwa dukungan manajemen puncak, kesiapan organisasi dan dukungan eksternal sangat mempengaruhi adopsi *big data analytics* (Maroufkhani et al., 2020).

Ketua Pengurus KSP Tri Bina Eka Artha Mulia, Bapak drh. I Wayan Sujana turut menyampaikan hal yang sama seperti informan kunci sebelumnya. Dukungan manajemen atas merupakan landasan penting dan utama didalam memutuskan sebuah kebijakan serta diperlukan kesiapan dari seluruh

sumber daya manusia yang ada di koperasi agar menyiapkan diri dengan perubahan layanan berbasis teknologi digital. Priyadarshinee et al., (2017) turut mengungkapkan bahwa kesiapan teknologi, dukungan manajemen puncak dan ukuran perusahaan berpengaruh terhadap perusahaan mengadopsi teknologi cloud. Ketidakmampuan organisasi untuk mendapatkan dukungan dari manajemen atas merupakan hambatan untuk melakukan inovasi maupun mengadopsi teknologi digital (Ullah et al., 2021).

### **Prospek usaha**

Ketua Pengurus Koperasi Kuta Mimba mengatakan prospek usaha turut mempengaruhi teknologi yang digunakan oleh sebuah koperasi, hal ini dikarenakan Koperasi Kuta Mimba memiliki visi lembaga “Bersama kita besar dan sejahtera” maka investasi yang dilakukan didalam menggunakan teknologi digital bukanlah hal yang tidak mungkin serta prospek usaha memainkan peran yang sangat penting perihal layanan teknologi digital yang akan difasilitasi untuk anggota koperasi. Prospek usaha yang ingin diwujudkan oleh Koperasi Kuta Mimba sesuai dengan visi lembaga, sehingga akan mempengaruhi jenis layanan yang disediakan.

Manajer KSP Guna Prima Dana memiliki prospek usaha

dengan menyediakan layanan KUR secara *online* (merupakan satu-satunya koperasi di Bali) melalui GPD *online*. Layanan yang disediakan antara lain: mengajukan pinjaman secara *online*, membayar pinjaman secara *online*, pembelian pulsa listrik, pembelian pulsa handphone, serta layanan transaksi keuangan secara *online* lainnya. KSP Guna Prima Dana melakukan hal tersebut sesuai dengan visi lembaga yaitu "Mari Menjadi Lebih Baik" dan Misi yang sangat mulia yaitu "mampu meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sekaligus sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan sesuai cita cita koperasi".

Ketua Pengurus KSP Tri Bina Eka Artha Mulia turut memiliki prospek usaha yang unggul yaitu dengan membangun komunitas anggota yang cerdas dan berkualitas merupakan tujuan dari KSP TEB Artha Mulia sehingga menjadi komunitas sosial anggota dari TEB Coop yang memiliki layanan keuangan, usaha, komunitas dan sosial. Aplikasi layanan dapat ditemukan di *google play store* maupun *download* di *App Store* yang dikenal dengan SAKTI.LINK *mobile application*. Sehingga memudahkan anggota koperasi didalam bertransaksi dan

berkoperasi menjadi berbeda dibandingkan sebelumnya.

Pernyataan dari ketua pengurus dan manajer koperasi tersebut sesuai dengan Khayer et al., (2021) bahwa prospek usaha sebuah organisasi mempengaruhi kelincahan organisasi didalam menggunakan teknologi, sedangkan Tam et al., (2020) mengungkapkan pendorong terpenting dari niat berkelanjutan menggunakan teknologi *mobile* adalah adanya kepuasan, harapan kinerja dan prospek usaha. Rahi & Abd.Ghani, (2019) menyatakan prospek usaha turut mempengaruhi adopsi *internet banking* oleh pengguna.

### **Kualitas layanan**

Layanan teknologi digital yang dimiliki oleh Koperasi Kuta Mimba sebagai satu-satunya koperasi di Bali yang melayani pembayaran melalui aplikasi QRIS semua bank, dapat mendaftar menjadi anggota koperasi secara *mobile*, melakukan transaksi menggunakan pembayaran QRIS, dapat menarik/mengirim uang dari tabungan yang ada di Koperasi Kuta Mimba menggunakan ATM di semua bank, mengembangkan *merchant* (unit usaha) yang dimiliki oleh anggota koperasi dan pembayaran melalui metode QR *payment* pada *merchant* tersebut. Sehingga Koperasi Kuta Mimba menjadi satu-satunya koperasi di Bali yang melayani pembayaran



melalui aplikasi QRIS semua bank, dengan demikian Koperasi Kuta Mimba telah memfasilitasi anggota koperasi agar memiliki kemudahan didalam memenuhi kebutuhan dalam satu aplikasi layanan Kuta Mimba *mobile* yang dapat dengan mudah diunduh di playstore. Koperasi Kuta Mimba melakukan peningkatan inovasi teknologi layanan QRAM (*QRIS Application Programming Interface Merchant*) dilakukan di era pandemi Covid-19 agar masyarakat sebagai anggota tetap dapat memenuhi kebutuhannya di dalam bertransaksi dengan non-tunai. Dengan memiliki *Application Programming Interface* maka koperasi dapat mengembangkan layanan dan kerjasama dengan lembaga keuangan lain di era *society 5.0* saat ini.

Layanan teknologi digital yang dimiliki oleh KSP Guna Prima Dana sebagai satu-satunya koperasi di Bali menyediakan layanan KUR secara *online* yang merupakan pembiayaan yang diberikan kepada anggota yang bergerak di sektor usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) dengan tujuan untuk meningkatkan dan memperluas pelayanan kepada UMKM produktif, meningkatkan daya saing serta mendorong pertumbuhan ekonomi anggota. Mayoritas anggota KSP Guna Prima Dana merupakan pelaku usaha UMKM di sektor pariwisata di wilayah Kabupaten Badung yang bergerak

di sektor usaha souvenir, homestay, kerajinan, laundry, rent car dan sebagainya. Selain KUR *online*, KSP Guna Prima Dana juga membagikan kartu berbasis elektronik *money* pada tahun 2019. Di era revolusi industri 4.0 KSP Guna Prima Dana melakukan co-branding dengan salah satu bank pemerintah dengan menggunakan sistem bank tersebut maka anggota tidak perlu punya rekening di bank yang dilengkapi dengan anjungan tunai mandiri (ATM). Dengan demikian KSP Guna Prima Dana memiliki layanan digital yang dapat diakses oleh pengguna dan anggota di mana saja dan kapan saja (*mobile*) melalui satu sentuhan. Sehingga KSP Guna Prima Dana mampu memberikan pelayanan prima kepada para anggota melalui pemanfaatan teknologi.

Layanan teknologi digital yang dimiliki oleh KSP Tri Bina Eka Artha Mulia yaitu aplikasi layanan secara online yang dapat dilakukan melalui SAKTI.Pay untuk pembayaran non tunai, setor dan tarik tunai maupun pembayaran menggunakan barcode. Dengan keinginan untuk menjadikan KSP Tri Bina Eka Artha Mulia sebagai koperasi moderen yang memanfaatkan teknologi di zaman yang serba digital dan terhubung oleh internet, atas inisiasi Bapak I Wayan Sujana Ketua Koperasi, maka dibangunlah sistem perbankan KSP TEB yang disebut SAKTI

(Sistem Akuntansi Keuangan Koperasi berbasis Teknologi Internet) yang dapat diakses secara daring (*online*) dan *real time*. Agar para anggota yang menjadi pemilik sekaligus pengguna jasa koperasi dapat terlayani dengan baik, cermat, cepat, bersahabat dan mandiri, dikembangkanlah SAKTI.Link, sebuah aplikasi ponsel pintar berbasis Android dan iOS. Dengan demikian, anggota dapat melakukan berbagai transaksi pembelian dan pembayaran tagihan rutin seperti pulsa ponsel, pulsa listrik, BPJS, PDAM, dan sebagainya dengan cepat, kapan saja dan tentunya *cashless*.

Melengkapi *branding* sebagai koperasi moderen, dengan berkomitmen tetap pada jati diri koperasi maka berkoperasi tidak seperti dulu lagi.

Pernyataan tersebut sesuai dengan Ali & Osmanaj (2020) bahwa kualitas layanan teknologi cloud berbasis perusahaan akan memfasilitasi peningkatan produktivitas, peningkatan efisiensi, dan biaya yang lebih rendah. Khayer et al., (2020) menjelaskan bahwa kualitas layanan turut mempengaruhi adopsi teknologi cloud oleh manajerial. Serta temuan penelitian kualitas sistem dan kualitas layanan turut diungkapkan memiliki dampak signifikan pada perilaku penggunaan Saudi *mobile banking* (Baabdullah et al., 2019).

### **Ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi (*broadband*)**

Ketua Pengurus Koperasi Kuta Mimba, Manajer KSP Guna Prima Dana dan Ketua Pengurus KSP Tri Bina Eka Artha Mulia, menyampaikan ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi (*broadband*) merupakan faktor pendukung lainnya didalam koperasi menggunakan layanan teknologi digital. Hal ini turut diungkapkan oleh Ghalandari, (2012) bahwa ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi merupakan kondisi yang memfasilitasi pada penggunaan layanan *e-banking*. Untuk memberikan manfaat maksimal kepada pengguna dalam hal memiliki aksesibilitas ke layanan modern dan kualitas layanan yang lebih baik, perkembangan *broadband* memberikan kontribusi terhadap perekonomian (Imtiaz et al., 2015). Kota dengan jaringan *broadband* berkecepatan sangat tinggi cenderung lebih menarik bagi perusahaan dan memiliki efek positif pada penciptaan kreasi perusahaan dan kewirausahaan (Hasbi, 2020).

### **Kepuasan anggota koperasi**

Ketua Pengurus Koperasi Kuta Mimba, Manajer KSP Guna Prima Dana dan Ketua Pengurus KSP Tri Bina Eka Artha Mulia, menyampaikan teknologi digital yang disediakan kepada anggota

koperasi dengan tujuan agar lembaga koperasi tetap eksis, lembaga koperasi memiliki kinerja yang stabil maupun peningkatan kinerja, peningkatan pangsa pasar, mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan ekonomi masyarakat. Dengan fasilitas layanan teknologi keuangan berbasis teknologi digital tersebut, masyarakat sebagai anggota koperasi akan mendapatkan kepuasan dengan berkoperasi. Dalam industri jasa, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan strategi efisiensi didalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang akhirnya mencapai kepuasan pelanggan (Charles et al., 2016). Kepuasan pelanggan bank komersial dipertahankan dengan memanfaatkan sumber daya secara optimal dengan berusaha mewujudkan efisien, efektif dan kualitas produk dalam Coop KwaJirani (Njogu & Wanyoike, 2014). Kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci sukses dalam berbagai layanan yang ditawarkan oleh suatu lembaga perbankan. Khususnya layanan pelanggan menggunakan teknologi, untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan, mengurangi biaya dan menstandarisasi penawaran layanan inti (Safeena et al., 2012).

## **SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa penentu utama koperasi memiliki niat untuk melakukan transformasi digital adalah dukungan manajemen atas. Hal tersebut merupakan landasan utama dalam organisasi koperasi agar seluruh komponen didalam koperasi memiliki komitmen untuk memiliki keahlian dalam menggunakan layanan berbasis teknologi digital. Faktor penentu kedua adalah ketersediaan jaringan internet berkecepatan tinggi sehingga koperasi dapat menyediakan fasilitas layanan teknologi digital kepada anggota koperasi terlebih di era pandemi Covid-19. Faktor penentu ketiga adalah kepuasan anggota koperasi. Dengan koperasi memiliki layanan teknologi digital maka anggota dapat melakukan transaksi online selama 24 jam, mampu terpenuhi kebutuhannya terutama meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama untuk pelaku UKM.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, beberapa saran yang dapat diberikan kepada pemerintah dalam hal ini Dinas Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Provinsi Bali agar memberikan edukasi kepada manajemen atas koperasi untuk memiliki komitmen mengembangkan koperasi menggunakan layanan teknologi berbasis digital di tengah

*society* 5.0 saat ini. Serta Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Bali menyediakan jaringan internet berkecepatan tinggi di seluruh kabupaten/kota di Bali agar koperasi mampu menyediakan layanan teknologi digital kepada masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). Factors influencing adoption of mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Algharabat, R. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(August 2017), 125–138. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.08.026>
- Ali, O., & Osmanaj, V. (2020). The role of government regulations in the adoption of cloud computing: A case study of local government. *Computer Law and Security Review*, 36. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2020.105396>
- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., & Patil, P. (2019). Consumer use of mobile banking (M-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. *International Journal of Information Management*, 44(August 2018), 38–52. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.002>
- Bhatiasevi, V. (2016). An extended UTAUT model to explain the adoption of mobile banking. *Information Development*, 32(4), 799–814. <https://doi.org/10.1177/02666666915570764>
- Boateng, H., Adam, D. R., Okoe, A. F., & Anning-Dorson, T. (2016). Assessing the determinants of internet banking adoption intentions: A social cognitive theory perspective. *Computers in Human Behavior*, 65, 468–478. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.017>
- Charles, Oyerinde, A. A. A. O., Ibukun, J. A., & Eweoya, O. (2016). E-banking users' behaviour: e-service quality, attitude, and customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3). <https://doi.org/10.1108/IJBM-12-2014-0175>
- Chong, A. Y. L. (2013). A two-staged SEM-neural network approach for understanding and predicting the determinants of m-commerce adoption. *Expert Systems with Applications*, 40(4), 1240–1247. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2012.08.067>
- Ford, G. S. (2018). Is faster better? Quantifying the relationship

- between broadband speed and economic growth. *Telecommunications Policy*, 42(9), 766–777. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2018.05.006>
- Gangwar, H., Date, H., & Ramaswamy, R. (2015). Understanding Determinants of Cloud Computing Adoption Using an Integrated TAM-TOE Model. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(1), 107–130. <https://doi.org/10.1108/JEIM-08-2013-0065>
- Ghalandari, K. (2012). The Effect of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence and Facilitating Conditions on Acceptance of E-Banking Services in Iran: the Moderating Role of Age and Gender. *Middle East Journal of Scientific Research*, 12(6), 801–807. <https://doi.org/10.5829/idosi.mejsr.2012.12.6.2536>
- Gupta, K. P., Manrai, R., & Goel, U. (2019). Factors influencing adoption of payments banks by Indian customers: extending UTAUT with perceived credibility. *Journal of Asia Business Studies*, 13(2), 173–195. <https://doi.org/10.1108/JABS-07-2017-0111>
- Haneem, F., Kama, N., Taskin, N., Pauleen, D., & Abu Bakar, N. A. (2019). Determinants of master data management adoption by local government organizations: An empirical study. *International Journal of Information Management*, 45(November 2018), 25–43. <https://doi.org/10.1016/j.ijinformgt.2018.10.007>
- Hasbi, M. (2020). Impact of very high-speed broadband on company creation and entrepreneurship: Empirical Evidence. *Telecommunications Policy*, 44(3), 1–21. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.101873>
- Hutauruk, D. M. (2020). Kuartal III-2019, transaksi mobile banking sejumlah bank tumbuh signifikan. *Keuangan Bank*, September 2019.
- Imtiaz, S. Y., Khan, M. A., & Shakir, M. (2015). Telecom sector of Pakistan: Potential, challenges and business opportunities. *Telematics and Informatics*, 32(2), 254–258. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.09.002>
- Jung, J., & López-Bazo, E. (2020). On the regional impact of broadband on productivity: The case of Brazil. *Telecommunications Policy*, 44(1), 101826. <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2019.05.002>
- Kauffman, R. J., & Riggins, F. J. (2012). Information and communication technology and the sustainability of microfinance. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(5), 450–468. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2012.03.001>
- Khayer, A., Jahan, N., Hossain, M. N., & Hossain, M. Y. (2021). The Adoption of Cloud Computing in Small and Medium Enterprises: A

- Developing Country Perspective. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*. <https://doi.org/10.1108/VJIKM-S-05-2019-0064>
- Khayer, A., Talukder, M. S., Bao, Y., & Hossain, M. N. (2020). Cloud computing adoption and its impact on SMEs' performance for cloud supported operations: A dual-stage analytical approach. *Technology in Society*, *60*(April 2019), 101225. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2019.101225>
- Kibelioni, J., & Ayuma, C. (2019). Effect of Financial Innovations on Financial Sustainability of Microfinance Institutions in Eldoret Town , Kenya. *IOSR Journal of Economics and Finance (IOSR-JEF)*, *10*(5), 80–89. <https://doi.org/10.9790/5933-1005038089>
- Koutroumpis, P. (2019). The economic impact of broadband: Evidence from OECD countries. *Technological Forecasting and Social Change*, *148*(August), 119719. <https://doi.org/10.1016/j.techfor.2019.119719>
- Kumar, R., Sachan, A., & Kumar, R. (2020). Impact of service delivery system process and moderating effect of perceived value in internet banking adoption. *Australasian Journal of Information Systems*, *24*, 1–22. <https://doi.org/10.3127/ajis.v24i0.1923>
- Lancelot Miltgen, C., Popovič, A., & Oliveira, T. (2013). Determinants of end-user acceptance of biometrics: Integrating the “big 3” of technology acceptance with privacy context. *Decision Support Systems*, *56*(1), 103–114. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2013.05.010>
- Landgraf, S. W. (2020). Entry threats from municipal broadband Internet and impacts on private provider quality. *Information Economics and Policy*, *52*. <https://doi.org/10.1016/j.infoecopol.2020.100878>
- Low, C., Chen, Y., & Wu, M. (2011). Understanding the determinants of cloud computing adoption. *Industrial Management and Data Systems*, *111*(7), 1006–1023. <https://doi.org/10.1108/02635571111161262>
- Maroufkhani, P., Tseng, M., & Iranmanesh, M. (2020). Big data analytics adoption: Determinants and performances among small to medium-sized enterprises. *International Journal of Information Management*, *54*(February), 102190. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102190>
- Njogu, A. M., & Wanyoike, D. M. (2014). Influence of Customer Satisfaction on Market Penetration Strategy of Agency Banking at Cooperative Bank of Kenya -Nakuru Town. *International Journal of Arts and Commerce*, *3*(2).
- Oliveira, T., & Martins, M. F. (2010). Understanding e-

- business adoption across industries in European countries. *Industrial Management and Data Systems*, 110(9), 1337–1354. <https://doi.org/10.1108/02635571011087428>
- Priyadarshinee, P., Raut, R. D., Jha, M. K., & Gardas, B. B. (2017). Understanding and predicting the determinants of cloud computing adoption: A two staged hybrid SEM - Neural networks approach. *Computers in Human Behavior*, 76, 341–362. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.07.027>
- Rahi, S., & Abd.Ghani, M. (2019). Investigating the role of UTAUT and e-service quality in internet banking adoption setting. *TQM Journal*, 31(3), 491–506. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2018-0018>
- Rahi, S., Othman Mansour, M. M., Alghizzawi, M., & Alnaser, F. M. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context: The mediating role of performance expectancy and effort expectancy. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 13(3), 411–435. <https://doi.org/10.1108/JRIM-02-2018-0032>
- Reddick, C. G., Enriquez, R., Harris, R. J., & Sharma, B. (2020). Determinants of broadband access and affordability: An analysis of a community survey on the digital divide. *Cities*, 106(September), 102904. <https://doi.org/10.1016/j.cities.2020.102904>
- Ridwansah, D. (2020). Digital Banking , Solusi Perbankan Layani Nasabah di Era Pandemi Covid. *JawaPos.Com*, 2019–2020. <https://www.jawapos.com/ekonomi/16/05/2020/digital-banking-solusi-perbankan-layani-nasabah-di-era-pandemi-covid/>
- Rio. (2018). Gerakan Revolusi Koperasi dan UKM 4 . 0 Tiada Hari Tanpa IT. *Innews.Co.Id*. <https://innews.co.id/gerakan-revolusi-koperasi-dan-ukm-4-0-tiada-hari-tanpa-it/>
- Safeena, R., Date, H., Kammani, A., & Hundewale, N. (2012). Technology Adoption and Indian Consumers : Study on Mobile Banking. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 4(6), 1020–1024.
- Senyo, P. K., Effah, J., & Addae, E. (2016). Preliminary insight into cloud computing adoption in a developing country. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(4), 505–524. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0094>
- Shankar, A., Jebarajakirthy, C., & Ashaduzzaman, M. (2020). How do electronic word of mouth practices contribute to mobile banking adoption? *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52(August 2018), 101920. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101920>
- Sim, J. J., Kong, F. M., Lee, V. H., Tan, G. W. H., & Teo, A. C. (2012). Determining factors

- affecting broadband services adoption: an empirical analysis of Malaysian consumers. *International Journal of Services, Economics and Management*, 4(3), 236–251. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2012.048621>
- Sitorus, R. (2020). *Di Masa Pandemi, Pengguna BNI Mobile Banking Meningkat 84 Persen*. Finansial.Bisnis.Com. <https://finansial.bisnis.com/read/20200516/90/1241527/di-masa-pandemi-pengguna-bni-mobile-banking-meningkat-84-persen#:~:text=Di Masa Pandemi%2C Pengguna BNI Mobile Banking Meningkat 84 Persen,-PT Bank Negara&text=Kenaikan ini mencakup transaksi melalui,p>
- Takieddine, S., & Sun, J. (2015). Internet banking diffusion: A country-level analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(5), 361–371. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.06.001>
- Tam, C., Santos, D., & Oliveira, T. (2020). Exploring the influential factors of continuance intention to use mobile Apps: Extending the expectation confirmation model. *Information Systems Frontiers*, 22(1), 243–257. <https://doi.org/10.1007/s10796-018-9864-5>
- Ullah, F., Sepasgozar, S. M. E., Thaheem, M. J., & Al-Turjman, F. (2021). Barriers to the digitalisation and innovation of Australian Smart Real Estate: A managerial perspective on the technology non-adoption. *Environmental Technology and Innovation*, 22, 101527.