

**Digitalisasi dan Kualitas Layanan dalam Meningkatkan Kinerja  
Keuangan KSPPS: Studi Kasus BTM Pekalongan dengan Dana Pihak  
Ketiga sebagai Variabel Moderasi**

**Betty Pebriani<sup>1</sup>, Usamah<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan  
*bettypebriani79@gmail.com, izamu65.usamah@gmail.com*

**ABSTRACT**

*This study investigates the impact of service quality and digitalization on the profitability of KSPPS BTM Pekalongan, with Third-Party Funds (TPF) serving as a moderating variable. A quantitative approach was applied using a census method, involving 135 employees across 13 branch offices and 1 sub-branch. Data were collected through questionnaires and analyzed using moderated regression analysis (MRA). The results reveal that service quality has a positive and significant effect on profitability, while digitalization exerts a negative and significant influence. Additionally, Third-Party Funds negatively moderate the relationship between service quality and profitability, but positively moderate the relationship between digitalization and profitability. These findings underscore the importance of enhancing service quality and strategically implementing digitalization initiatives, alongside effective management of Third-Party Funds, to improve the financial performance of Islamic microfinance cooperatives.*

**Keywords:** Service Quality, Digitalization, Third-Party Funds, Profitability

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap profitabilitas KSPPS BTM Pekalongan, dengan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebagai variabel moderasi. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode sensus terhadap 135 karyawan dari 13 cabang dan 1 kantor kas BTM. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas, sementara digitalisasi berpengaruh negatif dan signifikan. Dana Pihak Ketiga memoderasi secara negatif hubungan antara kualitas pelayanan dan profitabilitas, namun memoderasi secara positif hubungan antara digitalisasi dan profitabilitas. Temuan ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan digitalisasi yang efektif dengan dukungan optimal dari Dana Pihak Ketiga untuk meningkatkan kinerja keuangan koperasi syariah.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Digitalisasi, Dana Pihak Ketiga, Profitabilitas

**PENDAHULUAN**

Di era globalisasi dan revolusi industri 4.0, lembaga keuangan dituntut untuk terus berinovasi agar mampu bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Salah

satu bentuk inovasi tersebut adalah implementasi digitalisasi dalam sistem operasional dan pelayanan. Tidak terkecuali Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Baituttamwil Muhammadiyah (BTM), selama ini dikenal sebagai lembaga keuangan mikro berbasis komunitas dan nilai-nilai Syariah. Lembaga berbendera koperasi Syariah kini juga dituntut untuk mampu mengintegrasikan teknologi digital dalam setiap lini usahanya (Dedi, 2021).

KSPPS BTM merupakan suatu entitas koperasi syariah semakin berkembang di Indonesia. Lembaga ini selain menjalankan fungsi ekonomi juga sosial sehingga tidak hanya bertujuan memperoleh keuntungan, tetapi juga memperkuat kemandirian ekonomi umat. Namun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, KSPPS BTM menghadapi tantangan besar, terutama dalam hal mempertahankan tingkat profitabilitas di tengah dinamika perubahan perilaku konsumen, transformasi teknologi, serta persaingan dengan lembaga keuangan digital lainnya (Muhammad, 2016).

Meskipun pada rentang tahun 2024 – 2025 beberapa kasus KSPPS/BMT bermasalah terjadi di beberapa daerah seperti kota (<https://www.kompasiana.com>, 2025) dan di kabupaten Pekalongan ([suaramerdeka-pantura.com](https://suaramerdeka-pantura.com), 25 November 2024) Jawa Tengah, namun berbeda dengan fenomena yang terjadi pada beberapa BTM di Pekalongan, salah satunya BTM Cabang Wuled menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara peningkatan dana yang dihimpun dan optimalisasi penyaluran pembiayaan. BTM mengalami pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) yang cukup tinggi, namun tidak dibarengi dengan peningkatan pembiayaan yang signifikan. Hal ini dapat menyebabkan kelebihan likuiditas yang tidak produktif, sehingga berdampak pada rendahnya profitabilitas. Sebaliknya, terdapat BTM yang terlalu agresif dalam penyaluran pembiayaan meskipun dana yang tersedia terbatas, yang akhirnya meningkatkan risiko keuangan dan mengganggu stabilitas operasional. Berikut data profitabilitas (ROA) pada BTM Pekalongan selama tahun 2020 – 2024:

**Tabel 1. Data Profitabilitas (ROA) pada BTM Pekalongan Selama Tahun 2020 – 2024**

| Tahun | Profitabilitas (%) | Pertumbuhan (%) |
|-------|--------------------|-----------------|
| 2020  | 9,53               | -               |
| 2021  | 12,49              | 31,09           |
| 2022  | 15,57              | 24,64           |
| 2023  | 14,02              | -9,95           |
| 2024  | 20,38              | 45,38           |

Sumber: Data sekunder KSPPS BTM Pekalongan

Berdasarkan Tabel 1 Selama tahun 2020–2024, ROA KSPPS BTM Pekalongan menunjukkan tren profitabilitas yang fluktuatif namun positif secara keseluruhan. ROA meningkat dari 9,53% di 2020 menjadi 20,38% di 2024, dengan kenaikan tajam pada 2021 dan 2022. Tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 9,95%,

namun pulih signifikan di 2024 dengan pertumbuhan 45,38%. fluktuasi ROA ini menunjukkan bahwa KSPPS BTM Pekalongan masih berada dalam fase penguatan dan adaptasi. Meski sempat mengalami penurunan, secara keseluruhan kinerja profitabilitas menunjukkan arah positif. Salah satu faktor penting yang diyakini berpengaruh terhadap keberlangsungan dan profitabilitas koperasi adalah kualitas pelayanan. Dalam konteks layanan jasa keuangan, kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan anggota, loyalitas, serta preferensi mereka untuk tetap menggunakan layanan lembaga tersebut.

Teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman (1990) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan mencakup lima aspek utama: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan anggota, maka tingkat kepuasan akan meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan peningkatan pendapatan koperasi (Tjiptono & Chandra, 2016).

Selain kualitas pelayanan, digitalisasi merupakan faktor lain yang semakin mendapat perhatian. Digitalisasi tidak hanya mencakup penggunaan teknologi informasi untuk pelayanan berbasis aplikasi dan sistem keuangan, tetapi juga menyangkut perubahan model bisnis koperasi yang lebih adaptif, efisien, dan terintegrasi. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lembaga keuangan yang berhasil menerapkan digitalisasi cenderung memiliki efisiensi operasional yang lebih tinggi dan mampu menjangkau lebih banyak nasabah dalam waktu singkat (Laudon & Laudon, 2017). Dalam konteks koperasi, digitalisasi dapat mempercepat proses transaksi, memperbaiki sistem akuntansi internal, serta memberikan kemudahan akses layanan keuangan kepada anggota (Dedi, 2021).

Namun demikian, pengaruh kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap profitabilitas tidak dapat dilepaskan dari faktor internal lainnya, seperti Dana Pihak Ketiga (DPK). DPK merupakan dana yang dihimpun dari masyarakat, baik dalam bentuk tabungan maupun simpanan, yang menjadi sumber pembiayaan utama bagi lembaga keuangan mikro. Menurut Kasmir (2016), besarnya DPK yang berhasil dihimpun mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dan menjadi penentu utama dalam kapasitas pembiayaan dan ekspansi usaha. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, DPK diposisikan sebagai variabel moderasi, karena kemampuannya dalam memengaruhi kekuatan atau kelemahan hubungan antara kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap profitabilitas.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan, digitalisasi, dan DPK terhadap profitabilitas menjadi semakin penting untuk diteliti, khususnya pada lembaga seperti BTM yang memiliki karakteristik sebagai koperasi syariah dan berbasis komunitas. Pembahasan dalam tulisan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen keuangan mikro syariah di Indonesia serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola BTM dalam meningkatkan kinerja lembaga melalui pendekatan pelayanan prima dan

pemanfaatan teknologi secara efektif, dengan dukungan pengelolaan DPK yang optimal.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap profitabilitas yang dilakukan oleh penelitian oleh Setyawati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan, keakuratan, dan keramahan dalam melayani anggota, dapat meningkatkan loyalitas anggota, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap peningkatan volume transaksi dan profitabilitas. Huda (2021) dalam penelitiannya terhadap koperasi simpan pinjam juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berdampak langsung terhadap loyalitas dan profitabilitas lembaga.

Terkait dengan digitalisasi juga telah dilakukan penelitian atas aspek tersebut, Rahayu (2021) menyimpulkan bahwa adopsi teknologi digital pada koperasi mampu meningkatkan efisiensi dan memperluas akses layanan kepada anggota. BTM harus menggunakan TI untuk kinerja yang sangat baik dan bergabung dengan akademisi dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat sistem berbasis komputer ini di lembaga Keuangan Mikro Islam, Usamah, & Lutfiani, H. (2021). Namun, penelitian tersebut lebih menekankan pada manfaat internal organisasi (operasional), bukan pada pengaruh digitalisasi terhadap profitabilitas secara langsung.

Adapun penelitian oleh Fitria & Hidayat (2020) menguji pengaruh digitalisasi terhadap profitabilitas pada Bank Syariah. Hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif. Penelitian oleh Fadhilah & Darmawati (2023) terhadap koperasi syariah di Samarinda dan Banjarmasin menemukan bahwa penerapan layanan digital berdampak positif terhadap peningkatan indikator keuangan seperti ROA dan ROE.

Dalam dinamika pelayanan dan digitalisasi, Dana Pihak Ketiga (DPK) menjadi faktor penting yang turut menentukan kekuatan finansial dan kapasitas operasional BTM. DPK adalah dana yang dihimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan tabungan, yang menjadi sumber utama pembiayaan lembaga. Menurut Kasmir (2016), DPK menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dan menjadi indikator penting bagi keberlangsungan usaha. Semakin besar DPK yang berhasil dihimpun, semakin besar pula potensi pembiayaan yang bisa disalurkan oleh lembaga, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan pendapatan dan profitabilitas.

Pada konteks ini, DPK diposisikan sebagai variabel moderasi karena kemampuannya dalam memperkuat atau memperlemah pengaruh dari kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap profitabilitas. Misalnya, digitalisasi mungkin tidak berdampak signifikan terhadap profitabilitas apabila tidak diikuti oleh peningkatan DPK, karena lembaga tetap tidak memiliki kapasitas dana yang cukup untuk menyalurkan pembiayaan. Begitu pula dengan kualitas pelayanan meskipun baik, tidak akan maksimal kontribusinya jika tidak didukung oleh ketersediaan dana dari masyarakat.

Penelitian Sutrisno & Putri (2021) yang menyatakan bahwa peningkatan DPK yang tidak diiringi dengan efisiensi operasional dan pengelolaan dana yang

baik justru dapat menekan margin laba, terutama di lembaga keuangan mikro seperti BTM. Kualitas pelayanan merupakan fondasi penting dalam membangun loyalitas dan kepuasan nasabah, namun pengaruhnya terhadap profitabilitas akan jauh lebih besar jika dibarengi dengan tingginya Dana Pihak Ketiga. Dalam konteks ini, Dana Pihak Ketiga bertindak sebagai penguat, yang menunjukkan bahwa kombinasi antara pelayanan yang unggul dan kepercayaan nasabah dapat menghasilkan profitabilitas yang optimal.

Dana Pihak Ketiga memperkuat hubungan antara upaya digitalisasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan dan hasil profitabilitasnya. Penelitian Sari & Pramudito (2021) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa DPK berperan sebagai sumber pembiayaan yang penting bagi perusahaan dalam menghadapi era digitalisasi. Digitalisasi memang penting, tetapi dampaknya terhadap profitabilitas akan jauh lebih maksimal bila didukung oleh tingginya dana masyarakat yang dipercayakan kepada bank. DPK memperkuat efektivitas strategi digital karena memberi ruang lebih besar bagi bank untuk menjalankan fungsi intermediasinya secara efisien dan menguntungkan..

Berdasarkan latar belakang, penulis merasa terdorong guna melaksanakan sebuah kajian ilmiah. Dengan menuangkan tulisan ilmiah yang membahas Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi Terhadap Profitabilitas Dengan Dana Pihak Ketiga Sebagai Variabel Moderasi Pada KSPPS BTM Pekalongan.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Kinerja Keuangan**

Pengukuran kinerja pada BTM Pekalongan menggunakan instrumen penilaian kesehatan lembaga keuangan mikro sebagaimana ditetapkan pada Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No 35.3/Per/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Penilaian Kesehatan Keuangan Lembaga Keuangan Mikro Lembaga keuangan mikro syariah (Marwa Fersi Mouna Boujelbéne, 2016). Menurut (Zein, 2018), kebijakan ini memantau permodalan, kualitas aset produktif, pengelolaan, efisiensi, likuiditas, kemandirian dan pertumbuhan, partisipasi dan kepatuhan terhadap ketentuan syariah dari lembaga fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).

### **Profitabilitas**

Profitabilitas adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu dengan memanfaatkan seluruh sumber daya yang dimilikinya, seperti aset, modal, dan sumber daya lainnya. Ukuran profitabilitas menunjukkan sejauh mana efisiensi dan efektivitas manajemen dalam mengelola operasi perusahaan untuk menghasilkan keuntungan (Harahap, 2016).

Persepsi profitabilitas merujuk pada cara pandang, penilaian, atau interpretasi subjektif seseorang atau sekelompok orang (seperti investor, manajer, atau pemangku kepentingan lainnya) terhadap tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan laba dalam periode tertentu. Persepsi ini tidak hanya didasarkan pada angka-angka rasio keuangan, tetapi juga dipengaruhi oleh

ekspektasi, pengalaman masa lalu, kondisi industri, serta informasi non-keuangan yang tersedia (Kasmir, 2016).

Perbedaan terkait profitabilitas antara satu pihak dengan pihak lainnya karena dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tujuan investasi, toleransi risiko, latar belakang pengetahuan keuangan, serta informasi yang dimiliki. Misalnya, investor akan memiliki persepsi positif terhadap perusahaan yang mampu menjaga tren laba stabil atau meningkat, meskipun dalam kondisi ekonomi yang menantang (Fahmi, 2014). Beberapa indikator persepsi profitabilitas yang lazim digunakan dalam penelitian; Pencapaian profitabilitas (*Return on Investment/ROI*) dan Pertumbuhan laba bersih

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan seberapa baik suatu layanan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah penilaian global atau sikap yang berhubungan dengan keunggulan layanan secara keseluruhan (Tjiptono & Chandra, 2016).

Kualitas pelayanan pada BTM (Baitut Tamwil Muhammadiyah) merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan mikro syariah tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan anggota atau nasabahnya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pelayanan yang berkualitas di BTM tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga nilai-nilai etika, kejujuran, dan amanah sebagai bagian dari prinsip syariah. Menurut Wahyudi, (2017), kualitas pelayanan di BTM adalah kemampuan lembaga untuk menyediakan layanan keuangan secara profesional, cepat, dan sesuai prinsip syariah, yang menciptakan kepuasan serta kepercayaan anggota atau nasabah

Indikator kualitas pelayanan, antara lain:

1. Pelayanan yang cepat dan responsif
2. Memahami kebutuhan nasabah dengan baik
3. Bebas dari kesalahan (akurat)
4. Memberikan solusi sesuai prinsip syariah

### **Digitalisasi**

Digitalisasi merupakan proses penggunaan teknologi digital untuk mengubah proses bisnis, layanan, atau model operasional guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta memberikan nilai tambah bagi pelanggan atau anggota. Dalam konteks lembaga keuangan, digitalisasi tidak hanya terbatas pada penggunaan perangkat lunak atau sistem informasi, tetapi juga melibatkan transformasi menyeluruh dari sistem manual ke sistem otomatis, termasuk dalam pelayanan, komunikasi, pencatatan keuangan, dan manajemen data. Menurut Laudon & Laudon (2017), digitalisasi adalah proses di mana aktivitas ekonomi, sosial, dan organisasi diubah menjadi bentuk digital melalui teknologi informasi dan

komunikasi. Hal ini mencakup konversi data, otomatisasi proses, dan transformasi interaksi antara organisasi dengan pengguna.

Sementara itu, Bharadwaj et al. (2013) mengemukakan bahwa digitalisasi mencakup pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan model bisnis baru, pengalaman pelanggan yang lebih baik, serta efisiensi proses internal<sup>(3)</sup>. Digitalisasi menjadi kunci penting dalam menciptakan daya saing lembaga-lembaga keuangan di era ekonomi digital, termasuk koperasi berbasis syariah seperti KSPPS.

Dalam konteks lembaga keuangan dan koperasi, indikator digitalisasi antara lain:

1. Telah menggunakan layanan digital
2. Nasabah dapat mengakses layanan BTM secara *online* dengan mudah
3. Aktif mengedukasi nasabah tentang fitur digital

### **Dana Pihak Ketiga**

Pada sistem keuangan, khususnya perbankan dan lembaga keuangan mikro, Dana Pihak Ketiga (DPK) memiliki peran sentral sebagai sumber pembiayaan utama dalam menjalankan fungsi intermediasi keuangan. DPK adalah dana yang dihimpun dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yang nantinya disalurkan kembali kepada pihak lain dalam bentuk pembiayaan. Namun, dalam konteks Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM), konsep DPK diterapkan dengan pendekatan keuangan syariah yang menghindari praktik *riba*, *gharar*, dan *maisir*, sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.

BTM merupakan lembaga keuangan mikro syariah berbasis koperasi yang didirikan oleh Muhammadiyah, salah satu organisasi Islam terbesar di Indonesia. Sebagai koperasi jasa keuangan syariah (KJKS), BTM menghimpun dana dari anggotanya dan masyarakat umum dalam bentuk simpanan berbasis akad syariah, yang mencerminkan konsep DPK syariah. Akad yang digunakan dalam penghimpunan dana ini antara lain adalah akad *wadiah yad dhamanah* (titipan yang dijamin) dan akad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil dengan ruang lingkup penggunaan dana yang luas).

Menurut Rifai (2017), BTM berperan strategis sebagai lembaga intermediasi syariah di tingkat akar rumput (*grassroots*), yang tidak hanya berfungsi sebagai pengelola dana, tetapi juga sebagai instrumen pemberdayaan ekonomi umat. Dana pihak ketiga di BTM dikumpulkan melalui produk-produk simpanan seperti Tabungan BTM Amanah (dengan akad *wadiah*), Simpanan *Mudharabah* Berjangka (SMB), dan Deposito Syariah BTM, yang ke semuanya dikelola secara profesional, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Dana Pihak Ketiga di BTM bukan hanya berperan sebagai sumber dana operasional, tetapi juga sebagai instrumen kepercayaan dan partisipasi aktif anggota dalam menggerakkan ekonomi umat berbasis nilai-nilai Islam. Model penghimpunan DPK yang diterapkan BTM membuktikan bahwa prinsip syariah dapat diimplementasikan secara efektif dalam konteks keuangan mikro di Indonesia, dengan tetap memperhatikan aspek keberlanjutan, akuntabilitas, dan pemberdayaan. Indikator Dana Pihak Ketiga yang digunakan terdiri : Pencapaian Dana Pihak Ketiga dan Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK)

## HIPOTESIS

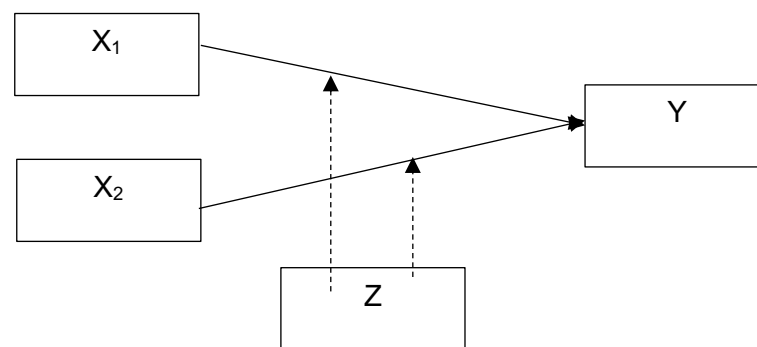
Menurut Sugiyono (2016), Hipotesis merupakan solusi sementara terhadap rumusan masalah yang masih perlu diverifikasi karena didasarkan pada teori yang relevan, bukan fakta empiris yang ditemukan selama prosedur pengumpulan data. Hipotesis penelitian pada studi ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas

H2: Digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas

H3: Dana Pihak Ketiga memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Profitabilitas

H4: Dana Pihak Ketiga memoderasi pengaruh Digitalisasi terhadap Profitabilitas



Persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3(X_1*Z) + b_4(X_2*Z) + e$$

Dimana:

$Y$  : Profitabilitas

$a$  : Konstanta

$X_1$  : Kualitas Pelayanan

$X_2$  : Digitalisasi

$Z$  : Dana Pihak Ketiga

$b_1 - b_4$  : koefisien

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Arikunto (2018) menyebutkan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang sangat luas yang melibatkan penggunaan angka-angka dalam seluruh prosesnya. Aktivitas riset ini mencakup pengumpulan data dalam bentuk numerik, penyajian serta analisis data tersebut, dan akhirnya, penyajian hasil dari data dan informasi yang diperoleh. Proses ini meliputi setiap tahap mulai dari pengumpulan informasi yang terukur, penguraian dan interpretasi hasil informasi dalam bentuk statistik, hingga presentasi hasil yang menggambarkan data secara sistematis dan objektif. Studi telah dilaksanakan pada bulan Juni hingga Juli 2025 bertempat di KSPPS BTM Pekalongan.



### **Populasi dan Sampel**

Studi ini menerapkan kategori populasi terbatas, yaitu kelompok yang jumlah anggotanya dapat diukur secara akurat dan memiliki batasan yang jelas dalam dimensi kuantitatif. Populasi yang menjadi fokus penelitian ini terdiri dari karyawan KSPPS BTM Pekalongan sebanyak 13 kantor cabang dan 1 kantor kas. Jumlah populasi tersebut mencapai 135 orang diperoleh dari 10 orang karyawan x 13 kantor cabang BTM + 5 orang karyawan kantor kas BTM). Pada studi ini, metode pengambilan sampel menerapkan *sensus sampling* yakni seluruh populasi dijadikan sebagai sampel penelitian yang sesuai dengan tujuan studi (Arikunto, 2018).

### **Sumber Data**

#### **Primer**

Data primer ialah kategori informasi yang didapatkan langsung dari sumber utama maupun dari tempat terkait objek studi. Pada studi ini, data primer didapatkan melalui berbagai metode langsung, termasuk observasi, dan kuesioner atau angket yang disebarkan kepada responden. Responden ini dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan dalam prosedur pemilihan sampel, yaitu karyawan dari 13 cabang BTM Pekalongan. Dengan mendistribusikan kuesioner secara langsung kepada seluruh karyawan dari 13 Cabang BTM Pekalongan.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan jenis informasi yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, melainkan diperoleh melalui perantara atau media lain yang telah tersedia sebelumnya. Data ini mencakup informasi yang telah dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain sebelum studi ini dilakukan. Peneliti telah memperoleh informasi dari berbagai referensi seperti buku, artikel ilmiah, sumber daring, serta literatur lain yang relevan sebagai bahan tambahan. Sumber-sumber tersebut berfungsi sebagai landasan pendukung yang relevan dan memiliki keterkaitan erat dengan topik penelitian yang telah dibahas dalam kajian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Observasi**

Informasi pengaruh kualitas pelayanan dan digitalisasi terhadap profitabilitas dengan Dana Pihak Ketiga sebagai variabel moderasi pada KSPPS BTM Pekalongan dalam artikel ini telah dilakukan melalui pengamatan langsung/observasi dilakukan di lapangan.

#### **Kuesioner**

Dalam studi ini, skala Likert digunakan sebagai instrumen pengukuran. Skala Likert dirancang khusus untuk mengevaluasi sikap, pendapat, serta persepsi baik dari individu maupun kelompok mengenai berbagai aspek fenomena sosial. Dengan penggunaan skala tersebut, penulis memperoleh data dan informasi yang sistematis, mencakup beragam persepsi dan reaksi responden melalui pernyataan yang disajikan dalam kuesioner.

## **Teknik Analisis Data**

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah variabel gangguan atau residual pada model regresi mengikuti pola distribusi normal, Ghazali (2018). Dalam konteks penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan *software* analisis SPSS versi 26, dengan teknik **One-sample Kolmogorov-Smirnov**.

#### **Uji Multikolinearitas**

Dalam mengevaluasi apakah ada korelasi kuat maupun hubungan yang signifikan antara variabel-variabel independen pada model regresi digunakan uji multikolinearitas, Ghazali (2018).

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghazali (2018), analisis heteroskedastisitas telah dilakukan untuk menguji adakah ketidakkonsistenan pada pola variasi residual di berbagai pengamatan pada model regresi. Untuk mendeteksi adanya ketidakstabilan dalam variansi residual diimplementasikan melalui uji Glejser.

#### **Uji Linieritas**

Selain uji-uji di atas, dengan mengacu pada Ghazali (2018), dilakukan uji linearitas untuk memastikan bahwa spesifikasi model yang digunakan sudah tepat. Dalam analisis data, hubungan linear yang terdeteksi antara variabel independen dan variabel dependen menandakan bahwa model tersebut dapat secara efektif menggambarkan hubungan antara variabel-variabel tersebut.

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji Statistik t Test)**

Berdasarkan pandangan (Ghazali, 2018), diimplementasikan uji statistik t yang hakikatnya berfungsi sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana dampak yang ditimbulkan oleh setiap variabel independen secara mandiri dalam menjelaskan perubahan atau variasi yang terjadi pada variabel dependen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Uji Kualitas Data**

#### **Uji Validitas**

Berikut disajikan hasil uji Validitas dengan kriteria valid manakala  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  pada signifikansi 0,05, maupun sebaliknya dinilai tidak valid bila  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ .

$$r\text{-tabel} = n - 2 = 135 - 2 = 0,169$$

#### **1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Bahwa seluruh item pernyataan berhubungan dengan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid.

Kesimpulan ini didapat dari perbandingan antara nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel, di mana nilai  $r$ -hitung berkisar antara 0,671 hingga 0,834. Semua nilai  $r$ -hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel yang sebesar 0,169. Ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan.

2. Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi ( $X_2$ )

Bahwa seluruh item pernyataan berhubungan dengan variabel Digitalisasi ( $X_2$ ) dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Kesimpulan ini didapat dari perbandingan antara nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel, di mana nilai  $r$ -hitung berkisar antara 0,644 hingga 0,672. Semua nilai  $r$ -hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel yang sebesar 0,169. Ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai untuk mengukur variabel Digitalisasi.

3. Hasil Uji Validitas Variabel Dana Pihak Ketiga ( $Z$ )

Bahwa seluruh item pernyataan berhubungan dengan variabel Dana Pihak Ketiga ( $Z$ ) dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Kesimpulan ini didapat dari perbandingan antara nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel, di mana nilai  $r$ -hitung berkisar antara 0,621 hingga 0,784. Semua nilai  $r$ -hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel yang sebesar 0,169. Ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai untuk mengukur variabel Dana Pihak Ketiga.

4. Hasil Uji Validitas Variabel Profitabilitas ( $Y$ )

Bahwa seluruh item pernyataan berhubungan dengan variabel Profitabilitas ( $Y$ ) dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid. Kesimpulan ini didapat dari perbandingan antara nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel, di mana nilai  $r$ -hitung berkisar antara 0,589 hingga 0,8770. Semua nilai  $r$ -hitung ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai  $r$ -tabel yang sebesar 0,169. Ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner memiliki validitas yang memadai untuk mengukur variabel Profitabilitas.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                     | Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | Keterangan |
|------------------------------|-----------------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) | 0,756                       | Reliabel   |
| Digitalisasi ( $X_2$ )       | 0,656                       | Reliabel   |
| Dana Pihak Ketiga ( $Z$ )    | 0,620                       | Reliabel   |
| Profitabilitas ( $Y$ )       | 0,610                       | Reliabel   |

Berdasarkan tabel 1 yang ditampilkan, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Digitalisasi, Dana Pihak Ketiga dan profitabilitas seluruhnya dinyatakan reliabel. Penilaian ini didasarkan pada nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 untuk setiap variabel tersebut. Nilai *Cronbach's alpha* yang tinggi membuktikan

instrumen pengukuran pada masing-masing variabel memiliki konsistensi internal baik, sehingga dapat diandalkan pada studi ini. Oleh karena itu, instrumen penelitian yang diterapkan dapat dianggap konsisten dalam mengukur variabel-variabel ini, menunjukkan bahwa data yang dihasilkan stabil dan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

**Tabel 2. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

|                                  |                | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N                                |                | 135                     |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean           | ,0000000                |
|                                  | Std. Deviation | 1,01115730              |
| Most Extreme Differences         | Absolute       | ,054                    |
|                                  | Positive       | ,045                    |
|                                  | Negative       | -,054                   |
| Test Statistic                   |                | ,054                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                | ,200 <sup>c</sup>       |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Tabel 2 menyajikan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) uji Kolmogorov-Smirnov adalah  $0,200 > 0,05$ . Oleh karena itu, menunjukkan data pada studi ini mengikuti distribusi normal, memenuhi asumsi normalitas yang diperlukan untuk analisis statistik selanjutnya.

#### Uji Multikolinearitas

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |  | t     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|-------------------------|-------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |  |       |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)         | ,178                        | 1,102      |                           |  | ,161  | ,872 |                         |       |
| Kualitas Pelayanan | ,142                        | ,053       | ,236                      |  | 2,699 | ,008 | ,859                    | 1,164 |
| Digitalisasi       | ,219                        | ,091       | ,209                      |  | 2,398 | ,018 | ,859                    | 1,164 |

a. Dependent Variable: Profitabilitas

Berdasarkan tabel yang disajikan, terlihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) variabel Kualitas Pelayanan dan Digitalisasi sebesar 1,164. Semua nilai VIF ini berada di bawah ambang batas 10,00 ( $1,164 < 10,00$ ). Sebab itu, dapat disimpulkan

semua nilai VIF ketiga variabel tersebut berada di bawah batas yang ditetapkan, menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas yang signifikan pada model.

#### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas  
Coefficients<sup>a</sup>**

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)       | 1,797                       | ,622       |                           | 2,891  | ,008 |
| Kualitas Pelayanan | -,034                       | ,030       | -,106                     | -1,141 | ,256 |
| Digitalisasi       | -,036                       | ,052       | -,065                     | -,701  | ,484 |

a. Dependent Variable: AbsUt

Berdasarkan tabel 4 ditampilkan, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,256 ( $0,256 > 0,05$ ), dan variabel Digitalisasi memiliki nilai signifikansi 0,484 ( $0,484 > 0,05$ ). Oleh sebab itu, dapat disimpulkan semua nilai signifikansi pada kedua variabel ini berada di atas ambang batas 0,05, yang membuktikan tidak terdapat tanda-tanda heteroskedastisitas dalam model yang sedang dianalisis.

#### Uji Linearitas

**Tabel 5. Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dengan Profitabilitas  
ANOVA Table**

|                                         |   |                          | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig. |
|-----------------------------------------|---|--------------------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| Profitabilitas<br>Kualitas<br>Pelayanan | * | (Combined)               | 16,611         | 7   | 2,373       | 2,122  | ,046 |
|                                         |   | Between Groups           | 15,660         | 1   | 15,660      | 14,003 | ,000 |
|                                         |   | Deviation from Linearity | ,951           | 6   | ,158        | ,142   | ,990 |
|                                         |   | Within Groups            | 142,026        | 127 | 1,118       |        |      |
|                                         |   | Total                    | 158,637        | 134 |             |        |      |

Berdasarkan tabel 5 disajikan, variabel Kualitas Pelayanan dengan Profitabilitas tercatat nilai *Deviation from Linearity* mencapai 0,990 ( $0,990 > 0,05$ ). Karena hal itu membuktikan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Profitabilitas tidak menunjukkan deviasi signifikan dari linearitas. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Profitabilitas bersifat linear serta signifikan. Melalui nilai tersebut, hubungan antara dua variabel ini dapat digambarkan secara linier dalam model yang dianalisis.

**Tabel 6. Hasil Uji Linieritas Variabel Digitalisasi dengan Profitabilitas**  
**ANOVA Table**

|                               |                |                | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig. |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------|-----|-------------|--------|------|
| Profitabilitas * Digitalisasi | Between Groups | (Combined)     | 17,377         | 5   | 3,475       | 3,174  | ,010 |
|                               |                | Linearity      | 14,069         | 1   | 14,069      | 12,848 | ,000 |
|                               |                | Deviation from | 3,308          | 4   | ,827        | ,755   | ,556 |
|                               |                | Linearity      |                |     |             |        |      |
|                               | Within Groups  |                | 141,260        | 129 | 1,095       |        |      |
| Total                         |                | 158,637        | 134            |     |             |        |      |

Berdasarkan tabel 6 yang disajikan, variabel Digitalisasi dengan Profitabilitas tercatat nilai *Deviation from Linearity* mencapai 0,556 ( $0,556 > 0,05$ ). Karena hal itu membuktikan hubungan antara variabel Digitalisasi dengan Profitabilitas tidak menunjukkan deviasi signifikan dari linearitas. Oleh sebab itu, dapat disimpulkan hubungan antara variabel Digitalisasi dengan Profitabilitas bersifat linear serta signifikan. Melalui nilai tersebut, hubungan antara dua variabel ini dapat digambarkan secara linier dalam model yang dianalisis.

### Uji Hipotesis

#### Analisis Regresi Moderasi (*Moderated Regression Analysis*)

**Tabel 7. Persamaan Regresi Moderasi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|----------------------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|                                              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1 (Constant)                                 | 1,102                       | ,991       |                           | 1,113  | ,268 |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )         | ,655                        | ,233       | 1,089                     | 2,808  | ,006 |
| Digitalisasi (X <sub>2</sub> )               | -,698                       | ,312       | -,667                     | -2,241 | ,027 |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )*DPK (Z) | -,109                       | ,045       | -2,089                    | -2,417 | ,017 |
| Digitalisasi (X <sub>2</sub> )*DPK (Z)       | ,176                        | ,059       | 2,372                     | 2,982  | ,003 |

a. Dependent Variable: Profitabilitas

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi moderasi dengan menggunakan analisis SPSS, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1,102 + 0,655X_1 - 0,698X_2 - 0,109X_1*Z + 0,76X_2*Z + e$$

Hasil persamaan regresi dapat diinterpretasikan, bahwa koefisien Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 2,808 dengan signifikansi 0,027, membuktikan ada pengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas (Y). Koefisien Digitalisasi (X<sub>2</sub>) sebesar -2,241 dengan signifikansi 0,027 menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan

terhadap Profitabilitas (Y). Koefisien  $X_1 \cdot Z$  sebesar -2,417 dengan signifikansi sebesar 0,017 menunjukkan Dana Pihak Ketiga (Z) memoderasi secara negatif pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap profitabilitas (Y). Koefisien  $X_2 \cdot Z$  sebesar 2,982 dengan signifikansi sebesar 0,003 menunjukkan Dana Pihak Ketiga (Z) memoderasi secara negatif pengaruh Digitalisasi ( $X_2$ ) terhadap profitabilitas (Y).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Profitabilitas (Y)**

Berdasarkan hasil uji, variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,655. Nilai t test diperoleh 2,808 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,006 < 0,05$ . Maka variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas KSPPS BTM Pekalongan. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka profitabilitas koperasi akan meningkat. Hasil ini memperkuat pentingnya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan dalam upaya mendukung pertumbuhan keuangan dan kinerja lembaga secara keseluruhan. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan implikasi bahwa manajemen KSPPS BTM Pekalongan perlu terus berfokus pada perbaikan dan pengembangan layanan sebagai strategi utama untuk meningkatkan profitabilitas dan daya saing koperasi.

Hasil ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam peningkatan kinerja lembaga keuangan, khususnya koperasi. Penelitian oleh Setyawati (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk kecepatan, keakuratan, dan keramahan dalam melayani anggota, dapat meningkatkan loyalitas anggota, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap peningkatan volume transaksi dan profitabilitas.

### **Pengaruh Digitalisasi ( $X_2$ ) Terhadap Profitabilitas (Y)**

Berdasarkan hasil uji, variabel Digitalisasi ( $X_2$ ) menunjukkan nilai koefisien sebesar -0,698. Nilai t test diperoleh -2,841 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,027 < 0,05$ . Maka variabel Digitalisasi berpengaruh negatif (memperlemah) dan signifikan terhadap Profitabilitas KSPPS BTM Pekalongan. Hasil ini mengindikasikan bahwa proses digitalisasi yang dilakukan belum mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja keuangan lembaga, khususnya profitabilitas. Kemungkinan penyebabnya dapat berasal dari beberapa faktor, seperti besarnya biaya investasi awal dalam pengembangan teknologi, kurangnya kesiapan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, atau rendahnya pemanfaatan digitalisasi oleh anggota koperasi. Dengan demikian, meskipun digitalisasi secara umum dipandang sebagai strategi modernisasi yang penting, dalam konteks KSPPS BTM Pekalongan, implementasi digitalisasi perlu dievaluasi lebih lanjut agar dapat mendukung tujuan peningkatan profitabilitas secara optimal.

Jika dibandingkan dengan hasil penelitian lain di Indonesia, temuan ini bersifat kontradiktif. Mayoritas penelitian di Indonesia justru menyimpulkan bahwa

digitalisasi memiliki pengaruh positif terhadap efisiensi operasional dan kinerja keuangan koperasi. Sebagai contoh, penelitian oleh Fadhilah & Darmawati (2023) terhadap koperasi syariah di Samarinda dan Banjarmasin menemukan bahwa penerapan layanan digital berdampak positif terhadap peningkatan indikator keuangan seperti ROA dan ROE. Begitu pula penelitian Hidayah & Mawaddah (2022) pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta di Jepara, digitalisasi melalui aplikasi *mobile* terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada anggota, yang pada akhirnya mendukung kinerja keuangan koperasi.

Perbedaan hasil ini dapat dijelaskan melalui beberapa kemungkinan. Pertama, proses digitalisasi di KSPPS BTM Pekalongan mungkin masih dalam tahap awal implementasi sehingga belum memberikan dampak nyata terhadap peningkatan profit. Kedua, biaya investasi dalam pengembangan dan operasional sistem digital bisa saja cukup besar sehingga membebani beban keuangan koperasi. Ketiga, rendahnya literasi digital atau kesiapan sumber daya manusia juga bisa menjadi faktor yang menghambat efektivitas digitalisasi. Keempat, tidak menutup kemungkinan bahwa anggota koperasi belum sepenuhnya beradaptasi atau memanfaatkan layanan digital yang tersedia, sehingga potensi efisiensi yang diharapkan belum tercapai.

#### **Dana Pihak Ketiga (Z) Memoderasi Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Profitabilitas (Y)**

Hasil uji moderasi diperoleh koefisien  $X_1 \cdot Z$  sebesar -0,109, hasil uji t sebesar -2,417 dengan signifikansi sebesar 0,017 menunjukkan Dana Pihak Ketiga (Z) memoderasi secara negatif (memperlemah) pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap profitabilitas (Y). Artinya, ketika Dana Pihak Ketiga meningkat, pengaruh positif dari kualitas pelayanan terhadap profitabilitas justru menurun. Dengan kata lain, peran Dana Pihak Ketiga dalam hubungan ini bukan memperkuat, melainkan **melemahkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap profitabilitas**. Fenomena ini mungkin terjadi karena peningkatan Dana Pihak Ketiga yang tidak diimbangi oleh kualitas pelayanan yang optimal justru membebani operasional atau meningkatkan biaya, sehingga profitabilitas menurun. Hal ini menunjukkan pentingnya BTM untuk tidak hanya fokus meningkatkan penghimpunan dana, tetapi juga menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar profitabilitas tetap terjaga atau meningkat.

Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Sutrisno & Putri (2021) yang menyatakan bahwa peningkatan DPK yang tidak diiringi dengan efisiensi operasional dan pengelolaan dana yang baik justru dapat menekan margin laba, terutama di lembaga keuangan mikro seperti BTM. Akumulasi dana yang besar tanpa strategi penyaluran kredit yang efektif berpotensi meningkatkan biaya dana (*cost of fund*) dan risiko likuiditas, yang berdampak negatif pada profitabilitas.



**Dana Pihak Ketiga (Z) Memoderasi Pengaruh Digitalisasi ( $X_2$ ) Terhadap Profitabilitas (Y)**

Hasil uji moderasi diperoleh koefisien  $X_2 \cdot Z$  sebesar 0,176, hasil uji t sebesar 2,982 dengan signifikansi sebesar 0,003 menunjukkan Dana Pihak Ketiga (Z) memoderasi secara positif (memperkuat) pengaruh Digitalisasi ( $X_2$ ) terhadap profitabilitas (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar atau efektif pengelolaan Dana Pihak Ketiga, maka semakin kuat pengaruh Digitalisasi terhadap peningkatan Profitabilitas. Dengan kata lain, Dana Pihak Ketiga memperkuat hubungan antara upaya digitalisasi yang dilakukan oleh lembaga keuangan (atau entitas yang diteliti) dan hasil profitabilitasnya. Digitalisasi saja sudah berpengaruh, namun dampaknya akan lebih optimal ketika didukung oleh Dana Pihak Ketiga yang dikelola secara baik. Secara teoritis, digitalisasi yang diterapkan oleh lembaga keuangan atau perusahaan dapat berupa implementasi teknologi informasi, *digital banking*, penggunaan platform *online*, otomatisasi proses bisnis, dan pemanfaatan data analitik untuk pengambilan keputusan. Langkah-langkah ini pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan pengalaman nasabah. Namun, keberhasilan digitalisasi dalam meningkatkan profitabilitas sangat bergantung pada dukungan sumber daya, salah satunya adalah Dana Pihak Ketiga.

Penelitian Sari & Pramudito (2021) juga mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa DPK berperan sebagai sumber pembiayaan yang penting bagi perusahaan dalam menghadapi era digitalisasi. Transformasi digital tanpa dukungan pendanaan yang memadai berisiko gagal memberikan dampak signifikan terhadap kinerja keuangan, karena keterbatasan dana dapat menghambat optimalisasi sistem teknologi yang diadopsi.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Profitabilitas, yang menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan mampu mendorong kinerja keuangan KSPPS BTM Pekalongan. Sebaliknya, Digitalisasi justru berpengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas, yang mengindikasikan bahwa implementasi digitalisasi belum optimal dan masih menghadapi berbagai tantangan. Dalam uji moderasi, Dana Pihak Ketiga terbukti memoderasi secara negatif hubungan antara kualitas pelayanan dengan profitabilitas, yang berarti peningkatan dana pihak ketiga justru melemahkan pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap profitabilitas. Sementara itu, Dana Pihak Ketiga memoderasi (memperkuat) secara positif pengaruh digitalisasi terhadap profitabilitas, menandakan bahwa efektivitas digitalisasi akan lebih terasa dampaknya terhadap profitabilitas bila didukung oleh pengelolaan dana pihak ketiga yang baik.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar KSPPS BTM Pekalongan terus meningkatkan kualitas pelayanannya karena terbukti berdampak positif terhadap profitabilitas. Pelayanan yang baik akan membuat anggota lebih puas dan loyal. Selain itu, proses digitalisasi yang sudah berjalan perlu dievaluasi dan disesuaikan dengan kebutuhan koperasi serta kemampuan anggota dalam mengakses layanan digital. Digitalisasi yang tepat dan efisien akan memberikan hasil yang lebih baik, apalagi jika didukung dengan pengelolaan Dana Pihak Ketiga yang optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2018). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dedi, S. (2021). Digitalisasi Koperasi Syariah sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 11(2).
- Fadhilah, N., & Darmawati. (2023). Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Keuangan Koperasi Syariah di Samarinda dan Banjarmasin. *Jurnal Syarikat: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 115–127.
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen Keuangan Perusahaan Dan Pasar Modal*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Fitria, S., & Hidayat, R. (2020). Pengaruh Digitalisasi terhadap Profitabilitas pada Bank Umum Syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Islam*, 5(3), 122–133.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, S. S. (2016). *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pres.
- Hernanto, B., & Wibowo, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Lembaga Keuangan Mikro. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 12(1), 45–52.
- Hidayah, N., & Mawaddah, N. (2022). Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Efisiensi Operasional pada KSPPS BMT Al Hikmah Semesta. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Islam (JKEKI)*, 3(1), 55–65.
- Huda, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Anggota terhadap Profitabilitas Koperasi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 7(2), 98–107.
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2017). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. Newyork: Pearson.
- Muhammad, A. K. (2016). *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rahayu, S. (2021). Digitalisasi Koperasi: Tantangan dan Peluang di Era Industri 4.0. *Jurnal Koperasi Dan UMKM*, 15(1), 60–70.

- Rifai, A. (2017). *Model Bisnis Baitut Tamwil Muhammadiyah (BTM)*. Jakarta: Majelis Ekonomi dan Kewirausahaan PP Muhammadiyah.
- Sari, M. D., & Pramudito, A. (2021). Transformasi Digital dan Profitabilitas: Peran Dana Pihak Ketiga Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 112–125.
- Setyawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Anggota dan Dampaknya terhadap Profitabilitas KSPPS BTM. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 7(3), 112–121.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabet.
- Sutrisno, A., & Putri, R. A. (2021). Pengaruh Dana Pihak Ketiga dan Efisiensi Operasional terhadap Profitabilitas pada Lembaga Keuangan Mikro. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 145–156.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Press.
- Wahyudi, S. (2017). Kinerja Lembaga Keuangan Mikro Syariah: Studi pada BTM di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(1), 23–35.
- Usamah, & Lutfiani, H. (2021, December). The Moderating Role of Information Technology in The Performance of Baitut Tamwil Muhammadiyah in Central Java Indonesia. *IJIBEC International Journal of Islamic Business and Economics*, Vol. 5, No. 2, 105-115. <http://dx.doi.org/10.28918/ijibec.v5i2.3869>