

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

Betty Pebriani¹, Usamah²

^{1,2}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