

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI  
MEDIA PROMOSI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI  
ANGGOTA**

(Studi Kasus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi 12 Juli)

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh :

**Septa Cantika Berlian Pramudya Wardani**

**C1160127**

**Dosen Pembimbing**

**Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc**



**IKOPIN**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2020**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA  
SOSIAL SEBAGAI MEDIA PROMOSI DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI  
ANGGOTA (STUDI KASUS KOPERASI PEGAWAI  
DINAS KOPERASI (KPKD) 12 JULI)**

**Nama Mahasiswa : Septa Cantika Bertian Pramudya Wardani**

**NRP : C1160127**

**Program Studi : S-1 Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Menyetujui dan Mengesahkan**


**Dosen Pembimbing**



**Dr. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc**



**Direktur Program Studi**



**Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc**

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Septa Cantika Berlian Pramudya Wardani, dilahirkan di Lebak pada tanggal 15 September 1998 merupakan anak Tunggal dari keluarga yang berbahagia Bapak Sutejo dan Ibu Kartini Adapun Pendidikan yang telah di tempuhnya diantaranya :

1. Lulus TK Melati, Girimukti pada tahun 2005
2. Lulus dari SDN 1 GIRIMUKTI, Kecamatan Cimarga pada tahun 2010
3. Lulus dari MTs,N 4 Lebak, Kecamatan Cimarga pada tahun 2013
4. Lulus dari SMAN 1 Rangkasbitung, pada tahun 2016

Pada tahun 2016 tercatat sebagai mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) jurusan Manajemen Pemasaran dan selama di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) mengikuti beberapa kegiatan diantaranya :

- 1) Korps Protokoler Mahasiswa (KPM) 2017-2018, 2018-2019
  - Divisi Acara
- 2) Panitia Dies Natalis IKOPIN KE 37
  - Divisi Acara

IKOPIN

## ABSTRACT

Septa Cantika Berlian Pramudya Wardani (C1160127), Analysis of the Effectiveness of the Use of Social Media as Promotional Media in an Effort to Increase Member Participation, Case Study on the Cooperative Employees of the Cooperative Office (KPDK) 12 July under the guidance of Mr. Shofwan Azhar Solihin

The Cooperative Office Employees Cooperative (KPDK) on July 12 has six business units, namely a savings and loan unit, a waserda unit, a photocopy unit, a vehicle rental service unit, a coopmart unit and a non-operational unit. The Cooperative Office Employees Cooperative (KPDK) on July 12 has 278 members, whose members are all employees of the Cooperative Office. July 12, the Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) needs to keep abreast of the times, especially in technological developments, one of which is by using social media in promotional activities, not only that, in an effort to develop its business unit, the Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) July 12 does not only communicate conventional only but also utilizing technology that is increasingly developing, one of which is by using social media as a media of promotion so that it is hoped that the management can communicate and carry out promotional activities that can be conveyed quickly and as expected, with promotional activities through social media it can add active participation of members especially the participation of members as customers

This study aims to determine which social media is effectively used in promotional activities carried out by the Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) on July 12 through member responses using the EPIC model, namely analyzing effectiveness using four dimensions, namely the dimensions of empathy (Empathy), persuasion (Persuasion), impact (Impact), and communication (Communication). what factors hamper the effectiveness of the implementation of promotional activities and what efforts are made to increase member participation as customers in the Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) 12 July

The results showed that social media in the effective category of all dimensions, namely WhatsApp and Facebook, while Blog and Instagram in the dimensions of empathy (Empathy) and communication (Communication) are in the effective category and the dimensions of persuasion (Persuasion) and impact (Ipact) are in the category not effective, the cooperative needs to innovate and provide information and education about how to use social media owned by the Cooperative Service Employee Cooperative (KPDK) July 12 to attract members to participate so as to increase member participation as customers.

## RINGKASAN

Septa Cantika Berlian Pramudya Wardani (C1160127), Analisis Efektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota, Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli dibawah bimbingan Bapak Shofwan Azhar

Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli memiliki enam unit usaha yaitu unit simpan pinjam, unit waserda, unit fotocopy, unit jasa rental kendaraan, unit coopmart dan unit non operasional. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli memiliki Anggota sebanyak 278 orang yang mana anggotanya merupakan seluruh pegawai Dinas Koperasi. Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli perlu mengikuti perkembangan zaman terutama pada perkembangan teknologi salah satunya dengan menggunakan *media sosial* dalam kegiatan promosinya tidak hanya itu, dalam upaya mengembangkan unit usahanya Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli tidak hanya melakukan komunikasi secara konvensional saja tetapi juga memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang salah satunya dengan menggunakan *media sosial* sebagai media promosinya sehingga diharapkan pengurus dapat berkomunikasi dan melakukan kegiatan promosi yang dapat tersampaikan dengan cepat dan sesuai dengan yang diharapkan maka dengan adanya kegiatan promosi melalui *media sosial* dapat menambahkan partisipasi aktif para anggota terutama partisipasi anggota sebagai pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *media sosial* mana yang efektif penggunaannya dalam kegiatan promosi yang dilakukan oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli melalui tanggapan anggota dengan menggunakan EPIC model yaitu menganalisis efektivitas menggunakan empat dimensi yaitu dimensi empati (*Empathy*), persuasi (*Persuasion*), dampak (*Impact*), dan komunikasi (*Communication*). faktor apa saja yang menjadi penghambat efektivitas pelaksanaan kegiatan promosi dan upaya – upaya apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan di Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial yang berada pada kategori efektif seluruh dimensinya yaitu WhatsApp dan Facebook sedangkan Blog dan Instagram pada dimensi empati (*Empathy*) dan komunikasi (*Communication*) berada pada kategori efektif dan dimensi persuasi (*Persuasion*) dan dampak (*Impact*) berada pada kategori tidak efektif maka Koperasi perlu melakukan inovasi dan memberikan informasi dan edukasi tentang cara penggunaan media sosial yang dimiliki oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli untuk menarik anggota berpartisipasi sehingga dapat meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan.

## **Kata Pengantar**

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur marilah Kita Panjatkan kehadiran Allah SWT, yang senantiasa memberikan Rahmat, hidayah, serta Ridho – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sesuai dengan yang diharapkan. Shalawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada habibina wa syafi'ina wa maulana Muhammad SAW beserta para keluarganya sahabatnya dan ummatnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul **“Analisis Efektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi dalam upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli).**

Penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan pendapat yang membangun yang mana akan menyempurnakan penulisan Skripsi selanjutnya.

Penulis juga banyak – banyak mengucapkan Terimakasih atas keterlibatan beberapa pihak juga berbagai kontribusi berupa dorongan, bimbingan, dukungan, bantuan dan kasih sayang juga doa yang sangat berarti bagi penulis. Maka penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Seluruh keluarga tercinta Ibu dan Bapak yang selalu mendoakan memberi dukungan dan semangat dan kasih sayang yang tiada bandingannya terutama ibu adalah ibu terkuat dan terbaik sepanjang masa
2. Tante Nica dan om seno tante dan om yang terbaik yang selalu memberikan dukungan doa dan kasih sayang juga memberikan semangat dalam proses penulisan skripsi
3. Drs. H Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk memberikan bimbingan dan banyak arahan serta saran dalam penulisan skripsi
4. Dr. H Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku dosen penguji konsentrasi dan Udin Hidayat SE., M.Ti selaku dosen penguji Koperasi yang telah memberikan banyak masukan dan saran dalam penulisan Skripsi ini
5. Seluruh staf dan dosen pengajar khususnya Manajemen Pemasaran yang telah membagikan ilmu dan pengalaman yang sangat berharga kepada penulis selama menempuh Pendidikan di Intitut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN)
6. Faris Iman Sakti *partner paket komplit* yang selalu bisa jadi teman, penyemangat, sahabat, keluarga, penasehat, pendengar yang baik, terimakasih selalu bersabar dan berbesar hati, *terimakasih selalu ada dan menghadapi berbagai rintangan yang dapat dilalui Bersama*
7. Seluruh staf karyawan/wati Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang telah memberikan semangat dan membantu melayani penulis dengan sabar selama menempuh pendidikan di IKOPIN

8. Seluruh staf pengamanan dan *cleaning service* yang telah memberikan semangat dan dorongan dalam penulisan skripsi ini
9. Seluruh pengurus Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan dukungan serta bantuan dalam pengumpulan data – data selama penulisan Skripsi ini
10. Maria Igniosa Ukat Teman makan, teman curhat, teman yang selalu ada, selalu gerak cepat dalam segala hal, sahabat, keluarga, dan menjadi segalanya, terimakasih telah menemani dan selalu ada
11. Keluarga CAMARA Ciamis paps Falah, Kaks Firly, Diks Rini dan diks Indah yang selalu setia kawan, memberikan dukungan dan doa selama penulisan skripsi ini
12. Teh Rydha nurahmawati yang telah membimbing dalam penulisan penelitian
13. Mikhael Febry terimakasih telah menjadi kakak yang baik yang selalu menghargai dan telah membantu dan memberi dukungan dalam penulisan skripsi
14. Hanida azka teman yang selalu memberikan dukungan kasih sayang, pendengar yang baik, baik hati, terimakasih selalu menemani dan selali ada
15. Teman – teman makan, nugas, jalan – jalan, ngopi Renatta, Mitha, Desca
16. Teman – teman satu bimbingan Friska, Desca, Anggi, Citra, Ermin, dan IIs
17. GABUT 18+ dhea, nadia, yang selalu memberikan dukungan, doa dan hiburan selama penulisan skripsi



18. Islayanti teman recok dan selalu memberikan doa dan dukungan selama penulisan skripsi

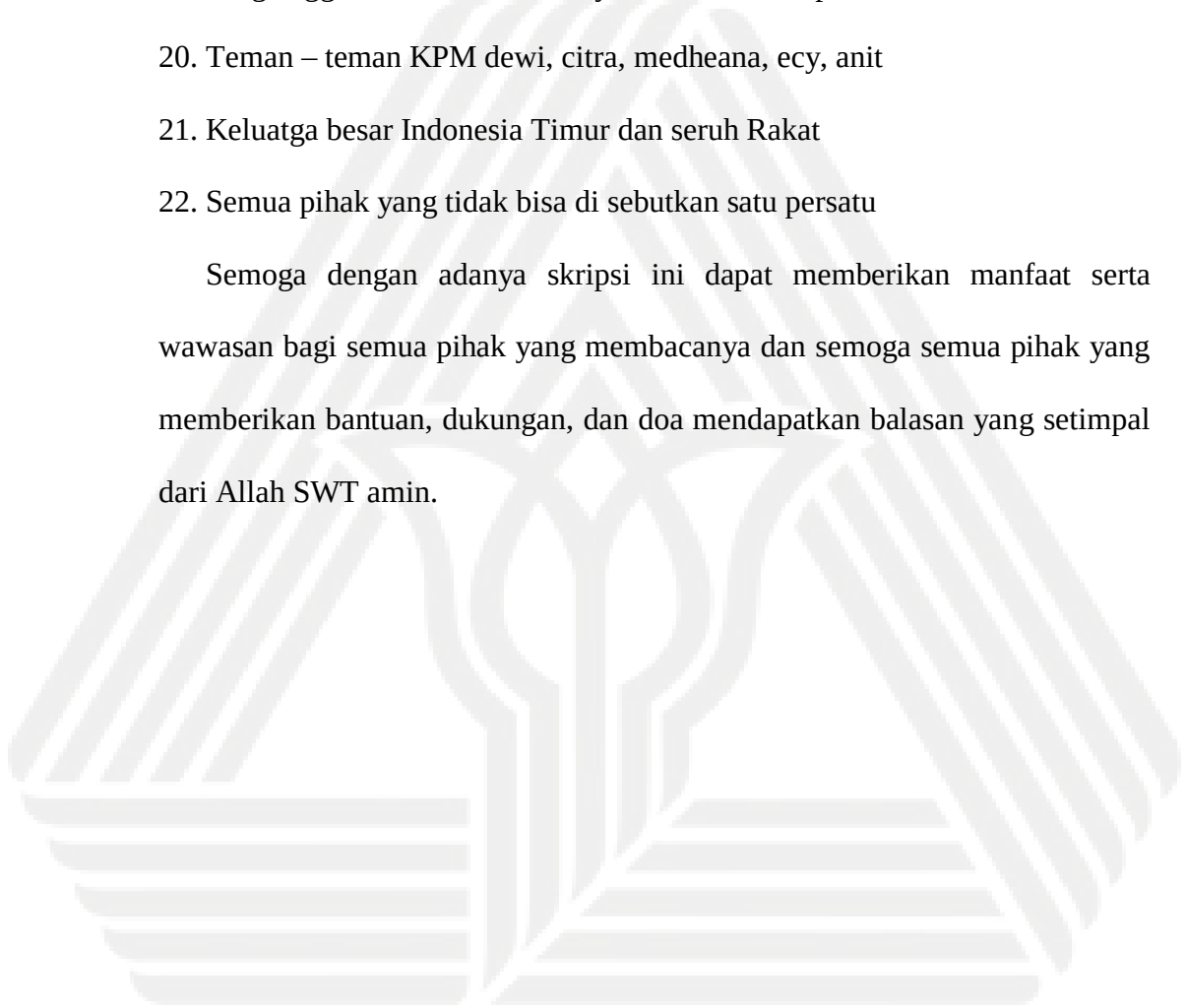
19. teman teman pemasaran desi lusiana, regy, rahmi, agung, nazwar, anggi, neng anggi, ermin, rani, momoy, valen, wisnu, uput.

20. Teman – teman KPM dewi, citra, medheana, ecy, anit

21. Keluatga besar Indonesia Timur dan seruh Rakat

22. Semua pihak yang tidak bisa di sebutkan satu persatu

Semoga dengan adanya skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi semua pihak yang membacanya dan semoga semua pihak yang memberikan bantuan, dukungan, dan doa mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT amin.



IKOPIN

Jatinangor,.....,2020

**Septa Cantika Berlian Pramudya Wardani**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Identifikasi Masalah.....</b>	<b>12</b>
<b>1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....</b>	<b>12</b>
1.3.1. Maksud Penelitian .....	12
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	13
<b>1.4. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>13</b>
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	14
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	14
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Pendekatan Masalah.....</b>	<b>14</b>
2.1.1. Pendekatan Koperasi .....	14
2.1.1.1. Definisi Koperasi .....	14
2.1.1.2. Prinsip – Prinsip Koperasi.....	16
2.1.1.3. Nilai Koperasi.....	18
2.1.1.4. Jenis Koperasi.....	20
2.1.1.5. Tujuan Koperasi.....	21
2.1.1.6. Perangkat Organisasi Koperasi.....	22
2.1.1.7. Partisipasi Anggota .....	24
<b>2.2. Pendekatan Pemasaran.....</b>	<b>25</b>
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	25
2.2.2. Media Sosial Marketing.....	27
2.2.3. Pengertian Promosi ( <i>promotion</i> ).....	27
2.2.4. Bauran Promosi ( <i>Marketing mix</i> ) .....	29
<b>2.3. Pendekatan Efektivitas .....</b>	<b>31</b>
2.4. Pendekatan EPIC Model .....	32

2.5. Metode Penelitian.....	34
2.5.1. Metode Penelitian yang Digunakan .....	34
2.5.2. Operasionalisasi Variabel .....	34
2.5.3. Jenis dan Macam Data.....	37
2.5.4. Sumber Data .....	38
2.6. Teknik Pengumpulan Data .....	39
2.6.1. Teknik Pengambilan Sampel .....	39
2.7. Rancangan Analisis Data.....	41
2.8. Tempat/Lokasi Penelitian.....	47
2.9. Jadwal Penelitian .....	47
<b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen.....	47
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....	47
3.1.2. Struktur Organisasi dan Manajemen Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....	49
3.2. Keanggotaan Koperasi .....	66
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....	68
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi.....	75
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
4.1. Program Promosi Melalui Media Sosial yang dirancang oleh Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....	79
4.2. Efektivitas Penggunaan media Sosial Sebagai Media Promosi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....	85
4.2.1. Profil Anggota.....	86
4.3. Tanggapan Anggota Terhadap Efektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....	90
4.3.1. Media Sosial WhatsApp.....	90
4.3.2. Media Sosial Facebook.....	94
4.3.3. Media Sosial Blog .....	99

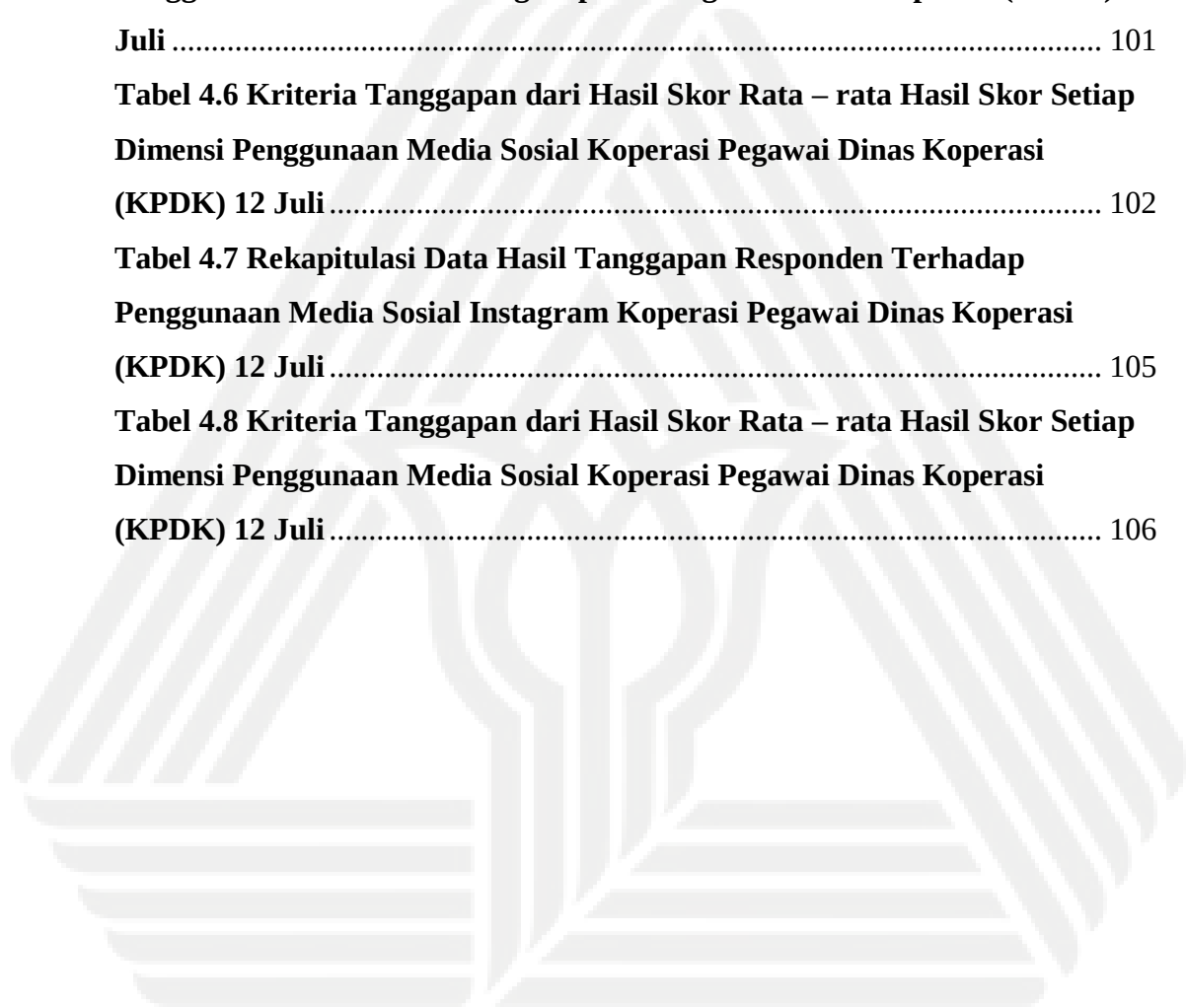
4.3.4.    Media Sosial Instagram.....	103
<b>4.4.hubungan Eektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .</b> .....	107
<b>4.5. Faktor – Faktor yang menjadi penghambat dan pendorong eektivitas penggunaan media sosial sebagai media promosi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....</b>	113
4.5.1. Faktor penghambat.....	113
4.5.2. Faktor Pendorong .....	115
<b>4.5.Upaya – Upaya yang dilakukan dalam Pencapaian Eektivitas Penggunaan Media Sosial Sebagai Media Promosi Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....</b>	116
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	117
5.1.Kesimpulan.....	117
5.2.Saran – saran.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	112
<b>LAMPIRAN .....</b>	114

IKOPIN

## DAFTAR TABEL

<b>Table 1.1. Anggaran dan Realisaai pada unit Simpan Pinjam .....</b>	<b>3</b>
<b>Table 1.2 Anggaran dan Realisaai pada unit Warung Serba Ada (WASERDA).....</b>	<b>4</b>
<b>Table 1.3. Anggaran dan Realisaai pada unit Photocopy.....</b>	<b>5</b>
<b>Table 1.4. Anggaran dan Realisaai pada unit rental kendaraan.....</b>	<b>7</b>
<b>Table 6.1 operasionalisasi variabel.....</b>	<b>35</b>
<b>Table 6.2 Kriteria Tanggapan Anggota .....</b>	<b>42</b>
<b>Table 6.3 Kriteria Tanggapan Anggota .....</b>	<b>42</b>
<b>Table 6.4 Contoh Kuesioner.....</b>	<b>42</b>
<b>Table 3.1 Uraian Pekerjaan Karyawan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli.....</b>	<b>63</b>
<b>Table 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota Keanggotaan Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli tahun 2014-2018 .....</b>	<b>66</b>
<b>Table 3.3 Pendapatan Unit Simpan Pinjam .....</b>	<b>69</b>
<b>Table 3.4 Pendapataan Waserda .....</b>	<b>70</b>
<b>Table 3.5 Pendapatan Unit Fotocopy .....</b>	<b>71</b>
<b>Table 3.6 Pendapatan Unit Rental Kendaraan .....</b>	<b>72</b>
<b>Table 3.7 Perkembangan Modal sendiri Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli Tahun 2014-2018 .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 3.8 Implementasi Prinsip – Prinsip Koperasi pada KPDK 12 JULI ...</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Media Sosial WhatsApp Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 4.2 Kriteria Tanggapan dari Hasil Skor Rata – rata Hasil Skor Setiap Dimensi Penggunaan Media Sosial Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli .....</b>	<b>94</b>
<b>Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Media Sosial Facebook Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPDK) 12 Juli .....</b>	<b>97</b>

<b>Tabel 4.4 Kriteria Tanggapan dari Hasil Skor Rata – rata Hasil Skor Setiap Dimensi Penggunaan Media Sosial Facebook Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....</b>	<b>98</b>
<b>Tabel 4.5 Rekapitulasi Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Media Sosial Blog Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabel 4.6 Kriteria Tanggapan dari Hasil Skor Rata – rata Hasil Skor Setiap Dimensi Penggunaan Media Sosial Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 4.7 Rekapitulasi Data Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penggunaan Media Sosial Instagram Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>105</b>
<b>Tabel 4.8 Kriteria Tanggapan dari Hasil Skor Rata – rata Hasil Skor Setiap Dimensi Penggunaan Media Sosial Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>106</b>



IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Grafik jumlah penggunaan media sosial di Indonesia .....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>Gambar 4.1. Beberapa Tampilan Feeds di akun Instagram Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....</b>	<b>80</b>
<b>Gambar 4.2. Tampilan akun Facebook Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>82</b>
<b>Gambar 4.3. tampilan blog Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>84</b>
<b>Gambar 4.4 Diagram Jenis Kelamin Responden Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....</b>	<b>87</b>
<b>Gambar 4.5 Diagram Usia Responden Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli .....</b>	<b>88</b>
<b>Gambar 4.6. Media Sosial yang digunakan responden Koperasi Pegawai Dinas Koperasi (KPKD) 12 Juli.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

