

**STRATEGI PENGEMBANGAN MEDIA *WEBSITE*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada KSP “Kopdit Borromeus” Kota Bandung)

Disusun Oleh:

Tania Hazimah

C1180016

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Sarjana Manajemen
Konsentrasi Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Strategi Pengembangan Media *Website* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota (Studi Kasus pada KSP “Kopdit Borromeus” Kota Bandung)

Nama : Tania Hazimah

NRP : C1180016

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen

Dr. Heri Nugraha., SE. M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP

Tania Hazimah, lahir pada tanggal 5 November 2001 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara pasangan Bapak Ir. Tantan Kustiaman (Alm) dan Ibu Latipah A.Md, Farm. Adapun riwayat pendidikan formal dari penulis sebagai berikut:

1. TK Pelangi Bandung (Tahun 2006-2007)
2. SD YWKA 1 Bandung (Tahun 2007)
3. SD Al-Mabrur Bandung (Tahun 2008-2012)
4. SMPN 1 Baleendah (Tahun 2012-2013)
5. SMPN 4 Cimahi (Tahun 2013-2015)
6. SMAN 6 Cimahi (Tahun 2015-2018)

Pada tahun 2018, penulis tercatat sebagai Mahasiswi di Institut Manajemen Koperasi Indonesia di Jatinangor, Jawa Barat. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu:

1. Swara Radio Ikopin periode 2018-2021
 - Anggota *Music Director* 2019-2020
 - Anggota *Creative & Content* 2019-2020
 - *Program Director* 2020-2021
2. Menjadi *Master of Ceremony (MC)* berbagai acara kampus.

ABSTRACT

Tania Hazimah, 2022. *Website Media Development Strategy in an Effort to Improve Member Services Case Study on KSP "Kopdit Borrromeus" Bandung City, West Java under the guidance of Ami Purnamawati.*

KSP "Kopdit Borrromeus" is one of the savings and loan cooperatives that has implemented digital services. KSP "Kopdit Borrromeus" chooses the media website in implementing digital services that have just been created in 2021. The purpose of this study was to determine the current appearance of the website communication media plan, to find out the digital services applied, and to know the strategy for developing website communication media carried out by KSP "Kopdit Borrromeus". The method used in this research is descriptive qualitative method.

The result of this research is a website media development strategy carried out by KSP "Kopdit Borrromeus" in an effort to improve digital services to members. However, in developing a media website, cooperatives have obstacles, namely the absence of human resources who focus on handling website media and the difficulty of finding suitable vendors to help develop the website media. From all the results studied, the development strategy carried out by cooperatives can be said to have not been maximized as expected.

Keywords : Development Strategy, Website and Digital Services

RINGKASAN

Tania Hazimah, 2022. Strategi Pengembangan Media *Website* Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota Studi Kasus Pada KSP “Kopdit Borromeus” Kota Bandung, Jawa Barat dibawah bimbingan Ami Purnamawati.

KSP “Kopdit Borromeus” adalah salah satu koperasi simpan pinjam yang telah melaksanakan pelayanan secara digital. KSP “Kopdit Borromeus” memilih media *website* dalam melaksanakan layanan digital yang baru dibuat pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tampilan media komunikasi *website* saat ini, mengetahui pelayanan digital yang diterapkan, dan mengetahui strategi pengembangan media komunikasi *website* yang dilakukan KSP “Kopdit Borromeus”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif.

Hasil dari penelitian ini adalah strategi pengembangan media *website* yang dilakukan KSP “Kopdit Borromeus” dalam upaya meningkatkan pelayanan secara digital kepada anggota. Namun dalam mengembangkan media *website*, koperasi memiliki kendala yaitu tidak adanya SDM yang fokus menangani media *website* dan sulitnya mencari vendor yang cocok untuk membantu mengembangkan media *website* tersebut. Dari semua hasil yang diteliti, maka strategi pengembangan yang dilakukan koperasi dapat dikatakan belum maksimal sesuai yang harapan.

Kata Kunci : *Strategi Pengembangan, Website dan Pelayanan Digital*

KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirohim,

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah kepada kita semua. Tak lupa juga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada nabi kita, Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat-nya.

Dalam penulisan skripsi ini, masih banyak kekurangan di dalamnya. Namun, penulis tidak pernah menyerah dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Strata-1 (S1) Program Studi Manajemen Konsentrasi Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan di Ikopin University.

Masih jauh dari kata sempurna, apapun judul dari skripsi ini adalah **“Strategi Pengembangan Media Website Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota”** Studi Kasus pada KSP “Kopdit Borromeus”. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan berupa kritik atau saran atas skripsi ini untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.

Rasa terimakasih dan hormat terutama kepada kedua orangtua tercinta yaitu Bapak Tantan Kustiaman, Alm sebagai penyemangat yang tak terlihat dan Ibu Latipah yang selalu memberikan dukungan dan do’a restu yang tidak pernah putus kepada penulis. Dan tak lupa juga untuk kakakku tersayang yang telah memberikan support dan semangat kepada penulis. Semoga papah tercinta bisa bangga dengan hasil yang penulis capai dan untuk mamah dan kakak tercinta juga selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan dunia akhirat. *Aamiin YRA.*

Tidak lupa juga penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada:

1. Yang terhormat Dosen Pembimbing Ibu Dr. Ami Purnamawati, Drs., M.Si sekaligus Ketua Prodi Sarjana Manajemen yang selalu membantu dan memberikan arahan dan solusi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat Dosen Penelaah Konsentrasi Bapak Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., M.T yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yang terhormat Dosen Penelaah Koperasi Bapak Drs. H. Dindin Burhanudin, M.Sc sekaligus Dosen Wali penulis yang telah memberikan masukan kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
4. Yang terhormat Bapak Dr.(HC) Ir. Burhanudin Abdullah, MA., selaku Rektor Ikopin University.
5. Kepada seluruh Dosen Ikopin University yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat selama penulis menempuh pendidikan.
6. Kepada seluruh Civitas Akademik Ikopin University yang membantu dan memberikan kenyamanan selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Seluruh Pengurus, Pengawas, Karyawan dan Anggota KSP “Kopdit Borromeus” atas bantuannya selama proses penelitian berlangsung.

8. Teruntuk Muhammad Dery Seftiansyah, S.Ak , terima kasih atas support, bantuan, saran, motivasi, dan inspirasinya selama ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan.
9. Kepada teman-teman satu angkatan dan seperjuangan Manajemen 2018 dan teman-teman Kombip yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
10. Kepada crew Swara Radio angkatan 22 yaitu Alma, Digna, Cia, Farah, Kenzi, Tiqo, Naya, Imun, dan Aang yang senantiasa memberikan pengalaman, kerjasama, canda dan tawa bersama diluar kegiatan akademik.
11. Kepada para senior organisasi Swara Radio yang memberikan pelajaran tentang dunia keradioan, *Public Speaking*, dan *Broadcasting* sehingga penulis menambah *softskill* selama berada di kampus Ikopin.
12. Kepada teman-teman kelas A Manajemen 2018 yang telah bersama-sama berjuang menimba ilmu selama 6 semester melewati sedih senang bersama di perkuliahan.
13. Kepada teman pertamaku di kampus yaitu Alma Azzahra yang sudah mendukung dan memberikan semangat dalam perkuliahan maupun organisasi Swara Radio selama 3 periode.
14. Kepada teman satu kelas, satu bimbingan yaitu Gabriele Blessy Toisuta yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini. terimakasih sudah selalu bersama mau sedih ataupun tawa.
15. Teruntuk sahabat-sahabatku di kampus Syifa Digna Maoretta, Nurul Khoirunnisa, Derin Malsa, Syifa Nur Fadillah Goro, dan Siti Fatimah yang

telah membantu setiap pengerjaan skripsi ini dan memberikan semangat kepada penulis.

16. Kepada Grup Barbar yaitu Alma, Dena, Derin, Epul, Maul, Pandu, Iting, Abang Irfan, Nabil, Bang Jae, dan Jodi yang sudah berjuang bersama saat PK2MB.
17. Kepada Keluarga Cemara yaitu Gabriele, Feny, Arasy, Firdaus, Derin dan Azmi yang sudah menemani penulis sejak semester 1 hingga sekarang.
18. Kepada Kelompok PL 35 yang sudah bekerjasama selama 1 bulan lebih dalam praktek lapang dan juga penyusunan laporannya.
19. Tak lupa juga kepada keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
20. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Mudah-mudahan kebaikan serta bantuannya mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada penulis maupun pihak yang bekepentingan.

Jatinangor, Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teoretis	14
1.4.2 Kegunaan Praktis	14
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	15
2.1 Pendekatan Masalah.....	15
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	15
2.1.1.1 Definisi Koperasi	15
2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Koperasi	16

2.1.1.3 Nilai-Nilai Koperasi	18
2.1.1.4 Tujuan Koperasi	19
2.1.1.5 Jenis-Jenis Koperasi	19
2.1.1.6 Koperasi Simpan Pinjam (KSP).....	20
2.1.1.7 Pelayanan Koperasi.....	22
2.1.2 Pendekatan Ilmu Komunikasi	23
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	23
2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi	23
2.1.3 Pendekatan Komunikasi Bisnis.....	25
2.1.4 Pendekatan Strategi Komunikasi	26
2.1.4.1 Definisi Strategi Komunikasi.....	26
2.1.4.2 Fungsi Strategi Komunikasi.....	29
2.1.4.3 Strategi Pengembangan.....	30
2.1.5 Pendekatan Komunikasi Digital.....	31
2.1.6 Pendekatan Media Komunikasi.....	33
2.1.6.1 Jenis-jenis Media Komunikasi	34
2.1.6.2 Media Komunikasi Massa.....	35
2.1.6.3 <i>Website</i>	35
2.6.3.1 Jenis-Jenis <i>Website</i>	37
2.1.6.2 <i>Layout Website</i>	38
2. 2 Metode Penelitian.....	39
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	39
2.2.2 Data yang diperlukan	41

2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	41
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
2.2.5 Analisis Data	43
2.2.6 Tempat Penelitian.....	45
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	45
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	46
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	46
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	46
3.1.2 Keadaan Umum Koperasi	47
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi	49
3.1.3.1 Rapat Anggota.....	52
3.1.3.2 Pengurus.....	52
3.1.3.3 Pengawas.....	53
3.1.3.4 Manajer Dan Karyawan	53
3.2 Keanggotaan Koperasi	54
3.2.1 Calon Anggota	54
3.2.2 Anggota Biasa	55
3.2.3 Anggota Luar Biasa.....	56
3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	57
3.3.1 Kegiatan Usaha	57
3.3.2 Keadaan Permodalan Koperasi	60
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi	61
3.3.4 Sisa Hasil Usaha (SHU)	64

3.4 Organisasi Yang Berkaitan	65
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Identitas Informan	71
4.2 Tampilan Media <i>Website</i> Saat Ini	74
4.3 Pelayanan Digital	84
4.4 Strategi Pengembangan Media <i>Website</i>	91
4.4.1 Model Strategi Pengembangan Media <i>Website</i>	94
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Saran Teoretis.....	99
5.2.2 Saran Praktis.....	99
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Keanggotaan KSP “Kopdit Borromeus”.....	5
Tabel 1.2 Jumlah Anggota Peminjam Setiap Jenis Pinjaman Dan Perubahan Kenaikan pada KSP “Kopdit Borromeus”.....	7
Tabel 3.1 Perkembangan Modal KSP “Kopdit Borromeus”.....	61
Tabel 3.2 Perkembangan Rasio Likuiditas KSP “Kopdit Borromeus” Tahun 2017-2021.....	62
Tabel 3.3 Perkembangan Rasio Solvabilitas KSP “Kopdit Borromeus” Tahun 2017-2021	63
Tabel 3.4 Perkembangan Rasio Rentabilitas KSP “Kopdit Borromeus” Tahun 2017-2021	64
Tabel 3.5 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	68
Tabel 3.6 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	70
Tabel 4.1 Data Informan.....	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan pada <i>website</i> KSP “Kopdit Borromeus”.....	8
Gambar 1.2 Traffic Pengunjung <i>Website</i> KSP “Kopdit Borromeus”.....	9
Gambar 1.3 Fitur Simulasi Pinjaman Pada <i>Website</i> KSP “Kopdit Borromeus” .	10
Gambar 1.4 Diagram Hasil Survei Pengetahuan Anggota terhadap <i>website</i> KSP “Kopdit Borromeus”.....	11
Gambar 1.5 Diagram Keperluan Anggota terhadap <i>website</i>	12
Gambar 2.1 Kerangka <i>Website</i>	38
Gambar 2.2 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model).....	40
Gambar 3.1 Struktur Organisasi, Susunan Kepengurusan dan Manajemen KSP “Kopdit Borromeus” Periode 2018 – 2020 dan Periode 2021 – 2024.	49
Gambar 4.1 Bagian <i>Header</i> pada <i>Website</i> KSP “Kopdit Borromeus”.....	75
Gambar 4.2 Bagian <i>Navigator Website</i>	76
Gambar 4.3 Pilihan Pada Elemen <i>Navigator</i> Fitur Produk	77
Gambar 4.4 Tampilan Laman Produk Simpanan	77
Gambar 4.5 Pilihan Elemen <i>Navigator</i> Pada Fitur Simulasi Pinjaman.....	78
Gambar 4.6 Tampilan Fitur Simulasi Pinjaman Kendaraan.....	79
Gambar 4.7 Bagian Konten <i>Website</i>	80
Gambar 4.8 Tampilan Konten Sejarah KSP “Kopdit Borromeus”	81
Gambar 4.9 Tampilan Konten Berita Terbaru.....	82
Gambar 4.10 Elemen <i>Footer</i> pada <i>website</i> KSP “Kopdit Borromeus”.....	83
Gambar 4.11 Hasil Analisa Tampilan <i>Website</i>	84

Gambar 4.12 Poster Pengajuan Pinjaman.....	87
Gambar 4.13 Tampilan <i>Jotform</i>	88
Gambar 4.14 <i>Flowchart</i> Pengajuan Pinjaman.....	89
Gambar 4.15 Faktor Pendorong Pelayanan Digital.....	91
Gambar 4.16 Model Strategi Pengembangan Media dalam Pelayanan Digital pada KSP “Kopdit Borromeus”	95

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PEDOMAN OBSERVASI.....	103
LAMPIRAN 2: PEDOMAN WAWANCARA.....	104
LAMPIRAN 3: PEDOMAN WAWANCARA.....	106
LAMPIRAN 4: PEDOMAN WAWANCARA.....	108
LAMPIRAN 5: PEDOMAN WAWANCARA.....	109
LAMPIRAN 6: DOKUMENTASI	110
LAMPIRAN 7: LOGBOOK	111