

**DIGITALISASI PELAYANAN KOPERASI
DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI
PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Barang dan Jasa Koperasi Serba
Usaha RW 05 Bukit Ligar Kab. Bandung Provinsi Jawa Barat)

Disusun oleh :

**Gina Khoerunnisa
C1180040**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Serjana Manajemen

Konsetrasi Manajemen Pemasaran



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2022

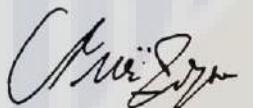
LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Digitalisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan
Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan
(Studi Kasus Pada Unit Usaha Perdagangan Barang Dan Jasa
Koperasi Serba Usaha RW 05 Bukit Ligar, Kota Bandung)

Nama : Gina Khoerunnisa
NRP : C1180040
Program Studi : Sarjana Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESEHKAN

Pembimbing



Ir. H. Dady Nurfadi, M.P.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si.

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si.

RIWAYAT HIDUP

Gina Khoerunnisa, Lahir Pada Tanggal 18 Februari 2000 di Sumedang Jawa Barat. Merupakan anak ke satu dari dua bersaudara, Pasangan dari Bapak Asep Dedi Supriatna dan ibu Titik Sulastri.

Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. Tahun 2006 Menyelesaikan Pendidikan di Tk Ananda
2. Tahun 2012 Menyelesaikan Pendidikan di SDN Cileles
3. Tahun 2015 Menyelesaikan Pendidikan di SMPN 1 Tanjungsari
4. Tahun 2018 Menyelesaikan Pendidikan di SMAN Jatinangor

Pada Tahun 2018 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia di Jatinangor, Jawa Barat. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan Organisasi yaitu:

- 1 UKM Sanggar Seni 12 Juli Ikopin, Sebagai Pengurus periode 2018-2020
- 2 Ketua Karang Taruna warga Periode 2019-2020

ABSTRACT

Gina Khoerunnisa 2022. *Digitalization of cooperative services in an effort to increase member participation as customers (Case Study on Multipurpose Cooperative RW 05 Bukit Ligar), under the guidance of H. Dady Nurfadi*

Digitalization of cooperative services in an effort to increase member participation as customers. Members are owners of cooperatives as well as customers. Therefore, the importance of member participation in digitizing services in the cooperative, the

purpose of this study was to determine the digitization of cooperative services carried out by the goods and services trading unit of KSU RW 05 Bukit Ligar to determine the participation of members as customers, to find out efforts - Efforts that must be made by the goods and services trading business unit in increasing member participation in the digitization of cooperative services.

The research method was carried out to determine the digitization of cooperative services in an effort to increase member participation as customers in the goods and services trading business unit with a case study analysis design, which is a descriptive method. To know and understand the technique of direct observation of the object under study.

The results of this study indicate that the digitization of cooperative services in the goods and services trading business unit of the Seraba Usaha Cooperative RW 05 Bukit Ligar is known to be quite good, but the use of application-based services has not been carried out optimally, so it is known that the digitization of services through applications must be improved.

The recommendation for cooperatives in this study is that cooperatives are expected to share efforts that can be made in increasing the digitization of cooperative services in the Goods and Services Trading Business Unit by paying attention to the marketing mix strategy, providing information needed by members, conducting member education and training to increase member participation more good again.

Keyboards: Digitiation, Services, participation

ABSTRAK

Gina Khoerunnisa 2022. Digitalisasi Pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan (Studi Kasus pada Koperasi serba usaha RW 05 Bukit Ligar), di bawah bimbingan **H. Dady Nurfadi**.

Digitalisasi Pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan. Anggota merupakan pemilik koperasi sekaligus sebagai pelanggan dalam koperasi. Oleh karena itu pentingnya partisipasi anggota atas digitalisasi pelayanan yang ada di koperasi tersebut,

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui digitalisasi pelayanan koperasi yang dilakukan oleh unit perdagangan barang dan jasa KSU RW 05 Bukit Ligar untuk mengetahui partisipasi anggota sebagai pelanggan, untuk mengetahui upaya-upaya yang harus dilakukan unit usaha perdagangan barang dan jasa dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam Digitalisasi pelayanan koperasi.

Metode penelitian dilakukan untuk mengetahui digitalisasi pelayanan koperasi dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada unit usaha perdagangan barang dan jasa dengan rancang analisis studi kasus, yaitu suatu metode yang bersifat deskriptif. Untuk mengetahui dan memahami teknik pengamatan langsung pada objek yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan koperasi pada unit usaha perdagangan barang dan jasa Koperasi serba usaha RW 05 Bukit Ligar diketahui cukup baik, tetapi dalam penggunaan layanan berbasis aplikasi belum dilakukan secara maksimal, sehingga diketahui bahwa digitalisasi pelayanan melalui aplikasi harus lebih ditigkatkan.

Rekomendasi untuk koperasi pada penelitian ini adalah koperasi diharapkan dapat melakukan berbagai upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan digitalisasi pelaksanaan koperasi pada Unit Usaha Perdagangan Barang dan jasa dengan memperhatikan strategi marketing mix, menyediakan informasi yang dibutuhkan anggota, melakukan pendidikan dan pelatihan anggota untuk meningkatkan partisipasi anggota lebih baik lagi.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan, Partisipasi

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Allhamdulah, segala Puja dan puji Syukur senantiasa kami panjatkan ke khadirat Allah SWT yang telah memberikan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan sebagai salah satu syarat kelulusan pada program pendidikan Strata 1 (S1) Pada Universitas Koperasi Indonesia dengan judul *“Digitalisasi Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Menigkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”*.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan banyak kekurangan dan kelemahan, baik dari tata bahasa kalimat pengambilan teori-teori yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis susun. oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan seta perbaikan skripsi. Terimakasih kepada kedua orang tua dan nenek Serta adiku tercinta Mey siti fatimah. F yang selalu mencerahkan kasih sayang, dukungan moral maupun materil,kesabaran, pengorbanan dan doa yang tidak pernah putus kepada penulikata semoga skripsi ini dapat bermafaat bagi semua. Amin Ya Roball Alamiin.

Penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Yang Terhormat Ir. H. Dady Nurpadi Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Yang Terhormat Drs Dadan Hamdani, MM Dosen konsentrasi yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
3. Yang Terhormat Drs Wahyudin, MT Selaku Dosen penelaah koperasi yang telah memberikan saran dan arahan penulisan Skripsi ini.
4. Yang Terhormat Dr.(HC) Ir. Burhanuddin Abdullah, MA Selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia
5. Yang Terhormat Dr. Heri Nugraha,SE.M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
6. Yang Terhormat Dr. Ami Purnamawati, SE. MSi Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia
7. Yang Terhormat Dr.H.Ery Supriyadi,IR. M.TI Dosen wali terimakasi atas bimbinganya selama saya kuliah di IKOPIN UNIVERSITY
8. Yang Terhormat Bapa/ibu dosen dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia
9. Yang Terhormat Pengurus beserta karyawan Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar Bandung yang telah menyajikan dan membantu penulisan melakukan penelitian, Serta telah memberikan dukungan selama dalam proses penulisan skripsi
10. Sahabat Tercintaku, Sinta Nuriyah, Nur Febri, Febriani, Sriwulan, Meri mulyani, Siti badriyatun, Raiwidya Revi, Rina, Fadilah,Meylani,Santi aulia Yang selalu memberikan motivasi semangat kepada penulis dan selalu mendengar keluh kesah penulis selama menyusun skripsi.

11. *The best Support*, Pondok Rahayu dan incu amih squad, ka linda, ka elizabeta, ka Dita, ka Ermin, femmy, nindy. Hendrawan Syaepul Hayat makasih selalu menjadi penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi
Ini

12. Teman –Teman kelas Manajemn A , Manajemen pemasaran , Kelompok pl 48, ukm sanggar seni dan teman teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah senantiasa melimpah curahkan rahmat dan karunianya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jatinangor, 2022

Gina Khoerunnisa

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 kegunaan penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1 Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Pendekatan Digitalisasi	22
2.1.4 Pendekatan Pelayanan	26
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	29
2.2 Metode Penelitian.....	31
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	31
2.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	32
2.2.3 Sumber data dan cara menentukanya.....	34
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	35

2.2.5 Analisis Data	36
2.2.6 Lokasi Penelitian.....	39
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	39
BAB III KEADAN UMUM TEMPAT KOPERASI	40
3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen	40
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi RW 05 Bukit Ligar	40
3.1.2 Struktur Organisasi koperasi RW 05 Bukit Ligar	41
3.1.3 Keanggotaan Koperasi RW 05 Bukit Ligar	54
3.1.4 Keadan Kegiatan Usaha Yang Dilakukan.....	55
3.1.6 Keadaan Permodalan Koperasi RW 05 Bukit Ligar	56
3.1.7 Keadaan Keuangan.....	59
3.2 Keadaan umum Wilayah Kerja	64
3.3 Implementasi jati diri koperasi	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Hasil Penelitian	70
4.2 Tanggapan anggota mengenai digitalisasi pelayanan koperasi.....	72
4.2.1.Bukti Langsung	72
4.2.2 Keandalan.....	73
4.2.3 Daya Tagkap	74
4.2.5 EMPATI.....	75
4.3 upaya apa saja dalam meningkatkan partisipasi anggota di Unit usaha Perdagangan barang jasa Koperasi Serba Usaha 05 Bukit Ligar.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Serba Usaha Rw 05 Bukit Ligar	7
Tabel 1.2 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Unit Waseda KSU RW 05 Bukit Ligar	8
Tabel 1.3 Pendapatan Pada Unit Perdagangan Barang dan Jasa KSU RW 05 Bukit Ligar	9
Tabel 2.1 Kriteria Mengenai Kriteria Tanggapan Anggota Terhadap Digitalisasi Pelayana Koperasi	36
Tabel 2.2 Skala Kelas Interval Pada Unit UPBJ KSU RW 05 Bukit Ligar	38
Tabel 2.3 Pengukuran Untuk indikator Nilai Digitalisasi Pelayanan Koperasi Pada Unit UPBJ KSU RW 05 Bukit Ligar	38
Tabel 2.4 Akumulasi Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Digitalisasi Pelayanan Koperasi Pada Unit UPBJ KSU RW 05 Bukit Ligar	39
Tabel 3 1 Daftar Manajer Unit Usaha Koperasi RW 05 Bukit Ligar.....	50
Tabel 3 2 Perkembangan Anggota KSU RW 05 Bukit Ligar	54
Tabel 3 3 Permodalan KSU RW 05 Bukit Ligar	57
Tabel 3 4 Modal Sendiri.....	58
Tabel 3 5 Standar Pemilih RasioLikuiditas.....	60
Tabel 3 6 Rasio Likuidita KSU RW 05 Bukit Ligar.....	61
Tabel 3 7 Standar Penilaian Solvabilitas.....	62
Tabel 3 8 Rasio Solvabilitas KSU RW W05 Bukit Ligar	62

Tabel 3 9 Standar Rasio Rentabilitas	63
Tabel 3 10 Rasio Rentabilita KSU RW 05 Bukit Ligar	64
Tabel 3 11 Perbandingan melalui Definii Koperasi.....	66
Tabel 3 12 Perbandingan Melalui Nilai- Nilai Koperasi	67
Tabel 3 13 Perbandingan Melalui Prinsip- Prinip Koperai	68
Tabel 4 1Karakteristik responden Unit Usaha Perdagangan barang dana jasa KSU RW 05 Bukit Ligar.....	70
Tabel 4 2 Tanggapan Responden mengenai pengunaan apliaksi Dligar.....	73
Tabel 4 3 Tanggapan mengenai informasi jasa pada aplikasi Dligar.....	74
Tabel 4 4 Tanggapan mengenai respon karyawan kepada anggota	74
Tabel 4 5 Tanggapan karyawan kepada anggota atas pebelian barang.....	75
Tabel 4 6 Rekapitulasi Penilaian Terhadap Digitalisasi pelayanan koperasi KSU RW 05 Bukit Ligar.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Diligar	6
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Koperasi	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur organisasi yang disarankan untuk Koperasi Serba Uaha RW	
05 Bukit Ligar	83
Lampiran 2 Kuisioner Penelitian Identitas Responden	84
Lampiran 3 Aplikasi Yang dimiliki Unit UPBJ	86
Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden	87