

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN E-COMMERCE PRIMKOPPOL
MART DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI SEBAGAI
PELANGGAN**
(Studi Kasus Pada Unit Minimarket Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar)

Disusun Oleh :

HANAN PUSPITA AMALIA
C1190110

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing :

Dra. Hj. Lely Savitri Dewi,.M.SI



PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Kepuasan Pelayanan E-Commerce Primkoppel Mart Dalam
Upaya Meningkatkan Partisipasi Sebagai Pelanggan

Nama : Hanan Puspita Amalia

NIM : C1190110

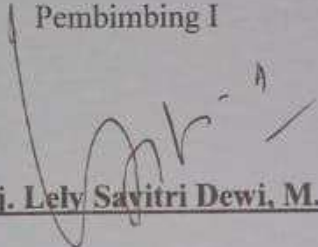
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1- Manajemen

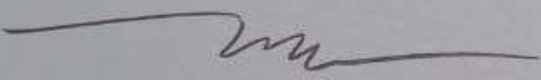
Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

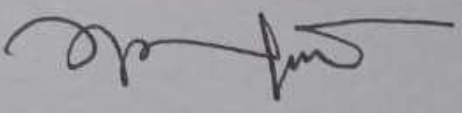
Pembimbing I


Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M. Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Koperasi Indonesia


Dr. Heri Nugraha.,SE, M.Si

Ketua Program Studi Sarjana
Manajemen


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

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir dikota Bandung pada tanggal 27 Desember 1999 di Kabupaten Bandung, Jawa Barat. merupakan anak kedua dari pasangan bapak Ahmad Solih dan ibu Evi Handayani.

Pendidikan sekolah yang telah ditempuh diantaranya:

1. Tahun 2012 Lulus Dari SDN VII Dayeuhkolot
2. Tahun 2015 Lulus Dari SMP I Pasundan Rancaekek
3. Tahun 2018 Lulus Dari SKMN VII Batam

Pada tahun 2019 penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di program Studi Manajemenn di Universitas Koperasi Indonesia. Selama mengikuti program S-1, penulis aktif menjadi:

1. Anggota DKM Daarul Ikhwan Ikopin Pada Tahun 2019
2. Panitia PK2MB Pada Tahun 2020 Menjadi Pembimbing
3. Mentor Mentoring Agama Islam Pada Tahun 2021
4. Menjabat Sebagai Sekertaris DKM Daarul Ikhwan Ikopin Periode 2021-2022

ABSTRACT

HANAN PUSPITA AMALIA, 2019. *Analysis of Primkoppol Mart E-Commerce Service Satisfaction in Efforts to Increase Participation as Customers Case Study at the Primkoppol Cooperative Minimarket Unit SatBrimob Polda Jabar, under the guidance of Hj. Lely Savitri Dewi.*

Primkoppol Cooperative SatBrimob Polda Jabar is a consumer cooperative that carries out activities for members in the context of providing goods or services needed by members. Initially, Primkoppol SatBrimob Polda Jabar stood under the name Primkopoda Mobile Brigadier Romdak Primob Kombak VII Siliwangi located at Jalan Sukajadi number 141, Bandung city. In 1996, he made changes to the articles of association with a change of name to Primkoppol SatBrimob Polda Jabar located at Jalan Colonel Ahmad Syam number 17 A Cikuruh Jatinangor. Problems faced by Primkoppol SatBrimob Polda West Java member participation in Primkoppol Mart e-commerce services that are not used by members.

The purpose of the research is to obtain a level of satisfaction with e-commerce services and efforts to increase member participation as customers. This study uses a problem approach with management, service, e-commerce and cooperative theory.

The method used in this research is a case study, the data obtained through descriptive analysis. The results of data processing obtained through interviews, questionnaires, observations, literature studies were analyzed descriptively. By using a Cartesian diagram the author can conclude which indicators of service satisfaction must be considered and quality improved by cooperatives.

The results of the study show that the members are satisfied with the convenience of Primkoppol Mart e-commerce services, but there are still factors that cause the use of Primkoppol Mart e-commerce to be not optimal, namely the provision of information, meaning that cooperatives have not provided precise information on the use of e-commerce.

Keyword : Service Satisfaction, Member Participation, Cooperative

ABSTRAK

HANAN PUSPITA AMALIA, 2019. Analisis Kepuasan Pelayanan E-Commerce Primkoppol Mart Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Sebagai Pelanggan Studi Kasus Pada Unit Minimarket Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar, dibawah bimbingan **Hj. Lely Savitri Dewi.**

Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar merupakan koperasi konsumen yang melaksanakan kegiatan bagi anggota dalam rangka penyediaan barang atau jasa yang dibutuhkan anggota. Awalnya Primkoppol SatBrimob Polda Jabar berdiri dengan nama Primkopoda Brigadir Mobil Romdak Primob Kombak VII Siliwangi bertempat di jalan Sukajadi nomor 141 kota bandung. Pada tahun 1996 melakukan perubahan anggaran dasar dengan perubahan nama menjadi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar bertempat di jalan kolonel Ahmad Syam nomor 17 A Cikeruh Jatinangor. Permasalahan yang dihadapi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar partisipasi anggota terhadap pelayanan e-commerce Primkoppol Mart yang tidak digunakan oleh anggota.

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan *e-commerce* dan Upaya meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori manajemen, pelayanan, *e-commerce* dan perkoperasian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, data yang diperoleh melalui dianalisis secara deskriptif. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, kuisioner, observasi, studi Pustaka dianalisis secara deskriptif. Dengan menggunakan diagram kartesius penulis dapat menyimpulkan indikator-indikator kepuasan pelayanan mana saja yang harus diperhatikan dan ditingkatkan kualitasnya oleh koperasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa para anggota merasa puas dengan kemudahan pelayanan *e-commerce* Primkoppol Mart tetapi masih ada faktor yang menyebabkan penggunaan *e-commerce* Primkoppol Mart tidak optimal yaitu pemberian informasi artinya koperasi belum memberikan informasi tepat terhadap penggunaan *e-commerce*.

Kata Kunci : Kepuasan layanan , Partisipasi Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, hingga sampai kepada umat-umatnya. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat kelulusan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis di Universitas Koperasi Indonesia dengan judul **“Analisis Kepuasan Pelayanan E-Commerce Primkoppol Mart Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Sebagai Pelanggan”** pada unit usaha minimarket Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki saat ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran orang tua ayah Ahmad Solihin dan Ibu Evi Handayani yang selalu mendampingi dengan do'a disetiap shalatnya. Serta bimbingan, bantuan, dorongan serta semangat dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini perkenankan penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi.,M.SI selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, kesabaran, ilmu dan motivasi untuk memberikan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Deddy Supriyadi.,M.Sc selaku dosen penguji koperasi yang telah memberikan masukan, arahan dan rekomendasi kepada penulis.

3. Bapak Drs.H Dindin Burhanudin.,M.,Sc selaku dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan masukan, arahan, dan rekomendasi kepada penulis.
4. Ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE.,M,Si selaku dosen wali yang telah membina kepada penulis.
5. Bapak/Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat serta didikanya selama perkuliahan.
6. Seluruh staf karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan dengan baik selama perkuliahan maupun selama penyusunan skripsi.
7. Bagaian Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pengurangan biaya kuliah saat pandemic.
8. Seluruh pengurus, pengawas, dan karyawan Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.
9. Keluarga tercinta A Ari, A Rizky, A Ravi, Teh Ratih, Farhan, Ade Shopi yang selalu mendoakan.
10. Para ponakan tersayang Tama, Ashila, Syahwan, Abizar, Azhar yang membuat semangat mengerjakan skripsi.
11. A Ravi, Teh Berlin, yang senantiasa mensupport meluangkan waktu untuk membantu penulisan skripsi.
12. Sri rahayu, rosanah, elis, iren, marina yang menjadi tempat keluh kesan dan saling mendukung satu sama lain.

13. Dena Tasya, Widi Wididia sahabat sedari sekolah dasar hingga sekarang yang senantiasa memberikan doa, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah dari awal perkuliahan,
14. Teman-teman SMP yang selalu memberi hiburan, dukungan serta doa.
15. Kepada satu teman terdekat yang selalu ada dan selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah dari awal perkuliahan hingga akhir proses mendapatkan gelar S.M.
16. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis tulis satu persatu yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan do'a serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Agustus 2023

Hanan Puspita Amalia

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
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. Aspek Teoritis	12
1.4.2. Aspek Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1. Pendekatan Masalah	13
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	13

2.1.1.1. Nilai-Nilai Koperasi	15
2.1.1.2. Prinsip-prinsip Koperasi	17
2.1.1.3. Tujuan Koperasi	18
2.1.1.4. Fungsi dan Peran Koperasi	18
2.1.1.5. Bentuk dan Jenis Koperasi	19
2.1.1.6. Perangkat Organisasi Koperasi	21
2.1.2. Pendekatan Koperasi Sebagai Perusahaan	23
2.1.3. Pendekatan Partisipasi Anggota	23
2.1.3.1. Partisipasi Anggota	23
2.1.3.2. Partisipasi Anggota Sebagai Pemilik	24
2.1.3.3. Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan	25
2.1.3.4. Unsur-Unsur Partisipasi Anggota	26
2.1.3.5. Pentingnya Partisipasi	27
2.1.4. Pendekatan Bisnis.....	28
2.1.4.1. Tujuan Bisnis	29
2.1.5. Pendekatan Kepuasan Anggota	29
2.1.5.1. Mengukur kepuasan menggunakan.....	30
2.1.6. Pendekatan E-Commere	31
2.1.6.1. Karakteristik <i>E-Commerce</i>	32
2.1.6.2. Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	33
2.1.6.3. Transaksi <i>E-Commerce</i>	34

2.1.7. Kerangka Berpikir	36
2.2. Metode Penelitian.....	37
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan (Operasionalisasi Variabel).....	37
2.2.3. Sumber Data Dan Cara Menentukan Sumber Data	39
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	42
2.2.5. Analisis Data.....	43
2.2.6. Tempat Penelitian.....	51
2.2.7. Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1 Keadaan Umum Koperasi	52
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.....	52
3.1.2. Identitas Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar.....	55
3.1.3. Struktur Organisasi Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar	57
3.1.4. Tugas- Tugas Perangkat Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	59
3.2. Keanggotaan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	63
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	64
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar	64
3.3.2. Permodalan Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar	68
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar ...	75
3.4.1. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	78
3.4.2. Implementasi Nilai Nilai Koperasi Pada Primkoppol.....	85
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	89

4.1.	Identitas Responden	89
4.2.	Proses Melakukan Pembelian Secara Online Melalui E-Commerce Primkoppol Mart	91
4.3.	Kepuasan Anggota Pelanggan Minimarket Dalam Penggunaan Pembelian Melaui E-Commerce Primkoppol Mart	106
4.4.	Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Untuk Meingkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	109
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		113
5.1	Simpulan.....	113
5.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....		117
LAMPIRAN.....		119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Primkoppol SatBrimob Polda Jabar 2018-2022	4
Tabel 1. 2 Standar Penilaian Return On Equity	5
Tabel 1. 3 Perkembangan Rasio Profitabilitas Koperasi Primkoppol SatBrimob Polda Jabar Tahun 2020-2022.....	5
Tabel 1. 4 Laporan Perkembangan Pendapatan Primkoppolmart Jabar pada Unit Minimarket Tahun 2018-2022	8
Tabel 1. 5 Laporan Perkembangan Pendapatan Primkoppolmart Jabar pada Unit Minimarket Melalui Transaksi E-Commerce Tahun 2021-2023.....	9
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 2. 2 Kelas Interval Kepuasan Pelayanan	48
Tabel 2. 3 Kelas Interval Kepentingan Anggota	50
Tabel 2. 4 Contoh Kuesioner Kepuasan Anggota	50
Tabel 2. 5 Contoh Kuesioner kepentingan anggota	50
Tabel 2. 6 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 3. 1 Susunan Karyawan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	63
Tabel 3. 2 Perkembangan Anggota Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	64
Tabel 3. 3 Keadaan Permodalan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	69
Tabel 3. 4 Pedoman Penilaian Rasio Keuangan	71
Tabel 3. 5 Rasio Likuiditas Primkoppol SatBrimob Polda Jabar	72
Tabel 3. 6 Rasio Solvabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	73
Tabel 3. 7 Rasio Rentabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	74
Tabel 3. 8 Implementasi Defisini Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	76

Tabel 3. 9 Impelementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	81
Tabel 3. 10 Implementasi Nilai Nilai Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	86
Tabel 4. 1 Kepuasan Dengan Ketentuan Harga Barang Dari E-Commerce Primkoppol Mart.....	91
Tabel 4. 2 Kepuasan Dengan Kenyamanan Tempat Transaksi Di E-Commerce Primkoppol Mart	92
Tabel 4. 3 Kepuasan Dalam Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Melayani Anggota Di E-Commerce Primkoppol Mart.....	93
Tabel 4. 4 Informasi Yang Dilakukan Di E-Commerce Primkoppol Mart	93
Tabel 4. 5 Kepuasan Dalam Penanganan Keluhan Yang Tersedia di E-Commerce Primkoppol Mart	94
Tabel 4. 6 Kepuasan Akan Perhatian Karyawan Primkoppol Mart	95
Tabel 4. 7 Kepuasan dan Kebebasan Menjadi Anggota Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	95
Tabel 4. 8 Kepuasan Dengan Fasilitas Yang Diberikan Primkoppol Satbrimob ..	96
Tabel 4. 9 Hasil Akumulasi Kuesioner Kepuasan Anggota Pada E-Commerce Primkoppol Mart	97
Tabel 4. 10 Kepentingan Dalam Ketentuan Harga Barang Dari E-Commerce Primkoppol Mart	98
Tabel 4. 11 Kepentingan Dalam Kenyamanan Tempat Transaksi Pada E- Commerce Primkoppol Mart.....	99

Tabel 4. 12 Kepenting Dalam Ketepatan Waktu Karyawan Dalam Melayani Anggota Di E-Commerce Primkoppol Mart.....	100
Tabel 4. 13 Kepenting Dalam Pemberian Informasi Yang Dilakukan Di E-Commerce Primkoppol Mart.....	100
Tabel 4. 14 Kepenting Dengan Penanganan Keluhan Yang Tersedia Di E-Commerce Primkoppol Mart.....	101
Tabel 4. 15 Kepenting Dengan Perhatian Karyawan Di E-Commerce Primkoppol Mart.....	102
Tabel 4. 16 Kepenting Anggota Bangga Menjadi Anggota Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.	102
Tabel 4. 17 Kepenting Dengan Fasilitas Yang Diberikan Primkoppol Mart	103
Tabel 4. 18 Hasil Akumulasi Kuesioner Harapan Anggota Pada E-Commerce Primkoppol Mart.....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website Minimarket Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar ..	7
Gambar 2. 1 Tempat Penelitian.....	51
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Primkoppol Satbrimob Polda Jaba.....	58
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden.....	89
Gambar 4. 2 Umur Responden.....	90
Gambar 4. 3 status Keanggotaan.....	90
Gambar 4. 4 Proses Pembelian online melalui e-commerce Primkoppol Mart ..	105
Gambar 4. 5 Kartesius Kepuasan Anggota	106
Gambar 4. 6 Frekuensi Berbelanja Melalui E-Commerce Primkoppol Mart	110
Gambar 4. 7 Nilai Transaksi Berbelanja Pada E-Commerce Primkoppol	110

DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 6. 1 Keterangan Kepuasan Anggota:.....	120
Tabel 6. 2 Keterangan Harapan Anggota :.....	120
Tabel 6. 3 Kuesioner Kepuasan Anggota Pada E-Commerce Primkoppol Mart	121
Tabel 6. 4 Kuesioner Harapan Anggota E-Commerce Primkoppol Mart.....	122
Tabel 6. 5 Identitas Responden	123
Tabel 6. 6 Jumlah Identitas	124
Tabel 6. 7 Tanggapan Responden Pada Kuesioner Kepuasan Anggota	125
Tabel 6. 8 Tanggapan Responden Pada Kuesioner Harapan Anggota.....	127
Gambar 6. 1 Struktur Koperasi Yang Disarankan.....	129
Gambar 6. 1 Struktur Koperasi Yang Disarankan.....	129
Gambar 6. 2 Laporan neraca periode 2022	129
Gambar 6. 3 Laporan Pembagian SHU Priode 2022	130
Gambar 6. 4 Laporan neraca periode 2021	131
Gambar 6. 5 Laporan neraca periode 2020	131
Gambar 6. 6 Laporan neraca periode 2019	132
Gambar 6. 7 Laporan neraca periode 2018	133
Gambar 6. 8 Hasil Pengawas	134
Gambar 6. 9 AD/ART bagian 2 ayat 3.....	135
Gambar 6. 10 AD/ART Bab II Bagian kedua syarat keanggotan Pasal 11.....	136
Gambar 6. 11. AD/ART ayat 3 pasal 12 bab II Keanggotan Koperasi.....	137
Gambar 6. 12 AD/ART Bab IV Bagian Kedua Pasal 41 ayat 1	138
Gambar 6. 13 AD/ART Bab VII Bagian kesatu cara pembagian SHU pasal 68	139