

# **ANALISIS PELATIHAN DIGITALISASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA ANGGOTA**

(Studi Kasus Pemanfaatan Aplikasi *Smartcoop* Pada Koperasi Pegawai  
Pemerintah Provinsi Jawa Barat)

Disusun Oleh:

**MUHAMAD RIDWAN**

**C1200287**

## **SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dosen Pembimbing :

Dr. Hj. Yuanita indriani, Ir., M.Si



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pelatihan Digitalisasi Dalam Upaya  
Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota (Studi Kasus  
Pada Pemanfaatan Aplikasi *Smartcoop* Pada Koperasi  
Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, Kota Bandung)

Nama Mahasiswa : Muhamad Ridwan

NIM : C1200287

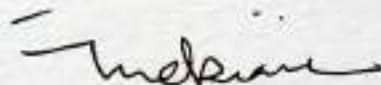
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing



Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Puruamawati, Dra., M.Si



## RIWAYAT HIDUP



**Muhamad Ridwan**, dilahirkan pada tanggal 08 Juli 2000 di Sukabumi sebagai anak kedua dari tiga bersaudara pasangan suami istiri yaitu Bapak Jaeni dan Ibu Lina. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu sebagai berikut :

1. Tahun 2006 menyelesaikan Pendidikan di TK PGRI Winaya Bhakti, Kec. Ciracap, Kabupaten Sukabumi, Provinsi Jawa Barat.
2. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD NEGERI 4 Ciracap yang berada di Des. Ciracap, Kec. Ciracap, Kab. Sukabumi
3. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di Mts AL-AMAN CIMANGGU, Kec. Jampang Kulon, Kab. Sukabumi.
4. Tahun 2019 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA NEGERI 1 Ciracap, Kec. Ciaracap, Kab. Sukabumi.
5. Tahun 2020 peneliti tercatat sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia dengan program studi S1 Manajemen dan memilih Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, beralamat di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang.

Selama masa perkuliahan peneliti aktif dalam beberapa kegiatan kemahasiswaan yaitu:

1. Ikopin Badminton Club (IBC)  
Sebagai Anggota (2020-2023)  
Sebagai Pengurus Divisi Kepelatihan (2022-2023)
2. Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia (BEM) sebagai Anggota Departemen Luar Kampus (2021-2022)

## **ABSTRACT**

**Muhamad Ridwan, 2024**, *Analysis of Digitalization Training in Efforts to Improve Member Services (Case Study of SmartCoop Application Utilization at the Cooperative of Government Employees of West Java Province) under the guidance of Hj. Yuanita Indriani.*

*This research focuses on the Cooperative of Government Employees of West Java Province, specifically on digitalization training to enhance services to members through the utilization of the SmartCoop application. In an era of globalization characterized by rapid developments in science and technology, cooperatives need to adapt to provide faster, safer, and more transparent services. This study aims to analyze the implementation of digitalization training and its impact on improving member services.*

*The research method used is a case study with an in-depth approach through interviews and observations. The results show that comprehensive and equitable training is essential to improving service quality. The digitalization training conducted has helped employees master the use of the SmartCoop application, despite some challenges such as network issues and adaptation to new technology. The implementation of the SmartCoop application has proven to increase the efficiency, speed, and convenience of services, as well as improve data accuracy and security.*

*The conclusion of this study is that digitalization training plays a crucial role in enhancing cooperative services to members. With appropriate training, employees can provide faster, more effective, and satisfactory services, which in turn improves member satisfaction with the cooperative.*

**Keywords:** Digitalization Training, Services, Employees, Smartcoop, Cooperative

IKOPIN  
University

## ABSTRAK

**Muhamad Ridwan, 2024,** Analisis Pelatihan Digitalisasi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota (Studi Kasus Pemanfaatan Aplikasi *Smartcoop* Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat) di bawah bimbingan Hj. Yuanita Indriani.

Objek penelitian ini dilakukan pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, dengan fokus pada pelatihan digitalisasi untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota melalui pemanfaatan aplikasi SmartCoop. Dalam era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, koperasi perlu beradaptasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelatihan digitalisasi dan dampaknya terhadap peningkatan pelayanan anggota.

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan mendalam melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang merata dan mendalam sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelatihan digitalisasi yang dilakukan telah membantu karyawan dalam menguasai penggunaan aplikasi SmartCoop, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti masalah jaringan dan adaptasi terhadap teknologi baru. Penerapan aplikasi SmartCoop terbukti meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kepraktisan pelayanan, serta memperbaiki akurasi dan keamanan data.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelatihan digitalisasi memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan koperasi kepada anggota. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan memuaskan, yang pada gilirannya meningkatkan pelayanan anggota terhadap koperasi.

***Kata Kunci: Pelatihan Digitalisasi, Pelayanan, Karyawan, Smartcoop, Koperasi***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Analisis Pelatihan Digitalisasi Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota**" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia di Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis secara khusus mengucapkan terimakasih kepada Bapak dan Ibu tercinta, Bapak Jaeni dan Ibu Lina, sebagai orangtua saya yang telah memberikan dukungan kepada saya berupa do'a, pikiran, materi serta tenaganya sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan studi Strata-1. Ucapan terimakasih pula kepada kaka dan Adik tercinta Nessa Marlioni, Siti Toyibah Zulfa, Dan Koko Davik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bimbingan, dorongan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si, selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dorongan kepada saya selaku penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM, selaku dosen penelaah koperasi yang juga telah memberikan saran dan masukan yang berharga dalam penulisan skripsi sehingga penulis bisa memperbaiki dan menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak H. Dindin Burhanudin, SE., M.SC selaku dosen penelaah konsentrasi atas segala saran serta masukan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku wali dosen selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Koperasi Indonesia.
5. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku direktur program studi S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen S1 yang telah mendidik, memberikan pengetahuan serta wawasan yang begitu luas dan bermanfaat kepada saya.
7. Seluruh staf dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan yang baik ketika kuliah serta selama penyusunan skripsi.
8. Pengurus, Karyawan, Manajer dan Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang penulis butuhkan dalam penyusunan skripsi.
9. Teman seperjuangan, Evi Yulianti Ramdhini, Rizky Ilham Darajat, Deni Ahmad Tajudin, Tectona Vergiano Vega, Ibadurahman Saleh, Andriana, Sutresna.

10. Teman-teman dan Rekan Mahasiswa Angkatan 2020 khususnya kelas Manajemen B dan Manajemen Sumber Daya Manusia terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama kuliah.
11. Teman-teman Badan Eksekutif Mahasiswa Km Ikopin (2022-2023), dan Ikopin badminton club (2020-2023), yang telah memberikan pengalaman yang luar biasa dan sangat berharga bagi penulis dan Insya Allah bisa bermanfaat dikemudian hari

Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Jatinangor, Juli 2024

Muhamad Ridwan

## DAFTAR ISI

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                   | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                         | <b>ii</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                          | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                   | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                      | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                     | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                    | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                 | <b>xiv</b> |
| <br>                                                         |            |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                               | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                          | 1          |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                               | 12         |
| 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 Teoritis .....                                | 14         |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....                                  | 14         |
| <br>                                                         |            |
| <b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b> | <b>15</b>  |
| 2.1 Pendekatan Masalah .....                                 | 15         |
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....                          | 15         |
| 2.1.1.1 Pendekatan <i>Essentialist</i> .....                 | 16         |
| 2.1.1.2 Definisi Koperasi .....                              | 17         |
| 2.1.1.3 Nilai-Nilai Koperasi .....                           | 18         |
| 2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Koperasi .....                       | 19         |
| 2.1.1.5 Partisipasi Anggota.....                             | 21         |
| 2.1.1.6 Bentuk dan Jenis Koperasi .....                      | 23         |
| 2.1.2 Pendekatan Manajemen.....                              | 24         |

|                                                                                   |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 2.1.2.1 Manajemen Koperasi.....                                                   | 26            |
| 2.1.2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia.....                                        | 28            |
| 2.1.3 Pendekatan Pelatihan Digitalisasi.....                                      | 33            |
| 2.1.3.1 Tujuan Pelatihan .....                                                    | 34            |
| 2.1.3.2 Manfaat Pelatihan .....                                                   | 35            |
| 2.1.3.3 Komponen Pelatihan .....                                                  | 36            |
| 2.1.3.4 Tahapan Penyusunan Pelatihan.....                                         | 36            |
| 2.1.3.5 Materi Pelatihan.....                                                     | 36            |
| 2.1.3.6 Metode Pelatihan .....                                                    | 37            |
| 2.1.3.7 Evaluasi Pelatihan.....                                                   | 37            |
| 2.1.4 Pendekatan Pelayanan .....                                                  | 39            |
| <b>2.2 Metode Penelitian.....</b>                                                 | <b>42</b>     |
| 2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....                                      | 42            |
| 2.2.2 Data Yang Diperlukan .....                                                  | 42            |
| 2.2.3 Sumber Data Dan Cara Menentukannya.....                                     | 44            |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....                                               | 46            |
| 2.2.5 Analisis Data .....                                                         | 48            |
| 2.2.6 Tempat Penelitian .....                                                     | 51            |
| 2.2.7 Jadwal Penelitian .....                                                     | 51            |
| <br><b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>                           | <br><b>52</b> |
| <b>3.1 Keadaan Umum Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat ....</b>      | <b>52</b>     |
| 3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....   | 52            |
| 3.1.2 Visi Dan Misi Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....          | 53            |
| 3.1.2.1 Visi Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                | 53            |
| 3.1.2.2 Misi Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                | 54            |
| 3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi .....                                          | 55            |
| <b>3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....</b>      | <b>65</b>     |
| <b>3.3 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi .....</b>                           | <b>67</b>     |
| 3.3.1 Keadaan Dan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat..... | 70            |
| 3.3.2 Keadaan Keuangan Koperasi.....                                              | 74            |

|                                                                                                                                                                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>3.4 Implemetasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....</b>                                                                                                 | <b>82</b>  |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                                         | <b>89</b>  |
| <b>4.1 Identitas Informan .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>89</b>  |
| 4.1.1 Akses Dan Rapor Informan.....                                                                                                                                                                 | 89         |
| 4.1.2 Profil Informan .....                                                                                                                                                                         | 90         |
| <b>4.2 Pelayanan Unit Usaha Koperasi Kepada Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....</b>                                                                                        | <b>97</b>  |
| 4.2.1 Pelayanan Unit Usaha Koperasi Kepada Anggota Secara Manual.....                                                                                                                               | 97         |
| 4.2.2 Pelayanan Unit Usaha Koperasi Kepada Anggota Berbasis Digital ....                                                                                                                            | 100        |
| 4.2.3 Pedoman Pelayanan Bagi Anggota Koperasi.....                                                                                                                                                  | 102        |
| 4.2.4 Perspektif Anggota Koperasi Mengenai Pelayanan Yang Diberikan ...                                                                                                                             | 105        |
| 4.2.5 Kendala Yang Dihadapi Anggota Dalam Pelayanan Koperasi .....                                                                                                                                  | 106        |
| 4.2.6 Tanggapan Karyawan Mengenai Kendala Dalam Pelayanan .....                                                                                                                                     | 108        |
| 4.2.7 Transformasi Digital Terhadap Pelayanan Kepada Anggota Koperasi                                                                                                                               | 110        |
| <b>4.3 Pelaksanaan Pelatihan Digitalisasi Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....</b>                                                                                             | <b>112</b> |
| <b>4.4 Pelatihan Digitalisasi Dapat Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota .....</b>                                                                                                                 | <b>125</b> |
| <b>4.5 Upaya Manajerial Yang Dilakukan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota Melalui Pelatihan Digitalisasi Yang Telah Dilaksanakan .....</b> | <b>129</b> |
| <br><b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                                                                                                                                            | <b>135</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                                                                                                                   | 135        |
| 5.2 Saran-saran .....                                                                                                                                                                               | 137        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                                                                         | <b>140</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                                                                               | <b>140</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1 Pendapatan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dari Tahun 2019 – 2023 .....                                   | 6  |
| Tabel 1. 2 Pendapatan Unit Usaha Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dari Tahun 2019 – 2023 .....                                    | 7  |
| Tabel 1. 3 Data Jumlah Rata-Rata Transaksi Anggota Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dari Tahun 2019 - 2023 ..... | 8  |
| Tabel 1. 4 Data Jumlah Rata-Rata Transaksi Anggota Pada Unit Usaha Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Dari Tahun 2019-2023 .....    | 9  |
| Tabel 2. 1 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                                      | 47 |
| Tabel 3. 1 Susunan Pengurus Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                             | 60 |
| Tabel 3. 2 Susunan Pengawas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                             | 64 |
| Tabel 3. 3 Susunan Pengelola Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                            | 64 |
| Tabel 3. 4 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2023.....                                                   | 65 |
| Tabel 3. 5 Persentase Partisipasi Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat pada Unit Simpan Pinjam Tahun 2019 – 2024 .....                     | 67 |
| Tabel 3. 6 Pendapatan Bruto Unit Niaga Market Tahun 2019-2023.....                                                                                            | 70 |
| Tabel 3. 7 Perkembangan Permodalan Sendiri Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2023.....                                               | 72 |
| Tabel 3. 8 Perkembangan Modal Pinjaman Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2023.....                                                   | 73 |
| Tabel 3. 9 Penilaian Rasio Likuiditas .....                                                                                                                   | 75 |
| Tabel 3. 10 Rasio Likuiditas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat 2019-2023 .....                                                                  | 75 |

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 3. 11 Tabel Penilaian Rasio Solvabilitas .....                                              | 77 |
| Tabel 3. 12 Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat<br>2019-2023 ..... | 77 |
| Tabel 3. 13 Penilaian Rasio Rentabilitas .....                                                    | 79 |
| Tabel 3. 14 Rasio Rentabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat<br>2019-2023 ..... | 79 |
| Tabel 4. 1 Data informan berdasarkan Nama, Jenis kelamin, Usia, Pendidikan dan<br>Jabatan .....   | 94 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                                                                                                 |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Grafik Rata-Rata Jumlah Transaksi Anggota Pada Unit Simpan<br>Pinjam Dan Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah<br>Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2023 ..... | 10  |
| Gambar 2. 1 Proses Manajemen .....                                                                                                                                              | 25  |
| Gambar 2. 2 Frame Snowballing sampling .....                                                                                                                                    | 45  |
| Gambar 2. 3 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model) .....                                                                                                              | 49  |
| Gambar 2. 4 Kerangka hasil dan Proses Triangulasi .....                                                                                                                         | 51  |
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa<br>Barat.....                                                                                         | 56  |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Yang Disarankan .....                                                                                                                           | 57  |
| Gambar 3. 3 Grafik Jumlah Pinjaman Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi<br>Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2019-2023.....                                        | 68  |
| Gambar 4. 1 Akses dan Rapor Peneliti Kepada Informan Koperasi Pegawai<br>Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                   | 90  |
| Gambar 4. 2 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                                                   | 95  |
| Gambar 4. 3 Identitas Informan Berdasarkan Usia .....                                                                                                                           | 96  |
| Gambar 4. 4 Identitas Informan Berdasarkan Pendidikan .....                                                                                                                     | 96  |
| Gambar 4. 5 Pelayanan Yang Diberikan Secara Manual Di Koperasi Pegawai<br>Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                  | 99  |
| Gambar 4. 6 Pelayanan Unit Usaha Berbasis Digital Di Koperasi Pegawai<br>Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                   | 102 |
| Gambar 4. 7 Pedoman Pelayanan Karyawan Bagi Anggota .....                                                                                                                       | 104 |
| Gambar 4. 8 Pelayanan Unit Usaha Yang Diberikan Kepada Anggota .....                                                                                                            | 106 |
| Gambar 4. 9 Kendala Yang Dihadapi Anggota Koperasi.....                                                                                                                         | 107 |
| Gambar 4. 10 Kendala Yang Dihadapi Karyawan dan Tanggapan Karyawan ....                                                                                                         | 110 |
| Gambar 4. 11 Transformasi Pelayanan Manual ke Pelayanan Digital.....                                                                                                            | 111 |
| Gambar 4. 12 Pelaksanaan Pelatihan Digitalisasi Pada Koperasi Pegawai<br>Pemerintah Provinsi Jawa Barat .....                                                                   | 114 |

|                                                                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 4. 13 Tujuan pelaksanaan pelatihan digitalisasi pada koperasi pegawai<br>pemerintah provinsi jawa barat ..... | 116 |
| Gambar 4. 14 Materi Petunjuk Pelatihan Smarcoop.....                                                                 | 119 |
| Gambar 4. 15 Materi Yang Disampaikan Pada Saat Pelatihan Digitalisasi .....                                          | 120 |
| Gambar 4. 16 Metode Pelatihan Pada Saat Pelatihan Digitalisasi .....                                                 | 123 |
| Gambar 4. 17 Proses Pelatihan Digitalisasi Pada Koperasi Pegawai Pemerintah<br>Provinsi Jawa Barat .....             | 124 |
| Gambar 4. 18 Manfaat Dan Kendala Pelayanan Usaha Koperasi Setelah<br>Digitalisasi.....                               | 128 |
| Gambar 4. 19 Pelayanan Unit Usaha Koperasi Setelah Pelatihan Digitalisasi ...                                        | 129 |
| Gambar 4. 20 Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada<br>Anggota.....                                | 132 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                |     |
|----------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1: Pedoman Wawancara Karyawan.....                    | 140 |
| Lampiran 2: Pedoman Wawancara anggota .....                    | 142 |
| Lampiran 3: Pedoman Observasi.....                             | 143 |
| Lampiran 4: Pedoman Studi Pustaka .....                        | 144 |
| Lampiran 5 :Dokumentasi.....                                   | 145 |
| Lampiran 6: Struktur Organisasi Koperasi Yang Disarankan ..... | 147 |
| Lampiran 7: Input dan Output SmartCoop.....                    | 148 |
| Lampiran 8: Neraca .....                                       | 149 |

