

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SMARTCOOP DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi
Jawa Barat)

Disusun Oleh :

MUHAMMAD ARYA SHAKTI PRATAMA

C1210220

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



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

2025

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI SMARTCOOP DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi
Jawa Barat)

Disusun Oleh :

MUHAMMAD ARYA SHAKTI PRATAMA

C1210220

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing :

Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., S.E., M.Sc



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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Penerapan Aplikasi *Smartcoop* Dalam Upaya
Meningkatkan Kepuasan Anggota (Studi Kasus Pada
Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat)

Nama : Muhammad Arya Shakti Pratama

NIM : C1210220

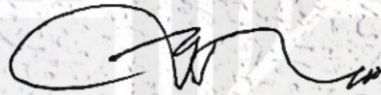
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing 1

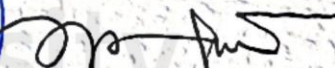
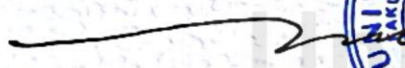


Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

Dekan

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

**PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN SKRIPSI DAN SUMBER
INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul “**Analisis Penerapan Aplikasi *Smartcoop* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota**” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari peneliti lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Oktober 2025

Muhammad Arya Shakti Pratama

C1210220

RIWAYAT HIDUP



Penulis Bernama Muhammad Arya Shakti Pratama, dilahirkan di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 21 Oktober 2002. Penulis merupakan anak tunggal dari pasangan Bapak Slamet Subhan dan Ibu Dwi Resmi Asih. Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh yaitu:

1. Tahun 2007 menyelesaikan Pendidikan di TK Panorama, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.
2. Tahun 2014 menyelesaikan Pendidikan di SD Negeri Tanjungsari I IPK, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat.
3. Tahun 2017 menyelesaikan Pendidikan di MTs Ar-Raudloh, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat.
4. Tahun 2020 menyelesaikan Pendidikan di MAN 2 Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.
5. Pada tahun 2021 penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa di Program Studi S1 Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang pada tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia, dengan mengambil konsentrasi Manajemen Pemasaran.

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain :

1. Anggota Komisi 3 Dewan Perwakilan Mahasiswa 2021-2022
2. Anggota Divisi HRD Entrepreneur Business Center 2021-2022

ABSTRACT

Muhammad Arya Shakti Pratama. 2025. *Analysis of the Implementation of the Smartcoop Application in Efforts to Improve Member Satisfaction. A case study of the Goods Trading Unit of the Government Employees Cooperative of West Java Province, under the guidance of H. Gijanto Purbo Suseno.*

This research focuses on the Goods Trading Unit of the Government Employees Cooperative of West Java Province. After the implementation of the Smartcoop application in 2023, the number of transactions by members in the Goods Trading Unit has actually decreased. This indicates a dissatisfaction among members regarding the implementation of the Smartcoop application, where the features available on Smartcoop have not been able to meet the desires and expectations of the members.

Therefore, the researchers want to investigate the implementation of the Smartcoop application in the Goods Trade Unit of the Government Employee Cooperative of West Java Province, understand the responses and expectations of members towards the implementation of the Smartcoop application in the Goods Trade Unit of the Government Employee Cooperative of West Java Province, and the efforts that can be made by the Government Employee Cooperative of West Java Province to enhance member satisfaction through the implementation of the Smartcoop application in the Goods Trade Unit.

The method used in this research is a case study with a descriptive quantitative approach. The data collection was carried out through interviews, observations, questionnaires with a Likert scale, literature studies, and the analysis method used is Importance Performance Analysis (IPA) which is then presented using a cartesian diagram.

The research results show that overall, the implementation of the Smartcoop application in the Goods Trade Unit is considered sufficiently appropriate by the members. However, there are several indicators of the Smartcoop application that need to be prioritized. Through the Cartesian diagram, it can be seen that the indicators that need to be prioritized in Quadrant I are features that meet the members' needs, features that support all services, and features for digital payment that can be used. Therefore, the West Java Provincial Government Employees Cooperative needs to improve and evaluate the implementation of the Smartcoop application to enhance overall and sustainable member satisfaction, especially on indicators that have not met members' expectations.

Keywords : Smartcoop, Satisfaction, Importance Performance Analysis

ABSTRAK

Muhammad Arya Shakti Pratama. 2025. Analisis Penerapan Aplikasi *Smartcoop* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota. Studi kasus pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, di bawah bimbingan H. Gijanto Purbo Suseno.

Penelitian ini berfokus pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Setelah diterapkannya aplikasi *Smartcoop* pada tahun 2023 jumlah transaksi anggota pada Unit Niaga Barang justru semakin menurun. Hal ini mengindikasikan adanya ketidakpuasan anggota pada penerapan aplikasi *Smartcoop*, dimana fitur-fitur yang tersedia pada *Smartcoop* belum mampu memenuhi keinginan dan harapan anggota.

Maka dari itu peneliti ingin mengetahui penerapan aplikasi *Smartcoop* pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat, mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap penerapan aplikasi *Smartcoop* pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan upaya yang dapat dilakukan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan kepuasan anggota melalui penerapan aplikasi *Smartcoop* pada Unit Niaga Barang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil pengumpulan data diambil melalui wawancara, observasi, kuesioner dengan skala likert, studi pustaka dan metode analisis yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) yang kemudian disajikan menggunakan diagram kartesius.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan aplikasi *Smartcoop* pada Unit Niaga Barang dianggap sudah cukup sesuai oleh anggota. Namun demikian, terdapat beberapa indikator aplikasi *Smartcoop* yang perlu di prioritaskan. Melalui diagram kartesius dapat dilihat, indikator yang perlu di prioritaskan pada kuadran I adalah fitur yang sesuai kebutuhan anggota, fitur menunjang seluruh layanan, fitur *digital payment* dapat digunakan. Dengan demikian, Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat perlu memperbaiki dan mengevaluasi penerapan aplikasi *Smartcoop* sehingga dapat meningkatkan kepuasan anggota secara menyeluruh dan berkelanjutan, khususnya pada indikator yang belum memenuhi harapan anggota.

Kata Kunci : *Smartcoop, Kepuasan, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALIS PENERAPAN APLIKASI SMARTCOOP DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA, (STUDI KASUS PADA UNIT NIAGA BARANG KOPERASI PEGAWAI PEMERINTAH PROVINSI JAWA BARAT)”** sebagai syarat untuk menempuh ujian sarjana pada program studi Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari banyak sekali kekurangan dan kelemahan dalam skripsi ini, baik dari tata bahasa, penyusunan kalimat, pengolahan data maupun perhitungan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada :

1. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno., SE., M.Sc selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat, motivasi, arahan, serta selalu meluang waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang Terhormat, Bapak Prof. Dr. H. Sugiyanto, Drs., M.Sc dan Bapak M. Haris Fadhillah, SE., MM selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.

3. Yang Terhormat, Ibu Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan membantu mengarahkan penulisan untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Yang Terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus Pakpahan, M.S., Ph.D selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang Terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati., Dra., M.Si selaku Ketua Prodi Sarjana Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang Terhormat, Ibu Teti Maryati, S.E selaku manajer Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian serta mempermudah dalam memberikan data dan informasi yang dibutuhkan selama penelitian.
7. Seluruh dosen Prodi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staf pengajar dan karyawan/wati sekretariat S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia yang telah membantu memfasilitasi setiap keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan oleh penulis.
9. Seluruh pengurus, pengelola, karyawan, dan anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang telah meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam memberikan informasi dan data sehingga penulis dapat menyempurnakan skripsi ini.
10. Ayah tercinta yang telah memberikan nasihat, dukungan dan selalu menguatkan penulis dalam setiap langkah.

11. Mama tersayang yang selalu mendoakan penulis tanpa henti dan memberikan kasih sayang tanpa batas.
12. Irsyadiah Zulfa yang selalu setia memberikan dukungan, bantuan, motivasi, dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
13. Keluarga *G-Party* Azis Muhammad Fachri, Bagus Laksana Sukahadijaya, David Sitanggang, Dwi Laksana, Mochammad Arif Alpapa, Muhammad Farhan, Muhammad Reza Hikmal Fazar dan Musfira Nurafifah yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh warna, serta turut memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti.
14. Teman-teman Manajemen Pemasaran yang telah menjadi bagian dari proses belajar dan tumbuh bersama selama masa perkuliahan.
15. Diri saya sendiri, Muhammad Arya Shakti Pratama yang telah berusaha untuk dapat menyelesaikan apa yang telah dimulai dan dapat menjalani setiap proses dengan kesabaran, ketekunan serta keyakinan untuk terus melangkah. Terima kasih telah memilih untuk tidak menyerah.

Jatinangor, Oktober 2025

Muhammad Arya Shakti Pratama

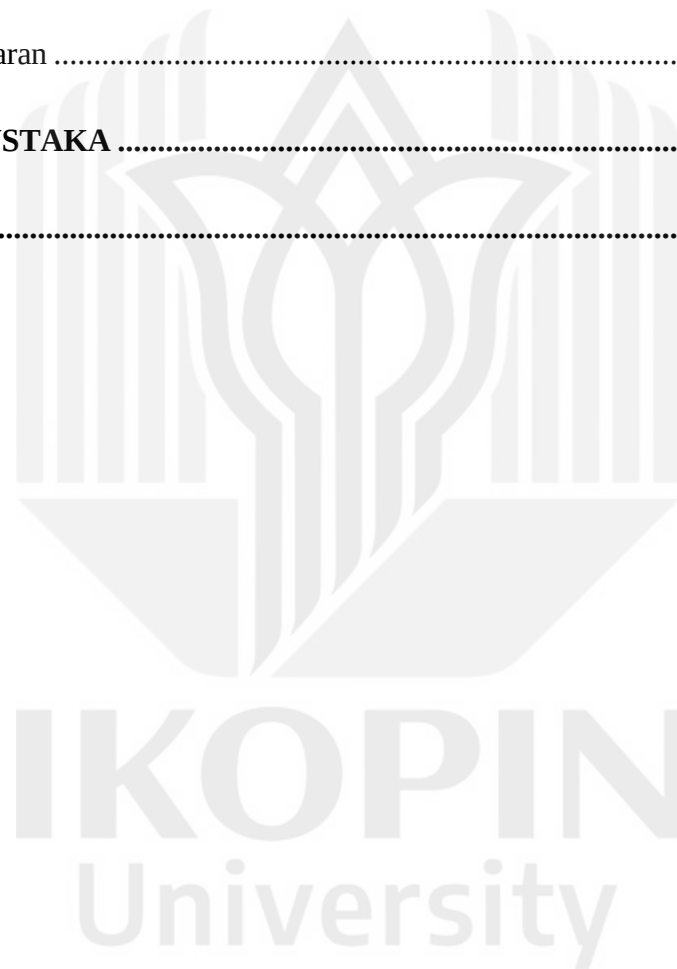
DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.3.1 Maksud Penelitian.....	14
1.3.2 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1 Kegunaan Teoritis	15
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	16
2.1 Pendekatan Masalah	16
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	16

2.1.2 Pendekatan Manajemen Pemasaran	42
2.1.3 Pendekatan Aplikasi.....	51
2.1.4 Pendekatan Kepuasan Anggota.....	53
2.2 Metode Penelitian	62
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	62
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	63
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	65
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	66
2.2.5 Analisis Data	67
2.2.6 Tempat Penelitian.....	74
2.2.7 Jadwal Penelitian.....	75
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	76
3.1 Keadaan Umum Organisasi	76
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi	76
3.1.2 Visi dan Misi Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	77
3.1.3 Badan Hukum Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	77
3.1.4 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	77
3.2 Keanggotaan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	84
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	85
3.3.1 Kegiatan Usaha	85

3.3.2 Permodalan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	88
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	92
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	95
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi.....	96
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	98
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	102
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	106
4.1 Identitas Responden dan Informan	106
4.2 Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	108
4.2.1 <i>Functional Suitability</i> (Kesesuaian Fungsional)	108
4.2.2 <i>Performance Efficiency</i> (Efisiensi Kinerja)	109
4.2.3 <i>Compatibility</i> (Kompatibilitas)	109
4.2.4 <i>Usability</i> (Kemudahan Digunakan).....	109
4.2.5 <i>Reliability</i> (Keandalan)	110
4.2.6 <i>Security</i> (Keamanan).....	110
4.2.7 <i>Maintanibility</i> (Kemudahan Pemeliharaan)	110
4.2.8 <i>Portability</i> (Keterpindahan)	111
4.3 Tanggapan Anggota Terhadap Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	111
4.4 Harapan Anggota Terhadap Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga	

Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	126
4.5 Upaya yang Dapat Dilakukan Koperasi Pegawai Pemerintah Jawa Barat Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota Melalui Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga Barang	138
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	149
5.1 Simpulan	149
5.2 Saran-saran	151
DAFTAR PUSTAKA	154
LAMPIRAN	156



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Transaksi Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi (KPPP) Jawa Barat.....	9
Tabel 1. 2 Perkembangan Transaksi Unit Niaga Barang Sebelum dan Sesudah Diterapkan <i>Smartcoop</i>	10
Tabel 1. 3 Perbandingan Jumlah Anggota yang Bertransaksi Dengan Jumlah Keseluruhan Anggota Pada Unit Niaga Barang Tahun 2024.....	11
Tabel 2. 1 Perbedaan Koperasi Dengan Badan Usaha Lain	40
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel.....	64
Tabel 2. 3 Jenjang, Kriteria Tanggapan Dan Harapan	68
Tabel 2. 4 Skala Interval Tanggapan dan Harapan Setiap Indikator	69
Tabel 2. 5 Skala Interval Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota.....	70
Tabel 2. 6 Pengukuran Responden Terhadap Setiap Indikator	71
Tabel 2. 7 Tabulasi Rekapitulasi Tanggapan dan Harapan Anggota	71
Tabel 2. 8 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	73
Tabel 3. 1 Susunan Pengurus Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2024.....	81
Tabel 3. 2 Susunan Pengawas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2024.....	82
Tabel 3. 3 Susunan Pengelola Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2024	84
Tabel 3. 4 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	85

Tabel 3. 5 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	86
Tabel 3. 6 Pendapatan Bruto Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024	88
Tabel 3. 7 Perkembangan Modal Sendiri Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	89
Tabel 3. 8 Perkembangan Modal Pinjaman Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	91
Tabel 3. 9 Rasio Likuiditas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	93
Tabel 3. 10 Rasio Solvabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	94
Tabel 3. 11 Rasio Profitabilitas Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024.....	95
Tabel 4. 1 Identitas Informan	106
Tabel 4. 2 Identitas Responden	107
Tabel 4. 3 Tanggapan Anggota terhadap Indikator Fitur Sesuai Kebutuhan Anggota	112
Tabel 4. 4 Tanggapan Anggota terhadap Indikator Fitur Dapat Menunjang Seluruh Layanan	113
Tabel 4. 5 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Mudah Diakses	114
Tabel 4. 6 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Fitur <i>Digital Payment</i> Dapat Digunakan.....	114

Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota terhadap Indikator Proses <i>Loading</i> yang Cepat	115
Tabel 4. 8 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Tidak Memenuhi Penyimpanan Perangkat	116
Tabel 4. 9 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Dapat Digunakan Di Berbagai Sistem Operasi	117
Tabel 4. 10 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Menu Tampilan Menarik	118
Tabel 4. 11 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Bahasa Mudah Dipahami	118
Tabel 4. 12 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Berjalan Stabil Tanpa Gangguan.....	119
Tabel 4. 13 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Data Anggota Dilindungi Dengan Baik	120
Tabel 4. 14 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Memiliki Sistem Autentikasi Saat Diakses.....	121
Tabel 4. 15 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Pembaruan Secara Rutin.	122
Tabel 4. 16 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Terdapat Kontak Darurat Saat Terjadi Masalah	123
Tabel 4. 17 Tanggapan Anggota Terhadap Indikator Dapat Digunakan Diberbagai Perangkat	124
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Tanggapan Anggota Terhadap Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	125
Tabel 4. 19 Harapan Anggota Terhadap Indikator Fitur Sesuai Kebutuhan Anggota	126

Tabel 4. 20 Harapan Anggota Terhadap Indikator Fitur Menunjang Seluruh Layanan	127
Tabel 4. 21 Harapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Mudah Diakses .	127
Tabel 4. 22 Harapan Anggota Terhadap Indikator Fitur <i>Digital Payment</i> Dapat Digunakan.....	128
Tabel 4. 23 Harapan Anggota Terhadap Indikator Proses <i>Loading</i> yang Cepat.	129
Tabel 4. 24 Harapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Tidak Memenuhi Penyimpanan Perangkat	129
Tabel 4. 25 Harapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Dapat Digunakan Diberbagai Sistem Operasi	130
Tabel 4. 26 Harapan Anggota Terhadap Indikator Menu Tampilan Menarik.....	131
Tabel 4. 27 Harapan Anggota Terhadap Indikator Bahasa Mudah Dipahami	131
Tabel 4. 28 Harapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Berjalan Stabil Tanpa Gangguan	132
Tabel 4. 29 Harapan Anggota Terhadap Indikator Data Anggota Dilindungi Dengan Baik.....	132
Tabel 4. 30 Harapan Anggota Terhadap Indikator Memiliki Sistem Autentikasi Saat Diakses.....	133
Tabel 4. 31 Harapan Anggota Terhadap Indikator Pembaruan Secara Rutin	134
Tabel 4. 32 Harapan Anggota Terhadap Indikator Terdapat Kontak Darurat Saat Terjadi Masalah.....	134
Tabel 4. 33 Harapan Anggota Terhadap Indikator <i>Smartcoop</i> Dapat Digunakan Diberbagai Perangkat	135

Tabel 4. 34 Rekapitulasi Harapan Anggota Terhadap Penerapan Aplikasi

Smartcoop Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah

Provinsi Jawa Barat 136

Tabel 4. 35 Hasil Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 138



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penetrasi Internet atau Digital di Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Kerangka Kebijakan Kementerian Koperasi dan UKM	4
Gambar 1. 3 Tampilan Utama Smartcoop KPPP Jabar	7
Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Secara Sosio-Ekonomi	21
Gambar 2. 2 Kondisi Kepuasan atau Ketidakpuasan Pelanggan.....	54
Gambar 2. 3 Pelaksanaan dan Harapan	73
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi (KPPP) Jawa Barat	78
Gambar 3. 2 Perkembangan Modal Sendiri KPPP Jawa Barat	90
Gambar 3. 3 Perkembangan Modal Pinjaman KPPP Jawa Barat.....	91
Gambar 4. 1 Hasil Diagram Kartesius.....	140



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Yang Disarankan.....	156
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	157
Lampiran 3 Rancangan Kuesioner Penelitian	159
Lampiran 4 Tampilan Aplikasi <i>Smartcoop</i>	163
Lampiran 5 Tabulasi Kuesioner Tanggapan Anggota Terhadap Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat.....	164
Lampiran 6 Tabulasi Kuesioner Harapan Anggota Terhadap Penerapan Aplikasi <i>Smartcoop</i> Pada Unit Niaga Barang Koperasi Pegawai Pemerintah Provinsi Jawa Barat	166
Lampiran 7 Laporan Keuangan.....	168