

ANALISIS DIGITALISASI LAYANAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA

**(Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota
Bandung)**

Disusun Oleh:

Muhammad Rizky Fauzan

C1210137

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Ir. H. Dady Nurpadi. M.P



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA
TAHUN 2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : **ANALISIS DIGITALISASI LAYANAN
KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA (Studi Kasus Pada
Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai
Pemerintah Kota Bandung)**

Nama Mahasiswa : Muhammad Rizky Fauzan
Nomor Pokok : C1210137
Program Studi : Sarjana Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN,

Pembimbing


Ir. H. Dady Nurpadi. M.P

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Sarjana Manajemen

  
Dr. Heri Nugraha, S.E., 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 Digitalisasi Layanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, Oktober 2025



Muhammad Rizky Fauzan

C1210137

IKOPIN
University

RIWAYAT HIDUP



Muhammad Rizky Fauzan, lahir di Kota Bandung, Jawa Barat pada tanggal 12 September 2002. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang berdomisili di Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung. Riwayat pendidikan yang telah ditempuh antara lain:

1. Tahun 2015 telah menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 05 Cicalengka, Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
2. Tahun 2018 telah menyelesaikan pendidikan di SMP Negeri 1 Cicalengka, Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
3. Tahun 2021 telah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri Cikancung, Kecamatan Cikancung, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Pada tahun 2021, penulis resmi terdaftar sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang berlokasi di Jatinangor, Jawa Barat.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan organisasi kemahasiswaan. Di antaranya tergabung dalam Unit Bola Basket Ikopin (UBBI) sebagai anggota Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) dan anggota Divisi Sumber Daya Manusia (SDM).

ABSTRACT

Muhammad Rizky Fauzan.2025. *Analysis of Cooperative Service Digitalization in Efforts to Increase Member Participation (Case Study on the Savings and Loan Business Unit of the Bandung City Government Employee Cooperative). Under the guidance of H. Dady Nurpadi.*

The digitalization of cooperative services is an innovation aimed at improving efficiency and convenience in serving members. However, the implementation of digitalization has not fully increased the active participation of members, particularly in the institutional aspects of the cooperative. This study aims to analyze the implementation of service digitalization on cooperative member participation, with a case study on the Savings and Loan Unit of the Bandung City Government Employees Cooperative (KPKB).

The research method used is mixed methods, which is a combination of quantitative and qualitative research with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and questionnaire distribution.

The research results indicate that the implementation of service digitalization and member participation levels at the Bandung City Government Employees Cooperative (KPKB) are classified as “very good”. KPKB has made various efforts to increase member activity in utilizing digital services, including through training, socialization, providing tutorials, technical support, and involving the payroll officer as an extension in assisting members. Additionally, the cooperative offers incentives and rewards for active members, improves app accessibility, and regularly collects feedback for system improvements, reinforced by promoting the benefits of digitalization to motivate members to participate actively.

Keywords: Digitalization, Services, Member Participation

IKOPIN
University

ABSTRAK

Muhammad Rizky Fauzan.2025. Analisis Digitalisasi Layanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung). Di bawah bimbingan H. Dady Nurpadi.

Digitalisasi layanan koperasi merupakan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan kepada anggota. Namun, implementasi digitalisasi belum sepenuhnya memberikan peningkatan pada partisipasi anggota secara aktif, terutama dalam aspek kelembagaan koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi digitalisasi layanan terhadap partisipasi anggota koperasi, dengan studi kasus pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB).

Metode penelitian yang digunakan adalah *mixed methods* yaitu perpaduan antara penelitian kuantitatif dan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan dan tingkat partisipasi anggota di Koperasi Pegawai Pemerintah Kota Bandung (KPKB) tergolong dalam kategori “sangat baik”. KPKB telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan keaktifan anggota dalam memanfaatkan layanan digital, di antaranya melalui pelatihan, sosialisasi, penyediaan tutorial, dukungan teknis, serta melibatkan bendahara gaji sebagai perpanjangan tangan dalam pendampingan anggota. Selain itu, koperasi memberikan insentif dan reward bagi anggota yang aktif, meningkatkan kemudahan akses aplikasi, serta rutin mengumpulkan umpan balik untuk penyempurnaan sistem, yang diperkuat dengan promosi manfaat digitalisasi agar anggota semakin termotivasi untuk berpartisipasi aktif.

Kata Kunci: Digitalisasi, Layanan, Partisipasi Anggota

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sebagai suri teladan bagi umat manusia. Berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Digitalisasi Layanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota”** dengan lancar dan baik.

Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Asep dan Ibu Sri, atas cinta, doa, semangat, serta dukungan moril dan materil yang tiada henti. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan dan memberikan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan di dunia maupun akhirat kepada beliau berdua.

Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kontribusi berbagai pihak yang telah berperan dalam proses penyusunan hingga penyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat Bapak Ir. H. Dady Nurpadi, M.P selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan perhatian, masukan konstruktif, serta dukungan akademik kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Yang terhormat Ibu Dr. Hj. Rima Elya Dasuki, SE., M.Sc selaku Dosen Penelaah Koperasi, yang telah memberikan pandangan dan arahan yang sangat berarti dalam menyempurnakan penyusunan skripsi ini.

3. Yang terhormat Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku Dosen Penelaah Konsentrasi, yang telah berkenan memberikan saran, koreksi, dan masukan yang sangat membantu dalam perbaikan isi dan sistematika penulisan skripsi.
4. Pengurus KPKB Kota Bandung, khususnya Bapak Rosidi selaku Kepala Bagian dan Ibu Ela beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin serta mendukung kelancaran proses pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih atas segala bantuan, kerja sama, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama menjalani kegiatan penelitian skripsi ini.
5. Kedua orang tua tersayang, Bapak Asep Saepudin dan Ibu Sri Rosmanawati. Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang laki-laki yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat bapak dan Ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak laki-laki paling besar ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga bapak dan ibu selalu sehat, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang.

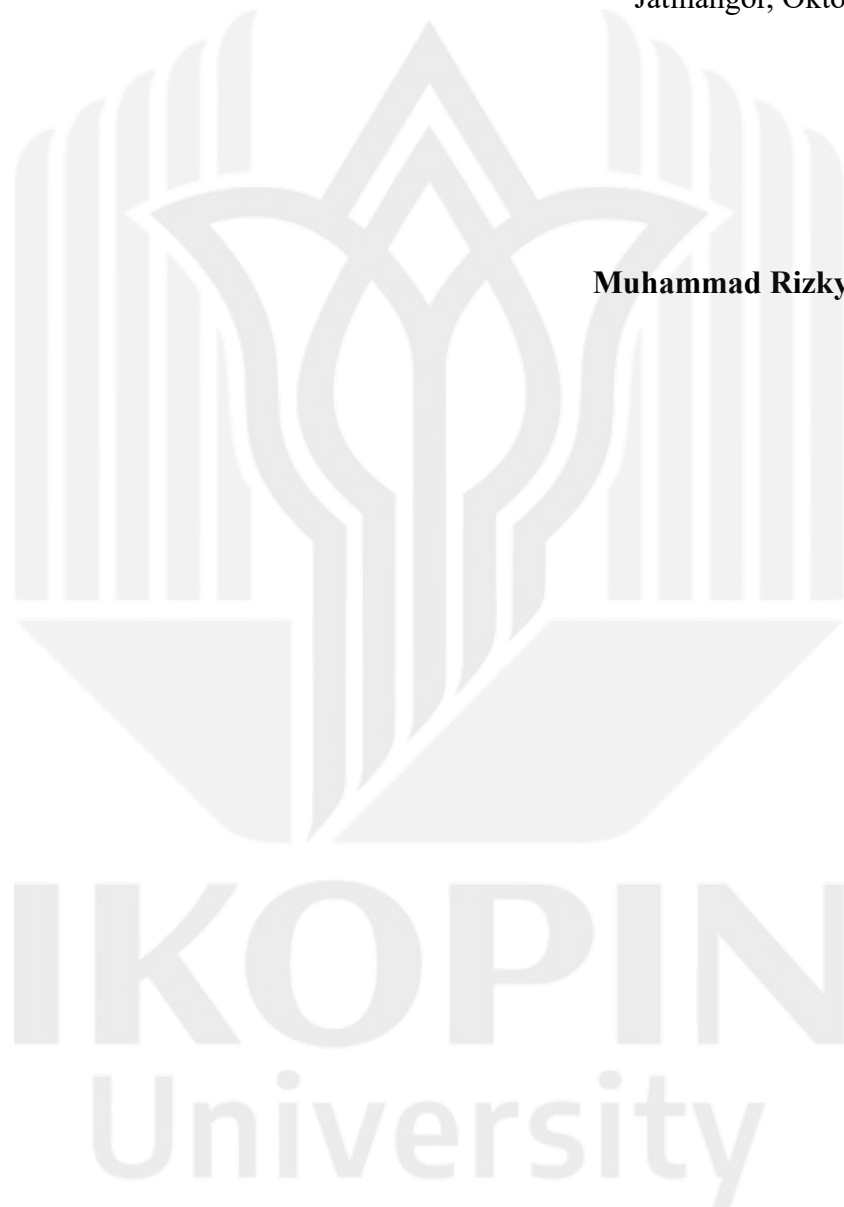
6. Pesantren Ar-Noldul yang berisi Rayhan, Ilham, Mulki, Aldo, Faris, Agan, dan Rikaz sebagai lingkaran pertemanan yang selalu menjadi tempat kembali, tawa, dan diskusi bermakna selama masa kuliah. Terima kasih atas semua kenangan dan kebersamaan yang tak tergantikan.
7. Unit Bola Basket Ikopin, yang bukan hanya menjadi wadah pengembangan bakat dan minat dalam olahraga, tetapi juga tempat tumbuhnya semangat kebersamaan, disiplin, dan perjuangan.
8. Kelompok 36 PL, Farhan (Humas), Bintang (PDD), Sifa (PDD), Azkiya (Bendahara), dan Fadya (Sekretaris). Terima kasih atas kerjasama, kebersamaan, dan perjuangan bersama selama program pengabdian berlangsung.
9. Teman-teman Kelas B dan C Manajemen, meskipun hanya saling berinteraksi selama masa perkuliahan daring dan luring, kalian adalah bagian awal dari perjalanan akademik ini yang akan selalu dikenang.
10. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih karena telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa yang tulus selama proses penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bentuk kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapatkan ganjaran yang setimpal dari Allah SWT. Penulis juga berharap, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan

bagi penulis pribadi maupun sebagai referensi yang berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, Oktober 2025

Muhammad Rizky Fauzan



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	10
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	11
 BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	 12
2.1. Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.2. Pendekatan Manajemen Bisnis.....	20

2.1.3. Pendekatan Digitalisasi	24
2.1.4. Pendekatan Layanan.....	32
2.1.5. Pendekatan Partisipasi Anggota	35
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	39
2.1.7. Kerangka Berpikir	41
2.2. Metode Penelitian.....	42
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	42
2.2.2. Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	43
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya	45
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	47
2.2.5. Analisis Data	48
2.2.6. Tempat Penelitian	54
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	54
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	55
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	55
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	55
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi	56
3.2. Keanggotaan Koperasi.....	61
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	62
3.3.1. Kegiatan Usaha Koperasi	62
3.3.2. Permodalan Koperasi	64
3.4. Implementasi Jati Diri Koperasi.....	64
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi.....	65

3.4.2. Implementasi Nilai-Nilai Koperasi	65
3.4.3. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1. Identitas Responden dan Informan.....	70
4.2. Implementasi Digitalisasi Layanan Di KPKB Kota Bandung.....	72
4.3. Tingkat Partisipasi Anggota Di KPKB Kota Bandung.....	77
4.4. Upaya Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota KPKB Kota Bandung Melalui Digitalisasi Koperasi	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Simpulan.....	85
5.2. Saran - Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	91

IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KPKB Kota Bandung	3
Tabel 1. 2 Perkembangan Omset Tiap Unit Usaha KPKB Tahun 2020 - 2024.....	5
Tabel 1. 3 Perkembangan Layanan Digital dan Partisipasi Anggota Koperasi Pada Unit Simpan Pinjam	6
Tabel 1. 4 Volume Perbandingan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPKB Kota Bandung.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel	44
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Penilaian Tentang Implementasi Digitalisasi Layanan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPKB.....	49
Tabel 2. 4 Kelas Interval Penilaian Implementasi Digitalisasi Layanan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPKB	50
Tabel 2. 5 Kelas Interval Tingkat Implementasi Digitalisasi Layanan Pada Unit Usaha Simpan Pinjam KPKB	51
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Penilaian Tentang Tingkat Partisipasi Anggota KPKB ...	52
Tabel 2. 7 Kelas Interval Penilaian Tingkat Partisipasi Anggota KPKB	53
Tabel 2. 8 Kelas Interval Tingkat Tingkat Partisipasi Anggota KPKB	54
Tabel 3. 1 Keanggotaan KPKB Kota Bandung.....	61
Tabel 3. 2 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Simpan Pinjam	62
Tabel 3. 3 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Niaga	63
Tabel 3. 4 Perkembangan Pendapatan Pada Unit Jasa	63
Tabel 3. 5 Data Permodalan KPKB.....	64

Tabel 3. 6 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada KPKB	65
Tabel 3. 7 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada KPKB	67
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	70
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Anggota	71
Tabel 4. 4 Penilaian Anggota Mengenai Teknologi Informasi.....	72
Tabel 4. 5 Penilaian Anggota Mengenai Infrastruktur Sistem	73
Tabel 4. 6 Penilaian Anggota Mengenai Manajemen Data & Informasi	74
Tabel 4. 7 Penilaian Anggota Mengenai Layanan Digital.....	75
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Skor Mengenai Implementasi Digitalisasi Layanan di KPKB Kota Bandung	76
Tabel 4. 9 Penilaian Anggota Mengenai Partisipasi Ekonomi	77
Tabel 4. 10 Penilaian Anggota Mengenai Partisipasi Keputusan.....	78
Tabel 4. 11 Penilaian Anggota Mengenai Partisipasi Sosial	79
Tabel 4. 12 Penilaian Anggota Mengenai Loyalitas Anggota	80
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Skor Mengenai Tingkat Partisipasi Anggota di KPKB Kota Bandung.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	42
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPKB	57



IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Peta Lokasi Penelitian	91
Lampiran 1. 2 Pedoman Kuesioner	92
Lampiran 1. 3 Penyebaran Kuesioner	94
Lampiran 1. 4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner	95
Lampiran 1. 5 Pedoman Wawancara	96
Lampiran 1. 6 Hasil Wawancara	97
Lampiran 1. 7 Dokumentasi Penelitian	101
Lampiran 1. 8 Dokumentasi Aplikasi KPKB	102

