

EVALUASI IMPLEMENTASI APLIKASI KASIR DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA ANGGOTA

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Minimarket Primkoppel Satbrimob Polda Jabar)

Disusun Oleh :

ELLISA MARLIYANI

C1210260

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Menyerah Gelar Sarjana Manajemen

Konentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing

Drs. H. Iwan Azhar, M.Sc



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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Implementasi Aplikasi Kasir Digital Dalam
Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Anggota

Nama : Ellisa Marliyani

NRP : C1210260

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

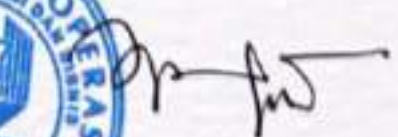
IKOPIN
University

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc

Dekan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen


Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si


Dr. Ami Purnamawati, M.Si



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda-tangan dibawah ini:

Nama : Ellisa Marliyani

NRP : C1210260

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 13 Mei 2002

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Evaluasi Implementasi Aplikasi Kasir Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Anggota Studi Kasus Pada Unit Usaha Minimarket Koperasi Pramkopol Sat Brimob Polda Jabar” adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (sesuai dengan Peraturan Mendiknas Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi).



Jatinangor, Juli 2025

Ellisa Marliyani

RIWAYAT HIDUP



Ellisa Marliyani, lahir pada tanggal 13 Mei 2002 di Kota Bandung, Jawa Barat . sebagai anak dari pasangan bapa Djamharis dan Ibu Marliyah. Pendidikan sekolah menengah atas di SMA Mekar Arum dan lulus pada tahun 2020, kemudian penulis diterima sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia pada program studi S1 Manajemen.

Pada tahun 2021, penulis tercatat sebagai mahasiswa Universitas Koperasi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen. Selama proses perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan yaitu sebagai berikut:

1. Himpunan Mahasiswa Manajemen (2021 – 2024)

- Staff Advokasi minat bakat 2021
- Kepala Departemen SDM 2022-2023
- Ketua Umum 2023-2024

2. Ikopin Football Club (2021-2023)

- Bendahara II 2021-2022
- Staff humas kreatif 2022-2023

3. GenBi IKOPIN (2023-2025)

- Sekretaris Divisi koperasi 2023-2024
- Staff Divisi Pendidikan 2024-2025

4. Panitia seleksi SATGAS PPKS 2024

ABSTRACT

Ellisa Marliyani, 2025. *Evaluation of the Implementation of the Digital Cashier Application in an Effort to Improve the Quality of Member Service. Case Study on the minimarket business unit of the Primkoppol Satbrimob Polda Jawa Barat Cooperative located at Jl. Kolenel Ahmad Syam No. 17 A, Sayang, Jatinangor District, Sumedang Regency, West Java, under the guidance of Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc.*

Primkoppol Satbrimob Polda Jabar is a Cooperative whose members are active police and civil servants. Initially, Primkoppol Satbrimob Polda Jabar had the initial name PRIMKOPOLDA BRIGADA MOBIL KOMDAK/BRIMOB KOMDAK VIII/ SILIWANGI. In 2023, changes (amendments) were made to the Articles of Association by changing the name to the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Consumer Cooperative.

This study aims to evaluate the implementation of a digital cashier application in improving the quality of service to members at the Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Cooperative minimarket business unit. The background of this study is based on the need for cooperatives to transform digitally in order to compete and provide optimal service. A digital cashier application is implemented to overcome various service obstacles such as long queues, manual recording, and errors in managing stock of goods.

This study uses a case study method with a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are carried out through interviews, observations, and documentation. Research informants consist of administrators, employees, and cooperative members. The results of the study show that the implementation of the digital cashier application has a positive impact on operational efficiency and improving the quality of service to members, especially in transaction speed, recording accuracy, and ease of digital payment systems. However, there are several technical obstacles and limitations in understanding technology that need to be improved continuously.

Keywords: Digital Cashier, Service Quality, Cooperatives, Information Technology

ABSTRAK

Ellisa Marliyani, 2025. *Evaluasi Implementasi Aplikasi Kasir Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota. Studi Kasus pada unit usaha minimarket Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jawa Barat yang beralamat di Jl. Kolonel Ahmad Syam No 17 A, Sayang, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang Jawa Barat, di bawah bimbingan Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc.*

Primkoppol Satbrimob Polda Jabar merupakan Koperasi yang beranggotakan polisi aktif dan PNS. Awalnya Primkoppol Satbrimob Polda Jabar memiliki nama awal PRIMKOPODA BRIGADE MOBIL KOMDAK/BRIMOB KOMDAK VIII/ SILIWANGI. Pada tahun 2021 melakukan perubahan (amandemen) Anggaran Dasar dengan perubahan nama menjadi Koperasi Konsumen Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi aplikasi kasir digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota pada unit usaha minimarket Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar. Latar belakang penelitian ini didasari oleh kebutuhan koperasi untuk bertansormasi secara digital agar dapat bersaing dan memberikan pelayanan yang optimal. Aplikasi kasir digital diimplementasikan untuk mengganti berbagai pelayanan seperti antrian panjang, pencatatan manual, dan permasalahan pengelolaan stok barang.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pengurus, karyawan, dan anggota koperasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi kasir digital memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional dan peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota, terutama dalam kecepatan transaksi, keakuratan pencatatan, serta kemudahan sistem pembayaran digital. Namun demikian, terdapat beberapa kendala teknis dan keterbatasan pemahaman teknologi yang perlu diperbaiki secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kasir Digital, Kualitas Pelayanan, Koperasi, Teknologi Informasi*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kemudahan, serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul **“Evaluasi Implementasi Aplikasi Kasir Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota”** ini dengan lancar, dan sebagai salah satu syarat kelulusan pada program pendidikan Strata 1 (S1). Skripsi ini disusun untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia. Selama masa proses penyusunan skripsi diingatkan bagaimana pentingnya untuk mempelajari ilmu serta teori perkuliahan untuk kemudian dilakukan implementasinya di lapangan khususnya pada koperasi.

Penyusunan skripsi ini hingga selesai peneliti banyak mendapat hambatan dan tantangan akan tetapi dengan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak tantangan dan hambatan itu bisa teratasi. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc selaku pembimbing skripsi yang telah bersedia membimbing, meluangkan waktu, ilmu, kesabaran, bantuan, dan motivasi untuk peneliti hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi.
2. Bapak Drs. Udin Hidayat, M.Ti selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan, saran dan juga dukungan dalam skripsi ini.
3. Bapak M. Haris Fadhillah, SE., MM selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan, saran dan juga dukungan dalam skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. Dandan Irawan, S.E., M.Sc selaku wali dosen yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta dukungan akademik selama masa studi.
5. Bank Indonesia yang telah memberikan saya beasiswa selama perkuliahan dari semester lima hingga semester tujuh.
6. Bapak/Ibu dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Civitas Akademik Universitas Koperasi Indonesia.
8. Bapak Sukanto, S.Ud serta seluruh pengurus, pengawas, karyawan dan anggota Koperasi Irinkopolsatrahmopolkopindababar yang telah bersedia menerima penelitian untuk melakukan penelitian dikoperasi. Dengan segala keramahan dan kebebasan dalam informasi sehingga memudahkan proses penyusunan skripsi.
9. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, Bapak Djamharis dan Ibu Marliyah yang telah membantuku sampai sekarang ini. Terima kasih selalu mendoakan yang terbaik dan memberi dukungan moral maupun material.
10. Sahabat awal semester saya yaitu Noviana, Nurul dan Irpan yang sudah menemani cerita awal saya di kampus sampai saat ini. selaku teman baik dan pendengar yang siap mendengarkan segala keluh kesah tanpa menghakimi, serta selalu memberikan saran atau masukan dan motivasi yang membangun untuk segala permasalahan yang saya hadapi.
11. Sahabat himpunan 21 yang menjadi teman sekelas saya yaitu Ismi, Natasya, Aulia dan Deanira. Terima kasih telah membuat kehidupan perkuliahan

terasa begitu cepat dan penuh kebahagiaan. Seluruh dukungan dan dorongan yang telah diberikan akan selalu penulis kenang.

12. Kepada keluarga HIMA Manajemen angkatan 2021 – 2024. Terima kasih atas kenangan dan pengalamannya selama berorganisasi.

13. Kepada keluarga besar Ikopin Football Club, terima kasih atas cerita canda tawa dan ilmu pengalaman berorganisasi.

14. Kepada teh inge, teh tiva dan teh euis partner kerja yang senantiasa memberikan bantuan, semangat dan ilmu sehingga penulis mampu lebih ikhlas dan sabar dalam menyelesaikan penelitian.

Akhir kata, penulis dapat menyampaikannya dengan pertolongan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala, serta bantuan, dukungan, motivasi dari segala pihak skripsi ini tidak dapat diselesaikan. Jazakumullah Khayran atas kebaikan-kebaikan yang Allah izinkan sampai pada penulisan ini. Inna lillahi wa inna quwwata illa billah. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas segera kebaikan kalian. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala membalas segala kebaikan saudara-saudara semua. *Fii Amanillah*

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jatinangor, Juli 2025

Ellisa Marliyani

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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 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 Bisnis	19
2.1.3 Pendekatan Aplikasi	21
2.1.4 Pendekatan Kualitas Pelayanan	27
2.2 Metode Penelitian.....	29
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan	29
2.2.2 Data Yang Diperlukan	30
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	31
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
2.2.5 Analisis Data.....	33
2.2.6 Tempat Penelitian	37

2.2.7 Jadwal Penelitian	37
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	38
3.1 Keadaan Umum Koperasi	38
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar...	38
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	43
3.2 Keanggotaan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	51
3.3 Kegiatan Usaha Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	53
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	56
3.4.1 Keadaan Permodalan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar....	57
3.4.2 Kondisi Keuangan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	59
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	65
3.5.1 Implementasi Identitas Koperasi Pada Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	66
3.5.2 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	67
3.5.3 Implementasi Mita – Nilai Koperasi	69
3.6 Pelayanan Waserda	71
3.6.1. Penggunaan Aplikasi Kasir Digital	71
3.6.2. Penggunaan Sistem Akutasi Managemen	73
3.7 Penerapan Layanan Digital	75
3.7.1. Implementasi Aplikasi Kasir Digital dalam Pelayanan Waserda.....	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Identitas Informan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	81
4.1.1 Akses.....	81
4.1.2 Rapport.....	82
4.2 Kondisi koperasi sehingga memerlukan aplikasi kasir digital di koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	84
4.3 Faktor-Faktor Yang Mendorong Keberhasilan Dan Terhambatnya Pelaksanaan Aplikasi Kasir Digital Di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	88
4.4 Kualitas Pelaksanaan Aplikasi Kasir Digital Di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Anggota	91
4.4.1 Implementasi Aplikasi Kasir Digital	91
4.4.2 Kualitas Pelayanan Anggota	117

4.5 Upaya Yang Dilakukan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Anggota.....	140
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	145
5.1 Simpulan.....	145
5.2 Saran	147
DAFTAR PUSTAKA	149
LAMPIRAN.....	151



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Anggota Koperasi Primkoppol Satbrimob	3
Tabel 1. 2 Jumlah SHU Unit Usaha Mini Market Primkoppol.....	7
Tabel 3. 1 Susunan Karyawan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	50
Tabel 3. 2 Perkembangan Anggota Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar 2020-2024	51
Tabel 3. 3 Pendapatan Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	53
Tabel 3. 4 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib di Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	59
Tabel 3. 5 Pedoman Penilaian Rasio Likuiditas Koperasi	60
Tabel 3. 6 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar Tahun 2020 - 2024.....	61
Tabel 3. 7 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas.....	62
Tabel 3. 8 Rasio Solvabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	63
Tabel 3. 9 Pedoman Penilaian Rentabilitas Koperasi.....	64
Tabel 3. 10 Rasio Rentabilitas Primkoppol Satbrimob Polda Jabar	65
Tabel 3. 11 Implementasi Definisi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	66
Tabel 3. 12 Implementasi Deskriptif Prinsip-prinsip Koperasi di Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	67
Tabel 3. 13 Implementasi Deskriptif Nilai-Nilai Koperasi.....	70
Tabel 4. 2 Identitas Informan.....	83
Tabel 4. 3 Hasil wawancara terkait implementasi aplikasi kasir digital.....	116
Tabel 4. 4 Tabel rekomendasi pada dimensi reliability dan policy pada.....	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Aplikasi Kasir Modern Minimarket.....	5
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Primkoppol Satbrimob	43
Gambar 4. 1 Penerapan standar internasional aplikasi ISO/IEC 25010 indikator fungsional suitability pada aplikasi kasir digital.....	94
Gambar 4. 2 Penerapan standar internasional aplikasi ISO/IEC 25010 indikator performance pada aplikasi kasir digital.....	97
Gambar 4. 3 Penerapan Standar Internasional Aplikasi ISO/IEC 25010 Indikator Compability Pada Aplikasi Kasir Digital	100
Gambar 4. 4 Penerapan standar internasional aplikasi ISO/IEC 25010 indikator usability pada aplikasi kasir digital	103
Gambar 4. 5 Penerapan standar internasional aplikasi ISO/IEC 25010 indikator reliability pada aplikasi kasir digital	106
Gambar 4. 6 Penerapan Standar Internasional Aplikasi ISO/IEC 25010 Indikator Security Pada Aplikasi Kasir Digital	109
Gambar 4. 7 Penerapan standar internasional aplikasi ISO/IEC 25010 indikator Maintability pada aplikasi kasir digital	112
Gambar 4. 8 Penerapan standar internasional aplikasi ISO/IEC 25010 indikator portability pada aplikasi kasir digital	115
Gambar 4. 9 Hasil evaluasi kualitas pelayanan ritel dimensi physical aspect	121
Gambar 4. 10 Hasil evaluasi kualitas pelayanan ritel dimensi reliability	126
Gambar 4. 11 Hasil evaluasi kualitas pelayanan ritel dimensi personal interaction	129
Gambar 4. 12 Hasil evaluasi kualitas pelayanan ritel dimensi problem solving	133
Gambar 4. 13 Hasil evaluasi kualitas pelayanan ritel dimensi policy	138

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	151
Lampiran 2 Dokumentasi.....	155
Lampiran 3 Pedoman Observasi	156
Lampiran 4 Dokumen RAT Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	159
Lampiran 5 Keuangan Koperasi Primkoppol Satbrimob Polda Jabar.....	160

