

**PENGEMBANGAN WEBSITE PADA KOPERASI PEGAWAI  
PEMERINTAH DAERAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta)

Disusun Oleh:

**Adi Cahyana**

**C1200061**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

Drs. Dadan Hamdani, MM.



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

**2025**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengembangan Website Pada Koperasi Pegawai  
Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Anggota

(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah  
DKI Jakarta)

Nama : Adi Cahyana

NIM : C1200061

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Sarjana Manajemen

Konsentrasi : Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan,

Pembimbing



Drs. Dadan Hamdani, MM.

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua

Program Studi S1 Manajemen



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 **“Pengembangan Website Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan 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 penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir laporan akhir skripsi ini.

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

Jatinangor, September 2025

**Adi Cahyana**

C1200061

**IKOL**  
University

## RIWAYAT HIDUP



**Adi Cahyana**, lahir pada tanggal 9 September 2001 di Bandung, Jawa barat. Merupakan anak pertama dari keluarga Bapak Undang Rohman dan Ibu Neni. Adapun riwayat pendidikan formal yang telah ditempuh adalah sebagai berikut:

1. 2008-2014 : Sekolah Dasar Negeri Bojong Braja
2. 2014-2017 : SMP Negeri 3 Rancaekek
3. 2017-2020 : SMA Negeri 1 Rancaekek

Pada tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di IKOPIN *University*. Selama menempuh studi, penulis turut berpartisipasi dalam kegiatan kemahasiswaan, khususnya pada Unit Kegiatan Mahasiswa *English Club of IKOPIN University* pada tahun 2020–2024.

IKOPIN  
University

## **ABSTRACT**

**ADI CAHYANA. 2025.** *Development of the Regional Government Employees Cooperative Website in an effort to improve the quality of member services (Case Study on the Regional Government Employees Cooperative of DKI Jakarta), under the guidance of Dadan Hamdani.*

*The DKI Jakarta Regional Government Employees Cooperative is a consumer cooperative whose members are DKI Jakarta provincial government employees. The quality of member service is an important component in improving the quality of cooperative services. There are many ways to improve service quality, one of which is through website development. Website development is carried out so that transactions carried out by cooperative members become easier and more efficient and cooperatives must also encourage the use of technology and digitalization in cooperatives in order to create advanced and modern cooperatives.*

*The research method used is the case study method, using interview techniques, observation, and distributing questionnaires to cooperative members to describe how website development is carried out by the DKI Jakarta KPPD to improve the quality of member services.*

*From the results of research and observations, it is known that the website development carried out by the cooperative has currently been carried out, but is not good enough due to limited people in managing the website. It is known from interviews with cooperative managers that there is a need for website development to improve the quality of member service.*

**Keywords:** **Website Development, Service Quality, Regional Government Employees Cooperative**

**IKOPIN**  
University

## ABSTRAK

**ADI CAHYANA. 2025.** Pengembangan Website Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah dalam upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota (Studi Kasus pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta), di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta merupakan koperasi konsumen yang dimana anggotanya merupakan para pegawai pemerintah daerah provinsi DKI Jakarta. Kualitas pelayanan anggota merupakan sebuah komponen yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan koperasi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan banyak cara yang bisa dilakukan salah satunya dengan melalui pengembangan website. Pengembangan website dilakukan agar transaksi yang dilakukan oleh anggota koperasi menjadi lebih mudah dan lebih efisien serta koperasi juga harus mendorong penggunaan teknologi serta digitalisasi pada koperasi agar menciptakan koperasi yang maju dan modern.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode studi kasus, dengan menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan penyebaran kuisioner kepada para anggota koperasi untuk menggambarkan bagaimana pengembangan website yang dilakukan oleh KPPD DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota.

Dari Hasil penelitian dan observasi, diketahui bahwa pengembangan website yang dilakukan oleh koperasi pada saat ini sudah dilakukan, namun belum cukup baik karena keterbatasan orang dalam mengelola website tersebut. Hal ini diketahui dari wawancara dengan manajer koperasi bahwa perlu adanya pengembangan website untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota.

***Kata Kunci: Pengembangan Website, Kualitas Pelayanan, Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah***

IKOPIN  
University

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur senantiasa saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan Rahmat serta karunia nya dalam Menyusun skripsi yang berjudul “Pengembangan Website Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan anggota” shalawat serta salam dituturkan kepada junjungan Nabi besar yaitu Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman nanti.

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dari penulis sehingga penulis berharap ada penelitian yang lebih baik lagi dalam meneliti isu ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun oleh penulis sendiri tanpa bantuan berbagai pihak, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM. selaku dosen pembimbing saya yang telah dengan penuh kesabaran dan dedikasi memberikan arahan serta masukan selama proses membimbing penulisan skripsi, sehingga dengan dukungan dan motivasi yang Bapak berikan menjadi dorongan bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Bapak Dr. Heri Nugraha. M.Si. selaku dosen penelaah Konsentrasi yang telah memberikan nasihat, masukan, dan arahan yang berarti untuk menyempurnakan skripsi ini.

3. Yang terhormat, Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si. selaku dosen penelaah Koperasi yang telah memberikan koreksi dan masukan yang berarti untuk menyempurnakan 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 S1 Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
6. Bapak Adit selaku staf Tata usaha serta Bapak Wiratmo selaku Manajer serta kepada seluruh staf KPPD DKI Jakarta yang telah berkenan memberikan saya kesempatan untuk melakukan penelitian serta dapat terselesaikan lah skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen dan seluruh staf akademik Program Studi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan dukungan, pelayanan, dan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang berharga selama masa perkuliahan.
8. Orang tua, Ayah dan Ibu serta Adik saya yang selalu memberikan dukungan berupa do'a sehingga memberi rasa semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.
9. Teman-Teman Manajemen B serta Teman-teman Bisnis A yang telah memberikan saya dukungan dengan sepenuh hati sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Cha Eunwoo serta para member NCT *Dream* yang telah memberi saya motivasi dan rasa semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

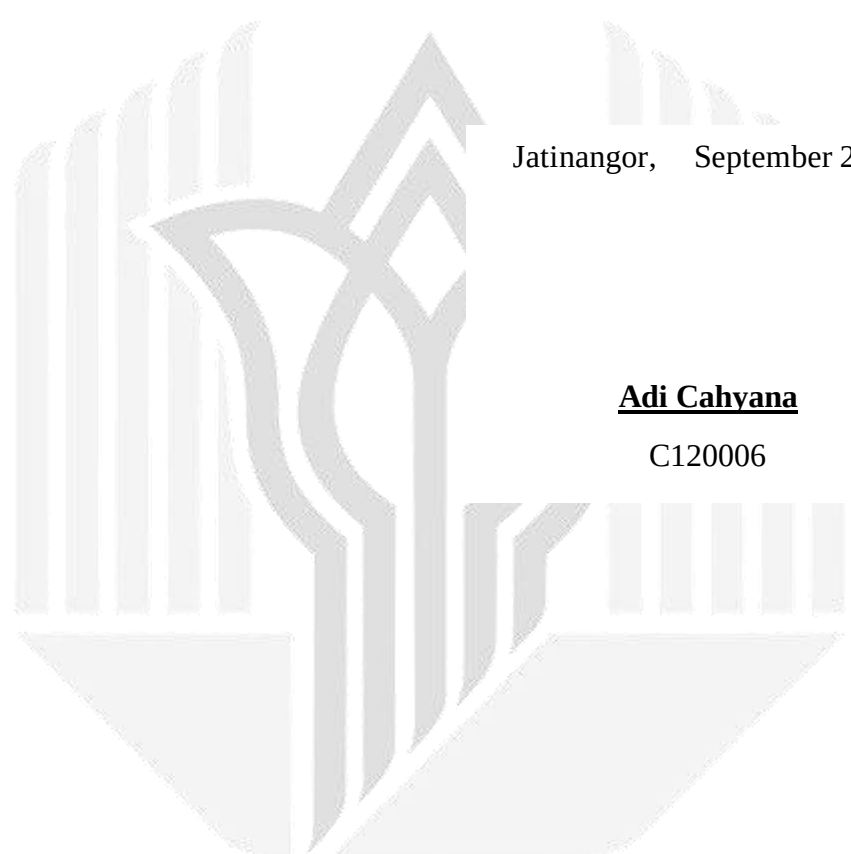


Penulis berharap bahwa karya ilmiah ini dapat menjadi tahapan signifikan dalam membentuk pribadi yang lebih unggul dan berdaya saing di masa depan, serta memberikan kontribusi keilmuan yang bermanfaat bagi para pembaca.

Jatinangor, September 2025

**Adi Cahyana**

C120006

The logo of IKOPIN University features a stylized, abstract design in shades of gray. It includes a central vertical element that resembles a flame or a stylized letter 'K', flanked by vertical bars of varying heights. Below this graphic, the text 'IKOPIN' is written in a large, bold, sans-serif font, and 'University' is written below it in a smaller, regular sans-serif font.

**IKOPIN**  
University

## DAFTAR ISI

|                                                                  |              |
|------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                       | <b>i</b>     |
| <b><i>ABSTRACT</i> .....</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>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                       | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                     | <b>xv</b>    |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                               | <br><b>1</b> |
| <b>1.1 Latar Belakang Penelitian.....</b>                        | <b>1</b>     |
| <b>1.2 Identifikasi Masalah .....</b>                            | <b>5</b>     |
| <b>1.3 Maksud dan Tujuan.....</b>                                | <b>6</b>     |
| 1.3.1 Maksud Penelitian.....                                     | 6            |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian.....                                     | 6            |
| <b>1.4 Kegunaan Penelitian.....</b>                              | <b>7</b>     |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis.....                                     | 7            |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....                                      | 7            |
| <br><b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....</b> | <br><b>8</b> |
| <b>2.1 Pendekatan Masalah.....</b>                               | <b>8</b>     |

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....                          | 8         |
| 2.1.1.1 Definisi Koperasi.....                               | 8         |
| 2.1.1.2 Definisi Koperasi Konsumen .....                     | 10        |
| 2.1.1.3 Nilai-Nilai Yang Mendasari Kegiatan Koperasi.....    | 10        |
| 2.1.1.4 Prinsip-Prinsip Koperasi.....                        | 12        |
| 2.1.2 Pendekatan Kualitas Pelayanan Anggota .....            | 15        |
| 2.1.3 Konsep Pengembangan .....                              | 20        |
| 2.1.4 Aplikasi .....                                         | 21        |
| 2.1.5 Konsep Aplikasi .....                                  | 22        |
| 2.1.6 Website .....                                          | 22        |
| 2.1.7 Pendekatan Pengembangan Website .....                  | 23        |
| 2.1.8 Penelitian Terdahulu.....                              | 27        |
| <b>2.2 Metode Penelitian .....</b>                           | <b>28</b> |
| 2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....                 | 28        |
| 2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) ..... | 29        |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data.....       | 30        |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....                          | 32        |
| 2.2.5 Analisis Data .....                                    | 33        |
| 2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian.....                          | 45        |
| 2.2.7 Jadwal Penelitian.....                                 | 46        |
| <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....</b>          | <b>47</b> |

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>3.1 Keadaan Umum Organisasi.....</b>                                                                     | <b>47</b> |
| 3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi.....                                                                    | 47        |
| 3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi .....                                                                    | 48        |
| <b>3.2 Keanggotaan Koperasi.....</b>                                                                        | <b>49</b> |
| 3.2.1 Rapat Anggota.....                                                                                    | 49        |
| 3.2.2 Pengurus .....                                                                                        | 51        |
| 3.2.3 Pengawas .....                                                                                        | 54        |
| 3.2.4 Manajer Serta Karyawan.....                                                                           | 54        |
| <b>3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi .....</b>                                                     | <b>55</b> |
| 3.3.1 Aset Koperasi.....                                                                                    | 55        |
| 3.3.2 Unit Usaha Koperasi .....                                                                             | 56        |
| 3.3.3 Rasio Keuangan.....                                                                                   | 62        |
| 3.3.4 Sisa Hasil Usaha.....                                                                                 | 66        |
| <b>3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi .....</b>                                                            | <b>67</b> |
| 3.4.1 Implementasi Prinsip Koperasi .....                                                                   | 67        |
| 3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....                                                               | 68        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                     | <b>71</b> |
| 4.1 Identitas Responden dan Informan .....                                                                  | 71        |
| 4.2 Sistem Informasi yang Telah Dijalankan Koperasi Pegawai Pemerintah<br>Daerah DKI Jakarta Saat Ini ..... | 71        |
| 4.3 Keterkaitan Pengembangan Website Terhadap Pelayanan Anggota.....                                        | 78        |

|                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.4 Pengembangan Website Seperti Apa Yang Akan Dikembangkan Pada KPPD<br>DKI Jakarta..... | 79         |
| 4.5 Kepentingan Anggota terkait Pengembangan website.....                                 | 90         |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                     | <b>105</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                                                         | 105        |
| 5.2 Saran-Saran.....                                                                      | 105        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                | <b>107</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                     | <b>108</b> |



## DAFTAR TABEL

|             |                                                                                                                                             |    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. 1  | Perkembangan Anggota koperasi di Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta Tahun 2019-2023.....                                        | 3  |
| Tabel 2. 1  | Penelitian Terdahulu .....                                                                                                                  | 27 |
| Tabel 2. 2  | Operasionalisasi Variabel .....                                                                                                             | 30 |
| Tabel 2. 3  | Jenjang dan kriteria Tanggapan dan Harapan Pelanggan.....                                                                                   | 34 |
| Tabel 2. 4  | Kelas Interval Setiap Indikator pada unsur - unsur pembentuk pengembangan aplikasi pada Koperasi pegawai pemerintah daerah DKI Jakarta..... | 35 |
| Tabel 2. 5  | Kelas Interval Unsur <i>Communication</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                          | 36 |
| Tabel 2. 6  | Kelas Interval Unsur <i>Planning</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                               | 36 |
| Tabel 2. 7  | Kelas Interval Unsur <i>Modelling</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                              | 37 |
| Tabel 2. 8  | Kelas Interval Unsur <i>Contruction</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                            | 38 |
| Tabel 2. 9  | Kelas Interval Unsur <i>Tangible</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                               | 38 |
| Tabel 2. 10 | Kelas Interval Unsur <i>Reability</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                              | 39 |

|                                                                                                                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 11 Kelas Interval Unsur <i>Responsiveness</i> Pada Koperasi Pegawai<br>Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                                                                              | 40 |
| Tabel 2. 12 Kelas Interval Unsur <i>Assurance</i> Pada Koperasi Pegawai<br>Pemerintah daerah DKI Jakarta.....                                                                                                   | 41 |
| Tabel 2. 13 Kelas Interval Unsur <i>Emphaty</i> Pada Koperasi Pegawai Pemerintah<br>daerah DKI Jakarta.....                                                                                                     | 41 |
| Tabel 2. 14 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Pelanggan Terhadap Unsur-Unsur.....                                                                                                                                    | 42 |
| Tabel 2. 15 Rekapitulasi Hasil Perhitungan Dengan metode Skoring Menganai<br>Tanggapan Pelanggan Terhadap Unsur-Unsur Pengembangan aplikasi<br>mobile pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta ..... | 42 |
| Tabel 2. 16 Analisis Kesesuaian dan Kesenjangan .....                                                                                                                                                           | 43 |
| Tabel 3. 1 Tugas <i>Manager</i> dan Karyawan.....                                                                                                                                                               | 55 |
| Tabel 3. 2 Besaran Simpanan .....                                                                                                                                                                               | 57 |
| Tabel 3. 3 Besaran Volume Pinjaman.....                                                                                                                                                                         | 58 |
| Tabel 3. 4 Perkembangan SHU Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI<br>Jakarta Tahun 2019-2023 .....                                                                                                             | 67 |
| Tabel 4. 1 Rekapitulasi pelaksanaan Terhadap unsur-unsur Pengembangan<br>website Koperasi Pegawai pemerintah DKI Jakarta .....                                                                                  | 84 |
| Tabel 4. 2 Rekapitulasi pelaksanaan Terhadap unsur - unsur Pengembangan<br>website Koperasi Pegawai pemerintah DKI Jakarta .....                                                                                | 85 |
| Tabel 4. 3 Rata-Rata Pelaksanaan terhadap Unsur-unsur Pengembangan Pada<br>Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta.....                                                                                  | 86 |

|             |                                                                                                                                                        |    |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4. 4  | Rata-rata pelaksanaan Terhadap Indikator Unsur-Unsur pengembangan<br>Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI Jakarta.....                          | 86 |
| Tabel 4. 5  | Rekapitulasi Kepentingan Anggota Terhadap Unsur - Unsur<br>Pengembangan Website.....                                                                   | 91 |
| Tabel 4. 6  | Rekapitulasi Kepentingan Anggota Terhadap unsur - unsur<br>Pengembangan website.....                                                                   | 92 |
| Tabel 4. 7  | Rata-Rata Kepentingan anggota Pada Koperasi Pegawai Pemerintah<br>Daerah DKI Jakarta.....                                                              | 93 |
| Tabel 4. 8  | Rata-rata kepentingan anggota Terhadap Indikator Unsur - Unsur<br>pengembangan Pada Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah DKI<br>Jakarta.....             | 93 |
| Tabel 4. 9  | Kesesuaian Antara Pelaksanaan dan Kepentingan anggota Terhadap<br>Unsur-unsur pengembangan pada Koperasi Pegawai Pemerintah<br>Daerah DKI Jakarta..... | 97 |
| Tabel 4. 10 | Rekapitulasi skor dan Median.....                                                                                                                      | 98 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                                                         |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Gambar 1. 1 Tampilan Website KPPD DKI Jakarta.....                                                      | 4   |
| Gambar 1. 2 Tampilan dari Aplikasi mobile KPPD DKI Jakarta.....                                         | 5   |
| Gambar 2. 1 Diagram Cartesius.....                                                                      | 44  |
| Gambar 3. 1 Struktur organisasi Koperasi KPPD DKI Jakarta.....                                          | 48  |
| Gambar 3. 2 Diagram Aset KPPD DKI Jakarta .....                                                         | 56  |
| Gambar 3. 3 Grafik Volume Simpanan.....                                                                 | 57  |
| Gambar 3. 4 Volume Pinjaman Pada Unit Simpan Pinjam .....                                               | 58  |
| Gambar 4. 1 Tampilan website KPPD DKI Jakarta .....                                                     | 72  |
| Gambar 4. 2 Tampilan aplikasi mobile KPPD DKI Jakarta saat ini .....                                    | 73  |
| Gambar 4. 3 Aplikasi mobile KPPD DKI Jakarta saat ini .....                                             | 79  |
| Gambar 4. 4 Website Terbaru dari Pengembangan Aplikasi yang Akan Diterapkan<br>di KPPD DKI Jakarta..... | 82  |
| Gambar 4. 5 Diagram Cartesius.....                                                                      | 102 |
| Gambar 4. 6 Kuadran Cartesius.....                                                                      | 103 |
| Gambar 4. 7 Kuadran II Cartesius.....                                                                   | 103 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Panduan Wawancara.....                                     | 108 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....                                  | 111 |
| Lampiran 3 Tampilan Website Terbaru.....                              | 121 |
| Lampiran 4 Profil Koperasi.....                                       | 128 |
| Lampiran 5 SHU Tahun 2019 - 2023.....                                 | 134 |
| Lampiran 6 Laporan keuangan KPPD DKI Jakarta Periode 2019 – 2023..... | 139 |
| Lampiran 7 Tempat Penelitian .....                                    | 143 |

