

# **TINJAUAN PROSES BISNIS DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang  
Bandung)

Disusun Oleh:

**HANNA PUSPITA DEWI**

**C1210106**

**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  
TAHUN 2025**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Tinjauan Proses Bisnis Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung)

Nama : Hanna Puspita Dewi

NIM : C1210106

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Bisnis

Menyetujui dan Mengesahkan

Pembimbing I



**Drs. Dadan Hamdani, MM**

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi  
Manajemen



**Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si**

**Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi dengan judul **“Tinjauan Proses Bisnis Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan”** merupakan karya saya sendiri dengan arahan 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 skripsi ini.

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

Jatinangor, Agustus 2025

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular official stamp. The stamp is yellow and contains the text 'KOPERASI INDONESIA' at the top, 'KANTOR WILAYAH' on the left, 'Jatinangor' in the center, and 'TELEPON' and 'FAX' on the right. Below the signature, the text 'Hanna Puspita Dewi' and 'C1210106' are printed.

**Hanna Puspita Dewi**

**C1210106**

## RIWAYAT HIDUP



**Hanna Puspita Dewi**, lahir di Sumedang pada tanggal 20 bulan Februari tahun 2004. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan bapak (alm) Hadiat dan ibu Sukmanah. Berikut pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis:

1. RA Al-Muhajirin Rancaekek (2008 – 2009)
2. SD Negeri Tanjung Siang (2009 – 2015)
3. SMP Negeri 1 Cimanggung (2015 – 2018)
4. SMA PGRI Parakanmuncang (2018 – 2021)

Selanjutnya pada bulan Agustus 2021 penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) yang telah bertransformasi menjadi IKOPIN UNIVERSITY, Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Bisnis.

IKOPIN  
University

## ***ABSTRACT***

**HANNA PUSPITA DEWI. 2025.** *Review of Business Processes to Increase Member Participation as Customers. Case Study of the K7 Mart Business Unit of the BTN Bank Employee Cooperative, Bandung Branch, under the guidance of Dadan Hamdani*

*This research was motivated by low member participation in shopping at the K7 Mart Business Unit. This condition is caused by the lack of dissemination of information regarding product prices and availability, the limited variety of goods offered, and the widespread domicile of members across West Java, which reduces the frequency of in-person visits to the cooperative business unit. This study used a descriptive quantitative method through the distribution of questionnaires to cooperative members who are also employees of the BTN Bank Bandung Branch.*

*The results indicate that the K7 Mart business process is considered quite good, but still weak in product variety, product availability, price information, and promotional frequency. Member participation is also still limited due to irregular purchases, low transaction values, and members' domiciles spread across West Java. To this end, cooperatives need to increase product variety, improve store layouts, clarify pricing information, expand digital promotions, and broaden the reach of delivery services and online shopping platforms to increase member participation.*

**Keywords: Business Process, Member Participation, Cooperative.**

**IKOPIN**  
University

## **ABSTRAK**

**HANNA PUSPITA DEWI. 2025.** Tinjauan Proses Bisnis Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan. Studi Kasus Pada Unit Usaha K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung, di bawah bimbingan Dadan Hamdani

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya partisipasi anggota dalam berbelanja di Unit Usaha K7 Mart. Kondisi ini disebabkan karena kurangnya penyebaran informasi terkait harga dan ketersediaan produk, keterbatasan variasi barang yang ditawarkan, serta cakupan domisili anggota yang tersebar luas di wilayah Jawa Barat sehingga mengurangi frekuensi kunjungan langsung ke unit usaha koperasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada anggota koperasi yang juga merupakan karyawan Bank BTN Cabang Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses bisnis K7 Mart dinilai cukup baik, namun masih lemah pada variasi produk, ketersediaan barang, informasi harga, dan frekuensi promosi. Partisipasi anggota juga masih terbatas karena pembelian dilakukan tidak rutin, nilai transaksi rendah, serta domisili anggota yang tersebar di Jawa Barat. Untuk itu, koperasi perlu meningkatkan variasi produk, memperbaiki tata letak toko, memperjelas informasi harga, memperluas promosi digital, serta memperluas jangkauan layanan pesan antar dan platform belanja online agar partisipasi anggota dapat meningkat.

**Kata Kunci: Proses Bisnis, Partisipasi Anggota, Koperasi.**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah Subbbhanaahu Wa Ta'ala yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tinjauan Proses Bisnis Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan” (Studi Kasus Pada Unit Usaha K7 Mart Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung) sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Koperasi Indonesia.

Penulis menyadari bahwa berbagai kesulitan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pengarahan, bantuan, serta dorongan dari banyak pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Dadan Hamdani, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaganya untuk membimbing. Tidak hanya itu, beliau juga banyak memberikan arahan, masukan, saran dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah banyak memberikan saran dan masukan bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah banyak memberikan saran dan masukan bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Ir. Agus Pakpahan, MS., selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.
6. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.
7. Seluruh Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah mendidik dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan.
8. Seluruh staff dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan dengan baik selama masa perkuliahan.
9. Seluruh pihak Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian serta telah meluangkan waktu dalam memberikan informasi kepada penulis.
10. Kedua Orang tua tercinta Alm. Bapak Hadiat dan Ibu Sukmanah yang selalu menjadi penyemangat penulis, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis.

11. Kepada kakak Mochammad Hadi Effendi S.E dan istrinya Lely Lestari Hanafiah S.Pd yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.
12. Sahabat seperjuangan yang selalu menemani dan memberikan semangat serta dukungan selama perkuliahan Anisa, Rhevita, Meli, Alifya, Tiara, Amelia, Diana, Usu, Alike, Susal, dan Dhea.
13. Teman-teman Praktik Lapang Khoerun Nisa, Chika, Nezla, Salum, Mendung, Ardi. Terima kasih telah hadir, memberikan banyak ilmu berharga, kebahagiaan selama proses penelitian.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan Angkatan 2021, terutama kelas Manajemen C dan Manajemen Bisnis 41 A atas semangat, canda dan tawa selama masa perkuliahan.
15. Diri saya sendiri Hanna Puspita Dewi. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah. Terima kasih sudah bertahan.

Sekali lagi penulis ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulis, semoga Allah Subhanaahu Wa Ta'ala membalas semua kebaikannya dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Jatinangor, Agustus 2025

Hanna Puspita Dewi

## 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>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Identifikasi Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
1.3.1 Maksud Penelitian .....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
<b>1.4 Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>12</b>
1.4.1 Kegunaan Teoretis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	12
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 Pendekatan Masalah</b> .....	<b>14</b>
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian .....	14
2.1.2 Pendekatan Manajemen Koperasi .....	25
2.1.3 Pendekatan Manajemen Bisnis.....	32
2.1.4 Proses Bisnis.....	34

2.1.5	Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	44
2.1.6	Penelitian Terdahulu.....	51
2.1.7	Kerangka Berpikir .....	54
<b>2.2</b>	<b>Metode Penelitian.....</b>	<b>55</b>
2.2.1	Metode yang Digunakan.....	55
2.2.2	Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....	56
2.2.3	Sumber Data dan Cara Menentukannya .....	58
2.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	59
2.2.5	Analisis Data .....	61
2.2.6	Tempat/Lokasi Penelitian .....	70
2.2.7	Jadwal Penelitian.....	70
<b>BAB III</b>	<b>KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>	<b>71</b>
<b>3.1</b>	<b>Keadaan Umum Organisasi Koperasi Pegawai Kopeg BTN .....</b>	<b>71</b>
3.1.1	Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	71
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi.....	73
<b>3.2</b>	<b>Keanggotaan Koperasi Pegawai Kopeg BTN .....</b>	<b>80</b>
<b>3.3</b>	<b>Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Pegawai Kopeg BTN .....</b>	<b>82</b>
<b>3.4</b>	<b>Implementasi Jati Diri Koperasi Pegawai Kopeg BTN.....</b>	<b>93</b>
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>100</b>
<b>4.1</b>	<b>Identitas Responden dan Informan.....</b>	<b>100</b>
<b>4.2</b>	<b>Pelaksanaan Proses Bisnis yang Dijalankan Oleh Unit Usaha K7 Mart. 102</b>	<b>102</b>
<b>4.3</b>	<b>Tingkat Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Dalam Melakukan Pembelian Pada Unit Usaha K7 Mart.....</b>	<b>119</b>
<b>4.4</b>	<b>Upaya Strategis yang Seharusnya Diterapkan.....</b>	<b>122</b>
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>126</b>

<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>126</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran - Saran.....</b>	<b>127</b>
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>129</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>132</b>



## DAFTAR TABEL

Table 1.1 Pertumbuhan Anggota .....	4
Table 1.2 Total Transaksi Unit Usaha K7 Mart .....	6
Table 1.3 Pendapatan Unit Usaha K7 Mart .....	7
Table 1.4 Laba Unit Usaha K7 Mart .....	8
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	51
Table 2.2 Operasional Variabel .....	57
Table 2.3 Skala Interval.....	62
Table 2.4 Kelas Interval.....	63
Tabel 2.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Indikator - Indikator Proses Bisnis .....	64
Table 2.6 Rentang Skor Rekapitulasi Proses Bisnis.....	66
Table 2.7 Contoh Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Terkait Proses Bisnis .....	66
Tabel 2.8 Contoh Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pelaksanaan Indikator-Indikator Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	67
Table 2.9 Rentang Skor Rekapitulasi Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	69
Table 2.10 Contoh Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Terkait Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan.....	69
Table 3.1 Data Karyawan Koperasi Bank BTN Cabang Bandung Periode Tahun 2023-2024 .....	80
Table 3.2 Pertumbuhan Anggota .....	81
Table 3.3 Kelompok Anggota Koperasi Pegawai Bank BTN Bandung.....	82
Table 3.4 Perkembangan Simpanan .....	84
Table 3.5 Standar Penilaian Rasio Likuiditas.....	86
Table 3.6 Rasio Likuiditas .....	87
Table 3.7 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas .....	89

Table 3.8 Rasio Solvabilitas .....	89
Table 3.9 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas .....	91
Table 3.10 Rasio Rentabilitas .....	91
Table 3.11 Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung .....	94
Table 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
Table 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....	101
Table 4.3 Responden Berdasarkan Golongan Jabatan.....	101
Table 4.4 Indikator Ketepatan Produk Dengan Kebutuhan Anggota .....	104
Table 4.5 Indikator Frekuensi Ketersediaan Barang .....	105
Table 4.6 Indikator Variasi Produk yang Ditawarkan.....	106
Table 4.7 Indikator Kemudahan dan Kerapihan Toko .....	108
Table 4.8 Indikator Aksesibilitas Rak Barang .....	109
Table 4.9 Indikator Kebersihan Toko .....	110
Table 4.10 Indikator Sikap dan Keramahan Petugas.....	110
Table 4.11 Indikator Kecepatan Dalam Melayani .....	111
Table 4.12 Indikator Kejelasan Informasi yang Diberikan.....	112
Table 4.13 Indikator Informasi Produk/Promo yang Diterima Anggota .....	113
Table 4.14 Indikator Frekuensi Promosi .....	114
Table 4.15 Indikator Penggunaan Sistem Digital Kasir .....	115
Table 4.16 Indikator Pendataan dan Pelacakan Preferensi Anggota .....	116
Table 4.17 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Terkait Proses Bisnis ...	117
Table 4.18 Indikator Frekuensi Anggota dalam Berbelanja di K7 Mart .....	120
Table 4.19 Indikator Jumlah Transaksi yang Dilakukan Anggota dalam Berbelanja di K7 Mart .....	121
Table 4.20 Rekapitulasi Hasil Skor Tanggapan Responden Terkait Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan .....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	55
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung .....	74
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Koperasi Pegawai Bank BTN Cabang Bandung yang Disarankan .....	75
Gambar 3.3 Perkembangan Simpanan .....	85
Gambar 3.4 Rasio Likuiditas .....	87
Gambar 3.5 Rasio Solvabilitas .....	90
Gambar 3.6 Rasio Rentabilitas .....	92
Gambar 4.1 Business Model Canvas.....	103



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi.....	132
Lampiran 2 Kuesioner Kepada Anggota .....	132
Lampiran 3 Hasil Kuesioner Proses Bisnis .....	134
Lampiran 4 Hasil Kuesioner Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan .....	137
Lampiran 5 Dokumentasi Bersama Staf K7 Mart .....	139

