

**PERAN WEB PORTAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI PELANGGAN KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Koperasi Karyawan PT.Astra Honda Motor)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

Desi Lusiana

C1160315

Dosen Pembimbing

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

Mohamad Fahreza, SE., MBA



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PERAN WEB PORTAL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN KOPERASI
(Studi Kasus pada Koperasi Karyawan PT.Astra Honda
Motor)

Nama Mahasiswa : DESI LUSIANA

Nomor Pokok : C1160315

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

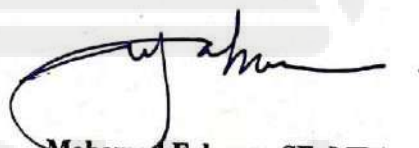
MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



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



Mohamad Fahreza, SE., MBA.

Direktur Prodi S1 Manajemen



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

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 20 November 1998 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari Keluarga Bapak Mas Tono Suparno dan Ibu Neulis Setiawati. Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2009 lulus dari Madrasah Ibtidaiyah (MI) Cibeureum, Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
2. Tahun 2013 lulus dari Madrasah Tsanawiyah (MTs) Sukasari, Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
3. Tahun 2016 lulus dari SMA Muhammadiyah 6 Kertasari, Kecamatan Kertasari, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;

Pada tahun 2016 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis telah aktif mengikuti kegiatan mahasiswa diantaranya:

1. Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN (2016-2017)
 - Divisi Tari
2. Tim Promosi IKOPIN (2017-2018)
3. LPM Image IKOPIN (2017-2020)
 - Divisi Reporter (2017-2018)
 - Bendahara umum (2018-2019)
 - Divisi Sirkulasi (2019-2020)
4. Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Gerak Bersama IKOPIN (BEM IKOPIN)
Periode 2017-2018

- Biro Humas dan Alumni Departemen KOMINFO (2017-2018)
- 5. Dewan Perwakilan Mahasiswa IKOPIN (DPM IKOPIN) Periode 2018-2019
 - Ketua Komisi III Bidang Aspirasi (2018-2019)
- 6. Korps Protokoler Mahasiswa IKOPIN (KPM IKOPIN) (2016-2020)
 - Divisi Event Organizer (2016-2018)
 - Bendahara Umum (2018-2019)
 - Dewan Senior KPM (2019-2020)
- 7. Mentor Koperasi 2019
- 8. Generasi Baru Indonesia (GENBI) Komunitas penerima Beasiswa Bank Indonesia (2019-2020)

Prestasi yang diraih oleh penulis:

1. Juara 2 Kompetisi Ilmu Koperasi 5 – HIMA S1 MANAJEMEN tahun 2019
2. Juara 3 Lomba Karya Tulis Ilmiah Nasional – HIMA S1 AKUNTANSI tahun 2019

IKOPIN

ABSTRACT

Desi Lusiana (C1160315), *The Role of web portal in Efforts to Increase Members' Participation as Customers, Case study at the Koperasi Karyawan PT.Astra Honda Motor (Kopkar AHM), under the guidance of Gijanto Purbo Suseno and Mochammad Fahreza.*

Digitalization has entered almost all lives, especially companies and the like. The use of technology is utilized by cooperatives in supporting their business activities and maintaining the existence of cooperative life that must keep up with existing developments. Then Kopkar AHM also needs to participate in the development of the times through the use of web portals. It is expected that with the existence of the web portal apart to maintaining the existence of cooperatives, it can simplify to share information and promotion can also add the active participation from members, especially participation of members as customers.

This study attempts to determine how the efforts that must be done by cooperatives to increase the participation of members as customers through the role of Web portal in Kopkar AHM through member responses to the elements of Web portal (Website) usage in 7C (context, content, community, customization, communication, commerce dan connection).The research method used is quantitative case studies and supported by qualitative data through a correlation and determination approach and presented descriptively.

The results show that the use of Kopkar AHM Web portal is good and have a strong enough relationship with the participation of members as customers so that member participation can be increased through efforts that must be done through the use of Web portal. This can be done by maintaining and enhancing the achievements that are considered good and improving those that are not good.

IKOPIN

RINGKASAN

Desi Lusiana (C1160315), Peran Web Portal dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan, Studi kasus pada Koperasi Karyawan PT.Astra Honda Motor (Kopkar AHM), dibawah bimbingan Gijanto Purbo Suseno dan Mohammad Fahreza.

Digitalisasi telah memasuki hampir semua kehidupan, terutama perusahaan dan sejenisnya. Penggunaan teknologi dimanfaatkan koperasi dalam menunjang kegiatan bisnisnya dan menjaga eksistensi kehidupan koperasi yang harus mengikuti perkembangan yang ada. Maka Kopkar AHM pun perlu turut andil dalam perkembangan zaman melalui penggunaan Web portal. Diharapkan dengan adanya Web portal tersebut selain untuk menjaga eksistensi koperasi, memudahkan dalam membagikan informasi dan promosi juga dapat menambahkan partisipasi aktif dari para anggota terutama partisipasi anggota sebagai pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi untuk meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan melalui peran web portal melalui tanggapan anggota akan unsur penggunaan web portal (Website) dalam 7C yaitu *context, content, community, customization, communication, commerce dan connection*. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan studi kasus secara kuantitatif serta didukung dengan data kualitatif melalui pendekatan korelasi dan determinasi yang disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media web portal Kopkar AHM sudah baik dan memiliki hubungan yang cukup kuat dengan partisipasi anggota sebagai pelanggan sehingga partisipasi anggota dapat meningkat melalui upaya-upaya yang harus dilakukan melalui penggunaan web portal. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mempertahankan dan meningkatkan pencapaian yang dirasa baik serta memperbaiki yang dirasa kurang baik.

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang dengan rahmat dan hidayahnya selalu memberikan kesehatan dan kelancaran dan terimakasih juga kepada:

1. Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE, M.Sc selaku dosen pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Mohamad Fahreza, SE, MBA selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ir. Hj. Nanik Risnawati. M.Si. selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Drs. Dadan Hamdani. MM. selaku dosen penelaah koperasi yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. DR. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor IKOPIN.
6. Seluruh staff pengajar dan karyawan/wati Sekretariat S1 Manajemen Ikopin yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan penulis.

7. Segenap pengurus dan anggota koperasi karyawan PT.ASTRA HONDA MOTOR terutama Bapak Aang dan Bapak Wiri atas perizinan, kesempatan,waktu dan informasi yang diberikan.
8. Pihak Pemerintah Provinsi Jawa Barat yang sudah memberikan Beasiswa sehingga bisa membantu biaya perkuliahan penulis.
9. Pihak Bank Indonesia yang sudah memberikan Beasiswa sehingga bisa membantu biaya perkuliahan penulis.
10. Orang tua Tercinta, Ayahanda Mas Tono Suparno dan Ibunda Neulis Setiawati yang selalu memberikan kasih tulus, doa terbaik serta dukungan materi dan moril yang luar biasa. Kedua Adik tercinta Dina Ervana dan Teti Tri Mulyati yang selalu menyemangati sehingga membuat penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Nuzul Mazhar Saleh yang selalu membantu dalam proses pengerjaan skripsi, memberikan semangat dan doa yang tiada henti.
12. Teman-teman BEM KM IKOPIN 2017-2018 dan DPM IKOPIN 2018-2019.
13. Teman-teman LPM-Image IKOPIN 2017-2018 dan KPM IKOPIN 2018-2019.
14. Teman-teman Kost Larasati.
15. Teman-teman satu bimbingan yang sudah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi.
16. Teman-teman jurusan Manajemen Pemasaran 2016.
17. Keluarga besar Manajemen Ikopin, khususnya Angkatan 2016.

18. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. Dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan saudara semua.

Jatinangor,

Desi Lusiana



IKOPIN

DAFTAR ISI

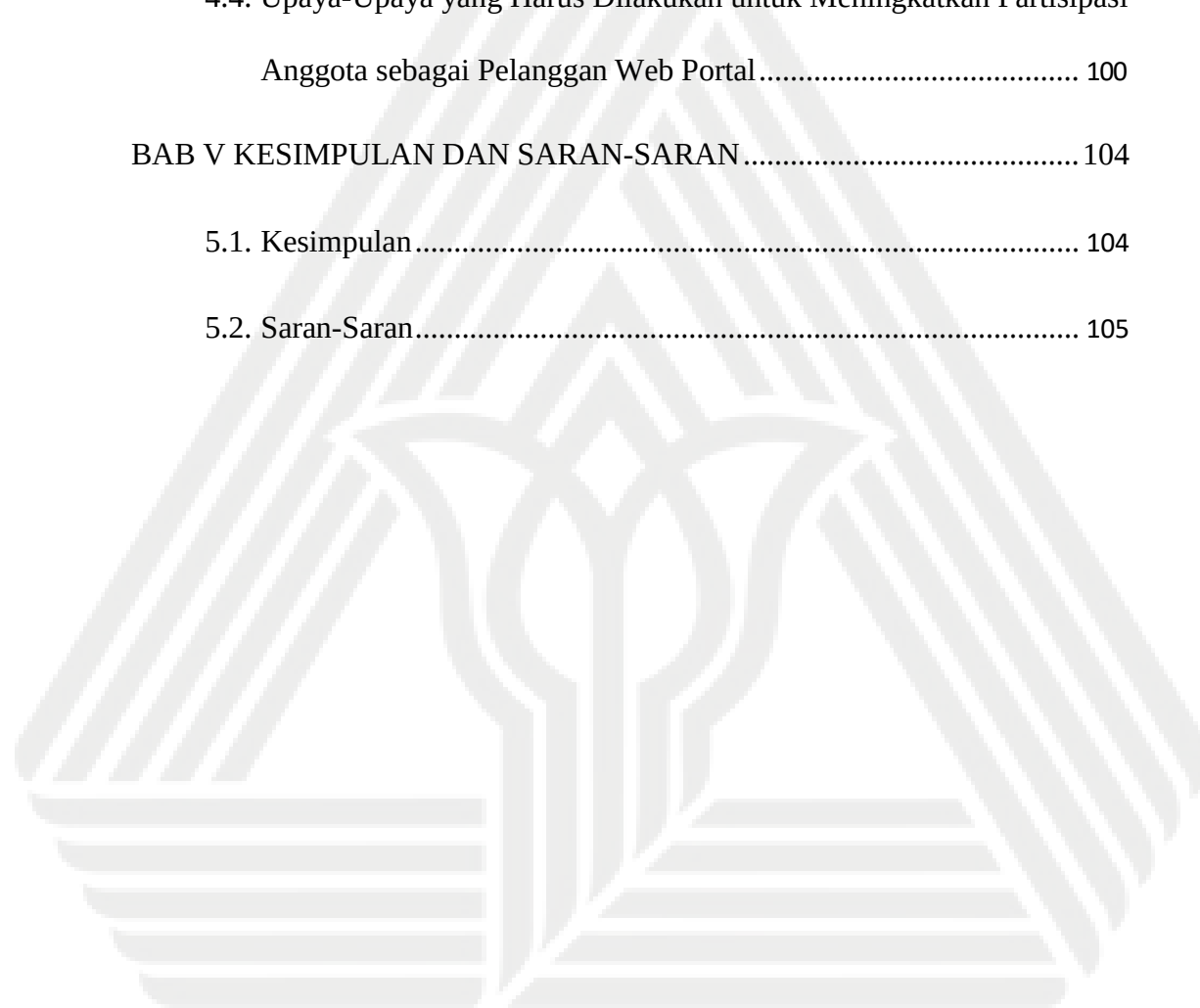
RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	11
1.5. Tempat Penelitian.....	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12

2.1 Pendekatan Masalah	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	12
2.1.1.1. Definisi Koperasi	12
2.1.1.2. Konsep Jatidiri Koperasi.....	13
2.1.1.3. Prinsip-Prinsip Koperasi	14
2.1.1.4. Nilai-Nilai Koperasi	15
2.1.1.5. Tujuan Koperasi	16
2.1.1.6. Fungsi dan Peranan Koperasi	17
2.1.1.7. Bentuk dan Jenis Koperasi.....	18
2.1.1.7.1. Bentuk Koperasi.....	18
2.1.1.7.2. Jenis Koperasi	18
2.1.1.8. Partisipasi Anggota	20
2.1.2.1. Definisi Pemasaran.....	22
2.1.2.2. Bauran Pemasaran (Marketing Mix).....	23
2.1.2.3. Pendekatan Promosi	24
2.1.2.4. Pendekatan Bauran Promosi	25
2.1.3. Pendekatan Website	27
2.1.3.1. Pengertian Website	27
2.1.3.2. Jenis-Jenis Website	28
2.1.3.3. Unsur - unsur Website	29

2.1.3.4. Fungsi Website.....	30
2.1.4. Pendekatan Web Portal.....	32
2.1.4.1. Pengertian Web Portal.....	32
2.1.4.2. Jenis-jenis Web Portal.....	33
2.1.5. Kerangka Berpikir.....	36
2.2. Metode Penelitian	38
2.2.1. Metode yang digunakan	38
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasional Variabel)	39
2.2.3. Sumber Data dan Cara Mengumpulkan Data ..	41
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
2.2.5. Rancangan Analisis Data	44
2.3. Tempat/Lokasi Penelitian	49
2.4. Jadwal Penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN	50
3.1. Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi	50
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi.....	50
3.1.2. Perangkat Organisasi Kopkar AHM	52
3.2. Keanggotaan Koperasi PT.Astra Honda Motor.....	61
3.2.1 Kewajiban Anggota Kopkar AHM	63
3.3. Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi.....	64

3.3.1. Unit Usaha Simpan Pinjam	64
3.3.2. Unit Usaha Toko dan Kantin	66
3.3.3. Unit Usaha Jasa Sewa Kendaraan.....	69
3.3.4. Unit Usaha Jasa Pelayanan Surat-surat Kendaraan.....	69
3.3.5 Unit Usaha dan Jasa Lainnya	70
3.3.6. Permodalan Koperasi	70
3.4. Organisasi yang Berkaitan	73
3.5. Implementasi Jati Diri Koperasi.....	74
3.5.1. Penerapan Definisi Koperasi.....	74
3.5.2. Penerapan Prinsip Koperasi	75
3.5.3. Penerapan Nilai Koperasi.....	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	81
4.1. Web Portal yang dikelola oleh Koperasi Karyawan PT.Astra Honda Motor	81
4.2. Tanggapan Anggota terhadap Penggunaan Web Portal Koperasi Karyawan PT.Astra Honda Motor	87
4.2.1. Profil Anggota.....	88
4.2.2. Hasil dari Tanggapan Anggota Terhadap Penggunaan Web Portal.....	90

4.3. Hubungan Web portal terhadap Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan Koperasi Karyawan PT.Astra Honda Motor	97
4.4. Upaya-Upaya yang Harus Dilakukan untuk Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan Web Portal	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2. Saran-Saran	105



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Anggota dan Volume Transaksi Anggota Kopkar AHM.....	7
Tabel 2.1 Operasionalisasi Konsep/Variabel	40
Tabel 2.2 Kriteria Tanggapan Anggota.....	45
Tabel 2.3 Kelas Interval	46
Tabel 2.4 Akumulasi Data Hasil Penelitian	46
Tabel 2.4 Akumulasi Data Hasil Penelitian	48
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota Kopkar AHM Tahun 2015 - 2019.	63
Tabel 3.2. Penerapan Definisi Koperasi di Kopkar AHM.....	74
Tabel 3.3. Penerapan Prinsip Koperasi di Kopkar AHM	75
Tabel 3.4. Penerapan Nilai Koperasi di Kopkar AHM	78
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Responden.....	91
Tabel 4.2 Kriteria Tanggapan Setiap Indikator dalam Unsur Penggunaan Web portal Kopkar AHM.....	91
Tabel 4.3 Kriteria Tanggapan hasil skor unsur context.....	92
Tabel 4.4 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Content	93
Tabel 4.5 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Community.....	94
Tabel 4.6 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Costumization.....	94
Tabel 4.7 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Communication	95
Tabel 4.8 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Setiap Unsur Commerce.....	96
Tabel 4.9 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Setiap Unsur Connection.....	97

Tabel 4.10. Hasil Uji Korelasi Spearman antara Penggunaan Web portal
terhadap Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan Kopkar AHM98

Tabel 4.11. Hasil Uji Koefisien Determinasi antara Penggunaan Web portal
terhadap Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan Kopkar AHM ...99



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagian dan Fitur Web portal Kopkar AHM.....	34
Gambar 2.2 Analisa Web portal.....	34
Gambar 2.3 Grafik Kunjungan Web portal Kopkar AHM	36
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 3.1 Strukur Organisasi kopkar AHM.....	53
Gambar 3.2 Strukur Organisasi kopkar AHM yang di sarankan.....	54
Gambar 3.3. Grafik Pendapatan unit jasa Sewa Kendaraan.....	66
Gambar 3.4. Grafik Pendapatan unit Jasa Pelayanan Surat Pelayanan	68
Gambar 3.5. Grafik Alokasi SHU Kopkar AHM.....	69
Gambar 3.6. Grafik Pendapatan unit Jasa Pelayanan Surat Pelayanan	70
Gambar 3.7. Grafik Alokasi SHU Kopkar AHM.....	72
Gambar 4.1 Tampilan Web Portal Kopkar AHM Unsur Context.....	83
Gambar 4.2 Tampilan Web Portal Kopkar AHM Unsur Content.....	84
Gambar 4.3 Tampilan Web Portal Kopkar AHM Unsur Community	85
Gambar 4.4 Tampilan Web Portal Kopkar AHM Unsur Communication.....	86
Gambar 4.5 Tampilan Web Portal Kopkar AHM Unsur Connection	87
Gambar 4.6 Diagram Jenis Kelamin Responden	88
Gambar 4.7 Diagram Usia Responden.....	89
Gambar 4.8 Tampilan Web Portal Kopkar AHM yang di sarankan	101

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Peran Web Portal dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan
- Lampiran 2 Tampilan Kuesioner Online melalui Googleform
- Lampiran 3 Hasil Rekapitan Kuesioner Penggunaan Web Portal
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner Partisipasi Anggota
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas X (Penggunaan Web Portal)
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Y (Partisipasi Anggota)
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas X (Penggunaan Web Portal)
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Y (Partisipasi Anggota)
- Lampiran 9 Hasil Uji Korelasi Spearman
- Lampiran 10 Daftar Pengurus dan Karyawan Kopkar AHM

IKOPIN