

**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI CU  
(*CREDIT UNION*) BETANG ASI PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

**OLEH  
HENDRY WAHYU HARIANSANO  
213030205035**



**UNIVERSITAS PALANGKA RAYA  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI  
TAHUN 2026**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendry Wahyu Hariansano

NIM : 213030205035

Jurusan?Program Studi : Pendidikan IPS/Pendidikan Ekonomi

Fakultas : Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul "PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI CU (*CREDIT UNION*) BETANG ASI PALANGKA RAYA" yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya terkecuali kutipan -kutipan yang telah saya cantumkan sumbernya di daftar pustaka. Apabilsa dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palangka Raya, 2026

Yang Membuat Pernyataan



HENDRY WAHYU HARIANSANO

NIM. 213030205035



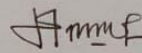
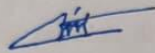
**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama Mahasiswa : Hendry Wahyu Hariansano  
NIM : 213030205035  
Judul : PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA  
DI KOPERASI CU (*CREDIT UNION*) BETANG ASI  
PALANGKA RAYA

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. Tonich Uda, M.Si

Liling Lenlioni, S.Pd., M.Pd.

NIP. 195904271986031001

NIP. 197707172006042032

Tanggal:

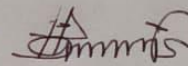
Tanggal

Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu

Ketua Program Studi Pendidikan

Pengetahuan Sosial

Ekonomi



Dr. Sri Rohaetin, M.Si

Fendy Hariatama H., S.Pd., M.Pd

NIP. 19670615 199403 2 002

NIP. 19921223 202203 2 006

Tanggal:

Tanggal

Mengesahkan:

Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Universitas Palangka Raya

Dr. Rinto Alexandro, SE., MM

NIP. 19760827 200801 1 014

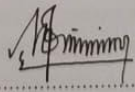
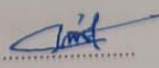

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Hendry Wahyu Hariansano  
NIM : 213030205035  
Judul : PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS  
DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
ANGGOTA DI KOPERASI CU (*CREDIT UNION*)  
BETANG ASI PALANGKA RAYA

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Palangka Raya pada hari ..... 2026.

Skripsi ini telah direvisi sesuai masukan dari tim penguji.

Persetujuan hasil revisi oleh Tim Penguji:

Nama	Tanda Tangan	Tanggal	Keterangan
Dr. Eriawaty, M. Pd. NIP. 19790104 200501 2 004		29/4 - 2026	Ketua
Prof. Dr. Tonich Uda, M.Si NIP. 19590427 198603 1 001		.....	Anggota
Liling Lenlioni, S.Pd., M.Pd. NIP. 19770717 200604 2 032		29/4 - 2026	Anggota

## ABSTRAK

Hariansano, Hendry Wahyu. 2026. Strategi Pengembangan Layanan Berbasis Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota di Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi Palangka Raya. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya. Pembimbing: (I) Prof. Dr. Tonich Uda, M.Si (II) Liling Lenlioni, S.Pd., M.Pd.

**Kata kunci:** layanan digital, strategi pengembangan, kepuasan anggota, koperasi, *Credit Union*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan layanan berbasis digital dalam meningkatkan kepuasan anggota di Koperasi CU (*Credit Union*) Betang Asi Palangka Raya. Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga keuangan, termasuk koperasi, untuk beradaptasi dengan menghadirkan layanan digital yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh anggota.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan strategi yang dilakukan koperasi dalam mengembangkan layanan digital serta dampaknya terhadap kepuasan anggota. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital seperti aplikasi *mobile*, layanan transaksi online, serta sistem informasi anggota mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses transaksi, dan meningkatkan kenyamanan anggota dalam berinteraksi dengan koperasi. Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan seperti tingkat literasi digital anggota yang beragam serta keterbatasan infrastruktur teknologi. Oleh karena itu, diperlukan strategi lanjutan seperti peningkatan sosialisasi penggunaan layanan digital, pelatihan bagi anggota, serta penguatan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan koperasi. Dengan pengembangan layanan digital yang optimal, diharapkan kepuasan anggota Koperasi *Credit Union* Betang Asi Palangka Raya dapat terus meningkat.

## **ABSTRACT**

*Hariansano, Hendry Wahyu. 2026. Digital-Based Service Development Strategy to Increase Member Satisfaction at the Betang Asi Credit Union Cooperative, Palangka Raya. Thesis. Economics Education Study Program, Department of Social Sciences Education, Faculty of Teacher Training and Education, Palangka Raya University. Advisors: (I) Prof. Dr. Tonich Uda, M.Si (II) Liling Lenlioni, S.Pd., M.Pd.*

*Keywords: digital services, development strategy, member satisfaction, cooperative, Credit Union.*

*This study aims to analyze the digital-based service development strategy to increase member satisfaction at the Betang Asi Credit Union Cooperative, Palangka Raya. Developments in information technology encourage financial institutions, including cooperatives, to adapt by providing more effective, efficient, and easily accessible digital services to members.*

*This study uses a qualitative approach with descriptive methods to describe the cooperative's strategies in developing digital services and their impact on member satisfaction. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation.*

*The research results show that the development of digital services such as mobile applications, online transaction services, and member information systems can improve ease of service access, accelerate transaction processes, and enhance member convenience in interacting with the cooperative. However, several challenges remain, such as varying levels of digital literacy among members and limited technological infrastructure. Therefore, further strategies are needed, such as increasing the socialization of digital service usage, training for members, and strengthening information technology systems to improve the quality of cooperative services. With optimal digital service development, it is hoped that member satisfaction at the Betang Asi Palangka Raya Credit Union Cooperative will continue to increase.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN BERBASIS DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KOPERASI CU (*CREDIT UNION*) BETANG ASI PALANGKA RAYA.”**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi pada program studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya. Penulis menyadari sepenuhnya skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan semua pihak memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki dan menyempurnakan tulisan ini.

Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S. selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Rinto Alexandro, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan yang telah memberikan surat izin penelitian dan SK penunjuk Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Ibu Dr. Sri Rohaetin selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah membina dan memberikan izin penelitian.

4. Bapak Fendy Hariatama, S.Pd., M. Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi yang telah memberikan surat-surat rekomendasi penelitian dan penunjuk dosen pembimbing kebagian akademik.
5. Bapak Prof. Dr. Tonich Uda, M.Si selaku Dosen Pembimbing I skripsi dan dosen Pembimbing Akademik saya, yang telah meluangkan waktunya, dan banyak membantu saya dalam memberikan arahan dan masukan dalam bimbingan penyusunan skripsi.
6. Ibu Liling Lenlioni, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya, dan banyak membantu saya dalam memberikan arahan dan masukan dalam bimbingan penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Pegawai Program Studi Pendidikan Ekonomi Jurusan Pendidikan IPS, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Palangka Raya, yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan selama di bangku Perkuliahan.
8. Dengan segala kerendahan hati, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Dukungan, doa, dan semangat yang kalian berikan selama ini sangat berarti bagi saya. Kalian adalah inspirasi dan kekuatan dalam setiap langkah saya. Semoga skripsi ini menjadi kado terindah untuk kalian.
9. Rasa syukur yang mendalam menyertai selesainya penyusunan skripsi ini. Saya ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang telah melalui setiap prosesnya dengan hati yang gembira. Keberhasilan

menyelesaikan tugas akhir ini merupakan buah dari kerja keras dan sikap optimis yang terus dijaga hingga kata terakhir diketikkan.

Akhir kata, penulis sampaikan bahwa hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala masukan yang berguna dalam menyempurnakan skripsi ini penulis terima dengan senang hati, sekian dan terimakasih.

Palangka Raya, 29 April 2026

Penulis



Hendry Wahyu Hariansano

213030205035

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	1
BAB I.....	2
PENDAHULUAN .....	2
A. Latar Belakang .....	2
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	8
E. Definisi Istilah.....	9
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Deskripsi Teori Dasar .....	10
1. Strategi Pengembangan .....	10
2. Konsep Koperasi .....	12
3. Layanan Berbasis Digital.....	14
4. Kepuasan Anggota.....	15
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	15
C. Kerangka Berpikir .....	17

BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN .....	19
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	19
B. Kehadiran Peneliti.....	20
C. Lokasi Penelitian.....	20
D. Sumber Data.....	21
1. Data Primer .....	21
2. Data Sekunder .....	22
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	22
1. Observasi .....	22
2. Wawancara .....	23
3. Dokumentasi .....	23
F. Teknik Analisa Data .....	23
G. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	25
1. Kredibilitas.....	25
2. Transferabilitas .....	25
3. Dependabilitas.....	26
4. Konfirmabilitas .....	26
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	27
1. Tahap Pra Penelitian .....	27
2. Tahap Penelitian .....	27
3. Tahap Pelaporan .....	27
BAB IV .....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....	28
A. Hasil Penelitian .....	28
1. Gambaran Umum Latar Belakang Penelitian .....	28
2. Paparan Data Penelitian .....	34
3. Temuan Penelitian .....	59
B. Pembahasan Penelitian .....	64
BAB V.....	69
SIMPULAN DAN SARAN .....	69

A. SIMPULAN .....	69
B. SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN 1. PEDOMAN OBSERVASI.....	75
LAMPIRAN 2. PEDOMAN WAWANCARA .....	76
LAMPIRAN 3. CATATAN LAPANGAN HASIL OBSERVASI .....	93
LAMPIRAN 4. CATATAN LAPANGAN HASIL WAWANCARA.....	94
LAMPIRAN 5. DOKUMENTASI .....	158
LAMPIRAN 6. SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	161
LAMPIRAN 7. SURAT REKOMENDASI PENELITIAN.....	162
LAMPIRAN 8. SURAT PERNYATAAN BAHWA TELAH SELESAI PENELITIAN.....	163
LAMPIRAN 9. BIODATA PENULIS .....	164

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	18
Gambar 4. 1 Logo CU Betang Asi.....	28
Gambar 4. 2 Kantor Pusat CU Betang Asi.....	29
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi CU Betang Asi.....	31
Gambar 4. 4 Diagram Pengguna Aplikasi Digital <i>Credit Union</i> Betang Asi 2025-2026.....	37
Gambar 4. 5 Promosi aplikasi Supper App di Facebook .....	40

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Nama-nama Narasumber Penelitian .....	21
Tabel 3. 2 Analisis SWOT .....	25

## DAFTAR PUSTAKA

- Adil, A., Liana, Y., Mayasari, R., Lamonge, A. S., Ristiyana, R., Saputri, F. R., & Wijoyo, E. B. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Get Press Indonesia.
- Afrida, D. K., Lestari, E. W. P., Lailiya, F., & Suwanan, A. F. (2021, June). Peran digitalisasi koperasi sebagai pendongkrak UMKM dalam pengembangan ekonomi wilayah Kota Surabaya. In *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Pembangunan* (Vol. 1, No. 2, pp. 151-158).
- Ahmad, K., & Krisnadi, I. (2020). Digitalisasi koperasi dalam penyempurnaan konsep pasar digital nasional sebagai penangkal resesi ekonomi di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi*, 9, 1-12.
- Astuti, A. W., Sayudin, S., & Muharam, A. (2023). Perkembangan bisnis di era digital. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(9), 2787-2792.
- Azizah, F. (2022). Sejarah gerakan koperasi di Indonesia.
- Budio (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*, 2(2), 56–72. <https://jurnal.stai-yaptip.ac.id/index.php/menata/article/view/163>
- Caniago, A. (2022). Analisis kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Lentera Bisnis*, 11(3), 219.
- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423-5443.
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34–46.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika: Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54.
- Fadilah, S., Effendi, L. N., Khairunisa, L., & Rahmadhani, R. (2025). PENERAPAN APLIKASI KOPERASI PINTAR (KOPPI) SEBAGAI INOVASI LAYANAN KOPERASI PADA PT. WILMAR GROUP BERBASIS ANDROID. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 4(1), 42-49.
- Halim, I. (2022). Latar Belakang Sejarah Dan Timbulnya Gerakan Koperasi Dunia.
- Hutagaol, A., Damanik, D. B. N., Saragih, J. R. S., Wijaya, M. F., Sitompul, R. S. M., Sugara, W. H., & Pratama, L. S. (2024). Analisis Pengaruh Digitalisasi Terhadap Umkm Di Kota Medan. *Jurnal Ekuilnomi*, 6(3), 729-738.

- Ichsan, R. N., Nasution, L., & Sinaga, S. (2021). *Buku Ajar Ekonomi Koperasi dan UMKM*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Ilmiawan, A., & Arif, A. (2018). Pengembangan Buku Ajar Sejarah Berbasis Situs Sejarah Bima (Studi Kasus pada Siswa Kelas X MAN 2 Kota Bima). *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(3), 102-106.
- Laukamang, A. F., de Rozari, P. E., Ndoen, W. M., & Fanggal, R. E. (2025). ANALISIS STRATEGI PEMASARAN JASA KOPERASI BERBASIS DIGITAL (STUDI KASUS PADA KSP CITRA HIDUP TRIBUANA KALABAHI). *GLORY Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 6(4), 999-1007.
- Mukhlis, Z. U. (2021). Koperasi dalam Perpektif Hukum Islam. *Jurnal Kawakib*, 2(2), 90-99.
- Nurlaeli, S., Saeliani, Y., & Setiawan, W. L. (2025). PENGARUH TEKNOLOGI DIGITAL SILAKOP TERHADAP PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN ANGGOTA KOPERASI HIJAU HITAM SEJAHTERA. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(01 Februari), 1234-1241.
- Palelu, D. R., Tumbuan, W. J., & Jorie, R. J. (2022). Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kamsia Boba Di Kota Lawang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(1), 68-77.
- Purbasari, R., & Raharja, S. U. J. (2022). Analisis Koperasi Modern Di Era Digital: From Values To Greatness. *AdBispreneur: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(3), 295-310.
- Rijali, Ahmad. (2019). "Analisis Data Kualitatif". Alhabdharah: Jurnal Ilmu Dakwah
- Ritonga, A. P., Andini, N. P., & Ikmal, L. (2022). Pengembangan bahan ajaran media. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 343-348.
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., & Fasa, M. I. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sahara, M., & Faizal, M. (2022). Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di PT. Asuransi Jasindo

- Syariah Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 181-210.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Samosir, M. S., Dekrita, Y. A., & Wulandari, C. A. (2022). Trend Kinerja Keuangan Koperasi Kredit Simpan Pinjam: Perspektif Arus Kas Operasi (Studi pada Koperasi Primer di Puskopdit Swadaya Utama Maumere). *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, 7(2), 397-408.
- Sandi, I. M. (2023). Analisa Kelayakan Bisnis Terhadap Aspek Ekonomi, Sosial, dan Politik Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. *Jurnal PUSDANSI*, 2(7), 1-8.
- Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Timpal, E. T., Pati, A. B., & Pangemanan, F. N. (2021). Strategi camat dalam meningkatkan perangkat desa di bidang teknologi informasi di Kecamatan Ratahan Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Widodo, Z. D., Purwaningrum, J. P., Purbasari, I., & Rini, G. P. (2022). Manajemen Koperasi dan UMKM.
- Yusrizal, M. (2024, June). PERAN NOTARIS SEBAGAI PEJABAT UMUM DALAM PENDIRIAN DAN PERUBAHAN BADAN HUKUM KOPERASI. In *Seminar Nasional Hukum, Sosial dan Ekonomi* (Vol. 3, No. 1, pp. 348-359).