

**HUBUNGAN PERAN *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* DAN
KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan)

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

Balqis Yulia

C1170189

Dosen Pembimbing

Drs. Dadan Hamdani, M.M



KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **HUBUNGAN PERAN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING
DAN KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA**

Nama : Balqis Yulia

NRP : C1170189

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Menyetujui dan Mengesahkan:
Dosen Pembimbing



Drs. Dadan Hamdani, M.M

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gilanto Purbo Suseno, S.E., MSc

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 10 Agustus 1998 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak kedua dari Keluarga Bapak Drs. Yadi Rakhmat Furqon S.Ag dan Ibu Dra. Eti Rohaeti S. Ag. Pendidikan yang telah ditempuh penulis diantaranya:

1. Tahun 2009 lulus dari Sekolah Dasar (SD) Negeri H Agus Salim, Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
2. Tahun 2013 lulus dari Madrasah Tsanawiyah (MTs) Negeri 1 Ciparay, Kecamatan Ciparay, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;
3. Tahun 2016 lulus dari MA Ishlahul Amanah , Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat;

Pada tahun 2017 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis telah aktif mengikuti kegiatan mahasiswa diantaranya:

1. Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN (2017-2018)
 - Divisi Tari
2. Badan Eksekutif Mahasiswa Kabinet Abinaya IKOPIN (BEM IKOPIN) Periode 2018-2019.
 - Departemen sosial dan masyarakat (2018-2019)
3. Korps Protokoler Mahasiswa IKOPIN (KPM IKOPIN) (2019-2020)
 - Divisi Event Organizer (2019-2020)
 - Dewan Senior KPM (2020-2021)
4. Mentor Koperasi 2019
5. ECI (English Club IKOPIN) (2017-2018)

ABSTRACT

Balqis Yulia 2021, The Role of Sistem ERP in Efforts to Increase Members, Case study at the Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, under the guidance of Dadan Hamdani.

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 KPBS Pangalengan also needs to participate in the development of the times through the use of sistem ERPs. It is expected that with the existence of the sistem ERP 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 sistem ERP in KPBS Pangalengan through member responses to the elements of sistem ERP (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 KPBS Pangalengan sistem ERP 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 sistem ERP. This can be done by maintaining and enhancing the achievements that are considered good and improving those that are not good.

Keyword : ERP, Service Quality

RINGKASAN

Balqis Yulia 2021, Hubungan Peran *Enterprise Resource Planning* Dan Kualitas Pelayanan Anggota, Studi kasus pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, di bawah bimbingan Dadan Hamdani.

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 KPBS Pangalengan pun perlu turut andil dalam perkembangan zaman melalui penggunaan *Enterprise Resource Planning* (ERP). Diharapkan dengan adanya *Enterprise Resource Planning* (ERP) tersebut selain untuk menjaga eksistensi koperasi, memudahkan dalam membagikan informasi dan memberikan pelayanan yang baik kepada anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan bagaimana upaya-upaya yang harus dilakukan koperasi untuk mengetahui kualitas pelayanan anggota melalui peran *Enterprise Resource Planning* (ERP) melalui tanggapan anggota akan unsur Sistem ERP (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 peran *Enterprise Resource Planning* (ERP) KPBS Pangalengan sudah baik dan memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas pelayanan anggota dapat meningkat melalui upaya-upaya yang harus dilakukan melalui peran *Enterprise Resource Planning* (ERP). Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara mempertahankan dan meningkatkan pencapaian yang dirasa baik serta memperbaiki yang dirasa kurang baik.

Kata Kunci : ERP, Kualitas Pelayanan

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. Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor IKOPIN.
2. Drs. Dadan Hamdani. MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dra. Ucu Nurwati, M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah banyak memberikan masukan dan arahnya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staff pengajar dan karyawan/wati Sekretariat S1 Manajemen Ikopin yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan penulis.
6. Segenap pengurus dan anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan terutama ibu Imas Fitriani atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
7. Orang tua Tercinta, Ayahanda Yadi Rakhmat Furqon dan Ibunda Eti

Rohaeti yang selalu memberikan kasih tulus, doa terbaik serta dukungan materi dan moril yang luar biasa. Kaka tersayang Muhammad Rosid Shiddik yang selalu memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini serta Adik tercinta Nida Nuradzkiya yang selalu menyemangati sehingga membuat penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teman-teman BEM KM IKOPIN 2018-2019.
9. Teman-teman ECI IKOPIN 2017-2018 dan KPM IKOPIN 2019-2020.
10. Teman-teman Manajemen D 2017.
11. Teman-teman satu bimbingan yang sudah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan skripsi.
12. Teman-teman jurusan Manajemen Pemasaran 2017.
13. Keluarga besar Manajemen Ikopin, khususnya Angkatan 2017

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, Agustus 2021

Balqis Yulia

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan Penelitian	15
1.4.1. Kegunaan Teoritis	15
1.4.2 Kegunaan Praktis	15
BAB II	16

PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	16
2.1 Pendekatan Masalah.....	16
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian.....	16
2.1.2. Pendekatan Pemasaran	26
2.1.3. <i>Pendekatan ERP (Enterprise Resource Planning) System</i>	28
2.1.4 Pendekatan Website.....	38
2.2 Alur Berpikir	42
2.3 Metode Penelitian.....	44
2.3.1. Metode Penelitian yang Digunakan	44
2.3.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	45
2.3.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	48
2.3.4. Teknik Pengumpulan Data	50
2.3.5. Rancangan Analisis Data.....	51
2.3.6. Tempat/Lokasi Penelitian.....	54
2.3.6. Jadwal Penelitian.....	55
BAB III.....	56
KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	56
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi.....	56
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Koperasi	56

3.1.2	Perangkat Organisasi KPBS Pangalengan.....	60
3.1.3.	Keanggotaan KPBS Pangalengan	68
3.1.4.	Kewajiban Anggota KPBS Pangalengan	70
3.1.5.	Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi	71
3.2	Organisasi yang Berkaitan	81
3.3	Implementasi Jati Diri Koperasi.....	83
1.3.1.	Penerapan Definisi Koperasi	83
1.3.2.	Penerapan Prinsip Koperasi	84
1.3.3.	Penerapan Nilai Koperasi.....	86
BAB IV	89
HASIL DAN PEMBAHASAN	89
4.1	Identitas Responden	89
4.3	Tanggapan Anggota Terhadap Peran ERP KPBS Pangalengan .	97
4.3	Hubungan ERP dan Kualitas Pelayanan Anggota (KPBS) Pangalengan	104
4.4	Upaya -Upaya Yang Harus Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota	106
BAB V	108
SIMPULAN DAN SARAN	108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran-Saran	109

DAFTAR PUSTAKA.....	110
RELIABILITAS	123
Reliability Statistics	123
RELIABILITAS	124
Reliability Statistics	124
VALIDITAS	125
Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Y (Pelayanan Anggota).....	128
VALIDITAS	128
Lampiran 9 Hasil Uji Korelasi Spearman.....	129
PEARSON	129



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penerimaan Susu 2016-2019.....	9
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota 2016-2019.....	9
Tabel 1. 3 Kualitas Penerimaan Susu Tahun 2016-2019	11
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Konsep/Variabel	46
Tabel 2. 2 Kriteria Tanggapan Anggota.....	52
Tabel 2. 3 Kelas Interval	53
Tabel 2. 4 Kategori Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KPBS Pangalengan Tahun 2015 - 2019	70
Tabel 3. 2 Penyebab Kematian / Afkir.....	75
Tabel 3. 3 Penerapan Definisi Koperasi di KPBS Pangalengan	81
Tabel 3. 4 Penerapan Prinsip Koperasi di KPBS Pangalengan.....	83
Tabel 3. 5 Penerapan Nilai Koperasi di KPBS Pangalengan	87
Tabel 4. 1 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Context	95
Tabel 4. 2 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Content	98
Tabel 4. 3 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Community.....	96
Tabel 4. 4 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Costumization	96
Tabel 4. 5 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur Communication	97
Tabel 4. 6 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Setiap Unsur Commerce	98
Tabel 4. 7 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Setiap Unsur Connection	98
Tabel 4. 8 Kriteria Tanggapan Setiap Indikator dalam Unsur Sistem ERP KPBS	

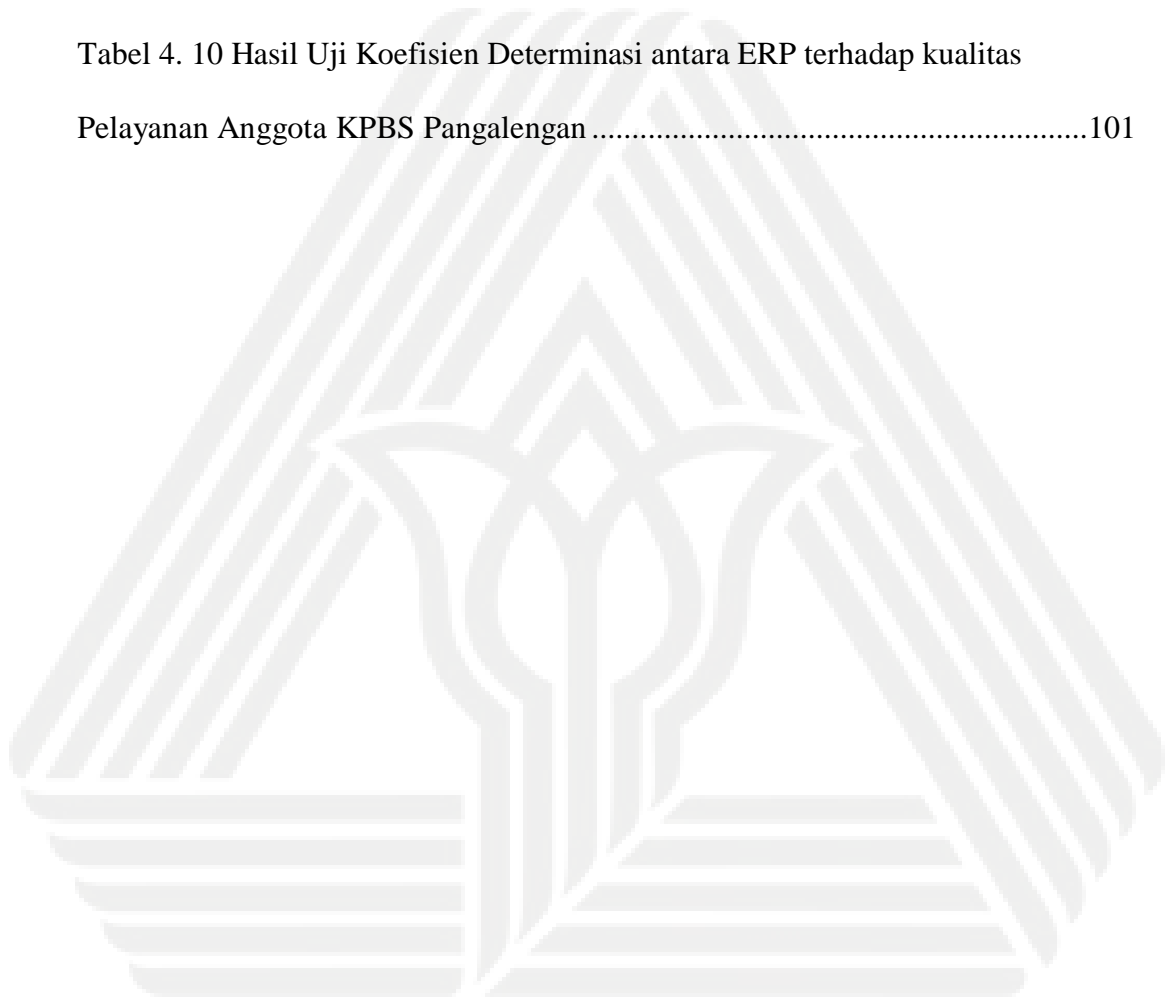
Pangalengan99

Tabel 4. 9 Hasil Uji Korelasi Spearman antara ERP dan Kualitas Pelayanan

Anggota KPBS Pangalengan.....100

Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi antara ERP terhadap kualitas

Pelayanan Anggota KPBS Pangalengan101



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sistem ERP.....	29
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir.....	44
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KPBS Pangalengan	61
Gambar 3. 2 Grafik Alokasi SHU KPBS Pangalengan	81
Gambar 4. 1 Tampilan Sistem ERP KPBS Pangalengan Unsur Context	93
Gambar 4. 2 Tampilan Sistem ERP KPBS Pangalengan Unsur Content	94
Gambar 4. 3 Tampilan Sistem ERP KPBS Pangalengan Unsur Community	95
Gambar 4. 4 Tampilan Sistem ERP KPBS Pangalengan Unsur Communication	96
Gambar 4. 5 Tampilan Sistem ERP KPBS Pangalengan Unsur Commerce.....	97
Gambar 4. 6 Diagram Jenis Kelamin Responden	90
Gambar 4. 7 Diagram Usia Responden.....	91

IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Hubungan Peran ERP (*Enterprise Resource Planning*) Dan Kualitas Pelayanan Anggota

Lampiran 2 Gedung KPBS Pangalengan dan Kegiatan Wawancara

Lampiran 3 Mekanisme Penyetoran Susu

Lampiran 4 Perbedaan MCP Dan MCP-M

Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas X (Peran ERP)

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Y (Kualitas Pelayanan Anggota)

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas X (Peran ERP)

Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Y (Kualitas Pelayanan Anggota)

Lampiran 9 Hasil Uji Korelasi Spearman

Lampiran 10 Struktur Organisasi KPBS Pangalengan Yang Disarankan

Lampiran 11 Hasil Tanggapan Anggota Dan Kriteria Kualitas Anggota

IKOPIN