

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Digitalisasi merupakan proses konvergensi media dari segala bentuk dokumen tercetak ke dalam penyajian bentuk digital. Era digital telah meresap hampir ke dalam semua kehidupan. Perusahaan pun yang tadinya masih menjalankan semua kegiatan operasional secara tradisional, mulai secara perlahan beralih pada teknologi yang lebih modern. Pada era globalisasi semua badan usaha baik itu usaha besar maupun usaha kecil menengah (UKM) maupun koperasi dihadapkan pada kondisi persaingan yang lebih kompetitif, aktif dan juga masif. Kondisi ini memaksa para pelaku usaha harus lebih bersikap kreatif dan inovatif dalam menentukan serta mengembangkan kebijakan usahanya untuk menjaga kelangsungan dan kestabilan usahanya.

Digitalisasi tidak hanya perihal perusahaan namun juga koperasi yang didalamnya ada proses bisnis. Selain itu, digitalisasi juga akan sangat berpengaruh terhadap sistem ekonomi yang digunakan untuk mengatur perekonomian di Indonesia. Sistem perekonomian yang digunakan di Indonesia saat ini adalah sistem ekonomi kerakyatan. Ekonomi kerakyatan merupakan sistem ekonomi yang memiliki basis kepada kekuatan ekonomi rakyat. Ekonomi kerakyatan merupakan suatu kegiatan ekonomi yang bisa memberikan suatu kesempatan bagi masyarakat lain untuk berpartisipasi sehingga perekonomian tersebut bisa terlaksana dan dapat berkembang dengan baik. Di dalam sistem ekonomi kerakyatan dikenal tiga pelaku ekonomi yang menjadi pilar atau tiang utama perekonomian Indonesia yaitu

Koperasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Swasta (BUMS). Ketiga pelaku ekonomi tersebut diharapkan bisa tumbuh menjadi kegiatan usaha yang mampu menjadi penggerak utama pembangunan ekonomi di Indonesia. Hal ini ditegaskan dalam Pasal 33 ayat (1) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang berbunyi: “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan”.

Salah satu tiang utama perekonomian Indonesia adalah Koperasi. Koperasi di Indonesia semakin lama semakin menunjukkan statistik perkembangannya. Pengertian dan tujuan koperasi menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, yang menyatakan bahwa:

“Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang-orang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan”.

Salah satu koperasi aktif yang sampai saat ini terus mengalami perkembangan dan menjaga eksistensinya adalah Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan yang bertempat di Jl. Raya Pangalengan No.322 Kec. Pangalengan Bandung Jawa Barat 40378. Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan merupakan koperasi yang anggotanya merupakan peternak sapi perah di Pangalengan. Koperasi ini bertujuan untuk membantu peternak sapi perah dalam meningkatkan kesejahteraan para anggotanya serta ikut membangun ekonomi kerakyatan.

Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan merupakan

koperasi yang bergerak di bidang pelayanan barang dan jasa. Unit pelayanan yang ada di koperasi diantaranya:

1. Unit produksi dan penyuluhan
2. Unit barang pakan dan makanan ternak
3. Unit kendaraan
4. Unit pengolahan pakan
5. Unit kesehatan hewan
6. Unit kesehatan anggota
7. Unit perbibitan sapi perah

Dalam hal ini yang akan diteliti lebih difokuskan pada peran ERP pada unit usaha yang dijalankan KPBS Pangalengan, sistem ini mengkorelasikan unit unit yang ada di KPBS Pangalengan. Dengan adanya ERP di KPBS Pangalengan, pelayanan di koperasi semakin mudah dan memberikan dampak positif bagi anggota serta memberikan manfaat. Sistem ini merubah pelayanan sistem manual menjadi sistem digital, memudahkan pada sistem pembayaran karena kebutuhan jasa ataupun barang yang diambil dengan otomatis akan tersimpan datanya di sistem ERP, kemudian anggota bisa melihatnya pada struk pembayaran setiap periodenya. ERP di KPBS Pangalengan dapat berupa website sehingga memudahkan anggota.

ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan sebuah sistem yang membantu untuk mengatur proses bisnis seperti pembelian, produksi, marketing dan accounting dalam suatu kesatuan yang terintegrasi. (Ellen Monk, 2001)

Rayport dan Jaworski dalam Kotler dan Keller (2009:249-250) mengatakan bahwa Website yang efektif menampilkan tujuh unsur rancangan

yang disebut 7C, yaitu:

- 1) *Context* (konteks), pengelolaan website.
- 2) *Content* (konten), isi dari sub unit baik berupa teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam Website
- 3) *Community* (komunitas), bagaimana situs memungkinkan adanya komunikasi antar pengguna.
- 4) *Customization* (penyesuaian), kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna mempersonalisasikan situs.
- 5) *Communication* (komunikasi), bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah.
- 6) *Connection* (koneksi), tingkat hubungan situs itu dengan situs lain.
- 7) *Commerce* (perdagangan), kemampuan situs untuk memungkinkan transaksi.

Dengan menggunakan ERP (*Enterprise Resource Planning*) memudahkan sistem dalam pengumpulan data di setiap unit menjadi satu kesatuan yang terintegrasi, sehingga memudahkan pengurus dan anggota untuk melihat data keseluruhan kegiatan transaksi yang dilakukan para anggota baik itu dalam penyetoran susu, pembelian barang pakan ternak, pendapatan anggota, dan simpan pinjam. Pemanfaatan teknologi dalam memperoleh data dengan mudah, cepat dan akurat sehingga diharapkan bisa meningkatkan eksistensi koperasi, dalam upaya meningkatkan kesejahteraan setiap anggotanya. Untuk melakukan inovasi tersebut, maka KPBS Pangalengan mengikuti perkembangan kemajuan zaman

salah satunya dengan ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) KPBS Pangalengan sudah menjalankan sistemnya baik itu di unit produksi, unit keuangan, unit logistik dan unit lainnya dan sudah memiliki penghargaan dari presiden Republik Indonesia sebagai koperasi berprestasi pada tahun 2017 dan mendapatkan penghargaan Satya Lencana Wirakarya. Sejak itulah KPBS Pangalengan mengalami perkembangan dengan pesat. Penerapan digitalisasi dalam pengelolaan koperasi dengan System ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Sistem ini menghadirkan beragam kemudahan seperti :

- Efektivitas kerja, yang memudahkan pekerjaan dari sistem manual ke sistem digital dan pengumpulan data menjadi satu kesatuan yang terintegrasi di dalam semua unit
- Penghematan biaya operasional, meminimalisir buku dalam pencatatan data, mengurangi biaya transportasi di semua unit
- Memudahkan pencarian data yang di butuhkan
- Transparansi data, data yang tersimpan bisa dilihat oleh anggota dan pengurus.

Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (2012) apabila Kualitas dikelola dengan tepat, akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Kualitas adalah sebuah kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2012). Sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai

usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) bisa didapatkan dengan cara atau perolehan dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk/tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Dengan adanya ERP di KPBS Pangalengan salah satunya pada unit produksi dan penyuluhan, kualitas pelayanan anggota di KPBS Pangalengan lebih baik hal ini terbukti dengan adanya tempat penyetoran susu yang memberikan profit pada anggota salah satunya dengan penentuan harga dari perolehan kualitas susu. Selain itu, pelayanan ini harus mengikuti pelayanan basis digital agar data yang di input tersimpan secara otomatis pada sistem ERP yaitu dengan adanya pelayanan MCP dan MCP-M sebagai tempat penyetoran susu dengan menggunakan basis digital. Perkembangan perolehan susu dari para peternak dapat dilihat dari kualitas penerimaan susu di KPBS Pangalengan. Sebelum menggunakan pelayanan MCP dan MCP-M memang selalu mengalami penurunan harga, menanggapi hal tersebut koperasi mulai mengatasinya dengan memanfaatkan teknologi dan uji laboratorium yang bekerja sama dengan FFI (Frisian Flag Indonesia) yang membuat program pelayanan dengan menggunakan MCP (*Milk Collection Point*) dan MCP-M (*Milk Collection Point Mbangking*). Dibawah pilar “Less & Better” dari Program FDOV (*Sustainable Dairy Development Program*) Indonesia, yaitu program jangka panjang yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan produktivitas susu segar produksi Indonesia

MCP (*Milk Collection Point*) adalah sistem pelayanan dengan menggunakan digitalisasi dalam mencatat jumlah penyeteran susu dengan kapasitas peralatan yang besar, alat input yang digunakan yaitu perangkat komputer yang dilengkapi dengan sistem barcode. Hingga saat ini MCP telah difasilitasi tempat penyeteran susu oleh tujuh MCP yang sudah tersebar di pangalengan yaitu Cipanas, Citere, Gunung Cupu, Warnasari, Lembang Sari, Mekar Mulya, Dan Los Cimaung.

MCP-M (*Milk Collection Point M-Bangking*) adalah sistem pelayanan dengan menggunakan digitalisasi dalam mencatat jumlah penyeteran susu dengan kapasitas peralatan yang kecil, alat input yang digunakan yaitu smartphone android dengan menggunakan aplikasi tertentu yang dilengkapi dengan sistem barcode digital dari kartu anggota. Aplikasi ini hanya bisa didapatkan di bagian IT KPBS Pangalengan. Hingga saat ini MCP-M telah difasilitasi tempat penyeteran susu oleh 38 MCP-M yang sudah tersebar di pangalengan.

Mekanisme penyeteran susu pun cukup menarik. Saat peternak menyeter, mereka akan melewati beberapa tahap seperti :

- Alkohol test negative yaitu susu yang diterima oleh petugas yaitu tidak pecah atau menggumpal pada saat di tes.
- Temperatur min 28°C yaitu suhu tidak boleh di bawah 28°C, apabila susu tidak memenuhi ketentuan maka akan ditolak.
- Susu yang sudah disaring dengan bersih artinya susu yang disetorkan harus bersih, bila susu terlihat kotor akan ditolak.

- Milkcan yang digunakan sempurna dan bersih artinya milkcan tidak boleh dari bahan plastik, penyok, rusak, dan harus menggunakan tutup.

Proses selanjutnya peternak harus memindai barcode yang sudah tersedia pada kartu anggota KPBS Pangalengan untuk menyimpan data jumlah penyeteroran susu pada saat menimbang, lalu akan di ambil sampel untuk di analisis data TPC (*Total Plate Count*) yang dilakukan di laboratorium KPBS Pangalengan agar dapat mengetahui kualitas susu yang nantinya akan menentukan harga yang akan memudahkan peternak sapi perah untuk mendapatkan akses digital ke data susu mereka dan Setelah transaksi selesai, semua akan didata. Semua data transaksi pun bisa dilihat oleh anggota melalui telepon genggam berbasis Android

Lewat sistem MCP dan MCP-M peternak lebih diuntungkan. Sebab, susu dari peternak yang dijual dengan hitungan kilogram bukan liter. Karena pada saat peternak menyeter 10 liter, saat ditimbang justru beratnya lebih dari 10 kilogram. Kelebihannya pun dibayar koperasi kepada peternak. Hal itu jelas membuat para peternak lebih sejahtera. Pihak koperasi tidak mengalami kerugian. Sebab, harga susu yang disetor peternak memiliki harga berbeda. Semakin tinggi kualitas susunya, semakin tinggi harganya. Pengukuran kualitas susu pun dilakukan dengan digitalisasi. Hal ini membuat oknum nakal yang biasanya mencampur susu dengan air atau kecurangan lainnya Misalnya, setor 6 liter tapi di koperasi ditulis 10 liter. Hal hal seperti itu dapat meminimalisir kecurangan oknum nakal yang merugikan koperasi dan peternak. Hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan anggota dengan hadirnya MCP dan MCPM, pelayanan anggota pada tahap penyeteroran susu yang lebih mudah serta penentuan harga dari data analisis

TPC untuk melihat kualitas susu yang menentukan pendapatan anggota di koperasi KPBS Pangalengan.

Berikut tabel 1.1 jumlah penerimaan susu pada tahun 2016-2019.

Tabel 1. 1 Penerimaan Susu 2016-2019

Keterangan	2016	2017	2018	2019
	Total (Kg)	Total (Kg)	Total (Kg)	Total (Kg)
Susu dari anggota	27.897.508,89	28.562.719,43	27.869.437,56	26.850.109,41
Mitra	1.572.268,00	1.779.849,00	583.416,80	706.633,10
Jumlah	29.469.776,89	30.422.801,53	28.452.854,36	27.556.742,51

Sumber : Laporan RAT Tahun 2016-2019

Tabel 1. 2 Jumlah Anggota 2016-2019

Status Anggota	Tahun				Keterangan
	2016	2017	2018	2019	
Aktif	3.184	2.738	2.738	2.628	Orang
Non Aktif	1.501	1.818	1.818	1.876	Orang
Jumlah	4.685	4.556	4.556	4.504	Orang

Sumber : Laporan RAT Tahun 2016-2019

Berdasarkan Tabel 1.1 sebelumnya, Produksi susu yang diterima dari anggota pada tahun 2016 sampai tahun 2019, dan produksi susu yang diterima dari mitra KPBS Pangalengan pada tahun 2016 sampai tahun 2019. Pada tahun 2017 dilakukan perubahan penerimaan susu dengan menggunakan timbangan digital sehingga anggota mendapatkan keuntungan bahwa susu yang disetorkan sesuai dengan angka yang tercantum pada timbangan kilogram bukan lagi liter serta di pihak koperasi tidak terdapat lagi resiko kesusutan. Selain itu dilakukan pula penerapan *ERP System* untuk pencatatan data produksi susu secara bertahap, hal tersebut dilakukan agar informasi data dapat diketahui secara cepat dan akurat dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terintegrasi di seluruh unit. Berdasarkan tabel sebelumnya pada tahun 2017 terdapat kenaikan jumlah penerimaan susu dari anggota dan secara total penerimaan susu terdapat kenaikan dibandingkan pada tahun 2016.

Namun mengalami penurunan pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah penerimaan susu, karena muncul hama lalat yang menimbulkan stres pada sapi dan peralihan musim pada empat bulan pertama dan tiga bulan terakhir pada tahun 2019. sedangkan kenaikan penerimaan susu dari mitra terjadi dikarenakan faktor meningkatnya hubungan kemitraan yang lebih baik serta perawatan sapi yang baik. Koperasi KPBS Pangalengan memiliki mitra yaitu FFI (Frisian Flag Indonesia) Dan Ultra Jaya. Kedua mitra ini adalah penyalur susu segar KPBS

Pangalengan terbesar yaitu sebanyak 85%, PT. SKP sebanyak 15% dan 10% di salurkan pada Home Industry.

Pada Tabel 1.2 terdapat jumlah anggota setiap tahunnya, keaktifan anggota sangat berpengaruh pada jumlah penerimaan susu, baik itu perawatan dalam pemberian pakan, kebersihan kandang, kebersihan pada saat pemerahan sapi dan pergantian bibit sapi.

Tabel 1. 3 Kualitas Penerimaan Susu Tahun 2016-2019

Komponen Kualitas	2016		2017		2018		2019		Keterangan
	MCP	Non MCP	MCP	MCP- M	MCP	MCP- M	MCP	MCP- M	
FAT	4,02	3,75	4,04	3,93	4,06	3,97	4,06	3,88	%
Solid Non Fat (SNF)	8,15	7,02	8,27	7,09	8,19	8,04	8,06	7,92	%
Total Solid (TS)	12,77	11,02	12,31	11,83	12,24	12,01	12,11	11,8	%
Total Plate Count (TPC)	0,58	3,05	0,45	3,11	0,52	1,68	0,41	1,84	(1,0 X 10⁶CFU/ml)

Sumber : Data RAT KPBS Pangalengan 2016-2019

Kualitas susu menjadi dasar pembayaran harga susu yang ditentukan berdasarkan lemak (FAT), Solid Non Fat (SNF), Total Solid (TS), Total Plate Count (TPC). Susu yang memiliki TS kurang dari 11% akan ditolak koperasi, sedangkan susu yang memiliki TS antara 11-11,2% akan mendapatkan penalti dan susu yang memiliki TS lebih dari 11,3% akan mendapatkan bonus. TPC di bawah

10^6 CFU/ml akan mendapatkan bonus, TPC di atas $1,0 \times 10^6$ CFU/ml akan dijatuhkan penalti. Peternak harus memperhatikan ketentuan ini agar kualitas susu yang dihasilkan memiliki standar yang tinggi, berdaya saing serta aman dikonsumsi. Kualitas fisik dan kimia susu sapi segar dipengaruhi oleh faktor sapi perah, pakan, sistem pemberian pakan, frekuensi pemerahan, metode pemerahan, perubahan musim dan periode laktasi. Kontaminasi bakteri dimulai setelah susu keluar dari ambing dan jumlah bakteri akan semakin meningkat pada jalur susu yang lebih panjang (Millogo, et al., 2010). Setelah peternak sapi perah membawa susu hasil produksinya ke MCP dan MCP-M, sistem ini akan menghitung *Total Plate Count* (TPC) atau jumlah bakteri yang terkandung dalam susu segar. Semakin rendah angka TPC, semakin tinggi kualitas susu segar dan susu akan dihargai lebih tinggi.

Kualitas susu pada tahun 2016 dari anggota yang menyetorkan ke Non-MCP dengan *Total Solid* (TS) 11,77%, pencapaian *Total Solid* (TS) tahun 2016 melebihi dari target yang ditetapkan yaitu sebesar 11,6%, akan tetapi untuk jumlah bakteri (TPC) belum sesuai dengan target yang diharapkan, hal ini dipengaruhi banyak faktor diantaranya kesadaran peternak untuk meningkatkan kebersihan pemerahan yang belum optimal, sedangkan untuk susu yang diterima dari *Milk Collection Point* (MCP) rata-rata *Total Solid* (TS) sebesar 12,20%. Harga susu tertinggi yang diperoleh anggota sebesar Rp. 5.238,53/Kg. Dengan adanya sistem MCP tersebut dapat meningkatkan semangat peternak anggota KPBS Pangalengan, hal ini terbukti dengan terjadinya peningkatan keaktifan anggota, kualitas maupun kuantitas susu, populasi sapi serta peningkatan pendapatan anggota.

Kualitas susu yang di terima dari anggota terdapat kenaikan di MCP (Milk Collecting Point) dengan harga susu tertinggi yang diterima anggota Rp.6.300,00/kg. Artinya standar MCP (*Milk Collecting Point*) lebih spesifik dan akurat dalam menentukan kualitas susu, sehingga dapat membedakan kualitas susu yang lebih baik. Sedangkan MCP-M (*Milk Collecting Point MBanking*) yang meneliti kualitas susu secara global, karena keterbatasan kapasitas alat yang digunakan dan menentukan harga yang standar.

Harapan dari pembentukan MCP dan MCP-M dapat membantu meningkatkan pengetahuan dan pengalaman para peternak sapi perah. Tidak hanya menyediakan sistem digital untuk penilaian kualitas dan penetapan harga susu, namun melalui inisiatif MCP dan MCP-M, memberikan pembinaan dan pelatihan serta alat pendukung untuk mendorong dalam meningkatkan tata laksana dan tata kelola peternakan sapi perah. Sehingga sistem digital ini akan memantau secara ketat produksi susu yang baik untuk proses pembelajaran dan pengalaman peternak.

Sejauh ini belum diketahui secara pasti seberapa erat hubungan ERP (*Enterprise Resource Planning*) dan kualitas Pelayanan anggota. Setelah dilakukan observasi secara langsung di KPBS Pangalengan, dapat diduga ada beberapa faktor yang menyebabkan kenaikan harga susu berdasarkan komponen kualitas susu yang sudah di tentukan pada pelayanan MCP dan MCP-M bisa dilihat dari tabel kualitas penerimaan susu di KPBS Pangalengan. Setelah menggunakan pelayanan MCP dan MCP-M cenderung mengalami peningkatan akan tetapi belum sesuai dengan harapan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana proses susu yang di kumpulkan oleh anggota menggunakan

pelayanan MCP dan MCP-M

2. Pelayanan MCP dan MCP-M kualitas susu yang lebih menitikberatkan pada pemeriksaan kandungan bakteri dalam susu.

Kondisi diatas menarik untuk dikaji lebih dalam, oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “**Hubungan Peran *Enterprise Resource Planning* Dan Kualitas Pelayanan Anggota**” (Studi Kasus Pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah ditetapkan pada latar belakang dan untuk memberikan batasan terhadap permasalahan yang diteliti, maka pokok permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana peran ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang dikelola oleh KPBS Pangalengan
2. Bagaimana tanggapan anggota terhadap peran ERP (*Enterprise Resource Planning*) di KPBS Pangalengan
3. Bagaimana hubungan ERP (*Enterprise Resource Planning*) dan kualitas pelayanan anggota KPBS Pangalengan
4. Upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan anggota KPBS Pangalengan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan dan menguji hubungan sehingga dapat mengetahui seberapa besar peran ERP dan kualitas pelayanan anggota koperasi KPBS Pangalengan.

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Memperoleh gambaran bagaimana peran ERP yang dikelola oleh KPBS Pangalengan
2. Mengetahui bagaimana tanggapan anggota terhadap peran ERP oleh KPBS Pangalengan
3. Mengetahui hubungan ERP dan kualitas pelayanan anggota KPBS Pangalengan
4. Mengetahui upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan anggota melalui peran ERP.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan teoritis dan kegunaan praktis. Kegunaan teoritis yang dimaksud dapat ditinjau dari aspek yang berhubungan dengan aspek keilmuan sedangkan kegunaan praktis dapat ditinjau dari aspek guna laksana.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan berupa gambaran mengenai sistem ERP dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan anggota KPBS Pangalengan yang secara khususnya berhubungan dengan manajemen pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk Koperasi KPBS Pangalengan sebagai informasi tambahan dalam membuat kebijakan dan keputusan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pemasarannya. Selain itu, penelitian ini sebagai salah satu referensi dalam penelitian-penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti selanjutnya.