

**IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) SYSTEM*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
PENAMPUNGAN SUSU DARI ANGGOTA**

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

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh:

Dewi Noviyanti Latifah

C1180334



KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP) System* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Susu Dari Anggota
(Studi Kasus Pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan)

Nama Mahasiswa : Dewi Noviyanti Latifah

Nomor Pokok : C1180334

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

MENYETUJUI & MENGESAHKAN

Pembimbing 1

Dr. H. Gijanto Purbo S, SE., M.Sc

Pembimbing 2

Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi
Sarjana Manajemen

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



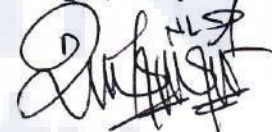
SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dewi Noviyanti Latifah
NRP : C1180334
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 13 November 1999

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* System Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penerimaan Susu Dari Anggota”. Adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya (Sesuai dengan PERMENDIKNAS Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi).

Jatinangor, 4 September 2022



Dewi Noviyanti Latifah

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 13 November 1999 di Bandung, Jawa Barat. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Iim Suhendar dan Ibu Wiwi Winengsih. Berikut merupakan pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis diantaranya:

1. Tahun 2006 lulus dari TK Kerta Teruna, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
2. Tahun 2012 lulus dari SD Bintang Bangsa, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
3. Tahun 2015 lulus dari SMPN 1 Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.
4. Tahun 2018 lulus dari SMAN 1 Pangalengan, Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung, Jawa Barat.

Pada tahun 2018 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa aktif Konsentrasi Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN). Selama menjadi mahasiswa IKOPIN, penulis aktif mengikuti kegiatan kemahasiswaan yaitu menjadi anggota aktif GENBI IKOPIN pada tahun 2021-2022 dan sempat mengikuti kegiatan IKOPIN Mengabdi pada Tahun 2019.

ABSTRACT

Dewi Noviyanti Latifah. 2022. Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation in an Effort to Improve Member Service Quality, Case study at the South Bandung Animal Husbandry Cooperative (KPBS) Pangalengan, under the guidance of H. Gijanto Purbo Suseno and Fitriana Dewi Sumaryana.

The development of the growth rate of technology in the era of globalization causes a complete change in various aspects of human life, especially in the economic field. The application of digitization in cooperatives is used to support cooperative operational activities and to maintain the existence of cooperative life which of course must follow existing developments. For this reason, KPBS Pangalengan also participates in keeping up with the times through the use and application of the Enterprise Resource Planning (ERP) System in the milk reception process at MCP and also MCPM. It is hoped that with the Enterprise Resource Planning (ERP) System, in addition to maintaining the existence of cooperatives, it can also make it easier to provide information and improve good service to members.

This study aims to determine what efforts must be made by the cooperative to determine the quality of member services through the implementation or implementation of the Enterprise Resource Planning (ERP) System through member responses to the assessment of this ERP implementation related to the benefits of the ERP system elements in 7C, namely context, content, community, customization, communication, connection and also commerce. The research method used is a qualitative case study presented descriptively.

The results of the study stated that the implementation of the Enterprise Resource Planning (ERP) System was considered good and could improve and help the quality of member services, besides that the service quality of these members could be increased through the efforts that KPBS had to do to the implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems. This can be done by maintaining and improving the achievements that are felt to be good and improve those that are not considered good.

Keywords: ERP, Member Service Quality, Cooperative

RINGKASAN

Dewi Noviyanti Latifah. 2022. Implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP) System* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota, Studi kasus pada Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan, dibawah bimbingan **H. Gijanto Purbo Suseno dan Fitriana Dewi Sumaryana.**

Adanya perkembangan pertumbuhan laju teknologi di era globalisasi menyebabkan terjadinya perubahan secara menyeluruh pada berbagai aspek kehidupan manusia, terlebih pada bidang perekonomian. Penerapan digitalisasi pada koperasi dimanfaatkan sebagai penunjang kegiatan operasional koperasi dan untuk menjaga eksistensi kehidupan koperasi yang tentunya harus mengikuti perkembangan yang ada. Untuk itu, KPBS Pangalengan pun ikut serta dalam mengikuti perkembangan zaman melalui adanya penggunaan dan penerapan *Enterprise Resource Planning (ERP) System* pada proses penerimaan susu di *MCP* dan juga *MCPM*. Diharapkan dengan adanya *Enterprise Resource Planning (ERP) System* tersebut selain untuk menjaga eksistensi koperasi, juga dapat memudahkan dalam memberikan informasi serta meningkatkan pelayanan yang baik kepada anggota.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apa saja upaya yang harus dilakukan oleh pihak koperasi untuk mengetahui kualitas pelayanan anggota melalui implementasi atau penerapan *Enterprise Resource Planning (ERP) System* melalui tanggapan anggota akan penilaian dari implementasi ERP ini yang berkaitan dengan manfaat unsur sistem ERP pada *7C* yaitu *context, content, community, customization, communication, connection dan juga commerce*. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan studi kasus secara kualitatif yang disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menyatakan bahwa Implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP) System* KPBS Pangalengan dirasa sudah baik dan dapat meningkatkan serta membantu kualitas pelayanan anggota, selain itu kualitas pelayanan anggota tersebut dapat meningkat melalui adanya upaya-upaya yang harus dilakukan KPBS terhadap adanya penerapan *Enterprise Resource Planning (ERP) System*. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mempertahankan dan meningkatkan pencapaian yang dirasa baik serta memperbaiki yang dirasa kurang baik.

Kata Kunci : ERP, Kualitas Pelayanan Anggota, Koperasi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan ke khadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini dengan judul **“Implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP) System* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penampungan Susu Dari Anggota”**. Tak lupa shalawat serta salam dituturkan kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat, serta pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini didedikasikan untuk kedua orang tua penulis, Ibu Wiwi Winengsih dan Bapak Iim Suhendar, adik tercinta Muhammad Fadly dan seluruh keluarga serta orang terdekat yang selalu mencurahkan kasih sayang, dukungan moral maupun materil, kesabaran, pengorbanan dan do'a yang tiada henti serta tak pernah putus kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat disusun tanpa bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yang terhormat, Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M. Sc selaku dosen pembimbing satu yang telah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat ibu Fitriana Dewi Sumaryana, SE., MAB selaku dosen pembimbing dua yang juga telah banyak meluangkan waktunya dan selalu responsif untuk membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Yang terhormat, Evan Firdaus, SE., MM selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat Ir. H. Nurhayat Indra, M.Sc selaku dosen penelaah koperasi yang telah banyak memberikan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. Ir. Burhanuddin Abdullah, MA selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
6. Yang terhormat, seluruh staf 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 Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Pangalengan terutama ibu Imas Fitriani dan bapak Ari selaku ketua MCP KPBS Pangalengan atas perizinan, kesempatan, waktu dan informasi yang diberikan.
8. Kementerian Ristek Dikti selaku pemberi beasiswa PPA Aspirasi kepada penulis.
9. Bank Indonesia selaku pemberi beasiswa kepada penulis.
10. Prada Agus Rizal Rifa'i beserta orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moril dan do'a yang tiada hentinya kepada penulis.
11. Hesti Anggraeni, SM dan Balqis Yulia, SM selaku kakak tingkat yang selalu memberikan informasi terkait skripsi dan selalu memberikan semangat serta do'anya kepada penulis.
12. Sahabatku Fatmalia Adzani dan Risma Andriani terima kasih atas segala cerita, tawa, tangis, kenangan, pengalaman, semangat, dukungan dan do'a tulus yang telah diberikan kepada penulis.

13. Nesa Legia Astiani, Ryan Maulana Yusuf, Muhamad Alfian, Iman Muhamad Basri, serta Muhamad Auriga Al-Ghifari yang telah memberikan banyak pelajaran, *moment*, kenangan serta dukungan semangat kepada penulis.
14. Rekan-rekan seperjuangan kelas Manajemen G yang selalu memberikan semangat beserta do'a untuk sama-sama berjuang menyelesaikan studi ini.
15. Sahabat-sahabat dari masa kecil Kania Agustina, Muhammad Rifaldi Herdiansyah, Ismail Hasan, Mutiara Azzahra, Bayu Rai Putra, Rizki Aulia Nur Baiti yang juga sama-sama berjuang untuk menyelesaikan studinya masing-masing juga tiada hentinya memberikan dukungan serta do'a bagi penulis.
16. Rekan-rekan dari TK hingga masa kuliah yang juga tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang selalu bersedia memberikan do'a bagi penulis.
17. Rekan-rekan praktek lapang kelompok 19 yakni Muhammad Alfian, Restu Febrianti Nur Azizah, Risma Andriyani, Fatmalia Adzani, dan juga Regina Nuramelia yang sama-sama berjuang dan selalu saling memberikan dukungan semangat juga do'a kepada penulis.
18. Teman-teman satu bimbingan, terutama Mega Yusdamaiyanti Putri.
19. Rekan-rekan GENBI IKOPIN Angkatan 2018.
20. Teman-teman Manajemen Bisnis 2018.
21. Keluarga besar Manajemen IKOPIN, khususnya Angkatan 2018 serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.

Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu,

yang telah membantu dalam persiapan hingga selesainya skripsi ini, terima kasih atas dukungan, do'a dan bantuannya. Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penelitian selanjutnya sebagai penyempurna dari adanya skripsi ini. Serta semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis dan juga segenap pembaca. 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, Juni 2022

Dewi Noviyanti Latifah

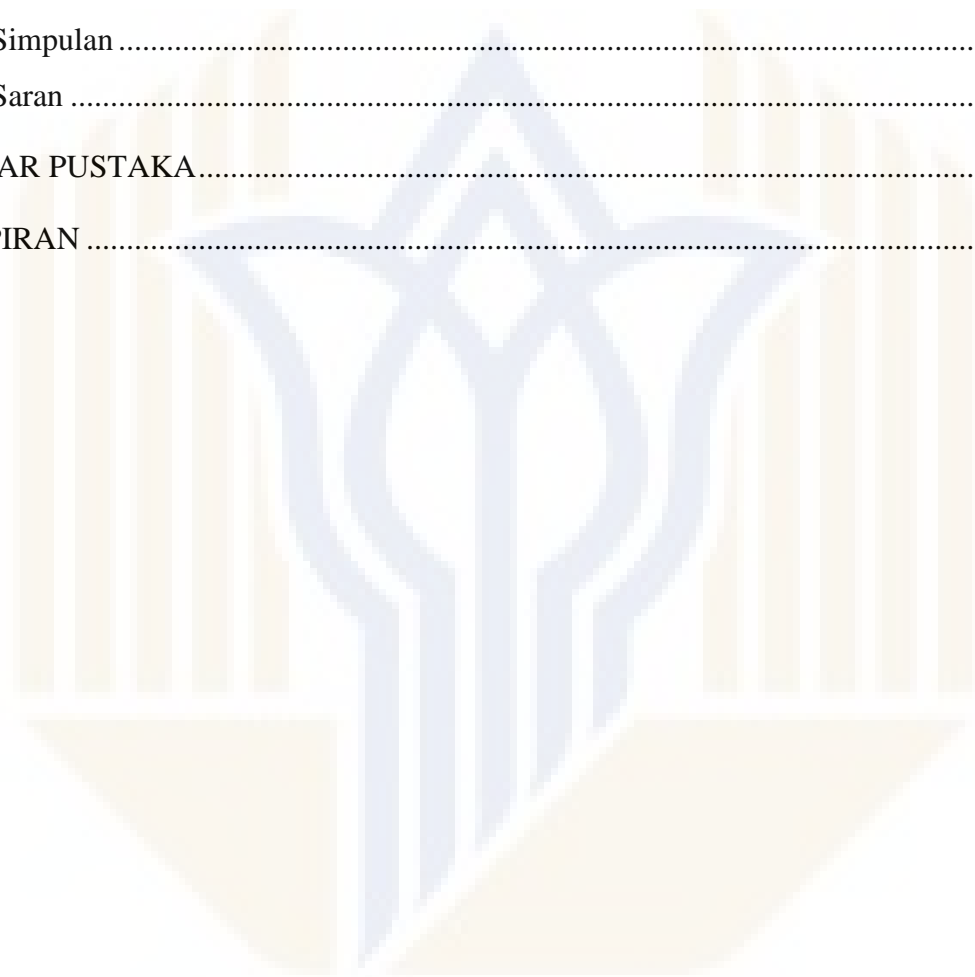
IKOPIN
University

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| RIWAYAT HIDUP | i |
| ABSTRACT | ii |
| RINGKASAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 11 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.3.1 Maksud Penelitian | 11 |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian..... | 11 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 12 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis | 12 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis..... | 13 |
| BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN | 14 |
| 2.1 Pendekatan Masalah | 14 |
| 2.1.1 Pendekatan Koperasi | 14 |
| 2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis..... | 27 |
| 2.1.2.1 Pengertian Bisnis | 27 |
| 2.1.2.2 Tujuan Bisnis | 28 |
| 2.1.2.3 Latar Belakang Kegiatan Bisnis | 28 |
| 2.1.2.4 Unsur-Unsur Pelaksanaan Bisnis..... | 29 |
| 2.1.3 Pendekatan <i>Enterprise Resouce Planning (ERP) System</i> | 30 |
| 2.1.3.1 Pengertian <i>Enterprise Resource Planning (ERP) System</i> | 30 |
| 2.1.3.2 Konsep Dasar <i>Enterprise Resource Planning (ERP) System</i> | 31 |
| 2.1.3.3 Tujuan Utama Implementasi <i>ERP System</i> | 32 |

| | |
|---|------------|
| 2.1.3.4 Jenis-Jenis <i>Enterprise Resource Planning (ERP) System</i> | 34 |
| 2.1.3.5 Kelebihan dan Kelemahan <i>ERP System</i> | 36 |
| 2.1.3.6 Fungsi <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i> | 38 |
| 2.1.4 Pendekatan <i>Website</i> | 38 |
| 2.1.4.1 Jenis-Jenis <i>Website</i> | 39 |
| 2.1.4.2 Fungsi <i>Website</i> | 40 |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu | 42 |
| 2.1.6 Kerangka Berpikir | 44 |
| 2.2 Metode Penelitian | 46 |
| 2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan | 46 |
| 2.2.2 Data Yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel)..... | 47 |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya..... | 50 |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 2.2.5 Analisis Data | 53 |
| 2.2.6 Tempat/Lokasi Penelitian..... | 56 |
| 2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian | 56 |
| BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN | 58 |
| 3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi | 58 |
| 3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPBS Pangalengan | 58 |
| 3.1.2 Perangkat Organisasi KPBS Pangalengan | 62 |
| 3.1.3 Keanggotaan KPBS Pangalengan | 69 |
| 3.1.4 Kewajiban Anggota KPBS Pangalengan | 73 |
| 3.1.5 Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi | 74 |
| 3.1.5.1 Kegiatan Usaha Koperasi | 74 |
| 3.1.5.2 Permodalan Koperasi..... | 85 |
| 3.1.5.3 Organisasi yang Berkaitan..... | 86 |
| 3.2 Implementasi Jati Diri Koperasi | 88 |
| 3.2.1 Penerapan Definisi Koperasi | 88 |
| 3.2.2 Penerapan Prinsip Koperasi | 90 |
| 3.2.3 Penerapan Nilai Koperasi..... | 96 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 102 |
| 4.1 Identitas Responden | 102 |
| 4.2 Implementasi <i>ERP</i> yang diterapkan di KPBS Pangalengan | 104 |
| 4.3 Penilaian Anggota Terkait Implementasi <i>ERP System</i> yang Berkaitan Dengan Manfaat yang Dirasakan | 111 |

| | |
|--|------------|
| 4.4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh KPBS Pangalengan Untuk | |
| Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 122 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 124 |
| 5.1 Simpulan | 124 |
| 5.2 Saran | 125 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 126 |
| LAMPIRAN | 128 |



IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 1.1 Data Keragaan Koperasi Provinsi Jawa Barat Tahun 2021..... | 2 |
| Tabel 1.2 Perkembangan Koperasi Peternakan Bandung Selatan (KPBS) Tahun Usaha 2017-2021..... | 4 |
| Tabel 2.1 Operasional Variabel..... | 48 |
| Tabel 2.2 Kriteria Tanggapan Anggota..... | 54 |
| Tabel 2.3 Kelas Interval..... | 56 |
| Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota KPBS Pangalengan Tahun 2018 – 2021 | 71 |
| Tabel 3.2 Jumlah Populasi Sapi KPBS Pangalengan Tahun 2021 | 71 |
| Tabel 3.3 Perbandingan Produksi Susu KPBS Pangalengan Tahun 2020 & 2021 | 72 |
| Tabel 3.4 Produksi Pakan Konsentrat Tahun 2020 & 2021 | 78 |
| Tabel 3.5 Lokasi Penanaman Jagung | 84 |
| Tabel 3.6 Tempat Pemasaran Susu KPBS Pangalengan | 88 |
| Tabel 3.7 Penerapan Definisi Koperasi di KPBS Pangalengan..... | 89 |
| Tabel 3.8 Penerapan Prinsip Koperasi di KPBS Pangalengan | 92 |
| Tabel 3.9 Penerapan Nilai Koperasi di KPBS Pangalengan | 97 |
| Tabel 4.1 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur <i>Context</i> | 112 |
| Tabel 4.2 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur <i>Content</i> | 113 |
| Tabel 4.3 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur <i>Community</i> | 114 |
| Tabel 4.4 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur <i>Customization</i> | 115 |
| Tabel 4.5 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Unsur <i>Communication</i> | 116 |
| Tabel 4.6 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Setiap Unsur <i>Connection</i> | 117 |
| Tabel 4.7 Kriteria Tanggapan Hasil Skor Setiap Unsur <i>Commerce</i> | 117 |

Tabel 4.8 Kriteria Tanggapan Setiap Indikator Pada Unsur *ERP System* KPBS
Pangalengan..... 119



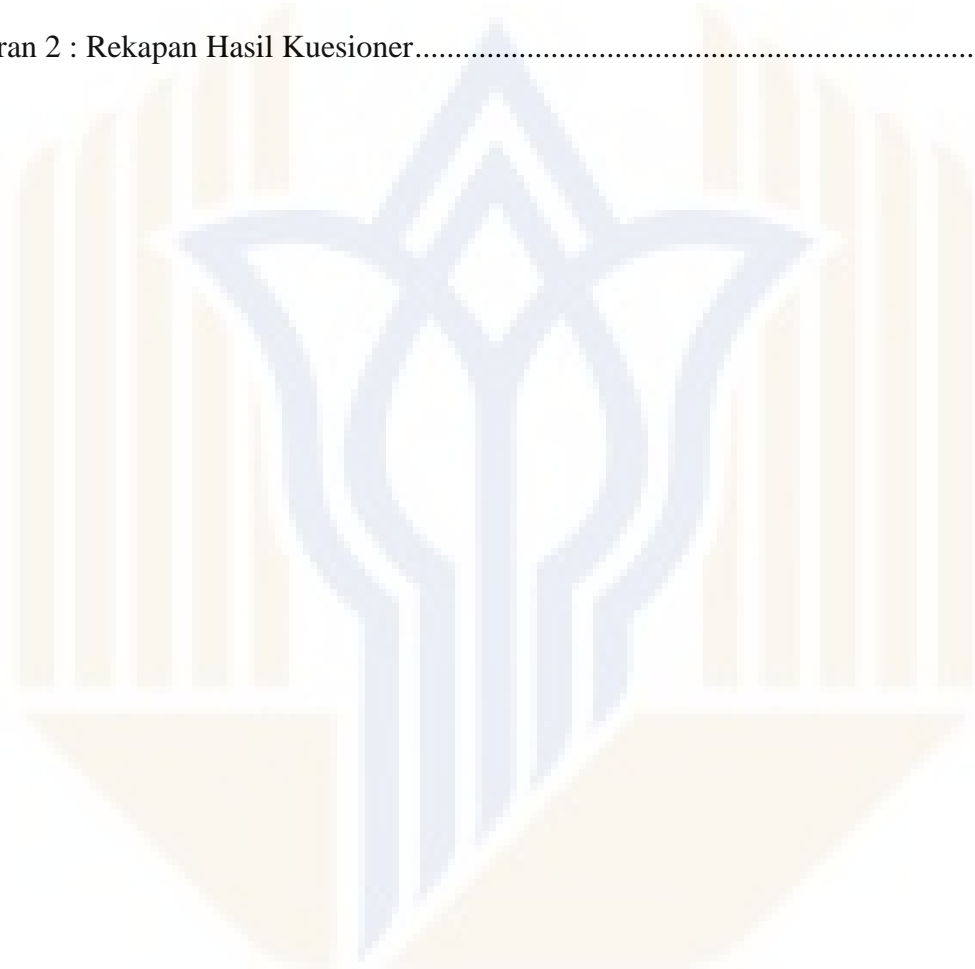
IKOPIN
University

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Alur Penerimaan Susu Di <i>MCP</i> KPBS Pangalengan | 6 |
| Gambar 2.1 <i>ERP System</i> | 30 |
| Gambar 2.2 Contoh Bagan Konsep Dasar <i>ERP System</i> | 32 |
| Gambar 2.3 Kerangka Berpikir | 46 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi KPBS Pangalengan..... | 63 |
| Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden..... | 102 |
| Gambar 4.2 Diagram Usia Responden | 103 |
| Gambar 4.3 Tampilan Unsur <i>Context ERP System</i> KPBS Pangalengan..... | 106 |
| Gambar 4.4 Tampilan Unsur <i>Content ERP System</i> KPBS Pangalengan..... | 107 |
| Gambar 4.5 Tampilan Unsur <i>Community ERP System</i> KPBS Pangalengan..... | 108 |
| Gambar 4.6 Tampilan Unsur <i>Community ERP System</i> KPBS Pangalengan..... | 109 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 : Kuesioner Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) System Terhadap Kualitas Pelayanan Anggota..... | 128 |
| Lampiran 2 : Rekapitan Hasil Kuesioner..... | 131 |



IKOPIN
University