

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pengertian koperasi adalah badan usaha yang memiliki anggota orang atau badan hukum yang didirikan dengan berlandaskan asas kekeluargaan serta demokrasi ekonomi. Koperasi simpan pinjam adalah koperasi yang bergerak dalam bidang pemupukan simpanan dana para anggotanya, untuk kemudian dipinjamkan kembali kepada para anggota yang memerlukan bantuan dana. Rudianto (2010:51). Koperasi pertama kali di dirikan oleh Patih R. Aria Wiria Atmaja pada tahun 1896 di Purwekerto, Jawa Tengah. Tujuan koperasi simpan pinjam adalah Membantu keperluan kredit para anggota yang sangat membutuhkan dengan syarat-syarat yang ringan, Mendidik anggota agar giat menabung sehingga membentuk modal sendiri dan menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka. Widiyanti dan Sunindhia (2003).

Koperasi kredit atau *Credit Union* adalah sebuah lembaga keuangan yang bergerak di bidang simpan pinjam yang dimiliki dan dikelola oleh anggotanya, dan yang bertujuan untuk menyejahterakan anggotanya sendiri. Koperasi kredit pertama didirikan pada abad 19 di Jerman Ketika Jerman dilanda krisis ekonomi karena badai salju yang melanda seluruh negeri. Para petani tidak dapat bekerja karena banyak tanaman tidak menghasilkan. Situasi ini dimanfaatkan oleh orang-orang kaya, Mereka memberikan pinjaman kepada penduduk

dengan bunga yang sangat tinggi. sehingga banyak warga Jerman yang terjerat hutang dan hartanya disita oleh para lintah darat.

Setelah terjadi krisis di Jerman, warga Jerman dilanda masalah kembali yaitu terjadi Revolusi Industri. Pekerjaan yang sebelumnya dilakukan manusia diambil alih oleh mesin-mesin. Jerman kembali dilanda masalah pengangguran. Melihat kondisi ini wali kota Flammersfield, Friedrich Wilhelm Raiffeisen merasa prihatin dan ingin menolong kaum miskin.

Tahun 1849, Raiffeisen mengundang orang-orang kaya untuk menggalang bantuan. Ia berhasil mengumpulkan uang dan roti, kemudian dibagikan kepada kaum miskin. Ternyata hal ini tidak dapat menyelesaikan masalah kemiskinan yang ada di Jerman. Sebab kemiskinan adalah akibat dari cara berpikir yang keliru. Penggunaan uang tidak terkontrol dan tidak sedikit penerima derma memboroskan uangnya agar dapat segera minta sumbangan lagi. Akhirnya, para dermawan tak lagi berminat membantu kaum miskin. Raiffeisen tak putus asa. Ia mengambil cara lain untuk menjawab soal kemiskinan ini. Ia mengumpulkan roti dari pabrik-pabrik roti di Jerman untuk dibagi-bagikan kepada para buruh dan petani miskin. Usaha yang dilakukan Raiffeisen pun tidak menyelesaikan masalah. Raiffeisen berkesimpulan: “kesulitan si miskin hanya dapat diatasi oleh si miskin itu sendiri. Si miskin harus mengumpulkan uang secara bersama-sama dan kemudian meminjamkan kepada sesama mereka juga. Pinjaman harus digunakan untuk tujuan yang produktif yang memberikan penghasilan. Jaminan pinjaman adalah watak si

peminjam. "Untuk mewujudkan impian tersebutlah Raiffeisen bersama kaum buruh dan petani miskin akhirnya membentuk koperasi bernama *Credit Union* (CU) artinya, kumpulan orang-orang yang saling percaya. *Credit Union* yang dibangun oleh Raiffeisen, petani miskin dan kaum buruh berkembang pesat di Jerman, bahkan kini telah menyebar ke seluruh dunia.

Kepuasan konsumen senantiasa menjadi fokus dari setiap kegiatan usaha perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi setelah pembelian di mana apa yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan konsumen. Persaingan yang semakin ketat menyebabkan setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Tujuan utama perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen, sehingga keberhasilan perusahaan ditentukan oleh kepuasan yang diberikan kepada konsumen (Supriatin dan Sugiharto, 2009:5).

Konsumen dikatakan memperoleh kepuasan apabila konsumen mengkonfirmasi harapannya setelah melakukan pembelian. Hal ini, memberikan dasar yang baik untuk konsumen melakukan pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 2000:24). Diduga kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas pelayanan. Harapan konsumen sebelum membeli adalah untuk memperoleh pelayanan yang memuaskan. Dalam persaingan mendapatkan konsumen, perusahaan-perusahaan secara berangsur-angsur manitikberatkan pada kualitas layanan yang diberikan dan tingkat kepuasan

konsumen. Strategi tersebut sangat menguntungkan perusahaan dan konsumen. Peningkatan kualitas layanan yang disediakan dapat menarik para konsumen lebih banyak. Sehingga dari hal tersebut, dibutuhkan peningkatan dari teknik untuk analisis tingkat kepuasan konsumen. Teknik-teknik tersebut membuat aspek-aspek penting dari layanan yang disediakan dapat diidentifikasi dan kepuasan konsumen dapat ditingkatkan (Cuomo, 2000 dalam Eboli dan Mazzula, 2007:21).

Saat ini ada 100 koperasi yang berdiri di Surabaya dan ini merupakan sebagian kecil koperasi yang ada di Indonesia mengingat jumlah koperasi yang ada di Indonesia saat ini yaitu berjumlah *209.488 unit* terdiri dari *Koperasi aktif 147.249 unit (70,28%)* dan *Koperasi tidak aktif atau koperasi yang benar-benar tidak aktif dari segi usaha maupun organisasi sebanyak 62.239 unit (29,72%)*. Dari jumlah koperasi yang *144.839 unit yang melaksanakan Rapat Anggota Tahunan dan atau melapor sebanyak 80.008 (54,33%) atau 38,19%* dari jumlah koperasi keseluruhan. Koperasi Prima Danarta *Credit Union* adalah salah satu koperasi yang berdiri di Surabaya dan koperasi ini telah cukup lama melayani masyarakat di mulai pada tahun 2001 lembaga ini masih berbentuk yayasan Purba Danarta, melanjutkan Programnya pada tahun 2004 hingga tahun 2007 menjadi KSP Purba Danarta Dan pada tahun 2007 lembaga ini mengembangkan diri menjadi Prima Danarta *Credit Union*.

Latar belakang didirikan Primadanarta *Credit Union* adalah keprihatinan terhadap kondisi kemiskinan rakyat urban, tidak tersediannya akses keuangan yang wajar bagi masyarakat kecil, sedikitnya lembaga pendamping bagi masyarakat kecil, keinginan untuk mengembangkan lembaga pemberdayaan masyarakat. Primadanarta *Credit Union* juga memiliki Visi dan Misi, Visi dari Prima Danarta *Credit Union* adalah Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Ekonomi kecil yang unggul, mandiri dan berkelanjutan, demi peningkatan kualitas hidup dan Misi dari Prima Danarta *Credit Union* adalah meningkatkan kualitas hidup anggota melalui pendidikan, pendampingan dan pelayanan keuangan yang prima sehingga menjadi penggerak perubahan.

Karena banyaknya koperasi lain yang ada di Surabaya, Prima Danarta *Credit Union* mengadakan rapat tahunan yang membahas tentang aliran dana selama satu tahun dan Prima Danarta *Credit Union* juga selalu Mengevaluasi kinerjanya. Dari evaluasi yang diadakan Prima Danarta CU banyak ketidakpuasan anggota meliputi pelayanan dalam bidang pengeluaran kredit. Para anggota selalu mengeluh akan lambat nya pelayanan yang di berikan Prima Danarta CU pada saat anggota mau meminjam uang, hal yang selalu di keluhkan anggota Prima Danarta CU adalah sulitnya memenuhi persyaratan pinjaman dan lambatnya mengeluarkan dana kredit.

Berdasarkan masalah yang dihadapi Prima Danarta CU, penulis tertarik untuk mengambil judul “Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Prima Danarta *Credit Union* di Surabaya”.

Karena kepuasan Anggota adalah salah satu faktor paling penting yang dapat mempengaruhi perkembangan Prima Danarta CU itu sendiri. Apabila anggota Prima Danarta puas dengan pelayanan yang di berikan Prima Danarta Cu maka Prima Danarta CU akan dapat terus berkembang dan meningkatkan performanya.

## **1.2 Ruang Lingkup Proyek**

Penelitian ini mengangkat masalah yang ada di Primadanarta *Credit Union*. Menganalisis tentang kepuasan anggota terhadap pelayanan yang diberikan Primadanarta CU dan Menganalisis kepuasan anggota terhadap layanan pinjaman dan simpanan Primadanarta CU. Pembahasan masalah dilakukan agar permasalahan yang dihadapi Primadanarta CU dapat di temukan jalan keluar dan penyelesaian.

## **1.3 Tujuan Pembahasan**

Berdasarkan latar belakang di atas tujuan penyusunan KPB adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis kepuasan anggota terhadap pelayanan Prima Danarta *Credit Union*
2. Mengetahui dan menganalisis kepuasan anggota terhadap layanan simpanan Prima Danarta *Credit Union*
3. Mengetahui dan menganalisis kepuasan anggota terhadap layanan pinjaman Prima Danarta *Credit Union*

## **1.4 Manfaat Proyek**

Kuliah praktik bisnis di harapkan dapat memberikan manfaat:

### **1. Manfaat Akademis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap penting nya kepuasan konsumen akan pelayanan yang di berikan oleh sebuah lembaga keuangan yang selaras dengan bidang konsentrasi pemasaran.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Memberitahu kekurangan dan kelebihan Primadanarta CU agar Primadanarta CU terus meningkatkan kualitas dari pelayanan yang di berikan.
- b. Menemukan solusi bagi kekurangan Primadanarta CU sehingga Primadanarta CU bisa meningkatkan performanya dan anggota tidak kecewa akan pelayanan Primadanarta CU.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pemahaman mengenai laporan penelitian ini, maka terdapat sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang, ruang lingkup pembahasan, tujuan pembahasan, manfaat, dan sistematika penulisan.

## **BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan ruang lingkup pembahasan, terdiri dari *Credit Union*, karakteristik koperasi, produk dan jasa.

## **BAB 3 METODE PELAKSANAAN**

Bab ini menjelaskan mengenai prosedur dalam pelaksanaan KPB. Pada bagian ini, jenis permasalahan yang akan dipecahkan didukung dengan data-data juga berisikan jenis dan sumber data yang digunakan.

## **BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang deskripsi profil PDCU Surabaya, kegiatan yang dilakukan di PDCU Surabaya, eksplorasi akar masalah dan pendekatan yang dipilih, serta pembahasan dan solusi.

## **BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang simpulan spesifik yang menekankan pada dampak hasil tugas akhir kuliah praktik bisnis terhadap aspek-aspek bisnis beserta saran, solusi, dan usulan perbaikan yang riil.