

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar di dunia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014, jumlah penduduk Indonesia sebesar 252,20 juta orang. Jumlah penduduk yang besar belum tentu seluruh masyarakatnya adalah orang kaya atau orang yang mampu. Menurut data dari BPS jumlah penduduk miskin di Indonesia pada tahun 2015 bulan september mencapai 28.513.570 jiwa. Data dari BPS membuktikan bahwa ada 11,31% penduduk Indonesia yang terdata sebagai penduduk miskin. Kemiskinan tidak dapat diselesaikan dengan mudah, perlu ada kerjasama baik pemerintah maupun masyarakat. Penyelesaian kemiskinan bisa dilakukan dengan berbagai cara baik dengan bantuan langsung dari pemerintah atau melalui pemberdayaan masyarakat. Menurut Wrihatnolo & Dwidjowijoto (2007), memberdayakan masyarakat adalah upaya untuk meningkatkan harkat dan martabat lapisan masyarakat Indonesia umumnya dan masyarakat khususnya yang dalam kondisi tidak mampu melepaskan diri dari perangkap kemiskinan dan ketertinggalan. Dengan kata lain, memberdayakan adalah memampukan dan memandirikan masyarakat.

Memandirikan masyarakat tidak dapat dilakukan dengan mudah, dikarenakan masih banyak masyarakat cenderung malas dan manja. Kemandirian akan terbentuk jika ada kesadaran dari masyarakat bahwa penyelesaian masalah yang dihadapi dimulai dari memperbaiki dirinya sendiri. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam menyadarkan dan memandirikan masyarakat yaitu melalui pendirian koperasi.

Menurut Hatta (Koperasi, 2001:17), koperasi adalah usaha bersama yang mempunyai tujuan untuk memperbaiki nasib kehidupan ekonomi yang didasari asas gotong royong. Semangat tolong menolong tersebut didorong oleh keinginan memberi jasa kepada sesama berasaskan satu untuk semua dan semua untuk satu. Koperasi diatur dalam UUD 1945 pasal 33 ayat (1) yang menyatakan bahwa Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Fungsi dari koperasi diatur dalam Undang-undang No. 25 tahun 1992 Pasal 4 yang menjelaskan bahwa koperasi memiliki fungsi dan peranan antara lain yaitu 1. Mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat, 2. Berupaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia, 3. Memperkokoh perekonomian rakyat, mengembangkan perekonomian nasional, 4. Serta mengembangkan kreativitas dan jiwa berorganisasi bagi pelajar bangsa.

Koperasi memiliki peranan yang sangat penting dalam masyarakat saat ini, terutama masyarakat dengan skala ekonomi kecil sampai dengan menengah. Kehadiran koperasi di masyarakat akan membantu masyarakat dalam menyadarkan diri dan pribadinya, karena uang dapat mengelola masyarakat jika masyarakat tidak bijak dalam menggunakan keuangan pribadinya. Fungsi koperasi di masyarakat sangat baik jika dipergunakan dengan bijak, namun pada kenyataannya koperasi masih belum memberikan dampak dan kontribusi yang signifikan dalam pemberantasan kemiskinan. Menurut data dari kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah (Rekapitulasi data koperasi berdasarkan provinsi, 2013) jumlah koperasi yang dinyatakan tidak aktif sebesar 60.584 unit koperasi nasional, (Rekapitulasi data koperasi berdasarkan provinsi, 2014) koperasi yang tidak aktif 62.239 unit koperasi nasional. Berdasarkan data yang diperoleh dari kementerian koperasi dan usaha kecil dan menengah membuktikan koperasi

di Indonesia tidak mengalami peningkatan yang berarti, sehingga dapat disimpulkan bahwa koperasi belum mencapai tujuan yang diharapkan.

Koperasi dapat mencapai tujuan yang diharapkan jika ada dukungan dari pemerintah, masyarakat dan anggota koperasi. Namun, pada kenyataannya masih banyak masyarakat mengalami ketidakpercayaan dan kekecewaan untuk bergabung dengan koperasi. Hanel (2005) membuktikan bahwa ada kritik terhadap koperasi modern dalam rangka kebijakan pembangunan. Kritik yang disampaikan pada awal dasawarsa pembangunan PBB kedua menyangkut : (1) Koperasi tidak memberikan sumbangan yang berarti dalam pengentasan kemiskinan, (2) Jasa pelayanan yang diberikan oleh koperasi tidak efisien dan tidak mengarah pada kebutuhan para anggota, (3) Banyak terjadi penyelewengan di dalam lembaga koperasi, (4) Tingkat ofisialisasi seringkali terlalu tinggi pada koperasi-koperasi pertanian, (5) Kesalahan-kesalahan dalam pemberian bantuan pembangunan internasional. Tanggapan kritis mengenai koperasi juga dialami di Indonesia, banyak koperasi tutup dikarenakan terjadi penyelewengan yang dilakukan oleh pihak manajemen. Koperasi merupakan sarana dalam membantu masyarakat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi secara mandiri, namun ketika masyarakat mempercayakan keuangannya untuk diperhatikan dan dikelola oleh koperasi banyak terjadi penyelewengan yang dilakukan.

Gerakan kooperatif (*Cooperative Movement*) tidak dapat dinilai dari keberadaan koperasi. Gerakan kooperatif lain yang dapat memberikan titik terang dalam mewujudkan pemberdayaan perekonomian masyarakat adalah *Credit Union*. Di Indonesia *Credit Union* lebih dikenal sebagai koperasi kredit. *Credit Union* (CU), diambil dari bahasa Latin “*Credere*” yang artinya percaya dan “*Union*” atau “*Unus*” berarti kumpulan. Sehingga “*Credit Union*” memiliki makna kumpulan orang yang saling percaya,

dalam suatu ikatan pemersatu yang sepakat untuk menabungkan uang yang mereka miliki sehingga menciptakan modal bersama untuk dipinjamkan kepada anggota dengan tujuan produktif dan kesejahteraan.

Credit Union memiliki harapan dan tujuan yang besar dalam memberdayakan anggota maupun masyarakat. Masyarakat di Indonesia pada umumnya belum mengenal apa sesungguhnya *Credit Union*, sehingga kehadiran *Credit Union* tidak dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat dengan skala ekonomi rendah. Masyarakat masih menganggap bahwa *Credit Union* merupakan pengganti dari koperasi, karena ijin yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah koperasi kredit. Tujuan hadirnya *Credit Union* sesungguhnya berbeda dengan koperasi, *Credit Union* lebih mengutamakan adanya pendidikan, pelatihan dan pembelajaran agar masyarakat sadar dengan sungguh pengelolaan keuangan. Salah satu koperasi kredit yang ada di Indonesia adalah Prima Danarta Credit Union. Raiffeisen (RAT, 2015) mengungkapkan bahwa “kesulitan kaum miskin hanya dapat diatasi dengan jalan mengumpulkan uang dari kaum miskin sendiri dan kemudian meminjamkannya kepada sesama mereka”. Pernyataan Raiffeisen sejalan dengan semangat Prima Danarta Credit Union maupun koperasi kredit yang berkembang di dunia yaitu semangat solidaritas. Maksud dari semangat solidaritas adalah orang miskin tidak dapat diselamatkan hanya dengan bantuan dari dana karitatif, hal itu hanya akan menyebabkan orang miskin semakin tidak mandiri, malas dan manja. Oleh karena itu menyelamatkan diri dari belenggu kemiskinan harus dimulai dari diri sendiri.

Koperasi Prima Danarta CU berbadan hukum koperasi, sehingga Koperasi Prima Danarta CU menjalankan bisnis sesuai dengan aturan koperasi. Proses bisnis yang dijalankan oleh Koperasi Prima Danarta CU yakni dengan menjadi anggota CU maka anggota dapat menabung,

memperoleh pendidikan, dan dapat meminjam untuk memperoleh tambahan modal dan kebutuhan mendesak yang dihadapi anggota. CU Prima memandirikan anggota dengan adanya bermacam-macam tabungan seperti :

1. Tabungan Saham digunakan untuk simpanan wajib dan simpanan anggota,
2. Prima Investa digunakan untuk tabungan masa depan dan dapat diambil jika sudah pensiun,
3. Tabungan Master digunakan untuk menyimpan uang dan dapat diambil sewaktu-waktu,
4. Tabungan Benteng digunakan untuk berjaga-jaga jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan,
5. Tabungan Cerdas digunakan untuk persiapan pendidikan anak,
6. Tabungan Bina digunakan untuk tabungan jangka pendek,
7. Tabungan Bintang digunakan untuk mengajari anak-anak menabung.

Selama Koperasi Prima Danarta CU berdiri banyak keunggulan yang telah diciptakan yaitu beberapa anggota semakin menyadari pentingnya pengelolaan keuangan, ada anggota yang mengalami peningkatan ekonomi secara signifikan dan SHU yang diberikan setiap tahun selalu mengalami peningkatan. Keberhasilan yang diraih selama ini membuat Koperasi Prima Danarta CU menjadi salah satu koperasi berprestasi pada tahun 2014.

Permasalahan yang dihadapi oleh Koperasi Prima Danarta CU saat ini adalah tingkat *turnover* anggota tinggi. Berdasarkan *database* dari CU Prima tahun 2016 jumlah anggota Koperasi Prima Danarta CU yang keluar pada bulan Januari sebesar 15 orang dan calon anggota yang masuk sebanyak 28 orang, sedangkan pada bulan Februari keluar sebanyak 20 orang dan calon anggota masuk sebanyak 57 orang. *Turnover* yang tinggi terjadi dikarenakan banyaknya anggota yang belum mengenal Koperasi Prima Danarta CU, tujuan kehadiran bagi anggota dan alasan keberadaan Koperasi Prima Danarta CU. Calon anggota masih menggunakan paradigma mengenai kehadiran Koperasi Prima Danarta CU sebagai tempat mereka untuk meminjam uang, bukan untuk memberdayakan dan memandirikan

secara ekonomi. Calon anggota seringkali mengajukan pertanyaan yang mengarah pada bagaimana memperoleh uang melalui pinjaman dan berapa besar yang dapat dipinjam. Paradigma ini diperoleh pada saat melakukan observasi dan wawancara singkat kepada anggota.

Penyebab *turnover* anggota Koperasi Prima Danarta CU tidak hanya dari segi anggota saja melainkan juga dari aspek SDM, sistem yang tersedia dan pesaing. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara permasalahan yang terjadi di Koperasi Prima Danarta CU yaitu SDM CU Prima masih kurang percaya diri dalam memperkenalkan dan mempromosikan CU Prima kepada calon anggota dan masyarakat. Ketidakpercayaan diri dalam memperkenalkan Koperasi Prima Danarta CU membuat masyarakat dan calon anggota kurang percaya dan kurang paham maksud dan tujuan keberadaan CU. Promosi dapat dilakukan melalui sosialisasi, namun hal itu kurang efisien apabila tidak adanya *follow up* secara berkala ke anggota. *Follow up* kepada calon anggota tidak dapat dilakukan karena waktu yang dimiliki oleh staff habis digunakan di lapangan. Alasan utama dari melayani anggota dilapangan adalah anggota cenderung malas dan manja. Kendala-kendala yang terjadi seharusnya dapat diatasi jika Koperasi Prima Danarta CU mempunyai sebuah sistem yang baik. Selama ini, sistem dari Koperasi Prima Danarta CU berjalan kurang maksimal, karena database yang digunakan kurang akurat. Database yang kurang akurat menyebabkan staff mengalami kesulitan dalam membagi waktu untuk melayani anggota dilapangan.

Dari segi eksternal, pesaing Koperasi Prima Danarta CU adalah lembaga keuangan yang melayani masyarakat mikro. Pesaing Koperasi Prima Danarta CU yang melayani masyarakat mikro memperoleh dukungan besar dari pemerintah seperti Bank Mandiri, Bank BRI dan Bank BNI. Jika staff maupun anggota sungguh mengenal CU maka keberadaan pesaing

tidak akan berpengaruh besar pada kemajuan dari Koperasi Prima Danarta CU.

Dalam suatu bisnis mempertahankan pelanggan lebih sulit daripada mencari pelanggan. Akibat dari permasalahan-permasalahan yang terjadi di Koperasi Prima Danarta CU, proses mencari dan mempertahankan anggota sangat sulit dilakukan. Koperasi Prima Danarta CU mengalami *turnover* anggota yang cukup besar setiap bulannya, sehingga apa yang diharapkan oleh manajemen tidak tercapai.

Maka dari itu, intensitas keluar masuk anggota yang merupakan bentuk dari kurang terciptanya loyalitas anggota Koperasi Prima Danarta CU perlu diperhatikan Koperasi Prima Danarta CU perlu di evaluasi dan sistem yang diberlakukan di CU Prima juga harus diperbarui agar dapat sesuai dengan perkembangan jaman saat ini. Sistem yang dapat diberlakukan melalui rancangan *Customer Relationship Management* dan pembentukan komunitas. Melalui komunitas dapat terbentuk kelompok-kelompok untuk memudahkan memasarkan tentang Koperasi Prima Danarta CU, mengkomunikasikan semangat CU dan mendekatkan CU Prima kepada anggota. Sehingga melalui laporan ini diharapkan dapat tercipta loyalitas anggota dan tentunya kesadaran anggota akan pengelolaan keuangan pribadi sehingga semangat solidaritas akan tercipta.

1.2. Ruang Lingkup Proyek

Kuliah Praktikum Bisnis dilaksanakan di CU Prima Danarta, Surabaya. Salah satu fenomena yang terjadi yakni *turnover* anggota, hal ini terjadi karena banyak anggota tidak memahami akan kehadiran CU, menganggap CU sebagai lembaga simpan pinjam, kemalasan anggota untuk mengelola keuangan pribadinya, dan keinginan anggota untuk dilayani pada saat mereka bekerja. Pada bulan Januari 2016 jumlah anggota Koperasi

Prima Danarta CU sebanyak 2351 orang. Jumlah anggota yang keluar pada bulan Januari mencapai 53,57%, bulan Februari mencapai 35,09% dan pada bulan Maret mencapai 44,23% dari jumlah anggota yang masuk ke Koperasi Prima Danarta CU. Ruang lingkup proyek ini mengusulkan adanya rancangan sistem *Customer Relationship Management* dan pembentukan komunitas serta kelompok-kelompok kecil yang memiliki kesamaan baik wilayah dan pekerjaan untuk memudahkan berkomunikasi mengenai nilai-nilai CU, tujuan CU, kebutuhan anggota, dan pengelolaan keuangan keluarga agar dapat mandiri secara keuangan, dan pada akhirnya akan tercipta loyalitas anggota berupa tanggung jawab dalam menabung, membayar angsuran pinjaman, serta anggota akan mempromosikan Koperasi Prima Danarta CU dari mulut ke mulut atau *word of mouth (WOM)*.

1.3. Tujuan Proyek

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan dari adanya kuliah praktik bisnis yakni :

1. Memperbaiki *database* anggota untuk menciptakan *Customer Relation Ship Management (CRM)*
2. Mengetahui dan memberi solusi mengenai pembentukan komunitas dan kelompok anggota untuk mengurangi *turnover* yang terjadi di CU Prima Danarta.

1.4. Manfaat Proyek

Melalui kegiatan Kuliah Praktik Bisnis yang telah dilaksanakan, diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Akademis

Kuliah praktik bisnis ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang *Customer Relationship Management* (CRM) dalam menciptakan loyalitas anggota, dan cara memecahkan kasus secara nyata melalui penerapan pembentukan komunitas atau kelompok anggota untuk mengurangi *turnover* anggota.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi CU Prima Danarta Surabaya:

Laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk mencapai loyalitas anggota.

b. Bagi penulis:

1. Menjadi lebih mengetahui dan mengerti tentang pemberdayaan ekonomi yang dilakukan Koperasi Prima Danarta CU Surabaya.
2. Mengasah kemampuan menulis untuk memberikan solusi melalui penerapan pembentukan komunitas atau kelompok anggota.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman mengenai laporan tugas akhir Kuliah Praktik Bisnis ini, maka sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

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

BAB 2 : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai landasan teori yang berkaitan dengan ruang lingkup proyek. Berisi tentang urutan logika berpikir yang konsisten mulai dari teori sampai dengan latar belakang dan permasalahan.

BAB 3 : METODE PELAKSANAAN

Bab ini menjelaskan tentang prosedur dalam pelaksanaan Kuliah Praktik Bisnis. Pada bagian ini, jenis permasalahan yang akan dipecahkan harus didukung oleh data-data yang berkaitan dengan jenis dan sumber data yang digunakan.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang, deskripsi profil Koperasi Prima Danarta CU Surabaya, kegiatan yang dilakukan di Koperasi Prima Danarta CU Surabaya, eksplorasi akar masalah dan pendekatan yang dipilih, serta pembahasan dan solusi.

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang simpulan spesifik atau implikasi yang dijabarkan dengan menekankan pada dampak hasil tugas akhir Kuliah Praktik Bisnis terhadap aspek-aspek bisnis beserta saran, solusi, dan usulan-usulan perbaikan secara riil. Bab ini merupakan penutup dari laporan yang berisi simpulan dan saran.