

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang atau badan hukum yang berlandaskan pada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi. Kegiatan usaha koperasi merupakan penjabaran dari UUD 1945 pasal 33 ayat (1) yang berbunyi “Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan”. Dengan adanya penjelasan UUD 1945 Pasal 33 ayat (1) koperasi berkedudukan sebagai soko guru perekonomian nasional. Sebagai salah satu pelaku ekonomi, koperasi merupakan organisasi ekonomi yang berusaha menggerakkan potensi sumber daya ekonomi demi memajukan kesejahteraan anggota.

Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada (KPNBH) Kabupaten Sikka merupakan jenis Koperasi Serba Usaha (KSU) yang menyelenggarakan lebih dari satu unit usaha yaitu unit simpan pinjam serta unit toko, dan merupakan salah satu Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang ada di Kabupaten Sikka. Keberadaan KPNBH Kab. Sikka sangat berpotensi untuk dikembangkan. Permasalahan yang dialami saat ini yaitu masih menggunakan cara kerja manual dalam pencatatan dan pengelolaan transaksi pada unit simpan pinjam maupun dan unit toko, yang mengakibatkan kesulitan dalam pendokumentasian data dan keterlambatan penyajian laporan ke pihak manajemen yang menyebabkan pihak manajemen sulit

mengambil keputusan. Selain itu data yang tidak terintegrasi mengakibatkan terjadinya *redundancy* data.

Hubungan pelanggan memainkan peran utama dalam pengembangan kompetensi UKM. Untuk bisa bersaing, fokus pada pelanggan menjadi faktor kunci bagi UKM (S-evki O" zgenera, Rifat I'razb, 2006). *Customer Relationship Management* diterima secara luas sebagai pendekatan yang efektif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menerjemahkan informasi pelanggan yang berharga ke dalam tindakan manajerial (Holger Ernst, Wayne D. Hoyer, Manfred Krafft, Katrin Krieger, 2011). Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan, ditemukan adanya nasabah yang memilih untuk pindah ke koperasi lain karena ketidakpuasan nasabah menyangkut kenyamanan pelayanan.

Dari masalah tersebut peneliti menganggap perlu untuk koperasi menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Karena dengan manajemen hubungan pelanggan yang baik, koperasi diharapkan untuk mengetahui lebih jauh mengenai kebutuhan nasabah berdasarkan sudut pandang nasabah yang akan memudahkan koperasi dalam menyusun strategi pelayanan, mendorong tingkat loyalitas pelanggan terhadap jasa layanan yang diberikan, yang pada akhirnya akan meningkatkan pertumbuhan jangka panjang dan profitabilitas koperasi melalui pengertian yang lebih baik terhadap kebiasaan (*behavior*) nasabah. CRM adalah penting saat ini karena sering jauh lebih mahal untuk memperoleh pelanggan baru daripada untuk menjaga mereka (Dien D. Phan, Douglas R. Vogel, 2010).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membangun sistem informasi yang mengintegrasikan data pada kedua unit bisnis koperasi yang di dalam sistem ini terdapat fitur *Customer Relationship Management* (CRM). CRM merupakan sistem yang memungkinkan sebuah organisasi untuk mengidentifikasi dan menargetkan pelanggan terbaik dan yang paling menguntungkan untuk bisnis dan dapat dipertahankan sebagai pelanggan seumur hidup (O'Brien, et al., 2010). Tahapan CRM menurut (O'Brien, et al., 2010) meliputi, *Acquire* yang bertujuan mendapatkan nasabah sebanyak – banyaknya, *Enhance* yang bertujuan menawarkan atau mempromosikan produk kepada nasabah, dan *Retain* yang bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada. Fitur CRM yang dimaksudkan pada sistem yang dibangun adalah sebagai : 1). Media promosi (*enhance*) yang berfungsi untuk memberikan layanan informasi kepada nasabah mengenai jatuh tempo angsuran, informasi produk simpanan baru, informasi persediaan barang baru, dan informasi barang yang direkomendasikan kepada nasabah dengan memanfaatkan pesan singkat SMS. Dari promosi yang dilakukan diharapkan dapat menarik nasabah (*acquire*) untuk menjadi anggota KPN Bhakti Husada. 2). Memberikan informasi pola pinjaman nasabah dan pola pembelian nasabah berdasarkan kebutuhan nasabah, yang membantu pihak manajerial koperasi dalam mengambil keputusan mengenai kesediaan dana saat dibutuhkan nasabah, sehingga dengan pola ini diharapkan KPN Bhakti Husada dapat mempertahankan (*retain*) nasabahnya.

Melalui sistem ini diharapkan dapat membantu KPN Bhakti Husada Kab. Sikka dalam menyederhanakan, mengintegrasikan, dan mengotomatisasi proses

bisnis mereka. Selain itu, dengan fitur CRM, koperasi diharapkan dapat menawarkan produk- produk secara efektif dari kedua unit bisnisnya kepada nasabah, serta mempertahankan nasabah yang sudah ada melalui layanan yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana menganalisis dan membangun sistem informasi untuk integrasi data pada Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada Kabupaten Sikka yang didalamnya terdapat fitur CRM.

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini fokus pada bagaimana membangun sistem informasi yang mengintegrasikan data pada unit simpan pinjam dan data pada toko mulai dari pendaftaran sampai pelaporan keuangan.
2. Sistem yang diusulkan tidak membahas tentang perekrutan, pelatihan, dan penggajian karyawan.
3. Sistem yang diusulkan tidak membahas tentang audit internal koperasi.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian ini adalah hasil karya pribadi dan bukan duplikasi dari karya tulis yang telah ada sebelumnya. Karya tulis yang telah ada sebelumnya dijadikan sebagai acuan dan referensi untuk melengkapi penelitian dan dinyatakan secara tertulis dalam sitasi dan daftar pustaka.

1.5 Manfaat

1. Manfaat Praktis yaitu manfaat untuk KPN Bhakti Husada Kabupaten Sikka, diharapkan melalui aplikasi ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap penggunaan sumber daya, meningkatkan kinerja koperasi, peningkatan keuntungan yang lebih maksimal, dan memberikan layanan yang efektif kepada nasabah.
2. Manfaat Akademis yaitu sebagai rujukan untuk pengembangan aplikasi *Customer Relationship Management* pada UKM seperti koperasi.

1.6 Tujuan

Menganalisis dan membangun sistem informasi untuk integrasi data pada Koperasi Pegawai Negeri Bhakti Husada Kabupaten Sikka yang dalam sistem ini terdapat fitur CRM.