

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Koperasi adalah organisasi ekonomi yang dimiliki dan dioperasikan oleh orang atau seorang maupun suatu instansi demi kepentingan bersama, Koperasi adalah salah satu organisasi yang memberikan jasa simpan pinjam, dan kegiatannya didirikan atas asas gerakan ekonomi kerakyatan berdasarkan asas kekeluargaan. Anggota peminjam dikenakan bunga kecil (Shalludin, 2020). Koperasi simpan pinjam, koperasi konsumsi, koperasi usaha serba bisa, dan koperasi produksi adalah contoh-contoh dari koperasi (Azizah & Achsa, 2021). Peran koperasi simpan pinjam sangatlah penting. Koperasi simpan pinjam memperoleh modal dari simpanan pokok dan simpanan wajib para anggota koperasi. Kemudian modal yang terkumpul tersebut dipinjamkan kepada para anggota koperasi yang memerlukan pinjaman uang.

Masalah yang ada pada Kpn politani juntuk simpan pinjaman adalah masih menggunakan sistem pencatatan di buku besar kemudian dimasukkan dalam *Microsoft Excel* dan sistem kepercayaan, ini membutuhkan waktu yang lama untuk penyeleksian kelayakan pemberian pinjaman dan belum ada aplikasi yang mendukung untuk penentuan prioritas kelayakan penerima pinjaman. oleh karna itu pemanfaatan teknologi informasi dalam organisasi bisnis koperasi sangat penting untuk diterapkan, karena akan membawa berbagai kemudahan dan keuntungan dalam perkembangan koperasi.(Suhendro, 2017)

Perancangan aplikasi *Customer relationship management* dirancang sebagai suatu strategi memperoleh, mengkonsolidasi dan menganalisis data *customer* dan kemudian dipergunakan untuk berinteraksi dengan *customers*.(Terhadap et al., 2019)Sementara untuk membantu menganalisa kelayakan pemberian kredit kepada nasabah koperasi, penulis juga akan mengoptimalkan peran Sistem Pendukung Keputusan (SPK).Sistem pendukung keputusan adalah metode pengambilan keputusan dengan bantuan komputer yang menggunakan data dan model spesifik untuk mengatasi situasi yang tidak terstruktur.(- AMIK BSI Jakarta, 2017).

Untuk menyelesaikan masalah pinjaman ini diperlukan enelitian ini menggunakan metode *Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) dalam melakukan pembobotan penerima kredit sehingga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. *The Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution* (TOPSIS) adalah salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria yang pertama kali diperkenalkan oleh Yoon dan Hwan. TOPSIS menggunakan prinsip bahwa alternatif yang terpilih harus mempunyai jarak terdekat dari solusi *ideal positif* dan jarak terpanjang (terjauh) dari solusi *ideal negatif* dari sudut pandang geometris dengan menggunakan jarak *Euclidean* (jarak antara dua titik) untuk menentukan kedekatan relatif dari suatu alternatif dengan solusi optimal. Solusi *ideal positif* didefinisikan sebagai jumlah dari seluruh nilai terbaik yang dapat dicapai untuk setiap atribut, sedangkan solusi *ideal negatif* terdiri dari seluruh nilai terburuk yang dicapai untuk setiap atribut. TOPSIS mempertimbangkan keduanya, jarak terhadap solusi *ideal positif* dan jarak

terhadap solusi *ideal negatif* dengan mengambil kedekatan relatif terhadap solusi *ideal positif*.(Mubarok et al., 2019)

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis melakukan penelitian dengan dengan judul **“OPTIMALISAI CUSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN MENETUKAN KELAYAKAN PEMBERIAN KREDIT PADA KPN POLITANI MENGGUNAKAN METODE TOPSIS”** sebagai salah satu bentuk inovasi teknologi dalam bidang jasa dan bisnis untuk membantu mempermudah dan mempercepat pelayanan serta membantu menghasilkan keputusan dengan lebih tepat dan akurat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis mengangkat rumusan masalah yang jelas agar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menerapkan *Customer relationship management* agar dapat membantu mengoptimalkan segala aktivitas koperasi untuk meminimalisir kekeliruan dan keterlambatan pelayanan ?
2. Bagaimana menerapkan metode topsis dalam menganalisa kelayakan pemberian kredit kepada anggota KPN politani ?
3. Bagaimana merancang sistem pendukung keputusan yang dapat membantu pengurus KPN politani dalam menyeleksi penerima kredit berdasarkan atribut kriteria yang telah ditentukan untuk meminimalisir masalah macetnya pembayaran angsuran ?

### 1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas penulis membuat suatu hipotesa yaitu :

1. Diharapkan dengan penerapan menerapkan *Customer relationship management* dengan metode Topsis dapat mengoptimalkan pelayanan pemberian kelayakan kredit di KPN politani Paykumbuh?
2. Diharapkan dengan penerapan metode topsi dapat menganalisa kelayakan pemberian kredit dengan tepat?
3. Diharapkan dengan merancang sistem pendukung keputusan dapat meminimalisir masalah macetnya pembayaran angsuran?

### 1.4 Batasan Masalah

Batasan dari penelitian ini adalah :

1. Data yang digunakan terbatas pada hasil wawancara yang dilakukan di KPN politani payakumbuh .
2. Sistem pendukung keputusan untuk menganalisa kelayakan pemberian kredit pada penelitian ini menggunakan metode topsi.
3. Dalam pengembangan system dengan menggunakan Bahasa pemograman php dan database mysql.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari sistem ini adalah :

1. Membangun sebuah sistem dengan menerapkan *Customer relationship management* untuk membantu mengoptimalkan pelayanan pemberian kredit dalam kpn politani.

2. Menerapkan sistem pendukung keputusan menggunakan metode tophis untuk menganalisa kelayakan pemberian kredit dengan lebih cepat dan akurat.
3. Meminimalisir adanya masalah kredit macet yang dapat mengganggu proses operasional dan penurunan profit pada koperasi.

## **1.6 Mamfaat Penelitian**

Adapun mamfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mempermudah pihak KPN politani dalam menentukan pemberian kredit dengan tepat dan di bantu dengan sistem.
2. Mempermudah pengurus koperasi mengakses data anggota kopesasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat.
3. Menjadikan hasil analisa yang diperoleh dari sistem sebagai dasar pengambilan keputusan untuk kelayakan pemberian kredit kepada nasabah KPN politani.

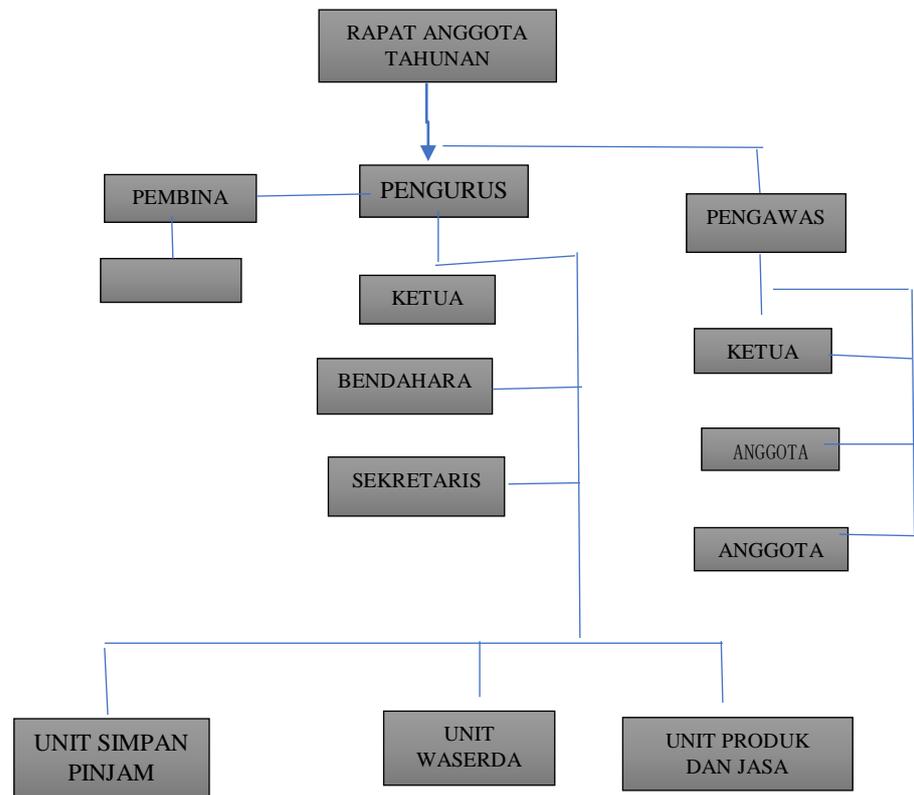
## **1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian**

### **1.7.1 Sekilas Tentang KPN Politani**

Kpn politani merupakan koperasi pegawai yang dijalankan oleh pegawai politani. Awl mula berdiri kpn politani dikarenakan sulitnya peminjaman pada bank mulai peminjaman yang tidak bisa terlalu banyak seperti sekarang dan prosesnya lama maka oleh karna itu kpn politani hadir untuk mensejahterakan pegawai politani. kpn politani berdiri berdasarkan rapat pembentukan pada tanggal 21 november 1989, atas praksana beberapa staf pengajar yang saat itu masih Bernama

pegawaipertanian universitas andalas,dengan jumlah anggota awal sebanyak 28 orang dan pada tahun 2021 sudah mencapai 281 anggota koperasi.

### 1.7.2 Struktur Organisasi KPN Politani



### 1.7.3 Tugas Dan Tanggung Jawab

#### a) Ketua

- 1) Memimpin mengkoordinir, mengawasi pelaksanaan tugas anggota pengurus.
- 2) Memimpin rapat anggota tahunan (RAT) dan atas nama pengurus menyampaikan laporan pertanggungjawaban pada RAT tersebut.
- 3) Memimpin rapat pengurus, rapat pengurus Bersama pengawas dan karyawan.

- 4) Menandatangani buku daftar anggota.
- 5) Menandatangani surat-surat keluar Bersama sekretaris.
- 6) Menandatangani surat-surat keluar Bersama bendahara.
- 7) Memberikan keputusan terahir dalam kepengurusan memperhatikan usul,saran,pertimbangan dari pemegang fungsi dibawah seperti wakil ketua,sekretaris,wakil sekretaris,dan bendahara.
- 8) Mensyahkan semua surat-surat yang meliputi kegiatan organisasi keluar dan kedalam dan dilakukan Bersama dengan fungsionaris lainnya.

**b) Sekretaris**

- 1) Menyelengara dan memelihar buku-buku organisasi.
- 2) Menyelengara dan memelihar semua arsip surat masuk maupun keluar bidang sekretiat pad umumnya.
- 3) Menyusun laporan organisasi biding ideal meliputi program Pendidikan, pendahuluan dan kegiatan sosial lainnya
- 4) Mengatur dan mengurus soal kepegawaian.
- 5) Bersama ketuamensyahkan semua surat/buku buku keputusan rapat dan semua surat yang bersangkutan dengan bidang kerja sekretaris.
- 6) Bertanggung jawab dalam bidang administrasi/tata usahaorganisasi kepada ketua

**c) Bendahara**

- 1) Merencanakan anggaran pendapatan dan belanja koperasi.
- 2) Mencari dana dengan jalan menumpuk simpanan anggota,mencari sumber dana luar baik dari kredit program maupun non program dengan syarat lunak dan tidak memberatkan koperasi.

- 3) Mengatur dan mengurus soal keuangan serta penggunaan seefiensi dan seefektifan mungkin termasuk menyiapkan tagihan piutang, tagihan simpan anggota .
- 4) Membayar dan mengeluarkan uang KAS
- 5) Mengatur uang keluaran agar tidak melebihi anggaran belanja.
- 6) Mempersiapkan data dan informasi bidang keuangan
- 7) Memelihara semua kekayaan koperasi.
- 8) Membimbing dan mengawasi pekerjaan karyawan dibidang keuangan.
- 9) Sewaktu waktu mengecek langsung langsung terhadap jumlah uang kas.

**d) Pengawas**

- 1) Mengawasi semua kebijakan operasional pengurus yang meliputi bidang organisasi.
- 2) Memeriksa dan menilai pelaksanaan kegiatan organisasi usaha dan keuangan koperasi.
- 3) Memeriksa dan meneliti ketepatan dan kebenaran catatan pembukuan organisasi usaha.
- 4) Bertanggungjawab atas kegiatan pemeriksaan dan hasil pemeriksaan yang dilakukanya serta merahasiakan hasil pemeriksaan kepada pihak ketiga.
- 5) Membuat laporan pemeriksaan secara tertulis dengan memberikan pendapat dan saran perbaikan penyajian laporan.