

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Zaman sekarang teknologi informasi merupakan kunci untuk bisa menjadi lebih maju. Bukan hanya sekedar informasi saja, tetapi informasi yang akurat, dapat diakses dengan mudah dan bersifat online yang umumnya menggunakan fasilitas internet. Perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang, salah satunya yaitu dalam bidang pelayanan Koperasi khususnya bagi Koperasi Pegawai Negeri (KPRI).

Koperasi memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap pembentukan produk nasional, peningkatan ekspor, perluasan lapangan kerja dan usaha serta peningkatan dan pemerataan pendapatan. Namun koperasi sendiri sekarang mengalami banyak hambatan yang membuat koperasi lambat dalam berkembang. Hambatan tersebut berasal baik dari fasilitas koperasi, anggota, masyarakat, pemerintah, lingkungan maupun pengurus koperasi sendiri.

Salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh koperasi yaitu tingkat partisipasi anggota yang masih rendah. Fakta tersebut adalah masalah koperasi yang tiap tahunnya menjadi masalah yang belum bisa ditangani dengan baik hingga sekarang, tidak menutup kemungkinan bahwa ada beberapa daerah yang koperasinya bisa berkembang, hal ini terjadi

karena baik anggota, pengurus koperasi maupun pemerintah bisa saling berkoordinasi dan saling bekerja sama dengan baik sehingga masalah-masalah yang ada dapat ditangani dengan baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan untuk kesejahteraan anggota sangat penting dilakukan.

Salah satu metode dalam peningkatan layanan menggunakan konsep manajemen hubungan dengan pelanggan atau *Customer Relationship Management* (CRM) yang merupakan strategi bisnis menyeluruh dari suatu perusahaan yang memungkinkan perusahaan tersebut secara efektif mengelola hubungan dengan para pelanggan, pada penelitian ini menggunakan *Customer Relationship Management Operational* (CRM Operasional). (Abdurrahman et al., 2018)

Customer Relationship Management (CRM) adalah suatu pendekatan yang memandang bahwa pelanggan adalah inti dari bisnisnya dan keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari bagaimana mereka mengelola hubungannya secara efektif. (Pertiwi Siregar et al., 2020)

Secara luas, *customer relationship management* (CRM), merupakan suatu alat yang dapat diterima dan efektif bagi tindakan manajerial dalam mengumpulkan, menganalisis dan menterjemahkan informasi pelanggan yang amat berharga. CRM didasarkan pada prinsip bahwa mengembangkan hubungan dengan para pelanggan akan membuat pelanggan menjadi loyal. Konsep strategis dalam CRM adalah menghasilkan kepuasan pelanggan, kesetiaan, retensi pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan *profitability*. (Sha et al., 2021)

KPRI Payakumbuh Utara merupakan badan usaha atau organisasi yang dimiliki dan dioperasikan oleh para anggotanya untuk memenuhi kepentingan bersama di bidang ekonomi mencakup wilayah Kecamatan Payakumbuh Utara, Kota Payakumbuh.

Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana menerapkan metode *Weighted Product* (WP) yang dapat memberikan informasi dan rekomendasi pilihan kepada KPRI Payakumbuh Utara untuk dapat menentukan keputusan kelayakan pemberian pinjaman kepada anggota koperasi. Proses tersebut dapat tersaji dengan membangun aplikasi untuk memberikan rekomendasi penentuan kelayakan pemberian pinjaman kepada anggota koperasi pada KPRI Payakumbuh Utara menggunakan metode *Weighted Product* (WP).

Metode WP merupakan metode pengambilan keputusan dengan cara perkalian untuk menghubungkan rating atribut, rating setiap atribut harus di pangkatkan dulu dengan bobot atribut yang bersangkutan. (Sugiarto et al., 2020)

Metode *Weighted Product* (WP) adalah keputusan analisis multi-kriteria dan merupakan metode pengambilan keputusan multi kriteria. Seperti semua metode-metode lainnya, WP adalah himpunan dari alternatif keputusan yang dijelaskan dalam istilah beberapa kriteria. (Ardella & Hasugian, 2021)

Dari permasalahan di atas maka penulis akan membuat sebuah aplikasi untuk penentuan kelayakan pemberian pinjaman kepada anggota

koperasi pada KPRI Payakumbuh Utara untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh anggota, masyarakat dan pihak instansi.

Dalam pelaksanaan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa KPRI Payakumbuh Utara membutuhkan sebuah aplikasi penentuan kelayakan pemberian pinjaman kepada anggota koperasi pada KPRI Payakumbuh Utara membantu mengelola data kelayakan pinjaman dan memberikan pelayanan yang efektif bagi masyarakat atau anggota koperasi yang melakukan pengurusan peminjaman. Maka penulis tertarik melakukan penelitian dan merancang suatu aplikasi yang disusun dalam skripsi ini dengan judul **“PENILAIAN KELAYAKAN PINJAMAN ANGGOTA KOPERASI DI KPRI GURU-GURU PAYAKUMBUH UTARA UNTUK PENGOPTIMALAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DENGAN METODE WEIGHTED PRODUCT”**. Dengan maksud mempermudah masyarakat untuk melakukan pengurusan pinjaman pada koperasi KPRI Kecamatan Payakumbuh Utara untuk optimalisasi *customer relationship management*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka didapatkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana cara Koperasi KPRI Payakumbuh Utara dalam memeriksa dan memperbarui data pemberian pinjaman kepada anggota secara cepat dan *realtime* ?

2. Bagaimana Koperasi KPRI Payakumbuh Utara menentukan kelayakan dalam pemberian pinjaman kepada anggota menggunakan metode *Weight Product* ?
3. Apakah dengan menerapkan sistem ini dapat menyelesaikan permasalahan pada Koperasi KPRI Payakumbuh Utara ?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada anggota koperasi secara cepat dan *realtime* serta tepat sasaran.
2. Diharapkan dengan adanya sistem yang baru dapat memudahkan Koperasi KPRI Payakumbuh Utara dalam penentuan kelayakan pemberian pinjaman kepada anggota koperasi.
3. Diharapkan sistem yang dibangun dapat menyelesaikan permasalahan yang ada pada Koperasi KPRI Payakumbuh Utara.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian skripsi ini terarah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Aplikasi yang dirancang dikhususkan dalam penentuan kelayakan pemberian pinjaman untuk anggota koperasi pada Koperasi KPRI Payakumbuh Utara.
2. Metode yang digunakan adalah metode *Weight Product* (WP).

3. Aplikasi ini berbasis *website* dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya anggota Koperasi KPRI Payakumbuh Utara.
2. Memberikan informasi dan solusi mengenai pelayanan pemberian pinjaman pada Koperasi KPRI Payakumbuh Utara.
3. Membangun aplikasi untuk memudahkan anggota Koperasi KPRI Payakumbuh Utara dalam pemberian pinjaman.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam aplikasi penentuan kelayakan pemberian pinjaman pada Koperasi KPRI Payakumbuh Utara ini :

1. Bagi penulis
 - a. Memberikan kesempatan bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan,
 - b. Menambah ilmu baru dalam penulisan sebuah karya tulis.
2. Bagi Anggota Koperasi KPRI Payakumbuh Utara

Dapat membantu Anggota Koperasi KPRI Payakumbuh Utara dalam melakukan pinjaman dimanapun dan kapanpun, sehingga dapat memperkecil kesalahan dalam pembuatannya.

3. Bagi Badan Usaha Koperasi KPRI Payakumbuh Utara

Dapat mempermudah pekerjaan Badan Usaha Koperasi KPRI dalam penentuan kelayakan pinjaman, sehingga Koperasi KPRI bisa menghemat waktu, manajemen data dan menerima masukan atau saran secara langsung dari anggota serta dapat memperkecil kesalahan dalam penentuan kelayakan pinjaman dari anggota. Serta memberikan informasi yang tepat sasaran kepada anggota yang layak menerima pinjaman dan anggota tak perlu lagi datang langsung untuk mendapatkan informasi terkait.