

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Koperasi berasal dari bahasa Inggris *co-operation* yang berarti usaha bersama, Dengan arti seperti itu, dapat disebut segala bentuk pekerjaan yang dilakukan secara bersama-sama. Tetapi yang dimaksud koperasi dalam hal ini bukanlah memiliki arti umum seperti yang diartikan dalam arti koperasi dari bahasa Inggris. Akan tetapi koperasi adalah suatu perkumpulan orang yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, melalui bentuk organisasi perusahaan yang bersifat demokratis masing-masing memberikan sumbangan untuk menerima imbalan sesuai dengan usaha yang dilakukan. Ada berbagai macam jenis koperasi, salah satunya ialah koperasi simpan pinjam.

Menurut Rudiyanto (2015:3) Koperasi adalah badan usaha dengan kepemilikan dan pemakai jasa merupakan anggota koperasi itu sendiri serta pengawasan terhadap badan usaha tersebut harus dilakukan oleh mereka yang menggunakan jasa/pelayanan badan usaha itu.

Usaha koperasi simpan pinjam saat ini banyak yang mengalami berbagai permasalahan yang dihadapi. Ada beberapa penyebab salah satunya ialah dikarenakan kurang adanya kualitas sumber daya manusia yang baik. Lemahnya kualitas sumber daya manusia dapat mengakibatkan banyaknya nasabah yang bermasalah. Hasibuan (2013:87) Kredit berasal dari kata Italia, *credere* yang artinya kepercayaan, yaitu kepercayaan dari kreditur bahwa debiturnya akan mengembalikan pinjaman bunganya sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak. Tegasnya kreditur percaya bahwa kredit itu tidak akan macet.

Lemahnya kualitas Sumber daya manusia berpengaruh pada kemajuan usaha koperasi yang pada akhirnya akan berujung pada permasalahan nasabah yang memiliki kredit bermasalah . Maka hal paling utama yang harus dikoreksi dan perlu dibenahi ialah kualitas sumber daya manusia itu sendiri, tidak memiliki kualitas yang baik dalam bekerja. Kurang adanya kepehaman dalam menjalankan prosedur yang telah dibuat oleh koperasi serta tidak memperhatikan unsur-unsur apa saja yang perlu diterapkan dalam menerima dan memilih nasabah yang akan diberikan kredit.

Kualitas sumber daya manusia Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009:2) ialah menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berfikir dan keterampilan. Kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi sangat penting arti dan keberadaannya untuk peningkatan produktivitas kerja di lingkungan organisasi. Manusia merupakan salah satu unsur terpenting yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan dan mengembangkan misinya.

Koperasi Mitra Perdana berdiri pada tahun 2004, perkembangan koperasi ini bisa dibilang sangat pesat, Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya pembukaan cabang-cabang baru di beberapa kota. Terhitung hingga saat ini terdapat enam cabang namun, peneliti memfokuskan pada cabang Baratajaya dilihat dari laporan tahunan 2016 s/d 2018 terdapat peningkatan yang mengkhawatirkan. Peningkatan ini bukan berdasarkan laba, melainkan peningkatan jumlah nasabah yang memiliki kredit bermasalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Peran

Kualitas Karyawan Dalam Mengendalikan Nasabah Yang Memiliki Kredit Bermasalah”(Studi Pada Koperasi Mitra Perdana Baratajaya- Surabaya).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran kualitas karyawan dalam mengendalikan nasabah yang memiliki kredit bermasalah?
2. Sejauh mana kualitas karyawan dalam mengantisipasi nasabah yang memiliki kredit bermasalah ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji peran kualitas karyawan dalam mengendalikan nasabah yang memiliki kredit bermasalah.
2. Untuk mengkaji sejauh mana kualitas karyawan dalam mengantisipasi nasabah yang memiliki kredit bermasalah.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna:

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan dapat memberikan landasan teori bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain

yang sejenis dalam rangka meningkatkan wawasan dan pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat dijadikan untuk menambah wawasan serta pengetahuan di samping memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang pemasaran berdasarkan teori yang didapatkan selama masa perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan serta sebagai bahan pertimbangan untuk dijadikan sebagai salah satu pedoman guna untuk meningkatkan kemajuan dimasa yang akan datang.

c. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan , khususnya bagi mahasiswa Manajemen serta menjadi bahan wacana di perpustakaan.

d. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan bagi penulis lain yang melakukan penelitian kripsi yang berkaitan dengan peran pengendalian kualitas karyawan untuk meminimalkan nasabah yang memiliki kredit bermasalah.

1.5 Fokus Penelitian dan Keterbatasan

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah peran kualitas karyawan dalam mengendalikan nasabah yang memiliki kredit bermasalah pada Koperasi Mitra Perdana Jl. Baratajaya XIX No. 73 Surabaya. Keterbatasan penelitian hanya dilakukan di satu cabang Barata di kota Surabaya.