

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberadaan *Credit Union* di Kalimantan Barat sudah menjadi sebuah kebutuhan khususnya bagi mereka yang memang ingin keluar dari keterpurukan baik dari sisi ekonomi maupun sosial. Mengidentifikasi adanya pengaduan anggota sangat diperlukan untuk mengembangkan strategi pengembangan koperasi. *Credit union* memiliki kedudukan yang penting dalam perekonomian masyarakat Kalimantan Barat dan diharapkan dapat berperan sebagai soko guru perekonomian untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat Kalimantan Barat secara adil dan merata.

Adanya pengaduan para anggota dengan berbagai permasalahan yang harus dihadapi oleh *Credit Union* Keling Kumang akan semakin meluas jika tidak ditindak lanjuti sesegera mungkin. Sebelum melakukan tindakan pemecahan masalah langkah awal yang harus kita lakukan adalah menganalisa penyebab terjadinya masalah. Leni (Daft 2010:248) bahwa “Manajemen strategis (*strategic management*) adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang digunakan untuk merumuskan dan melaksanakan strategi yang memungkinkan kesesuaian sangat kompetitif antar perusahaan dan lingkungannya sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan”.

Penelitian yang sesuai dilakukan oleh Martita Leni pada Tahun 2016 dengan judul “Persepsi Anggota Mengenai Pelayanan pada *Credit Union* Keling Kumang TP Kantor Sentral Sintang”. Terdapat hasil penelitian dapat

diketahui tanggapan respon dalam melayani anggota sebanyak 72,00 persen yang menjawab baik, sebanyak 22,80 persen yang menjawab cukup baik, sebanyak 5,20 persen menjawab kurang baik. Dari hasil tanggapan responden sebanyak 72,00 persen sudah menyatakan kendala karyawan melayani anggota sudah baik.

Istilah pengaduan dalam koperasi *Credit Union* Keling Kumang adalah komplain yang sering terjadi pada *Credit Union* Keling Kumang berkaitan dengan kredit dan simpanan. Komplain yang disampaikan anggota yaitu komplain yang berkaitan dengan tidak jelasnya produk, bingung dengan produk yang ditawarkan, ketidakpuasan pelayanan terhadap anggota, print out buku tabungan anggota yang kurang jelas kecerahannya.

Berdasarkan Pra Penelitian yang dilakukan di Koperasi (CU) Keling Kumang Jln.YC.Oevang Oeray No.33, Kel. Baning Sintang pada tanggal 21 desember 2019, Adapun rekapitulasi database pengaduan anggota *Credit Union* Keling Kumang pada Tahun 2020 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Database Pengaduan Anggota
***Credit Union* Keling Kumang Tahun 2020**

Bulan	Jumlah Pengaduan Anggota
Januari	15 Orang
Februari	11 Orang
Maret	11 Orang
April	10 Orang
Mei	9 Orang
Juni	8 Orang
Juli	6 Orang

Agustus	8 Orang
September	7 Orang
Oktober	6 Orang
November	6 Orang
Desember	

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui bahwa jumlah pengaduan anggota *Credit Union* Keling Kumang pada Tahun 2020 pada setiap bulan mengalami penurunan dibandingkan pada bulan Januari yang mencapai 15 Orang. Melihat realita diatas, maka penelitian ini diarahkan kepada staf atau bagian layanan pengaduan khususnya yang menangani masalah anggota dan melaksanakan strategi koperasi untuk menjawab atau mengatasi pengaduan anggota. Penelitian ini berkaitan dengan strategi koperasi dalam menyelesaikan pengaduan anggota.

Berdasarkan pemaparan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “*Analisis Strategi CU Keling Kumang Dalam Menjawab Pengaduan Anggota Tahun 2020*”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan masalah sebagaimana telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: “Bagaimanakah strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?”

C. Pertanyaan Penelitian

Dari fokus penelitian tersebut selanjutnya dirumuskan dalam beberapa sub masalahnya sebagai berikut:

1. Apa saja permasalahan yang menjadi pengaduan anggota CU Keling Kumang ke bagian pengaduan?
2. Apa saja strategi yang dilakukan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?
3. Bagaimanakah dampak dari strategi yang dilakukan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan umum dalam penelitian ini adalah untuk Strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.

Dari tujuan umum diatas maka penulis juga merincikan kedalam tujuan khusus yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Mengetahui dan mendeskripsikan permasalahan yang menjadi pengaduan anggota CU Keling Kumang ke bagian pengaduan.
2. Menetahui dan menganalisis strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.
3. Mengetahui dampak dari strategi yang dilaksanakan CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.

E. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik segi teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi serta kajian untuk menilai strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota dan dapat digunakan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan dengan strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai saran untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman terkait permasalahan yang diteliti khususnya analisis strategi CU Keling Kumang dalam menjawab pengaduan anggota.

b. Bagi Lembaga STKIP Persada Khatulistiwa

Sebagai bahan referensi pengetahuan tentang analisis strategi koperasi, diharapkan mengetahui strategi koperasi menjawab pengaduan anggota sehingga menjadi alternatif pilihan dalam menentukan masa depan sebelum dan sesudah lulus kuliah dan memberikan manfaat bagi dunia pendidikan sekaligus sebagai referensi bagi penelitian yang sejenis.

c. Bagi Koperasi atau (*Credit Union*)

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan penerapan strategi yang tepat dalam menjawab pengaduan anggota pada koperasi atau (*Credit Union*) serta referensi bacaan bagi koperasi atau (*Credit Union*).

F. Definisi Istilah

Koperasi adalah suatu organisasi yang para pemilik atau anggota adalah juga sebagai pelanggan utama organisasi tersebut. Koperasi Pelayanan adalah koperasi yang diorganisasi untuk menyediakan pelayanan yang baik pada anggotanya. Partisipasi anggota merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuan.

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tunjangan jangka panjang, program tindak lanjut serta prioritas pendayagunaan dan alokasi sumber daya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut.