

**ANALISIS FAKTOR DEMOGRAFI PERILAKU KREDIT LALAI  
ANGGOTA CREDIT UNION DI SURABAYA  
Alvindo Suryanata**

**Abstract:** *Monitoring the level of negligent credit is one factor that can make a company thrive. This is also true for Credit Union. From the observations for approximately two weeks, it appears that there is still credit negligent happens due to lack of awareness caused members are given basic education is not followed fully by members. The credit due to negligent behavior of members who do not respect the CU. Factors considered include the behavior of members: members based on demographic analysis of existing data base on CU when viewed by address from Surabaya occupy the highest percentage, by sex woman occupying the highest percentage, based on the type of work Entrepreneurs occupy the highest percentage, by age 40 - 59-year occupation of the highest percentages, based on Islam occupied the highest percentage, based on the type of loan loan Earning occupy the highest percentage. Education members are used as a guideline to reduce the level of credit negligent in CU members. In addition it is necessary to SOP (Standard Operating Procedure) in the process of primary enrollment and loan application process is available in CU so that the activities in it to be effective and efficient.*

**Key Word:** *Credit Union, lax kredit, Standard Operating Procedure*

**Abstrak:** Memonitoring tingkat kredit lalai merupakan salah satu faktor yang membuat sebuah perusahaan dapat berkembang. Hal ini juga berlaku bagi Credit Union. Dari hasil observasi selama kurang lebih dua minggu, tampak bahwa masih adanya kredit lalai yang terjadi dikarenakan kurangnya kesadaran anggota yang disebabkan pendidikan dasar yang diberikan tidak diikuti sepenuhnya oleh anggota. Terjadinya kredit lalai disebabkan karena perilaku anggota yang tidak respek terhadap CU. Faktor-faktor yang dianggap perilaku anggota antara lain: Analisis demografi anggota berdasarkan data base yang ada di CU jika dilihat berdasarkan alamat asal Surabaya menduduki persentase tertinggi, berdasarkan jenis kelamin Wanita menduduki persentase tertinggi, berdasarkan jenis pekerjaan Wiraswasta menduduki persentase tertinggi, berdasarkan umur 40-59 tahun menduduki persentase tertinggi, berdasarkan agama Islam menduduki persentase tertinggi, berdasarkan jenis pinjaman Pinjaman Produktif menduduki persentase tertinggi. Pendidikan anggota digunakan sebagai pedoman untuk mengurangi tingkat kredit lalai anggota pada CU. Selain itu diperlukan adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam proses pendaftaran pendidikan dasar dan prose permohonan kredit yang ada di CU sehingga kegiatan-kegiatan di dalamnya dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

**Kata Kunci :** *Credit Union, Kredit Lalai, Standard Operating Procedure*

## **Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang dimana masih terdapat masyarakat yang masih tergolong miskin tetapi tercatat pada tahun 2012 Badan Pusat Statistik (BPS) pada awal Juli 2012 melaporkan jumlah penduduk miskin di Indonesia pada Maret 2012 berjumlah 29,13 juta orang atau 11,96 persen. Jumlah itu berkurang 890.000 orang dibandingkan bulan yang sama 2011 (Metrovnews. 2012. Rasio kemiskinan di Indonesia), penurunan rasio kemiskinan ini tidak lepas dari peran UMKM dan peran koperasi yang memberikan kontribusi sekitar 99 persen dalam jumlah badan usaha di Indonesia serta mempunyai andil 99,6 persen dalam penyerapan tenaga kerja. (slideshare.net. 2011. Peran UKM Dalam Perekonomian Indonesia).

Credit Union ialah “kumpulan orang” (disebut anggota) yang bersepakat membentuk sebuah perusahaan atau lembaga keuangan sebagai sumber modal bersama (Mimi, 2013). Dengan modal dari kekurangannya, orang-orang tersebut menginvestasikan, meminjamkan dan mengembangkan uang diantara sesama mereka, dengan bunga yang layak untuk kepentingan produktif demi mencapai kesejahteraan dan kebebasan finansial (keuangan) secara bersama-sama. Credit Union berasal dari bahasa latin “Credere” yang berarti saling percaya, dan “Unus” yang berarti komunitas/kumpulan, jadi Credit Union adalah Sekumpulan orang yang saling percaya.

### **Bidang Kuliah Praktek Bisnis**

Laporan tugas akhir bidang kuliah praktek bisnis ini diambil berdasarkan dengan penjurusan dibidang konsentrasi pemasaran dalam bentuk kegiatan praktik kerja lapangan untuk melakukan penelitian mengenai perilaku anggota saat dan setelah melakukan pinjaman di salah satu Credit Union Di Surabaya.

### **Tujuan Kuliah Praktek Bisnis**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dibuat, diharapkan dapat mencapai hal hal seperti :

1. Menganalisis penyebab terjadinya kredit lalai
2. Memberi kontribusi solusi pada pemecahan masalah kredit lalai yang ada di salah satu Credit Union Di Surabaya.

### **Manfaat Kuliah Praktek Bisnis**

Dalam melaksanakan kuliah praktek bisnis ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis  
Kuliah praktik bisnis ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan tentang masalah masalah apa saja yang terjadi pada bidang pemasaran dan cara memecahkan kasus secara nyata dibidang pemasaran.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi CU PRIMA DANARTA:  
bisa sebagai bahan pertimbangan referensi mengenai cara penanganan kredit lalai dengan cepat dan tepat dengan melihat dan

mempelajari perilaku anggota dan juga sebagai strategi untuk menghadapi pesaing koperasi kredit lain.

- b. Bagi penulis:
1. Menjadi lebih mengerti tentang masalah – masalah yang terjadi di dalam dunia bisnis.
  2. Mengasah kemampuan menulis untuk dapat memecahkan kasus secara nyata mengenai penanganan kredit lalai.

### **Definisi Operasional**

#### **Koperasi**

Ropke (1987) mendefinisikan koperasi sebagai organisasi bisnis yang para pemilik atau anggotanya adalah juga pelanggan utama perusahaan tersebut (kriteria identitas).

#### **Credit Union / Koperasi Kredit**

Credit Union secara konsisten memberikan pendidikan penyadaran kepada anggota baru agar memiliki pola pikir positif dalam mengelola keuangan dan harkat hidupnya dapat meningkatkan. Melalui pendidikan dasar yang dilakukan Credit Union anggota akan mampu mengerti peran sertanya, mengetahui hak dan kewajibannya dan bijaksana dalam mengatur keuangan (Tentang Credit Union.blogspot.com, 2012). *Credit Union* merupakan salah satu alat, agar anggotanya memiliki sikap hidup hemat, memiliki budaya menabung dan bijaksana mengelola keuangan guna menciptakan kehidupan yang lebih SEJAHTERA. Untuk mewujudkan hal tersebut setiap anggota wajib mengikuti pendidikan dasar yang diadakan di unit pelayanan masing – masing

#### **Perilaku Konsumen**

Perilaku konsumen adalah kegiatan – kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang - barang dan jasa – jasa tersebut didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan – kegiatan tersebut” (Swasta dan Handoko, 2000 : 10).

#### ***Customer Relationship Management***

*Customer Relationship Marketing* (CRM) didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktifitas sistematis yang terkelola sebagai usaha untuk memahami, menarik perhatian, dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang menguntungkan (*most Profitable Customer*) demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat (Vanwellis, 2004).

#### **Kredit lalai**

Kredit lalai adalah kredit yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya faktor-faktor atau unsur kesengajaan atau karena kondisi di luar kemampuan debitur. (Siamat, 1993: 220).

#### **Metode Pengumpulan Data**

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh perilaku anggota terhadap perkembangan koperasi yang dilihat dari segi demografi anggota CU tersebut, maka laporan ini menggunakan 3 metode yang digunakan untuk mengetahui sejauh sejauh mana perilaku anggota berpengaruh terhadap perkembangan koperasi, 3 metode tersebut terdiri dari observasi, wawancara, dan data internal CU.

### **Pembahasan**

Di dalam pembahasan di CU masalah yang saat ini terjadi adalah kredit lalai. Sebelum memecahkan persoalan kredit lalai perlu dianalisis terjadinya kredit lalai sehinggaantisipasi di pemecahan yang dilakukan lebih tepat.

### **Analisis Demografi**

Analisis Demografi merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui dan mencari kebiasaan dari perilaku anggota tersebut pihak CU dapat mengantisipasi terjadinya kredit lalai yang dapat terjadi dan dapat meningkatkan resiko yang buruk bagi CU, tidak hanya itu dengan menganalisis perilaku anggota pihak Prima Dana CU agar dapat lebih unggul daripada KSP (Koperasi Simpan Pinjam) dan CU lainnya.

### **Analisis Pemecahan Masalah**

Analisis pemecahan masalah digunakan untuk memecahkan masalah yang ada di dalam Credit Union, untuk menyelesaikan masalah tersebut diperlukan analisis tentang Pendidikan Dasar, CRM.

### **Pendidikan**

Pendidikan dasar merupakan salah satu hal penting dalam CU, karena dengan pendidikan dasar yang diterapkan di CU bertujuan untuk memberdayakan manusia yang berkualitas dan nantinya berdampak pada kesejahteraan anggota.

### **Penyempurnaan Data Base**

Penyelesaian masalah yang ada di dalam CU bisa diselesaikan dengan salah satunya adalah dengan membina hubungan dengan pelanggan atau yang biasa disebut dalam ilmu pemasaran yaitu *Customer Relationship Marketing* (CRM) didefinisikan sebagai suatu rangkaian aktifitas sistematis yang dikelola sebagai usaha untuk memahami, menarik perhatian, dan mempertahankan loyalitas pelanggan yang menguntungkan (*Most Profitable Customer*) demi mencapai pertumbuhan perusahaan yang sehat (Vanwellis, 2004).

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil laporan dan pembahasan dari bab – bab sebelumnya, maka dapat diberikan kesimpulan di salah satu Credit Union di Surabaya masih terdapat kredit lalai, berdasarkan analisis akar masalah beberapa aspek yang perlu diperbaiki mengenai masih kurang lengkapnya form pendaftaran anggota dan belum adanya SOP tertulis mengenai pendidikan anggota dan SOP pengajuan kredit yang bertujuan mengurangi kredit lalai.

### **Saran Praktis**

Berdasarkan simpulan, penulis memberikan saran CU perlu memberikan pelatihan lagi kepada staf CU untuk mengenai pemberian pendidikan dasar bagi anggota., CU perlu memberikan sosialisasi tentang SOP pemberian pendidikan dan SOP pengajuan kredit dari anggota, pendampingan bisa bekerjasama dengan universitas atau lembaga pendidikan jika CU kurang memiliki sumber daya manusia yang dapat mendukung kemajuan dan perkembangan lembaga tersebut.

### **Saran Akademis**

Sesuai dengan hasil penelitian pada Kuliah Praktek Bisnis (KPB) ini diharapkan bisa menjadi referensi studi kasus bagian menanggulangan upaya untuk mengatasi kredit lalai, khususnya dalam mata kuliah Manajemen Usaha Kecil dan Koperasi (MUKK).

### **Daftar Kepustakaan**

Peter, J.P., dan Olson, J.C., 2010, *Consumer Behavior & Marketing Strategy*, McGraw-Hill Irwin, New York.

Mulnadas, dkk, 2013. *Hidup Berkelimpahan Bersama Credit Union*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Schiffman,L., Kanuk, L.L, 2000. *Consumer Behavior*, Prentice Hall, New Jresey.

Hadoko L.M, 2013. *Penyusunan Standart Operasional Prosedur Pada Operasional Toko Di Supermarket UFO (United Fashion Outlet)*. Universitas Widya Mandala.

Julianawati, L, 2013. *Rancangan Sistem Pengendalian Internal Pada Siklus Pendapatan Unit Swalayan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita*, Universitas Widya Mandala.

[www.shinry.blogspot.com/2012/10/pengertian-dan-macam-macam-koperasi.html](http://www.shinry.blogspot.com/2012/10/pengertian-dan-macam-macam-koperasi.html)  
diakses tanggal 30 April 2013.

[www.softskillperilakukonsumen.blogspot.com/2010/10/pengertian-perilaku-konsumen.html](http://www.softskillperilakukonsumen.blogspot.com/2010/10/pengertian-perilaku-konsumen.html). diakses pada tanggal 1 Mei 2013

[www.sarjanaku.com/2013/03/pengertian-perilaku-konsumen-makalah.html](http://www.sarjanaku.com/2013/03/pengertian-perilaku-konsumen-makalah.html)  
diakses pada tanggal 4 Mei 2013

[www.gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.html](http://www.gemaskop.blogspot.com/2011/10/pengertian-anggota-koperasi.html) diakses  
pada tanggal 5 Mei 2013

[www.clickclockmaul.blogspot.com](http://www.clickclockmaul.blogspot.com) diunduh tanggal 5 Mei 2013

[www.slideshare.net/idhinkelfata/peran-ukm-dalam-perekonomian-indonesia](http://www.slideshare.net/idhinkelfata/peran-ukm-dalam-perekonomian-indonesia)  
diakses tanggal 15 Mei 2013

[www.jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi\\_30.html](http://www.jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/produk-definisi-klasifikasi-dimensi_30.html) diakses tanggal 15 Mei 2013

- [www.wikimedia.blogspot.com/2009/11/pengertian-harga-price.html](http://www.wikimedia.blogspot.com/2009/11/pengertian-harga-price.html) diakses tanggal 20 Mei 2013
- [www.id.shvoong.com/business-management/marketing/2178599-pengertian-promosi-promotion-dan-tujuannya/#ixzz2U7v7qr6o](http://www.id.shvoong.com/business-management/marketing/2178599-pengertian-promosi-promotion-dan-tujuannya/#ixzz2U7v7qr6o) diakses tanggal 20 Mei 2013
- [www.psychologymania.com/2012/08/pengertian-produktivitas.html](http://www.psychologymania.com/2012/08/pengertian-produktivitas.html) diakses tanggal 20 Mei 2013
- [www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-politik-menurut-para-ahli.html](http://www.sarjanaku.com/2012/11/pengertian-politik-menurut-para-ahli.html) diakses tanggal 25 Mei 2013
- [www.mulyadiniarty.wordpress.com/2009/11/01/10-definisi-teknologi/](http://www.mulyadiniarty.wordpress.com/2009/11/01/10-definisi-teknologi/) diakses tanggal 25 Mei 2013
- [www.mediabacaan.blogspot.com/2011/03/definisi-kebudayaan-menurut-para-ahli.html](http://www.mediabacaan.blogspot.com/2011/03/definisi-kebudayaan-menurut-para-ahli.html) diakses tanggal 25 Mei 2013
- [www.scribd.com/doc/67135954/ARTIKEL-PRILAKU-KONSUMEN](http://www.scribd.com/doc/67135954/ARTIKEL-PRILAKU-KONSUMEN) diakses tanggal 26 Mei 2013
- [www.lisasoemarto.com/2012/04/10-kesalahan-wanita-dalam-mengelola-keuangan/](http://www.lisasoemarto.com/2012/04/10-kesalahan-wanita-dalam-mengelola-keuangan/) diakses tanggal 6 Juni 2013
- [www.wiyatablog.blogspot.com/2008/11/manusia-madura-pandangan-hidup-perilaku\\_21.html](http://www.wiyatablog.blogspot.com/2008/11/manusia-madura-pandangan-hidup-perilaku_21.html) diakses tanggal 22 Juli 2013
- [www.contactcenterindo.blogspot.com/2012/12/pengertian-crm-menurut-para-ahli.html](http://www.contactcenterindo.blogspot.com/2012/12/pengertian-crm-menurut-para-ahli.html) diakses tanggal 23 Juli 2013
- [www.tentangcreditunion.blogspot.com/2012/08/pendidikan-dasar-anggota.html](http://www.tentangcreditunion.blogspot.com/2012/08/pendidikan-dasar-anggota.html) diakses tanggal 23 Juli 2013