

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Koperasi merupakan bagian integral dari struktur ekonomi, yang berarti bahwa koperasi berkontribusi untuk mencapai kesejahteraan ekonomi, baik bagi anggotanya maupun masyarakat sekitarnya. Koperasi berperan sebagai sebuah kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan bersama, dengan melakukan usaha dan kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bersama para anggota.

Koperasi adalah jenis organisasi bisnis yang mengutamakan komunitas dan keluarga daripada keuntungan. Usaha yang merupakan bagian dari gerakan ekonomi rakyat dan dijalankan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi menurut asas koperasi dan asas kekeluargaan, menurut Undang-undang (1992) tentang koperasi adalah koperasi. Pelanggan dan pemilik adalah orang yang sama dalam bisnis koperasi, yang merupakan salah satu ciri khasnya. Anggota koperasi berfungsi sebagai pembeli dan pemilik, yang merupakan salah satu cara menonjolnya model bisnis. Koperasi adalah struktur bisnis yang hebat karena mereka demokratis dan melayani kepentingan semua anggotanya secara setara, membuat mereka tahan terhadap pengaruh luar. Anggota koperasi tidak hanya memanfaatkan jasa koperasi, tetapi juga berperan sebagai pemilik. Dengan demikian, setiap peserta harus memberikan kontribusi bagi pertumbuhan dan kemakmuran koperasi.

Dalam lingkungan koperasi yang bersaing dengan koperasi lainnya, persaingan semakin ketat dalam upaya untuk menarik anggota agar tetap setia kepada koperasi. Karena itu, koperasi perlu menghadapi tantangan untuk tetap eksis dan tumbuh, sehingga pengelola koperasi harus memahami inti permasalahan dan merancang strategi yang dapat mencapai tujuan koperasi. Sebagai pemilik dan pengguna jasa koperasi, anggota memiliki peran yang aktif dalam kegiatan usaha koperasi. Kesetiaan anggota menjadi faktor penting dalam kemajuan koperasi (Marina, 2017:2).

Sikap loyal tidak terbentuk dengan cepat, melainkan melalui pengalaman individu. Ketika seseorang dapat memenuhi keinginan atau harapannya dengan membeli produk atau menggunakan jasa kembali, maka sikap loyalitas dapat terbentuk. Loyalitas karyawan dalam sebuah organisasi sangat penting untuk kesuksesan organisasi itu sendiri. Apabila seseorang menunjukkan ciri-ciri loyalitas secara baik, mereka memiliki potensi untuk bergabung sebagai anggota baru dalam suatu koperasi. Anggota dapat dipertahankan dalam koperasi dengan menumbuhkan suasana loyalitas di antara para pesertanya.

Jika koperasi secara konsisten memenuhi kebutuhan anggotanya dan memberikan barang dan jasa berkualitas tinggi, maka akan mendapatkan loyalitas mereka. Kerjasama jangka panjang yang saling menguntungkan dimungkinkan dengan manajemen yang kompeten dan layanan berkualitas tinggi. Berhasil atau tidaknya usaha koperasi tergantung pada tingkat ketergantungan anggotanya terhadap usaha itu sendiri, atau terhadap usaha koperasi lainnya. Peneliti mencoba melakukan prasurvei terkait kepuasan dengan menyebarkan kuesioner terhadap

responden sebanyak 20 orang untuk mengetahui bahwa loyalitas anggota yang berada di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri masih kurang dan hasil yang didapat sebagai berikut:

Tabel 1.1
Hasil Prasurvei mengenai Variabel Loyalitas

NO	Pertanyaan Loyalitas Anggota	Jawaban Responden			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Saya tidak akan beralih kepada Koperasi jasa lain yang menawarkan jasa simpan pinjam yang serupa.	9	45%	11	55%
2	Dibandingkan dengan koperasi lain saya lebih puas menjadi anggota di Koperasi Cakrawala Insan Mandiri.	8	40%	12	60%
3	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri karena kualitas pelayanan yang memuaskan.	8	40%	12	60%
Rata – Rata			41,67%		58,33%
Jumlah Responden		20			

Sumber : diolah oleh peneliti 2023

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa loyalitas anggota dari Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri masih kurang, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang menjawab tidak dengan rata rata 58,33% hal tersebut menyatakan bahwa sikap loyal anggota koperasi simpan pinjam cakrawala mandiri menurun, di dalam hasil prasurvey yang menyatakan tidak akan beralih kepada Koperasi jasa lain yang menawarkan jasa simpan pinjam yang serupa hasil yang menjawab tidak sebesar 55% yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan dan

jasa yang diberikan belum memenuhi harapan anggota yang menyebabkan loyalitas anggota menurun dan bukan tidak mungkin akan beralih ke koperasi lain.

Dalam prasurvey yang menyatakan dibandingkan dengan koperasi lain saya lebih puas menjadi anggota di Koperasi Cakrawala Insan Mandiri hasil Porsi orang yang memberikan jawaban tidak sebesar 60% hal ini dapat menunjukkan bahwa kepuasan anggota belum terpenuhi hal ini disebabkan oleh penawaran produk yang ditawarkan koperasi kurang menarik dan dalam proses penanganan permasalahan setiap anggota tidak di proses dengan cepat. Dan didalam prasurvey yang menyatakan akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan Koperasi hasil yang menjawab tidak adalah sebesar 60% hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan yang diberikan masih belum maksimal sehingga itu membuat anggota tidak tertarik untuk merekomendasikan koperasi kepada teman atau kerabat terdekat. Hal ini didukung oleh data yang menunjukkan total anggota masuk dan yang keluar adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2
Total Anggota Koperasi Cakrawala Insan Mandiri Periode 2020-2022

Tahun	Anggota Masuk	Anggota Keluar	Total Anggota
2020	86	57	700
2021	146	119	727
2022	248	255	720

Sumber : Admin Koperasi Cakrawala Insan Mandiri

Berdasarkan data tersebut terjadi penambahan anggota yang keluar dari tahun ke tahun ini menunjukkan bahwa loyalitas dari anggota Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri menurun secara signifikan dikarenakan sebagian

besar anggota merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan dan tidak puas dengan produk yang ditawarkan sehingga anggota keluar secara signifikan dari tahun ke tahun, untuk itu perlu adanya maka perlu adanya peningkatan seperti kualitas layanan dan kepuasan atau harapan anggota agar anggota menjadi loyal dan tidak berpaling ke koperasi lainnya.

Koperasi berperan sebagai sarana untuk mengembangkan demokrasi ekonomi dan mengumpulkan potensi pembangunan guna meningkatkan martabat dan kesejahteraan masyarakat. Agar tetap kompetitif dan bertahan, koperasi perlu mengimplementasikan langkah-langkah strategis guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan layanan. Hal ini bertujuan agar anggota merasa dihargai, puas, diprioritaskan, dan diperlakukan dengan baik. Peningkatan layanan berkualitas yang peduli merupakan strategi yang penting untuk meraih keunggulan dalam persaingan. Meningkatkan standar kualitas layanan adalah metode yang telah dicoba dan benar untuk membuat pelanggan dan anggota lebih bahagia.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan dengan mengukur sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau kurang dari harapan pelanggan. Loyal atau tidaknya nasabah terhadap Koperasi Cakrawala Insan Mandiri tergantung dari tingkat kepuasan yang dirasakan anggotanya. Astuti berpendapat bahwa memperhatikan kepuasan anggota sangatlah penting. Ini karena anggota yang tidak puas dapat berbagi perasaannya dengan orang lain, termasuk calon anggota baru. Meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan adalah metode jitu untuk mempertahankan pelanggan saat ini dan menarik pelanggan baru (Eliyawati et al., 2016:69).

Fandy Tjiptono berpendapat bahwa memberikan layanan yang efektif dan menyenangkan bagi pelanggan adalah inti dari kualitas layanan. Dengan memberikan layanan berkualitas tinggi, akan mendorong anggota untuk membentuk hubungan yang kuat dengan perusahaan atau lembaga. Kualitas layanan yang semakin baik dapat dilihat melalui pelayanan yang handal, responsif, memberikan jaminan pelayanan, dan menunjukkan empati, sehingga anggota merasa puas (Suryanatha., 2018:1).

Hal itu juga akan mempengaruhi loyalitas anggota, Loyalitas akan direspon jika layanan yang diberikan berkualitas. Sebaliknya, apabila nasabah atau anggota merasa dirugikan karena layanan yang rumit, kurang transparan mengenai apa yang diinginkan oleh anggota, maka dapat dikatakan bahwa layanan tersebut kurang berkualitas. Untuk itu peningkatan kualitas layanan harus terus ditingkatkan sehingga mitra kerja dapat merasakan kualitas layanan yang diberikan dalam menjalankan setiap transaksi yang akan menyebabkan anggota menjadi loyal.

Cakrawala Insan Mandiri beridiri pada bulan Februari 2016 dengan pemberian kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana operasional serta dana take over pinjaman antar bank berlokasi di kota dan kabupaten bandung. Seiring dengan kemajuan usaha maka beberapa anggota mengadakan rapat khusus tentang rencana pengurusan badan usaha. Pada tanggal 20 Desember 2016 Badan usaha telah memiliki badan hukum dengan nama usaha; Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seorang untuk loyal terhadap suatu perusahaan. Baik barang ataupun jasa tentu harus melebihi daripada apa yang diharapkan oleh pelanggan atau anggota agar mereka bisa loyal terhadap suatu perusahaan. Kualitas layanan yang baik tentu akan berpengaruh positif untuk meningkatkan loyalitas daripada seorang pelanggan.

Dari loyalitas tersebut tentu akan banyak keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan seperti pembelian kembali suatu produk atau jasa bahkan pelanggan tersebut merekomendasikan kepada teman atau keluarga. Peneliti mencoba melakukan prasurvei terkait kualitas layanan dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden sebanyak 20 orang untuk mengetahui bahwa kualitas layanan yang berada di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri masih kurang dari harapan anggota, dan hasil yang didapat sebagai berikut :

Tabel 1.3
Hasil Prasurvei mengenai Variabel Kualitas Layanan

NO	Pertanyaan	Jawaban Responden			
	Kualitas Layanan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Fasilitas yang tersedia di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan mandiri sudah lengkap.	8	40%	12	60%
2	Pegawai Koperasi Cakrawala Insan Mandiri memiliki kemampuan dalam melayani pelanggan serta sopan dalam melayani dan memiliki pengetahuan mengenai jasa yang ditawarkan.	10	50%	10	50%
3	Pegawai Koperasi Cakrawala Insan Mandiri membantu pelanggan dalam permasalahan pelanggan dan memberikan respon yang cepat dan tepat.	9	45%	11	55%
4	Pegawai Koperasi Cakrawala Insan Mandiri memberikan petunjuk dan arahan dengan baik dalam penyelesaian proses administrasi.	7	35%	13	65%

5	Pegawai Koperasi Cakrawala Insan Mandiri memberikan perhatian yaitu perasaan empati terhadap anggota.	9	45%	11	55%
Rata – Rata			43%		57%
Jumlah Responden		20			

Sumber : data diolah peneliti 2023

Dari data tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan dari Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri masih kurang memenuhi harapan anggota, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang menjawab tidak dengan rata rata 57% hal tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan kembali untuk memenuhi harapan anggota.

Dalam prasurvey yang menyatakan pegawai membantu pelanggan dalam permasalahan pelanggan dan memberikan respon yang cepat dan tepat hasil yang menyatakan tidak adalah sebesar 55%, hal menunjukkan bahwa respon dalam setiap penanganan permasalahan anggota masih lambat dikarenakan layanan program yang digunakan sering mengalami gangguan hal ini menyebabkan layanan menjadi lama dan menimbulkan antrian. Dalam prasurvey yang menyatakan Fasilitas yang tersedia di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan mandiri sudah lengkap hasil yang menyatakan tidak adalah sebesar 60%, yang menunjukkan bahwa fasilitas kantor masih kurang seperti bangku untuk ruang tunggu untuk anggota.

Dalam prasurvey yang menyatakan pegawai memberikan petunjuk dan arahan dengan baik dalam penyelesaian proses administrasi hasil yang menyatakan tidak adalah sebesar 65%, hal tersebut menunjukkan pengetahuan pegawai dalam penyelesaian administrasi masih kurang yang menyebabkan proses administrasi perlu memakan waktu dan menimbulkan antrian, untuk itu pengurus perlu meningkatkan pengetahuan dalam penyelesaian administrasi agar tidak menimbulkan antrian dan menjaga kenyamanan anggota.

Ketika pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima, mereka lebih cenderung menjadi advokat merek. Ini akan membantu menarik orang baru untuk bergabung dengan koperasi. Pelanggan puas atau tidak puas ketika pengalaman mereka dengan produk konsisten dengan harapan mereka, seperti yang didefinisikan oleh Kotler dan Keller. Dengan kata lain, kepuasan adalah hasil dari mengkonsumsi pilihan yang berbeda dan menemukan bahwa itu memenuhi atau melebihi harapan seseorang. (Octavia, 2019:36).

Menurut Kotler dan Armstrong kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai *“the extent to which a product’s perceived performance matches a buyers expectation”*. Kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana produk atau layanan yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Pelanggan akan mengalami kepuasan ketika setelah membeli produk atau menggunakan layanan, mereka menemukan bahwa kualitas produk tersebut baik (Astuti & Lutfi, 2020:135).

Kepuasan anggota adalah hasil dari harapan yang terpenuhi yang dirasakan terhadap produk atau layanan yang diberikan, yang kemudian mengurangi kemungkinan anggota untuk beralih ke perusahaan lain. Hal ini pada akhirnya dapat menciptakan tingkat loyalitas yang tinggi. Peneliti mencoba melakukan prasurvei terkait kepuasan dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden sebanyak 20 orang untuk mengetahui bahwa kepuasan anggota yang berada di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri masih kurang dari harapan anggota, dan hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4
Hasil Prasurvei mengenai Variabel Kepuasan

NO	Pertanyaan	Jawaban Responden			
	Kepuasan Anggota	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Fasilitas yang tersedia di Koperasi Cakrawala Insan Mandiri sudah sesuai.	6	30%	14	70%
2	Pelayanan di Koperasi Cakrawala Insan Mandiri sigap, ramah dan sopan.	9	45%	11	55%
3	Pegawai Koperasi Cakrawala Insan Mandiri sigap dan tanggap membantu keluhan anggota.	8	40%	12	60%
4	Penyelesaian proses administrasi cepat dan memuaskan.	10	50%	10	50%
5	Selalu memberikan rasa empati dan perhatian khusus kepada anggota.	6	30%	14	70%
6	Saya berminat berkunjung kembali dan menggunakan kembali jasa Koperasi Cakrawala Mandiri karena kualitas pelayanan yang memuaskan.	8	40%	12	60%
7	Saya akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri karena memiliki nilai dan manfaat yang telah didapat setelah menggunakan jasa tersebut.	7	35%	13	65%
Rata – Rata			38,57%		61,43%
Jumlah Responden		20			

Sumber : diolah oleh peneliti 2023

Dari data yang tertera pada tabel di atas menunjukkan bahwa kepuasan anggota Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri masih kurang, hal tersebut ditunjukkan pada jawaban responden yang menjawab tidak dengan rata-rata 61,43%. Dalam prasurvey yang menyatakan akan merekomendasikan kepada teman atau kerabat untuk menggunakan jasa yang ditawarkan koperasi karena memiliki nilai dan manfaat yang telah didapat setelah menggunakan jasa tersebut hasil yang menyatakan tidak adalah sebesar 65%, hal ini mengindikasikan bahwa anggota belum puas dalam menggunakan jasa yang telah digunakannya hal ini yang membuat anggota enggan menawarkan jasa kepada kerabat terdekat. Dalam prasurvey yang menyatakan Selalu memberikan rasa empati dan perhatian khusus kepada anggota hasil yang menjawab tidak adalah sebesar 70%, hal ini mengindikasikan pengurus kurang memberikan perhatian khusus kepada anggota seperti menanyakan mengenai kebutuhan apa yang mereka butuhkan agar produk atau jasa yang digunakan sesuai yang mereka inginkan.

Dalam prasurvey yang menyatakan Fasilitas yang tersedia di Koperasi Cakrawala Insan Mandiri sudah sesuai hasil yang menjawab tidak adalah sebesar 70%, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang kurang sehingga kenyamanan anggota pada saat berkunjung menjadi tidak nyaman dan hal ini yang membuat ketidakpuasan anggota. Kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai bentuk respons, baik secara kognitif maupun emosional. Oleh karena itu, diperlukan upaya tambahan dari perusahaan untuk melihat ke depan dan tidak hanya fokus pada memberikan kepuasan kepada anggota, tetapi juga menciptakan loyalitas anggota kepada Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.

Dalam hasil penelitian sebelumnya oleh (Andini, 2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas anggota Koperasi Pengayoman Pegawai Departemen Kehakiman Republik Indonesia, begitu juga dengan penelitian oleh (Rentha, 2015) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas anggota Koperasi pada Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwarkarta. Dilatarbelakangi oleh uraian permasalahan di atas, penulis memiliki minat untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memperhatikan dan mengidentifikasi permasalahan yang ada di dalamnya sebagai landasan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Koperasi Cakrawala Insan Mandiri sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan yang kurang dalam melayani dan memfasilitasi kebutuhan anggota dan tidak sesuai dengan harapan anggota.
2. Kepuasan anggota yang rendah karena kualitas layanan dan jasa yang ditawarkan yang kurang.
3. Loyalitas anggota yang rendah karna kurang terfasilitasi kebutuhan dan kurangnya kualitas layanan yang diberikan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan informasi yang telah dipaparkan sebelumnya, sebagai acuan dalam penelitian ini penulis mengidentifikasi batasan terhadap permasalahan yang ada di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri :

1. Variabel bebas (*independent*) dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dan Kepuasan.
2. Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah Loyalitas.
3. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri Bandung.
4. Dalam penelitian ini ada batasan-batasan yang diberikan oleh perusahaan dikarenakan adanya kerahasiaan dalam data perusahaan.

1.4 Rumusan Masalah

Setelah menguraikan konteks dan mengidentifikasi masalah yang dihadapi, penelitian ini akan fokus pada beberapa poin penting. Rumusan masalah penelitian yang terdiri dari :

1. Bagaimana Kualitas Layanan, Kepuasan Anggota dan Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.
3. Seberapa besar pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud

Salah satu syarat untuk lulus dengan gelar sarjana ekonomi dengan konsentrasi manajemen dari Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung adalah melakukan proyek penelitian yang mengkaji dampak kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap loyalitas pelanggan pada suatu koperasi setempat.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan serta menganalisis perihal Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.
2. Untuk mengukur, mendeskripsikan serta menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.
3. Untuk mengukur, mendeskripsikan serta menganalisis pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.
4. Untuk mengukur, mendeskripsikan serta menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Anggota di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Universitas

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi referensi dan informasi untuk bahan penelitian di masa yang akan datang khususnya pada program studi manajemen di bidang manajemen pemasaran mengenai kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini di harapkan mampu menambah wawasan, ilmu pengetahuan dan menambah kemampuan menganalisis masalah – masalah yang berhubungan dengan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas anggota.

3. Bagi perusahaan

Penelitian ini di harapkan mampu menjadi bahan masukan untuk lebih memperhatikan loyalitas anggota dengan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan anggota.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Untuk tujuan mengontraskan dan menerapkan pengetahuan kelas ke skenario dunia nyata.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Simpan Pinjam Cakrawala Insan Mandiri yang berlokasi di Komp. Instana Mekarwangi, Jl. Mekar Utama Blok 1 – Q Kelurahan Mekarwangi Kecamatan Bojongloa Kidul Kota Bandung 40237.

1.7.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Maret 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

Tabel 1.5
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan					
		Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust
1.	Pemilihan topik penelitian	■					
2.	Pengajuan tempat penelitian	■					
3.	Pemilihan dan pengajuan judul	■					
4.	Pengajuan Bab 1	■					
5.	Pengajuan Bab 2	■					
6.	Pengajuan Bab 3		■				
7.	Sidang UP			■			
8.	Perbaikan Bab 1-3			■			
9.	Pengumpulan data				■		
10.	Pengolahan data dan penyusunan Bab IV – V dan konsultasi					■	
11.	Sidang Akhir						■

Sumber : diolah oleh peneliti 2023