

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR RETENSI ANGGOTA SEBAGAI PENGGUNA JASA DALAM MENJAGA KEBERLANJUTAN PENDAPATAN KOPERASI

(Studi Kasus Pada Unit Jasa Barang Koperasi Pegawai Departemen
Agama Sumedang – Jawa Barat)

Disusun Oleh :

Anisa Barkatunisa

C1210129

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen
Konsentrasi Manajemen Bisnis

Dosen Pembimbing:

1. **Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc**
2. **Franklin Kharisma Genta, SE., MM**



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Analisis Faktor – Faktor Retensi Anggota sebagai
Pengguna Jasa dalam Menjaga Keberlanjutan Pendapatan
Koperasi (Studi Kasus pada Unit Jasa Barang Koperasi
Pegawai Departemen Agama Sumedang)

Nama : Anisa Barkatunisa

NIM : C1210129

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Bisnis

Menyetujui dan mengesahkan

Dosen Pembimbing 1

Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc

Dosen Pembimbing 2

Franklin Kharisma Genta, SE., MM

Dekan

Ketua Program Studi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anisa Barkatunisa

NRP : C1210129

Tempat, Tanggal Lahir : Sumedang, 16 Februari 2003

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor – Faktor Retensi Anggota Sebagai Pengguna Jasa dalam Menjaga Keberlanjutan Pendapatan Koperasi (Studi Kasus pada Unit Jasa Barang Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang)”** merupakan hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiasi atau tiruan dari pihak lain. Seluruh proses penyusunan, mulai dari pengumpulan data, analisis, hingga penulisan dilakukan secara mandiri dan jujur sesuai dengan etika akademik.

Apabila terbukti terdapat pelanggaran, maka saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi.

Jatinangor, September 2025


METERAI
TEMPEL
294A1ANX055777912
Anisa Barkatunisa

RIWAYAT HIDUP

Anisa Barkatunisa, penulis lahir di Kabupaten Sumedang pada tanggal 16 Februari 2003. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, yaitu Anggia Rizki Fahaddis, S.Kom., dan (alm.) Muhamad Drajat, dari pasangan (alm.) Bapak Kusmarahadi Susila, S.Pd dan Ibu Nia Lismaya. Pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 1 Sumedang dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang sarjana (S-1) di Program Studi Manajemen, dengan konsentrasi Manajemen Bisnis, di Universitas Koperasi Indonesia. Selama mengikuti program sarjana, penulis aktif dalam berbagai kegiatan, di antaranya:

1. Mengembangkan *brand* hijab pribadi.

Di samping menjalani perkuliahan, penulis aktif membangun dan mengelola usaha hijab milik sendiri. Kegiatan yang dilakukan meliputi produksi mandiri, pemasaran produk melalui *marketplace* Shopee dan TikTok Shop, pembuatan konten di platform TikTok, *branding* melalui media sosial, hingga proses pengemasan dan pengiriman produk pada pihak ekspedisi secara mandiri.

2. Aktif sebagai afiliator produk *skincare*.

Penulis juga berperan sebagai afiliator dengan mempromosikan produk-produk *skincare* melalui konten digital pada platform TikTok.

3. Membangun komunitas bisnis.

Saat ini, penulis juga sedang membuat komunitas bisnis dengan membuat konten yang relevan dengan bisnis, yang mengajak para pebisnis untuk dapat bergabung didalamnya. Tujuan nya untuk saling berbagi ilmu dan pengalaman, dan berharap dapat menjadi komunitas yang nantinya dikenal oleh banyak orang dengan membahas topik terkait bisnis.

ABSTRACT

ANISA BARKATUNISA. 2025. *An Analysis of Member Retention Factors as Service Users in Sustaining Cooperative Income: A Case Study of the Goods Services Unit of the Employees' Cooperative of the Department of Religious Affairs, Sumedang, West Java, under the supervision of Dandan Irawan and Franklin Kharisma Genta.*

The Employees Cooperative of the Department of Religious Affairs in Sumedang (KOPEDAS) is a functional cooperative that provides consumptive financing services to its members through its Goods Services Unit. Although the number of members has declined since 2021, the cooperative's income has continued to increase. This phenomenon indicates the presence of member retention factors that require further analysis to understand their role in sustaining cooperative income.

This study aims to identify the factors influencing member retention as service users in the Goods Services Unit of KOPEDAS, evaluate their contribution to income sustainability, and examine the cooperative's managerial efforts to maintain member loyalty.

The research employs a descriptive method with a quantitative-exploratory approach. Data were collected through questionnaires distributed to cooperative members and interviews conducted with KOPEDAS management as supporting data to enrich the analysis from a managerial perspective. The data were analyzed descriptively to determine member perceptions regarding retention factors such as loyalty, satisfaction, trust, and perceived economic benefits.

The findings indicate that member loyalty, ease of installment payments, transparency of information, and service relevance are the dominant factors in maintaining member retention. Meanwhile, the cooperative actively upholds service quality and communication as part of its managerial strategy to retain active members. Strong retention has been proven to significantly contribute to income stability despite a declining number of members.

Therefore, member retention as service users can be considered a key strategy in sustaining cooperative income over the long term.

Keywords: Member Retention, Cooperative Income, Cooperative

ABSTRAK

ANISA BARKATUNISA. 2025. Analisis Faktor-Faktor Retensi Anggota Sebagai Pengguna Jasa dalam Menjaga Keberlanjutan Pendapatan Koperasi, Studi Kasus pada Unit Jasa Barang Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang, Jawa Barat, di bawah bimbingan **Dandan Irawan** dan **Franklin Kharisma Genta**.

Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang (KOPEDAS) merupakan koperasi fungsional yang menyediakan layanan pembiayaan konsumtif kepada anggotanya melalui Unit Usaha Jasa Barang. Meskipun jumlah anggota mengalami penurunan sejak tahun 2021, pendapatan koperasi justru terus mengalami peningkatan. Fenomena ini menunjukkan adanya faktor-faktor retensi anggota yang perlu dianalisis lebih dalam untuk mengetahui perannya dalam menjaga keberlangsungan pendapatan koperasi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor retensi anggota sebagai pengguna jasa pada unit usaha jasa barang KOPEDAS, mengevaluasi kontribusinya terhadap keberlanjutan pendapatan, serta mengidentifikasi upaya manajerial koperasi dalam mempertahankan loyalitas anggota.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif deskriptif eksploratif, teknik pengumpulan data berupa kuesioner kepada anggota koperasi, serta wawancara pada pengurus KOPEDAS sebagai data pendukung untuk memperkaya analisis dari sisi manajerial koperasi. Analisis dilakukan secara deskriptif untuk mengetahui kecenderungan persepsi anggota terhadap faktor retensi seperti loyalitas, kepuasan, kepercayaan, dan manfaat ekonomi yang dirasakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas anggota, kemudahan pembayaran cicilan, transparansi informasi, dan relevansi kebutuhan jasa merupakan faktor dominan dalam menjaga retensi anggota. Di sisi lain, koperasi secara aktif mempertahankan kualitas layanan dan komunikasi sebagai bagian dari strategi manajerial untuk mempertahankan anggota aktif. Retensi yang kuat terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam menjaga kestabilan pendapatan koperasi di tengah penurunan jumlah anggota.

Dengan demikian, retensi anggota sebagai pengguna jasa dapat dijadikan sebagai strategi utama dalam mempertahankan pendapatan koperasi secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Retensi Anggota, Pendapatan Koperasi, Koperasi*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobil'alamiin, Dengan memanjatkan puji dan syukur ke khadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Retensi Anggota Sebagai Pengguna Jasa Dalam Menjaga Keberlanjutan Pendapatan Koperasi (Studi Kasus pada Unit Jasa Barang Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang)”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada program studi sarjana manajemen, fakultas ekonomi dan bisnis di Universitas Koperasi Indonesia.

Keberhasilan dalam penyelesaian studi dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan do'a dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis untuk menghadapi setiap tantangan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua yang terlibat:

1. Yang terhormat Bapak Dr. H. Dandan Irawan, SE., M.Sc selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan, bimbingan, nasihat, serta semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Yang terhormat Bapak Franklin Kharisma Genta, SE., MM selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, nasihat, serta semangat kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Yang terhormat Ibu Dr. Hj. Rima Elya Dasuki, SE., MM selaku dosen penelaah Koperasi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.

4. Yang terhormat Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen penelaah Konsentrasi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Yang terhormat seluruh dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
6. Yang terhormat Pengurus dan Karyawan Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang (KOPEDAS), yang telah mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian skripsi ini, memberikan pengalaman dan memberikan informasi kepada penulis.
7. Teruntuk Orang tua tercinta yaitu (alm) ayah saya Kusmarahadi Susila, S.Pd dan Ibu saya Nia Lismaya yang telah membesarkan penulis hingga saat ini, selalu memberikan dukungan baik, dukungan secara moral, dukungan secara finansial, serta selalu memberikan doa hingga saat ini penulis mampu melanjutkan studi Pendidikan di jenjang S1 Manajemen.
8. Teruntuk kakak saya Anggia Rizki Fahaddis, S.Kom dan kakak ipar saya Rini Nuraida, S.E serta seluruh keluarga tercinta dari keluarga ibu maupun keluarga dari ayah yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan dan doa serta hiburan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman yang menemani selama proses perkuliahan saya dari semester awal perkuliahan hingga saat ini yaitu Hanna, Rhevita, Meli, Nurul, Alifya, Tiara, Diana, Amelia, Alika, Usu, Dhea dan Susal yang banyak berkontribusi dan memberikan dukungan tiada henti kepada penulis.

10. Teman – teman SMA saya yaitu Syifa, Nasywa, Bara, Reina, Alifa, Elsy, Najmi, Insan, Putra, Fachru, dan Rizky yang hingga saat ini selalu memberi dukungan pada penulis.
11. Teman-teman kelas Manajemen B dan Manajemen Bisnis yang telah menjadi sahabat penulis memulai masa kuliah hingga menyelesaikan tugas akhir.
12. Semua pihak yang terlibat untuk membantu, mendo'akan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri terimakasih sudah menjadi kuat dan tabah menghadapi segala tantangan yang datang. Saya bangga pada diri saya sendiri dan berkomitmen untuk terus bekerja sama agar dapat terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan pengetahuan, baik bagi Penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan. Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus dan berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Aamiin Yarobbal'alam.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jatinangor, 29 Juni 2025

Anisa Barkatunisa

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	21
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	21
1.3.1 Maksud Penelitian.....	21
1.3.2 Tujuan Penelitian	21
1.4 Kegunaan Penelitian	22
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	22
1.4.2 Kegunaan Praktis	22
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	23
2.1 Pendekatan Masalah	23
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	23
2.1.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	41
2.1.3 Pendekatan Retensi Anggota	45
2.1.4 Pendekatan Pendapatan Koperasi	48
2.1.5 Kerangka Berpikir.....	54
2.1.6 Penelitian Terdahulu	55

2.2 Metode Penelitian	57
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	57
2.2.2 Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	59
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	62
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	69
2.2.5 Analisis Data.....	70
2.2.7 Tempat/Lokasi Penelitian	73
2.2.8 Jadwal Penelitian	74
 BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	75
3.1 Keadaan Umum Organisasi KPRI KOPEDAS	75
3.1.1 Sejarah Terbentuknya KPRI KOPEDAS.....	76
3.1.2 Struktur Organisasi KPRI Kopedas	78
3.2 Keanggotaan KPRI KOPEDAS	83
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi.....	84
3.3.1 Kegiatan Usaha KPRI Kopedas	85
3.3.2 Permodalan KPRI Kopedas	87
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	99
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi	100
3.4.2 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada KPRI KOPEDAS.....	102
3.4.3 Implementasi Prinsip-Prinsip KPRI KOPEDAS	103
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	105
4.1 Identitas Responden dan Informan	105
4.2 Faktor – Faktor Retensi Anggota sebagai Pengguna Jasa	107
4.3 Faktor – Faktor Retensi Anggota Sebagai Pengguna Jasa Dalam Menjaga Keberlanjutan Pendapatan Unit Jasa Barang KOPEDAS ..	130
4.4 Upaya Manajerial yang Dilakukan Koperasi dalam Mempertahankan Kemampuan Retensi Anggota sebagai Pengguna Jasa barang KOPEDAS	136

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	149
5.1 Simpulan.....	149
5.2 Saran -saran.....	151
 DAFTAR PUSTAKA.....	153
LAMPIRAN.....	156



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang Tahun 2020–2024.....	8
Tabel 1.2 Pendapatan Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang Tahun 2020–2024	11
Tabel 1.3 Pendapatan dari Unit Usaha Jasa Barang Koperasi Pegawai Departemen Agama Sumedang Tahun 2020–2024	13
Tabel 2.1 Jati Diri Koperasi.....	28
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	54
Tabel 2.3 Operasionalisasi Variabel	61
Tabel 2.4 Kriteria Persepsi	65
Tabel 2.5 Kelas Interval	67
Tabel 2.6 Penilaian Anggota Terhadap Faktor-Faktor Retensi Anggota	68
Tabel 3.1 Data Nama dan Jabatan Karyawan Kopedas Tahun 2024	83
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota KOPEDAS	83
Tabel 3.3 Pendapatan KOPEDAS Tahun 2020-2024	86
Tabel 3.4 Perkembangan Modal Sendiri KOPEDAS Tahun 2020-2024	88
Tabel 3.5 Perkembangan Modal Pinjaman KOPEDAS Tahun 2020-2024	90
Tabel 3.6 Perkembangan Permodalan KPRI KOPEDAS Tahun 2020-2024	91
Tabel 3.7 Rasio Likuiditas KOPEDAS Tahun 2020-2024	93
Tabel 3.8 Rasio Solvabilitas KOPEDAS Tahun 2020-2024	95
Tabel 3.9 Rasio Rentabilitas KOPEDAS Tahun 2020-2024	98
Tabel 3.10 Implementasi Definisi Koperasi pada KOPEDAS	101
Tabel 3.11 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada KOPEDAS	102

Tabel 3.12 Prinsip-Prinsip KOPEDAS	104
Tabel 4.1 Tanggapan Anggota Keseuian Layanan Jasa Barang	108
Tabel 4.2 Tanggapan Anggota Terkait Kemudaha Layanan Jasa Barang	109
Tabel 4.3 Tanggapan Anggota Terkait Kualitas Pelayanan Jasa Barang	110
Tabel 4.4 Tanggapan Anggota Terkait Kesetiaan Menggunakan Jasa Barang	111
Tabel 4.5 Tanggapan Anggota Terkait Keinginan Merekomendasikan	112
Tabel 4.6 Tanggapan Anggota Terkait Partisipasi Aktif	113
Tabel 4.7 Tanggapan Anggota Terkait Perilaku Penggunaan Berulang	114
Tabel 4.8 Tanggapan Anggota Terkait Transparansi Informasi Layanan	115
Tabel 4.9 Tanggapan Anggota Terkait Integritas Pengurus	116
Tabel 4.10 Tanggapan Anggota Terkait Rasa Aman Bertransaksi	117
Tabel 4.11 Tanggapan Anggota Terkait Kejelasan Aturan	118
Tabel 4.12 Tanggapan Anggota Terkait Konsistensi Pelayanan	119
Tabel 4.13 Tanggapan Anggota Terkait Pemenuhan Kebutuhan dari Jasa Barang	120
Tabel 4.14 Tanggapan Anggota Terkait Kemudahan Skema Pembayaran	121
Tabel 4.15 Tanggapan Anggota Terkait Tingkat Suku Bunga	122
Tabel 4.16 Tanggapan Anggota Terkait Kepuasan Terhadap SHU	123
Tabel 4.17 Tanggapan Anggota Terkait Frekuensi Penggunaan Jasa	124
Tabel 4.18 Tanggapan Anggota Terkait Lama Menjadi Pengguna Jasa	125
Tabel 4.19 Rekapitulasi Nilai Total Skor Faktor Retensi Berdasarkan Kuesioner	126
Tabel 4.20 Rekapitulasi Skor Total Faktor Retensi Anggota	128

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi KOPEDAS	79
Gambar 3.2 Grafik Perkembangan Rasio Likuiditas Tahun 2020-2024	94
Gambar 3.3 Grafik Perkembangan Rasio Solvabilitas Tahun 2020-2024.....	97
Gambar 3.4 Grafik Perkembangan Rasio Rentabilitas Tahun 2020-2024.....	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Saran Struktur Organisasi KOPEDAS.....	138
Lampiran 2 Kuesioner Terkait Retensi Anggota KOPEDAS.	140
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara Mengenai Upaya Manajerial Koperasi Dalam Mempertahankan Kemampuan Retensi Anggota	142
Lampiran 4 Laporan RAT KOPEDAS.....	143
Lampiran 5 Laporan RAT KOPEDAS.....	144
Lampiran 6 Laporan RAT KOPEDAS.....	145
Lampiran 7 Laporan RAT KOPEDAS.....	146
Lampiran 8 Foto Doumentasi KPRI KOPEDAS	147

