

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Faktor-Faktor Retensi Anggota sebagai Pengguna Jasa dalam Menjaga Keberlanjutan Pendapatan Koperasi (studi kasus pada Unit Jasa Barang KOPEDAS), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam lima faktor retensi anggota, yaitu kepuasan, loyalitas, kepercayaan, manfaat ekonomi, dan frekuensi penggunaan jasa, dinilai baik oleh anggota KOPEDAS. Dari kelima faktor tersebut, kepuasan terhadap layanan koperasi, manfaat ekonomi yang diperoleh anggota melalui kemudahan skema pembiayaan, serta kepercayaan terhadap transparansi dan integritas pengurus merupakan faktor yang paling menonjol. Hal ini mencerminkan bahwa secara umum anggota memiliki persepsi positif terhadap layanan Unit Jasa Barang, khususnya dalam hal kenyamanan bertransaksi, kejelasan informasi, serta kemudahan akses pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan anggota.
2. Berdasarkan keterkaitan antara hasil pembahasan dengan laporan pendapatan koperasi pada tahun 2020 hingga 2024, dapat disimpulkan bahwa kelima faktor retensi memiliki kontribusi terhadap keberlanjutan pendapatan koperasi. Faktor kepuasan berperan melalui terciptanya kenyamanan dan kepercayaan anggota terhadap layanan koperasi, sehingga mendorong

kelanjutan hubungan jangka panjang. Faktor loyalitas mencerminkan komitmen anggota dalam menggunakan layanan koperasi secara berkelanjutan meskipun terjadi penurunan jumlah anggota secara keseluruhan. Faktor kepercayaan memperkuat rasa aman dalam bertransaksi, yang penting bagi stabilitas penggunaan jasa. Faktor manfaat ekonomi memberikan keuntungan langsung kepada anggota, seperti suku bunga ringan dan skema cicilan yang memudahkan, yang menjadi daya tarik tersendiri. Sedangkan frekuensi penggunaan jasa berkontribusi langsung terhadap pendapatan melalui intensitas transaksi anggota terhadap layanan koperasi. Dengan demikian, keberlanjutan pendapatan koperasi tidak hanya ditopang oleh jumlah anggota, melainkan juga oleh kualitas hubungan dan keterikatan yang dibentuk melalui faktor-faktor retensi tersebut.

3. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengurus koperasi, diperoleh informasi bahwa koperasi telah melakukan berbagai upaya manajerial dalam mempertahankan kemampuan retensi anggota. Upaya tersebut mencakup fungsi-fungsi manajemen secara terstruktur, antara lain perencanaan (*planning*), yaitu melalui penetapan kebijakan layanan yang sesuai kebutuhan anggota seperti pemberian cicilan yang fleksibel dan bunga ringan; pengorganisasian (*organizing*), melalui pembagian peran kerja yang jelas dan sistematis antara pengurus dan petugas pelayanan; pelaksanaan (*actuating*), dengan menjalankan proses pelayanan yang cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan anggota; serta pengawasan (*controlling*), melalui evaluasi berkala atas pelayanan, validasi terhadap bukti penggunaan dana,

dan pemantauan pembayaran cicilan. Keempat fungsi manajerial tersebut berperan dalam menciptakan sistem pelayanan yang profesional dan berorientasi pada anggota.

## 5.2 Saran -saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan yang ada, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Koperasi diharapkan dapat terus menjaga serta meningkatkan faktor-faktor yang memengaruhi retensi anggota. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui inovasi layanan, peningkatan kapasitas SDM koperasi, serta komunikasi yang lebih intensif dengan anggota agar keterikatan dan kepuasan tetap terjaga dalam jangka panjang.
2. Terhadap indikator-indikator retensi yang masih menunjukkan skor rendah, seperti kesediaan merekomendasikan koperasi dan penggunaan jasa secara rutin, koperasi disarankan untuk merancang pendekatan relasional yang lebih mendalam. Hal ini dapat dilakukan dengan membangun program loyalitas, memberikan insentif bagi anggota yang aktif, atau menciptakan sistem umpan balik yang memungkinkan anggota menyampaikan saran secara langsung.
3. Sebagai bentuk antisipasi jangka panjang terhadap keterbatasan pertumbuhan anggota baru, koperasi perlu menyusun strategi bisnis yang lebih adaptif. Manajer koperasi diharapkan mampu merancang alternatif sumber pendapatan yang tidak bergantung pada pertumbuhan jumlah anggota, melainkan pada pemanfaatan potensi ekonomi anggota yang sudah ada. Strategi tersebut dapat mencakup pengembangan unit usaha baru yang

relevan dengan kebutuhan riil anggota. Selain itu, membuka peluang kemitraan dengan pelaku usaha eksternal baik sesama koperasi, UMKM, maupun lembaga keuangan juga dapat menjadi opsi penguatan bisnis koperasi, asalkan tetap menjaga prinsip kemandirian dan kendali demokratis anggota.

4. Selain mempertahankan anggota yang ada, koperasi juga perlu mempertimbangkan upaya ekspansi basis keanggotaan secara lebih luas sebagai strategi jangka panjang menghadapi potensi penurunan jumlah anggota aktif. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah membuka peluang keanggotaan bagi non-PNS, seperti tenaga honorer atau pegawai kontrak. Perluasan ini tetap harus dilakukan secara selektif dan sesuai dengan prinsip keanggotaan sukarela dan terbuka dalam koperasi.
5. Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi kajian – kajian selanjutnya terkait retensi anggota dan keberlanjutan pendapatan koperasi, khususnya pada konteks unit jasa barang atau yang serupa. Penelitian berikutnya dapat mengembangkan varabel-variabel lain yang belum diteliti seperti pengaruh digitalisasi terhadap loyalitas anggota. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi koperasi, tetapi juga memperkaya kajian akademik di bidang menejemen koperasi dan perilaku anggota dalam organisasi ekonomi berbasis kenaggotaan.