

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Laporan penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi bagi CU Prima Danarta dalam mengurangi adanya *Turnover* anggota. Berikut merupakan beberapa simpulan terkait penelitian ini:

1. Permasalahan pokok yang dihadapi oleh CU Prima Danarta adalah tingginya *turnover* anggota. Tingginya *turnover* anggota diakibatkan dari kurangnya pendampingan dan pengelolaan anggota. Pendampingan dan pengelolaan terhadap anggota yang tidak maksimal menjadikan loyalitas anggota kurang terhadap CU Prima Danarta. Kurangnya loyalitas anggota menjadikan anggota kurang menyadari tanggung jawabnya dalam menabung dan membayar pinjaman.
2. Kurangnya perbaikan dan pengelolaan pada sistem *database* anggota. Kurangnya perbaikan dan pengelolaan sistem *database* mengakibatkan CU Prima Danarta tidak dapat mengelola anggota untuk memperoleh informasi dan saran.

Laporan ini memberikan solusi berupa rancangan sistem *Customer Relationship Management* melalui tahapan perbaikan dan penambahan *database* anggota selanjutnya mengelompokkan anggota yang bernilai, melakukan pendekatan perseorangan dan melakukan inovasi produk sehingga tingkat *turnover* anggota berkurang. Selain itu, agar waktu staff tidak habis dilapangan dan mengurangi keberalihan anggota, maka dibentuk komunitas dan kelompok dengan bantuan sahabat prima yang bertujuan untuk menjalin komunikasi, relasi dan pengawasan secara langsung. Pembentukan komunitas dan kelompok ditunjang dengan berjalannya sistem *Customer Relationship Management*.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Praktis

Bagi CU Prima Danarta diharapkan kedepannya dapat memberikan perhatian yang lebih lagi terhadap permasalahan loyalitas anggota. Hal ini penting untuk diperhatikan oleh CU Prima Danarta karena dapat mengurangi tingginya tingkat *turnover* anggota. CU Prima Danarta sebaiknya melakukan :

1. Menerapkan rancangan sistem *Customer Relationship Management* melalui tahapan Penambahan dan pengelolaan *database* anggota, mengelompokkan anggota bernilai, melakukan pendekatan perseorangan dan melakukan inovasi produk. Penambahan dan pengelolaan sistem *database* anggota bertujuan agar informasi anggota semakin lengkap dan CU Prima Danarta dapat menentukan strategi inovasi untuk memenuhi kebutuhan anggota. Rancangan sistem CRM membantu CU Prima Danarta untuk menciptakan kedekatan antara anggota dan CU Prima Danarta.
2. *Database* anggota yang terbaru dapat digunakan untuk menunjang pembentukan komunitas dan kelompok. Komunitas dan kelompok dibentuk untuk memudahkan menjalin komunikasi antar anggota dan CU Prima Danarta.
3. Pengelolaan anggota yang maksimal melalui *Customer Relationship Management* mampu meningkatkan loyalitas anggota. Loyalitas anggota akan menciptakan kemandirian bagi anggota dalam mengembangkan diri secara ekonomi seperti kesadaran menabung, membayar angsuran dan ikut memperkenalkan CU Prima Danarta kepada calon anggota.

5.2.2. Saran Akademis

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh sumber data hanya melalui dua metode yaitu observasi dan wawancara. Penulis tidak menggunakan metode kuesioner untuk menganalisis lebih lanjut permasalahan tingkat loyalitas anggota yang rendah yang terjadi pada CU Prima Danarta. Maka dari itu disarankan bagi penelitian selanjutnya dapat mengembangkan lebih dalam lagi mengenai peningkatan loyalitas anggota dari lembaga keuangan mikro. Selain itu, untuk penelitian yang selanjutnya dapat menggunakan media pembelajaran yang berbeda (selain sistem komunitas dan kelompok) untuk mengatasi masalah loyalitas anggota yang rendah pada CU Prima Danarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik, 2014, *Jumlah Penduduk Indonesia*, (<http://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1119>), Diakses tanggal 3 Maret 2016.
- Butscher, S.A., 2006, *Membangun Klub Pelanggan itu Mudah*, 2nd ed., Jakarta: PPM.
- Cartwright., and Zander., 1968, *Group Dynamics : Research and Theory*, Edisi Ketiga, New York: Harper and Row.
- Chan, S., 2003, *Relationship Marketing. Inovasi Pemasaran Yang Membuat Pelanggan Bertrkkuk Lutut*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Crow, G., and Allan, G., 1994, *Community life*. An introduction to local social relation, Hemel Hempstead: Harvester Wheat Sheaf.
- Dalton, J.H., Elias, Mautice J., and Wandersman, A., 2007. *Community Psychology: Linking Individuals and Communities*, Canada: Thomson Wadsworth.
- Haiman, S. F., 1951, *Group Leadership and Democratic Action*. Schooll of Speech Northwestern University : Houghton Miffih Company.
- Halomon, A., 2001, *Koperasi Teori dan Praktik*, Jakarta: Erlangga.
- Hardiyanti, T., 2011, *Upaya Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Internet Speedy Pada PT Telkom Yogyakarta*, Yogyakarta: Program DIII Ekonomi UII Yogyakarta.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah. 2014, Rekapitulasi data koperasi berdasarkan provinsi 2014, (http://www.depkop.go.id/berita-informasi/data-informasi/data-koperasi/?eID=tx_rtgfiles_download&tx_rtgfiles_pi1%5Buid%5D=2), Diakses tanggal 3 Maret 2016.
- Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, 2013, Rekapitulasi data koperasi berdasarkan provinsi 2013. (http://www.depkop.go.id/berita-informasi/data-informasi/data-koperasi/?eID=tx_rtgfiles_download&tx_rtgfiles_pi1%5Buid%5D=3), Diakses tanggal 3 Maret 2016.
- Kotler, P., and Amstronng, G., 2004, *Principles of Marketing*. 10th ed., New Jersey: Prentice Hall, Inc.

- Kotler, P., and Keller, K. L., 2006, *Marketing Management*, 13th ed., Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, P., 2000, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta : Prehalindo.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga.
- Mowen, J. C., and Minor, M., 1998, *Consumer Behavior*, Jakarta: Erlangga.
- Mulyanto, A., 2009, *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Musanto, T., 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada CV Sarana Media Advertising Surabaya), *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol 6, No.2, September 2004:123-136
- Prima Danarta CU. 2015, *Rapat Anggota Tahunan Tutup Buku Tahun 2015*, Surabaya.
- Sjafari dan Agus, 2014, *Kemiskinan dan Pemberdayaan Kelompok*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabetha.
- Wenger, E., 2002. *Cultivating Communities Of Practice: a guide to managing knowledg*, Boston: Harvard Business School Press.
- Winartha, I. M., 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, Yogyakarta : Andi.
- Wrihatnolo, R. Randi dan Dwidjowijoto, 2007. *Manajemen Pemberdayaan*, Jakarta : Elexmedia Komputindo.