

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan produk dan layanan yang diterapkan oleh Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Balo' Toraja Cabang Manado dalam meningkatkan daya saing, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pengembangan produk dan layanan, serta merumuskan strategi pengembangan yang berkelanjutan untuk memperkuat daya saing koperasi. Penelitian dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan lembaga keuangan, perkembangan teknologi digital, perubahan kebutuhan anggota, serta tuntutan peningkatan kualitas pelayanan koperasi agar tetap kompetitif di tengah dinamika industri jasa keuangan.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Informan dipilih dengan teknik purposive sampling yang terdiri atas Kepala Cabang, Supervisor Operasional, Customer Service, Account Officer, dan anggota koperasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSP Balo' Toraja Cabang Manado telah melakukan berbagai upaya pengembangan produk dan layanan melalui inovasi produk simpanan dan pinjaman, peningkatan kualitas pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan hubungan dengan anggota. Faktor pendukung utama meliputi pengalaman organisasi yang panjang, loyalitas anggota, kompetensi sumber daya manusia, serta citra koperasi yang baik di masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat meliputi persaingan dengan perbankan dan perusahaan financial technology (fintech), keterbatasan pemanfaatan teknologi digital, perubahan kebutuhan anggota, dan tuntutan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Strategi pengembangan yang direkomendasikan meliputi digitalisasi layanan koperasi, inovasi produk berbasis kebutuhan anggota, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, penguatan kemitraan strategis, serta peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan anggota.

Kata Kunci: strategi pengembangan, produk koperasi, layanan koperasi, daya saing, koperasi simpan pinjam.