

PENGARUH STRATEGI BISNIS BERUPA KINERJA PENGURUS DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA KEBERHASILAN USAHA DENGAN PARTISIPASI ANGGOTA SEBAGAI VARIABEL MODERATOR DI KOKAPURA-JAKARTA

Andres Bonifacio¹, Mombang Sihite², Derriawan³

*Sekolah Pascasarjana Pancasila*¹²³

Email : ab.simarmata@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of business strategies in the form of management performance and service quality on member satisfaction and its implications for business success with member participation as a moderating variable in Kokapura-Jakarta. The population in this study were all members of Kokapura-Jakarta, both active and inactive, with a sample of 125 people taken using non-random sampling techniques through purposive sampling method. The data analysis technique used in this research is Structural Equation Modeling (SEM) with the type of Partial Least Square (PLS-SEM) which is operated through the smartPLS 3.29 software. The results of this study prove that the management performance variables and service quality have a positive influence on member satisfaction. Then the management performance variables, service quality and member satisfaction have a positive effect on business success, and the member participation variable moderates the effect of member satisfaction on business success.

Keywords: management performance, member satisfaction, service quality, member participation, business success.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi bisnis berupa kinerja pengurus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota serta implikasinya pada keberhasilan usaha dengan partisipasi anggota sebagai variabel moderator di Kokapura-Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Kokapura-Jakarta baik yang aktif maupun tidak aktif, dengan sampel sebanyak 125 orang diambil dengan menggunakan teknik *non random sampling* melalui metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan jenis *Partial Least Square* (PLS-SEM) yang dioperasikan melalui software smartPLS 3.29. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa variabel kinerja pengurus dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Kemudian variabel kinerja pengurus, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap keberhasilan usaha, dan variabel partisipasi anggota memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap keberhasilan usaha.

Kata kunci: kinerja pengurus, kualitas pelayanan, kepuasan anggota, partisipasi anggota, keberhasilan usaha.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Koperasi di Indonesia dalam perkembangannya sejauh ini menemui persoalan internal yang harus dituntaskan yaitu soal komitmen para anggota untuk saling memiliki koperasi. Menurut Deputy Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Kementerian Koperasi dan UKM, Rulli Nuryanto, persoalan komitmen berkoperasi menjadi pemikiran bersama karena sejatinya keberadaan koperasi bukan untuk kepentingan pengurus dan pengelola saja tapi kebersamaan dan berorientasi pada kesejahteraan para anggota (wartaekonomi.co.id, 2019). Fenomena ini cukup dilematis mengingat koperasi dengan berbagai kelebihannya ternyata cukup sulit berkembang di Indonesia.

DKI Jakarta sebagai salah satu provinsi dengan jumlah koperasi terbanyak kelima di Indonesia pun mengalami hal yang serupa. Secara umum pertumbuhan koperasi di Provinsi DKI Jakarta dalam kurun waktu tahun 2015 hingga tahun 2019 juga menunjukkan capaian yang negatif. Jumlah koperasi di provinsi DKI Jakarta pada tahun 2019 sebanyak 3.447 unit jumlah ini menurun sebesar 19,9% dari tahun sebelumnya, atau menurun sebesar 42,7% dari tahun 2015. Adapun volume usaha koperasi di Indonesia dalam kurun waktu tahun 2015 hingga tahun 2019 mengalami kenaikan dan penurunan. Volume usaha koperasi di Indonesia tahun 2019 sebanyak Rp 16,5 triliun, jumlah ini naik sebesar 11,7% dari tahun sebelumnya, namun menurun sebesar 8,72% dari tahun 2015. Sementara itu, SHU koperasi di Indonesia dalam kurun waktu 2015 hingga tahun 2019 juga mengalami kenaikan dan penurunan. SHU koperasi di

Indonesia tahun 2019 sebanyak Rp 836,6 miliar, jumlah ini naik sebesar 10,5% dari tahun sebelumnya, atau menurun sebesar 60,5% dari tahun 2015.

Di tengah tingkat kompetensi dan persaingan antar dunia usaha di DKI Jakarta seperti saat ini, koperasi diharapkan mampu tumbuh menjadi badan usaha yang kuat sebagai penggerak dan penggalang ekonomi rakyat yang memiliki jaringan usaha dan daya saing yang kuat agar dapat mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan yang ada di dalam masyarakat pada masa yang akan datang dengan melakukan perbaikan kinerja.

Salah satu koperasi yang ada di Provinsi DKI Jakarta adalah Koperasi Karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Pusat – Jakarta (KOKAPURA-Jakarta). Dalam menjalankan usahanya, aktivitas organisasi KOKAPURA-Jakarta dikelompokkan menjadi dua yaitu Unit Usaha Simpan Pinjam dan Unit Usaha Non Simpan Pinjam. Unit Usaha Simpan Pinjam yaitu unit yang melayani jasa penyimpanan dan pinjaman kepada anggotanya, sedangkan Unit Usaha Non Simpan Pinjam yaitu unit yang menyediakan layanan dan/atau produk selain jasa penyimpanan dan pinjaman kepada anggotanya seperti unit pelayanan pertokoan, unit pelayanan minuman dan unit pengadaan alat tulis kantor dan kebutuhan lainnya.

KOKAPURA-Jakarta merupakan koperasi karyawan yang anggotanya adalah karyawan PT Angkasa Pura I (Persero). Setiap anggota memiliki perannya masing-masing dalam koperasi, baik sebagai pengurus, pengawas maupun anggota yang berkontribusi dengan melaksanakan kegiatan usaha koperasi. Berdasarkan pengamatan peneliti, KOKAPURA-Jakarta memiliki permasalahan dalam keaktifan anggotanya. Data keaktifan anggota koperasi cenderung mengalami penurunan setiap tahunnya. Bahkan berdasarkan informasi dari Pengurus KOKAPURA-Jakarta, untuk jumlah anggota pada tahun 2019 sebanyak 627 orang, akan tetapi tidak semua anggota dapat menjalankan perannya untuk berpartisipasi secara aktif dengan melihat anggota yang aktif hanya sebanyak 170 orang atau sebesar 27%. Secara rata-rata jumlah anggota aktif dalam kurun waktu 2015-2019 sebesar 29,6% dan anggota tidak aktif dalam kurun waktu 2015-2019 sebesar 70,4%.

Angka 70,4% menunjukkan sangat rendahnya partisipasi anggota KOKAPURA-Jakarta dalam menjalankan kewajibannya seperti menghadiri kegiatan maupun rapat anggota serta dalam hal melunasi pinjaman. Menurut Ketua I KOKAPURA-Jakarta, Danang Pujiyanto, rendahnya partisipasi anggota tersebut disebabkan oleh tiga faktor. *Pertama*, rendahnya pemahaman anggota tentang perkoperasian. *Kedua*, mutu layanan manajemen dan usaha masih sangat rendah dan sering tidak diperhatikan. *Ketiga*, manfaat koperasi yang diterima anggota baik manfaat ekonomi maupun non-ekonomi masih sangat rendah. Dengan adanya penurunan partisipasi keaktifan anggotanya tersebut menyebabkan kegiatan unit usaha yang dijalankan KOKAPURA-Jakarta juga menurun dan sulit untuk berkembang.

Dengan diketahui besar kecilnya SHU maka dapat memudahkan untuk mengetahui apakah usaha koperasi tersebut berhasil atau tidak. Berdasarkan Laporan Rapat Anggota Tahunan (RAT) KOKAPURA-Jakarta Tahun 2017 dalam kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukan jumlah SHU mengalami penurunan setiap tahunnya. Perolehan SHU dari tahun 2015-2017 mengalami kenaikan dan penurunan. SHU tahun 2015 sebesar Rp 282.004.000,-. SHU tahun 2016 mengalami penurunan sebesar Rp 154.811.000,- atau sebesar 54% menjadi sebesar Rp 127.193.000,-. Namun SHU tahun 2016 ke tahun 2017 mengalami peningkatan sebesar Rp 179.959.000,- atau sebesar 141% menjadi sebesar Rp 307.152.000,-.

Menurut Sekretaris I KOKAPURA-Jakarta Periode 2013-2018, Asny Sri Rahayu, hal ini terjadi karena banyaknya anggota yang memilih untuk mengundurkan diri sehingga berdampak pada jumlah modal sendiri, modal luar dan volume usaha yang mengalami fluktuatif. Selain itu faktor lain seperti kualitas kinerja pengurus dan kualitas layanan yang kurang optimal menjadi alasan menurunnya jumlah volume usaha dan SHU yang didapat oleh anggota, karena menurunnya minat anggota untuk menggunakan hasil produksi koperasi.

Pembagian SHU merupakan salah satu wujud pelayanan koperasi sebagai pemuasan anggotanya. Apabila sebuah koperasi berhasil memuaskan anggotanya, maka koperasi tersebut bisa memberikan manfaat secara tidak langsung pada perekonomian masyarakat. Besar kecilnya SHU yang diperoleh anggota itu tergantung dari partisipasi dari anggotanya, semakin besar partisipasi yang masuk ke koperasi maka akan semakin besar pula SHU yang diperolehnya. Sudah menjadi tanggung jawab bersama untuk seluruh elemen koperasi agar bisa bekerja sama dengan baik untuk kemajuan atau keberhasilan koperasi.

Melihat fluktuasi perolehan SHU yang cenderung menurun setiap tahunnya, maka hal ini perlu menjadi perhatian serius tidak hanya bagi pengurus melainkan merupakan tanggung jawab semua pihak karena SHU sebagai salah satu indikator keberhasilan usaha koperasi. Penurunan jumlah SHU menandakan bahwa keberhasilan usaha KOKAPURA-Jakarta belum mampu tercapai secara optimal.

Berdasarkan hasil survey pra-penelitian tentang tingkat kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan dan kinerja pengurus KOKAPURA-Jakarta secara keseluruhan masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari 43,33% anggota yang memberi jawaban tidak puas, 19,33% anggota memberi jawaban ragu-ragu, 24,66% anggota memberi jawaban puas dan 12,66% anggota memberi jawaban sangat puas. Artinya, terlihat beberapa masalah yang cukup menarik untuk diteliti lebih lanjut yaitu mengenai rendahnya kepuasan anggota yang dipengaruhi oleh kurang optimalnya kinerja pengurus dan kualitas layanan. Mengingat pentingnya faktor-faktor tersebut sebagai penunjang kepuasan anggota yang berimplikasi terhadap keberhasilan usaha koperasi yang kuat lemahnya dipengaruhi oleh partisipasi anggota.

Kemampuan koperasi untuk memperbaiki kinerjanya tergantung kepada kerja sama pribadi semua anggota, pengurus dan pegawai koperasi. Keterikatan ketiga komponen ini dalam koperasi bersifat timbal balik. Para anggota akan berpartisipasi aktif apabila mereka memperoleh manfaat dari koperasi, dan pihak pengurus koperasi pun akan termotivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada anggota melalui kinerjanya.

Koperasi tidak hanya bersaing dengan sesama koperasi melainkan juga dengan badan usaha lain, maka untuk mencapai kepuasan anggota yang berimplikasi terhadap keberhasilan usaha koperasi, KOKAPURA-Jakarta harus menerapkan strategi bisnis yang tepat. Rencana strategi bisnis merupakan salah satu perangkat strategis bagi manajemen suatu organisasi. Rencana strategis akan memandu dan mengendalikan arah gerak serangkaian prioritas pengembangan organisasi dan mitra kerjanya untuk bergerak searah dan bersinergis mencapai tujuan yang telah dicanangkan.

Rencana strategi bisnis juga merupakan bentuk tanggung jawab utama jajaran manajemen organisasi terhadap pemenuhan kepentingan para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, rencana strategis seharusnya menjadi pedoman utama dalam menilai pencapaian keberhasilan usaha serta menjamin arah pengelolaan dan pengembangan organisasi agar tetap sejalan dengan tuntutan utama para pemangku kepentingan.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Strategi Bisnis berupa Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota serta Implikasinya pada Keberhasilan Usaha dengan Partisipasi Anggota sebagai Variabel Moderator di KOKAPURA–Jakarta”**.

Identifikasi Masalah

- 1) Terdapat penurunan jumlah anggota setiap tahunnya.
- 2) Terdapat penurunan perolehan SHU setiap tahunnya.
- 3) Anggota masih belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan.
- 4) Anggota masih belum merasa puas terhadap kinerja pengurus.

Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Kepuasan Anggota KOKAPURA-Jakarta.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota KOKAPURA-Jakarta.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Keberhasilan Usaha KOKAPURA-Jakarta.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha KOKAPURA-Jakarta.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Keberhasilan Usaha KOKAPURA-Jakarta.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh Partisipasi Anggota Memoderasi Kepuasan Anggota terhadap Keberhasilan Usaha KOKAPURA-Jakarta.
- 7) Untuk menentukan Strategi Bisnis untuk keberhasilan usaha KOKAPURA-Jakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Keberhasilan Usaha

Keberhasilan usaha sebuah koperasi dapat dikatakan mengalami perkembangan dalam beberapa waktu melalui operasinya mengalami peningkatan dalam keanggotaan, jenis usaha, volume atau jumlah usaha, manajemen, Sisa Hasil Usaha baik secara kuantitatif dan kualitatif. Meilani (2002) mengatakan keberhasilan koperasi merupakan prestasi dalam melaksanakan kegiatan berbisnis dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan masyarakat pada umumnya.

Kriteria keberhasilan usaha koperasi menurut Alfred Hanel (1985) yang dikutip Irwan dan Siti (2019), dapat terlihat dari tiga komponen sebagai berikut:

- a. *Business Success*, adalah indikator keberhasilan usaha koperasi yang berhubungan dengan keberhasilan bisnis koperasi dalam menjalankan kegiatannya.

- b. *Member Success*, merupakan keberhasilan koperasi dalam hal meningkatkan jumlah keanggotaannya serta dalam peningkatan kesejahteraan setiap anggotanya.
- c. *Development Success*, merupakan keberhasilan koperasi dalam hal kontribusinya terhadap pembangunan dan lingkungan sekitar.

Kinerja Pengurus

Kinerja pengurus merupakan sebuah hasil kerja yang diperoleh oleh pengurus atas tugas dan wewenang yang telah diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan. Menurut Gibson (2006) yang dikutip Billy (2016) ada tiga aspek/indikator yang mempengaruhi perilaku dan kinerja, yaitu individual, organisasi, dan psikologis.

- a. Aspek individual didalamnya meliputi kemampuan, ketrampilan, keluarga, dan umur.
- b. Aspek organisasi didalamnya meliputi sumber daya, kepemimpinan, dan imbalan.
- c. Aspek psikologis didalamnya meliputi persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan menurut Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Rahman (2016) sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangible*); bagaimana keadaan fasilitas fisik, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*); kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan.
- c. Daya tanggapan (*responsiveness*); para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari publik.
- d. Jaminan (*assurance*); para pegawai dapat dipercaya, tidak meragukan tidak bertindak ceroboh, tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik.
- e. Empati (*emphaty*) para pejabat dan pegawai mudah dihubungi, hubungan publik antara publik dan pegawai dan memahami kebutuhan dan reaksi publik.

Kepuasan Anggota

Kotler dan Keller dalam Gusti Agung (2018) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang sebagai hasil perbandingan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari suatu produk dan layanan.

Kepuasan anggota adalah respon atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan (baik respon emosional maupun kognitif) dengan membandingkan persepsi terhadap kinerja/kualitas produk dengan harapan yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dalam Nel (2018) sebagai berikut:

- a. Kepuasan jasa secara menyeluruh
Para konsumen yang menggunakan jasa akan sangat merasa puas saat melihat pekerjaan yang dikerjakan selesai dengan bagus dan tidak mengecewakan konsumen. Perusahaan akan mengadakan survey secara berkala, perusahaan dapat mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk mengetahui alasan lainnya.
- b. Merekomendasikan pada pihak lain
Konsumen yang merasa puas akan memberikan informasi kepada kerabat dan temannya, jika kinerja jasa yang digunakan tidak akan mengecewakan.
- c. Akan menggunakan jasa kembali
Konsumen puas akan produk atau jasa yang diterima, pelanggan akan melakukan penggunaan kembali produk atau jasa tersebut. Pelanggan sangat ingin membeli kembali dan bahkan menyebarkan berita baik tentang perusahaan, kepuasan atau kesenangan yang tinggi menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan.

Partisipasi Anggota

Partisipasi anggota adalah keikutsertaan semua anggota dalam menjalankan hak dan kewajiban secara mental atau emosional terhadap semua kegiatan yang dilakukan koperasi dengan mendorong dan

memberikan sumbangan tenaga, pikiran serta pertanggungjawaban sesuai dengan tujuan koperasi. Indikator partisipasi anggota menurut Latifah (2017) yaitu:

a. Partisipasi anggota dalam organisasi (RAT)

Rapat anggota mempunyai peranan penting dalam menentukan maju mundurnya tata kehidupan koperasi,

karena rapat anggota membahas persoalan yang timbul selama kegiatan koperasi berlangsung dan kemudian mencari solusi penyelesaiannya. Dalam mencari solusi partisipasi anggota sangat diperlukan, oleh karena itu anggota diminta untuk dapat mengemukakan pendapat atau saran baik diminta atau tidak yang kemudian akan diambil oleh koperasi. Di dalam rapat anggota inilah anggota diharapkan peran aktif dalam menggunakan haknya sebagai anggota koperasi. Lebih banyak partisipasi anggota yang digunakan maka semakin tinggi kualitas rapat anggota dan mencerminkan semakin tinggi pula kualitas sumberdaya manusia dalam perbaikan yang dilakukan demi kemajuan dan perkembangan koperasi. Sebagai wadah untuk memakmurkan dan mensejahterakan bersama.

b. Partisipasi anggota dalam permodalan

Di dalam kehidupan koperasi, untuk dapat mengembangkan usaha diperlukan modal. Modal adalah sejumlah harga (uang atau barang) yang digunakan untuk menjalankan usaha. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992 pasal 41 bahwa modal koperasi terdiri dari modal sendiri dan modal pinjaman. Modal sendiri koperasi awalnya dihimpun dari simpanan anggota (simpanan pokok dan simpanan wajib), setelah koperasi berjalan dan mendapatkan sisa hasil usaha sebagian dari sisa hasil usaha tersebut dapat disisihkan pada dana cadangan untuk memperkuat modal sendiri. Sedangkan modal pinjaman koperasi berasal dari anggota, pinjaman dari koperasi atau badan usaha lain dan pinjaman modal dari bank atau lembaga keuangan lainnya.

c. Partisipasi anggota dalam pemanfaatan jasa usaha

Prinsip koperasi adalah berorientasi pada kepentingan anggota (*member oriented*). Hal ini sangat berkaitan dengan fungsi ganda anggota yaitu pemilik dan sekaligus pengguna jasa, berpartisipasi aktif untuk mengembangkan usaha koperasi. Fungsi ganda ini merupakan ciri khas yang membedakan koperasi dengan perusahaan lain non koperasi. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 1992, partisipasi anggota untuk berkewajiban dan menjalankan hak keanggotaan secara bertanggung jawab atas kemajuan koperasi dan selalu mengikuti perkembangan.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini adalah mixed methods. Mixed methods atau sering disebut dengan penelitian campuran ini merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Tujuannya adalah untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih objektif, komprehensif, valid dan reliabel. Hal itu mencakup landasan filosofi menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif dan mengkombinasikan kedua pendekatan dalam penelitian. Pendekatan penelitian kualitatif menggunakan analisis SWOT dan pendekatan penelitian kuantitatif menggunakan hipotesis yang menggunakan alat uji statistik untuk menyimpulkan hipotesis yang bersifat kausalitas.

Metode pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan, observasi, wawancara dan kuesioner. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh anggota koperasi Karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Pusat – Jakarta (KOKAPURA) sebanyak 627 anggota baik yang aktif maupun yang tidak aktif. Kemudian dengan jumlah sampel sebanyak 125 responden yang aktif dan yang tidak aktif. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan skala likert.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modelling* (SEM), dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. Pada penelitian ini menggunakan PLS-SEM dengan tiga alasan. *Pertama*, karena menurut Hair *et al* (2016) PLS-SEM mempunyai keunggulan dibandingkan CB-SEM yaitu dapat menggunakan sampel yang tidak terlalu besar, data tidak berdistribusi normal lalu menggunakan model yang lebih kompleks dengan banyak indikator dan hubungan model dapat diperkirakan (diestimasi). *Kedua*, dengan menggunakan alat analisis PLS-SEM tidak menuntut sampel dalam jumlah besar minimal ukuran sampel yang direkomendasikan antara 30 sampai 100 sampel. Menurut Chin (1998) jumlah sampel PLS dapat dihitung dengan cara sepuluh kali jumlah variabel endogen dalam model (Latan dan Ghazali, 2012). Peneliti menggunakan jumlah sampel 125 responden

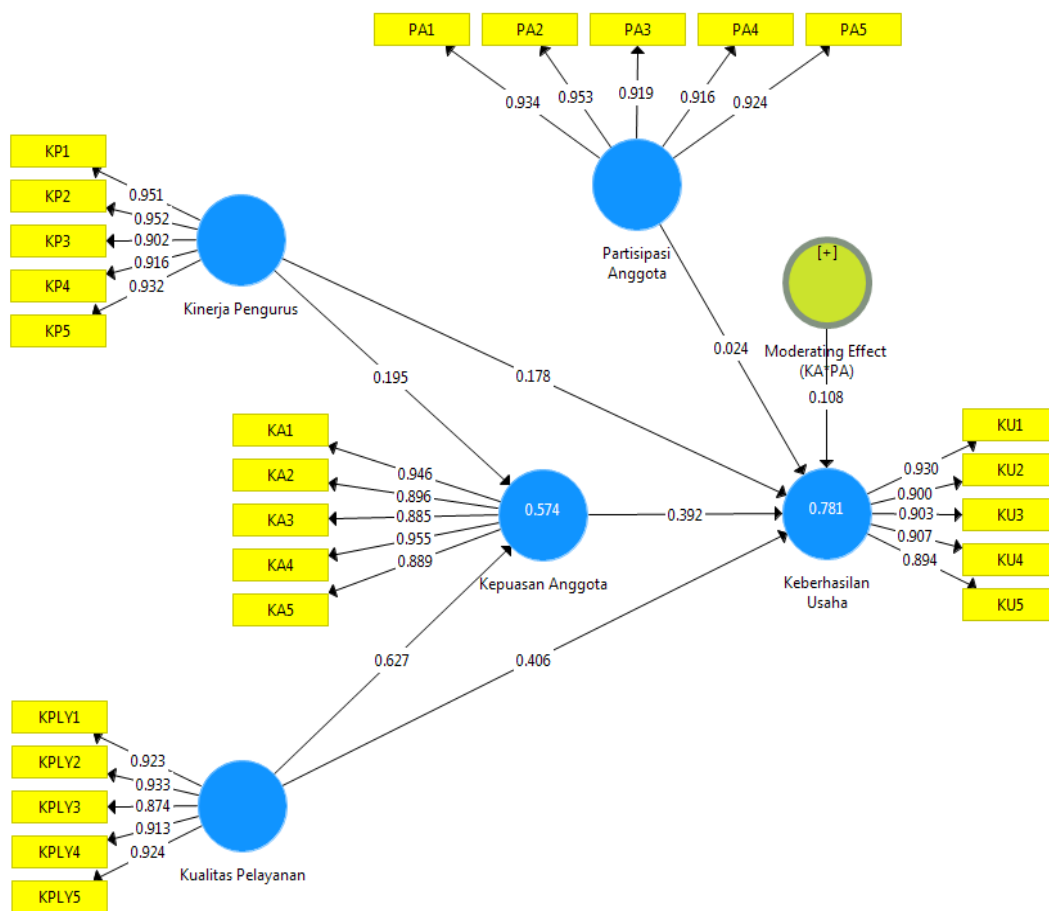
dikarenakan jumlah responden sudah dapat dikategorikan mewakili populasi dan masuk syarat dalam menggunakan PLS-SEM (Haryono, 2017). *Ketiga*, PLS-SEM dapat dilakukan tanpa harus melakukan pengujian asumsi klasik (Hair *et al*, 2016). Dalam studi ini, SEM yang digunakan yaitu *software smartPLS* 3.29. Dalam melakukan pengujian menggunakan SEM, peneliti harus melakukan pengujian pengukuran model dan pengujian model struktural (Hair *et al*, 2014).

Penelitian ini terdiri dari 5 variabel yaitu kinerja pengurus, kualitas pelayanan dan kepuasan anggota sebagai variabel independen; keberhasilan usaha sebagai variabel dependen; serta partisipasi anggota sebagai variabel moderator.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran untuk uji validitas dan reliabilitas untuk model persamaan bisa didapatkan dengan melaksanakan proses *PLS Algorithm* pada *software SmartPLS* 3.29. Hasil tampilan dari proses *PLS Alghorithm* dapat dilihat pada Gambar 4.1:



Gambar 4.1
Tampilan Output PLS Alghorithm
 Sumber : *Output SmartPLS*

a. Uji Validitas

Uji validitas pada *SmartPLS* 3.29 dapat dilihat dari dua hal yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. Untuk *convergent validity* dapat diukur dari nilai *loading factor* sedangkan *discriminant validity* dapat diukur dari nilai *Average Variance Extracted (AVE)*, *square root of AVE*, dan *cross loadings*. Batas nilai *loading factor* adalah diatas 0,70.

Tabel 4.1
Uji Convergent Validity (*Loading Factor*)

	Kinerja Pengurus	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Anggota	Keberhasilan Usaha	Partisipasi Anggota	Role of Tumb	Keterangan
KP1	0,951					> 0,70	Valid
KP2	0,952						Valid
KP3	0,902						Valid
KP4	0,916						Valid
KP5	0,932						Valid
KPLY1		0,923					Valid
KPLY2		0,933					Valid
KPLY3		0,874					Valid
KPLY4		0,913					Valid
KPLY5		0,924					Valid
KA1			0,946			> 0,70	Valid
KA2			0,896				Valid
KA3			0,885				Valid
KA4			0,955				Valid
KA5			0,889				Valid
KU1				0,930			Valid
KU2				0,900			Valid
KU3				0,903			Valid
KU4				0,907			Valid
KU5				0,894			Valid
PA1					0,934	> 0,70	Valid
PA2					0,953		Valid
PA3					0,919		Valid
PA4					0,916		Valid
PA5					0,924		Valid

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Selanjutnya menganalisis nilai *discriminant validity* yang berdasarkan nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. Batas nilai AVE adalah diatas 0,50.

Tabel 4.2
Nilai Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)	Role of Tumb	Keterangan
Kinerja Pengurus	0,867	> 0,50	Valid
Kualitas Pelayanan	0,835		Valid
Kepuasan Anggota	0,837		Valid
Keberhasilan Usaha	0,823		Valid
Partisipasi Anggota	0,864		Valid

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Langkah selanjutnya yaitu menguji validitas diskriminan dengan menggunakan *cross loading*.

Tabel 4.3
Uji Discriminant Validity (Cross Loading)

	Kinerja Pengurus	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Anggota	Keberhasilan Usaha	Partisipasi Anggota
KP1	0,951	0,560	0,530	0,589	0,102
KP2	0,952	0,534	0,552	0,642	0,158
KP3	0,902	0,536	0,468	0,559	0,109
KP4	0,916	0,542	0,537	0,563	0,211
KP5	0,932	0,532	0,514	0,598	0,114
KPLY1	0,507	0,923	0,690	0,744	0,217
KPLY2	0,556	0,933	0,686	0,766	0,220
KPLY3	0,464	0,874	0,606	0,689	0,152
KPLY4	0,529	0,913	0,680	0,749	0,242
KPLY5	0,589	0,924	0,716	0,774	0,255
KA1	0,531	0,727	0,946	0,751	0,366
KA2	0,506	0,673	0,896	0,754	0,319
KA3	0,452	0,610	0,885	0,672	0,376
KA4	0,582	0,741	0,955	0,768	0,362
KA5	0,478	0,625	0,889	0,689	0,332
KU1	0,594	0,744	0,737	0,930	0,280
KU2	0,567	0,736	0,719	0,900	0,210
KU3	0,595	0,730	0,714	0,903	0,288
KU4	0,564	0,715	0,708	0,907	0,231
KU5	0,559	0,772	0,731	0,894	0,265
PA1	0,157	0,264	0,387	0,320	0,934
PA2	0,115	0,229	0,337	0,268	0,953
PA3	0,135	0,233	0,350	0,221	0,919
PA4	0,146	0,180	0,357	0,239	0,916
PA5	0,140	0,192	0,344	0,234	0,924

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa korelasi setiap indikator konstruk dengan blok yang sama lebih tinggi daripada korelasi antar indikator yang berbeda. Hasil ini menjelaskan bahwa konstruk laten memprediksi pada blok indikator sendiri lebih baik dibandingkan dengan indikator pada blok lainnya.

Kemudian, dilanjutkan uji validitas diskriminan *Fornell-Larcker* (*square root of AVE*) pada tabel 4.4 dibawah ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Diskriminan *Fornell-Larcker* (*Square root of AVE*)

	Kinerja Pengurus	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Anggota	Keberhasilan Usaha	Partisipasi Anggota
Kinerja Pengurus	0,931				
Kualitas Pelayanan	0,580	0,914			
Kepuasan Anggota	0,560	0,741	0,915		
Keberhasilan Usaha	0,635	0,815	0,796	0,907	
Partisipasi Anggota	0,150	0,239	0,383	0,281	0,929

Note: angka yang dicetak miring dan tebal = nilai diskriminan

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Dalam menjalankan validitas diskriminan pada model pengukuran, apabila setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya maka dapat dikatakan memenuhi syarat validitas diskriminan *Fornell-Larcker (square root of AVE)*.

b. Uji Reliabilitas
Composite Reliability

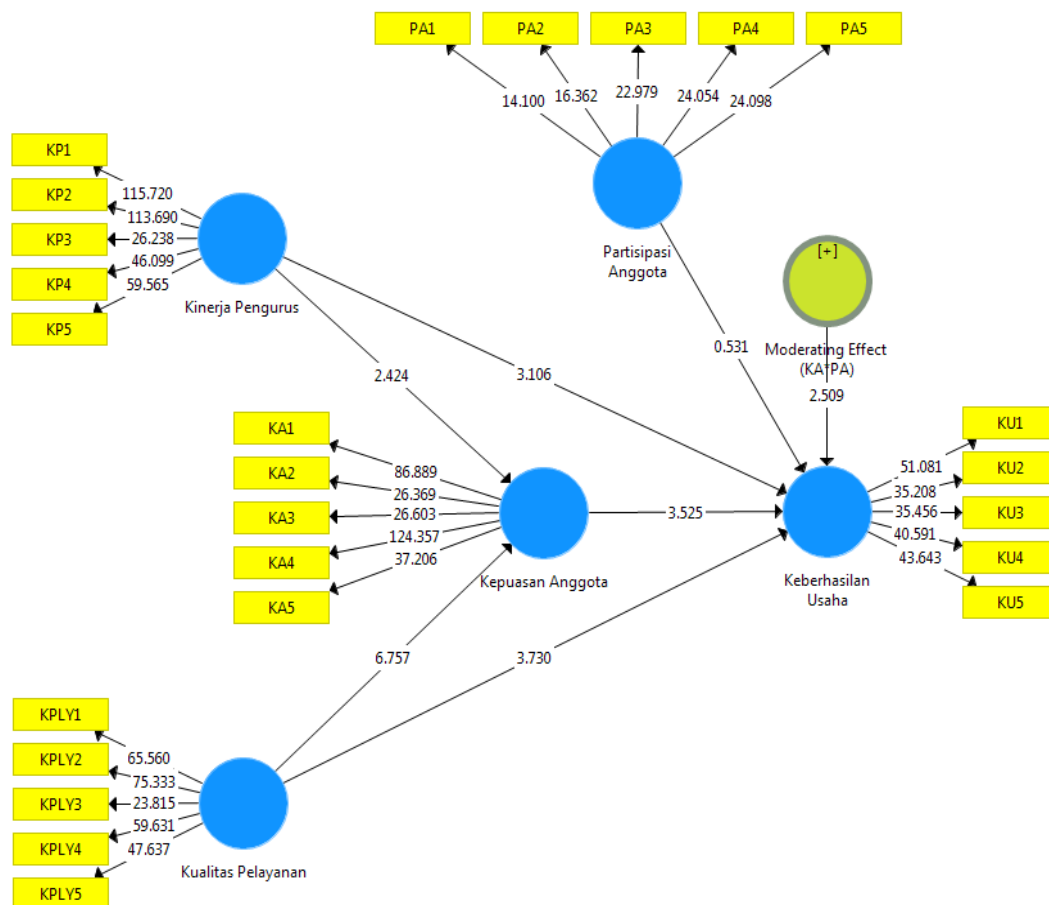
Tabel 4.5 Hasil output uji reliabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Role of Tumb	Keterangan
Kinerja Pengurus	0,961	0,970	> 0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,950	0,962		Reliabel
Kepuasan Anggota	0,951	0,962		Reliabel
Keberhasilan Usaha	0,946	0,959		Reliabel
Partisipasi Anggota	0,961	0,969		Reliabel

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Berikut gambar 4.2 merupakan hasil analisis model SEM setelah dilakukan *bootstrapping*.



Gambar 4.2 Hasil Analisis Model SEM Lengkap (*Bootstrapping*)

a. Nilai R Square

Tabel 4.6 Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Kepuasan Anggota	0,574
Keberhasilan Usaha	0,781

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Dari tabel 4.6 variabel Kepuasan Anggota nilai *R-square*nya sebesar 0,574 yang artinya 57,4% variasi-variasi yang ada dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan sedangkan yang sisanya sebesar 42,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian, nilai *R-square* sebesar 0,574 termasuk dalam kategori *moderat*.

Lalu variabel Keberhasilan Usaha nilai *R-square*nya sebesar 0,781 yang artinya 78,1% variasi-variasi yang ada dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pengurus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Partisipasi Anggota dan *Moderating Effect* sedangkan yang sisanya sebesar 21,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian, nilai *R-square* sebesar 0,781 termasuk dalam kategori kuat.

b. Uji Hipotesis

Berdasarkan pengujian analisis jalur dengan menggunakan *software SmartPLS 3.29* untuk masing-masing variabel dengan hasil hipotesis sebagai berikut :

Tabel 4.7 Path Coefficient and P Values

Hipotesis	Path	Path Coefficient	P value	Keterangan
H ₁	Kinerja Pengurus -> Kepuasan Anggota	0,195	0,016	Signifikan
H ₂	Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Anggota	0,627	0,000	Signifikan
H ₃	Kinerja Pengurus -> Keberhasilan Usaha	0,178	0,002	Signifikan
H ₄	Kualitas Pelayanan -> Keberhasilan Usaha	0,406	0,000	Signifikan
H ₅	Kepuasan Anggota -> Keberhasilan Usaha	0,392	0,000	Signifikan
H ₆	Moderating Effect (KA*PA) -> Keberhasilan Usaha	0,108	0,012	Signifikan

Sumber : Data primer (diolah penulis)

Pembahasan

1. Kinerja Pengurus Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota

Kinerja pengurus merupakan sebuah hasil kerja yang diperoleh oleh pengurus atas tugas dan wewenang yang telah diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan. Artinya dalam hal kinerja, seorang anggota organisasi mengemban suatu tanggung jawab tertentu, yang harus dilakukan dengan tepat dan jelas. Bila tanggung jawabnya tidak jelas, maka kinerja seseorang tidak dapat diukur dengan tepat. Disamping itu, anggota organisasi tersebut harus juga memahami tanggung jawab yang dibebankan kepadanya agar dapat mengembangkan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan kata lain, kinerja seseorang dapat diukur bila orang tersebut memiliki tanggung jawab yang jelas. Sedangkan kepuasan anggota adalah respon atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh anggota KOKAPURA dengan membandingkan persepsi anggota KOKAPURA dengan harapan anggota KOKAPURA. Apabila kinerja pengurus KOKAPURA baik maka anggota KOKAPURA akan semakin puas.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Eli Dahlia (2018) menunjukkan bahwa Kinerja Pengurus memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) “KOKARDAN” Kabupaten Majalengka.

2. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Anggota

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Dalam bahasa yang lebih sederhana bahwa dalam penelitian ini kepuasan anggota merupakan respon atau penilaian dari evaluasi yang dilakukan oleh anggota KOKAPURA dengan membandingkan

persepsi anggota KOKAPURA dengan harapan anggota KOKAPURA terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Karyawan PT Angkasa Pura I (Persero) Kantor Pusat – Jakarta (KOKAPURA).

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Naomi Rentha Uli Silaban (2015) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan KSP Rentha Jaya Purwakarta.

3. Kinerja Pengurus Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Usaha

Kinerja pengurus merupakan hal yang penting dalam usaha koperasi. Efektivitas dan efisiensi kinerja pengurus dalam menjalankan usaha koperasi akan meningkatkan keberhasilan koperasi. Ketika menjadi pengurus koperasi, dalam mengelola permodalan koperasi mereka harus benar-benar bisa untuk mendistribusikan modal yang koperasi miliki, supaya modal yang dimiliki koperasi dapat digunakan untuk menunjang segala bentuk kegiatan koperasi. Koperasi yang sejatinya merupakan badan usaha membutuhkan pengurus yang benar-benar bisa dan memiliki ketrampilan untuk mengelola badan usaha, supaya koperasi dapat berkembang lebih baik lagi. Keberhasilan usaha koperasi disini merupakan prestasi dalam melaksanakan kegiatan berbisnis dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan lingkungan sekitar atau masyarakat pada umumnya.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Billy Widoera Kharisma (2016) menunjukkan bahwa kinerja pengurus memiliki pengaruh terhadap Perkembangan KPRI Eka.

4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif Terhadap Keberhasilan Usaha

Pelayanan berarti suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seorang atau beberapa orang atau beberapa petugas yang ditujukan kepada orang lain, dalam hal ini adalah karyawan mengenai pemberian pelayanan kepada pengguna jasa koperasi. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok atau organisasi yang dilakukan secara universal. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa hendaknya para karyawan dapat menciptakan kesan yang positif. Kesan yang positif dapat memberikan makna, pelayanan yang diberikan dapat menciptakan rasa tenang, penuh kegembiraan dan kepuasan pada diri yang dilayani (pengguna jasa). Pengguna jasa akan lebih aktif dan tertarik untuk mengunjungi, oleh karena itu harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang nantinya tercapai keberhasilan usaha KOKAPURA.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ni Made Krisna Sari (2016) menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha koperasi.

5. Kepuasan Anggota Berpengaruh Terhadap Keberhasilan Usaha

Pada dasarnya “tujuan dari suatu perusahaan jasa adalah untuk menciptakan para pelanggan/anggota merasa puas. Terdapat beberapa manfaat jika suatu perusahaan atau koperasi memperhatikan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan/anggotanya” (Tjiptono, 2014), antara lain sebagai berikut: 1) Reputasi perusahaan atau koperasi semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pelanggan/anggota pada khususnya. 2) Terjalin relasi hubungan jangka panjang antara perusahaan atau koperasi dengan para pelanggan/anggotanya. 3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan/anggota. 4) Terjadinya rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, berpotensi menarik pelanggan baru dan menguntungkan bagi perusahaan atau koperasi. 5) Meningkatkan volume penjualan dan keuntungan/laba.

Hasil dari kepuasan pelanggan/anggota koperasi adalah dengan terjadinya transaksi ulang atau loyalitas yang akan berdampak positif pada perusahaan atau koperasi tersebut, artinya keberhasilan usaha koperasi tercapai. Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Naomi Rentha Uli Silaban (2015) menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan KSP Rentha Jaya Purwakarta.

6. Partisipasi Anggota Memoderasi Pengaruh Kepuasan Anggota Terhadap Keberhasilan Usaha.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pada penelitian ini Partisipasi Anggota memoderasi pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Keberhasilan Usaha. Menurut Sugiharsono (2010) partisipasi anggota dalam koperasi menjadi hal yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan usaha koperasi. Hal ini disebabkan oleh kedudukan anggota yang sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Sebagai pemilik koperasi, anggota harus berupaya mendukung manajemen organisasi dan permodalan koperasi. Sementara itu, sebagai pelanggan koperasi, anggota harus menjamin keberlangsungan usaha koperasi

dengan selalu memanfaatkan potensi dan layanan usaha koperasi. Partisipasi anggota dalam manajemen organisasi, permodalan, dan pemanfaatan layanan usaha koperasi ini akan menjadi salah satu kunci keberhasilan usaha koperasi.

Partisipasi anggota merupakan salah satu wujud peran serta anggota dalam koperasi. Secara umum, partisipasi berarti meningkatkan peran serta orang-orang yang mempunyai visi dan misi yang sama bagi pengembangan organisasi maupun usaha koperasi. Partisipasi anggota merupakan kesediaan anggota untuk memikul kewajiban dan menjalankan hak keanggotaannya secara bertanggungjawab. Jika sebagian besar anggota sudah melaksanakan kewajiban dan melaksanakan hak secara bertanggungjawab, maka partisipasi anggota yang bersangkutan sudah dikatakan baik, jika ternyata hanya sedikit yang demikian, maka partisipasi anggota tersebut dikatakan buruk atau rendah. Berkaitan dengan hasil penelitian ini partisipasi anggota menguatkan pengaruh kepuasan anggota terhadap keberhasilan usaha koperasi.

7. Strategi Bisnis untuk keberhasilan usaha KOKAPURA-Jakarta

Strategi yang paling tepat untuk digunakan oleh KOKAPURA-Jakarta sebagai upaya mencapai keberhasilan usaha yang dirangkum dari hasil analisis eksternal dan internal, analisis I/E, analisis *grand strategy* dan hasil analisis SWOT berikut ini:

Tabel 4.8
Tahapan Pemilihan Strategi

No.	Alat Analisis	Hasil Analisis	Strategi Yang Tepat
1.	Matriks I/E	Wilayah III	Strategi <i>Hold & Maintain</i> : - Penetrasi pasar (<i>market penetration</i>); dan - Pengembangan produk (<i>product development</i>).
2.	Matriks <i>Grand Strategy</i>	Kuadran I	Strategi Agresif : - Pengembangan Pasar, - Pengembangan Produk dan - Integrasi.
3.	Matriks SWOT	SO	Strategi S-O : Peningkatan Kualitas Layanan Melalui <i>Awariness & Promosi</i>
		WO	Strategi W-O : Pengembangan Manajemen & Penambahan Fasilitas
		ST,	Strategi S-T : Pengembangan Produk Unggulan
		WT	Strategi W-T : Pengembangan SDM

Untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan koperasi berdasarkan hasil analisis di atas, perlu dibuat program kerja yang selaras dengan strategi yang telah dihasilkan. Program-program kerja tersebut kemudian perlu dijabarkan lebih lanjut menjadi kegiatan yang dapat dilaksanakan dan diukur tingkat keberhasilannya.

a. Penetrasi Pasar

Program kerja ini terkait dengan strategi *market penetration*, dalam hal ini akan difokuskan pada pengembangan kerjasama, yang dapat dilakukan KOKAPURA-Jakarta diantaranya:

- Memperhatikan kebutuhan anggota sebagai target pemenuhan usahanya;
- Mengklasifikasikan kebutuhan anggota untuk mempermudah penyampaian pelayanan kebutuhan anggota.

b. Pengembangan Produk

Program kerja ini terkait dengan strategi yang diharapkan KOKAPURA-Jakarta yaitu memiliki varian

produk layanan yang berkembang dari sebelumnya. Adapun pengembangan produk unggulan yang dapat dilakukan oleh KOKAPURA-Jakarta adalah sebagai berikut:

- Pembiayaan kebutuhan anggota seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan kredit sejenis lainnya;
- Peningkatan besaran plafon pinjaman kredit anggota melalui mekanisme kerjasama dengan bank atau pihak lain;
- Renovasi toko agar menambah fungsinya menjadi salah satu tempat favorit untuk dikunjungi;
- Peningkatan kualitas pelayanan pantry setara dengan standar perhotelan bintang 3;
- Menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam mengembangkan usaha untuk pemenuhan berbagai macam kebutuhan anggota;

c. Strategi Agresif

Program kerja terkait dengan strategi agresif antara lain mengoptimalkan saluran promosi atau informasi penting lainnya melalui media sosial (*Instagram, Facebook, WhatsApp* dan aplikasi lainnya) setiap harinya untuk pengembangan pasar, penyampaian informasi tentang pengembangan produk dan integrasi dengan para pemangku kepentingan.

d. Strategi Pengembangan Manajemen dan Penambahan Fasilitas

Dari hasil analisis SWOT khususnya pada strategi W-O ditemukan hasil perlunya dilakukan pengembangan manajemen & penambahan fasilitas untuk dapat menangkap peluang pasar KOKAPURA-Jakarta, maka dari itu rencana program terkait hal ini adalah:

- Melakukan *benchmark* ke koperasi lain yang *bonafide*;
- Melakukan evaluasi terhadap kinerja usaha secara rutin dan intensif.

e. Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dari hasil analisis SWOT khususnya pada strategi W-T ditemukan hasil perlunya dilakukan pengembangan SDM untuk dapat bersaing dengan kompetitornya KOKAPURA-Jakarta, maka dari itu rencana program terkait hal ini adalah:

- Melakukan pendidikan, pelatihan secara rutin kepada pengurus, pengawas, anggota dan pegawai sebagai upaya pengembangan bisnis KOKAPURA-Jakarta;
- Meng-*hire* tenaga kerja/konsultan profesional berpengalaman untuk membantu KOKAPURA-Jakarta dalam peningkatan kinerjanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kinerja pengurus terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KOKAPURA – Jakarta.
2. Kualitas pelayanan terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KOKAPURA – Jakarta.
3. Kinerja pengurus terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha di KOKAPURA – Jakarta.
4. Kualitas pelayanan terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha di KOKAPURA – Jakarta.
5. Kepuasan anggota terbukti secara langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota di KOKAPURA – Jakarta.
6. Partisipasi anggota memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap keberhasilan usaha di KOKAPURA – Jakarta.

B. Saran

1. Saran untuk pengembangan Ilmu Pengetahuan (Akademis)
 - a. Mengingat variabel Keberhasilan Usaha dalam penelitian ini dibatasi dan diutamakan dalam pembahasan terkait SHU, dimana masih terdapat indikator keberhasilan usaha KOKAPURA-Jakarta lainnya yang dapat dibahas oleh peneliti selanjutnya seperti kuantitas aset usaha dan modal. Dimana

hal ini juga dinilai menarik untuk dibahas dan dikaji pada penelitian selanjutnya.

- b. Mengingat pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan secara online sehubungan dengan terjadinya pandemi COVID-19. Diharapkan pada penelitian selanjutnya, pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden, sehingga responden dapat memberikan tanggapan secara lebih akurat dan spesifik.
- c. Mengingat keterbatasan penelitian di atas, maka peneliti selanjutnya dihibau agar pengujian menggunakan lebih banyak sampel agar hasil analisis yang didapatkan lebih akurat. Selain itu ada banyak variabel yang mempengaruhi Keberhasilan Usaha KOKAPURA-Jakarta baik internal maupun eksternal, sehingga peneliti menghimbau kepada peneliti selanjutnya agar meneliti variabel-variabel lainnya.

2. Saran untuk Manajemen KOKAPURA-Jakarta

- a. Unit usaha yang dimiliki KOKAPURA-Jakarta terus dikembangkan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mensejahterakan anggotanya.
- b. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan mensejahterakan anggotanya, KOKAPURA-Jakarta harus menerapkan strategi-strategi usaha antara lain:
 - Penetrasi pasar;
 - Pengembangan produk;
 - Optimalisasi promosi dan informasi;
 - Pengembangan manajemen dan penambahan fasilitas;
 - Pengembangan SDM.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlia, Eli. 2018. Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "KOKARDAN" Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmiah Indonesia* – ISSN : 2541-0849 e-ISSN : 2548-1398 Vol. 3, No 1 Januari 2018.
- Gibson, James L. dkk. 2006. *Organisasi (Perilaku, Struktur dan Proses)*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, H. I. & Latan, H. 2015. *Partial Least Square. Konsep, Teknik dan Aplikasi menggunakan program Smart PLS 3.0 (2nd ed.)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F. Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. 2014. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
- Hair, J. F. Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. 2016. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. SAGE Publications.
- Hanel, fred 1985. *Basic Aspect of Cooperative Organization*. Universitas Padjajaran. Bandung.
- Haryono, Siswoyo, 2017, *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS, LISREL PLS*, luxima.
- Irwan Ch, Jayyidah, Siti. 2019. Pengaruh *Intellectual Capital* dan Partisipasi Anggota terhadap Keberhasilan Koperasi pada Koperasi Kredit Binekas Cicurug Sukabumi. *Jurnal Visionida*, Volume 5 Nomor 2 Desember.
- Krisna Sari, Ni Made. 2016. Pengaruh Partisipasi Anggota, Pelayanan, Dan Permodalan Terhadap Keberhasilan Usaha Koperasi Dharma Sesana Desa Lebih Kabupaten Gianyar. *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi (JPPE)* Volume: 7 Nomor: 2 Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Bali.
- Meilani, Any. 2002. Hubungan Antara Faktor Anggota dan Partisipasi dengan Keberhasilan Koperasi. Laporan Penelitian. Lembaga Penelitian Universitas Terbuka.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Cetakan I, UNPAD PRESS.
- Nur Aini, Latifah. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Pada Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta (Kopma UNY). Skripsi, Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

- Rentha Uli Silaban, Naomi. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Koperasi Simpan Pinjam Rentha Jaya Purwakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis* (2015), Vol.11, No.1: hal. 61–83, (ISSN:0216–1249) Center for Business Studies. FISIP – Unpar.
- Sugiharsono. 2010. Pentingnya Partisipasi Anggota Dalam Mendukung Keberhasilan Usaha Koperasi. *Jurnal Informasi* Vol.36, No.1. *Publisher*: Universitas Negeri Yogyakarta .
- Teja Kusuma, Gusti Agung. 2018. *Management Report As A Part of Service Quality In Improving Members' Satisfaction And Loyalty*. *International Journal of Management and Commerce Innovations* ISSN 2348-7585 (Online) Vol. 6, Issue 1, pp: (950-964), Month: April – September.
- Widoera Kharisma, Billy. 2016. Pengaruh Kinerja Pengurus dan Motivasi Anggota terhadap Perkembangan KPRI EKA Kecamatan Bukateja Kabupaten Purbalingga. Skripsi: Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.