

## PARTISIPASI ANGGOTA MEMODERASI PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA SERTA IMPLIKASINYA PADA SISA HASIL USAHA

Labib Nur Rafi  
labibnr.1342@gmail.com  
Nur Fadrijh Asyik

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the effect of management performance and service quality on the members' satisfaction also its presence in the remaining operating results with the participation of members as a moderating variable in KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. The research was quantitative. The data source of this research used primary data with the questionnaire. Furthermore, the research population used the members of KPRI Bahtera Kencana city of Surabaya with 60 people as samples taken by simple random sampling technique namely. Moreover, the research analysis used the Partial Least Square-Structural Equation Modeling Technique (PLS-SEM) with software SmartPLS. The research result concluded that: management performance had a significant effect on the members satisfaction, service quality had a significant effect on the members satisfaction, management performance did not affect the residual income, service quality had a significant effect on the residual income, members satisfaction had a significant effect on the residual income, members participation was able to moderate the effect of members satisfaction on the residual income. On the other hand, the management performance and service quality had increased the members satisfaction and the residual income, the members satisfaction was able to increase the residual income which moderated with members participation.*

*Keywords: management performance, service quality, members satisfaction, business residual income, members participation*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kinerja pengurus dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota serta implikasinya pada sisa hasil usaha dengan partisipasi anggota sebagai variabel moderasi pada KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Sumber data adalah data primer menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya dengan sampel sebanyak 60 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Analisis menggunakan teknik *Partial Least Square-Structural Equation modeling* (PLS-SEM) dengan *software smartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kinerja pengurus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota, kinerja pengurus tidak berpengaruh terhadap sisa hasil usaha, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha, kepuasan anggota berpengaruh signifikan terhadap sisa hasil usaha, partisipasi anggota mampu memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha. Kinerja pengurus dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan anggota serta sisa hasil usaha, kepuasan anggota dapat meningkatkan sisa hasil usaha dimoderasi dengan partisipasi anggota.

Kata Kunci: kinerja pengurus, kualitas pelayanan, kepuasan anggota, sisa hasil usaha, partisipasi anggota

### PENDAHULUAN

Perekonomian di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat, dan salah satu aspek kekuatan ekonomi rakyat yang tumbuh sebagai motor penggerak pertumbuhan ekonomi nasional adalah koperasi. Menurut undang-undang No. 25 tahun 1992 mengenai

perkoperasian bab I pasal 1, menyatakan bahwa koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan orang seseorang atau badan hukum koperasi menggunakan landasan kegiatannya menurut prinsip koperasi sebagai gerakan ekonomi masyarakat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi merupakan lembaga ekonomi yang sesuai dengan motivasi masyarakat di Indonesia yakni berasaskan kekeluargaan. Koperasi bertujuan untuk memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya, dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional, dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Salah satu jenis koperasi berdasarkan keanggotaannya adalah KPRI. Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) merupakan koperasi yang anggotanya para pegawai negeri di Indonesia. Dengan dibentuknya koperasi ini diharapkan pegawai mampu berpartisipasi secara nyata dalam pembangunan sesuai dengan kemampuan masing-masing dan memetik hasil dalam usaha meningkatkan kesejahteraan anggota pada khususnya serta masyarakat luas pada umumnya. KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya merupakan koperasi pegawai negeri yang beranggotakan karyawan dan karyawan di lingkungan Dinas Pengendalian Penduduk Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP5A) Surabaya. Koperasi dalam perkembangannya ditujukan untuk memelihara kepentingan dan memenuhi kebutuhan anggotanya. Kehadiran KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya sangat bermanfaat bagi para anggotanya. Usaha yang dikelola oleh KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya meliputi simpan pinjam, pertokohan, dan lain-lainnya.

Koperasi memakai istilah Sisa Hasil Usaha (SHU) menjadi laba yang ditunjukkan dari selisih antara penghasilan yang diterima selama periode tertentu menggunakan pengorbanan yang dikeluarkan untuk memperoleh penghasilan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 pasal 45 perihal perkoperasian menyatakan bahwa sisa hasil usaha adalah pendapatan koperasi yang diperoleh satu tahun buku dikurangi biaya, penyusutan, dan kewajiban lainnya termasuk pajak dalam tahun buku yang bersangkutan. Secara tidak langsung kepada anggota koperasi sekaligus kepada masyarakat sekitar. Besar kecilnya SHU yang diperoleh anggota itu tergantung dari partisipasi dari anggotanya, semakin besar partisipasi yang masuk ke dalam koperasi maka akan semakin besar pula SHU yang diperolehnya.

Dalam membuat peran pengurus untuk melayani para anggotanya secara optimal khususnya pada hal meningkatkan SHU, tentu ini akan sangat tergantung dalam kinerjanya. Dengan semakin baiknya kinerja pengurus maka secara tidak langsung akan membuat anggota puas akan kinerja pengurus koperasi itu sehingga apabila anggota telah puas, anggota tidak ragu untuk berpartisipasi secara aktif. Usaha koperasi dalam upaya untuk membangun, mempertahankan, dan meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan anggota sebagai pelanggan adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas secara konsisten dan lebih baik, serta memberikan pelayanan yang lebih baik. Dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan yang telah pengurus tetapkan bersama anggota dalam RAT maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi anggota koperasi. Kepuasan anggota mencakup persepsi anggota bahwa harapannya telah terpenuhi. Tercapainya kepuasan anggota dapat bermanfaat dalam membangun hubungan yang harmonis antara perusahaan koperasi dan anggota. Memberikan dasar yang baik untuk transaksi yang berulang dan terciptanya loyalitas. Kepuasan anggota akan mendorong anggota koperasi untuk lebih aktif dalam kegiatan koperasi dan menggunakan jasa yang disediakan koperasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kinerja pengurus berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya?, (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya?, (3) Apakah kinerja pengurus

berpengaruh terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya?, (4)Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya?, (5)Apakah kepuasan anggota berpengaruh terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya?, (6) Apakah partisipasi anggota memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya?, sehingga tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk menguji pengaruh kinerja pengurus terhadap kepuasan anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya, (2) Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya, (3) Untuk menguji pengaruh kinerja pengurus terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya, (4) Untuk menguji pengaruh pelayanan terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya, (5) Untuk menguji pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya, (6) Untuk menguji dampak partisipasi anggota pada pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya.

## TINJAUAN TEORITIS

### Kinerja Pengurus

Kinerja sering diartikan sebagai pencapaian seseorang dalam menyelesaikan tugas yang telah diberikan padanya sudah sesuai dengan program kerja suatu organisasi yang berguna untuk membantu organisasi mencapai tujuan organisasi. Kinerja ialah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai sesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan dalam kurun waktu tertentu (Lasan *et al.*, 2018). Menurut Artini dan Ustriyana (2019) menyatakan bahwa untuk mengevaluasi kinerja dilihat dari prestasi kerja pengurus dalam mengelola organisasi dan usaha, mengadakan Rapat Anggota Tahunan (RAT), memelihara daftar buku anggota, pengurus, dan pengawas, mengajukan laporan pelaksanaan tugas dan laporan keuangan koperasi, serta membuat rancangan kerja, anggaran pendapatan dan belanja koperasi.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Pratiwi dan Seminari (2015) menunjukkan bahwa pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. 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.

### Kepuasan Anggota

Menurut Bintari dan Asyik (2018) menyatakan bahwa kepuasan bukanlah sebuah konsep kesatuan. Namun, tingkat perasaan seseorang dapat merasa cukup puas apabila harapannya terpenuhi atau terlampaui. Menurut Fatmawati dan Zainab (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus didahului dari kebutuhan pelanggan atau anggota dan berakhir dengan kepuasan pelanggan atau anggota serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan anggota ialah perbandingan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Anggota koperasi akan merasa puas apabila setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa, hasil yang dirasakan memenuhi atau melampaui harapannya.

### Sisa Hasil Usaha (SHU)

Menurut Suardana *et al.*, (2016) menunjukkan bahwa SHU adalah hasil akhir dari komponen-komponen yang menghasilkan dikurangi dengan jumlah komponen-komponen biaya. Penting bagi anggota untuk mengetahui Sisa Hasil Usaha (SHU), karena SHU bagian anggota yang ditentukan secara proporsional berdasarkan besarnya transaksi dan kontribusi

anggota. Menurut Sudaryanti dan Sahroni (2017) menyatakan bahwa penentuan besarnya pembagian kepada para anggota dan jenis serta besarnya keperluan lain, ditetapkan oleh rapat anggota. Penetapan besarnya pembagian kepada para anggota dan jenis serta besarnya keperluan lain, ditetapkan oleh rapat anggota. Distribusi koperasi dalam SHU dilakukan secara adil dan sebanding dengan besarnya jasa usaha dalam masing-masing anggota.

### **Partisipasi Anggota**

Partisipasi anggota dalam koperasi merupakan keikutsertaan seseorang atau sekelompok orang dalam aktivitas koperasi, baik permodalan, pemanfaatan jasa di koperasi, dan menghadiri rapat anggota sehingga tercapai tujuan bersama yakni memperoleh kesejahteraan (Catur dan Setiawina, 2018). Partisipasi seseorang didasarkan pada jenis tujuan yang ingin dicapainya di dalam kelompok dan mengintegrasikan tujuannya tersebut ke dalam tujuan bersama. Partisipasi anggota adalah hal vital dalam pembangunan koperasi. Anggota dalam koperasi mempunyai peran utama dalam menentukan keberhasilan suatu koperasi. Keadaan anggota yang aktif akan memberikan dampak positif dalam kemajuan koperasi, sedangkan keadaan anggota yang pasif akan membawa dampak negatif kepada koperasi.

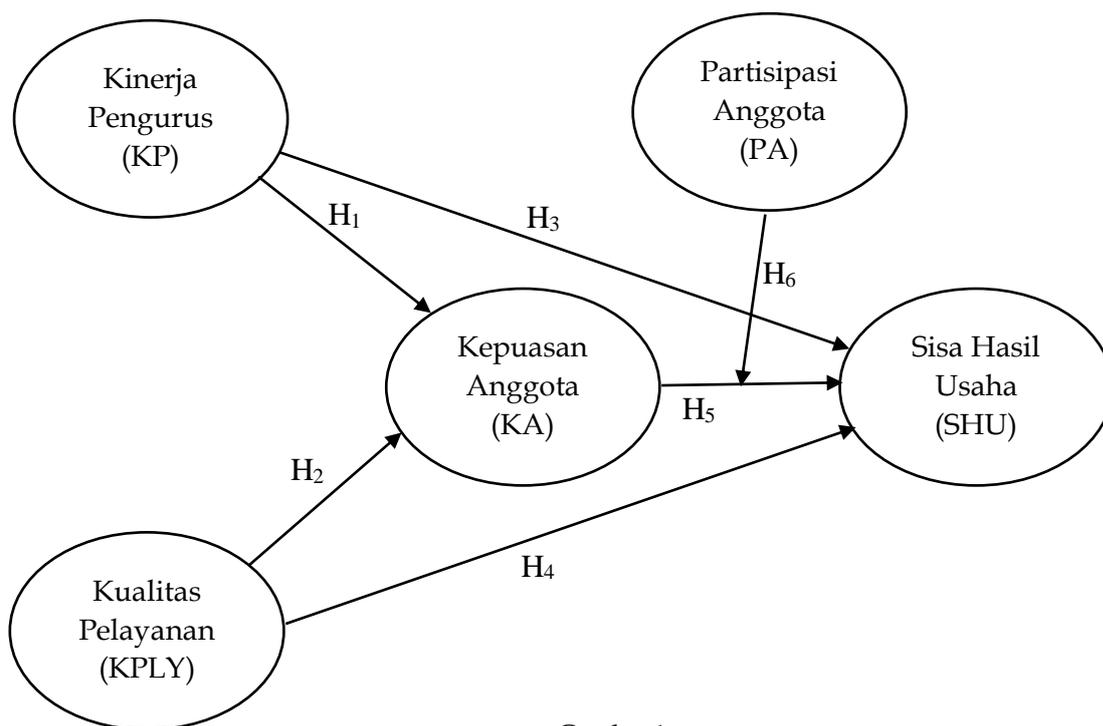
### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian Bonifacio *et al.*, (2021) meneliti tentang pengaruh strategi bisnis berupa kinerja pengurus dan kualitas layanan terhadap kepuasan anggota serta implikasinya pada keberhasilan usaha dengan partisipasi anggota sebagai variabel moderasi di KOKAPURA-Jakarta. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pengurus dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota, kinerja pengurus, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keberhasilan usaha, kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap keberhasilan koperasi, partisipasi anggota memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap keberhasilan usaha. Penelitian oleh Ndruru dan Sitorus (2018) meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan koperasi dan citra koperasi terhadap kepuasan nasabah di koperasi serba usaha Mitra Karya Lubuk Pakam Tuberta. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan citra koperasi terhadap kepuasan nasabah pada KSU Mitra Karya Lubuk Pakam.

Penelitian Hasan *et al.*, (2019) melakukan penelitian kepada pengaruh kualitas layanan dan kepuasan anggota terhadap kinerja koperasi dengan partisipasi anggota sebagai variabel intervening pada koperasi pondok pesantren Al-Yasini Pasuruan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan anggota terhadap kinerja koperasi melalui partisipasi anggota tersebut berpengaruh positif sehingga peranan partisipasi anggota dalam menjembatani kepuasan anggota dalam meningkatkan kinerja koperasi pada Kopontren Al-Yasini. Penelitian oleh Novianita dan Hadi (2017) meneliti terkait dengan pengaruh pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, dan partisipasi anggota terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota di KUD Banyumanik Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara pengetahuan perkoperasian, kualitas pelayanan, dan partisipasi anggota terhadap perolehan sisa hasil usaha anggota KUD Banyumanik Kota Semarang.

Syarifuddin (2019) meneliti tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan sisa hasil usaha terhadap kepuasan anggota koperasi bank rakyat Indonesia cabang Mamuju. Hasil penelitiannya adalah faktor kualitas layanan, kepercayaan, dan Sisa Hasil Usaha (SHU) berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Penelitian oleh Kusumarini dan Tisnawati (2015) mengenai kualitas pelayanan, partisipasi anggota dan pengaruhnya terhadap sisa hasil usaha koperasi fungsional (Studi Kasus KPRI di Kabupaten Badung Provinsi Bali). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi anggota berpengaruh positif terhadap sisa hasil usaha koperasi.

**Rerangka Penelitian**



**Gambar 1**  
**Rerangka Penelitian**

**Pengembangan Hipotesis**

**Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Kepuasan Anggota**

Penelitian yang dilakukan oleh Handayani *et al.*, (2020) dan Dahlia (2018) menyatakan bahwa kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota koperasi. Kinerja pengurus dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pengurus dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya untuk menentukan mengelola koperasi. Kinerja pengurus yang dilakukan dapat dinilai dari pelaksanaan RAT, pengurus dan pengawas serta membuat rancangan kerja.

H<sub>1</sub>: Kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota**

Menurut Ndruru dan Sitorus (2018) dan Sutrisno *et al.*, (2017) hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Kualitas pelayanan bisa dikaitkan dengan bagaimana permintaan kebutuhan dari anggota dapat dipenuhi oleh koperasi. Upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota ditujukan untuk menjaga harapan anggota terhadap keuntungan yang akan diperoleh anggota.

H<sub>2</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota.

**Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Sisa Hasil Usaha**

Pada penelitian Wiratama (2021) dan Sari (2017) menunjukan bahwa kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap SHU. Peningkatan SHU merupakan salah satu bukti keberhasilan organisasi koperasi. Pengurus koperasi merupakan kunci dalam mengelola koperasi untuk mewujudkan keberhasilannya.

H<sub>3</sub>: Kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap sisa hasil usaha.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil Usaha**

Penelitian yang dilakukan oleh Novianita dan Hadi (2017) pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sisa hasil usaha. Pelayanan disini ialah mengenai bentuk pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap pengunjung koperasi yang menyangkut kenyamanan pelayanan, kecepatan, ketepatan, dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga para anggota bisa merasakan keuntungan apabila menggunakan layanan yang diberikan oleh koperasi sebagai kegiatan untuk meningkatkan SHU.

H<sub>4</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sisa hasil usaha.

### **Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha**

Bonifacio *et al.*, (2021), Hasan *et al.*, (2019), dan Syarifuddin (2019) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap peningkatan sisa hasil usaha. Kenaikan SHU yang signifikan merupakan salah satu keuntungan yang didapat oleh anggota. Kepuasan anggota dapat meningkatkan kepercayaan anggota dalam kegiatan koperasi. Anggota koperasi menggunakan jasa yang telah disediakan.

H<sub>5</sub>: Kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap sisa hasil usaha.

### **Pengaruh Partisipasi Anggota Variabel Moderasi Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Bonifacio *et al.*, (2021) menunjukkan pada hasil penelitiannya bahwa partisipasi anggota memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap keberhasilan usaha. Keberhasilan usaha diutamakan pada pembasahan terkait Sisa Hasil Usaha (SHU). Menurut Hasan *et al.*, (2019) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa partisipasi anggota berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan usaha. Partisipasi anggota sebagai kunci utama untuk mencapai tujuan koperasi, hal tersebut karena kedudukan anggota sebagai pemilik sekaligus sebagai pelanggan koperasi. Keaktifan partisipasi anggota koperasi bisa menaikkan SHU sebab perannya dalam menanamkan modalnya pada koperasi akan berbalik menjadi sebuah keuntungan.

H<sub>6</sub>: Partisipasi anggota memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2018:8). Penelitian ini dalam bentuk angka-angka dan menggunakan analisis statistik untuk memperoleh hasil dan menguji hipotesis penelitian. Objek penelitian adalah pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia Bahtera Kencana Kota Surabaya, sehingga populasi yang digunakan adalah seluruh anggota koperasi Surabaya yang berjumlah 146 anggota.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Sampel adalah bagian elemen-elemen dari populasi yang terpilih untuk diteliti. Menurut Novianita dan Hadi (2017) menunjukkan bahwa apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Sampel pada penelitian ini diambil dari anggota koperasi yang berjumlah 146 anggota. Penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat dari Slovin (dalam Arifah, 2018) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan:

n :Jumlah sampel yang dicari

N : Jumlah populasi

e : *Error level* (tingkat error)

Dalam penelitian ini menggunakan tingkat error sebesar 10% sehingga besar sampelnya adalah

$$n = \frac{146}{1 + (146 \times 0,1^2)} = 59,34953$$

Oleh karena itu, maka dari jumlah populasi sebanyak 146 diperoleh ukuran sampel sebesar 59,34953 sehingga sampel yang digunakan dibulatkan menjadi 60. Adapun teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik *sampling* untuk memberikan peluang yang sama untuk setiap anggota populasi yang dipilih sebagai anggota sampel. Sedangkan teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling*.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian ini menggunakan data primer. Sumber data primer adalah data yang langsung diterima dari sumber data (Sugiyono, 2013:225). Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data, dimana peneliti bertanya jawab dengan responden menggunakan angket daftar pertanyaan (Barlian, 2018).

### Variabel dan Definisi Operasional Variabel

#### Variabel Dependen

#### Kinerja Pengurus

Kinerja pengurus ialah sebuah hasil dari kerja pengurus yang telah diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditentukan. Indikator kinerja pengurus yang digunakan dalam penelitian ini didasari oleh Gibson (dalam Bonifacio *et al.*, 2021) yang menunjukkan beberapa indikator antara lain sebagai berikut: (1) Aspek individual didalamnya meliputi kemampuan, ketrampilan, keluarga, dan umur, (2) Aspek organisasi didalamnya meliputi sumber daya, kepemimpinan, dan imbalan, (3) 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. Dalam memberikan pelayanan terhadap anggota terdapat beberapa indikator menurut Mulyawan (2016) antara lain: (1) Bukti langsung (*tangible*) merupakan bagaimana keadaan fasilitas fisik, penampilan pegawai dan sarana komunikasi, (2) Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan, (3) Daya tanggapan (*responsiveness*) adalah para pegawai cepat memberikan tanggapan yang memuaskan atas usul, permintaan keluhan dari publik, (4) Jaminan (*assurance*) merupakan para pegawai dapat dipercaya, tidak meragukan tidak bertindak ceroboh, tidak melakukan pungutan liar dan melindungi publik, (5) Empati (*empathy*) ialah para pejabat dan pegawai mudah dihubungi, hubungan publik antara publik dan pegawai dan memahami kebutuhan dan reaksi publik.

#### Kepuasan Anggota

Kepuasan anggota akan timbul apabila kualitas kinerja untuk mengelola koperasi dilakukan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada anggota sesuai

dengan harapan anggota. Menurut Kotler (dalam Bonifacio *et al.*, 2021) menyatakan bahwa beberapa indikator kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: (1) Kepuasan jasa secara menyeluruh, (2) Merekomendasikan pada pihak lain, dan (3) Akan menggunakan jasa kembali.

### Variabel Independen

#### Sisa Hasil Usaha (SHU)

Keuntungan yang diperoleh koperasi disebut dengan sisa hasil usaha. Semakin besar SHU yang diperoleh koperasi dapat memperkuat struktur keuangan serta meningkatkan kesejahteraan para anggotanya. Menurut Zalogo (2021) menyebutkan beberapa indikator yang berkaitan dengan SHU yaitu: (1) Modal ialah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan usaha suatu koperasi, apabila jumlahnya tidak memadai, (2) Pendapatan yaitu hasil berupa uang atau hasil lainnya yang dicapai dari pada penggunaan kekayaan atas jasa manusia, dan (3) Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomi yang diukur dengan satuan uang yang telah terjadi untuk mencapai tujuan tertentu.

### Variabel Moderating (Moderasi)

#### Partisipasi Anggota

Keterlibatan anggota untuk ikut serta dalam kegiatan koperasi menjadi cermin dari keaktifan anggota. Keikutsertaan anggota dalam berbagai bentuk kegiatan yang diselenggarakan oleh koperasi, baik kedudukan anggota sebagai pemilik maupun sebagai pengguna atau pelanggan. Saat menentukan indikator dari partisipasi anggota menggunakan dasar penelitian dari Arifah (2018) antara lain sebagai berikut: (1) Partisipasi pengambilan keputusan dalam rapat anggota, (2) Partisipasi dalam kontribusi modal, (3) Partisipasi dalam pemanfaatan pelayanan, (4) Partisipasi dalam pengawasan koperasi.

### Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square-Structural Equation modeling* (PLS-SEM), dilakukan untuk menjelaskan secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian. Teknis analisis ini menggunakan bantuan *software smartPLS*. Pengelolaan data meliputi uji statistik deskriptif, pengujian model pengukuran, dan pengujian model struktural.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif adalah uji untuk menemukan deskripsi sampel data yang telah dikumpulkan dalam kondisi sebenarnya. Menurut Muhajir dan Mustikasari (2019) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang berkaitan dengan metode atau cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan atau menguraikan data. Uji deskriptif pada penelitian ini disajikan untuk mengetahui nilai rata-rata (*mean*), minimum, maksimum, dan standar deviasi.

Tabel 1  
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	MIN	MAX	MEAN	STDEV
KP	60	2,00	5,00	4,00	0,85
KPLY	60	2,00	5,00	4,11	0,77
KA	60	2,00	5,00	3,92	0,83
SHU	60	1,00	5,00	4,13	0,58
PA	60	2,00	5,00	4,23	0,54

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

## Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

### Uji *Convergent Validity*

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau validitas suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas konvergen diketahui melalui nilai *loading factor* dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Suatu instrumen dikatakan memenuhi pengujian validitas konvergen apabila memiliki *loading factor* dan AVE lebih dari 0,5. Menurut Utami *et al.*, (2020) menyatakan bahwa validitas suatu indikator dapat diterima apabila *value* lebih dari 0,5 untuk menunjukkan validitas konvergen dinyatakan valid.

**Tabel 2**  
**Hasil Pengujian Validitas Konvergen**

Variabel	Indikator	<i>Loading Faktor</i>	AVE
Kinerja Pengurus (KP)	KP.1	0,890	0,811
	KP.2	0,893	
	KP.3	0,899	
	KP.4	0,894	
	KP.5	0,910	
	KP.6	0,916	
Kualitas Pelayanan (KPLY)	KPLY.1	0,771	0,805
	KPLY.2	0,959	
	KPLY.3	0,907	
	KPLY.4	0,909	
	KPLY.5	0,929	
	KPLY.6	0,898	
Kepuasan Anggota (KA)	KA.1	0,911	0,794
	KA.2	0,866	
	KA.3	0,909	
	KA.4	0,893	
	KA.5	0,874	
Sisa Hasil Usaha (SHU)	SHU.1	0,858	0,667
	SHU.2	0,835	
	SHU.3	0,872	
	SHU.4	0,712	
	SHU.5	0,797	
Partisipasi Anggota (PA)	PA.1	0,812	0,589
	PA.2	0,840	
	PA.3	0,785	
	PA.4	0,830	
	PA.5	0,622	
	PA.6	0,689	

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

### Uji *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan dihitung menggunakan *cross loading* dengan kriteria bahwa apabila nilai *cross loading* dalam suatu variabel yang bersesuaian lebih besar dari nilai korelasi indikator pada variabel lainnya, maka indikator tersebut dinyatakan valid dalam mengukur variabel yang bersesuaian. Menurut Bonifacio *et al.*, (2021) dapat memenuhi syarat validitas

diskriminan apabila nilai *cross loading* pada suatu variabel yang bersangkutan lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi indikator pada variabel lainnya.

**Tabel 3**  
Hasil Pengujian Validitas Diskriminan *Cross Loading*

Indikator	Kepuasan Anggota (KA)	Kinerja Pengurus (KP)	Kualitas Pelayanan (KPLY)	Partisipasi Anggota (PA)	Sisa Hasil Usaha (SHU)
KA.1	0,911	0,753	0,717	0,444	0,705
KA.2	0,866	0,722	0,738	0,414	0,732
KA.3	0,909	0,755	0,731	0,447	0,774
KA.4	0,893	0,740	0,705	0,464	0,732
KA.5	0,874	0,743	0,813	0,483	0,716
KP.1	0,752	0,890	0,709	0,352	0,659
KP.2	0,744	0,893	0,763	0,388	0,697
KP.3	0,799	0,899	0,767	0,403	0,712
KP.4	0,754	0,894	0,689	0,305	0,688
KP.5	0,710	0,910	0,658	0,390	0,683
KP.6	0,741	0,916	0,651	0,476	0,674
KPLY.1	0,651	0,658	0,771	0,500	0,644
KPLY.2	0,818	0,730	0,959	0,502	0,786
KPLY.3	0,732	0,698	0,907	0,369	0,682
KPLY.4	0,742	0,761	0,909	0,461	0,743
KPLY.5	0,803	0,741	0,929	0,447	0,740
KPLY.6	0,721	0,633	0,898	0,470	0,661
PA.1	0,273	0,197	0,309	0,812	0,421
PA.2	0,384	0,262	0,358	0,840	0,495
PA.3	0,381	0,415	0,428	0,785	0,485
PA.4	0,468	0,465	0,418	0,830	0,520
PA.5	0,487	0,350	0,492	0,622	0,489
PA.6	0,276	0,224	0,298	0,689	0,330
SHU.1	0,669	0,602	0,662	0,484	0,858
SHU.2	0,683	0,628	0,667	0,536	0,835
SHU.3	0,705	0,706	0,600	0,628	0,872
SHU.4	0,662	0,623	0,600	0,321	0,712
SHU.5	0,635	0,547	0,711	0,485	0,797

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

## Uji Reliabilitas

**Tabel 4**  
Hasil Pengujian Reliabilitas

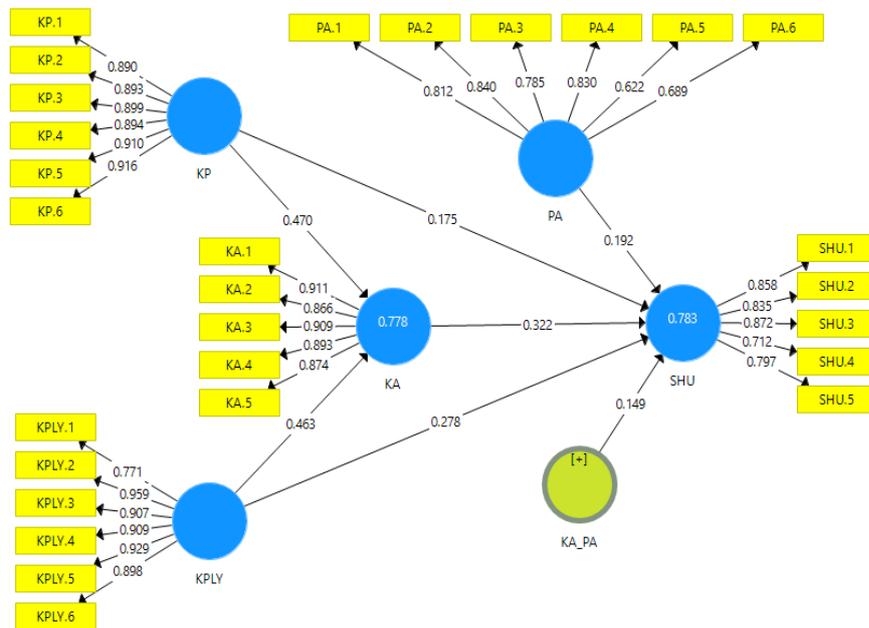
Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kinerja Pengurus (KP)	0,953	0,963
Kualitas Pelayanan (KPLY)	0,951	0,961
Kepuasan Anggota (KA)	0,935	0,951
Sisa Hasil Usaha (SHU)	0,873	0,909
Partisipasi Anggota (PA)	0,858	0,895

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

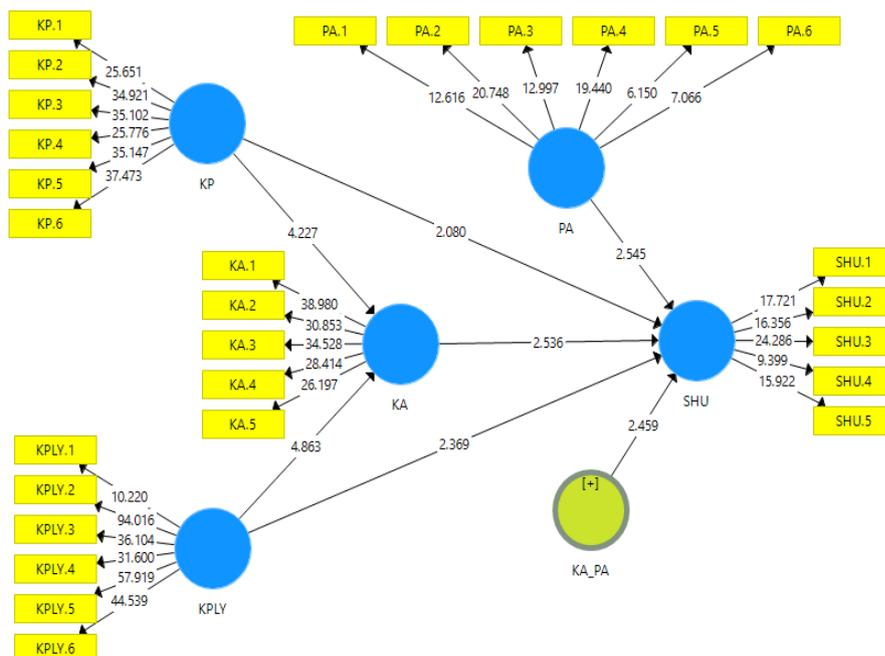
Dapat dikatakan Reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7 (Utami *et al.*, 2020). Dapat dilihat pada tabel 4 bahwa masing-masing variabel menghasilkan nilai *cronbach alpha* dan *composite reliability* yang lebih besar dari 0,7. Berdasarkan perhitungan nilai *cronbach alpha* dan nilai *composite reliability* semua indikator dinyatakan reliabel dalam mengukur variabelnya.

**Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)**

Hasil pengujian dari model penelitian ini dapat diketahui melalui gambar dan tabel berikut:



**Gambar 2**  
**Hasil Konstruk PLS**  
 Sumber: Data primer yang diolah, 2022



**Gambar 3**  
**Hasil Analisis Model SEM (Bootstrapping)**  
 Sumber: Data primer yang diolah, 2022

## Uji R Square

**Tabel 5**  
**Hasil R Square**

Variabel Dependen	R Square
Kepuasan Anggota (KA)	0,778
Sisa Hasil Usaha (SHU)	0,783

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Menurut Arifiani dan Asyik (2019) mengukur tingkat pengaruh hubungan keseluruhan variabel dalam sistem yang dibangun dengan melihat besarnya nilai R square untuk konstruk laten dependen yang telah memenuhi syarat robust dan akurat. Pada tabel 5 variabel Kepuasan Anggota nilai R square sebesar 0,778 yang artinya 77,8% variasi-variasi yang ada dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan sedangkan yang sisanya sebesar 22,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian, nilai sebesar 0,778 termasuk dalam kategori moderat.

Variabel Sisa Hasil Usaha (SHU) nilai R square sebesar 0,783 yang artinya 78,3% variasi-variasi yang ada dapat dijelaskan oleh variabel Kinerja Pengurus, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Anggota, Partisipasi Anggota dan *Moderating Effect* sedangkan yang sisanya sebesar 21,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian, nilai R square sebesar 0,783 termasuk dalam kategori kuat.

## Uji Q Square

**Tabel 6**  
**Hasil Q Square**

Variabel Dependen	SSO	SSE	Q <sup>2</sup> (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Anggota (KA)	300.000	119.563	0.601
Sisa Hasil Usaha (SHU)	300.000	149.903	0.500

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Nilai Q<sup>2</sup> dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model dikatakan sudah cukup baik sedangkan nilai Q square kurang dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model kurang memiliki relevansi prediktif. Hasil pada tabel 6 menunjukkan bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Predictive Relevance* (Q<sup>2</sup>) lebih besar dari 0 (nol) yang menunjukkan bahwa model dikatakan sudah cukup baik.

## Uji Hipotesis

**Tabel 7**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

Pengaruh	Koef	T statistik ( O/STDEV )	P Values
Kinerja Pengurus (KP) -> Kepuasan Anggota (KA)	0,470	4,640	0,000
Kualitas Pelayanan (KPLY) -> Kepuasan Anggota (KA)	0,463	4,448	0,000
Kinerja Pengurus (KP) -> Sisa Hasil Usaha (SHU)	0,175	1,733	0,084
Kualitas Pelayanan (KPLY) -> Sisa Hasil Usaha (SHU)	0,278	2,525	0,012
Kepuasan Anggota (KA) -> Sisa Hasil Usaha (SHU)	0,322	2,473	0,014
Kepuasan Anggota (KA)* Partisipasi Anggota (PA) -> Sisa Hasil Usaha (SHU)	0,149	2,386	0,017

Sumber: Data primer yang diolah, 2022

Pengukuran model struktural penelitian dilakukan dengan menggunakan uji t statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*. Pengujian model struktural dapat dilihat dari nilai koefisien jalur struktural dan indikator beserta nilai signifikansinya (Ghozali, 2014). Pengujian dilakukan dengan uji t, apabila  $p \text{ value} \leq 0,05$  untuk  $\alpha = 5\%$ , maka disimpulkan terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan  $p \text{ value} > 0,05$  untuk  $\alpha = 5\%$ , maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji statistik t yang disajikan pada tabel 7, adapun penjelasan dari masing-masing hipotesis yang disusun. Antara lain: (1) Pengujian pada pengaruh Kinerja Pengurus (KP) terhadap Kepuasan Anggota (KA) menghasilkan nilai T statistik sebesar 4,640 dengan nilai  $p \text{ value}$  sebesar 0,000. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Kinerja Pengurus (KP) terhadap Kepuasan Anggota (KA) dengan demikian hipotesis 1 diterima, (2) Uji pengaruh Kualitas Pelayanan (KPLY) terhadap Kepuasan Anggota (KA) menghasilkan nilai T statistik sebesar 4,448 dengan nilai  $p \text{ value}$  sebesar 0,000. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (KPLY) terhadap Kepuasan Anggota (KA), dengan demikian hipotesis 2 diterima, (3) Uji pada pengaruh Kinerja Pengurus (KP) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) menghasilkan nilai T statistik sebesar 1,733 dengan nilai  $p \text{ value}$  sebesar 0,084. Hasil tersebut menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan pada Kinerja Pengurus (KP) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU), dengan demikian hipotesis 3 ditolak, (4) Uji pengaruh Kualitas Pelayanan (KPLY) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) menghasilkan nilai T statistik sebesar 2,525 dengan nilai  $p \text{ value}$  sebesar 0,012. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan (KPLY) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU), dengan demikian hipotesis 4 diterima, (5) Uji pengaruh Kepuasan Anggota (KA) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) menghasilkan nilai T statistik sebesar 2,473 dengan nilai  $p \text{ value}$  sebesar 0,014. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan Kepuasan Anggota (KA) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) maka hipotesis 5 diterima, (6) Uji pengaruh Kepuasan Anggota (KA) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) dimoderasi Partisipasi Anggota (PA) menghasilkan nilai T statistik sebesar 2,386 dengan nilai  $p \text{ value}$  sebesar 0,017. Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan pada Kepuasan Anggota (KA) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) dimoderasi Partisipasi Anggota (PA) atau dapat diartikan bahwa variabel Partisipasi Anggota (PA) mampu memoderasi pengaruh Kepuasan Anggota (KA) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) maka dari itu hipotesis 6 diterima. Sifat moderasi dari variabel Partisipasi Anggota (PA) adalah Moderasi Semu (*Quasi Moderation*). Hal ini dikarenakan hasil uji pengaruh Partisipasi Anggota (PA) terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU) adalah signifikan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kinerja Pengurus 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 KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya dengan membandingkan persepsi anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya dengan harapan anggota koperasi.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani *et al.*, (2020) dan Dahlia (2018) menunjukkan bahwa kinerja pengurus memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Kinerja pengurus yang senakain baik dan berkualitas akan dapat meningkatkan rasa kepuasan anggotanya sehingga akan terbentuknya

hubungan yang baik antar anggota koperasi dan pengurus sebagai dasar untuk mencapai tujuan bersama.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan 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 KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya dengan membandingkan persepsi anggota koperasi dengan harapan anggota koperasi terhadap kualitas pelayanan di KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ndruru dan Sitorus (2018) dan Sutrisno *et al.*, (2017) dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan anggota. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan menumbuhkan kepuasan anggota kepada koperasi.

### **Pengaruh Kinerja Pengurus terhadap Sisa Hasil Usaha**

Kinerja pengurus merupakan hal yang penting dalam usaha koperasi. Efektivitas dan efisiensi kinerja pengurus dalam menjalankan usaha koperasi akan meningkatkan keberhasilan koperasi sehingga akan mengalami kenaikan pada sisa hasil usahanya. 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 keterampilan untuk mengelola badan usaha, supaya koperasi dapat berkembang lebih baik lagi. Keberhasilan usaha koperasi disini merupakan prestasi dalam melaksanakan kegiatan berbisnis dalam meningkatkan kesejahteraan anggota koperasi dan lingkungan sekitar atau masyarakat pada umumnya. Pada KPRI Bahtera Kencana kinerja pengurus dalam kemampuan mengambil keputusan dalam situasi bisnis koperasi sebagai salah satu upaya untuk menaikkan sisa hasil usaha belum maksimal, dengan demikian hasil yang didapat menunjukkan bahwa kinerja pengurus KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya menurut anggota koperasi belum optimal terhadap kenaikan sisa hasil usaha.

Hasil dari penelitian ini belum konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wiratama (2021) dan Sari (2017) yang menunjukkan bahwa kinerja pengurus berpengaruh positif terhadap SHU. Oleh karena itu apabila KPRI Bahtera kencana ingin meningkatkan sisa hasil usaha, maka KPRI Bahtera kencana harus berupaya untuk meningkatkan kinerja pengurus. Kinerja Pengurus yang baik dapat meningkatkan sisa hasil usaha pada setiap anggota koperasi.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sisa Hasil 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. Pada KPRI Bahtera Kencana saat memberikan pelayanan kepada pengguna jasa hendaknya para karyawan atau pengurus 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 dapat meningkatkan sisa hasil usaha.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novianita dan Hadi (2017) pada hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap sisa hasil usaha. Oleh karena itu, Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan sisa hasil usaha.

### **Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil 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). Timbulnya kepuasan anggota akan memberikan manfaat yaitu anggota koperasi akan lebih aktif dalam kegiatan koperasi sehingga anggota tersebut akan loyal kepada koperasi, hubungan ini akan dapat mempengaruhi sisa hasil usaha sebab anggota akan menggunakan jasa koperasi tersebut untuk mendapatkan kenaikan sisa hasil usaha.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bonifacio *et al.*, (2021), Supriyanto dan Vianingsih (2020), Hasan *et al.*, (2019), dan Syarifuddin (2019) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan anggota berpengaruh positif terhadap peningkatan sisa hasil usaha. Oleh karena itu tingkat kepuasan anggota yang semakin tinggi akan meningkatkan sisa hasil usaha.

### **Pengaruh Kepuasan Anggota terhadap Sisa Hasil Usaha Dimoderasi Partisipasi Anggota**

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. 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.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bonifacio *et al.*, (2021) hasil penelitian ini adalah partisipasi anggota menguatkan pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dikemukakan kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: (1) Kinerja pengurus berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan nilai  $t$  sebesar 4,640 nilai  $p$

$value = 0,000 < 0,05$ . Selain itu didapatkan pula nilai koefisien yang positif dalam kinerja pengurus sebesar 0,470 terhadap kepuasan anggota, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan anggota KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan nilai  $t$  sebesar 4,448 dan nilai  $p$   $value = 0,000 < 0,05$ . Selain itu didapatkan pula nilai koefisien yang positif dalam Kualitas pelayanan sebesar 0,463 terhadap kepuasan anggota, (3) Kinerja pengurus tidak berpengaruh terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan nilai  $t$  sebesar 1,733 dan nilai  $p$   $value = 0,084 > 0,05$ . Selain itu didapatkan pula nilai koefisien positif pada kinerja pengurus sebesar 0,175 terhadap sisa hasil usaha, (4) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan nilai  $t$  sebesar 2,525 dan nilai  $p$   $value = 0,012 < 0,05$ . Selain itu didapatkan pula nilai koefisien yang positif dalam Kualitas pelayanan sebesar 0,278 terhadap sisa hasil usaha, (5) Kepuasan anggota berpengaruh terhadap sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya. Hal itu dibuktikan dengan nilai  $t$  sebesar 2,473 dan nilai  $p$   $value = 0,014 < 0,05$ . Selain itu didapatkan pula nilai koefisien yang positif dalam kepuasan anggota sebesar 0,322 terhadap sisa hasil usaha. (6) Partisipasi anggota dapat memoderasi pengaruh kepuasan anggota terhadap sisa hasil usaha. Hal itu karena nilai  $t$  sebesar 2,386 dan nilai  $p$   $value = 0,017 < 0,05$  Selain itu didapatkan pula nilai koefisien positif pada kepuasan anggota sebesar 0,149 terhadap sisa hasil usaha yang dimoderasi partisipasi anggota.

### Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan perlu adanya saran yang dapat diberikan, antara lain sebagai berikut: (1) Saran untuk KPRI Bahtera Kencana Kota Surabaya yaitu mengevaluasi kinerja pengurus untuk kedepannya sebagai upaya agar sisa hasil usaha pada KPRI Bahtera Kencana dapat mengalami peningkatan, (2) Mengingat variabel sisa hasil usaha dalam penelitian dibatasi dan diutamakan dalam pembahasan terkait SHU. Dimana masih terdapat indikator sisa hasil usaha KPRI Bahtera Kencana lainnya yang dapat dibahas oleh peneliti selanjutnya seperti kuantitas aset usaha dan modal. Hal ini, juga dinilai menarik untuk dibahas dan dikaji pada penelitian selanjutnya, (3) 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, (4) Keterbatasan penelitian di atas, maka peneliti selanjutnya dihimbau agar pengujian menggunakan lebih banyak objek penelitian yaitu dengan menambah objek koperasi sehat lainnya sehingga penelitian selanjutnya akan lebih objektif.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, D. Z. 2018. Pengaruh Kinerja Pengurus, Partisipasi Anggota, dan Pelayanan Terhadap Keberhasilan Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Berkah Di Kecamatan Muntilan Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Arifiani, A. dan N. F. Asyik. 2019. Pengaruh Norma Subjektif, Keadilan Sistem Perpajakan, dan Kondisi Keuangan Terhadap Kepatuhan WP Dengan Niat Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 8(9).
- Artini, N. W. P. dan I. N. G. Ustriyana. 2019. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Tani Mertanadi di Desa Plaga Kecamatan Petang Kabupaten Bandung. *Jurnal Sosial-Ekonomi Pertanian dan Agribisnis* 13(1): 84-95.
- Barlian, E. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif & kuantitatif*. Penerbit Sukabina Press. Padang.
- Bintari, D. A. dan N. F. Asyik. 2018. Pengaruh Perencanaan Strategi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja PT SIER Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (JIRA)* 7(4).
- Bonifacio, A., M. Sihite, dan Derriawan. 2021. 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. *Jurnal Ekobisman* 6(1): 65-79.
- Catur, I. K. dan N. D. Setiawina. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi dan Kesejahteraan Anggota pada Koperasi Unit Desa (KUD) di Kabupaten Jembrana. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7(12): 2509-2533.
- Dahlia, E. 2018. Pengaruh Kinerja Pengurus Terhadap Kepuasan Anggota pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) Kokardan Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmiah Indonesia* 3(1): 50-59.
- Fatmawati dan Zainab. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Keluarga Karunia Sejahtera (K3S) Gresik. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif* 5(2): 93-102.
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, R., D. A. H. Lestari, dan K. Murniati. 2020. Tingkat Kepuasan Anggota dan Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Partisipasi Anggota Kud Mina Jaya Kecamatan Bumi Waras Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu Ilmu Agribisnis: Journal of Agribusiness Science* 8(1): 39-47.
- Hasan, M. A., Muryati, dan Sodik. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Anggota Terhadap Kinerja Koperasi Dengan Partisipasi Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Pondok Pesantren Al-Yasini Pasuruan. *Jurnal Ilmu Manajemen* 5(3): 10-27.
- Kusumarini, N. M.W. dan N. M. Tisnawati. 2015. Kualitas Pelayanan, Partisipasi Anggota dan Pengaruhnya Terhadap SHU Koperasi Fungsional (Studi Kasus KPRI di Kabupaten Badung Provinsi Bali). *E-Jurnal EP Unud* 5(1): 96-116.
- Lasan, A., A. Rahmatulloh, dan Rianto. 2018. Sistem Pengukuran Kinerja Pengurus Koperasi Mahasiswa Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Siliwangi* 4(1): 20-26.
- Muhajir, B. S. dan A. Mustikasari. 2019. Survei Kepuasan Terhadap Layanan (Studi Kasus Anggota Koperasi PT. Indo Bharat Rayon Di Purwakarta 2019). *eProceedings of Applied Science* 5(2): 872-876.
- Mulyawan, A. N. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pelanggan Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Babarsari. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Ndruru, T. dan M. Sitorus. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Koperasi Serba Usaha Mitra Karya Lubuk Pakam. *Journal of Management Science* 1(4): 111-114.
- Novianita dan S. Hadi. 2017. Pengaruh Pengetahuan Perkoperasian, Kualitas Pelayanan dan Partisipasi Anggota Terhadap Perolehan Sisa Hasil Usaha (SHU) Anggota Kud Banyumanik Kota Semarang. *Jurusan Pendidikan Ekonomi* 6(2): 591-601.
- Pratiwi, N. P. L., dan N. K. Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Unud* 4(5): 1422-1434.
- Sari, S. 2017. Pengaruh Partisipasi Anggota dan Kinerja Pengurus Terhadap Sisa Hasil Usaha Anggota Koperasi Mahligai Sejahtera Desa Danau Lamo Kabupaten Muaro Jambi. *Jurnal Penelitian Universitas Jambi*.
- Suardana, I. M. A., W. Cipta, dan F. Yudiaatmaja. 2016. Pengaruh Modal Sendiri dan Modal Pinjaman Terhadap Sisa Hasil Usaha (SHU). *Among Makarti* 4(1).
- Sudaryanti, D. S., dan N. Sahroni. 2017. Pengaruh Jumlah Anggota, Modal Luar, dan Total Asset Terhadap Sisa Hasil Usaha (Studi Empiris pada Koperasi Simpan Pinjam di Kota Tasikmalaya). *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 1(2): 156-172.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Penerbit Alfabeta. Bandung.

- Supriyanto, D. O. Vianingsih. 2020. Pengaruh Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Anggota dan Kepuasan Anggota Sebagai Variabel Intervening Pada Koperasi Rias Kecamatan Purwodadi Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Media Ekonomi* 25(2): 135-149.
- Sutrisno, S., D. Cahyo, dan N. Qomariyah. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Serta Citra Koperasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7(2): 157-174.
- Syarifuddin. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Sisa Hasil Usaha Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Bank Rakyat Indonesia Cabang Mamuju. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan* 1(1): 39-55.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 1992 *Perkoperasian Indonesia*. 21 Oktober 1992. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 116. Jakarta.
- Utami, D. A., K. C. Kirana, dan G. Wiyono. 2020. Analisis Kinerja Pegawai Terdampak Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Beban Kerja Melalui Stres Kerja (Studi Pada UPT Kementerian Kesehatan DIY). *Jurnal Bingkai Ekonomi* 5(2): 1-15.
- Wiratama, A. A. A. I. B. P. 2021. Pengaruh Kepemilikan Modal, Kinerja Pengurus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sisa Hasil Usaha Pada Koperasi Simpan Pinjam Di Kabupaten Buleleng. *Doctoral dissertation*. Universitas Pendidikan Ganesha. Bali.
- Zalogo, E. F. 2021. Analisis Kinerja Keuangan Berdasarkan Sisa Hasil Usaha Anggota Pada Koperasi Cu. Sohagaini Lahusa-Gomo Tahun 2019. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis* 5(1): 24-30.