MEMBANGUN TRUST MASYARAKAT TERHADAP KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN MENINGKATKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF KOPERASI DENGAN DIGITALLISASI EKONOMI SEBAGAI SOKO GURU PEREKONOMIAN NASIONAL DI ERA GLOBALISASI

PENELITIAN DASAR KOMPETITIF NASIONAL

TAHUN KE 1 DARI 2 TAHUN PELAKSANAAN

TAHUN PELAKSANAAN 2022

Disusun Oleh :
Dr. Miswanto, M.Si. (Ketua)
Lita Kusumasari, SE, MSA, Ak. (Anggota)
Rina Wulandari (Anggota)

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
2022

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
JL. SETURAN, YOGYAKARTA 55281, KOTAK POS 1014 YOGYAKARTA 55010
TELP. (0274) 486160, 486321, Psw. 1407, 1406 FAKS. (0274) 486155 E-mail: lppm@stieykpn.ac.id

SURAT TUGAS PELAKSANAAN HIBAH PENELITIAN
TAHUN ANGGARAN 2022
1989.26/LL5-INT/PG.02.00/2022
Nomor: 708/LPPM/STIE YKPN/V/2022

Pada hari ini Senin, 30 Mei 2022 bertempat di STIE YKPN ditandatangani surat perjanjian Pelaksanaan Hibah Penelitian Skema Penelitian Dasar Kompetitif Nasional antara:

1. Nama : Dr. Efraim Ferdinan Giri, M.Si, Ak., CA
   Jabatan : Ketua LPPM STIE YKPN Yogyakarta
   Alamat : Jl. Seturan Yogyakarta

   Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIE YKPN Yogyakarta, selanjutnya disebut sebagai PIHAK PERTAMA.

2. Nama : Dr. Miswanto, M.Si
   Jabatan : Dosen Tetap
   Judul : Membangun Trust Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam dan Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Koperasi Dengan Digitalisasi Ekonomi Sebagai Soko Guru Perekonomian Nasional di Era Globalisasi
   Nilai Hibah : Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah)

   Bertindak atas nama diri dan/atau Tim Peneliti selanjutnya disebut sebagai PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara bersama-sama bersepakat mengikatkan diri dalam suatu Perjanjian Pelaksanaan Hibah Penelitian Tahun 2022, dengan ketentuan dan syarat-syarat sebagai berikut:

SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB BELANJA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr MISWANTO S.E., M.Si

Alamat : Wonocatur RT 05 Banguntapan Bantul

berdasarkan Surat Keputusan Nomor 033/E5/PG.02.00/2022 dan Perjanjian / Kontrak Nomor 157/E5/PG.02.00/2022 mendapatkan Anggaran Penelitian Membangun Trust Masyarakat Terhadapat Koperasi Simpan Pinjam dan Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Koperasi dengan Digitalisasi Ekonomi Sebagai Soko Guru Perekonomian Nasional di Era Globalisasi Sebesar 200,000,000

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Biaya kegiatan Penelitian di bawah ini meliputi :

No	Uraian	Jumlah
01	**Bahan** Bahan penelitian habis pakai, alat tulis kantor, barang persediaan	21,905,000
02	**Pengumpulan Data** Konsumsi, FGD Persiapan, HR Pembantu Lapangan, HR Pembantu Penelitian, HR Petugas Survey, Penginapan, Tiket, Transport, Uang Harian, dan Uang Harian Rapat Luar	85,204,116
03	**Analisis Data(Termasuk Sewa Peralatan** Konsumsi Rapat, HR Nara Sumber, HR Olah Data, dan HR Sekretariat	29,373,214
04	**Pelaporan, Luaran Wajib dan Luaran Tambahan** Biaya Seminar Internasional dan Publikasi Internasional di Jurnal bereputasi (terindeks scopus)	69,622,186
05	**Lain-lain**	0
	Jumlah	206,104,516

2. Jumlah uang tersebut pada angka 1, benar-benar dikeluarkan untuk pelaksanaan kegiatan Penelitian dimaksud.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 29-11-2022

Ketua,

METERAI TEMPEL

(Dr MISWANTO S.E., M.Si)

NIP/NIK 3402120406630001

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT
JL. SETURAN, YOGYAKARTA 55281, KOTAK POS 1014 YOGYAKARTA 55010
TELP. (0274) 486160, 486321, Psw. 1407, 1406 FAKS. (0274) 486155 E-mail: lppm@stieykpn.ac.id

BERITA ACARA SERAH TERIMA
LAPORAN PENGGUNAAN KEUANGAN 100%

No:221/LPPM/STIE YKPN/XII/2022

Pada hari ini, Kamis 1 Desember 2022, bertempat di LPPM Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta, bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama : Dr. Efraim Ferdinan Giri, M.Si
   NIDN : 0518046701
   Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIE YKPN Yogyakarta

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama LPPM STIE YKPN dalam Berita Acara Penyerahan Laporan Penggunaan Keuangan 100% Hibah Penelitian Dasar yang selanjutnya disebut sebagai pihak pertama.

2. Nama : Dr. Miswanto. M.Si
   NIDN : 0504066301
   Jabatan : Dosen Tetap

Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama diri dan/atau Tim Peneliti yang selanjutnya disebut sebagai pihak kedua.

Berdasarkan surat perjanjian pelaksanaan Hibah Penelitian Dasar Nomor 708/LPPM/STIE YKPN/V/2022, maka pada hari ini pihak kedua menyerahkan Laporan Penggunaan Keuangan 100% Hibah Penelitian Dasar beserta dengan dokumen-dokumen pendukungnya dengan judul "Membangun Trust Masyarakat Terhadap Koperasi Simpan Pinjam dan Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Koperasi dengan Digitalisasi Ekonomi Sebagai Soko Guru Perekonomian Nasional di Era Globalisasi" kepada pihak pertama untuk diteruskan kepada LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta.

Berita Acara ini dibuat rangkap 2, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pihak Pertama	Pihak Kedua,
Dr. Efraim Ferdinan Giri, M.Si	Dr. Miswanto, M.Si
NIDN: 0518046701	NIDN: 0504066301

Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Direktorat Jenderal Riset dan Pengembangan
Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
Gedung BPPT II Lantai 19, Jl. MH. Thamrin No. 8 Jakarta Pusat
https://simlitabmas.ristekdikti.go.id/

PROTEKSI ISI LAPORAN AKHIR PENELITIAN
Dilarang menyalin, menyimpan, memperbanyak sebagian atau seluruh isi laporan ini dalam bentuk apapun kecuali oleh peneliti dan pengelola administrasi penelitian

LAPORAN AKHIR PENELITIAN MULTI TAHUN

ID Proposal: 7a6b9b5b-8f59-427f-aab5-db41d0b63e85
laporan akhir Penelitian: tahun ke-1 dari 2 tahun

1. IDENTITAS PENELITIAN

A. JUDUL PENELITIAN

Membangun Trust Masyarakat Terhadapat Koperasi Simpan Pinjam dan Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Koperasi dengan Digitalisasi Ekonomi Sebagai Soko Guru Perekonomian Nasional di Era Globalisasi

B. BIDANG, TEMA, TOPIK, DAN RUMPUN BIDANG ILMU

Bidang Fokus RIRN / Bidang Unggulan Perguruan Tinggi	Tema	Topik (jika ada)	Rumpun Bidang Ilmu
Sosial Humaniora, Seni Budaya, Pendidikan Penelitian Lapangan Dalam Negeri (Kecil)	-		Ekonomi Manajemen

C. KATEGORI, SKEMA, SBK, TARGET TKT DAN LAMA PENELITIAN

Kategori (Kompetitif Nasional/ Desentralisasi/ Penugasan)	Skema Penelitian	Strata (Dasar/ Terapan/ Pengembangan)	SBK (Dasar, Terapan, Pengembangan)	Target Akhir TKT	Lama Penelitian (Tahun)
Penelitian Kompetitif Nasional			SBK Riset Dasar	3	2

2. IDENTITAS PENGUSUL

Nama (Peran)	Perguruan Tinggi/ Institusi	Program Studi/ Bagian	Bidang Tugas	ID Sinta	H-Index
LITA KUSUMASARI -	Sekolah Tinggi Ilmu	Akuntansi	Mengumpulkan data penelitian, memimpin Forum Group Discussion,	6082343	0

Anggota Pengusul	Ekonomi YKPN		mengikuti call for papers (temu ilmiah), membuat laporan, membuat anggaran dan pertanggungjawaban, dan menerbitkan artikel.		
MISWANTO - Ketua Pengusul	Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN	Manajemen	Memimpin pembuatan proposal, mengkoordinasi pengumpulan data, mengkoordinasi pengolahan data, mengkoordinasi pembuatan naskah publikasi, mengkoordinasi mencari jurnal publikasi, mengkoordinasi anggaran dan realisasi, laporan kemajuan dan laporan akhir.	6038149	1

3. MITRA KERJASAMA PENELITIAN (JIKA ADA)

Pelaksanaan penelitian dapat melibatkan mitra kerjasama, yaitu mitra kerjasama dalam melaksanakan penelitian, mitra sebagai calon pengguna hasil penelitian, atau mitra investor

Mitra	Nama Mitra

4. LUARAN DAN TARGET CAPAIAN

Luaran Wajib

Tahun Luaran	Jenis Luaran	*Status target capaian (accepted, published, terdaftar atau granted, atau status lainnya)*	*Keterangan (url dan nama jurnal, penerbit, url paten, keterangan sejenis lainnya)*
2	Artikel di Jurnal Internasional Terindeks di Pengindeks Bereputasi		Problems and Perspectives in Management
1	Artikel di Jurnal Internasional Terindeks di Pengindeks Bereputasi	Submited	Problems and Perspectives in Management

Luaran Tambahan

Tahun Luaran	Jenis Luaran	*Status target capaian (accepted, published, terdaftar atau granted, atau status lainnya)*	*Keterangan (url dan nama jurnal, penerbit, url paten, keterangan sejenis lainnya)*

2	Artikel pada Conference/ Seminar Internasional di Pengindeks Bereputasi		Asia International Conference
1	Artikel pada Conference/ Seminar Internasional di Pengindeks Bereputasi	Accepted	Asia International Conference
2	Policy brief, rekomendasi kebijakan, atau model kebijakan strategis		

5. ANGGARAN

Rencana anggaran biaya penelitian mengacu pada PMK yang berlaku dengan besaran minimum dan maksimum sebagaimana diatur pada buku Panduan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Total RAB 2 Tahun Rp. 200,000,000

Tahun 1 Total Rp. 200,000,000

Jenis Pembelanjaan	Komponen	Item	Satuan	Vol.	Biaya Satuan	Total
Bahan	ATK	-	Paket	1	2,000,000	2,000,000
Bahan	Bahan Penelitian (Habis Pakai)	-	Unit	500	40,000	20,000,000
Bahan	Barang Persediaan	-	Unit	1	1,000,000	1,000,000
Pengumpulan Data	HR Pembantu Lapangan	-	OH	30	80,000	2,400,000
Pengumpulan Data	Biaya konsumsi	-	OH	200	55,000	11,000,000
Pengumpulan Data	Uang harian rapat di luar kantor	-	OH	30	100,000	3,000,000
Pengumpulan Data	Penginapan	-	OH	12	730,000	8,760,000
Pengumpulan Data	Uang Harian	-	OH	18	420,000	7,560,000
Pengumpulan Data	Tiket	-	OK (kali)	6	2,268,000	13,608,000
Pengumpulan Data	Transport	-	OK (kali)	6	256,000	1,536,000
Pengumpulan Data	HR Petugas Survei	-	OH/OR	500	8,000	4,000,000
Pengumpulan Data	FGD persiapan penelitian	-	Paket	150	231,000	34,650,000
Pengumpulan Data	HR Pembantu Peneliti	-	OJ	48	25,000	1,200,000

Sewa Peralatan	Kebun Percobaan	-	Unit	0	0	0
Sewa Peralatan	Peralatan penelitian	-	Unit	0	0	0
Sewa Peralatan	Transport penelitian	-	OK (kali)	0	0	0
Sewa Peralatan	Ruang penunjang penelitian	-	Unit	0	0	0
Sewa Peralatan	Obyek penelitian	-	Unit	0	0	0
Analisis Data	Biaya analisis sampel	-	Unit	0	0	0
Analisis Data	Honorarium narasumber	-	OJ	16	900,000	14,400,000
Analisis Data	HR Sekretariat/ Administrasi Peneliti	-	OB	3	300,000	900,000
Analisis Data	HR Pengolah Data	-	P (penelitian)	2	1,540,000	3,080,000
Analisis Data	Biaya konsumsi rapat	-	OH	30	55,000	1,650,000
Analisis Data	Penginapan	-	OH	6	730,000	4,380,000
Analisis Data	Transport Lokal	-	OK (kali)	24	100,000	2,400,000
Analisis Data	Uang Harian	-	OH	6	420,000	2,520,000
Analisis Data	Tiket	-	OK (kali)	3	2,268,000	6,804,000
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Biaya Luaran Iptek lainnya (purwa rupa, TTG dll)	-	Paket	0	0	0
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Luaran KI (paten, hak cipta dll)	-	Paket	0	0	0
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Publikasi artikel di Jurnal Internasional	-	Paket	1	40,000,000	40,000,000
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Biaya Publikasi artikel di Jurnal Nasional	-	Paket	0	0	0
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Biaya seminar internasional	-	Paket	1	7,502,000	7,502,000
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Biaya seminar nasional	-	Paket	0	0	0
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Biaya konsumsi rapat	-	OH	54	55,000	2,970,000

Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Uang harian rapat di luar kantor	-	OH	6	130,000	780,000
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	Uang harian rapat di dalam kantor	-	OH	10	100,000	1,000,000
Pelaporan, Luaran Wajib, dan Luaran Tambahan	HR Sekretariat/ Administrasi Peneliti	-	OB	3	300,000	900,000

Tahun 2 Total Rp. 0

Jenis Pembelanjaan	Komponen	Item	Satuan	Vol.	Biaya Satuan	Total

Tahun 3 Total Rp. 0

Jenis Pembelanjaan	Komponen	Item	Satuan	Vol.	Biaya Satuan	Total

6. KEMAJUAN PENELITIAN

A. RINGKASAN

Koperasi merupakan sokoguru perekonomian Indonesia. Pada tahun 2019, Koperasi menyumbang 5,54% Produk Domestik Bruto (PDB). Jumlah koperasi aktif berfluktuatif selama lima tahun terakhir. Koperasi di Indonesia mayoritas berskala usaha mikro (75%) tetapi penguasa aset terbesar adalah koperasi skala besar yang jumlahnya kurang dari 1% populasi koperasi. Masih terjadi ketimpangan ekonomi. Koperasi belum dapat menjadi soko guru karena adanya berbagai permasalahan misalnya koperasi yang bangkrut, manajemen koperasi yang belum optimal, suku bunga pinjaman yang tinggi, tidak ada penjaminan simpanan, belum terjadinya digitalisasi pelayanan secara merata, serta pengawasan yang masih kurang. Oleh karena itu sangat penting untuk dilakukan penelitian untuk mengevaluasi keadaan koperasi secara menyeluruh di Indonesia, khususnya koperasi simpan pinjam. Berdasarkan desk study dengan menggunakan alat bantu the visualizing scientific landscape (VOSviewer) Diperoleh hasil permasalahan koperasi adalah sumber daya manusia, organisasi koperasi, permodalan, keanggotaan, kredit macet, kompetisi, digitalisasi, sisa hasil usaha dan tidak adanya jaminan simpanan. Penyebaran kuesioner sampai tanggal 26 November 2022 diperoleh responden sebanyak 494 jawaban yang dapat diolah sebanyak 390 jawaban. Hasil olahan menggunakan analisis statistika deskriptif diperoleh rata-rata jawaban dengan nilai sekitar 4 sehingga semua variabel layak digunakan. Pengolahan menggunakan SEM menghasilkan Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hipotesis 7 diterima artinya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas. Tangibility dan Daya saing tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil Forum Group Discussion yang diselenggarakan mengkonfirmasi hal tersebut di atas. Pada tahun kedua, analisis akan dilakukan dengan melakukan penilaian kinerja keuangan koperasi dengan metode CAMEL. Forum group discussion akan tetap dilakukan untuk mendukung hasil penelitian sebelumnya dan menjadi masukan untuk pembuatan naskah akademik untuk pembentukan lembaga penjaminan koperasi simpan pinjam. Luaran dari

penelitian pada tahun pertama adalah satu artikel dengan judul The Influence of Service Quality, Cooperative Image, Promotion, and Purchase Decisions on the Satisfaction of Cooperative Members telah diterbitkan di Jurnal The Seybold Report pada bulan November 2022, Volume 17 Edisi 11. DOI 10.5281/zenodo.7349509 dan ISSN 1533-9211 pada halaman 1185-1199. The Seybold Report adalah jurnal bereputasi Scopus dengan Q3 dengan impact factor 0,1. Luaran tambahan adalah prosiding paper yang telah dipresentasikan di international conference dan beberapa artikel yang telah diterbitkan di berbagai jurnal nasional terakreditasi dan tidak terakreditasi. Penelitian ini dilakukan untuk masa dua tahun dan memiliki tingkat kesiapan teknologi (TKT) 3.

B. KATA KUNCI

koperasi; koperasi simpan pinjam; penjaminan simpanan, koperasi unggul, digitalisasi koperasi

viPengisian poin C sampai dengan poin H mengikuti template berikut dan tidak dibatasi jumlah kata atau halaman namun disarankan seringkas mungkin. Dilarang menghapus/memodifikasi template ataupun menghapus penjelasan di setiap poin.

C. **HASIL PELAKSANAAN PENELITIAN:** Tuliskan secara ringkas hasil pelaksanaan penelitian yang telah dicapai sesuai tahun pelaksanaan penelitian. Penyajian meliputi data, hasil analisis, dan capaian luaran (wajib dan atau tambahan). Seluruh hasil atau capaian yang dilaporkan harus berkaitan dengan tahapan pelaksanaan penelitian sebagaimana direncanakan pada proposal. Penyajian data dapat berupa gambar, tabel, grafik, dan sejenisnya, serta analisis didukung dengan sumber pustaka primer yang relevan dan terkini.

Pada tahun pertama di tahun 2022 penelitian telah dilakukan dengan melakukan berbagai kegiatan yaitu

1. Desk Study
2. Penyebaran Kuesioner
3. Melakukan Forum Group Discussion

Hasil dari penelitian di atas sebagai berikut:

1. Desk Study
   Ini dilakukan untuk melihat akar permasalahan Koperasi yang ada di Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif deskriptif. Pengolahan dilakukan dengan alat bantu the visualizing scientific landscape (VOSviewer) yang merupakan alat analisis yang diguanakan untuk memetakan data jaringan. Pendekatan penelitian dengan menggunakan kata kunci masalah koperasi yang diperoleh dari semua artikel melalui database publish or perish. Diperoleh 987 paper dari tahun 1986 – 2022. Artikel ini kemudian disimpan dalam bentuk file RIS. VOSviewer kemudian digunakan untuk membaca data file RIS tersebut dengan penekanan kata kunci dari judul dan abstrak artikel. VOSviewer kemudian memberikan hasil termin kata yang telah diseleksi. Peneliti melakukan penyaringan termin kata yang sesuai dengan tujuan yaitu permasalahan koperasi.

   Diperoleh hasil permasalahan koperasi adalah sumber daya manusia, organisasi koperasi, permodalan, keanggotaan, kredit macet, kompetisi, digitalisasi, sisa hasil usaha dan tidak adanya jaminan simpanan. Hal ini dapat dilihat pada peta gambar di bawah ini.

GAMBAR 1
Peta Permasalahan Koperasi

Sumber = hasil olahan penelitian

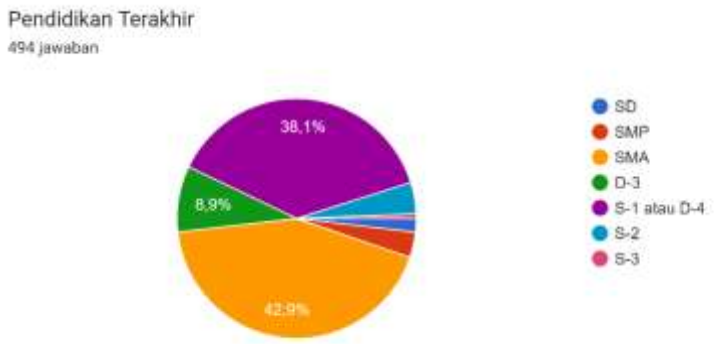
Pertama, sumber daya manusia menjadi permasalahan koperasi karena koperasi tidak menarik bagi generasi muda. Koperasi identik dengan pengelolaan oleh orang orang tua. Hal ini disebabkan karena generasi muda tidak mengenal koperasi. Koperasi dianggap sebagai bisnis yang tradisional dan tua. Koperasi cenderung menjalankan bisnis yang kuno dan tidak tersentuh modernisasi (Masduki, 2021). Generasi muda sebenarnya sangat diperlukan oleh koperasi untuk transformasi koperasi tradisional menuju koperasi modern dengan sentuhan digitaliasasi. Kedua, Organisasi koperasi di Indonesia memiliki permasalahan dengan jumlah koperasi sebanyak 127.846 di tahun 2021 hanya ada 41.231 Koperasi yang memiliki nomor induk koperasi (NIK). Koperasi yang menyelenggarakan rapat anggota tahunan (RAT) di tahun 2021 berjumlah 47.506, sedangkan jumlah anggota koperasi sebanyak 27.100.372. Aset koperasi secara keseluruhan adalah Rp251 Triliun dengan volume usaha Rp182 Triliun

dan SHU berjumlah Rp7,2 Triliun (KEMENKOPUKM, 2021). Organisasi koperasi walaupun besar tetapi jumlah yang aktif hanya sepertiganya dengan komposisi mayoritas memiliki skala usaha mikro. Koperasi besar di Indonesia hanya berjumlah sekitar 400an. Mayoritas koperasi dengan usaha mikro menyebabkan koperasi kesulitan untuk melakukan digitalisasi dan masuk ke bisnis modern. Ketiga masalah permodalan berkaitan dengan organisasi koperasi. Koperasi skala usaha mikro memiliki keterbatasan akses terhadap modal. Laporan keuangan yang belum memadai, tidak memiliki jaminan dan terbatasnya akses terhadap lembaga lembaga penyedia pinjaman modal menjadi permasalahan yang dihadapi koperasi.

2. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner tentang koperasi disebarkan melalui media googleform. Per tanggal 26 November 2022 telah diperoleh responden sebanyak 494 jawaban. Terdiri dari 228 (55,5%) pria dan 183 (44,5%) wanita. Pendidikan mayoritas adalah SMA sebanyak 41,3% dan S-1 atau D-4 sebanyak 38,5%. Hal ini dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2



Responden berasal dari seluruh Indonesia yaitu Provinsi Aceh, Bali, Bangka Belitung, Banten, Bengkulu, Daerah Istimewa Yogyakarta, DKI Jakarta, Gorontalo, Jawa Barat, Jambi, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, Kalimantan Timur, Kepri, Lampung, Nusa Tenggara Timur, Papua, Riau, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sumatera Barat, Sumatera Selatan, dan Sumatera Utara. Responden berasal dari 26 Provinsi di Indonesia. Sebaran asal responden menunjukkan terjadinya keterwakilan dari seluruh wilayah Indonesia.

Dari 494 jawaban maka hanya 390 jawaban yang dapat digunakan sedangkan 104 jawaban tidak dapat digunakan. Hal ini karena 102 responden belum pernah menggunakan layanan koperasi dan 2 responden tidak mengisi data dengan lengkap. Kuesioner ini dirancang untuk anggota koperasi yang pernah mendapatkan layanan dari koperasi. Mayoritas responden telah menggunakan layanan koperasi selama tiga tahun ke atas sebanyak 218 orang (44,1%), sedangkan sebanyak 169 orang (34,2%) telah menjadi anggota koperasi selama 1 tahun seperti terlihat pada gambar 3.

Gambar 3
Kurun Waktu Menjadi Anggota Koperasi

Kuesioner ini mengukur tingkat kualitas layanan yaitu tangibiliity dan reliability, serta ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (empathy), kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, dan daya saing untuk koperasi secara umum. Telah dilakukan analisis statistika untuk jawaban responden dengan hasil untuk koperasi secara umum sebagai berikut:

1. Analisis Statistika Deskriptif
   Analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan rata-rata jawaban dari seluruh responden pada masing-masing indikator dengan rentang skor 1 sampai dengan 5. Berdasarkan tabel statistika deskriptif dapat diketahui bahwa nilai mean yang diperoleh dari ke empat variabel yang digunakan merata di sekitar nilai 4. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel pada penelitian ini layak untuk digunakan seperti terlihat pada Tabel 1.

Tabel 1
Analisis Statistika Deskriptif

	Mean	Std Deviation	Tangibility	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Kepuasan Pelanggan	Loyalitas	Daya Saing
Tangibility	4,1405	0,71355	1							
Reliability	4,4169	0,6081	0,673	1						
Responsiveness	4,2779	0,67163	0,668	0,793	1					
Assurance	4,4056	0,63365	0,633	0,757	0,809	1				
Empathy	4,1559	0,68032	0,660	0,676	0,784	0,773	1			
Kepuasan Pelang	4,3503	0,63722	0,674	0,769	0,826	0,823	0,786	1		
Loyalitas	4,2046	0,66129	0,629	0,662	0,728	0,727	0,740	0,793	1	
Daya Saing	4,1726	0,69166	0,618	0,650	0,689	0,689	0,683	0,732	0,689	1

2. Uji Validitas
   Instrument penelitian dikatakan baik apabila dapat menghasilkan data yang benar-benar mencerminkan variabel penelitiannya. Metode pengujian yang digunakan menggunakan metode *Pearson Correlation.* Metode tersebut membandingkan tingkat signifikasi (Sig) hasil data kuesioner dengan derajat signifikasi (α). Kuesioner memenuhi uji validitas apabila tingkat signifikasi kurang dari 0,05. Berdasarkan tabel uji validitas, dapat diketahui bahwa tiap butir pertanyaan pada kuesioner variabel yang digunakan memiliki tingkat signifikasi kurang dari derajat signifikasi (α) 0,05. Sehingga, setiap item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini dapat dinyatakan **valid.** Hal ini dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Uji Validitas

Uji Validitas		
Tangibility	Semua item pertanyaan nilai *Sig* < 0,05	Valid
Reliability		
Responsiveness		
Assurance		
Empathy		
Kepuasan Pelanggan		
Loyalitas		
Daya Saing		

3. Uji Reliabilitas
   Digunakan untuk mengukur kestabilan dan kekonsistenan responden dalam memberikan jawaban pernyataan dalam kuesioner. InsMetode pengujian reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha.* Kuesioner yang digunakan dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel yang digunakan lebih dari atau sama dengan 0,6 (≥ 0,6). Tabel uji reliabilitas menunjukkan bahwa

semua pertanyaan yang terdapat pada variabel yang digunakan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar sama dengan dari 0,6 (≥ 0,6). Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa semua pertanyaan dalam kuesioner dapat diterima atau **reliabel** seperti terlihat pada tabel 3.

Tabel 3
Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas			
	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Tangibility	0,871	5	Reliabel
Reliability	0,899	5	Reliabel
Responsiveness	0,920	5	Reliabel
Assurance	0,907	5	Reliabel
Empathy	0,857	5	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,917	5	Reliabel
Loyalitas	0,877	5	Reliabel
Daya Saing	0,914	6	Reliabel

4. Hasil Uji Inner Model (R-Square)

Uji Inner Model adalah model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kasualitas (hubaungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (Chin, 1998). Diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*R-Square*) dari variabel Kepuasan Pelanggan adalah 0,80. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan dapat mempengaruhi variabel *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*,dan daya saing sebanyak 80 persen dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel Loyalitas memiliki nilai koefisien determinasi 0,63 yang artinya kepuasan pelanggan dapat loyalitas sebesar 63 persen sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti. Hasil ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Uji Inner Model

Uji Inner Model (R-Square)	
	R-Square
Tangibility	-
Reliability	-
Responsiveness	-
Assurance	-
Empathy	-
Kepuasan Pelanggan	0,80
Loyalitas	0,63
Daya Saing	-

5. Hasil Uji Goodness of Fit Model

Model *fit index* merupakan ukuran yang sangat penting dalam analisis data menggunakan warpPLS. Hal tersebut karena *fit index* menunjukkan kesesuaian model dengan data dan menjelaskan kualitas model yang diteliti. *Average Path Coefficient* (APC) digunakan untuk melihat besarnya korelasi antar variabel. APC dikatakan baik apabila nilai *P-Value* < 0,05. *Average R-Square* (ARS) digunakan untuk menilai besarnya variabel eksogen, endogen tergantung, dan moderasi. ARS dikatakan baik apabila nilai *P-Value* < 0,05. *Average Variance Inflation Factor* (AVIF) digunakan untuk melihat besarnya korelasi antar variabel endogen dan multikolinearitas. AVIF dikatakan baik apabila nilai AVIF < 5. Tabel 5 menunjukkan bahwa indikator *fit model* pada penelitian ini

memenuhi kriteria nilai *goodness of fit model* sehingga model penelitian dapat digunakan untuk menguji hipotesis (Sekaran & Bougie, 2016). Hasil ini dapat dilihat pada tabel 5.

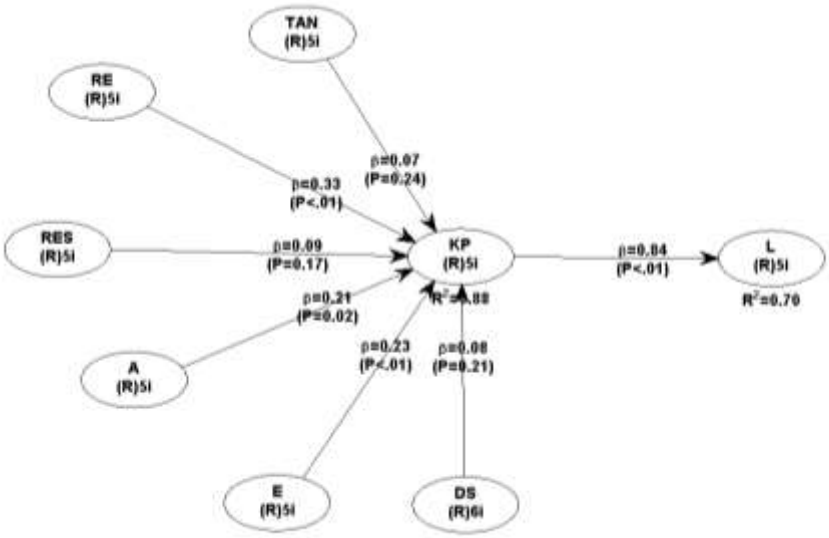
Tablel 5

Uji Goodness of Fit Model

Uji Goodness of Fit Model			
Indikator	P-Value	Syarat	Keterangan
APC=0,265	P<0,001	P<0,05	Model Diterima
ARS=0,782	P<0,001	P<0,05	
AVIF=4,650		P≤5	

6. Hasil Uji Hipotesis
   Pengujian hipotesis pada analisis SEM dengan pendekatan WrapPLS dilakukan dengan menggunakan uji t. Kriteria pengujiannya yaitu jika t hitung > t tabel, maka Ho ditolak (signifikan). Pada inner model hasil pengujian signifikan artinya terdapat pengaruh yang bermakna variabel laten satu dengan variabel laten lainnya. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4
Uji Hipotesis



Hipotesis 1 Tangibility berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Hipotesis 2 Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Hipotesis 3 Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Hipotesis 4 Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Hipotesis 5 Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Hipotesis 6 Daya Saing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
Hipotesis 7 Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas

Berdasarkan nilai P value maka hipotesis 1 dan 6 ditolak. Tangibility dan daya saing tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hipotesis 2-5 terbukti signifikan. Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hipotesis 7 diterima artinya kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas. Hal ini dapat dilihat pada tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6
Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung				
Hipotesis	P Value	Estimate	Arah	Keterangan
Tangibility -> Kepuasan Pelanggan	P=0,23	0,07	+	Ditolak
Reliability -> Kepuasan Pelanggan	P<0,01	0,30	+	Didukung
Responsiveness -> Kepuasan Pelanggan	P=0,02	0,19	+	Didukung
Assurance -> Kepuasan Pelanggan	P=0,03	0,17	+	Didukung
Empathy -> Kepuasan Pelanggan	P=0,05	0,15	+	Didukung
Daya Saing -> Kepuasan Pelanggan	P=0,08	0,12	+	Ditolak
Kepuasan Pelanggan -> Loyalitas	P<0,01	0,85	+	Didukung

Uji Hipotesis Mediasi terbukti untuk kepuasan pelanggan memediasi variabel Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh terhadap loyalitas. Variabel Tangibility dan daya saing tidak dimediasi oleh kepuasan pelanggan (tidak terbukti signifikan) untuk pengaruh ke loyalitas. Hal ini dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7
Uji Hipotesis Mediasi

Uji Hipotesis Mediasi				
Hipotesis	P Value	Estimate	Arah	Keterangan
Tangibility -> KP -> Loyalitas	P=0,190	0,057	+	Ditolak
Reliability -> KP -> Loyalitas	P<0,01	0,260	+	Didukung
Responsiveness -> KP -> Loyalitas	P=0,007	0,160	+	Didukung
Assurance -> KP -> Loyalitas	P=0,014	0,141	+	Didukung
Empathy -> KP -> Loyalitas	P=0,022	0,130	+	Didukung
Daya Saing -> KP -> Loyalitas	P=0,050	0,106	+	Ditolak

Hasil uji pengaruh langsung dan mediasi menunjukkan kesamaan arah dan signifikansi. Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi variabel tersebut terhadap loyalitas.

3. Forum Group Discussion

Tim peneliti telah melakukan forum group discussion di beberapa kota yaitu Bandung, Semarang dam Yogyakarta. Penyelenggaraan forum group discussion juga disertai dengan penyebaran kuesioner untuk memperoleh data.

FGD di Yogyakarta dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 25 Agustus 2022. Dihadiri 107 anggota koperasi. Diskusi dimulai dengan presentasi keadaan Koperasi di Indonesia kemudian dimintakan tanggapan kepada peserta. Beberapa kelemahan koperasi menjadi sorotan seperti antrian yang lama dengan pelayanan yang tidak ramah, ada juga yang melihat koperasi saat beroperasi ditunggangi oleh rentenir sehingga kalah dengan dasa wisma yang beroperasi secara transparan.

Saran peningkatan dilakukan di beberapa sektor. Koperasi perlu meningkatkan transparansi laporan keuangan dan operasionalnya. Hal ini dapat dicapai dengan menggunakan digitalisasi. Pengawasan koperasi perlu ditingkatkan sehingga efektif. Hal ini dapat mencegah terjadinya fraud yang seringkali merupakan tindakan dari manajemen.

Sumber daya manusia di koperasi perlu ditingkatkan. Pelatihan untuk menambah kompetensi diperlukan di era persaingan moderrn. Apabila sumber daya manusia koperasi belum sesuai spesifikasinya maka dianjurkan untuk menerima karyawan baru yang memiliki kompetensi sesuai kebutuhan dengan gaji yang memadai. Sumber daya manusia merupakan salah satu kunci memenangkan persaingan.

Di sisi lain, koperasi perlu mendapatkan dukungan dari pemerintah dengan didirikannya lembaga penjaminan koperasi. Lembaga penjaminan koperasi ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan anggota. Apabila terjadi kebangkrutan maka anggota tidak perlu khawatir karena dana yang dijamin akan dikembalikan. Pada saat ini koperasi tidak mendapatkan penjaminan sedangkan bank mendapatkan penjaminan. Tingkat persaingan koperasi dengan perbankan menjadi tidak seimbang.

D. **STATUS LUARAN**: Tuliskan jenis, identitas dan status ketercapaian setiap luaran wajib dan luaran tambahan (jika ada) yang dijanjikan. Jenis luaran dapat berupa publikasi, perolehan kekayaan intelektual, hasil pengujian atau luaran lainnya yang telah dijanjikan pada proposal. Uraian status luaran harus didukung dengan bukti kemajuan ketercapaian luaran sesuai dengan luaran yang dijanjikan. Lengkapi isian jenis luaran yang dijanjikan serta mengunggah bukti dokumen ketercapaian luaran wajib dan luaran tambahan melalui BIMA.

1. Luaran Wajib =

Artikel dengan judul The Influence of Service Quality, Cooperative Image, Promotion, and Purchase Decisions on the Satisfaction of Cooperative Members telah diterbitkan di Jurnal The Seybold Report pada bulan November 2022, Volume 17 Edisi 11. DOI 10.5281/zenodo.7349509 dan ISSN 1533-9211 pada halaman 1185-1199. The Seybold Report adalah jurnal bereputasi Scopus dengan Q3 dengan impact factor 0,1.

2. Luaran Tambahan =

a. Presentasi paper di internasional conference yaitu AIMC ini diselenggarakan oleh Connecting Asia yang beralamat di Universiti Teknologi Malaysia (UTM). CFP telah diselenggarakan pada tanggal 24-26 Juni 2022.
b. Artikel terpublikasi di Capital Jurnal Ekonomi dan Manajemen dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja sebagai Pemediasi, volume 6 Nomor 1 September 2022.
c. Artikel terpublikasi di Jurnal Maksipreneur dengan judul Analisis Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Struktur Aset, dan Profitabilitas terhadap Struktur Modal. Volume 11 Nomor 2, Juni 2022.
d. Artikel terpublikasi di Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan dengan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Green Product, Volume 6, Nomor 2, Juni 2022.
e. Artikel terpublikasi di Kajian Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha dengan judul Pengaruh Gaya Hidup, Label Halal, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian di Gerai Starbucks pada Generasi Z di Daerah Istimewa Yogyakarta, volume 30 Nomor 2, Juli 2022.
f. Artikel terpublikasi di Jurnal Riset Manajemen dengan judul Pengaruh Kecukupan Modal, Risiko Kredit, Efisiensi Operasional, Likuiditas, dan Kemampuan Pengelolaan Aset Produktif terhadap Profitabilitas Perbankan, volume 9, Nomor 2, Juli 2022.
g. Artikel terpublikasi di KINERJA dengan judul Mood Management as Mediator in Consumer Motivation and Impulsive Buying Relationship, volume 26, Nomor 1, tahun 2022.
h. Artikel terpublikasi di Asia Proceedings of Social Sciences (APSS) dengan judul The Integration of Technology Acceptance Model (TAM) and Theory of Planned Behavior (TPB) on Online Purchase Intention of Shopee Marketplace Consumers, 6 Januari 2022.
i. Artikel terpublikasi di Asia Proceedings of Social Sciences (APSS) dengan judul Relationship Between Entrepreneurial Passion and Creativity to Entrepreneurial Intentions: The Role of Self Efficacy as Mediator and Perceived Risk as Moderator, 6 Januari 2022.

E. **PERAN MITRA:** Tuliskan realisasi kerjasama dan kontribusi Mitra baik *in-kind* maupun *in-cash* (untuk Penelitian Terapan, Penelitian Pengembangan, PTUPT, PPUPT serta KRUPT). Bukti pendukung realisasi kerjasama dan realisasi kontribusi mitra dilaporkan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Bukti dokumen realisasi kerjasama dengan Mitra diunggah melalui BIMA.

Tidak ada

F. **KENDALA PELAKSANAAN PENELITIAN**: Tuliskan kesulitan atau hambatan yang dihadapi selama melakukan penelitian dan mencapai luaran yang dijanjikan, termasuk penjelasan jika pelaksanaan penelitian dan luaran penelitian tidak sesuai dengan yang direncanakan atau dijanjikan.

Pengumpulan data di seluruh Indonesia menghadapi tantangan tersendiri. Hal ini dikarenakan cakupan luas daerah. Beberapa responden tidak terbiasa mengisi dengan googleform sehingga diperlukan pendekatan berbeda dan bahkan mendampingi untuk mengisi kuesioner. Hasil kuesioner perlu diolah lebih lanjut untuk dapat dijadikan laporan dan artikel. Hal ini ternyata membutuhkan waktu yang tidak sedikit.

Team penelitian baru dapat menyelesaikan pengolahan data kuesioner. Diperlukan waktu untuk membuat artikel dan mengirimkan kepada jurnal internasional yang bereputasi. Oleh karena itu pada saat ini kami menggunakan data sekunder untuk dikirimkan ke jurnal internasional dan dipresentasikan ke forum ilmiah *(call for paper*).

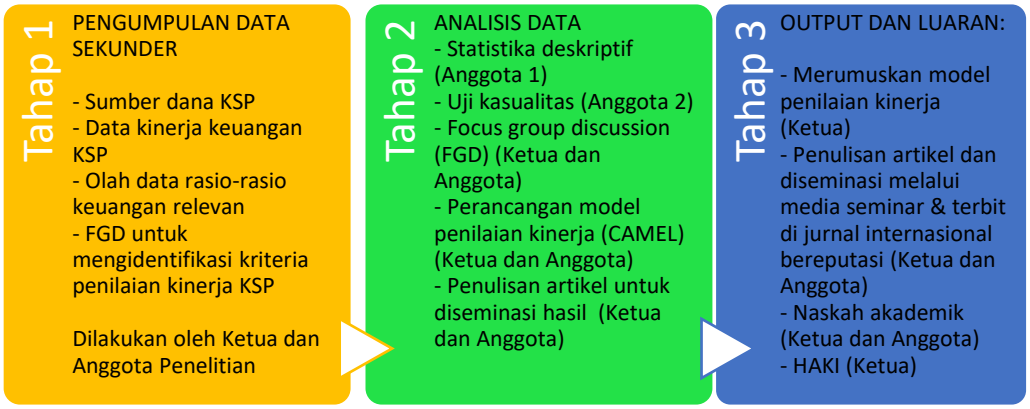
Luaran tambahan berupa keikutsertaan dalam call for paper telah dilaksanakan dengan mengikuti CFP AIMC secara daring. AIMC ini diselenggarakan oleh Connecting Asia yang beralamat di Universiti Teknologi Malaysia (UTM). CFP telah diselenggarakan pada tanggal 24-26 Juni 2022.

G. **RENCANA TAHAPAN SELANJUTNYA:** Tuliskan dan uraikan rencana penelitian di tahun berikutnya berdasarkan indikator luaran yang telah dicapai, rencana realisasi luaran wajib yang dijanjikan dan tambahan (jika ada) di tahun berikutnya serta *roadmap* penelitian keseluruhan. Pada bagian ini diperbolehkan untuk melengkapi penjelasan dari setiap tahapan dalam metoda yang akan direncanakan termasuk jadwal berkaitan dengan strategi untuk mencapai luaran seperti yang telah dijanjikan dalam proposal. Jika diperlukan, penjelasan dapat juga dilengkapi dengan gambar, tabel, diagram, serta pustaka yang relevan. Jika laporan kemajuan merupakan laporan pelaksanaan tahun terakhir, pada bagian ini dapat dituliskan rencana penyelesaian target yang belum tercapai.

Tahun kedua dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder untuk menguji dan mengkonfirmasi model yang dihasilkan pada tahun pertama.

1. FGD dengan pakar koperasi dan keuangan dilakukan untuk menentukan elemen-elemen pengukur kinerja KSP yang tepat.
2. Tahap kedua: hasil FGD tahap pertama diigunakan untuk membuat model pengukuran kinerja KSP yang berterima umum.
3. Tahap ketiga: menggunakan data sekunder dianalisis dan hasil analisis akan dipergunakan sebagai *feedback* perbaikan model. Model yang telah disempurnakan digunakan untuk menguji secara empiris sehingga menghasilkan output berupa temuan, masukan dan saran peningkatan *trust* serta manfaat KSP bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat dan peningkatan sumbangan terhadap PDB.
4. Tahap keempat, merancang model penilaian dan diajukan untuk memperoleh HAKI, penyusunan laporan akhir dan artikel publikasi.

TAHUN KEDUA



No	Nama Kegiatan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Studi pustaka	x	x										
2	Pengumpulan data sekunder laporan keuangan Koperasi		x	x									
3	Penyusunan instrumen kuesioner			x									
4	Forum Group Discussion				x	x							
5	Penyebaran kuesioner				x	x							
6	Pengumpulan data dan administrasi				x	x	x						
7	Pengolahan data						x	x					
8	Pembuatan laporan kemajuan							x					
9	Pembuatan naskah publikasi dan submit jurnal							x	x	x			
10	Pembuatan laporan pertanggungjawaban dan realisasi anggaran sesuai SBK dan SBM									x	x		
11	Laporan Akhir										x	x	
12	Pengisian log book	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
13	Pengisian catatan harian	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

H. DAFTAR PUSTAKA: Penyusunan Daftar Pustaka berdasarkan sistem nomor sesuai dengan urutan pengutipan. Hanya pustaka yang disitasi pada laporan kemajuan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

References

Chin, W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling. Modern Methods for Business Research.*

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

KEMENKOPUKM. (2021, Desember 31). *Data Koperasi: Rekapitulasi Data Koperasi per 31 Desember 2021 (Data Sangat Sementara).* Retrieved from KEMENKOPUKM: https://kemenkopukm.go.id/uploads/laporan/1645422249_REKAPITULASI_DATA_KOPERASI_PER_31_DESEMBER_2021.pdf

Masduki, T. (2021). Transformasi Digital Menuju Modernisasi Koperasi. In I. Muchtar, *100 Koperasi Besar Indonesia* (p. XXI). Jakarta: PT Berkah Dua Visi.

Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach.* New York: John Wiley & Sons Inc.