**ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT PENGETAHUAN DAN PELAYANAN
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA KSPPS BTM BiMU
(Studi Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil
Muhammadiyah Bina Masyarakat Utama)**

Bimo Putra Aryadita, Ruslaini, Ulil Albab
rosiruslaini@uml.ac.id

ABSTRACT

The syari'ah economy in Indonesia continues to develop until now, it is proven that there are many syari'ah institutions that support the economy, including Islamic financial institutions, one of which is the Baitul Tamwil Muhammadiyah Sharia Savings and Loan Cooperative or often abbreviated as KSPPS BTM. With the number of BTM KSPPS established in Indonesia, the competition will also be more difficult, so that various strategies are needed to develop and gain members. One strategy that needs to be considered is knowledge and service, because with knowledge and quality service members will be satisfied and will continue to make transactions. This type of research is a quantitative study, the population in this study are members of the KSPPS BMT BiMU Lampung. The sample used is random sampling. The X1 variable of this study is employee knowledge, the X2 variable is employee service and the Y variable is member satisfaction. The results of this research show that there is an increase in the value of the correlation coefficient (Correlations) to 0.284 (positive value and strong relationship category) with a significant value (2-tailed) of $0.049 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that the relationship between $X_1 > X_2 < Y$ is significant (real). The hypothesis states that H_a is accepted, which means that the relationship between employee knowledge and employee service and member satisfaction is significant (real).

Keywords: *Employee knowledge, employee Service, member satisfaction.*

ABSTRAK

Ekonomi syari'ah di Indonesia terus berkembang hingga saat ini, terbukti banyak berdirinya lembaga syari'ah yang mendukung perekonomian, termasuk lembaga keuangan Islam salah satunya adalah *Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Baitut Tamwil Muhammadiyah* atau sering disingkat dengan KSPPS BTM. Banyaknya KSPPS BTM yang berdiri di Indonesia maka persaingannya juga akan semakin sulit, sehingga dibutuhkan berbagai strategi untuk bisa berkembang dan memperoleh anggota. Salah satu strategi yang perlu diperhatikan adalah mengenai

pengetahuan dan pelayanan, karena dengan pengetahuan dan pelayanan yang berkualitas maka anggota akan menjadi puas dan akan tetap melakukan transaksi. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT BiMU Lampung. Sampel yang digunakan adalah dengan *random sampling*. Variabel X1 penelitian ini adalah pengetahuan karyawan, variabel X2 adalah pelayanan karyawan dan variabel Y penelitian ini adalah kepuasan anggota. Hasil penelitian yang di peroleh bahwa terjadi kenaikan nilai koefisien korelasi (Correlations) menjadi 0,284 (bernilai positif dan kategori hubungan kuat) dengan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0,049 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa hubungan antara $X1 > X2 > Y$ adalah signifikan (nyata). Hipotesis tersebut menyatakan bahwa H_a diterima yang berarti bahwa hubungan antara pengetahuan karyawan dengan pelayanan karyawan dengan kepuasan anggota adalah signifikan (nyata).

Kata kunci: *Pengetahuan Karyawan, Pelayanan Karyawan, Kepuasan Anggota.*

PENDAHULUAN

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan (UU No 25 Tahun 1992). Koperasi adalah lembaga ekonomi rakyat yang menggerakkan perekonomian rakyat dalam memacu kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pertumbuhan usaha dan produknya dari waktu ke waktu perlu selalu ditingkatkan.

Konsumen adalah kata kunci bagi kesuksesan sebuah perusahaan, untuk itu setiap perusahaan berusaha untuk menyusun strategi untuk menarik minat mereka, sehingga mereka menjadi pembeli produknya. Bukan hanya itu saja, perusahaan juga harus terus berupaya memberikan pelayanan yang baik agar konsumen menjadi puas atas pelayanan yang telah diberikan. Perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa akan mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya.

Kepuasan anggota merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena anggota dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu organisasi adalah kinerja karyawannya. Kinerja karyawan merupakan suatu tindakan yang

dilakukan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berprestasi perusahaan dapat meningkatkan kinerja perusahaannya.

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*).¹ Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong anggota melakukan transaksi ulang dan nantinya akan meningkatkan komitmen anggota terhadap entitas tersebut.

Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen atau nasabah, misalnya dengan memberikan atau menawarkan produk bermutu tinggi dan berkualitas, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Dari semua strategi untuk meningkatkan kualitas perusahaan atau lembaga keuangan, faktor terpenting penentu peningkatan kualitas perusahaan atau lembaga keuangan, adalah dari faktor pelayanan terbaik dari kinerja karyawan yang maksimal, serta pengetahuan produk dan cara penyampaiannya yang baik.

Pengetahuan adalah merupakan hasil dari “Tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui panca indra manusia, yaitu: indra penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa dan raba.²

Pengetahuan atau kognitif yang merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Pengetahuan diperlukan sebagai dorongan fisik dalam menumbuhkan rasa percaya diri maupun dengan dorongan sikap perilaku setiap orang sehingga dapat dikatakan bahwa pengetahuan merupakan stimulasi terhadap tindakan seseorang.³

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif kausal. penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang mencari hubungan (pengaruh) sebab akibat, yaitu pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti

¹ Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium.(Jakarta: PT.Prenhallinda 2004), h. 23

² Notoatmodjo S, *Promosi Kesehatan teori dan aplikasinya*,(Jakarta: Rineka Cipta, 2005) h, 182

³ *Ibid*, h, 183

pada populasi atau sampel tertentu.⁴Data Primer didapat dari sumber pertama baik individu maupun perorangan melalui wawancara atau hasil pengisian kuisioner.⁵ Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan anggota KSPPS BTM BiMU dan menggunakan kuisioner yang telah terstruktur dan disebarakan pada responden. Adapun data skunder dalam penelitian ini adalah studi terhadap karya tulis ilmiah, jurnal, riset, penelitian dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik yang sedang diteliti.⁶

PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki 2 jenis variabel yaitu, variabel independen (bebas) yang meliputi pengetahuan karyawan (X_1), pelayanan karyawan (X_2), dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan anggota (Y). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan pada variabel dependen. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel dependen.⁷

Definisi Oprasional Variabel

Variabel	Definisi	Indicator
Pengetahuan	Adalah merupakan hasil dari “Tahu” dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tau (<i>Know</i>) 2. Memahami (<i>Comprehension</i>) 3. Aplikasi (<i>Aplication</i>) 4. Analisa (<i>Analysis</i>) 5. Sintesis (<i>Synthesis</i>) 6. Evaluasi (<i>Evaluation</i>)
Pelayanan	Adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible (berwujud) 2. Reliability (kehandalan) 3. Responsiviness (ketanggapan) 4. Assurance (jaminan) 5. Emphaty (Empati).
Kepuasan Anggota	adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi pelanggan terhadap kualitas barang dan jasa.

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*,(Bandung : Alfabeta 2010),h 14

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*,(Bandung : Alfabeta, 2013), h 78

⁶ *Ibid* h 78

⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2013, h 61

	yang merupakan hasil dari membandingkan produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang.	<ul style="list-style-type: none"> 2. Kualitas produk. 3. Harga. 4. Faktor situasi dan personal pelanggan.
--	---	---

Pengujian Instrument Penelitian

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji dilakukan untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan. Uji ini pada SPSS 22.0 dapat dilihat pada kolom corrected item-total correlation yang merupakan nilai r hitung untuk masing-masing pertanyaan. Apabila r hitung berada dibawah 0,05 berarti valid.⁸

2) Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,361.⁹ Suatu kuesioner disebut reliabel/handal jika jawaban-jawaban seseorang konsisten. Reabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

b. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresi nya terjadi kesalahan atau penyakit. Berikut ini macam-macam Uji Asumsi Klasik:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut berdistribusi normal atau tidak.

2) Uji Linieritas

Uji linieritas adalah teknik analisis yang digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Analisis regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan alat bantu *software* aplikasi statistic for products and seviles solution (SPSS) for windows 22.0. Analisa yang akan dilakukan sebelumnya perlu diuji data untuk menjaga agar

⁸ David D. Vaus, *Analyzing Social Science Data: 50 Key Problems in Data Analysis*, (Thousand Oaks: Sage Publications, 2002),h .31-9.

⁹ Sebastian Rainsch, *Dynamic Strategic Analysis: Demystifying Simple Success Strategies* (Wiesbaden: Deutscher Universitasts-Verlag, 2004), h.167.

data yang diperoleh sesuai dengan harapan. Dengan menggunakan persamaan:¹⁰

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = Variabel Terikat

X₁ = Variabel Bebas (Pengetahuan karyawan)

X₂ = Variabel Bebas (Pelayanan karyawan)

a = Nilai Konstanta

b₁ - b₂ = Koefisien Untuk Variabel Bebas

3) Uji Korelasi

Uji korelasi adalah Korelasi merupakan salah satu teknik analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel yang bersifat kuantitatif.¹¹ Hubungan dua variabel tersebut dapat terjadi karena adanya hubungan sebab akibat atau dapat pula terjadi karena kebetulan saja. Dua variabel dikatakan berkorelasi apabila perubahan pada variabel yang satu akan diikuti perubahan pada variabel yang lain secara teratur dengan arah yang sama (korelasi positif) atau berlawanan (korelasi negatif)

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan.¹² Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deduktif, karena dipaparkan dari suatu yang umum ke khusus. Model penelitian ini yaitu menggunakan regresi linier sederhana.¹³ Setelah dilakukan pengujian data berdasarkan metode yang telah ditetapkan, maka pada uji validitas menyatakan bahwa Hasil perhitungan uji validitas sebagaimana yang terdapat pada table uji validitas, menunjukkan dominan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan bahwa item angket penelitian ini dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

Pada uji reliabilitas pada variable penelitian dapat dilihat pada table diatas , dapat diketahui bahwa nilai cronbach alpha pada variable x1 adalah 0,548, variabel x2 adalah 0,579, dan variabel y adalah 0,749. Dengan demikian,, semua variable dalam penelitian ini adalah reliable atau konsisten, sehingga dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

¹⁰ Meilia Nur Indah Susanti, *Statistik Deskriptif & Induktif* (yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 182.

¹¹ Ibid h 183

¹² Sutinah, *Metode Penelitian Masyarakat* (Jakarta: Kencana Preda Media Grup, 2010), h. 104

¹³ Meilia Nur Indah Susanti, *Statistik Deskriptif & induktif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 182.

Pada uji normalitas menunjukkan bahwa tabel output SPSS “Tests of Normality” di atas, diketahui bahwa nilai Sig dalam uji normalitas Shapiro-Wilk adalah sebagai berikut.

1. Nilai Pengetahuan Karyawan Sig adalah sebesar 0,908
2. Nilai Pelayanan Karyawan Sig adalah sebesar 0,840
3. Nilai Kepuasan Anggota Sig adalah 0,140

Karena nilai signifikansi (Sig) untuk semua variabel penelitian di atas > 0.05 maka dapat disimpulkan variabel Pengetahuan Karyawan, Pelayanan Karyawan, dan Kepuasan Anggota adalah

berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi dasar atau persyaratan dalam uji korelasi parsial sudah terpenuhi.

Pada uji linieritas menunjukkan nilai signifikansi (Sig), dari data output di atas, diperoleh nilai Deviation from linearity Sig adalah 0,581 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel pengetahuan karyawan (X) dengan variabel kepuasan anggota (Y). Sedangkan nilai antara variabel pelayanan karyawan (X) dengan variabel kepuasan anggota (Y). Deviation from linearity Sig adalah 0,825 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel pelayanan karyawan (X) dengan variabel kepuasan anggota (Y)

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan atas kualitas pengetahuan terhadap kepuasan anggota KSPPS BTM BiMU.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota KSPPS BTM BiMU.
3. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara bersama-sama dari kualitas pengetahuan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan anggota KSPPS BTM BiMU.

Hipotesis tersebut menyatakan bahwa H_a diterima yang berarti bahwa hubungan antara pengetahuan karyawan dengan pelayanan karyawan dengan kepuasan anggota adalah signifikan (nyata).

Dari tabel output di atas terlihat bahwa terjadi kenaikan nilai koefisien korelasi (Correlations) menjadi 0,284 (bernilai positif dan kategori hubungan kuat) dengan nilai significance (2-tailed) sebesar $0,049 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa hubungan antara pengetahuan karyawan dengan pelayanan karyawan dengan kepuasan anggota adalah signifikan (nyata).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat diambil kesimpulan berdasarkan hasil penelitian di atas bahwa karyawan KSPPS BTM BiMU telah memiliki pengetahuan produk yang sangat memadai serta dilengkapi dengan kesadaran dalam memberikan pelayanan yang tulus dan maksimal kepada setiap anggota, sehingga menunjukkan tingginya tingkat

kepuasan anggota atas pelayanan yang telah diberikan. Dan akan berdampak pada tingginya komitmen dan kepercayaan anggota kepada KSPPS BTM BiMU sehingga KSPPS BTM BiMU dapat terus bertumbuh dan bersaing dengan entitas yang lain. Adapun saran dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota KSPPS BTM BiMU salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah menumbuhkan dan meningkatkan kualitas pengetahuan dan pelayanan yang tinggi bagi karyawan, salah satunya dengan cara mengadakan pelatihan rutin dan menanamkan rasa memiliki perusahaan kepada karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Sitio. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta : Erlangga.
- David D. Vaus, *Analyzing Social Science Data, 2002 : 50 Key Problems in Data Analysis, Thousand Oaks: Sage Publications*
- Juwandi, Handi Irawan. 2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. 2004. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Milenium. Jakarta: Prehalindo.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Edisi Sebelas. Jakarta: Penerbit PT. Prehalindo.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Penekatan Praktis. (Edisi Pertama)*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi. (Edisi III)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Notoatmodjo S. 2005. *Promosi Kesehatan teori dan aplikasinya*., Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan ketiga)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction (cetakan kedua)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sebastian Rainsch, *Dynamic Strategic Analysis, 2004 : Demystifying Simple Success Strategies Wiesbaden: Deutscher Universitasts-Verlag*.
- Subagyo, Ahmad. 2010. *Marketing In Business Studi Kasus UMK & LKM (Usaha Mikro Kecil & Lembaga Keuangan Mikro)*. (Edisi Pertama). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Subroto, Budiarto dan Nasution, Dolly Suntajaya. 2001. *Pengukuran Tingkat*

- Kepuasan Pelanggan*. Manajemen Usahawan Lembaga Manajemen FE UI. Jakarta.
- Sugiono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : ALFABETA.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : ALFABETA.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandi dan Greogorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. (Edisi III). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. (Edisi III). Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Sumarwan, Ujang. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran (Consumer Behaviour: Theory and Application in Marketing)*
- Al Quran, *Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*, diakses dari <https://tafsirq.com>
- Bramantio “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya terhadap Word of Mouth (WOM), pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Usaha Mandiri, Kota Bekasi, Jawa Barat”, <http://repository.uinjkt.ac.id>
- BTM BiMU “Profil Perusahaan – KSPPS BTM BiMU”, <http://btmbimu.id>,
- Iis Puji Lestari “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Anggota Baitul Mal Wa Tamwil Ki Ageng Pandanaran Semarang ”, <http://eprints.walisongo.ac.id>,
- Niken Lestari “Citra Koperasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia Setia Kecamatan Mojotengah Kabupaten Wonosobo”, <http://eprints.uny.ac.id>

Septi Purwaningsih “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota KPRI Neu Banyumas*”, <http://eprints.uny.ac.id>

Wahyu Pramadipa Tofani “*Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Guru Dan Pegawai (KOGUPE) Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 46 Jakarta*”, <https://repository.ipb.ac.id>