

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia sistem perekonomian nasional diperankan oleh 3 (tiga) pelaku utama yaitu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Swasta (BUMS) dan Koperasi sebagai soko guru perekonomian Nasional yang tentunya posisi Koperasi ini sangat penting bagi rakyat dan Negara.

Definisi Koperasi Menurut Rudianto (2010:4) :

“Koperasi adalah suatu perkumpulan orang yang secara sukarela mempersatukan diri untuk berjuang meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka melalui pembentukan sebuah badan usaha yang dikelola secara demokrasi.”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa Koperasi merupakan suatu perkumpulan yang terdiri dari orang seorang yang secara sukarela membentuk suatu badan hukum untuk berjuang bersama dalam meningkatkan kesejahteraan ekonominya dan dikelola secara demokratis

Sejalan dengan hal itu Bapak Koperasi Indonesia Mohammad Hatta juga mendefinisikan Koperasi bahwa: “Koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong menolong.”

Badan usaha seperti Koperasi yang berlandaskan asas kekeluargaan dan gotong royong tentunya bukan hanya memiliki tujuan mencari keuntungan semata

tapi memperbaiki nasib ekonomi Anggota yang memiliki cita-cita yang sama dengan cara gotong royong dan kebersamaan yang kuat

Selanjutnya mengenai Koperasi Röpke (2003;28) mendefinisikan Koperasi bahwa :

“Koperasi adalah organisasi bisnis yang para pemilik atau anggotanya adalah juga pelanggan utama perusahaan tersebut. Hal ini dikenal sebagai kriteria identitas, yang membedakan unit usaha koperasi dari unit usaha lainnya”

Prinsip identitas ganda ini membedakan koperasi dari perusahaan pada umumnya, di mana pemilik dan pelanggan adalah dua entitas yang terpisah. Di koperasi, tujuan utamanya bukan semata-mata meraup laba sebanyak-banyaknya dari transaksi dengan pihak luar, melainkan melayani dan memenuhi kebutuhan bersama para anggotanya sendiri secara berkesinambungan

Kemudian Koperasi berperan untuk mengurangi ketimpangan sosial ekonomi, mempermudah akses pembiayaan masyarakat pedesaan dan memperkuat daya saing UMKM supaya bisa bersaing dengan pelaku usaha besar serta membuka akses pasar seperti sektor Peternakan dengan demikian ini bisa sejalan dengan visi pembangunan ekonomi Indonesia yang inklusif dan berkelanjutan.

Selanjutnya Koperasi ialah organisasi ekonomi yang tepat untuk dikaji melalui pendekatan ilmu manajemen. Sesuai dengan definisi dari George R. Terry (1997;4) :

“manajemen adalah suatu proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.”

Pada Koperasi, semua fungsi ini menjadi bagian dari operasionalnya sehari-hari, mulai dari perencanaan program kerja, pengelolaan keuangan, pembagian tugas pengurus, sampai pada pelaporan pertanggungjawaban kepada anggota. Maka dari itu Koperasi tempat penerapan pengetahuan yang telah dipelajari dalam ilmu manajemen dalam konteks organisasi ekonomi yang berbasis komunitas.

Selanjutnya Mengenai Koperasi Simpan Pinjam (KSP) adalah perwujudan nyata dari semangat gotong royong dan kemandirian ekonomi. Melalui KSP, para anggota secara kolektif mengumpulkan dananya, kemudian secara bijaksana menyalurkannya kembali dalam bentuk pinjaman. Menurut Suhardi (2013;67):

"Koperasi Simpan Pinjam adalah suatu badan usaha koperasi yang menghimpun dana dari anggotanya dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada anggota dalam bentuk pinjaman dengan bunga yang lebih ringan daripada lembaga keuangan lainnya."

Usaha Simpan Pinjam (USP) merupakan salah satu jenis usaha yang diselenggarakan oleh Koperasi untuk memenuhi kebutuhan keuangan anggotanya. Berdasarkan Peraturan Menteri Koperasi dan UKM Nomor 8 Tahun 2023, usaha simpan pinjam dilakukan secara selektif, bertanggung jawab, dan hanya ditujukan

untuk anggota Koperasi, Koperasi lain, dan/atau anggotanya, sesuai dengan prinsip Koperasi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PERMEN ini menegaskan bahwa Koperasi yang menyelenggarakan usaha simpan pinjam wajib memiliki izin usaha simpan pinjam yang diterbitkan oleh menteri, serta memiliki sistem pengelolaan risiko, tata kelola yang baik, dan akuntabilitas laporan keuangan. Selain itu, Permenkop No. 8 Tahun 2023 juga menekankan pentingnya perlindungan terhadap anggota, termasuk keterbukaan informasi mengenai bunga, biaya, dan ketentuan peminjaman.

Salah satu Koperasi yang turut menjalankan peran tersebut adalah Koperasi yang terletak di Jawa barat yaitu Koperasi Produsen KSU Tandangsari, dengan badan hukum 7251/BH/PAD/DL.10.13/III/2002, yang beralamat di Jl. Belakang Pasar Tanjungsari Desa Jatisari Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang serta memiliki beberapa divisi usaha. di antara unit usaha yang dikelola, yang menarik untuk diteliti adalah Divisi Usaha Simpan Pinjam (USP) yang menjadi bagian penting yang melayani anggota secara langsung melalui produk-produk simpanan dan pembiayaan. USP berfungsi sebagai salah satu pilar utama dalam mendukung kesejahteraan anggotanya.

USP KSU Tandangsari memiliki peran krusial dalam sirkulasi keuangan anggota. Namun, keberhasilan unit ini sangat bergantung pada seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pengurus dan staf kepada anggota. Oleh karena itu, pendekatan keilmuan sangat penting untuk memahami dinamika pengelolaan

Koperasi simpan pinjam, khususnya dalam kerangka manajemen dan manajemen bisnis.

Secara khusus, dalam Manajemen Bisnis, Koperasi simpan pinjam dapat dikaji sebagai unit usaha yang beroperasi layaknya entitas bisnis lainnya. Aktivitas seperti melayani anggota, mengelola transaksi keuangan, dan meningkatkan kepuasan anggota sebagai pelanggan atau nasabah menuntut penerapan strategi yang sejalan dengan prinsip-prinsip manajemen bisnis.

Selanjutnya Koperasi merupakan salah satu lembaga ekonomi yang berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Sebagai organisasi yang berlandaskan prinsip keanggotaan sukarela dan terbuka, keberhasilan koperasi tidak hanya ditentukan oleh besar kecilnya perputaran modal, tetapi juga oleh tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan anggota menjadi aspek yang sangat penting, mengingat anggota koperasi tidak hanya berperan sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai pemilik dan pengelola organisasi.

Urgensi kepuasan anggota semakin tinggi dalam menghadapi persaingan antar lembaga keuangan, baik Koperasi, Bank, maupun lembaga keuangan non-Bank lainnya. anggota yang merasa puas akan lebih loyal, aktif berpartisipasi, dan cenderung merekomendasikan koperasi kepada pihak lain, sehingga keberlangsungan dan perkembangan Koperasi dapat terjaga. Sebaliknya, apabila anggota merasa tidak puas, mereka dapat memilih untuk berhenti menggunakan

layanan koperasi dan beralih ke lembaga lain yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhannya.

Kemudian Salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan anggota adalah kualitas pelayanan. Menurut (Kotler & Keller, Marketing Management, 2016):

"Dalam pemasaran jasa, termasuk jasa keuangan, pelayanan memiliki peran sentral karena merupakan satu-satunya aspek yang langsung dirasakan oleh pelanggan"

Selanjutnya Menurut John Sviokla (dalam Lupiyoadi, 2001:147), menyebutkan "salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan".

karena itu, Fokus pada analisis Kepuasan anggota yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sangat strategis untuk di teliti karena pelayanan menciptakan pengalaman positif bagi anggota koperasi, khususnya dalam layanan simpan pinjam. Karena dalam jasa keuangan, pelayanan adalah bagian dari *total customer experience* yang sangat mempengaruhi keputusan pembelian ulang dan rekomendasi. Karena jasa tidak dapat disentuh, maka pengalaman layanan menjadi satu-satunya produk nyata yang dirasakan pelanggan.

Selanjutnya mengenai kualitas pelayanan Menurut Parasuraman,et.al (dalam Rambat Lupiyoadi, 2001;148)

“Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.”

Berdasarkan pengertian tersebut Artinya, kualitas pelayanan akan dinilai baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pelanggan akan menilai kualitas pelayanan tersebut kurang memuaskan. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan secara langsung dalam proses pelayanan.

Selanjutnya berkaitan dengan kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction*) menurut Kotler (dalam arief, 2020;167) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut: "Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan /alami terhadap harapannya".

Dapat disimpulkan bahwa secara umum pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi, pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami)

Berdasarkan hasil analisis penelitian, terdapat beberapa aspek pelayanan pada Unit Simpan Pinjam KSU Tandangsari yang dinilai masih kurang optimal oleh anggota. Salah satu indikator dengan tingkat kesesuaian terendah adalah tingkat bunga pinjaman, yang dianggap masih terlalu besar dibandingkan dengan harapan anggota. Kondisi ini berpotensi menurunkan minat anggota dalam memanfaatkan

fasilitas pinjaman koperasi, mengingat salah satu tujuan koperasi adalah memberikan kemudahan dan kesejahteraan bagi anggotanya.

Selain itu, kesesuaian besaran pinjaman juga menjadi masalah, di mana jumlah pinjaman yang diberikan sering kali tidak sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan atau permintaan anggota, sehingga membatasi fleksibilitas mereka dalam mengelola keuangan.

Indikator lain yang memerlukan perhatian adalah perhatian terhadap kritik dan saran, yang menurut anggota masih belum maksimal, sehingga masukan yang diberikan belum sepenuhnya diakomodasi dalam perbaikan pelayanan. Ketiga indikator ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang terarah agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan kepuasan anggota semakin optimal. Maka berdasarkan fenomena yang terjadi berdasarkan data dan observasi fokus pada analisis kualitas pelayanan pinjaman sangat strategis untuk diteliti selain itu aktivitas pinjaman juga cenderung lebih kompleks dan banyak melibatkan interaksi langsung antara anggota dan petugas koperasi, seperti pengajuan, verifikasi, pencairan, pengawasan angsuran, dan penanganan keluhan.

Selanjutnya Berdasarkan data peminjam pada USP Tandangsari selama tahun 2020 hingga 2024, tercatat bahwa dari total 1.788 Anggota yang pernah meminjam, hanya 455 orang (25,44%) yang melakukan pinjaman lebih dari satu kali, sementara 1.333 orang lainnya (74,56%) hanya meminjam satu kali dan tidak mengajukan kembali pinjaman berikutnya.

Untuk memahami dinamika aktivitas anggota dalam menggunakan jasa pinjaman, penulis menganalisis data keanggotaan dan jumlah peminjam aktif dari tahun 2020 hingga 2024. Data ini memberikan gambaran awal mengenai seberapa besar partisipasi anggota dalam memanfaatkan layanan pinjaman yang disediakan oleh Koperasi. Perbandingan antara jumlah anggota keseluruhan dengan jumlah anggota yang melakukan pinjaman setiap tahunnya diharapkan dapat menunjukkan tren penggunaan jasa pinjaman sekaligus menjadi landasan dalam mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Koperasi. Adapun rincian data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1. 1 Jumlah Anggota dan Peminjam USP Tandangsari
pada Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Peminjam	Persentase Peminjam
2020	1798	596	33.2%
2021	1298	571	44.0%
2022	1127	489	43.4%
2023	916	440	48.0%
2024	792	376	47.5%

Sumber: Data Nominatif dan Keanggotaan USP Tandangsari Tahun 2020-2024

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah anggota menyusut, intensitas pemanfaatan jasa pinjaman cenderung meningkat di kalangan anggota yang tersisa. Namun demikian berdasarkan data dari tabel diatas masih terdapat lebih dari 50% anggota setiap tahunnya yang tidak memanfaatkan layanan pinjaman, sehingga menimbulkan pertanyaan tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam konteks pelayanan jasa keuangan, anggota yang puas biasanya akan mengulang transaksi, merekomendasikan kepada orang lain, dan meningkatkan partisipasinya dalam kegiatan Koperasi. rendahnya tingkat peminjaman ulang di Koperasi juga ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor pelayanan.

Selanjutnya untuk memahami tingkat partisipasi anggota dalam layanan simpan pinjam, khususnya dalam aspek penyimpanan dana, dapat dilihat dari data jumlah Anggota yang aktif menyimpan selama periode tertentu. berikut disajikan tabel yang menunjukkan perkembangan simpanan Anggota:

Tabel 1. 2 Jumlah Anggota dan Penyimpan Produk simpanan USP Tandangsari pada Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Anggota	Jumlah Penyimpan	Persentase
2020	1798	1.543	85.82%
2021	1298	980	75.50%
2022	1127	1.110	98.49%
2023	916	883	96,39%
2024	792	618	78.03%

Sumber: Data LPJ Pengurus Tahun 2020-2024

Tabel menunjukkan jumlah anggota yang menggunakan jasa produk simpanan di USP Tandangsari Pada tahun 2020–2024. Meski jumlah anggota menurun setiap tahun, persentase yang memakai produk simpanan cukup tinggi, bahkan mencapai puncaknya di tahun 2022 sebesar 98,49%. Artinya, produk

simpanan masih diminati dan digunakan secara aktif oleh sebagian besar anggota, walau keanggotaan menurun.

Selain dari sisi jumlah anggota dan peminjam, kondisi piutang dan tingkat kredit bermasalah (Non Performing Loan/NPL) juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kinerja layanan Koperasi. Piutang mencerminkan besarnya saldo pinjaman yang belum dilunasi oleh anggota, sedangkan NPL menunjukkan persentase dari pinjaman tersebut yang mengalami keterlambatan atau gagal bayar. Tingginya NPL dapat menandakan adanya kelemahan dalam manajemen risiko kredit maupun pelayanan kepada anggota. berikut rincian tabel piutang dan NPL:

**Tabel 1. 3 Jumlah Piutang dan NPL USP Tandangsari
pada Tahun 2020-2024**

Tahun	Piutang	Persentase (N/T)	NPL
2020	11.860.657.218	-	3,7%
2021	11.837.685.050	(0,19%)	5%
2022	11.869.776.544	0,27%	12%
2023	9.582.921.502	(19,26%)	7%
2024	8.606.087.836	(10,19%)	15%

Sumber: Data LPJ Pengurus dan Data Piutang Tahun 2020-2024

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun pada tahun-tahun awal, seperti 2020 dan 2021, rasio Non Performing Loan (NPL) Koperasi masih tergolong rendah, namun saldo piutang justru masih mengalami penurunan. hal ini menunjukkan bahwa penurunan jumlah peminjam tidak semata-mata disebabkan

oleh kredit macet, melainkan bisa disebabkan oleh berkurangnya minat anggota untuk kembali melakukan pinjaman.

Selain itu, peningkatan NPL secara signifikan pada tahun 2022 hingga 2024 memperkuat dugaan bahwa pelayanan yang kurang memuaskan juga dapat berdampak pada kepatuhan anggota dalam mengembalikan pinjaman.

Selanjutnya data penyaluran pinjaman yang cenderung menurun, khususnya dalam dua tahun terakhir, menjadi indikasi menurunnya efektivitas pelayanan simpan pinjam Koperasi. kondisi ini memperkuat *urgensi* untuk mengevaluasi mutu pelayanan dari sisi *service quality*. Berikut rincian tabelnya:

**Tabel 1. 4 Jumlah Penyaluran Pinjaman USP Tandangsari
pada Tahun 2020-2024**

Tahun	Jumlah Penyaluran pinjaman	Persentase (N/T)
2020	12.719.250.000	-
2021	11.250.050.000	(11,5%)
2022	11.502.600.000	2,25%
2023	6.005.500.000	(47,79%)
2024	4.884.400.000	(18,67%)

Sumber: Data LPJ Pengurus Tahun 2020-2024

Penyaluran pinjaman mengalami penurunan tajam terutama sejak 2023. hal ini mungkin mencerminkan berkurangnya permintaan atau kepercayaan terhadap pelayanan pinjaman. penurunan penyaluran pinjaman juga bisa jadi akibat dari

tidak optimalnya komunikasi, pelayanan staf, ataupun kemudahan prosedur yang ditawarkan.

Selanjutnya salah satu indikator yang dapat mencerminkan kinerja Koperasi adalah pendapatan dan Sisa Hasil Usaha (SHU) bersih. Data ini memberikan gambaran awal mengenai stabilitas usaha dan memungkinkan analisis lebih lanjut terkait kemungkinan hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan anggota.

**Tabel 1. 5 Pendapatan dan SHU bersih Koperasi Tandangsari USP
Tahun 2021-2024**

Tahun	Pendapatan (Rp)	SHU Bersih (Rp)	% Pendapatan (N/T)	% SHU Bersih (N/T)
2021	2.800.132.353	155.205.414	-	-
2022	2.915.219.702	110.162.827	4.11%	-29.02%
2023	2.401.073.244	132.413.370	-17.64%	20.20%
2024	1.988.076.853	99.720.544	-17.20%	-24.69%

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Pengurus Tahun 2021-2024

Kinerja keuangan Koperasi, khususnya unit usaha Simpan Pinjam, merupakan salah satu indikator penting yang mencerminkan efektivitas pelayanan dan tingkat kepuasan anggota. Berdasarkan data pendapatan dan Sisa Hasil Usaha (SHU) bersih Koperasi Tandangsari selama periode 2021 hingga 2024, terlihat adanya fluktuasi yang cukup signifikan. Pada tahun 2022, meskipun pendapatan mengalami peningkatan sebesar 4,11% dibandingkan tahun 2021, SHU bersih justru mengalami penurunan sebesar 29,02%. Hal ini dapat mengindikasikan adanya inefisiensi operasional atau kualitas pelayanan yang belum optimal dalam mendukung kinerja keuangan.

Kemudian pada tahun 2023, terjadi penurunan pendapatan sebesar 17,64%, namun SHU bersih justru meningkat sebesar 20,20%. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pendapatan menurun, efisiensi dalam pengelolaan usaha atau kualitas pelayanan kemungkinan mengalami perbaikan, sehingga mampu mempertahankan dan bahkan meningkatkan SHU. Namun, kondisi tersebut tidak berlanjut pada tahun 2024, di mana baik pendapatan maupun SHU bersih mengalami penurunan cukup signifikan masing-masing sebesar 17,20% dan 24,69%.

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan anggota. Dengan memahami hubungan antara pelayanan dan tingkat kepuasan, Koperasi dapat menyusun strategi peningkatan pelayanan yang lebih tepat sasaran demi memperbaiki kinerja Koperasi dan meningkatkan kepuasan anggota.

Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan anggota melalui kajian yang berjudul:

“Analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena dari latar belakang yang terjadi serta rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis ingin melakukan penelitian dalam identifikasi masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan dan harapan anggota terhadap kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang diberikan oleh Divisi Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
2. Bagaimana tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan kepuasan anggota.
3. Upaya bagaimana yang harus dilaksanakan Divisi Usaha Simpan Pinjam Koperasi Produsen KSU Tandangsari untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui peningkatan kualitas pelayanan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh Divisi Usaha Simpan Pinjam Koperasi Produsen KSU Tandangsari serta mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan anggota. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek pelayanan yang memengaruhi kepuasan anggota dalam menggunakan jasa pinjaman Koperasi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan peneliti, maka tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui tanggapan dan harapan anggota terhadap pelayanan yang diberikan oleh Divisi Usaha Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
2. Untuk mengetahui tingkat kesesuaian kualitas pelayanan (*Service Quality*) dengan kepuasan anggota.

3. Untuk mengetahui Upaya apa yang harus dilaksanakan untuk meningkatkan kepuasan anggota melalui peningkatan kualitas pelayanan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen bisnis, dengan fokus pada analisis kualitas pelayanan dan kepuasan anggota pada Koperasi. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan anggota dalam konteks lembaga keuangan mikro atau Koperasi simpan pinjam.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi Koperasi Produsen KSU Tandangsari, khususnya pada Divisi Usaha Simpan Pinjam. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada Anggota Koperasi.