

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA KOPERASI SANGOSAY
(STUDI KASUS DI DESA TENGGU LESE CABANG RUTENG KABUPATEN MANGGARAI
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR)**

Femiana Jemumun

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Putra

femianajemumun@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dari koperasi sangosay Cabang Ruteng Nusa Tenggara Timur, penelitian ini dilakukan di koperasi Sangosay Cabang Ruteng yang beralamat di Jl. Ahmad Yani, Kelurahan Pitak, Kecamatan Langke Rembong Kabupaten Manggarai, Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Jumlah informan dari penelitian ini adalah 7 orang yang terdiri dari 4 orang pegawai koperasi, 3 orang anggota koperasi. Hasil penelitian bahwa Koperasi Sangosay Cabang Ruteng Nusa Tenggara Timur memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas anggota koperasi. Hal ini terbukti bahwa fasilitas yang disediakan sudah memenuhi standar operasional prosedur dan peralatan yang diberikan sudah memadai dan dapat memenuhi kebutuhan yang cepat dan tepat, juga komunikasi yang baik dari pegawai bisa di respon dengan baik oleh anggota koperasi yang diberikan sudah bahkan pelayanan yang diberikan sudah maksimal namun masih sedikit kendala yaitu mengalami penurunan jumlah anggota, hal ini karena keterlambatan pembayaran hal ini terjadi karena tidak memenuhi kewajiban sebagai anggota.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Anggota Koperasi

Abstract

This study aims to determine the quality of service from the Sangosay Cooperative, Ruteng Branch, East Nusa Tenggara, this study was conducted at the Sangosay Cooperative, Ruteng Branch located at Jl. Ahmad Yani, Pitak Village, Langke Rembong District, Manggarai Regency, East Nusa Tenggara. This study uses a qualitative research method with a descriptive research type. Data collection techniques by means of observation, interviews, and documentation studies. The number of informants from this study was 7 people consisting of 4 cooperative employees, 3 cooperative members. The results of the study that the Sangosay Cooperative, Ruteng Branch, East Nusa Tenggara has an important role in increasing the satisfaction and loyalty of cooperative members. This is proven by the fact that the facilities provided have met standard operating procedures and the equipment provided is adequate and can meet needs quickly and accurately, also good communication from employees can be responded to well by cooperative members who are given even the service provided is maximized but there are still a few obstacles, namely experiencing a decrease in the number of members, this is because of late payments this happens because they do not fulfill their obligations as members.

Keywords: Quality of Service for Cooperative Members

Pendahuluan

Pada era globalisasi seperti sekarang ini pertumbuhan bisnis yang sangat cepat mendorong sebuah usaha untuk berkompetisi dalam setiap aktivitas pemasaran produk dan jasa. Kegiatan pemasaran memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan usaha, mengingat orientasinya dalam memberikan value kepada konsumen. Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi. Begitu juga hal ini terjadi pada lembaga keuangan baik bank maupun non bank seperti koperasi. Saat ini persaingan di bidang bisnis keuangan sangat ketat, masing-masing perusahaan harus mampu bersaing sesuai dengan segmentasi pasarnya. Koperasi sebagai salah satu lembaga keuangan non bank pada dasarnya mempunyai prinsip yang cocok dengan kehidupan masyarakat Indonesia yang menganut prinsip gotong royong dan kekeluargaan. Koperasi merupakan suatu badan usaha yang dibentuk secara bersama-sama dengan asas kekeluargaan. Koperasi berperan dalam menumbuhkan dan mengembangkan potensi ekonomi rakyat dan juga berperan dalam mewujudkan kehidupan demokrasi ekonomi yang didasari atas kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan. Tujuan koperasi menurut UU RI No 25 Tahun 1992, yang berbunyi « Koperasi berdasar atas asas kekeluargaan dan bertujuan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya,serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional yang demokratis dan berkeadilan.berlandaskan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, untuk perkembangan lingkungan yang dinamis perlu adanya landasan hukum baru yang mampu mendorong Koperasi agar dapat tumbuh dan berkembang menjadi lebih kuat dan mandiri. Pembangunan Koperasi perlu diarahkan sehingga semakin berperan dalam perekonomian nasional. Pengembangannya diarahkan agar Koperasi benar-benar menerapkan prinsip Koperasi dan kaidah usaha ekonomi. Koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi,dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha,yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekinomi,social,dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.perkoperasian adalah segala sesuatu yang menyangkut kehidupan koperasi.Perkoperasian di atur dalam undang-undang No. 25 Tahun 1992.

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan apabila apa yang diterima oleh pelanggan melebihi harapannya maka pelanggan tersebut dapat meraih kepuasan sehingga dapat menimbulkan sebuah loyalitas nasabah, dan sebaliknya apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari yang diterima maka pelanggan tersebut belum terpuaskan. Fandy dan Chandra menyatakan dengan adanya kepuasan memicu keterkaitan positif loyalitas pelanggan sehingga bisa menjadikan sebagai potens pendapatan

masa depan, menekankan biaya transaksi pelanggan di masa depan. Loyalitas pelanggan merupakan salah satu faktor yang mendukung peningkatan pelayanan jasa perbankan. Adapun karakteristik dari pelanggan yang loyal. Griffin menyatakan antara lain: membeli secara berulang-ulang, membeli produk lain, kuat terhadap pengaruh tarikan persaingan produk sejenis lainnya, menunjukkan kuat daya tahan dari tarikan persaingan, tidak menerima produk lain, dan menyarankan untuk orang lain. Tingginya loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh tingginya kepuasan pelanggan. Kotler menyatakan kepuasan merupakan kemunculan perasaan pelanggan setelah membandingkan atas apa yang diharapkan dengan hasil yang diperoleh, apabila apa yang diperoleh melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan dikatakan puas, jika sebaliknya maka pelanggan tidak puas. Ikatan emosional pelanggan terhadap merek atau perusahaan akan tercipta apabila pelanggan merasa puas atau senang dan tercipta pada masa pemanfaatan pengalaman menggunakan produk layanan dan masa setelah pembelian. Pelanggan yang merasa puas akan membeli kembali.

Selanjutnya untuk mempertahankan jalannya usaha koperasi juga harus ditunjang oleh manajemen dan sumber daya manusia yang mampu mengelola usahanya sehingga usaha koperasi dapat terus berkembang. Manajemen koperasi mempunyai tiga unsur pokok yaitu rapat anggota, pengurus dan manajer, dan badan pemeriksa«. Masing-masing telah memiliki tugas dan kewajiban, berat dan ringannya dapat diketahui berdasarkan kekuasaan dan tanggung jawabnya. Kesejahteraan anggota sesuai dengan tujuan koperasi selalu diusahakan dengan berbagai cara agar dapat bersaing dan mempertahankan koperasi di tengah adanya pasar bebas. Oleh karena itu, terciptanya anggota yang loyal sangat diperlukan dan penting bagi pertumbuhan koperasi di Indonesia. Namun saat ini selain adanya pasar bebas, koperasi juga harus bersaing dengan adanya lembaga keuangan yang banyak berdiri. Untuk menciptakan loyalitas anggota, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu yang tidak dapat dipisahkan dari loyalitas anggota. Setiap usaha jasa memiliki berbagai bentuk pelayanan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa bersaing dengan perusahaan yang lain, baik perusahaan yang sudah berdiri lama maupun perusahaan yang baru. Menurut Fandhy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Kotler dan Keller dalam Sutrisno et.al pelayanan dirasa memuaskan apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan anggota koperasi. Menurut Kotler dalam Apriyanti et.al kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang kemudian didapatnya dengan harapan. Menurut Kotler dalam Anggraeni et.al loyalitas adalah sebuah komitmen yang dimiliki pelanggan untuk melakukan pembelian kembali barang atau jasa di

masa mendatang meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran yang nanti menyebabkan pelanggan beralih. Penelitian ini untuk menambah wawasan khususnya mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas anggota koperasi sangosay Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar S1.

Menurut Kotler dan Armstrong, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Kotler sendiri berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Agung Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sendiri sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam aktivitas pelayanan publik oleh organisasi pemerintah tidak terdapat hubungan yang seimbang antara biaya dan perolehan akibatnya seringkali terdapat kecenderungan bahwa organisasi pemerintah menaikkan biaya pelayanan. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Prosedurnya tidak berbelit-belit tidak menyulitkan masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan. Berarti dalam setiap urusan yang dilakukan masyarakat tidak harus menunggu lama tanpa hambatan dan rongrongan oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab. Berarti apa yang diberikan aparatur sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Dalam arti apa yang harus dikeluarkan untuk mengganti biaya pelayanan adalah tidak terlalu mahal tapi juga tidak terlalu murah. Berarti tarif atau biaya-biaya yang sesuai dengan kemampuan masyarakat pada umumnya. "Menurut Goest dan Davis dalam buku Bilson Simamora mendefinisikan " Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan , layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan Sedangkan menurut Philip Kotler dan Keller Kevin Lane , kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dan menurut Siemens dalam buku Kotler & Armstrong , Mendefinisikan "Kualitas adalah ketika pelanggan kita kembali dan kita tidak kembali." Dilihat dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah keseluruhan dari fitur atau sifat atau jasa yang memenuhi harapan konsumen. Kinerja Karakteristik operasi pokok dari inti yang dibeli.

Metode

Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau mendeskripsikan objek dan fenomena yang diteliti. Termasuk didalamnya bagaimana unsur-unsur yang ada dalam variabel penelitian itu berinteraksi satu sama lain dan ada pula produk interaksi yang berlangsung. Lokasi dan Waktu Penelitian Penelitian ini dilakukan di koperasi Sangosay Cabang Ruteng yang beralamat di Jl Ahmad Yani, Kel. Dimensi menjelaskan tentang derajat kehandalan dari aparat pelayanan publik, kehandalan di maknai sebagai kemampuan layanan sesuai yang dijanjikan, 3. Responsiveness, dimensi ini terkait dengan sikap tanggap para aparat pelayanan publik terhadap keluhan, harapan, maupun kecendrungan yang terjadi di masyarakat sebagai penerima layanan. Dimensi ini ditandai dengan sikap peduli dan penuh perhatian kepada semua warga masyarakat yang membutuhkan jasa layanan.

Hasil dan Pembahasan

Dalam sub bab ini membahas data-data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dilapangan. Data-data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif. Jenis data yang dihasilkan melalui observasi dan wawancara. "Analisis kualitas pelayanan anggota koperasi sangosay cabang ruteng " Kabupaten Manggarai Nusa Tenggara Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koperasi sangosay memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik namun masih ada sedikit kendala, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan dan loyalitas anggota. Seperti terlihat pada keempat dimensi penelitian yaitu tangible fasilitas yang di sediakan oleh pegawai koperasi sudah memenuhi standar operasi prosedur.

Jumlah anggota koperasi sangosay ini telah meningkat meskipun sedikit mengalami penurunan yang signifikan. Kualitas pelayanan koperasi ini di anggap sangat penting untuk kepuasan anggota. Koperasi sangosay juga telah membantu 106 anggota di Kabupaten Manggarai dengan outstanding kredit sebesar 142 miliar rupiah, yang di anggap sebagai prestasi yang sangat luar biasa dalam menggerakkan ekonomi lokal. Produk simpanan koperasi sangosay. Simpanan Kapitalisasi adalah Simpanan untuk memperbesar modal dan menjadi dasar perhitungan pemberian Pinjaman Umum. Harian adalah Simpanan untuk keperluan sehari-hari yang dapat ditabung dan diambil setiap saat di jam pelayanan. Setoran awal buka SIBUHAR minimal Rp50.000,- dan saldo simpanan minimum yang harus tetap ada dalam tabungan minimal sebesar Rp. Balas jasa simpanan bersifat majemuk. Sukarela berjangka Simpanan dengan jangka waktu tertentu dan diambil pada saat jatuh tempo . Minimal besarnya Simpanan adalah Rp. 1.000.000,- Balas jasa untuk simpanan ini dialihkan secara otomatis ke

SIBUHAR dan bisa diambil atas permintaan penabung atau diambil saat jatuh tempo. Kabag kereta mempunyai tugas untuk meningkatkan kecerdasan hidup anggota melalui pendidikan, pelatihan, dan pendampingan yang berkesinambungan sampai mandiri dalam bidang keuangan. Serta mengurus anggota yang meminjam dan juga menagih kepada anggota yang masih banyak tunggakan/tidak bayar. C) Kabag diklat dan pemasaran yaitu mengurus administrasi dalam kantor, dan mencari anggota baru/promosi ke masyarakat, mengurus kelompok-kelompok yang bergabung dengan koperasi. E) Seksi kredit dan tagihan menyediakan pinjaman kepada anggota koperasi untuk berbagai keperluan, termasuk usaha pertanian yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian anggota. D) Kasir mempunyai tugas untuk menerima dan mengelolah kas yang masuk dan keluar dari koperasi, termasuk pengelolaan uang. Membuat laporan keuangan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan, yang akurat untuk memantau keuangan koperasi. K) Anggota mempunyai tugas untuk mengelola pinjaman yang di terima dengan baik, sesuai dengan perencanaan dan alokasi yang benar untuk usaha produktif. Pengelolaan profesional. Inovatif berdasarkan usaha dan secara demokratis prinsip-prinsip koperasi. Kecerdasan hidup para anggota melalui pendidikan, latihan dan pendampingan yang berkesinambungan sampai mandiri dalam bidang keuangan.

Berwujud barang. Jika Jasa barang benda, maka jasa berbeda merupakan dari suatu suatu perbuatan, kinerja, atau usaha. Jika barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat adalah intangible, artinya tidak dilihat, diraba, dirasa, dicium, dan sebelum dibeli. dapat didengar Oleh karena itu, diperlukan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa untuk mengurangi ketidakpastian tersebut. Kualitas jasa tersebut dapat diwujudkan tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol dan melalui harga. Karena itu, penting bagi penyedia jasa untuk mengelola bukti tersebut dan mewujudkan yang tidak berwujud. Terpisahkan Jasa adalah inseparable, karena tidak dapat dipisahkan tempat atau waktu dari sarana produksi atau produsen yang menghasilkannya. Seringkali terjadi waktu dan tempat memproduksi dan menjual jasa dilakukan bersamaan. Hal ini dikarenakan output jasa dikonsumsi di dihasilkan. Dengan tempat jasa tersebut demikian, kehadiran pelanggan sangat diperlukan dalam bisnis jasa. Dalam hal ini kesetiaan pelanggan seringkali terkait dengan kinerja orang yang Nama Penulis, tahun 1. N o Judul Rumusan Masalah/ Tujuan Penelitian Campuran Tawaran ini memberikan barang dan jasa dengan proporsi yang sama, misalnya pelanggan dapat menikmati makanan dan pelayanan yang ditawarkan secara bersamaan di restoran. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan Tawaran yang terdiri dari jasa utama yang disertai jasa tambahan dan barang pendukung lainnya, misalnya bila pelanggan ingin naik pesawat terbang. Pelanggan harus naik pesawat terbang terlebih dulu untuk menikmati produk yang ditawarkan selama perjalanan. Menurut Toni

Wijaya, pelanggan adalah semua orang yang menuntut karyawan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada kinerja karyawan. Contohnya adalah agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir ataupun distributor yang mendistribusikan produk-produk.

Proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma, model dan mode. Membeli antar lini produk barang dan jasa c. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perusahaan harus memperhatikan empat hal di atas untuk bisa tetap mendapatkan pelanggan yang loyal serta mempertahankan dari ancaman pesaing. Retensi Pelanggan Menjelaskan lamanya hubungan dengan pelanggan, tingkat retensi pelanggan adalah persentase pelanggan yang telah memenuhi sejumlah pembelian ulang selama periode waktu yang terbatas. Gunakan suatu produk yang berhubungan dengan yang hidup. Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Harga merupakan faktor penentu kepuasan karena konsumen yang sensitif akan melihat harga suatu produk/jasa tersebut murah atau tidaknya, dengan demikian mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi, c. Kualitas Layanan merupakan faktor penentu kepuasan karena kualitas layanan sangat penting dan berhubungan dengan sistem, teknologi, dan manusia yang ada di perusahaan, d. Faktor Emosional merupakan suatu sikap yang timbul pada saat konsumen menggunakan produk/layanan, e. Koperasi Hanel bahwa koperasi memiliki proyek awal yang secara jelas dan rasional memenuhi tanggung jawab keanggotaan. Oleh karena pertumbuhan itu, kualitas pelayanan kepada anggota harus menjadi pilar utama pengelolaan itu, koperasi perlu koperasi. Dengan menerapkan strategi layanan mereka sendiri dengan biaya rendah untuk mempromosikan anggotanya. Demokratis oleh Anggota Koperasi adalah organisasi demokratis yang diawasi oleh para anggotanya, yang secara aktif menetapkan kebijakan dan membuat keputusan. Pria dan wanita yang dipilih sebagai wakil anggota bertanggung jawab kepada rapat anggota. Perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional, yang usaha bersama merupakan berdasarkan kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

angkat Organisasi Koperasi azas Anggota Pada Pasal 22 dinyatakan bahwa rapat anggota merupakan pemegang kekuasaan tertinggi koperasi. Sementara pada dalam Pasal 25 menyatakan bahwa rapat anggota dilakukan paling sedikit sekali dalam 1 tahun. Selain itu pada Pasal 27 menyatakan bahwa

koperasi dapat melakukan rapat anggota luar biasa apabila keadaan mengharuskan adanya keputusan segera yang wewenangnya ada pada rapat anggota. Pada Pasal 29 menyatakan bahwa pengurus dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota serta masa jabatan pengurus paling lama 5 tahun. Selain itu, pada Pasal 31 menyatakan bahwa pengurus bertanggung jawab mengenai segala kegiatan pengelolaan koperasi dan usahanya kepada rapat anggota atau rapat anggota luar biasa. Pada Pasal 38 menyatakan bahwa pengawas dipilih dari dan oleh anggota koperasi dalam rapat anggota. menyajikan jasa tersebut dan bukan semata mata pada produsennya.

Referensi

- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Kasinem, K. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329-339.
- Kusumawati, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (Kspss) Bmt Nu Sejahtera Mijen Semarang. *EQUILIBRIA PENDIDIKAN: Jurnal Ilmiah Pendidikan Ekonomi*, 3(2), 50-59.
- Asmita, N. (2020). Peran Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi pada BMT Al-Ittihad Rumbai Pekanbaru. *Jurnal An-Nahl*, 7(2), 171-176.
- Parinata, K. A. (2019). Sistem Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Cipta Mulia Desa Bondalem. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 10(1), 23-27.
- Batubara, S. (2021). Peran koperasi syariah dalam meningkatkan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(3), 1-5.
- DUWIYANTI, M. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen/Anggota Terhadap
- Koperasi, D., & Kecil, U. (2012). Undang Undang Republik Indonesia Nomor