

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sampel sebanyak 142 responden yang dibagi menjadi 92 responden pada BMT Istiqomah Tulungagung dan 50 responden pada KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung. Mayoritas responden merupakan anggota koperasi yang melakukan kegiatan ekonomi di BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung. Berdasarkan hasil penelitian, data yang telah diperoleh kemudian diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS 16.0 dan menunjukkan hasil bahwa pengujian data kuesioner keseluruhan dinyatakan valid dan seluruh variabel dinyatakan reliabel. Adapun penjelasan yang lebih rinci hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh Etika Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung

Berdasarkan hasil pengujian data dengan uji regresi linier berganda di BMT Istiqomah Tulungagung diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel etika pelayanan sebesar 0.137, menyatakan bahwa setiap adanya upaya peningkatan pada variabel etika pelayanan, maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota dalam memilih lembaga keuangan syariah. Adapun

pengujian data menggunakan uji t diperoleh nilai sig. sebesar 0.044, ini artinya nilai sig. $< \alpha$ ($0.044 < 0.05$) sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dapat juga dilihat menggunakan t_{hitung} , dimana nilai t_{hitung} BMT Istiqomah Tulungagung lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2.048 > 1.986$), artinya variabel etika pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung.

Sedangkan hasil pengujian data dengan uji regresi linier berganda di KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel etika pelayanan sebesar 0.279, menyatakan bahwa setiap adanya upaya peningkatan pada variabel etika pelayanan, maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota dalam memilih lembaga keuangan syariah. Adapun pengujian data menggunakan uji t diperoleh nilai sig. sebesar 0.004, ini artinya nilai sig. $< \alpha$ ($0.004 < 0.05$) sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dapat juga dilihat menggunakan t_{hitung} , dimana nilai t_{hitung} KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul lebih besar dari nilai t_{tabel} ($3.043 > 2.011$), artinya variabel etika pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Dari hasil uji regresi linier berganda dan uji t pada kedua lembaga penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama

memiliki pengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kesan positif yang diberikan oleh masyarakat mengenai lembaga keuangan syariah maka hal tersebut juga akan berdampak pada semakin tingginya kepuasan anggota maupun calon anggota (masyarakat) dalam memilih koperasi yang bersangkutan dan begitupun sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan teori bahwa Etika adalah ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk yang dianut oleh masyarakat, sebagai ketentuan yang mengatur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan di masyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan santun dan lain-lain. Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/anggota. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan anggota dengan memperhatikan mana yang baik mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.⁷⁸ Dengan kata lain etika pelayanan merupakan suatu proses untuk menggambarkan tanggapan/ sikap pada suatu objek yang memungkinkan untuk mengorganisir informasi dan menginterpretasikan terhadap objek yang dimaksud.

Dalam menginterpretasikan/menyampaikan sebuah kesan sangat dipengaruhi oleh karakteristik personal kita, diantaranya: 1) sikap yaitu

⁷⁸ Nur Rianto Al Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung : ALFABETA, 2012), Hlm 208

mempengaruhi positif atau negatifnya tanggapan yang akan diberikan seseorang, 2) penampilan yaitu pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen, 3) perhatian yaitu karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan 4) tindakan yaitu harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan mikro yang muncul dan berkembang di daerah-daerah seperti halnya koperasi syariah, maka hal ini akan memunculkan berbagai respon di kalangan masyarakat. Kesan umum yang ditangkap oleh masyarakat tentang lembaga keuangan syariah adalah bebas bunga dan identik dengan sistem bagi hasil. Namun demikian, sikap masyarakat terhadap bunga dan sistem bagi hasil sangat beragam. Sebagian masyarakat tetap menerima bunga, sebagian lagi menerima sistem bagi hasil dan sebagiannya lagi acuh terhadap bunga maupun sistem bagi hasil. Dengan beragamnya produk yang diberikan oleh lembaga maka akan memberikan pengaruh pada kepuasan anggota maupun calon anggota (masyarakat), khususnya dalam penelitian ini adalah BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (1) Aras⁷⁹, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan antara etika pelayanan perspektif islam terhadap kualitas pelayanan melalui kepuasan wajib pajak. (2) Yandie⁸⁰, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel etika dan pelayanan prima *customer service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah KC Palembang. (3) Kasmawati⁸¹, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa etika pelayanan dalam perspektif Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak pada kantor Samsat di Kabupaten Wajo.

B. Pengaruh Penerapan Nilai-nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung

Berdasarkan hasil pengujian data dengan uji regresi linier berganda di BMT Istiqomah Tulungagung diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel penerapan nilai-nilai islam sebesar 0.186, menyatakan bahwa setiap adanya upaya peningkatan pada variabel penerapan nilai-nilai islam, maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota dalam memilih lembaga keuangan

⁷⁹ Andi Ahmad Aras, *Pengaruh Etika Pelayanan Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan Pada Kantor Samsat di Kota Maros*, (Makasar: Skripsi tidak diterbitkan, 2016), diakses tanggal 7 Februari 2019 pukul 11.37

⁸⁰ Wijaya Lefi Yandie, *Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*, (Palembang : Skripsi tidak diterbitkan, 2017), diakses tanggal 6 Februari 2019 pukul 11.39.

⁸¹ Kasmawati, *Pengaruh Etika Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat di Kabupaten Wajo*, (Makasar : Skripsi tidak diterbitkan, 2018), diakses tanggal 15 Maret 2019 pukul 11.43

syariah. Adapun pengujian data menggunakan uji t diperoleh nilai sig. sebesar 0.008, ini artinya nilai sig. $< \alpha$ ($0.008 < 0.05$) sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dapat juga dilihat menggunakan t_{hitung} , dimana nilai t_{hitung} BMT Istiqomah lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2.708 > 1.986$), artinya variabel penerapan nilai-nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung.

Sedangkan hasil pengujian data dengan uji regresi linier berganda di KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul diketahui bahwa nilai koefisien regresi variabel penerapan nilai-nilai islam sebesar 0.413, menyatakan bahwa setiap adanya upaya peningkatan pada variabel penerapan nilai-nilai islam, maka akan meningkatkan pula kepuasan anggota dalam memilih lembaga keuangan syariah. Adapun pengujian data menggunakan uji t diperoleh nilai sig. sebesar 0.000, ini artinya nilai sig. $< \alpha$ ($0.000 < 0.05$) sehingga menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dapat juga dilihat menggunakan t_{hitung} , dimana nilai t_{hitung} KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul lebih besar dari nilai t_{tabel} ($5.649 > 2.011$), artinya variabel penerapan nilai-nilai islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Dari hasil uji regresi linier berganda dan uji t pada kedua lembaga penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan antara penerapan nilai-nilai islam terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. Hal ini menunjukkan bahwa nilai-nilai islam merupakan sifat-sifat dari ajaran islam yang penting atau berguna bagi kemanusiaan yang tidak hanya mengatur hubungan manusia dengan manusia serta manusia dengan alamnya. Tetapi nilai-nilai islam yang baik dan benar yang sesuai dengan syariat islam juga sangat penting diterapkan dalam hal ekonomi dan bisnisnya. Sehingga dapat mempengaruhi kepuasan anggota dalam memilih koperasi syariah yang bersangkutan dan begitupun sebaliknya.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa dalam hal pelayanan dan pemasaran produk koperasi kepada anggota/ calon anggota (masyarakat), setiap karyawan di lembaga keuangan syariah harus menawarkan produk ke anggota maupun calon anggota sesuai dengan syariat islam. Dalam paradigma Islam memiliki kekuatan dalam mentransformasi ekonomi dan akuntansi positivisme menjadi ekonomi dan akuntansi sebagai ilmu dan praktek. Nilai-nilai islam dipahami sebagai ilmu yang tidak semata-mata dipandang sebagai instrumen ilmu dan bisnis untuk tujuan realitas material, melainkan juga sebagai instrumen yang dapat digunakan untuk menstimulasi bangkit dan hidupnya kesadaran ke Tuhanan (kesadaran spiritual) dan kesadaran ekologis. Maka nilai-nilai islam merupakan ilmu ekonomi Islam yang mampu

menunjukkan eksistensi yang bagus di tengah-tengah percaturan ekonomi global dan ilmu ekonomi islam juga dipandang mampu menunjukkan kekuatan tranformatifnya dalam mewarnai perkembangan realitas ekonomi moderen. Ekonomi islam didasarkan atas nilai-nilai universal, nilai-nilai tersebut diantara adalah:⁸²

1. Tauhid merupakan fondasi ajaran islam. Dengan tauhid, manusia menyaksikan bahwa “Tiada sesuatupun yang layak disembah selain Allah”, dan tidak ada pemilik langit, bumi dan isinya, selain dari pada Allah. Allah adalah pencipta alam semesta dan isinya sekaligus pemiliknya, termasuk pemilik manusia dan seluruh sumber daya yang ada. Karena itu segala aktivitas manusia dalam hubungannya dengan alam dan sumber daya manusia (mu’amalah) di bingkai dengan kerangka hubungan dengan Allah. karena kepada-Nya manusia akan mempertanggungjawabkan segala perbuatan, termasuk aktivitas ekonomi dan bisnisnya.
2. Adil, merupakan sumber daya yang diarahkan untuk kesejahteraan manusia, supaya semua mendapat manfaat daripadanya secara adil dan baik. Allah memerintahkan manusia untuk berbuat adil. Dari nilai ini adalah bahwa pelaku ekonomi tidak dibolehkan untuk mengejar keuntungan pribadi bila hal itu merugikan orang lain atau merusak alam. Tanpa keadilan, manusia akan terkotak-kotak dalam berbagai golongan. Golongan yang satu akan menzalimi golongan yang lain, sehingga terjadi

⁸² Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2013), Hlm 25-29

eksploitasi manusia yang masing-masing berusaha mendapatkan hasil yang lebih besar daripada usaha yang dikeluarkannya karena kerakusannya.

3. Jujur, merupakan nilai yang harus menjadi visi hidup setiap muslim karena hidup kita berasal dari Yang Maha Benar, maka kehidupan di dunia pun harus dijalani dengan benar, supaya kita dapat kembali pada pencipta kita, Yang Maha Benar. Dengan demikian, tujuan hidup muslim sudah terumus dengan baik dari konsep siddiq ini, muncullah konsep turunan khas ekonomi dan bisnis yang efektivitas (mencapai tujuan yang tepat, benar) dan efisiensi (melakukan kegiatan dengan benar, yakni menggunakan teknik dan metode yang tidak menyebabkan kemubaziran. Karena kalau mubazir berarti tidak benar).
4. Amanah (tanggung jawab, dapat dipercaya) merupakan misi hidup setiap muslim. Karena seorang muslim hanya dapat menjumpai Sang Maha Benar dalam keadaan ridha dan diridhai, yaitu manakala menepati amanat yang telah dipikulkan kepadanya. Sifat ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab pada setiap individu muslim. Sifat amanah memainkan peranan yang fundamental dalam ekonomi dan bisnis, karena tanpa kredibilitas dan tanggungjawab kehidupan ekonomi dan bisnis akan hancur.
5. Fathanah (kebijaksanaan) yang dapat dipandang sebagai *strategi* hidup setiap muslim. Karena untuk mencapi Sang Maha Benar seorang muslim harus mengoptimalkan segala potensi yang telah diberikan oleh-Nya.

Potensi yang paling berharga dan termahal yang hanya diberikan kepada manusia adalah akan (intelektualita). Implikasi ekonomi dan bisnis dari sifat ini adalah bahwa segala aktivitas harus dilakukan dengan ilmu, kecerdasan dan pengoptimalan semua potensi akal yang ada untuk mencapai tujuan. Jujur, benar, kredibel dan bertanggungjawab saja tidak cukup dalam berekonomi dan bisnis. Para pelaku harus pintar dan cerdas supaya usahanya efektif dan efisien, dan agar tidak menjadi korban penipuan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh: 1) Aliah⁸³, dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR, dimana F hitung 5,193 lebih besar dari F tabel 3,285. Maka dapat disimpulkan terjadi hubungan positif dan signifikan antara penerapan prinsip syariah dengan kepuasan nasabah. 2) Husna⁸⁴, dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai islam pada bank BNI Syariah banda aceh berpengaruh positif dan signifikan terhadap semangat kerja karyawan dan tingkat penerapan nilai-nilai Islam pada karyawan Bank BNI Syariah Banda Aceh sudah bagus akan penerapannya yaitu, terlihat pada tabel deskripsi jawaban responden dari ke 5 variabel independen.

⁸³ Himmatul Aliah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang*, (Semarang : Skripsi tidak diterbitkan, 2011), diakses tanggal 7 Februari 2019 pukul 11.40

⁸⁴ Hania Husna, *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Bni Syariah Banda Aceh Terhadap Semangat Kerja Karyawan*, (Banda Aceh: Skripsi tidak diterbitkan, 2018), diakses pada tanggal 17 Juli 2019 pukul 07.45

C. Pengaruh Etika Pelayanan dan Penerapan Nilai-nilai Islam terhadap Kepuasan Anggota Memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung

Berdasarkan hasil pengujian data dengan uji F di BMT Istiqomah Tulungagung diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0.003, yang mana nilai sig. $< \alpha$ ($0.003 < 0.05$) berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara melihat nilai F_{hitung} . Dimana nilai F_{hitung} sebesar 6.032 dan F_{tabel} sebesar 3.10, maka dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini menyatakan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung. Dan pada uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.542 yang artinya sebesar 54% variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam, dan sisanya sebesar 46% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Sedangkan hasil uji F di KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul diketahui bahwa nilai sig. sebesar 0.000, yang mana nilai sig. $< \alpha$ ($0.000 < 0.05$) berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Atau dengan cara melihat nilai F_{hitung} . Dimana nilai F_{hitung} sebesar 30.866 dan F_{tabel} sebesar 3.20, maka dapat

disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini menyatakan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota memilih KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul. Dan pada uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.549 yang artinya sebesar 55% variabel kepuasan anggota dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam, dan sisanya sebesar 45% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian.

Dari hasil uji F dan uji koefisien determinasi pada kedua lembaga penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel etika pelayanan dan penerapan nilai-nilai islam secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan anggota memilih BMT Istiqomah Tulungagung dan KOPWANSYAH Rohmah Pucung Kidul.

Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa, secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dibagi menjadi dua yaitu *material* dan *immaterial*. *Material* tersebut bisa berbentuk seperti gedung yang megah, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang baik, sarana dan prasarana yang lengkap. Sedangkan *Immaterial* dapat berbentuk seperti pelayanan yang hangat, merasa di hormati atau dihargai, dan merasa senang ataupun puas. Kepuasan anggota bisa dilihat dari puas dengan produk/ jasa, puas dengan cara menjualnya, dan puas dengan harganya. Kepuasan pelanggan/anggota terkait dengan kualitas pelayanan dan

kepuasan pelayanan yang diberikan dari karyawan tentu akan mendorong kepuasan bagi anggota.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh: 1) Aliah⁸⁵, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penerapan prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR, dimana F hitung 5,193 dimana lebih besar dari F tabel 3,285. Dengan ini variabel independen mempengaruhi variabel dependen, 2) Yandie⁸⁶, dimana dalam penelitian ini etika dan pelayanan prima *customer service* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah KC Palembang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan anggota dalam memilih koperasi syariah dapat mewakili pandangan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah begitu pula dengan etika pelayanan yang baik dan nilai-nilai yang sesuai syariat islam dari lembaga keuangan syariah dalam memasarkan produknya. Maka hal tersebut akan membawa pengaruh yang baik pula bagi kemajuan lembaga yang bersangkutan dan akhirnya akan berdampak pada kepuasan anggota dan calon anggota (masyarakat) untuk memilih BMT Istiqomah Tulungagung maupun Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung dalam memulai kegiatan ekonominya yang berlandaskan syariat islam. Etika pelayanan dan nilai-nilai

⁸⁵ Himmatul Aliah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang*, (Semarang : Skripsi tidak diterbitkan, 2011), diakses tanggal 7 Februari 2019 pukul 11.40

⁸⁶ Wijaya Lefi Yandie, *Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*, (Palembang : Skripsi tidak diterbitkan, 2017), diakses tanggal 6 Februari 2019 pukul 11.39.

islam sangat diperlukan untuk menyakinkan anggota dan calon anggota (masyarakat) bahwa BMT Istiqomah Tulungagung maupun Koperasi Wanita Syariah Rohmah Pucung Kidul, Boyolangu Tulungagung merupakan suatu koperasi yang mampu bertanggung jawab tidak hanya dalam masalah keuangan saja, namun juga pada etika yang baik dalam melayani anggotanya.