

Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Layanan dan Partisipasinya pada Program Simpan Pinjam di Koperasi Kuta Mimba

PUTU AYU WINDA PRASETYANING EKASUCI,
I GUSTI AYU AGUNG LIES ANGGRENI*,
NI MADE CLASSIA SUKENDAR

Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayanan,
Jalan PB Sudirmasn Denpasar 80232
Email: ayuwindapras@gmail.com
*rakasarjana169@gmail.com

Abstract

Customer Perception of Service Quality and Participation in the Savings and Loan Program at Koperasi Kuta Mimba

Kuta Mimba Cooperative is a lending cooperative that has been established since 1983. Lack of customer participation causes cooperatives to conduct evaluations related to service quality and customer participation in the savings and loan program at Koperasi Kuta Mimba. The purpose of this study was to determine customer assessment of the Kuta Mimba Cooperative's service quality, to determine the level of customer satisfaction with the service quality of Kuta Mimba Cooperative's employees and to determine customer participation in the savings and loan Kuta Mimba Cooperative's program. The sample in this study were Kuta Mimba Cooperative's customers Kuta, Legian and Denpasar branches who were taken using the cluster sampling method with a total of 90 respondents. The data analysis technique used is qualitative analysis with the Likert scale method. From the research results, it can be seen that the quality of employee service and the level of customer satisfaction of the Kuta Mimba Cooperative are good category and customer participation in the savings and loan programs is medium category. Based on the results of this study, it can be suggested that customer participation needs to be increased, especially in the Koperasi Kuta Mimba savings program.

Keywords: *cooperatives, perception, service, satisfaction, participation*

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Pembangunan ekonomi dapat dilihat dalam empat dimensi pokok, yaitu penanggulangan kemiskinan, pertumbuhan, keberlanjutan pembangunan dari masyarakat agraris menjadi masyarakat industri, dan perubahan atau transformasi

ekonomi (Ariani & Utama (2019). Provinsi Bali memiliki struktur ekonomi yang sebagian besar sumber pemasukan masyarakat berasal dari sektor tersier (pariwisata).

Sektor pariwisata sebagai sektor utama pendapatan masyarakat Bali mendorong banyaknya pelaku UMKM dalam menjuang sektor tersebut. Masalah permodalan menjadi kendala utama bagi UKM untuk tumbuh dan berkembang. Salah satu lembaga keuangan yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhannya adalah Koperasi. Koperasi berperan sebagai wadah demokrasi ekonomi dan sosial yang dimiliki bersama para anggota, pengurus maupun pengelola (Rohmat, 2016). Perkembangan koperasi dapat ditunjukkan dari keunggulan bersaing (*competitive advantages*) koperasi dibandingkan lembaga non koperasi. Keadaan tersebut tercermin antara lain dari peningkatan jumlah dan ragam koperasi, jumlah dan ragam dalam bidang koperasi, jumlah simpanan anggota, jumlah modal usaha, serta jumlah usaha koperasi (Hanel *dalam* Elviantari, 2015).

Koperasi Kuta Mimba berdiri sejak tahun 1983 yang awalnya merupakan koperasi serba usaha namun telah berubah menjadi koperasi simpan pinjaman. Partisipasi nasabah pada program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba menggambarkan tren yang cenderung menurun. Sebagian besar nasabah merupakan wirausaha yang perekonomiannya bergantung pada kondisi daerah setempat, dimana adanya gejolak perekonomian daerah yang diakibatkan oleh pandemi COVID-19 menyebabkan pendapatan sebagian besar nasabah Koperasi Kuta Mimba mengalami penurunan.

Persaingan yang semakin ketat antar lembaga keuangan sejenis serta adanya permasalahan perekonomian nasabah menjadi tantangan Koperasi Kuta Mimba untuk mempertahankan eksistensinya. Koperasi Kuta Mimba dituntut untuk beradaptasi pada segala kondisi baik ataupun buruk perekonomian daerah sekitar sehingga nasabah tidak berpaling pada lembaga keuangan lainnya. Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan kebutuhan nasabah sehingga dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam berpartisipasi pada program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba. Maka dari itu dipandang perlu melakukan evaluasi melalui penelitian yang berjudul “Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Layanan dan Partisipasinya pada Program Simpan Pinjam di Koperasi Kuta Mimba”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diuraikan rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian nasabah pada kualitas layanan Koperasi Kuta Mimba?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada layanan Koperasi Kuta Mimba?
3. Bagaimana partisipasi nasabah pada program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin di capai peneliti adalah

- 1 Untuk mengetahui penilaian nasabah pada kualitas layanan Koperasi Kuta Mimba
- 2 Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada layanan Koperasi Kuta Mimba
- 3 Untuk mengetahui partisipasi nasabah pada program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba

2. Metode Penelitian

2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Koperasi Kuta Mimba yang tersebar di Legian, Kuta, dan Denpasar dilakukan pada bulan Januari sampai Maret 2021. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan adanya gejolak perekonomian daerah serta menurunnya pendapatan sebagian besar nasabah Koperasi Kuta Mimba menuntut koperasi untuk dapat beradaptasi pada segala kondisi baik ataupun buruk. Maka dari itu, Koperasi Kuta Mimba perlu memahami kebutuhan nasabahnya melalui evaluasi kualitas layanan sehingga dapat mempertahankan partisipasi nasabah Koperasi Kuta Mimba agar tidak berpaling pada lembaga keuangan lain.

2.2 Data dan Sumber Data

2.2.1 Jenis dan sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian dapat berupa data kuantitatif dan data kualitatif (Sofyan, 2010). Data tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Data kuantitatif diperoleh dari laporan bulanan Koperasi Kuta Mimba tahun 2020 untuk mengetahui jumlah nasabah pada setiap program simpanan pinjaman, disetiap koperasi cabang tahun 2020 sehingga dapat mengetahui flutuasi nasabah Koperasi Kuta Mimba setiap bulannya.
2. Data kualitatif diperoleh dari persepsi nasabah koperasi, gambaran umum Koperasi Kuta Mimba, dan penjelasan tabahan dari pihak-pihak terkait untuk memperkuat data yang akan dianalisis

2.2.2 Sumber data

Sumber data dari penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer dalam penelitian ini adalah jawaban atas pernyataan yang disampaikan yang terdiri jawaban responden atas kuesioner yang telah diberikan serta penjelasan pengurus ataupun staf yang akan melengkapi hasil analisis.
2. Data Sekunder dalam penelitian ini berasal dari studi kepustakaan seperti dokumen koperasi, literatur, majalah, website internet, penelitian terdahulu, catatan dan lain sebagainya.

2.2.3 Metode pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua metode diantaranya metode wawancara sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada reponden mengenai data yang diteliti (Sugiyono, 2012). Studi dokumentasi yang dimaksud disini adalah buku serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan judul penulis.

2.3 Populasi dan Responden Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah Koperasi Kuta Mimba cabang Denpasar, Legian dan Kuta. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Clutser Sampling*. Responden yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 30 reponden cabang Legian, 30 responden cabang Kuta, 30 reponden cabang Denpasar sehingga total responden dalam penelitian ini 90 orang. Ukuran reponden dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan ukuran minimum reponden yang dapat diterima berdasarkan metode deskriptif yaitu minimal 30 reponden (Umar 2004 dalam (Dewi, 2019)).

2.4 Variabel Penelitian dan Metode Analisis Data

2.4.1 Variabel penelitian

Penelitian ini menggunakan kuisioner tertutup dengan variabel pengetahuan nasabah pada layanan koperasi sebagai data penunjang, kualitas layanan yang terdiri atas indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Adapun variabel kepuasan nasabah terdiri atas indikator kesesuaian harapan, evaluasi pasca transaksi, dan komitmen. Variabel partisipasi nasabah terdiri atas indikator partisipasi nasabah dalam menggunakan jasa simpan pinjam koperasi.

2.4.2 Metode analisis data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong dalam (Yuwanza, 2019)). Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sholikhah, 2016). Pengukuran data digunakan dengan pengukuran skala likert demi mengolah data yang telah didapatkan dari pernyataan terkait pengetahuan nasabah terhadap kualitas layanan, penilaian kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan partisipasi nasabah pada program simpan pinjam. Menurut Monulandi et al. (2016) analisis skala *likert* yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena seseorang.

Sikap merupakan respon dari adanya bentuk-bentuk pengetahuan sosial yang secara otomatis yang timbul akibat pemahaman terhadap stimulus sosial (Ferguson, 2004). Adapun kelas interval yang digunakan demi menunjukkan katagori disetiap variable yaitu sebagai berikut :

1. Pengetahuan Nasabah Koperasin Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	Katagori
1	360 – 647	4 – 6	Sangat Rendah
2	648 – 935	7 – 10	Rendah
3	936 – 1.223	11 – 14	Sedang
4	1.224 – 1.511	15 – 17	Tinggi
5	1.512 – 1.800	18 – 20	Sangat Tinggi

2. Kualitas Layanan Karyawan Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	Katagori
1	900 – 1.619	10 – 17	Sangat Buruk
2	1.620 – 2.339	18 – 25	Buruk
3	2.340 – 3.059	26 – 33	Sedang
4	3.060 – 3.779	34 – 41	Baik
5	3.780 – 4.500	42 – 50	Sangat Baik

3. Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	Katagori
1	540 – 971	6 – 10	Tidak Puas
2	972 – 1.403	11 – 15	Kurang Puas
3	1.404 – 1.835	16 – 20	Sedang
4	1.836 – 2.267	21 – 25	Puas
5	2.268 – 2.700	26 – 30	Sangat Puas

4. Partisipasi Nasabah Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	Katagori
1	270 – 485	3 – 4	Sangat Rendah
2	486 – 701	5 – 7	Rendah
3	702 – 917	8 – 10	Sedang
4	918 – 1.133	11 – 13	Tinggi
5	1.134 – 1350	14 – 15	Sangat Tinggi

Setelah penulis memperoleh data-data dan informasi yang diperlukan dari lapangan dan telah diolah secara sistematis melalui perthitungan skala likert selanjutnya data dianalisis secara deskriptif kualitatif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat dimengerti.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.
Rekapitulasi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Umur	<25 tahun	7	8
	25-35 tahun	12	13
	36-45 tahun	15	17
	>45 tahun	56	62
	Total	90	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	39	43
	Perempuan	51	57
	Total	90	100
Pekerjaan	Wirausaha	51	57
	Pegawai Negeri Sipil	1	1
	Pegawai Swasta	26	29
	Lainnya	12	13
	Total	90	100
Pendidikan Terakhir	SD	4	4
	SMP	11	12
	SMA	52	58
	Sarjana	13	14
	Diploma	10	11
	Total	90	100
Alasan menjadi nasabah koperasi	Karena pelayannya	50	56
	Karena jaraknya dekat	11	12
	Karena program simpan pinjam yang ditawarkan	29	32
	Total	100	100

Sumber : Data primer (diolah) 2021

Data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar reponden penelitian ini berusia >45 tahun yaitu sebanyak 56 reponden atau 62%. Ditinjau dari jenis kelamin sebagian besar reponden adalah perempuan yaitu sebanyak 51 reponden atau 57%. Ditinjau dari pekerjaan reponden, sebagian besar merupakan wirausaha yaitu sebanyak 51 responden atau 57%. Ditinjau dari pendidikan terakhir sebagian besar reponden menjalankan pendidikan hingga SMA yaitu sebanyak 52 responden atau 58%. Ditinjau dari alasan reponden menjadi nasabah koperasi sebagian besar memilih menjadi nasabah Koperasi Kuta Mimba dikarenakan pelayanannya yaitu sebanyak 50 responden atau 56%.

3.2 Pengetahuan Nasabah pada Layanan Koperasi Kuta Mimba

Tabel 2.

Rekapitulasi Skor Pengetahuan Nasabah pada Layanan Simpan Pinjam di Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	F	%	Kategori
1	360 – 647	4 – 6	0	0	Sangat Rendah
2	648 – 935	7 – 10	10	11	Rendah
3	936 – 1.223	11 – 14	49	54	Sedang
4	1.224 – 1.511	15 – 17	30	33	Tinggi
5	1.512 – 1.800	18 – 20	1	2	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer (diolah)

Perhitungan skor total menunjukkan nilai 1.217, dengan demikian skor tersebut berada pada kategori sedang (936– 1.223) atau sebanyak 54% responden memiliki tingkat pengetahuan pada kategori sedang. Skor tertinggi berada pada pernyataan bahwa nasabah mengetahui seluruh program tabungan di Koperasi Kuta Mimba yaitu dengan skor 316. Sedangkan skor terendah berada pada pernyataan nasabah mengetahui ketentuan program kredit di Koperasi Kuta Mimba dengan skor 296. Persepsi responden mengenai pengetahuan nasabah pada layanan simpan-pinjam berada pada kategori sedang, maksudnya secara umum nasabah telah mengenali layanan simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba namun masih perlu diperdalam untuk memahami layanan tersebut sehingga dapat berpengaruh pada perubahan perilaku nasabah

3.3 Kualitas Layanan Koperasi Kuta Mimba

Tabel 3.

Rekapitulasi Skor Kualitas Layanan Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	F	%	Kategori
1	900 – 1.619	10 – 17	0	0	Sangat Buruk
2	1.620 – 2.339	18 – 25	0	0	Buruk
3	2.340 – 3.059	26 – 33	0	0	Sedang
4	3.060 – 3.779	34 – 41	53	59	Baik
5	3.780 – 4.500	42 – 50	37	41	Sangat Baik

Sumber : Data primer (diolah) 2021

Total skor yang diperoleh dari jawaban responden pada kualitas layanan Koperasi Kuta Mimba adalah 3.767 yang berada pada kategori baik (3.060-3.779) sehingga persepsi nasabah terhadap kualitas layanan karyawan Koperasi Kuta Mimba berada pada kategori baik atau sebanyak 59% responden memiliki persepsi kualitas layanan pada kategori baik. Jawaban yang memiliki skor tertinggi yaitu sebesar 386 didapat dari pernyataan karyawan melayani dengan sopan dan jujur.

Skor terendah berada pada pernyataan karyawan memahami setiap unit usaha yang dijalankan dengan skor 363. Katagori baik pada kualitas layanan yaitu koperasi telah memberikan layanan yang sesuai kebutuhan nasabah sehingga dapat diterima dengan baik namun masih terdapat aspek yang dapat ditingkatkan.

3.4 *Tingkat Kepuasan Nasabah pada Layanan Koperasi Kuta Mimba*

Tabel 4.

Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan Nasabah Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	F	%	Katagori
1	540 – 971	6 – 10	0	0	Tidak Puas
2	972 – 1.403	11 – 15	0	0	Kurang Puas
3	1.404 – 1.835	16 – 20	2	3	Sedang
4	1.836 – 2.267	21 – 25	59	65	Puas
5	2.268 – 2.700	26 – 30	29	32	Sangat Puas

Sumber : Data primer (diolah) 2021

Jawaban reponden skor total yang diperoleh pada dimensi kepuasan nasabah pada layanan koperasi adalah 2.253 yang berada pada katagori puas (1.836-2.267) atau sebanyak 65% responden memiliki tingkat kepuasan pada katagori puas. skor tertinggi sebesar 386 didapat dari pernyataan karyawan mampu membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi. Skor terendah berada pada pernyataan nasabah menyarankan teman atau kerabat untuk menabung dan meminjam dana di Koperasi Kuta Mimba dengan skor 358. Katagori puas artinya pelanggan merasa puas, tetapi masih mungkin untuk berpindah ketika suatu penawaran lebih baik muncul.

3.5 *Partisipasi Nasabah pada Layanan Koperasi Kuta Mimba*

Tabel 5.

Rekapitulasi Skor Partisipasi Nasabah pada Program Simpan Pinjam Koperasi Kuta Mimba

No.	Skor Total	Skor Individu	F	%	Katagori
1	270 – 485	3 – 4	0	0	Sangat Rendah
2	486 – 701	5 – 7	2	0	Rendah
3	702 – 917	8 – 10	59	67	Sedang
4	918 – 1.133	11 – 13	22	25	Tinggi
5	1.134 – 1350	14 – 15	7	8	Sangat Tinggi

Sumber : Data primer (diolah) 2021

Jawaban reponden menunjukkan skor total yang diperoleh pada dimensi partisipasi nasabah pada program simpan pinjam koperasi adalah 915 yang berada diantara kelas interval 702-917 atau sebanyak 67% teresponden tergolong memiliki partisipasi program simpan pinjam pada katagori sedang. Skor tertinggi sebesar 312 didapat dari pernyataan partisipasi nasabah dalam mengikuti program kredit di

Koperasi Kuta Mimba. Skor terendah berada pada partisipasi nasabah turut serta dalam program baru di Koperasi Kuta Mimba dengan skor 298. Maksud katagori sedang pada partisipasi nasabah terhadap program simpan pinjam Koperasi Kuta Mimba adalah nasabah sudah memiliki kesadaran dalam berpartisipasi pada program simpan pinjam namun terdapat aspek yang masih perlu ditingkatkan.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan partisipasinya pada program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba, maka dapat diketahui bahwa Kualitas layanan Koperasi Kuta Mimba tergolong dalam katagori baik dengan persepsi responden pada katagori baik 59%, katagori sedang 0 %, dan katagori sangat baik 41 %. Kepuasan responden pada layanan di Koperasi Kuta Mimba tergolong pada katagori puas dengan presentase dengan 65% reponden merasa puas, 3 % responden cukup puas, dan 32 % sangat puas. Partisipasi nasabah terhadap program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba berada oada katagori sedang dengan presentase 67 % responden memiliki partisipasi sedang, 25 % responden memiliki partisipasi tinggi dan 8% responden memiliki partisipasi sangat tinggi.

4.2 Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu Koperasi Kuta Mimba dapat meningkatkan sosialisasi serta penyediaan brosur mengenai program simpan pinjam yang dijalankan khususnya pada program kredit sehingga dapat meningkatkan pengetahuan nasabah. Selain itu, untuk meningkatkan partisipasi nasabah, karyawan koperasi dapat meningkatkan motivasi nasabah dalam berpartisipasi serta pemberian intensif ataupun kemudahan nasabah dalam berpartisipasi pada program simpan pinjam di Koperasi Kuta Mimba.

5. Ucapan Terima Kasih

Pertama tama penulis ucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian ini, terutama kepada karyawan Koperasi Kuta Mimba serta seluruh responden dan informan kunci sehingga penyusunan jurnal ini dapat diselesaikan

Daftar Pustaka

- Ariani, Ni Ketut Ayu, and Made Suryana Utama. 2019. Sektor Analisis Pergeseran Struktur Ekonomi dan Sektor Potensial dalam Mendukung Pembangunan di Kabupaten Karangasem 15 (1): 1–31.
- Dewi, Ni Putu Pande Yunita Sari. 2019. Hubungan Partisipasi Anggota dengan Kinerja KUD Peguyangan. Skripsi, 1–77.
- Elviantari, Dety. 2015. Analisis Perkembangan Usaha pada Koperasi Praja Nirmala (KPN) Kabupaten Ketapang, 1–14.

- Ferguson. 2004. How Social Perception can Automatically Influence Behavior. *Trends in Cognitive Sciences*. 8 (1): 33 – 39.
- Monulandi, Maria Marlyn, Joachim N.K. Dumais, and Lyndon R.J. Pangemanan. 2016. Persepsi Nasabah Terhadap Penerapan Prinsip 5C dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Tombatu, Minahasa Tenggara. *Agri-Sosioekonomi* 12 (2a): 303.
- Rohmat, Aji Basuki. 2016. Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Koperasi dalam Undang-Undang Koperasi (Studi Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 dan Undang-Undang No.17 Tahun 2012). *Jurnal Pembaharuan Hukum* 2 (1): 138.
- Sholikhah, A. 2019. Statistik Deskriptif dalam Penelitian Kualitatif. *Komunika: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 10(2): 342-362.
- Sofyan. 2010. *Statistik Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- Yuwanza, Nova. 2019. Analisis Peran Koperasi Jasa Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat (Studi Kasus Pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Lambaro Aceh Besar). *Skripsi*, 1–98.