

**STRATEGI PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA
DI KOPERASI AL-IKHLAS DEPAG KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Institut Agama Islam (IAIN) Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Islam (S. Sos.I) Dalam Bidang Manajemen Dakwah (MD)**



Oleh:

ABD LATIF

NIM : B04304037

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH (MD)
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2008**

Abstrak

STRATEGI PELAYANAN TERHADAP ANGGOTA DI KOPERASI AL-IKHLAS DEPAG KOTA SURABAYA

ABD LATIF

NIM : B04304037

Dalam penerapan strategi bersaing terhadap anggota pada sebuah koperasi ada beberapa hal tindakan-tindakan ofensif ataupun defensive guna menciptakan posisi yang aman (*defendable position*), secara luas ini mencakup sejumlah pendekatan yang mungkin meliputi :

- a. Menempatkan koperasi dalam posisi sedemikian hingga kemampuannya memberikan pertahanan yang terbaik untuk menghadapi rangkaian kekuatan persaingan yang ada.
- b. Mempengaruhi keseimbangan kekuatan melalui gerakan strategis, dan karenanya memperbaiki posisi relatif koperasi.
- c. Mengantisipasi pergeseran pada faktor-faktor yang menjadi penyebab kekuatan persaingan dan menanggapi, sehingga karenanya memanfaatkan perubahan dengan memilih strategi yang cocok dengan keseimbangan persaingan yang baru sebelum lawan menyadari.

Pelayanan prima terhadap anggota merupakan salah satu strategi untuk menjaga hubungan dan kelancaran berjalannya sebuah koperasi dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang telah disepakati karena keberlangsungan anggota akan menentukan keberlangsungan koperasi itu sendiri, maka dari itu dianggap sangat perlu dan penting dalam sebuah

koperasi terkait dengan strategi pelayanan yang akan diterapkan kepada anggotanya.

Semakin banyak karyawan merasa terlibat dalam pengembangan strategi pelayanan, semakin berhasil perusahaan menanamkan prinsip-prinsipnya. Gagasan yang berasal dari karyawan yang cukup senior dan sudah beberapa tahun bekerja di perusahaan, lebih dapat diterima dan diimplementasikan. Karena jika dilihat dari segi waktu, karyawan yang senior akan lebih tau atau lebih memahami dalam mengonsep tercapainya suatu gagasan untuk memajukan perusahaannya. Oleh karena itu, sangat penting untuk melibatkan karyawan dalam penyusunan rencana program serta mengkomunikasikannya secara terbuka kepada mereka mengenai tujuan, criteria kunci sukses, dan jangka waktu implementasinya.