

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dalam situasi lingkungan yang penuh dengan dinamika ini, strategi harus dapat menciptakan organisasi yang dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan dan dalam saat bersamaan dapat pula bersaing secara efektif dalam konteks lokal, regional bahkan dalam konteks global, dengan kata lain dunia usaha kini dituntut untuk mengembangkan strategi yang antisipatif terhadap kecenderungan-kecenderungan baru guna mencapai dan mempertahankan posisi bersaingnya.

Perencanaan strategi adalah proses memutuskan program-program usaha yang akan dilakukan suatu organisasi dalam rangka implementasi strategi dan menaksir jumlah sumber daya yang akan dilaksanakan untuk tiap program jangka panjang.

Ada lima strategi yang harus dilakukan oleh manajer:

1. Mengembangkan suatu konsep usaha dan membentuk visi kemana organisasi akan dijalankan.
2. Menjalankan misi menjadi tujuan yang lebih spesifik.
3. Membuat suatu strategi untuk mencapai kinerja yang ditargetkan.
4. Implementasi dan pelaksanaan strategi yang dipilih secara efektif dan efisien.
5. Evaluasi prestasi.

Strategi yang baik dan bagaimana mengawasi usahanya dengan memperhatikan kesempatan dan ancaman yang berasal dari lingkungan, kemudian memadukannya dengan berbagai kekuatan dan kelemahan yang ada dalam perusahaan, barulah strategi dapat disusun dengan baik, serta bagaimana sistem pengawasan yang efektif, sehingga implementasi strategi bisa berjalan dengan baik sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.¹

Koperasi adalah merupakan singkatan dari kata ko/co dan operasi/operation. Koperasi adalah suatu kumpulan orang-orang untuk bekerjasama demi kesejahteraan bersama. Berdasarkan undang-undang nomor 12 tahun 1967, koperasi Indonesia adalah organisasi ekonomi rakyat yang berwatak sosial dan beranggotakan orang-orang, badan-badan hukum koperasi yang merupakan tata susunan ekonomi sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan.²

Sehingga dari adanya koperasi tersebut bisa menjadikan perekonomian masyarakat menjadi pulih, sehingga kemiskinan yang semakin melanda dan menyangsarkan rakyat Indonesia ini bisa berkurang dengan di topang oleh adanya koperasi yang sudah mulai masuk desa-desa. Dengan bersama-sama memajukan atau mengembangkan usaha perekonomian rakyat yaitu koperasi, akan menciptakan kehidupan rakyat yang makmur dan sejahtera.

¹ Napa j. Awat, S.U., (Yogyakarta: liberty Yogyakarta, 1998)

² Jurnal Nasional (Jakarta : 21 Januari 2008)

Berikut di bawah ini adalah landasan koperasi indonesia yang melandasi aktifitas koperasi di indonesia:

- a. Landasan ideal - Pancasila
- b. Landasan mental - setia kawan dan kesadaran diri sendiri
- c. Landasan struktural dan gerak - UUD 1945 pasal 33 ayat 1

a) Fungsi Koperasi:

1. Sebagai urat nadi kegiatan perekonomian indonesia
2. Sebagai upaya mendemokrasikan sosial ekonomi indonesia.
3. Untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara indonesia
4. Memperkokoh perekonomian rakyat indonesia dengan jalan pembinaan koperasi.

b) Peran dan Tugas Koperasi

1. Meningkatkan taraf hidup sederhana masyarakat indonesia.
2. Mengembangkan demokrasi ekonomi indonesia
3. Mewujudkan pendapat masyarakat yang adil dan merata dengan cara menyatukan, membina dan mengembangkan setiap potensi yang ada.

Dalam hal ini koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya dalam melayani kepuasan terhadap anggotanya ada beberapa hal yang mereka lakukan.

- 1) Kalau simpan pinjam berdasarkan urutan
- 2) Prioritas kepentingan
- 3) Melihat jumlah nominal

Lebih lanjut di kemukakan oleh Hartowo, berbicara mengenai koperasi harus jelas apa yang dimaksud, misalnya, apakah koperasi sebagai badan usaha, apakah koperasi sebagai gerakan, atau apakah koperasi sebagai suatu sistem ekonomi. Dalam uraian berikut ini kebanyakan akan di fokuskan banyak mengarah kepada pengertian koperasi sebagai badan usaha.³

Dari analisis diatas yang telah diperoleh, penulis merasa tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut mengenai “Strategi Pelayanan Terhadap Anggota di Koperasi Al-Ikhlas depag Kota Surabaya”

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini akan di fokuskan dalam hal sebagai berikut :

“Bagaimana strategi pelayanan koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya terhadap anggotanya”

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian ini di antaranya meliputi :

Untuk mengetahui strategi pelayanan koperasi Al-Ikhlas terhadap anggotanya

³ Ign Sukamdiyo, *Manajemen Koeperasi*, (Jakarta: Erlangga. 1996), hal. 3

D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian ini di antaranya :

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat luas khususnya bagi pelaku koperasi di lingkungan Al-Ikhlas Kota Surabaya
2. Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan tambahan bagi fakultas dakwah sebagai informasi ilmiah secara empiris maupun teoritis khususnya dalam bidang koperasi⁴
3. Dari adanya kegiatan penelitian ini semoga bermanfaat bagi para pembaca dan khususnya bagi peneliti sendiri.

E. DEFINISI KONSEP

Untuk menghindari adanya perbedaan konsep yang dapat berakibat pada perbedaan penafsiran atas berbagai persoalan terhadap istilah-istilah yang dapat dijadikan sebagai dasar pijakan dengan judul penelitian "*Strategi Pelayanan Terhadap Anggota di Koperasi Al-Ikhlas Depag Kota Surabaya*" meliputi :

a. Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategos*" yang berasal dari kata *stratos* yang artinya memimpin strategi dalam konteks awalnya di artikan sebagai *generalship* atau sesuatu yang dikerjakan oleh para

⁴ Ber Anger, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2002), hal. 14

jenderal membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan perang.⁵

Kata "strategi" adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani, strat dan gos. Adapun strat-gos dapat diterjemahkan sebagai "komandan militer" Dalam bidang manajemen, definisi mengenai strategi cukup beragam dan bervariasi dari beberapa ahli dan pengarangnya. Gerry Johnson dan Kevan Scholes (dalam buku "Exploring Corporate Strategy") misalnya mendefinisikan strategi sebagai arah dan cakupan jangka panjang organisasi untuk mendapatkan keunggulan melalui konfigurasi sumber daya alam dan lingkungan yang berubah untuk mencapai kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pihak yang berkepentingan (stakeholder).

Henry Mintzberg mendefinisikan strategi sebagai 5P, yaitu: strategi sebagai PERSPECTIF, strategi sebagai POSISI, strategi sebagai PERENCANAAN, strategi sebagai POLA kegiatan, dan strategi sebagai "PENIPUAN" (Ploy) yaitu muslihat rahasia. Sebagai Perspektif, di mana strategi dalam membentuk misi, misi menggambarkan perspektif kepada semua aktivitas. Sebagai Posisi, di mana dicari pilihan untuk bersaing. Sebagai Perencanaan, dalam hal strategi menentukan tujuan performansi perusahaan. Sebagai Pola kegiatan, di mana dalam strategi dibentuk suatu pola, yaitu umpan balik dan penyesuaian. Sehingga dapat memperoleh hasil yang sama-sama menguntungkan pada kedua belah pihak, baik pada produsen dan konsumennya.

⁵ Ronald Nangol, *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 1996), hal. 46

Dari berbagai pengertian dan definisi mengenai strategi, secara umum dapat didefinisikan bahwa strategi itu adalah suatu cara atau rencana tentang serangkaian manuver, yang mencakup seluruh elemen yang kasat mata maupun yang tak-kasat mata, untuk menjamin keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan, dengan memperoleh hasil yang sangat menguntungkan.

Strategi juga termasuk jenis rencana karena akan menentukan tindakan-tindakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang diinginkan, strategi pada dasarnya adalah penentuan cara yang harus dilakukan agar memungkinkan memperoleh hasil yang optimal, obyektif, dan dalam jangka waktu yang relatif singkat serta tepat menuju tercapainya tujuan yang diinginkan.

Strategi juga diartikan oleh H.M. Arifin M. Ed adalah sebagai segala upaya untuk menghadapi sasaran tertentu dalam kondisi tertentu untuk mencapai hasil secara maksimal.

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.

Strategi dalam artian lain adalah rencana jangka panjang dengan diikuti tindakan-tindakan yang ditujukan untuk mencapai tujuan tertentu, yang umumnya adalah "kemenangan". Strategi dibedakan dengan taktik yang memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dan waktu yang lebih singkat, walaupun pada umumnya orang sering kali mencampuradukkan ke dua kata tersebut. Contoh berikut menggambarkan perbedaannya, "Strategi untuk memenangkan keseluruhan kejuaraan dengan taktik untuk memenangkan satu pertandingan".

Pada awalnya kata ini dipergunakan untuk kepentingan militer saja tetapi kemudian berkembang ke berbagai bidang yang berbeda seperti strategi bisnis, olahraga (misalnya sepak bola dan tenis), catur, ekonomi, pemasaran, perdagangan, manajemen strategi

b. Pelayanan

Menurut Thomas J. Peters dan Robert H. Waterman Jr berpendapat bahwa penerapan pelayanan yang baik dengan sendirinya akan mendatangkan keuntungan bagi koperasi ataupun pada sebuah perusahaan.

Dalam rangka menyiapkan filosofi mutu pelayanan, agar siap diterapkan dalam perusahaan, pelayanan prima tidak boleh diperkenalkan sebagai sesuatu yang baru – lebih baik sebagai suatu perkembangan logis dari yang telah dilakukan oleh perusahaan sebelumnya. Perusahaan yang telah berhasil menerapkan filosofi pelayanan biasanya mensosialisasikannya ke seluruh bagian perusahaan sebagai proses yang berkelanjutan, bukan sekadar sebuah kampanye sesaat.

Pelayanan juga bisa berbentuk apapun yang pada hakekatnya diberikan agar anggota merasakan kenyamanan dan keleluasaan dalam melaksanakan segala aktifitas yang berkenaan dengan koperasinya, pelayanan terhadap anggota diatur tegas dalam UU No 25 karena berangkat dari tujuan utama dibentuknya koperasi.

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.

Salah satu cara yang bermanfaat untuk memperkenalkan filosofi pelayanan adalah dengan memperlihatkan efektifitasnya melalui suatu pola percontohan. Pola percontohan sangat penting artinya bila dalam lingkungan perusahaan terdapat kecenderungan yang tinggi untuk menolak program perubahan, yaitu kecenderungan untuk tidak ingin merubah terhadap program kerja yang lama dengan program kerja yang baru.

Apapun pelayanan yang diberikan kepada anggota tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksanaanya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas terhadap pelayanan yang telah diterimanya.

Sehubungan dengan itu pelayanan kepada anggota harus mempunyai makna mutu pelayanan sehingga menjadikan anggota puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai dengan target yaitu :

1. Memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.

2. Memuaskan pelanggan artinya bahwa setiap keinginan orang yang menerima pelayanan merasa puas, berkualitas dan tepat waktu dan biaya terjangkau.

Sedangkan unsur-unsur kualitas pelayanan adalah :

- a. PENAMPILAN. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti : wajah harus menawan, badan harus tegap / tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku, penampilan penuh percaya diri, busana harus menarik
- b. TEPAT WAKTU & JANJI. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. KESEDIAAN MELAYANI. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. PENGETAHUAN DAN KEAHLIAN. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Disini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

- e. **KESOPANAN & RAMAH TAMAH.** Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.
- f. **KEJUJURAN DAN KEPERCAYAAN.** Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. **KEPASTIAN HUKUM.** Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK apabila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.

- h. KETERBUKAAN. Secara pasti bahwa setiap urusan / kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.
- i. EFISIEN. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat, serta hasil dan kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. BIAYA. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. TIDAK RASIAL. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. KESEDERHANAAN. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

c. Anggota

Anggota koperasi adalah orang-orang atau badan hukum koperasi yang mempunyai kepentingan ekonomi yang sama sebagai pemilik dan sekaligus pengguna jasa, berpartisipasi aktif untuk mengembangkan usaha koperasi dan syarat-syarat lain yang ditentukan dalam Anggaran Dasar Koperasi serta terdaftar dalam buku daftar anggota ada juga yang mengartikan anggota koperasi adalah merupakan individu-individu atau koperasi-koperasi yang menjadi bagian dari koperasi tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Sebagai anggota koperasi wajib membayar sejumlah uang untuk simpanan pokok dan simpanan wajib.

Yang dimaksud anggota disini adalah orang yang di rekrut oleh pengurus koperasi dan bekerja untuk kepentingan koperasi selama beberapa waktu ataupun seterusnya dan wajib menerima pelayanan yang layak dari koperasi sehingga perjalanan koperasi berjalan sesuai dengan visi dan misi koperasi itu sendiri. Dalam UU. No 25 tahun 1992 pasal 3 disebutkan bahwa, koperasi bertujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Anggota tidak hanya wajib menerima pelayanan yang baik, akan tetapi juga, seorang anggota wajib mematuhi dan menjalankan aturan yang telah dibuat oleh koperasi itu sendiri karena berjalan dan tidaknya koperasi itu tergantung pada berjalan dan tidaknya elemens-elemens yang ada pada koperasi itu sendiri yang meliputi; pengurus dan anggota. Karena jika berjalan sepihak, atau salah satu diantara keduanya, maka akan terjadi

ketimpangan dan bisa menjadikan koperasi tersebut akan fakum, atau tidak ada aktifitas pada koperasi tersebut.

Di organisasi kita, peran anggota baik itu Pengurus, Staf maupun relawan kemudian menjadi sebuah kunci dari sebuah kesuksesan. Relawan menjadi bagian penting dalam kesuksesan organisasi. Dalam pengertiannya, relawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang secara ikhlas karena panggilan nuraninya memberikan apa yang dimilikinya tanpa mengharapkan imbalan/ upah ataupun karier.

Dalam rangka keberlanjutan program kemanusiaan di masyarakat, maka peran relawan menjadi sangat penting. Kondisi yang perlu terus dijaga bagi keberadaan peran para relawan adalah jiwa kerelawanan. Hasilnya adalah timbulnya jiwa kebersamaan (social cohesion) yang merupakan dampak positif dari peran kerelawanan.

Salah satu komponen penting bagi keberlanjutan peran relawan adalah manajemen relawan. Dengan demikian hasil kerja para relawan akan semakin nyata dan berarti di masyarakat.

Pedoman keanggotaan dan manajemen relawan yang telah disusun merupakan jawaban dari pembahasan di atas yang semuanya bermuara pada system pelayanan keanggotaan. Namun system yang baik juga perlu diikuti dengan implementasi sehingga hasilnya bisa optimal. Sebagai sebuah indicator dalam system keanggotaan yang baik adalah kemampuan teknis dan partisipasi anggota dalam kegiatan organisasi.

Penulis menilai hal ini dari dua paradigma yaitu bagaimana organisasi mengelola database keanggotaannya dan bagaimana akses serta kemampuan anggota untuk berkontribusi di kegiatan organisasi. Bicara tentang paradigma ke-dua sudah pernah disinggung sebelumnya yaitu melalui mekanisme pendidikan dan pelatihan serta penugasan. Kita batasi dalam paradigma yang pertama yaitu bagaimana organisasi mengelola database keanggotaannya. Hal ini menjadi sangat penting karena koperasi adalah organisasi yang besar, dengan jumlah anggota yang lebih dan system yang kompleks, sehingga memerlukan penataan tentang keanggotaan yang lebih pula untuk mengurus arah pembinaan dan menjaga arah organisasi. adalah sebuah peluang sekaligus warning manakala keanggotaan tdak dikelola secara rapi.

d. Koperasi

Menurut Mohammad Hatta dalam buku manajemen koperasi tentang pengertian koperasi adalah usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong, sedangkan pengertian koperasi Jerman (1988) adalah perkumpulan yang keanggotaannya tidak tertutup yang mempunyai tujuan meningkatkan aktivitas ekonomi anggotanya, dengan jalan menyelenggarakan usaha bersama.⁶

⁶ Ign Sukamdiyo, *Manajemen Koperasi* (Semarang: PT. Gelora Aksara Pratama, 1997), hal. 3

Lebih lanjut di kemukakan oleh Mohammad Hatta bahwa gerakan koperasi adalah perlambang harapan bagi kaum ekonomi lemah, berdasarkan *self-help* dan tolong menolong diantara anggotanya, sehingga dapat melahirkan rasa saling percaya kepada diri sendiri. Ia di dorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan, berdasarkan prinsip “seorang buat semua dan semua buat seorang”.

Koperasi juga mengandung makna “kerja sama”. Koperasi (*cooperation*) bersumber dari kata *co-operation* yang artinya “kerja sama”. Ada juga yang mengartikan koperasi dalam makna lain yaitu menolong satu sama lain (*to help one another*) atau saling bergandengan tangan (*hand in hand*).⁷

Strategi pelayanan dapat didefinisikan dengan perencanaan dalam rangka memberikan pelayanan terhadap anggotanya agar anggota merasa ada kenyamanan dan memudahkan tercapainya tujuan maupun target yang ingin dicapai, dalam rangka meningkatkan ekonomi masyarakat sebagai tujuan utama terbentuknya koperasi maka selayaknyalah semua elemen yang berkaitan dengan koperasi harus ada kesamaan visi dan kenyamanan dalam melaksanakan tugasnya.

Seperti yang disampaikan oleh Mohammad Hatta bahwa dalam pelaksanaan strategi pelayanan dalam koperasi harus didasari oleh usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong, karena dalam strategi pelayanan yang diterapkan

⁷ Arifin Sitio Halomoan Tamba. *Koperasi “teori dan praktek”*. (Erlangga: Jakarta, 2001), hal. 15

terhadap anggota perlambang harapan bagi kaum ekonomi lemah, berdasarkan *self-help* dan tolong menolong diantara anggotanya, sehingga dapat melahirkan rasa saling percaya kepada diri sendiri. Ia di dorong oleh keinginan memberi jasa kepada kawan

e. Strategi Pelayanan Koperasi Al-Ikhlas Terhadap Anggotanya

Dalam rangka memberikan pelayanan terhadap anggotanya agar anggota merasa ada kenyamanan dan memudahkan tercapainya tujuan maupun target yang ingin dicapai, dalam rangka meningkatkan ekonomi masyarakat sebagai tujuan utama terbentuknya koperasi, maka selayaknyalah semua elemen yang berkaitan dengan koperasi harus ada kesamaan visi dan kenyamanan dalam melaksanakan tugasnya.

Strategi pelayanan dalam koperasi harus didasari oleh usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong, karena dalam strategi pelayanan yang diterapkan terhadap anggota yang perlambang harapan bagi kaum ekonomi lemah.

Dalam hal ini koperasi Al-Ikhlas Kota Surabaya dalam melaksanakan Strategi pelayanan terhadap anggota selalu didasarkan pada kepentingan dan keinginan bersama dalam rangka mewujudkan visi dan misi koperasi itu sendiri. Pada pengurus ataupun anggota yang merupakan salah satu bagian dari koperasi perlu juga dijaga dan diperhatikan keinginan dan kebutuhannya demi kelancaran atau keberlangsungannya dalam pelayanan terhadap anggota. Agar setiap apa yang diinginkan atau hal-hal yang dibuthkan oleh anggota bisa dapat terpenuhi tanpa harus

menunggu, yang disebabkan oleh strategi kepengurusan dalam organisasi yang telah dikelola oleh koperasi tersebut.

Karena tidak jarang sebuah organisasi berhanti dan fakum karena diantara elemens-elemens yang ada tidak satu pemahaman dan tidak berjalan sebagaimana sebuah organisasi yang mengedepankan kepentingan bersama, sehingga bisa jadi mengedepankan kepentingan pribadi dan mengenyampingkan kepentingan bersama yang merupakan visi untuk mengembangkan atau memajukan organisasi tersebut. seperti halnya pelayanan yang telah diberikan diantaranya :

1. Kalau simpan pinjam berdasarkan urutan
2. Prioritas kepentingan
3. Melihat jumlah nominal

Disimpulkan bahwa dari variable layanan terbagi dalam 5 dimensi yaitu :

1. Dimensi Reability merupakan layanan yang bersifat keandalan, atau kemampuan untuk memberi jasa secara akurat, sesuai yang dijanjikan.
2. Dimensi Responsiveness layanan yang bersifat tanggapan.
3. Dimensi Assurance, adalah layanan yang bersifat menjamin seperti Dimensi Emphaty atau layanan yang bersifat perhatian, mengerti akan keinginan pelanggan serta layanan yang bersifat kasat mata, penampilan fisik, peralatan serta peralatan elektronik.
4. Dimensi Tangible. Layanan yang diberikan oleh sebuah institusi yang sudah memenuhi harapan antara lain :

Dari beberapa deminsi di atas, sebuah koperasi dapat dikatakan sudah memenuhi strategi pelayanan kepada anggota antara lain : Fleksibilitas waktu kerja, Pencatatan transaksi yang akurat, Penanganan masalah dengan cepat dan simpatik, dukungan institusi terhadap pegawai, kemampuan pegawai sesuai bidang kerja, kecepatan informasi produk, tanggapan dan sikap dalam menyelesaikan keluhan, kemudahan dihubungi, Aktivitas sosialisasi regulasi, kemampuan pegawai sesuai bidang kerja, Ketepatan waktu layanan, Jaminan keamanan bertransaksi, Mempermudah prosedur layanan, Kemampuan petugas teknik dalam menangani gangguan pada komputer perdagangan, Kesiapan membantu anggota bursa, Perhatian individu, Sikap hormat, keramahan dan kesopanan pegawai.

Dari strategi pelayanan tersebut, akan menjadikan sebuah perusahaan bisa lebih berkembang dalam dunia bisnis, karena jika pelayanan baik dan memuaskan terhadap anggota, maka akan menjadikan anggota simpati, tanpa harus antipati terhadap pelayanan yang diterima oleh anggota koperasi tersebut. Maka dari itu, pelayan koperasi yang mempunyai tugas untuk melayani anggota-anggota koperasi harus menguasai terhadap strategi pelayanan, agar bisa terus menarik terhadap minat anggotanya.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan ini terdiri dari Lima bab, yang masing-masing bab saling berkaitan, antara lain :

BAB I : Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, mamfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

BAB II : Pada skripsi ini akan digunakan peneliti untuk mengetengahkan kerangka teoritis yang berisi tentang kajian pustaka, kajian teoritik, dan penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III : Berisikan tentang metodologi penelitian yang membahas tentang pendekatan jenis penelitian, subyek penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV : Bab penyajian dan analisa terhadap data yang ada dengan menggunakan teknik analisa yang telah ditentukan pada bab II, maka pada bab ini akan ditemukan setting penelitian, penyajian data, analisa data, dan pembahasan.

BAB V : Bab ini adalah yang menjadi akar data kajian skripsi, pada bab ini akan dimuat beberapa hasil temuan peneliti yang menjadi kesimpulan sekaligus rekomendasi secara konseptual pada beberapa orang atau lembaga yang terkait dengan penelitian ini.