

**STRATEGI KOMUNIKASI KOPERASI
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA
SEBAGAI PELANGGAN**

(Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Berkah Sukaraja,
Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat)

SKRIPSI

**(Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen)**

Disusun Oleh:

Rudi Herdiana

C1160316



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN
PENYULUHAN PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Koperasi dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan. (Studi Kasus Pada Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Berkah Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat)**

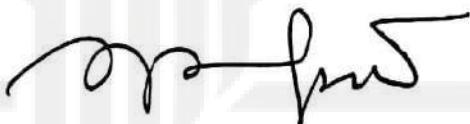
Nama Mahasiswa : Rudi Herdiana

Nomor Pokok : C1160316

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Pembimbing



Dr. Ami Purnamawati, Dra. M. Si

Direktur Program Studi S-1 Manajemen,



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE. M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Peneliti dilahirkan pada tanggal 09 Agustus 1997 di Ciamis, Jawa Barat. Merupakan anak ke dua dari dua bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Dana dan Ibu Mamah. Bertempat tinggal di Dusung Bojong Sukamulya 040/015, Desa Rawa, Kecamatan Lumbung, Kabupaten Ciamis.

Peneliti menyelesaikan pendidikan di SDN 3 Rawa, Kecamatan Lumbung, Kabupaten Ciamis pada tahun 2010, kemudian melanjutkan ke tingkat SLTP di Madrasah Tsanawiyah Negeri Maparah, Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis hingga tahun 2013. Setelah lulus dari tingkat SLTP peneliti melanjutkan pendidikan ke tingkat SLTA di Madrasah Aliyah Negeri Gegempalan, Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis dan lulus pada tahun 2016. Ditahun 2016 peneliti diterima sebagai mahasiswa Program Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Selama menjadi mahasiswa di IKOPIN, peneliti telah mengikuti beberapa kegiatan, diantaranya : Di awal menjadi mahasiswa yaitu pada tahun 2016 peneliti tergabung menjadi anggota Tarung Derajat Ikopin sampai dengan tahun 2018, dimana selama aktif di Tarung Derajat Ikopin ini peneliti diberikan amanah pada tahun 2017 sampai tahun 2018 sebagai humas. Selain tergabung menjadi anggota Tarung Derajat Ikopin dari tahun 2016 peneliti juga tergabung menjadi anggota di salah satu club motor byson yang ada di Bandung yaitu club byson padjajaran solidarity sampai dengan tahun 2018.

Pada tahun 2018 peneliti diterima menjadi salah satu asisten laboratorium komputer ikopin. Pada awal bergabung menjadi asisten peneliti diberikan amanah

menjabat sebagai anggota dari divisi kurikulum, dan pada tahun 2019 peneliti diberikan amanah sebagai koordinator sumber daya manusia di laboratorium komputer ikopin. Selain aktif sebagai asisten laboratorium, peneliti juga pada tahun 2019 diberi amanah sebagai kepala departemen sosial masyarakat di BEM KM Ikopin dan aktif sebagai anggota di Fornas Sosmas Sebandung raya serta diberikan amanah sebagai bendahara di komunitas Rumah Solidaritas demisioner Sosmas Sebandung raya.

Selama menjadi mahasiswa, peneliti sangat tertarik dengan pengabdian kepada masyarakat. Dimana dari tahun 2016 peneliti berpartisipasi sebagai *Volunteer* dalam kegiatan Ikopin Mengabdi (IKDI), kemudian ditahun 2017 – 2018 peneliti berpartisipasi sebagai anggota di divisi logistik dan divisi humas. Selanjutnya pada tahun 2019 peneliti diberikan amanah sebagai penanggung jawab dalam kegiatan Ikopin Mengabdi di Desa Genteng, Kecamatan Sukasari, Kabupaten Sumedang.

Sebagai mahasiswa, peneliti selalu berpartisipasi dalam setiap kegiatan baik di dalam maupun di luar kampus. Salah satunya pada tahun 2018 diamanahkan sebagai koordinator logistik dalam kegiatan Diesnatalis Ikopin dan pada tahun 2019 diamanahkan sebagai koordinator pembimbing dalam kegiatan PK2MB.

Untuk di luar kampus peneliti aktif dalam kegiatan karangtaruna yang berada di daerah tempat tinggal peneliti yaitu di Dusun Bojong Sukamulya, Kabupaten Ciamis. Dari tahun 2018 peneliti sudah aktif sebagai anggota dalam divisi penarikan kas, kemudian pada tahun 2019 dan tahun 2020 peneliti diberikan amanah sebagai ketua karang taruna.

ABSTRACT

Rudi Herdiana 2020, Cooperative Communication Strategies in Increasing Member Participation As a Costumer, Case study at KSP Bhakti Berkah Sukaraja, under the guidance of Ami Purnamawati.

Communication strategy can be effective if supported by several factors, among them are knowledge of the communication target, media or channel selection to carry out the strategy and the role of the communicator -- in this case is KSP Bhakti Sukaraja, which takes a big part in achieving goals.

The purpose of this research is to find out what communication strategies the cooperative uses to increase member participation as customer and to find out its members's participation to saving and borrowing in KSP Bhakti Sukaraja. Research method used in this research is a case study with descriptive data analysis using a qualitative approach.

The result shows that KSP Bhakti Sukaraja is lacking in communicating its programs and thus the members are very lacking in participation. As one of the solutions to that problem, a communication model is created to improve the participation of the members as customers. The model communication strategy is expected to give some pictures for the cooperative management to make and share each program or activity to the members.

Keywords: Communication Strategy, Member Participation As a Costumer, Saving and Loan Cooperative

IKOPIN

RINGKASAN

Rudi Herdiana 2020, Strategi Komunikasi Koperasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota sebagai pelanggan, Studi kasus pada KSP Bhakti Berkah Sukaraja, dibawah bimbingan Ami Purnamawati.

Strategi komunikasi bisa berjalan efektif jika didukung beberapa faktor, di antaranya pengetahuan tentang sasaran komunikasi, pemilihan media atau saluran untuk melancarkan strategi tersebut, pengkajian tujuan pesan untuk menentukan teknik yang akan digunakan, hingga peran komunikator -- dalam hal ini KSP Bhakti Berkah Sukareja, yang memiliki andil besar dalam pencapaian tujuan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota sebagai pelanggan dan untuk mengetahui bagaimana partisipasi anggota dalam menyimpan dan meminjam di KSP Bhakti Berkah Sukaraja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan analisis data secara deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSP Bhakti Sukaraja kurang jelas dalam menyampaikan program-program yang dimilikinya, sehingga menyebabkan partisipasi anggota sangat rendah. Sebagai salah satu solusi atas masalah tersebut, dibuat model strategi komunikasi guna meningkatkan partisipasi anggota sebagai sebagai pelanggan. Dengan adanya model strategi komunikasi ini diharapkan dapat memberi gambaran untuk manajemen koperasi dalam menentukan dan mengomunikasikan setiap program atau kegiatan koperasi kepada anggota.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan, menyimpan dan meminjam pada koperasi

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Illahi Robbi yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah –Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul, Startegi Komunikasi Koperasi dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota. Skripsi dari penelitian yang dilaksanakan di KSP Bhakti Berkah Sukaraja ini merupakan salah satu syarat dalam ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Fakultas Manajemen, Institut Koperasi Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu pada kesempatan ini Peneliti Sampaikan rasa hormat dan penghargaan yang dalam karena telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Kedua orang tua, Ibu tersayang Mamah dan Ayah tercinta Dana yang telah selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti – hentinya secara tulus kepada peneliti dan kakak peneliti Sopi Nurhayati yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada peneliti.
2. Ibu DR.Ami Purnamawati, Dra., Msi, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si, selaku Dosen Penguji Konsentrasi atas masukan – masukan yang telah diberikan.

4. Bapak Dr. Maman Suratman, Drs., MS, selaku Dosen Pengaji Koperasi atas masukan – masukan yang telah diberikan.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Koperasi Indonesia umumnya, Fakultas Manajemen yang telah membantu kelancaran penulis dalam menempuh studi.
6. Pengurus, Karyawan dan seluruh Anggota KSP Bhakti Berkah Sukaraja terutama kepada Bapak Kardana atas kerjasama dan dengan begitu sabar serta baik hati yang telah mempermudahkan penelitian ini
7. Rekan – rekan seperjuangan di Asisten Laboratorium Komputer I kopin Ramdan, Emid, Yuniar, Citra, Susi
8. Kakak – kakak di Labkom Udin, Moyo, Aldiya, Elis, Uli, Yogi, Poppy, Ridwan, Lisna, Ririn, Irham, Awil, Muksal, Ridha dan yang lainnya yang telah memberikan motivasi, serta perubahan kepada peneliti.
9. Adik – adik di Labkom Gumilar, Ari, Putu, Ossy, Ade Sumiyati, Nova, Santi, Widya dan Yana yang telah memberikan warna kehidupan kepada peneliti.
10. Rekan – rekan kelas Manajemen E 2916 Mondi, Baat, Dynan, Fauzi, Kuncung, Wildan, Yuniar, Eko, Agung, Ulong, Novi, Cica, Iwed, Rinda, Nabila, Intan, Fera, Penti, Putri, Dini, Debby, Wuri, Melinda, Syarifah, Ecy, Eca, Fifit, Kholifah, Sippa, Sri dan Ulfah yang telah memberikan pengalaman serta warna terhadap diri peneliti.

11. Rekan – rekan kepengurusan BEM KM Ikopin Khabinet Abhinaya 2019 terutama kepada para anggota Departemen Sosial Masyarakat terimakasih telah memberikan kepercayaan dan pengalaman.
12. Citra Amirunnisa, yang telah sabar membantu, menemani, dan rekan diskusi peneliti
13. Kang Haris, Kang Kamal, dan Teh Dayu, yang telah membantu dan diskusi dengan peneliti.
14. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah berbagi pengalaman.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun diharapkan mampu melengkapi penulisan-penulisan ilmiah selanjutnya. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Jatinangor, September 2020

Peneliti

IKOPIN

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
<i>1.1. Latar Belakang.....</i>	1
<i>1.2. Identifikasi Masalah.....</i>	10
<i>1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian</i>	10
<i>1.3.1. Maksud Penelitian</i>	10
<i>1.3.2. Tujuan Penelitian.....</i>	10
<i>1.4. Kegunaan Penelitian</i>	10
<i>1.4.1. Kegunaan Teoritis</i>	11
<i>1.4.2. Kegunaan Praktis.....</i>	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	12
<i>2.1. Pendekatan Masalah</i>	12

<i>2.1.1. Pendekatan Perkoperasian</i>	12
<i>2.1.2. Pendekatan Partisipasi Anggota</i>	20
<i>2.1.3. Pendekatan Ilmu Komunikasi</i>	24
<i>2.1.4. Pendekatan Strategi Komunikasi</i>	31
2.2. Metode Penelitian	36
2.2.1. Metode Penelitian yang digunakan	36
2.2.2. Data yang diperlukan.....	37
2.2.3. Sumber data dan cara menemukan data.....	38
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
2.2.5. Analisi Data.....	39
2.2.6. Tempat Penelitian	42
2.2.7. Jadwal Penelitian	42
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	43
3.1. Keadaan Umum Organisasi	43
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Simpan Pinjam Bhakti Berkah Sukaraja	43
3.2. Struktur organisasi koperasi (<i>objek penelitian</i>) RAT.....	47
3.2.1. Rapat Anggota.....	50
3.2.2. Pengurus.....	51
3.2.3. Pengawas.....	55

3.2.4. Manajer dan Karyawan.....	56
<i>3.3. Keanggotaan KSP Bhakti Berkah Sukaraja</i>	57
<i>3.3.1. Partisipasi Anggota</i>	58
<i>3.4. Kegiatan Usaha KSP Bhakti Berkah Sukaraja</i>	61
<i>3.5. Keadaan Permodalan dan Keuangan KSP Bhakti Berkah Sukaraja.....</i>	61
3.5.1. Keadaan Permodalan KSP Bhakti Berkah Sukaraja	61
3.5.2. Keadaan Keuangan KSP Bhakti Berkah Sukaraja	62
3.5.3. Sisa Hasil Usaha (SHU).....	65
<i>3.6. Keadaan Umum Wilayah Kerja KSP Bhakti Berkah Sukaraja</i>	66
3.6.1. keadaan fisik dan geografis.....	66
3.6.2. Keadaan Ekonomi	68
3.6.3. Keadaan Sosial	68
<i>3.7. Implementasi Jati Diri Koperasi.....</i>	69
3.7.1. Implementasi Definisi Koperasi	69
3.7.2. Implementasi Nilai – Nilai Koperasi	71
3.7.3. Implementasi Prinsip Koperasi	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
<i>4.1. Identitas Informan</i>	79
<i>4.2. Strategi Komunikasi Koperasi pada KSP Bhakti Berkah Sukaraja.....</i>	82
4.2.1. Mengenali Sasaran Komunikasi.....	82

4.2.2. Pemilihan Media yang Sesuai	87
4.2.3. Pengkajian Tujuan Pesan Komunikasi	90
4.2.4. Peran Komunikator dalam Komunikasi.....	98
4.3. Partisipasi Anggota sebagai Pelanggan pada KSP Bhakti Berkah Sukaraja	
.....	115
4.3.1. Partisipasi Anggota Meminjam.....	115
4.3.2. Partisipasi Anggota Membayar Angsuran Pinjaman	117
4.3.3. Partisipasi anggota dalam menyimpan	119
4.4. Strategi komunikasi koperasi yang ideal dalam meningkatkan partisipasi anggota	122
4.4.1. Strategi komunikasi koperasi ideal dalam meningkatkan partisipasi meminjam	122
4.4.2. Strategi komunikasi koperasi ideal dalam meningkatkan partisipasi membayar angsuran pinjaman	127
4.4.3. Strategi komunikasi koperasi ideal dalam meningkatkan partisipasi anggota dalam menyimpan	131
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	135
5.1. <i>Simpulan</i>	135
5.2. <i>Saran</i>	137
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN	142

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
	Tabel 1. 1 Laporan Perkembangangan Keanggotan KSP Bhakti Berkah Sukaraja 2016-2019	4
	Tabel 1. 2 Perkembangan Simpanan anggota KSP Bhakti Berkah Sukaraja tahun 2016-2019	6
	Tabel 1. 3 Partisipasi Meminjam Anggota KSP Bhakti Berkah Sukaraja tahun 2016- 2019	7
	Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KSP Bhakti Berkah Sukaraja Tahun 2016-2019	58
	Tabel 3. 2 Perkembangan jumlah simpanan pokok dan simpanan wajib KSP Bhakti Berkah Sukaraja Tahun 2016-2019	59
	Tabel 3. 3 Perkembangan Simpanan Sukarela KSP Bhakti Berkah Sukaraja Tahun 2016-2019.....	61
	Tabel 3. 4 Partisipasi Meminjam Anggota KSP Bhakti Berkah Sukaraja tahun 2016- 2019.....	60
	Tabel 3. 5 Keadaan Permodalan KSP Bhakti Berkah Sukaraja Tahun 2016-2019	62
	Tabel 3. 6 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	63
	Tabel 3. 7 Standar Pengukuran Rasio Total Debt To Equity Ratio.....	65
	Tabel 4. 1 Data Informan KSP Bhakti Berkah Sukaraja.....	81

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
	Gambar 2. 1 Komponen dalam analisis data (interactive model).....	40
	Gambar 3. 1 Susunan Struktur Organisasi KSP Bhakti Berkah Sukaraja	49
	Gambar 3. 2 Gedung KSP Bhakti Berkah Sukaraja	67
	Gambar 4. 1 Faktor yang dipertimbangkan dalam menentukan sasaran komunikasi.....	84
	Gambar 4. 2 Faktor situasi dan kondisi komunikate yang dipertimbangkan dalam menentukan sasaran dalam komunikasi	87
	Gambar 4. 3 Faktor yang dipertimbangkan dalam pemilihan media komunikasi.	89
	Gambar 4. 4 Alur tujuan yang ingin dicapai koperasi dari anggota koperasi	92
	Gambar 4. 5 Alur penggunaan teknik komunikasi yang digunakan dan waktu pelaksanaannya	96
	Gambar 4. 6 Daya tarik yang dimiliki oleh komunikator	100
	Gambar 4. 7 Kredibilitas yang dimiliki komunikator KSP Bhakti Berkah Sukaraja	102
	Gambar 4. 8 Model strategi komunikasi koperasi dalam meningkatkan partisipasi dalam partisipasi meminjam	104
	Gambar 4. 9 Model strategi komunikasi koperasi dalam meningkatkan partispasi anggota untuk membayar angsuran pinjaman.....	108
	Gambar 4. 10 Model strategi komunikasi koperasi dalam meningkatkan partisipasi anggota untuk menyimpan.....	112
	Gambar 4. 11 alur partisipasi anggota meminjam	116

Gambar 4. 12 Alur partisipasi pembayaran angsuran pinjaman.....	118
Gambar 4. 13 alur partisipasi dalam menyimpan	120
Gambar 4. 14 Keadaan partisipasi anggota sebagai pelanggan pada KSP Bhakti Berkah Sukaraja	121
Gambar 4. 15 Model strategi komunikasi koperasi ideal dalam meningkatkan partisipasi anggota meminjam	124
Gambar 4. 16 Model strategi komunikasi koperasi ideal dalam meningkatkan partisipasi anggota membayar angsuran pinjaman.....	128
Gambar 4. 17 Model strategi komunikasi koperasi ideal dalam meningkatkan partisipasi anggota menyimpan.....	132

IKOPIN