

**ANALISIS PELAKSANAAN KOMUNIKASI KERJA DALAM
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN**

*(Studi Kasus Divisi Simpan Pinjam di Koperasi Serba Usaha Tandangsari
Kabupaten Sumedang)*

SKRIPSI

oleh :

FITRI SEFTI PEBRINA

C 113 0083

Dosen Pembimbing :

Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si

Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA (SDM)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

(IKOPIN)

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAKSANAAN KOMUNIKASI KERJA
DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus Divisi Simpan Pinjam di Koperasi Serba
Usaha Tandangsari Kabupaten Sumedang)

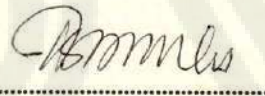
Nama Mahasiswa : FITRI SEFTI PEBRINA

Nomor Pokok : C1130083

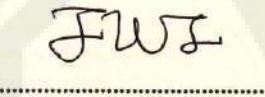
Menyetujui dan Mengesahkan,

Pembimbing

Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si



Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si



Direktur Prodi S1 Manajemen,



Dr. Djoko Purbo Suseno, M.Sc

IKOPIN

RIWAYAT HIDUP

FITRI SEFTI PEBRINA, lahir di Bandung pada tanggal 5 Juli 1995, merupakan

anak kedua dari 3 (tiga) bersaudara dari **keluarga Bapak Deni dan ibu Iis Suryati**.

Pendidikan yang pernah diikuti penulis adalah sebagai berikut :

1. Tamat SDN SUKAMANA II Kec. Paseh Kab. Bandung pada tahun 2007
2. Tamat SMP NEGERI I PASEH Kab. Bandung pada tahun 2010
3. Tamat SMA NEGERI I MAJALAYA Kab. Bandung pada tahun 2013

Pada bulan September tahun 2013 penulis tercatat sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen Sumberdaya Manusia di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).



IKOPIN

i

ABSTRACT

Fitri Sefti Pebrina. *Analysis of Working Communication in achieving worker Performance.* This research conducted at the Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Divisi Simpan Pinjam (DSP) located at Jalan Raya Tanjungsari No. 205 Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Under the guidance of Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si and Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si.

Objectives of the Research are to know :

1. Working Communication Process at KSU Tandangsari Divisi Simpan Pinjam (DSP)
 - Worker Performance at KSU Tandangsari Divisi Simpan Pinjam (DSP)
 - What kind of efforts can be done to Increase Worker Performance.
2. The Result of research pointed below :
 - As 17 items the questionnaire responded by 8 respondents showed that 84,7% stated that the work communication was going well between employees. The percentage of 84,7% was at 80% -100% interval , which means that it was very strong.
 - As 14 items the questionnaire that were responded by 8 respondents showed that 83% of workers good performance, which is in the strongest group.
3. The need for good communication between employees in the office
 - Always create conducive climate
 - Dialogue and intensive communication between fellow employees.
 - Leader and employee communication need to be maintained both inside and outside the office
 - Tasks that are communicated and how to explain them in meeting or regular meeting.

RINGKASAN

Fitri Sefti Pebrina. Analisis Pelaksanaan Komunikasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Divisi Simpan Pinjam di Koperasi Serba Usaha Tandangsari Kabupaten Sumedang). Penelitian ini dilakukan di Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Divisi Simpan Pinjam (DSP) berlokasi di Jalan Raya Tanjung Sari Nomor 205 Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Sumedang, di bawah bimbingan Dr. Inne Risnaningsih, SE, M.Si dan Drs. H. Iwan Mulyana, M.Si.

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui proses Komunikasi Karyawan Divisi Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
2. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan Divisi Simpan Pinjam KSU Tandangsari.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam Komunikasi Kerja untuk meningkatkan Kinerja Karyawan Divisi Simpan Pinjam KSU Tandangsari

Hasil penelitian menunjukkan :

1. Dari 17 item yang ada dalam kuesioner yang direspon oleh 8 responden menunjukkan 84,7 % menyatakan bahwa komunikasi kerja berjalan baik diantara para karyawan. Persentase yang menunjukkan 84,7% berada pada interval 80% - 100%, yang berarti masuk dalam golongan yang sangat kuat.

2. Dari 14 item yang ada dalam kuesioner yang direspon oleh 8 responden menunjukkan 83% menyatakan bahwa kinerja karyawan baik/tinggi, termasuk dalam interval golongan yang sangat kuat.
3.
 - a. Perlunya komunikasi yang baik antar karyawan di kantor.
 - b. Menciptakan iklim yang kondusif.
 - c. Terjadinya dialog dan komunikasi yang intens antar sesama karyawan
 - d. Komunikasi pimpinan dan karyawan perlu terjaga dengan baik, di dalam maupun di luar kantor.
 - e. Tugas-tugas yang dikomunikasikan dan cara penjabarannya dalam forum rapat dan pertemuan lainnya.



IKOPIN

KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat dan

HidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini (skripsi) dengan judul “ *Analisis Pelaksanaan Komunikasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*”. Penelitian dilakukan pada Divisi Simpan Pinjam (DSP) Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yang berlokasi di Jalan Raya Tanjungsari Nomor 205 Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan yang mendalam kepada yang tercinta kedua orangtua penulis, ibunda Iis Suryati dan ayahanda Deni yang telah mendidik dan membesarkan atas cinta dan kasih sayang.

Kepada anggota keluarga yang senantiasa memberi doa dan semangat dalam mendukung perjuangan ini. Anakku Muhammad Alfareza Djafar Djantang dan suamiku Drs. Djafar Effendy Djantang, M.Si. Yang selalu berada disamping penulis pada saat tugas dan penyelesaian skripsi ini : Terima kasih atas segala doa, motivasi, kesabaran dan dukungan semangat yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis juga menyampaikan terima kasih dan penghargaan atas bantuan dari berbagai pihak yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini, kepada :

1. Ibu Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan penuh semangat telah memberikan banyak masukan sejak penulisan Proposal (rencana Penelitian) hingga penulisan Skripsi.
2. Bapak Drs. H. Iwan Mulyana selaku dosen pembimbing dengan penuh semangat yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si sebagai penelaah Koperasi atas masukan yang diberikan guna melengkapi penulisan Skripsi penulis.
4. Ibu Suarny Amran, SH, M.Si sebagai Konsentrasi yang banyak memberi masukan dan saran guna melengkapi penulisan Skripsi penulis.
5. Bapak Dr. Burhanudin Abdullah, MA, selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).
6. Bapak Dr. H. Giyanto Purbo Suseno, M.Sc selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN).
7. Bapak Agus Arifin SE, MM, atas arahan dan bimbingan selama ini.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Manajemen Koperasi Indonesia umumnya dan khususnya Konsentrasi Manajemen Sumberdaya Manusia Program Studi Manajemen yang telah membantu kelancaran penulis selama menempuh studi.
9. Pimpinan dan Karyawan KSU Tandangsari, khususnya pada Divisi Simpan Pinjam atas ijin dan bantuannya dalam melakukan pengumpulan data.
10. Rekan mahasiswa angkatan 2013-2014, teristimewa kepada sahabat Opik dan Nira, Terima kasih telah berbagi pengalaman.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang konstruktif penulis sangat harapkan untuk

IKOPIN

menambah khasanah (perbendaharaan) sebagai salah satu karya ilmiah.

Semoga skripsi ini bermanfaatnya bagi kita semua.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, Agustus 2018

Penulis,



IKOPIN

DAFTAR ISI

	Halaman
RIWAYAT HIDUP	i
RINGKASAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan	8
1.4. Kegunaan Penelitian	9
BAB II. PENDEKATAN MASALAH DAN METODA PENELITIAN	
2.1. Pendekatan Perkoperasian	10
2.1.1. Konsep Jatidiri Koperasi Menurut UU RI Nomor 25 Tahun 1992	10
2.1.2. Prinsip Pengembangan Koperasi	20
2.2. Pendekatan Manajemen Sumberdaya Manusuai (MSDM)	21
2.2.1. Peran Manajemen Sumberdaya Manusia (MSDM)	21
2.2.2. Komunikasi Kerja	23
2.2.2.1. Definisi Komunikasi	23
2.2.2.2. Peran Komunikasi	24

2.2.2.3. Komunikasi Antarpribadi	26
2.2.2.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi	27
2.2.3. Kinerja	28
2.2.3.1. Pembinaan Kinerja.....	29
2.2.4. Metode Penelitian	30
2.2.4.1. Metode Yang Digunakan	31
2.2.4.2. Data Yang Diperlukan	31
2.2.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	31
2.2.4.4. Teknik Pengumpulan Data	32
2.2.4.5. Analisis Data	32
2.2.5. Operasinalisasi Variabel	35
2.2.6. Jadwal dan Waktu Penelitian	36
BAB III. KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN	37
3.1. Sejarah Berdirinya KSU Tandangsari	39
3.2. Lokasi KSU Tandangsari	39
3.3.1. Letak Geografis Wilayah Penelitian	39
3.3.2. Struktur Organisasi KSU Tandangsari	40
3.3.2.1. Pengurus	41
3.3.2.2. Pengawas	49
3.3.3. Manajemen Keanggotaan	46
3.3.4. Bidang Usaha KSU Tandangsari	47
3.3.5. Keadaan Keuangan KSU Tandangsari	48

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Identitas Responden	54
4.1.1. Responden Berdasarkan Gender (Jenis Kelamin)	54
4.1.2. Usia Responden	55
4.1.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
4.1.4. Masa Kerja Responden	57
4.2. Tanggapan Responden Tentang Komunukasi Kerja di Devisi Simpan Pinjam(DSP) KSU Tandangsari	57
4.2.1. Karyawan Memiliki Kemampuan Untuk Menyampaikan ide Dalam Berkomunikasi	57
4.2.2. Dalam Berkomunikasi Penting Memperhatikan Ketepatan Berupa Pesan	59
4.2.3. Berkemampaun Dalam Menyampaikan Pesan Secara Tatap Muka Atau Melalui Media	60
4.2.4. Efek Komunikasi Harus Jelas Dalam Memahami Makna	61
4.2.5. Selalu Merasa Puas Dalam Berkomunkasi Karena Menge - tahui Tujuannya	62
4.2.6. Dalam Berkomunikasi di Kantor Tetap Menjunjung Tinggi Etika Berorganisasi	63
4.2.7. Menggunakan Multi Media Dalam Berkomunikasi	65
4.2.8. Media Informasi di Perusahaan Tersedia Untuk Digunakan Dalam Bekerja	66
4.2.9. Komunikasi yang Baik antar Karyawan di Kantor Mendu- Kung Kinerja Karyawan	68

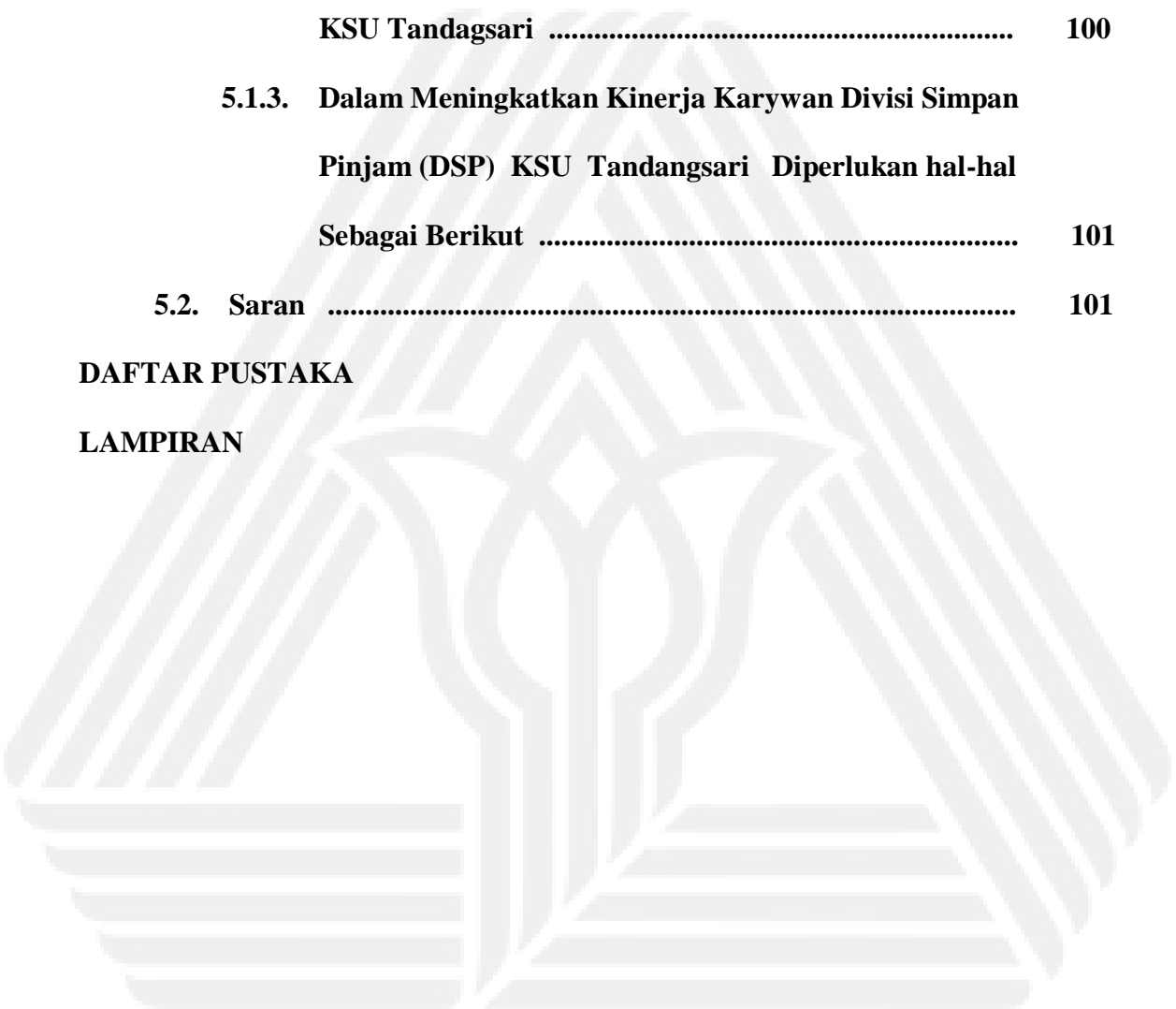
4.2.10. Iklim yang Kondusif Sebagai Dampak adanya Hubungan Komunikasi yang Baik Antar Karyawan	69
4.2.11. Dalam Menyampaikan Pesan diperlukan Bahasa Tubuh Selain Ucapan	70
4.2.12. Rekan Kerja Mengerti Pesan yang Saya Sampaikan	71
4.2.13. Dialog dengan Rekan Kerja Meningkatkan Pemahaman Saya Terhadap Tugas-Tugas yang Dihadapi	72
4.2.14. Untuk Meningkatkan Pemahaman Saya Memperbanyak Dialog dengan Rekan Kerja	74
4.2.15. Struktur Pesan Yang Tersusun Baik Memudahkan Untuk Untuk dimengerti	75
4.2.16. Komunikasi Pimpinan dan Karyawan di dalam maupun di luar Kantor Berjalan Baik	76
4.2.17. Tugas yang Dikomunikasikan dalam Rapat merupakan Merupakan Indikator Keberhasilan Karyawan	78
4.3. Tanggapan Responden tentang Kinerja Karyawan di Divisi Simpan Pinjam (DSP) KSU Tandagsari	79
4.3.1. Penyelesaian Tugas Pekerjaan Sesuai dengan Tugas Sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi	79
4.3.2. Saya Memberikan Pelayanan yang Baik Kepada Anggota	81
4.3.3. Saya Dapat Menyelesaikan Pekerjaan Secara Baik	82
4.3.4. Saya Masuk dan pulang Kerja sesuai dengan Jam Kerja ..	83
4.3.5. Saya Dapat Bekerja sesuai dengan Jam yang Telah Di-	

tetapkan	84
4.3.6. Saya Dapat Menyelesaian Pekerjaan sesuai Waktu yang Ditentukan	86
4.3.7. Saya Mendapatkan Tim Kerja yang Sangat Mendukung ..	87
4.3.8. Saya Menyelesaikan Pekerjaan tidak Sampai Dead Line ..	88
4.3.9. Saya Mengikuti Setiap Kegiatan yang ada di Tempat Tugas	89
4.3.10. Saya Tidak Mengalami Masalah dalam Menjalankan Tu- Gas yang Dibenankan kepada Saya	90
4.3.11. Kondisi di Tempat Kerja Membuat Semangat Kerja Terbangun	91
4.3.12. Saya Bangga Bekerja di Perusahaan ini	92
4.3.13. Tugas yang diberikan kepada Saya adalah Sesuai de- ngan Kemampuan	93
4.3.14. Bagi Saya Penghargaan atas Prestasi adalah Penting	94
4.4. Hasil Perhitungan Variabel Komunikasi Kerja dan Variabel Ki- nerja Karyawan secara Keseluruhan	96
4.4.1. Variabel Komunikasi Kerja (VKK)	96
4.4.2. Variabel Kinerja Karyawan (VKKy)	97
4.5. Upaya-Upaya yang dilakukan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan	98
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1. Kesimpulan	100

5.1.1. Komunikasi Kerja di Divisi Simpan Pinjam (DSP)	
KSU Tandagsari	100
5.1.2. Kinerja Karyawan di Divisi Simpan Pinjam (DSP)	
KSU Tandagsari	100
5.1.3. Dalam Meningkatkan Kinerja Karywan Divisi Simpan Pinjam (DSP) KSU Tandagsari Diperlukan hal-hal Sebagai Berikut	101
5.2. Saran	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



IKOPIN

DAFTAR TABEL

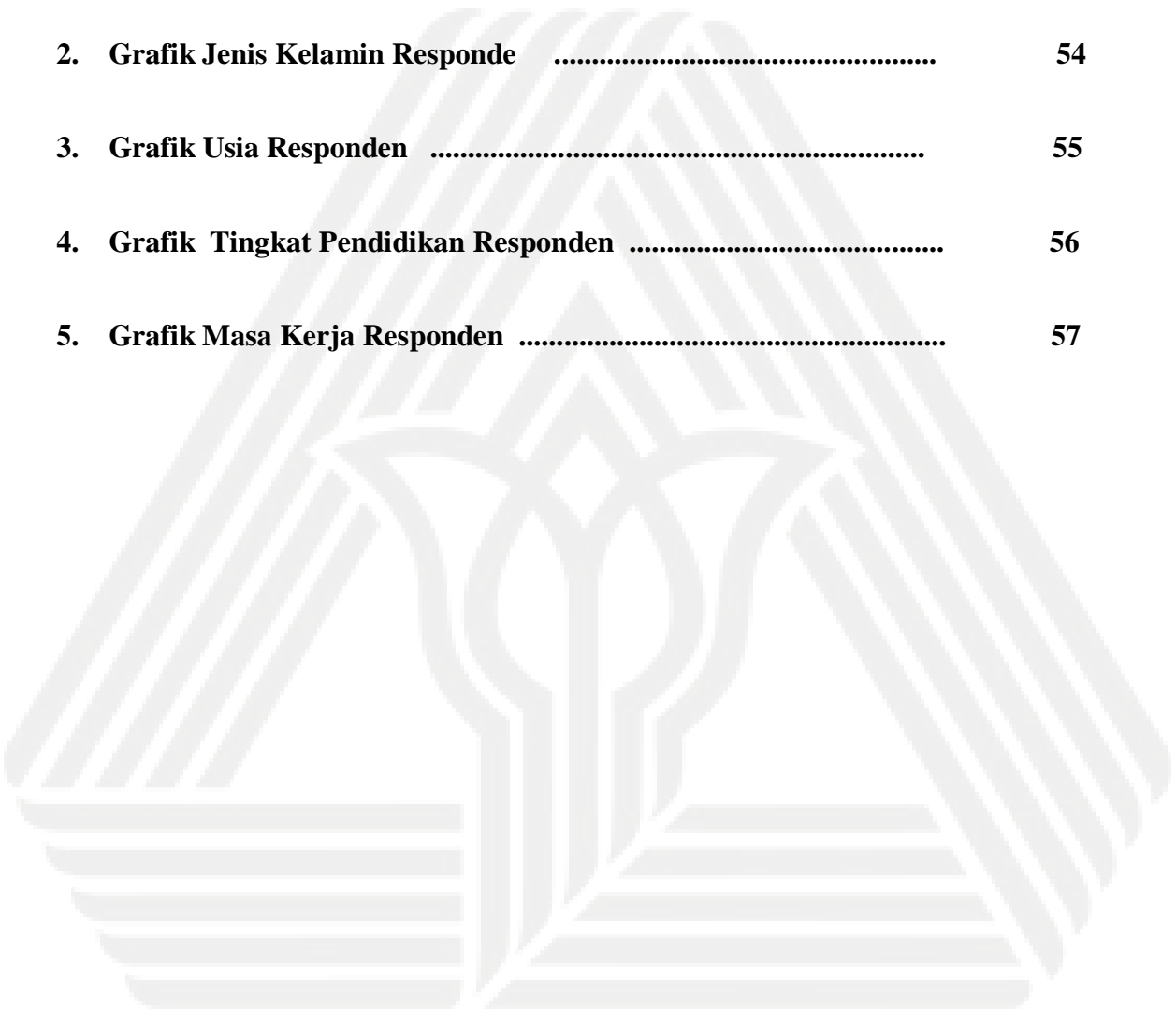
No.	Judul	Halaman
1.	Indikator Pertumbuhan KSU Tandangsari tahun 2013-2017	5
2.	Pendapatan dan Sisa Hasil Usaha Divisi Simpan Pinjam (DSP)	6
3.	Perkembangan Rasio Likuiditas KSU Tandangsari 2013- 2017	48
4.	Perkembangan Rasio Solvabilitas KSU Tandangsari 2013-2017	50
5.	Perkembangan Rentabilitas KSU Tandangsari 2013 -2017	52
6.	Tanggapan Responden tentang Kemampuan untuk Menyampaikan Ide Dalam Berkomunikasi	58
7.	Tanggapan Responden tentang Pentingnya Menyampaikan Ketepatan Berita Berupa Pesan	59
8.	Tanggapan Responden tentang Kemampuan Penyampaian Pesan Secara Tatap Muka atau Melalui Media	60
9.	Tanggapan Responden terhadap Efek Komunikasi dan Maknanya.	61
10.	Tanggapan terhadap Kepuasan dalam Komunikasi karena mengetahui Tujuannya	63
11.	Tanggapan Responden tentang Berkomunikasi dengan Menjunjung tinggi Etika Berorganisasi	64
12.	Tanggapan Responden tentang Penggunaan Multi Media dalam Berkomunikasi	66
13.	Tanggapan Responden tentang Ketersediaan Media Komunikasi dalam Bekerja	67
14.	Tanggapan Responden tentang Komunikasi Baik dalam Mendu -	

kung Kinerja Karyawan.....	68
15. Tanggapan Responden Iklim Kondusif sebagai Dampak Hubungan Komunikasi yang Baik antar Karyawan	69
16. Tanggapan Responden terhadap Bahasa Tubuh selain ucapan Dalam Berkomunikasi	71
17. Tanggapan Responden tentang Rekan Kerja Mengerti Pesan yang Disampaikan	72
18. Tanggapan Responden tentang Dialog dengan Rekan Kerja Meningkatkan Pemahaman terhadap Tugas-Tugas yang	73
19. Tanggapan Responden tentang Peningkatan Pemahaman dengan Memperbanyak Dialog	74
20. Tanggapan Responden tentang Struktur Pesan yang Baik Memudahkan untuk Dimengerti	76
21. Komunikasi Pimpinan dan Karyawan di dalam maupun di luar Kantor Berjalan Baik	77
22. Tanggapan Responden terhadap Tugas-Tugas yang dikomunikasikan sebagai Indikator Keberhasilan Karyawan	79
23. Tanggapan Responden tentang Penyelesaian Tugas Pekerjaan sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi	80
24. Tanggapan Responden terhadap Pelayanan Baik kepada Anggota	81
25. Tanggapan Responden terhadap Penyelesaian Pekerjaan Secara Baik	83
26. Tanggapan Rersponden terhadap Masuk dan Pulang Kerja sesuai	

dengan Jam Kerja	84
27. Tanggapan Responden terhadap Bekerja Sesuai dengan jam yang telah Ditentukan	85
28. Tanggapan Responden terhadap Penyelesaian Tugas sesuai waktu yang Ditentukan	86
29. Tanggapan Responden terhadap tim Kerja yang Sangat Mendukung	87
30. Tanggapan Responden terhadap Pekerjaan yang Tidak Dead Line	88
31. Tanggapan Responden Mengikuti Setiap Kegiatan yang ada di Tempat Kerja	90
32. Tanggapan Responden tak mengalami Masalah dalam Menjalankan Tugas yang dibebankan kepadanya	91
33. Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Tempat Kerja Membuat Semnagt Kerja Terbangun	92
34. Tanggapan Responden terhadap Kebanggaan bekerja di Perusahaan ini	93
35. Tanggapan Responden terhadap Tugas yang diberikan sesuai dengan Kemampaun Karyawan	94
36. Tanggapan Responden terhadap Penghargaan bagi Karyawan yang Berprestasi adalah Penting	95

DAFTAR GAMBAR

Nmr.	Judul	halaman
1.	Struktur Organisasi KSU Tandangsari	40
2.	Grafik Jenis Kelamin Responde	54
3.	Grafik Usia Responden	55
4.	Grafik Tingkat Pendidikan Responden	56
5.	Grafik Masa Kerja Responden	57



IKOPIN

DAFTAR LAMPIRAN

1. **Kuesioner Karyawan**
2. **Sebaran Skor Variabel Komunikasi Kerja**
3. **Sebaran Skor Variabel Kinerja Karyawan**



IKOPIN