

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI MANAJER DENGAN KARYAWAN
SECARA VIRTUAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN
KOPERASI**

(Studi kasus pada Koperasi Konsumen Karyawan Bank BJB (ZIEBAR))

SKRIPSI

Disusun oleh:

FELIX

C1170339

Dosen Pembimbing:

Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN
PENYULUHAN**

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : EFEKTIVITAS KOMUNIKASI MANAJER
DENGAN KARYAWAN KOPERASI SECARA
VIRTUAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PELAYANAN
(Studi Kasus pada Koperasi Karyawan Bank BJB
(ZIEBAR))

NAMA MAHASISWA : FELIX

NRP : C1170339

KONSENTRAS : MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN
PENYULUHAN

MENYETUJUI DENGAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si

Ketua Prodi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo, SE., M.S

RIWAYAT HIDUP

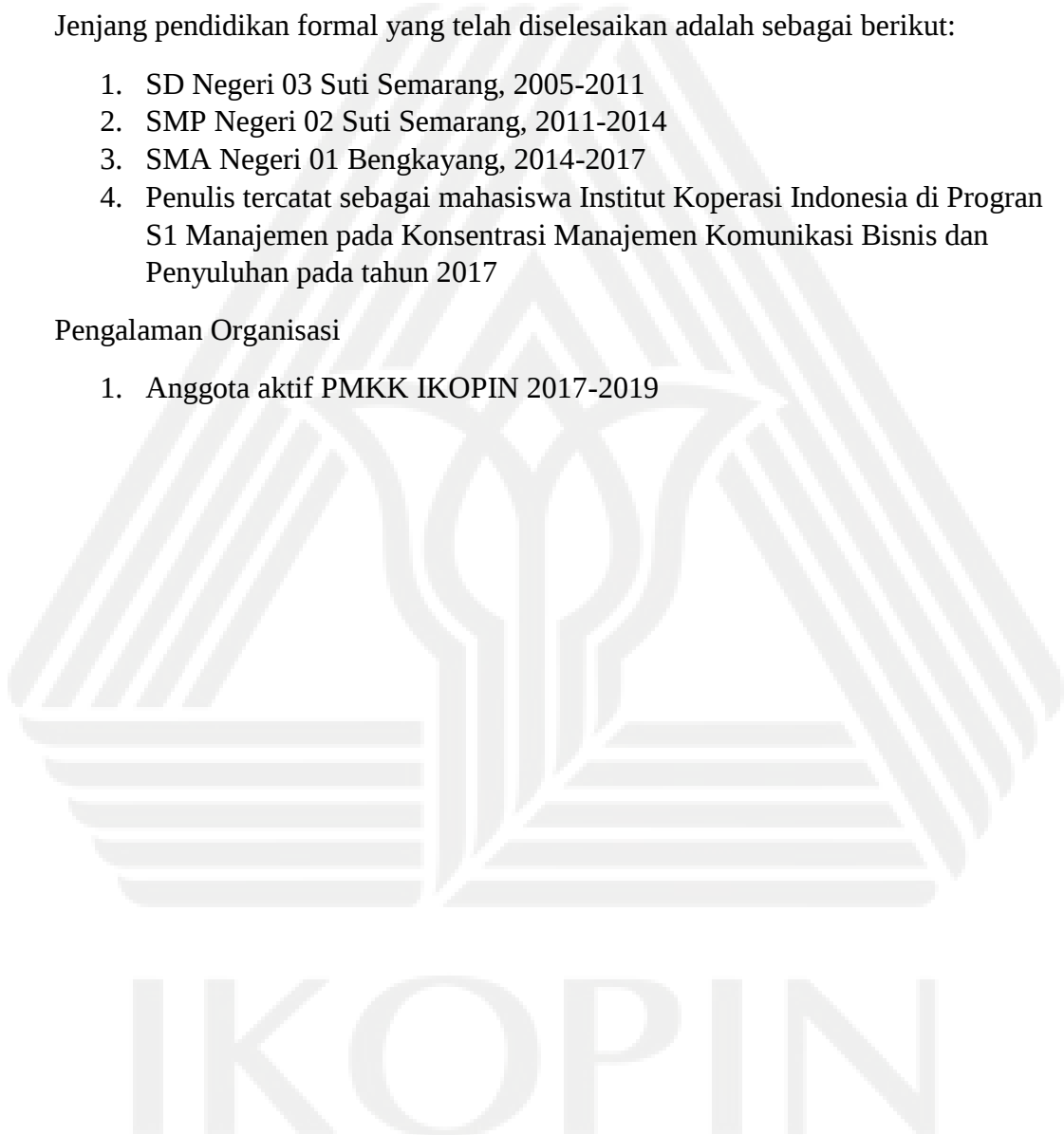
Felix, penulis dilahirkan di Bengkayang tepatnya di Desa Tapen pada tanggal 04 Juni 1999. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara, putra dari pasangan bapak Sidik dan ibu Lusias.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut:

1. SD Negeri 03 Suti Semarang, 2005-2011
2. SMP Negeri 02 Suti Semarang, 2011-2014
3. SMA Negeri 01 Bengkayang, 2014-2017
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia di Progran S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan pada tahun 2017

Pengalaman Organisasi

1. Anggota aktif PMKK IKOPIN 2017-2019



ABSTRACT

FELIX, C1170339. Effectiveness of Communication between Managers and Employees Virtually in an Effort to Improve Cooperative Services, under the guidance of YUANITA INDRIANI.

Cooperative management must be able to promote satisfaction in internal communication between cooperative management and employees in order to boost employee performance. Internal communication that is well-managed results in communication satisfaction. Employees are one of the most significant assets in implementing a cooperative's vision and mission, as well as achieving cooperative objectives. Employee satisfaction with the environment in which they work is defined as the degree to which they feel they belong and are valued in the organization.

The research method used in reviewing the things being studied and to obtain data that supports the discussion of the problem is a case study method, which is a careful study of the phenomena that occur in cooperatives. So that one of the descriptive studies on the effectiveness of manager-employee communication in an endeavor to develop cooperative services can describe the phenomenon in depth using direct observation methodologies.

Communication between managers and employees carried out at the Bank BJB Employee Cooperative was carried out well. Managers as communicators have good abilities in conveying their messages, and have good knowledge skills of the messages raised in the communication process. Employees can understand and

understand well the message conveyed by the Manager. The media used in the communication process is carried out offline and online so that they can still communicate under any circumstances. The effects resulting from the communication process between Managers and Employees greatly affect the thoughts, feelings, and attitudes of employees in acting in the work environment.

The Bank BJB Employee Cooperative must make efforts to develop successful communication between management and employees by paying attention to the suitability of information and the media employed in information delivery. Furthermore, by paying attention to, educating, and training employees in order to develop their knowledge, skills, and abilities, employees will be able to increase the quality of services provided by Bank BJB Employee Cooperatives.

Keywords: Effectiveness of Communication, Employee Service, Effectiveness of Communication in Improving Service

RINGKASAN

FELIX, C1170339. Efektivitas Komunikasi Manajer Dengan Karyawan Secara Virtual Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Koperasi, dibawah bimbingan **YUANITA INDRIANI.**

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, pengurus koperasi harus bisa menciptakan kepuasan komunikasi internal antara pengurus dan karyawan koperasi. Kepuasan komunikasi merupakan hasil dari komunikasi internal yang baik. Karyawan merupakan salah satu asset yang penting yang ikut berperan dalam mewujudkan visi dan misi suatu koperasi serta berperan dalam mencapai tujuan koperasi. Kepuasan komunikasi merupakan tingkatan kepuasan karyawan dalam segala hal terhadap lingkungan tempat dimana ia bekerja dan merasa memiliki serta dianggap dalam organisasi.

Metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji hal-hal yang diteliti serta untuk memperoleh data yang menunjang pembahasan masalah adalah studi kasus (*case study method*), yaitu mempelajari dengan seksama fenomena-fenomena yang terjadi di koperasi. Sehingga mampu menggambarkan fenomena secara mendalam dengan menggunakan teknik pengamatan secara langsung yang merupakan salah satu penelitian deskriptif mengenai efektivitas komunikasi manajer dengan karyawan dalam upaya meningkatkan pelayanan koperasi.

Komunikasi antara manajer dengan karyawan yang dilakukan pada Koperasi Karyawan Bank BJB terlaksana dengan baik. Manajer sebagai

komunikator memiliki kemampuan baik dalam menyampaikan pesannya, dan memiliki keterampilan pengetahuan yang baik terhadap pesan yang diangkat pada proses komunikasi. Karyawan dapat mengerti dan memahami dengan baik pesan yang disampaikan oleh Manajer. Media yang digunakan dalam proses komunikasi dilakukan secara luring dan daring agar tetap bisa melakukan komunikasi dalam keadaan apapun. Efek yang dihasilkan dari proses komunikasi antara Manajer dan Karyawan sangat mempengaruhi pikiran, perasaan, dan sikap karyawan dalam bertindak di dalam lingkungan kerja.

Upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi Karyawan Bank BJB untuk menciptakan efektivitas komunikasi antara manajer dengan karyawan ialah dengan memperhatikan kesesuaian informasi dan media yang digunakan dalam penyampaian informasi. Selain itu dengan memberikan perhatian, pendidikan dan pelatihan kepada karyawan guna meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan skill bagi karyawan sehingga akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Koperasi Karyawan Bank BJB.

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi, Pelayanan Karyawan, Efektivitas

Komunikasi dalam Meningkatkan Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S-1) di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) tepat pada waktunya. Dengan menyelesaikan tugas akhir skripsi berjudul : **“Efektivitas Komunikasi Manajer Dengan Karyawan Secara Virtual Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Koperasi”**

Penulis sadar sepenuhnya tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepadasemua pihak yang telah membantu, baik moril maupun materil. Ucapan tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan kasih sayang dan tak pernah henti memberikan dukungannya baik materi maupun doa.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkayang yang telah memberikan peluang dan kesempatan berupa Beasiswa Utusan Daerah
3. Yang terhormat, bapak DR.(HC). Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
4. Yang terhormat, bapak DR.H. Gijanto Purbo Suseno, SE., MSc selaku Ketua Prodi Strata 1 Manajemen
5. Yang terhormat, ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.si selaku pembimbing atas bimbingan dan arahnya

6. Yang terhormat, bapak Dr. H. Ery Supriyadi, Ir., M.Ti selaku penelaah/penguji konsentrasi atas bimbingan dan arahannya
7. Yang terhormat, ibu Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku penelaah/penguji konsentrasi atas bimbingan dan arahannya
8. Yang terhormat, ibu Yeni Wipartini, SE, MT selaku dosen wali
9. Seluruh dosen dan karyawan Institut Koperasi Indonesia
10. Seluruh pengurus dan karyawan Koperasi Karyawan Bank BJB atas kesempatan, baik informasi dan ilmu aplikatif yang diberikan kepada penulis

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan segenap pembaca.

Jatinangor, 27 Agustus 2021

Felix

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian.....	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian.....	11
1.4.1. Kegunaan Teoritis	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	12
BAB II.....	13
PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	13
2.1 Pendekatan Masalah Penelitian	13
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	13
2.1.2 Pendekatan Manajemen	23
2.1.3 Pendekatan Komunikasi.....	25
2.1.3 Pendekatan Kualitas Pelayanan.....	36
2.2 Metode Penelitian.....	38
2.2.1 Metode Penelitian.....	38
2.2.2 Data yang Diperlukan	39
2.2.3 Jenis Data yang Diperlukan	40
2.2.4 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	40
2.2.5 Teknik Pengambilan Sampel.....	40
2.2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41

2.2.7	Teknik Analisis Data.....	41
2.2.8	Rancangan Analisis Data	42
2.2.9	Tempat dan Lokasi Penelitian.....	43
2.2.10	Jadwal Penelitian.....	43
BAB III		44
KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		44
3.1	Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi Karyawan Bank BJB ...	44
3.1.1	Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Bank BJB	44
3.1.2	Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Bank BJB	45
3.1.4	Manajemen Keanggotaan Koperasi Karyawan Bank BJB.....	61
3.1.5	Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan Bank BJB	62
3.1.6	Sisa Hasil Usaha.....	64
3.1.7	Permodalan.....	66
3.1.8	Kondisi Keuangan Koperasi Karyawan Bank BJB.....	67
3.1.9	Implementasi Jatidiri Koperasi	75
BAB IV		81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		81
4.1	Komunikasi Pada Koperasi Karyawan Bank BJB.....	82
4.1.1	Kemampuan Komunikator	83
4.1.2	Kemampuan Karyawan dalam Menerima Pesan	85
4.1.3	Pesan	87
4.1.4	Media Komunikasi	88
4.1.5	Efek	89
4.1.6	Noise (kendala pada proses komunikasi)	91
4.2	Pelayanan Pada Koperasi Karyawan Bank BJB.....	92
4.3	Efektivitas Komunikasi antara Manajer dan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Koperasi	96
4.4	Upaya Manajerial Yang Dilakukan Dalam Upaya Menciptakan Efektivitas Komunikasi Manajer dan Karyawan dalam Upaya meningkatkan Pelayanan.....	101
BAB V.....		104
SIMPULAN DAN SARAN		104
5.1	Simpulan.....	104

5.2	Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN.....		113



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Anggota Koperasi Karyawan Bank BJB periode 2015-2019.....	4
Tabel 1.2 Perkembangan Penjualan Unit Waserda Dan Perdagangan Umum	5
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Anggota koperasi Karyawan Bank BJBTahun 2015-2019.....	62
Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah SHU Koperasi Karyawan Bank BJB	66
Tabel 3.3 Permodalan Koperasi Karyawan Bank BJB	67
Tabel 3.4 Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan Bank BJB	69
Tabel 3.5 Rasio Solvabilitas Koperasi Karyawan Bank BJB	70
Tabel 3.6 Rasio Rentabilitas Koperasi Karyawan Bank BJB	71
Tabel 3.7 Implementasi Definisi Koperasi Pada Koperasi Karyawan Bank BJB.....	72
Tabel 3.8 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Pada Koperasi Karyawan Bank BJB.....	74
Tabel 3.9 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Pada Koperasi Karyawan Bank BJB.....	76
Tabel 4.1 Implementasi Komunikasi Efektif pada Koperasi Karyawan Bank BJB.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peranan Timbal Balik Dimensi Koperasi.....	20
Gambar 2.2 Model Proses Komunikasi.....	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Bank BJB	48

