

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KPRI-KPKS DALAM PELAYANAN
PADA ANGGOTA**

*(Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan
Sumedang Unit Simpan Pinjam dan MiniMarket)*

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

ANGGITA MAWAR UTAMI

C1150167

Dosen Pembimbing

DR. AMI PURNAMAWATI, Dra., M.Si



KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN PENYULUHAN

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pola Komunikasi Organisasi KPRI-KPKS Dalam
Pelayanan Pada Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi
Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan
Sumedang Unit Simpan Pinjam Dan MiniMarket)

Nama : Anggita Mawar Utami

Nomor Pokok : C1150167

Program Studi : S-1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis Dan Penyuluhan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



DR. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

Direktur Prodi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, S.e., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Anggita Mawar Utami, penulis dilahirkan di Sumedang, pada tanggal 12 Januari 1997. Penulis merupakan anak ke dua dari dua bersaudara, putri dari bapak Suwarto Hadi Wibowo dan ibu Titin Sumaryati.

Jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan adalah sebagai berikut :

1. SD Negeri I Linggar Desa Linggar, Kecamatan Rancaekek, Kabupaten Bandung tahun 2002-2008
2. SMP Negeri I Cicalengka, Kecamatan Cicalengka, Kabupaten Bandung tahun 2008-2011
3. SMK Negeri 6 Garut jurusan Teknik Komputer & Jaringan, Kecamatan Blubur Limbangan, Kabupaten Garut tahun 2011-2014
4. Penulis tercatat sebagai mahasiswi Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Program S1 Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis & Penyuluhan terhitung mulai tahun 2015.

Pengalaman Organisasi :

1. Wakil Ketua Seni Rupa SMPN 1 Cicalengka periode 2009-2010
2. Pengurus OSIS SMKN 6 Garut 2 Periode 2011-2013
3. Pengurus Seni Musik SMKN 6 Garut periode 2011-2013

4. Pendiri & Ketua Seni 'Teater Jolang' SMKN 6 Garut periode 2013-2014.
5. Pengurus Forum OSIS Jawa Barat Periode 2011-2013
6. Anggota MAPALA Kompas Gramedia tahun 2012
7. Anggota Divisi Musik Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN periode 2015-2016.
8. Sekretaris Ikatan Volly Mahasiswa (IVOMA) IKOPIN periode 2016-2017.
9. Anggota Divisi Humas Galeri Investasi BEI (GIBEI) IKOPIN periode 2017-2018.
10. Direktur Utama Indonesian Young Investor (INOVEST) periode 2017-2019.

The logo of IKOPIN is a large, light gray watermark in the background. It features a stylized, geometric design with a central vertical element and symmetrical, radiating lines that form a triangular shape at the top. Below the graphic, the word "IKOPIN" is written in a bold, sans-serif font.

IKOPIN

ABSTRACT

Anggita Mawar Utami (2019), *Organizational Communication Patterns of KPRI-KPKS In Servicing Members. (Case Study at Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang, Kotakulon Kabupaten Sumedang, Jawa Barat) under the guidance of Ami Purnamawati.*

In the world of business the current industrial era 4.0, the ability to create technological innovation, information and communication that is integrated in all business processes is the key to success for organizations to achieve their goals. Objectively, one of the business actors besides BUMN and BUMS is a cooperative, one of the cooperatives which in its leadership emphasizes discipline, builds a dedicated attitude, fosters a sense of responsibility and motivates cooperation is Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) with the same goal as cooperatives in general to prosper members in particular and the community in general.

Communication becomes an important role in delivering messages. In organizational communication, it is carried out within the cooperative from board director to employees as well as between business unit divisions and members. Service is an effort to meet the needs of consumers / members. The purpose of this study was to determine the communication patterns of the KPRI-KPKS organization in the service of members in savings and loan units and mini markets. The research method used was a qualitative case study research with interview, observation and documentation survey methods. The results obtained are communication patterns in the service depicted in the form of lines in a box called "organizational communication patterns" in which managers, employees and members during the communication process exchange positions as senders and recipients of messages. Quality of service KPRI-KPKS has optimal services, because in providing services to members of the board director and employees always try to be responsive, friendly, neatly dressed and communicate effectively to every member who conducts transactions in the cooperative. An effective communication process for members will have a positive impact on service.

Keywords: Cooperative, Communication Patterns, Service

IKOPIN

RINGKASAN

Anggita Mawar Utami (2019), Pola Komunikasi Organisasi KPRI-KPKS Dalam Pelayanan Pada Anggota, (Studi Kasus Pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang, Kotakulon Kabupaten Sumedang, Jawa Barat) di bawah bimbingan **Ami Purnamawati**.

Dalam dunia bisnis di era industri 4.0 saat ini, kemampuan untuk menciptakan inovasi teknologi, informasi dan komunikasi yang terintegrasi dalam seluruh proses bisnis menjadi kunci keberhasilan bagi organisasi untuk mencapai tujuannya. Secara objektif salah satu pelaku bisnis selain BUMN dan BUMS adalah koperasi, salah satu koperasi yang dalam kepemimpinannya menekankan kedisiplinan, membangun sikap berdedikasi tinggi, membina rasa tanggung jawab dan memberi motivasi kerja sama adalah Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) dengan tujuan yang sama selayaknya koperasi pada umumnya untuk mensejahterakan anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Komunikasi menjadi peran penting dalam penyampaian pesan. Dalam komunikasi organisasi, dilakukan di dalam koperasi dari pengurus kepada karyawan maupun antar divisi unit usaha dan anggota. Pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi akan kebutuhan konsumen/anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi organisasi KPRI-KPKS dalam pelayanan pada anggota di unit simpan pinjam dan mini market. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif studi kasus dengan metode survei wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh yaitu pola komunikasi dalam pelayanan digambarkan dalam bentuk garis dalam satu kotak yang disebut dengan “pola komunikasi organisasi” yang dimana pengurus, karyawan dan anggota selama proses komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim dan penerima pesan. Kualitas pelayanan KPRI-KPKS memiliki pelayanan yang optimal, karena dalam memberikan pelayanan kepada anggota pengurus dan karyawan selalu berusaha untuk cepat tanggap, ramah, berpenampilan rapih dan berkomunikasi secara efektif kepada setiap anggota yang melakukan transaksi di koperasi tersebut. Proses komunikasi yang efektif pada anggota akan memberikan dampak positif pada pelayanan.

Kata Kunci: Koperasi, Pola Komunikasi, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Dengan Asma Allah, Yang Maha Pengasih Dan Maha Penyayang

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Illahi Robbi yang telah senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul, Pola Komunikasi Organisasi KPRI-KPKS Dalam Pelayanan Pada Anggota. Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Fakultas Manajemen, Institut Koperasi Indonesia.

Sebagai manusia yang penuh dengan keterbatasan, banyak kendala yang penulis hadapi dalam penulisan ini, akan tetapi berkat bantuan-Nya dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan walaupun tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati perkenankanlah pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan mengarahkan penulis dari menentukan masalah, topik hingga selesainya penulisan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si, selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah sabar mengingatkan, membimbing dan memberikan nasehat-nasehat yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Yang terhormat, Bapak Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si, selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. Wawan Lulus Setiawan, M.Sc, selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Yang terhormat, Bapak DR. (HC). Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
6. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc selaku Ketua Prodi S1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
8. Pengurus, Karyawan dan Anggota KPRI-KPKS terima kasih atas bantuannya dalam memberikan data dan informasi selama penelitian.
9. Kedua orang tua, yang telah memberikan do'a, dukungan, kasih sayang dan pengorbanan yang tiada henti untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
10. Kedua orang tua angkat, Ayah Ahmad Habibi dan Ibu Eva Hanifah yang telah memberikan motivasi, dukungan baik moril maupun materil serta do'a yang tiada henti-hentinya secara tulus kepada penulis.
11. Kakak-kakak tercinta yang telah memberikan semangat dan kasih sayang selama ini Mas Ageng Tirto Utomo dan Mba Indra Dewi Pancasari.
12. Teruntuk teman, sahabat, saudara dari zaman maba sampai akhirnya berada di titik ini masih dikira kembar 3 sama dosen Dayu Ayas dan Dian Ayu, terimakasih atas dukungan, semangat, nasehat &

bantuannya selama melaksanakan studi di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Semoga persaudaraan kita terus terjalin hingga tua nanti.

13. Officialy ‘*Sarjana Kopi Hitam*’ Arif, Aditya, Ricky Budi, Heri, Ibnu, Fikri, Willy, Sutan, Holly, Habibi, Agung, Akbar, Defitri, Toni yang selalu menguatkan & menyemangati satu sama lain.
14. Teman-teman satu jurusan Manajemen KOMBIP 2015 Dayu, Kamal, Nofita, Ricky Budi yang telah berjuang di dalam kelas jurusan demi mewarnai indahny masa perkuliahan.
15. Teman-teman satu bimbingan, Raisa, Dian, Tiar dan masih banyak lagi yang juga selalu sama-sama menyemangati & berjuang demi menyelesaikan skripsi ini.
16. Rekan-rekan Galeri Investasi BEI IKOPIN & MNC Sekuritas, yang telah memberikan pengalaman luar biasa dari sisi organisasi, pelajaran mengenai pasar modal, sampai mengunjungi & memiliki perusahaan-perusahaan ternama. *Salam Cuan!*
17. Teman-teman UKM & Komunitas IVOMA yang telah memberikan pengalaman dan bersedia melatih bakat dan keahlian penulis.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah berbagi pengalaman.

Akhir kata, semoga semua yang telah memberikan saran, kritik, motivasi, nasehat, canda tawa, semangat dan dukungan kepada penulis mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Aamiin

Jatinangor, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| RIWAYAT HIDUP | i |
| ABSTRAK | iii |
| RINGKASAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah..... | 7 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian..... | 9 |
| BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN | 10 |
| 2.1 Pendekatan Masalah..... | 10 |
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian..... | 10 |
| 2.1.2 Pendekatan Pola Komunikasi Organisasi..... | 23 |
| 2.1.3 Pendekatan Konsep Pelayanan..... | 41 |
| 2.2 Metode Penelitian..... | 47 |
| 2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan..... | 47 |
| 2.2.2 Data Yang Diperlukan..... | 47 |
| 2.2.3 Sumber Data dan Cara Mendapatkannya..... | 48 |
| 2.2.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.5 Analisis Data..... | 50 |
| 2.2.6 Tempat Penelitian..... | 51 |
| 2.2.7 Jadwal Penelitian..... | 51 |
| BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN | 52 |
| 3.1 Keadaan Organisasi | 52 |
| 3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pegawai Republik Indonesia Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS) | 52 |
| 3.1.2 Struktur Organisasi | 55 |
| 3.2 Keanggotaan Koperasi..... | 66 |
| 3.3 Kegiatan Usaha KPRI-KPKS | 67 |
| 3.3.1 Unit Simpan Pinjam..... | 68 |
| 3.3.2 Unit Mini Market Husada | 70 |
| 3.3.3 Unit <i>Photocopy</i> | 71 |
| 3.3.4 Unit Sewa Gedung | 73 |
| 3.3.5 Unit Sewa Barang..... | 74 |
| 3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan KPRI-KPKS | 75 |
| 3.4.1 Keadaan Permodalan..... | 75 |
| 3.4.2 Keadaan Keuangan..... | 78 |
| 3.4.3 Rasio Keuangan | 79 |
| 3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi | 88 |
| 3.5.1 Implementasi Definisi Koperasi..... | 89 |
| 3.5.2 Implementasi Prinsip Koperasi..... | 90 |
| 3.5.3 Implementasi Nilai-nilai Koperasi..... | 93 |

| | |
|--|------------|
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 95 |
| 4.1 Identitas Informan | 95 |
| 4.2 Pola Komunikasi KPRI-KPKS Dalam Pelayanan Pada Anggota | 96 |
| 4.2.1 Pola Komunikasi Antar Pengurus | 96 |
| 4.2.2 Pola Komunikasi Pengurus Dengan Karyawan | 99 |
| 4.2.3 Pola Komunikasi Pengurus Dengan Anggota | 100 |
| 4.2.4 Pola Komunikasi Karyawan Dengan Anggota | 102 |
| 4.2.5 Pola Komunikasi Pengurus, Karyawan dan Anggota | 104 |
| 4.3 Kualitas Pelayanan di KPRI-KPKS | 106 |
| 4.4 Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Pada Anggota | 109 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 112 |
| 5.1 Simpulan | 112 |
| 5.2 Saran-saran | 114 |
| 5.2.1 Saran Teoritis | 114 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Perkembangan Anggota KPRI-KPKS Tahun 2014-2018..... | 4 |
| Tabel 3.1 Data Karyawan Dan Jabatan KPRI-KPKS Tahun 2014-2018 | 65 |
| Tabel 3.2 Perkembangan Jumlah Anggota KPRI-KPKS Tahun 2014-2018 ... | 66 |
| Tabel 3.3 Perkembangan Vol. Unit Minimarket Husada Tahun 2014-2018 ... | 70 |
| Tabel 3.4 Perkembangan Vol. Unit Photocopy Tahun 2014-2018 | 72 |
| Tabel 3.5 Perkembangan Vol. Unit Sewa Gedung Tahun 2014-2018..... | 73 |
| Tabel 3.6 Perkembangan Vol. Unit Sewa Peralatan Tahun 2014-2018 | 74 |
| Tabel 3.7 Besarnya Simpan Pinjam Anggota Tahun 2014-2018..... | 75 |
| Tabel 3.8 Besarnya Simpanan Wajib Anggota Tahun 2014-2018..... | 76 |
| Tabel 3.9 Besarnya Dana Cadangan Tahun 2014-2018 | 77 |
| Tabel 3.10 Besarnya Modal Donasi Tahun 2014-2018..... | 77 |
| Tabel 3.11 Besarnya Sisa Hasil Usaha Tahun 2014-2018..... | 78 |
| Tabel 3.12 Keadaan Jumlah Modal Sendiri KPRI-KPKS Tahun 2014-2018.. | 78 |
| Tabel 3.13 Keadaan Keuangan KPRI-KPKS Tahun 2014-2018..... | 79 |
| Tabel 3.14 Hasil Perhitungan Rasio Likuiditas Tahun 2014-2018 | 81 |
| Tabel 3.15 Pedoman Penilaian Rasio Likuiditas | 81 |
| Tabel 3.16 Hasil Perhitungan Rasio Solvabilitas Tahun 2014-2018 | 83 |
| Tabel 3.17 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas..... | 83 |
| Tabel 3.18 Hasil Perhitungan Rasio Rentabilitas Tahun 2014-2018..... | 84 |
| Tabel 3.19 Pedoman Penilaian Rasio Rentabilitas | 85 |
| Tabel 3.20 Hasil Perhitungan Rasio Aktivitas Tahun 2014-2018..... | 87 |
| Tabel 3.21 Pedoman Penilaian Rasio Aktivitas..... | 87 |

| | |
|--|----|
| Tabel 3.22 Keadaan Rasio Keuangan KPRI-KPKS Tahun 2014-2018..... | 88 |
| Tabel 3.23 Implementasi Definisi Koperasi KPRI-KPKS Tahun 2014-2018 .. | 90 |
| Tabel 3.24 Implementasi Prinsip-prinsip KPRI-KPKS Tahun 2014-2018..... | 91 |
| Tabel 3.25 Implementasi Nilai-nilai KPRI-KPKS Tahun 2014-2018 | 93 |
| Tabel 4.1 Identitas Informan Pengurus, Karyawan dan Anggota..... | 95 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 Mekanisme Pengelolaan Koperasi yang Bermuara Pada Promosi Anggota..... | 21 |
| Gambar 2.2 Komunikasi Organisasi Ke Atas | 35 |
| Gambar 2.3 Komunikasi Organisasi Ke Bawah..... | 36 |
| Gambar 2.4 Komunikasi Organisasi Horizontal..... | 37 |
| Gambar 2.5 Komunikasi Organisasi Diagonal..... | 38 |
| Gambar 2.6 Komponen Dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)..... | 50 |
| Gambar 3.1 Keadaan Koperasi KPRI-KPKS | 52 |
| Gambar 3.2 Struktur kepegawaian Koperasi Pegawai Kesehatan Republik Indonesia–Koperasi Pegawai Kesehatan Sumedang (KPRI-KPKS)..... | 56 |
| Gambar 3.3 Struktur Organisasi (Disarankan) KPRI-KPKS | 57 |
| Gambar 3.4 Keadaan Unit Mini Market HUSADA | 70 |
| Gambar 3.5 Keadaan Unit Fotocopy | 72 |
| Gambar 3.6 Keadaan Unit Sewa Gedung..... | 73 |
| Gambar 3.7 Keadaan Unit Sewa Barang | 74 |
| Gambar 4.1 Model Komunikasi Antar Pengurus | 99 |
| Gambar 4.2 Model Komunikasi Pengurus dengan karyawan..... | 100 |
| Gambar 4.3 Model Komunikasi Pengurus dengan Anggota..... | 102 |
| Gambar 4.4 Model Komunikasi Karyawan dengan Anggota..... | 103 |
| Gambar 4.5 Pola Komunikasi <i>Saluran Total</i> KPRI-KPKS..... | 105 |
| Gambar 4.6 Kualitas Pelayanan di KPRI-KPKS Pada Anggota..... | 109 |
| Gambar 4.7 Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Mini Market | 110 |
| Gambar 4.8 Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan..... | 111 |