

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

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. Koperasi berusaha menjaga komunikasi baik di dalam maupun di luar agar terlihat lebih terbuka, jujur, dan jelas supaya khalayak memahami bahwa keberhasilan yang dicapai bergantung pada kemampuan para karyawan dan manajer saat berkomunikasi secara efektif.

Suatu organisasi baik bisnis maupun non bisnis tidak akan dapat beroperasi tanpa adanya faktor sumber daya manusia. Oleh karena itu diperlukan suatu strategi yang berkaitan dengan sumber daya manusia, sehingga dapat menentukan bakat dan keahlian yang disesuaikan dengan kebutuhan operasional yang tersedia dalam organisasi. Dibutuhkan cara dalam pengelolaan dan perancangan tenaga kerja yang tepat guna, sehingga tenaga kerja tersebut bisa efektif dan efisien.

Organisasi mempunyai dua prinsip yang tidak boleh dilupakan, yaitu organisasi harus bertahan dan berkembang, hubungan yang harmonis diantara para karyawan disebabkan oleh komunikasi timbal balik yang baik. Demikian pula interaksi antara pemimpin organisasi, apakah ia manajer tingkat tinggi (*top manager*) atau manajer tingkat menengah (*middle manager*) dengan khalayak luar organisasi.

Seorang pemimpin organisasi, ketua koperasi, kepala unit usaha, manajer, atau administrator harus memilih salah satu dari berbagai metode dan teknik komunikasi yang disesuaikan dengan situasi pada waktu komunikasi itu dilancarkan. Maka dibutuhkan pola-pola pengembangan komunikasi yang baru dan pada gilirannya nanti melahirkan strategi-strategi yang inovatif sehingga dapat memperkuat koordinasi semua komponen.

Secara objektif salah satu pelaku bisnis selain BUMN dan BUMS adalah koperasi. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 1992, tentang perkoperasian pada Bab 1, pasal 1 ayat 1 yang berbunyi :

Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang - seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan asas kekeluargaan.

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa koperasi merupakan kumpulan orang dan bukan kumpulan modal. Koperasi adalah milik bersama para anggota, pengurus maupun pengelola. Kerjasama dalam koperasi didasarkan pada rasa persamaan derajat, kesadaran para anggotanya dan juga sifat sukarela serta terbuka.

Keberadaan koperasi diharapkan mampu mewujudkan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta membangun tatanan perekonomian nasional. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 Bab III pasal 4, terdapat fungsi dan peranan koperasi adalah:

- a. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosialnya;
- b. Berperan secara aktif dalam upaya mempertinggi kualitas kehidupan manusia dan masyarakat;
- c. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai sokogurunya;
- d. Berusaha untuk meujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional yang merupakan usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

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) yang berkedudukan di Jl. Pangeran Geusan Ulun No. 75, Regol Wetan, Sumedang Selatan, Kotakulon Kabupaten Sumedang, Jawa Barat 45311. Di dalam mengoperasikan aktivitas usaha dan organisasinya, Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang ini melibatkan 5 orang pengawas, 5 orang pengurus yang terdiri dari Ketua, Wakil Ketua, Sekretaris, Wakil Sekretaris, Bendahara, dan 15 orang karyawan.

Jumlah anggota, anggota aktif bertransaksi dan hasil persentase dari anggota aktif yang bertransaksi pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia-

Korps Pegawai Kesehatan Sumedang pada tahun 2014 sampai 2018 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Anggota, Anggota Aktif Bertransaksi dan Persentase Transaksi Anggota Aktif KPRI-KPKS Tahun 2013-2017

Tahun	Jumlah Anggota	Anggota Aktif Bertransaksi	Persentase (%)
2014	1929	1501	77,81
2015	1942	1457	75,03
2016	1932	1488	77,02
2017	1954	1176	60,18
2018	1878	995	52,98

Sumber : Laporan RAT KPRI-KPKS tahun 2014-2017

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah anggota pada KPRI-KPKS mengalami naik turun dari tahun ke tahunnya walaupun tidak banyak, hal tersebut disebabkan oleh anggota yang mengalami pensiun, pemindahan wilayah tugas kerja dan meninggal. Dilihat dari anggota aktif yang bertransaksi pun menunjukkan adanya turun naik partisipasi anggota pada koperasi, penurunan tersebut diduga terjadi karena adanya pelayanan yang belum prima dalam melayani anggota. Pelayanan bisa dikatakan prima jika koperasi sudah melakukan standar pelayanan prima diantaranya: cepat, tepat, ramah, akurat dalam penyampaian informasi, penampilan fasilitas dan lain sebagainya. KPRI-KPKS ini merupakan koperasi pegawai serba usaha yang semua anggotanya terdiri dari pegawai PNS, pegawai kontrak dan pegawai swasta. Adapun unit-unit usaha yang ada di KPRI-KPKS diantaranya:

1. Unit Simpan Pinjam, yaitu unit usaha yang kegiatannya menghimpun dana dari anggota dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada anggota dalam bentuk pinjaman.

2. Unit Minimarket, yaitu unit usaha yang kegiatannya menyediakan dan menyalurkan berbagai macam barang untuk kebutuhan anggota sehari-hari.
3. Unit Jasa, yaitu unit usaha yang menyediakan penyewaan gedung yang dibutuhkan oleh anggota. Adapun bentuk usaha yang dilakukan KPRI-KPKS adalah sebagai berikut : Sewa Barang; Sewa Gedung Serba Guna; dan Foto copy & Penjilidan.

Komunikasi pada koperasi dapat dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikiran akan tetapi komunikasi juga digunakan sebagai alat untuk mengajak atau mempengaruhi orang. Selain itu, komunikasi juga merupakan alat interaksi untuk menyamakan persepsi dan mencapai berbagai tujuan individu, kelompok, organisasi, badan usaha maupun masyarakat. Proses komunikasi yang efektif harus didukung oleh penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar. Agar ide, pesan, gagasan, keinginan, harapan, permintaan, perintah yang disampaikan oleh satu pihak, kepada pihak yang lain dapat dimengerti, dipahami, dihayati dan dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan organisasi.

Dalam suatu kepemimpinan organisasi koperasi, terdapat dua unsur penting yang harus diperhatikan yakni pemimpin dan yang dipimpin. Diantara kedua belah pihak tersebut harus ada *two way communications* atau komunikasi dua arah dengan kata lain komunikasi timbal balik. Proses komunikasi antar keduanya menentukan keberlangsungan hidup koperasi. Untuk itu diperlukan kerja sama dengan harapan untuk mencapai cita-cita

koperasi guna mencapai tujuan suatu organisasi, maka pengurus, manajer dan karyawan memerlukan pola komunikasi dan kerja sama yang baik, dimana interaksi diantara bagian-bagian itu berjalan secara harmonis, dinamis dan pasti.

Di dalam teori Ronald Adler dan George (2009:111) komunikasi yang berlangsung di KPRI-KPKS dapat dikategorikan sebagai *downward communication*. Karena menurut Ronald dan George menyatakan bahwa ada 3 jenis arus komunikasi yang terjadi dalam organisasi, yang pertama yaitu *downward communication*, kedua yaitu *upward communication*, ketiga yaitu *horizontal communication*. Komunikasi antara bawahan dan atasan maupun atasan kepada bawahan sangat penting dalam sebuah organisasi karena dengan berkomunikasi sangat berpengaruh untuk kelangsungan berjalannya organisasi dalam mencapai tujuan bersama.

Dilihat dari tingkat pengurus, karyawan dan anggota terkadang mereka masih kurang berinteraksi dan masih adanya kesenjangan dalam berkomunikasi antara atasan dan bawahan maupun anggota. Seperti terjadinya kesalahpahaman antara karyawan, pengurus, ataupun karyawan dengan anggota dalam memberikan informasi. Maka, perlu mengetahui arus komunikasi yang efektif, agar anggota/pelanggan mendapatkan kepuasan pelayanan. Kepuasan pelayanan bagi anggota tidak hanya dinilai dari segi pelayanan saja, tetapi segi komunikasi juga merupakan hal yang penting tentunya terkait dengan komunikasi dalam sebuah organisasi, pelayanan optimal tersebut diharapkan mencapai tujuan organisasi yang lebih baik.

Berdasarkan survey pendahuluan, adapun fenomena yang ditinjau dari segi pola komunikasi organisasi di KPRI-KPKS, yaitu :

1. Adanya kegiatan komunikasi antara pengurus, karyawan dan anggota di koperasi yang belum efektif
2. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota pada KPRI-KPKS; dan
3. Adanya kegiatan komunikasi efektif antara anggota, pengurus dan karyawan di koperasi dalam pelayanan

Berdasarkan uraian fenomena yang telah dijelaskan, maka penulis merumuskan masalah dengan pernyataan penelitian yang akan dikaji, yaitu “Pola Komunikasi Organisasi KPRI-KPKS Dalam Pelayanan Pada Anggota”, dan diajukan pertanyaan penelitian yaitu bagaimana pola komunikasi KPRI-KPKS dalam pelayanan pada anggota.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan pada latar belakang maka dirumuskan pokok permasalahan yaitu bagaimana pola komunikasi organisasi KPRI-KPKS dalam pelayanan pada anggota, sebagai berikut :

1. Bagaimana pola komunikasi di KPRI-KPKS?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di KPRI-KPKS terhadap anggota?
3. Apakah pola komunikasi sudah efektif dalam pelayanan pada anggota?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka maksud dan tujuan penelitian yang diusulkan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara jelas mengenai pola komunikasi KPRI-KPKS dalam pelayanan pada anggota.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Pola komunikasi KPRI-KPKS dalam pelayanan terhadap anggota;
2. Kualitas pelayanan yang dirasakan oleh anggota di KPRI-KPKS;
3. Efektifitas pola komunikasi yang dilakukan dalam pelayanan terhadap anggota;

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini mengenai “Pola Komunikasi Organisasi KPRI-KPKS Dalam Pelayanan Pada Anggota” (*Studi Kasus di Koperasi Pegawai Republik Indonesia-Korps Pegawai Kesehatan Sumedang*) ini diharapkan dapat berguna secara:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

- a. Sebagai sumber data masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan ilmu manajemen komunikasi bisnis khususnya;

- b. Sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa dan siapa pun yang mengadakan penelitian yang sama di masa yang akan datang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan, sumbangan dan manfaat komunikasi yang efektif bagi pengurus, karyawan maupun anggota KPRI - KPKS, sehingga dapat memberikan perubahan positif dalam mendorong kemajuan dan perkembangan koperasi dalam meningkatkan pelayanan pada anggota.

