

**PROSES KOMUNIKASI BISNIS PENGURUS DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**  
(Studi Kasus Pada Pelayanan Unit Usaha Listrik KUD Mandiri Bayongbong)

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

**Disusun Oleh :**

**WAHYU SUGIYANTO**

**C1170140**

Dosen Pembimbing :

**Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc**



**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN  
PENYULUHAN**

**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN**

**INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Judul Skripsi : **Proses Komunikasi Bisnis Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Pelayanan Unit Usaha Listrik KUD Mandiri Bayongbong)**

Nama Mahasiswa : Wahyu Sugiyanto

Nomor Pokok : C1170140

Program Studi : SI Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing



**Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc**

Direktur Studi Program SI Manajemen



**Dr. H. Gilanto Purbo Suseno, SE., M.Sc.**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis yang bernama lengkap Wahyu Sugiyanto, dilahirkan di Desa Jambe Kecamatan Kertasemaya Kabupaten Indramayu pada tanggal 08 Agustus 1999.

Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh penulis sebagai berikut :

1. 2005 – 2011 SDN Jambe 2
2. 2011 – 2014 MTSN Babakan Ciwaringin
3. 2014 – 2017 SMK Pelita Jatibarang

Pada tahun 2017 penulis tercatat sebagai mahasiswa di Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Selama masa perkuliahan penulis beberapa mengikuti kegiatan diantaranya:

1. Swara Radio
  - 2017 – 2019 : Anggota Music Director
  - 2019 – 2020 : Manager Music Director
2. English Club of IKOPIN
  - 2017 – 2018 : Anggota Routine Sharing
  - 2018 – 2019 : Divisi Public Relation
  - 2019 – 2020 : Senior Board

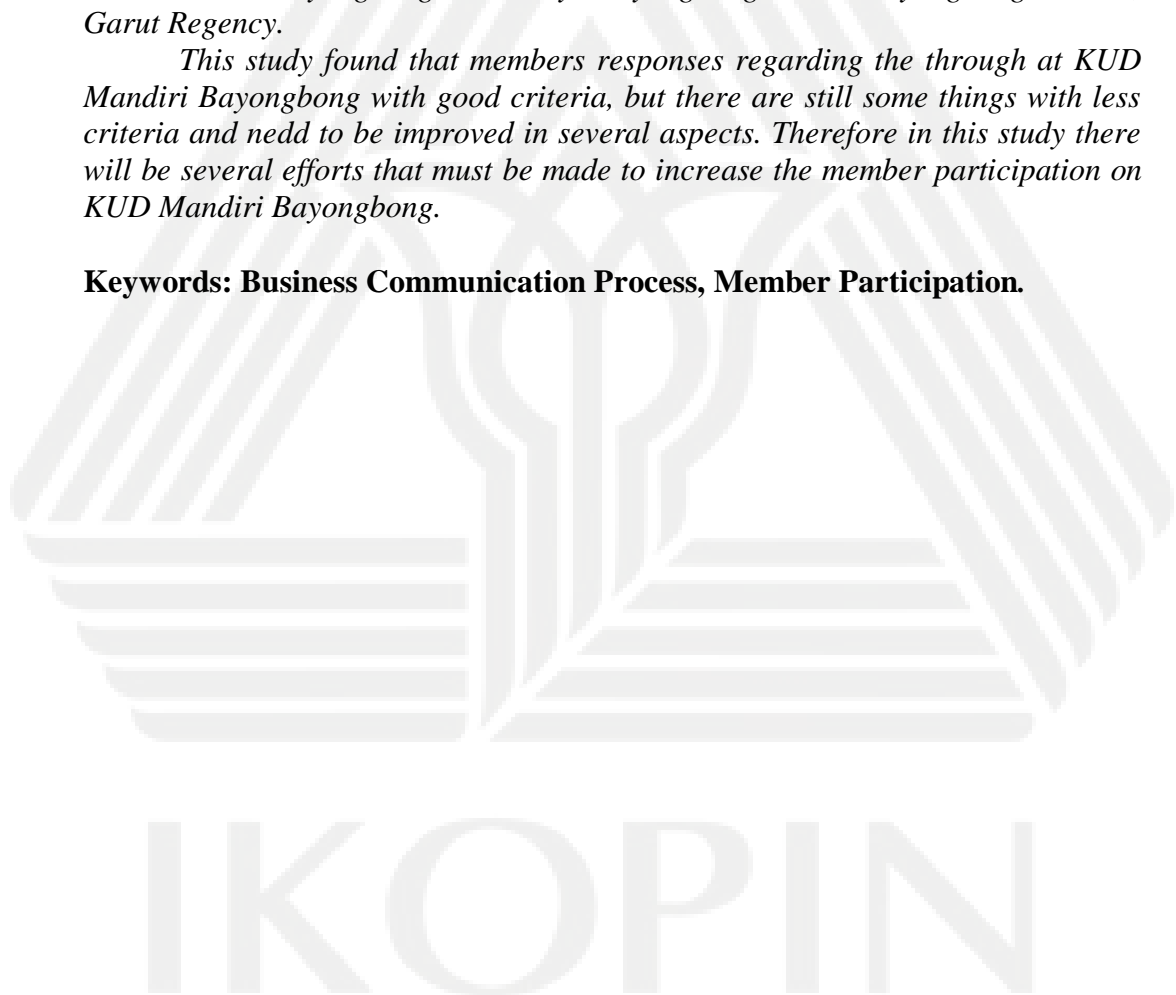
## ABSTRACT

*Wahyu Sugiyanto, 2021 “Business Communication Process Management In Attempt To Increase Members Participation” Case Study on Business Electricity Unit Service at KUD Mandiri Bayongbong, under the guidance Wawan Lulus Setiawan.*

*The research method used by the author in this research is the case study method (case study) to obtain in-depth data information, identify problems and analyze the phenomena that occur at KUD Mandiri Bayongbong, That is about the process of communication of managers to members to improve service in sales in the electricity business. The instrument used in this study was to provide a questionnaire to members as Respondents. This research the authors conducted at KUD Mandiri Bayongbong Jalan Raya Bayongbong KM.11 Bayongbong District, Garut Regency.*

*This study found that members responses regarding the through at KUD Mandiri Bayongbong with good criteria, but there are still some things with less criteria and need to be improved in several aspects. Therefore in this study there will be several efforts that must be made to increase the member participation on KUD Mandiri Bayongbong.*

**Keywords: Business Communication Process, Member Participation.**



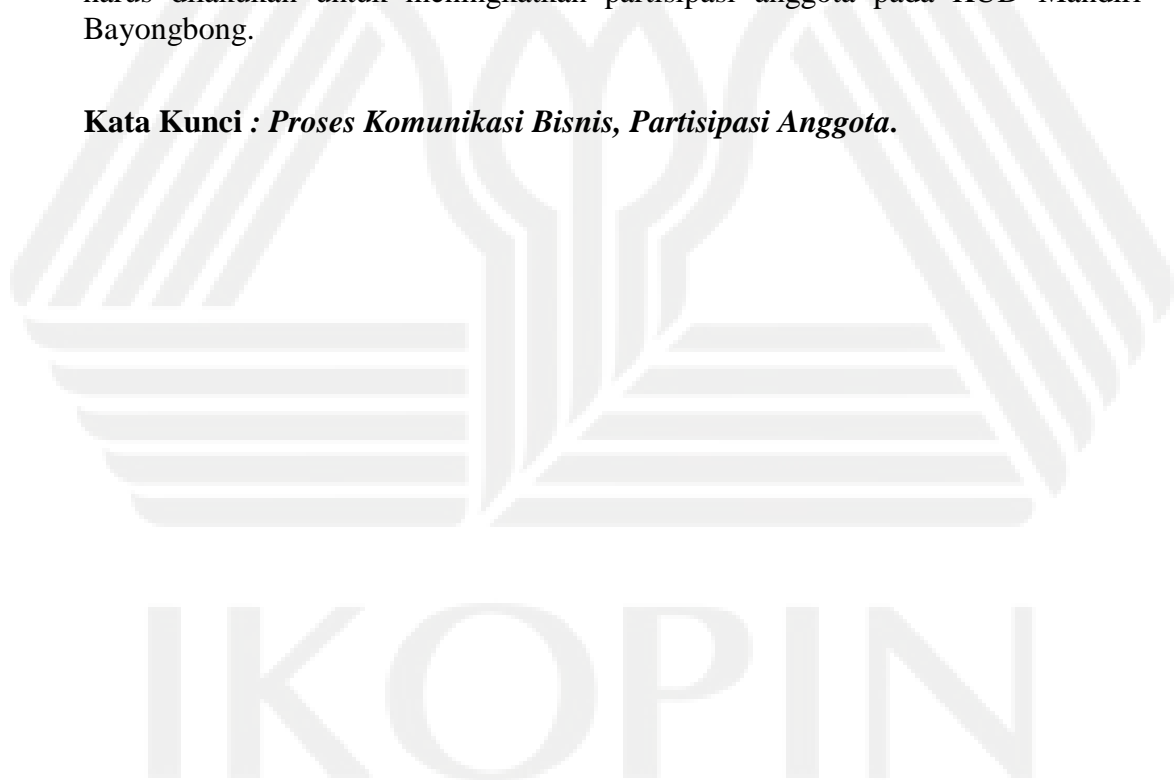
## RINGKASAN

**Wahyu Sugiyanto, 2021** “Proses Komunikasi Bisnis Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota” Studi Kasus Pada Pelayanan Unit Usaha Listrik di KUD Mandiri Bayongbong, di bawah bimbingan Wawan Lulus Setiawan.

Motode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*case study*) untuk mendapatkan data dan informasi mendalam, mengidentifikasi masalah serta menganalisa fenomena yang terjadi pada KUD Mandiri Bayongbong, yaitu mengenai proses komunikasi pengurus dengan anggota guna meningkatkan pelayanan dalam penjualan di unit usaha listrik. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu memberikan kuesioner kepada anggota sebagai Responden. Penelitian ini penulis melakukan di KUD Mandiri Bayongbong, Jalan Raya Timur Bayongbong KM. 11 Kecamatan Bayongbong, Kabupaten Garut.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa tanggapan anggota mengenai proses komunikasi bisnis yang ada di KUD Mandiri Bayongbong dengan baik, namun masih ada beberapa hal dengan kriteria kurang dan perlu peningkatan pada beberapa aspek. Maka dalam penelitian ini akan ada beberapa upaya-upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota pada KUD Mandiri Bayongbong.

**Kata Kunci :** *Proses Komunikasi Bisnis, Partisipasi Anggota.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan lancar, sebagai salah satu syarat kelulusan pada program pendidikan Strata 1 (S1). Skripsi ini berjudul **“PROSES KOMUNIKASI BISNIS PENGURUS DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA”**. Penulis menyadari tidak akan dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik tanpa bimbingan, saran, motivasi dan bantuan dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada Keluarga tercinta atas do'a serta dorongan semangatnya, khususnya Ibu tersayang (Rokmah) terima kasih atas pengorbanan, kasih sayang beserta doa yang diberikan, dan terima kasih juga kepada :

1. Dosen Pembimbing Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc, Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberi arahan, bimbingan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
2. Dosen Penguji Koperasi Dr. Hj. Inne Risnaningsih, SE., M.Si, Selaku Dosen koperasi yang telah memberikan masukan dan saran-sarannya.
3. Dosen Penguji Konsentrasi Dr. Ami Purnamawati, SE., M.Si, selaku dosen penelaah konsentrasu yang telah memberikan koreksi, masukan dan saran serta nasihat yang bermanfaat bagi penulis.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. (HC). Ir. Burhanudin Abdullah, MA. Selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

5. Direktur Prodi S1 Manajemen Dr. H. Gijanto Purbo Suseno SE., M.Sc,
6. Yang terhormat, seluruh civitas akademik Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang memberi pelajaran, bantuan, kenyamanan dan motivasi selama berada dibangku perkuliahan.
7. Bapak Yaya Soen, SP pada khususnya dan seluruh pengurus KUD Mandiri Bayongbong yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian di KUD Mandiri Bayongbong.
8. Kakak tersayang yang selalu terus memotivasi saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini (Sri Atun)
9. Saudara yang selalu mendukung, menyemangati dalam segala hal ketika keadaan suka maupun duka dalam masa perkulihan selama empat tahun ini (Uki Jamalulel)
10. Teman satu bimbingan yang sangat luar biasa dalam berjuang bersama, (Wina, Aryton, Eko, Wulan, Dita, Devia, Anggie, Angger, Dea, Atik, Billy)
11. Sahabat tergekil BGW yang selalu menemani dan menghibur penulis (Alwan Ubaydillah, Ikhsan Akbar R, Nurwafa Arrubaiah, Chintya Y.F, Naufal Muzhafar, Iqbal Hanafi, Rudi Nurdiansyah, Reval Editia, Nurwan Muharram, Fitrotul, Haditya Pamungkas, Eko Romi Sudia, Wina Hamidah, Yayang Trian S, Muhammad Rafli Fadillah)
12. Teman seperjuangan penelitian di KUD Mandiri Bayongbong yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
13. Teman – teman Manajemen C angkatan 2017

14. Teman – teman sekonsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan.

15. Rekan - rekan di Swara Radio yang selalu semangat dan memberikan canda tawa dikala membangun organisasi yang keren ini. Kalian semua hebat!

16. Kawan – kawan di English Club Of IKOPIN angkatan 2017

17. Diri sendiri yang selalu bersemangat dan bertahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini. Mohon maaf bilamana dalam penyusunannya masih terdapat banyak kekurangan.

Jatinangor, Agustus 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
<b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN</b>	
2.1 Pendekatan Masalah.....	12
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	12
2.1.1.1 Jati Diri Koperasi .....	12
2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Koperasi .....	23
2.1.1.3 Bentuk Koperasi.....	27
2.1.1.4 Jenis-Jenis Koperasi .....	28

2.1.1.5 Partisipasi Anggota Dalam Berkoperasi .....	29
2.1.2 Pendekatan Ilmu Komunikasi .....	36
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi .....	36
2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi .....	38
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi .....	42
2.1.2.4 Model Komunikasi .....	45
2.1.3 Pendekatan Komunikasi Bisnis .....	49
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Bisnis .....	49
2.1.3.2 Bentuk Komunikasi Bisnis .....	50
2.1.3.3 Tujuan Komunikasi Bisnis .....	53
2.1.4 Pendekatan Pelayanan .....	55
2.1.5 Pendekatan Partisipasi Anggota .....	57
2.2 Metode Penelitian .....	60
2.2.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....	60
2.2.2 Data Yang Diperlukan .....	60
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya .....	63
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data .....	65
2.2.5 Rancangan Analisis Data .....	65
2.2.6 Tempat Penelitian .....	69
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian .....	69
 <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>	
3.1 Sejarah Terbentuknya KUD Mandiri Bayongbong .....	70
3.2 Struktur Organisasi Koperasi .....	74
3.2.1 Rapat Anggota .....	76
3.2.2 Pengurus .....	78

3.2.3 Pengawas.....	83
3.2.4 Manajemen.....	85
3.2.5 Karyawan .....	87
3.2.6 Kelompok.....	89
3.3 Manajemen Keanggotaan.....	90
3.4 Kegiatan Usaha Koperasi.....	94
3.5 Permodalan Koperasi .....	105
3.6 Rasio Keuangan .....	105
3.7 Organisasi yang berkaitan .....	107
3.8 Keadan Umum Wilayah Kerja KUD Mandiri Bayongbong .....	108
3.8.1 Keadaan Fisik dan Geografis .....	108
3.8.2 Keadaan Sosial.....	109
3.8.3 Keadaan Ekonomi .....	110
3.9 Implementasi Jatidiri KUD Mandiri Bayongbong.....	110
3.9.1 Implementasi Derfinisi Koperasi .....	111
3.9.2 Implementasi Prinsip-prinsip koperasi.....	112
3.9.3 Implemntasi Nilai-nilai Koperasi.....	115

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

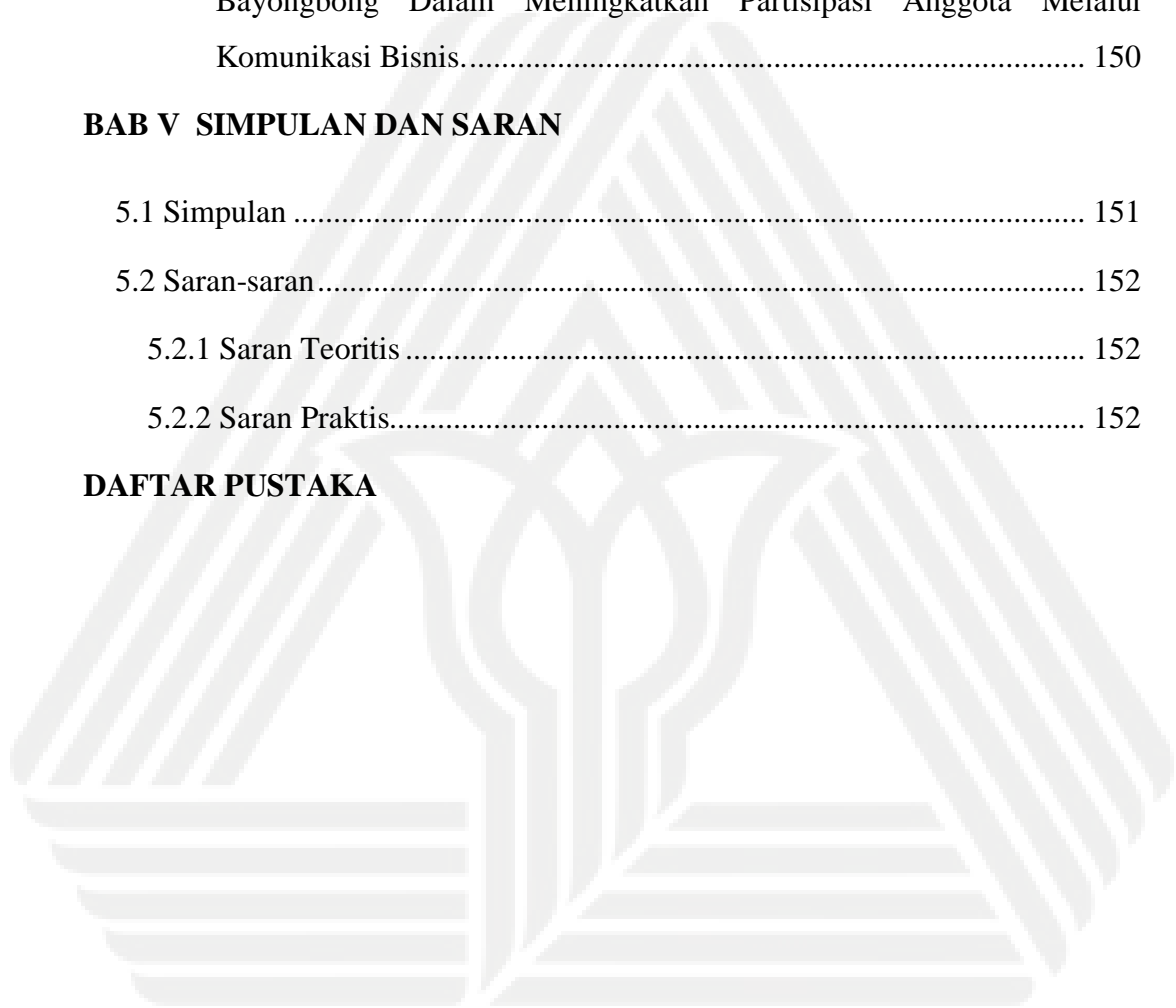
4.1 Karakteristik Responden Penelitian.....	116
4.2 Komunikasi Pengurus Kepada Anggota KUD Mandiri Bayongbong .....	118
4.2.1 Komunikator .....	124
4.2.1.1 Kemampuan Komunikator.....	124
4.2.2 Pesan .....	130
4.2.3 Media.....	133
4.2.3.1 Kesesuaian Jenis Media .....	133

4.2.4 Komunikasikan.....	139
4.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan .....	148
4.3.1 Upaya-Upaya Apa Yang Harus Dilakukan Oleh Pengurus KUD Mandiri Bayongbong Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Komunikasi Bisnis.....	150

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	151
5.2 Saran-saran.....	152
5.2.1 Saran Teoritis .....	152
5.2.2 Saran Praktis.....	152

## **DAFTAR PUSTAKA**



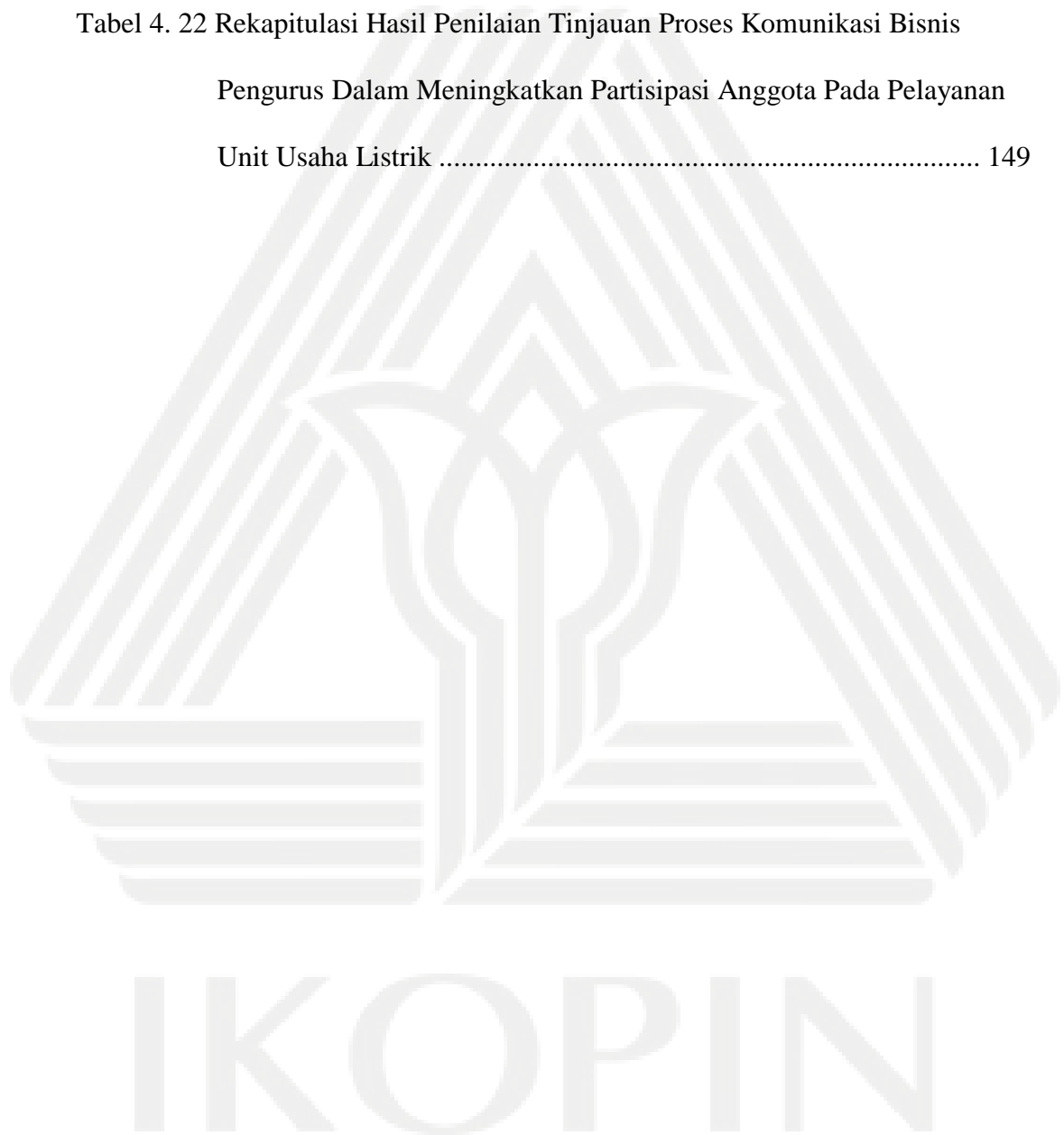
IKOPIN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Unit Usaha Listik KUD Mandiri Bayongbong .....	6
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel .....	62
Tabel 2. 2 Tanggapan Responden Terhadap Data Indikator Dari Variabel Proses Komunikasi Bisnis Pengurus Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Pelayanan Unit Usaha Listrik .....	68
Tabel 2. 3 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Proses Komunikasi Bisnis Oleh Pengurus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Anggota .....	68
Tabel 2. 4 Tahap Penelitian.....	69
Tabel 3. 1 Perkembangan Jumlah Keanggotaan KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020 .....	93
Tabel 3. 2 Bahan Baku Konsentrat .....	97
Tabel 3. 3 Perkembangan Permodalan KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016- 2020 .....	105
Tabel 3. 4 Perkembangan Aktiva Lancar, Hutang Lancar dan Rasio Likuiditas KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020.....	106
Tabel 3. 5 Perkembangan Total aktiva, Total Hutang dan Rasio Solvabilitas KUD Mandiri Bayongbong 2016-2020.....	106
Tabel 3. 6 Perkembangan Tingkat Rentabilitas Ekomomi KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020 .....	107
Tabel 3. 7 Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi pada KUD Mandiri Bayongbong.....	112

Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	117
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	117
Tabel 4. 3 Kemampuan Komunikator Dalam Mengkomunikasikan Informasi Tentang Perbandingan Harga Pada Unit Usaha Listrik.....	125
Tabel 4. 4 Kemampuan Komunikator Dalam Mengkomunikasikan Tentang Keuntungan Bertransaksi Pada Unit Usaha Listrik. ....	127
Tabel 4. 5 Kemampuan Pengurus Untuk Mempengaruhi Anggota Dalam Memanfaatkan Unit Usaha Listrik .....	128
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Jawaban Anggota Mengenai Kemampuan Pengurus Sebagai Komunikator .....	129
Tabel 4. 7 Penilaian Responden Mengenai Informasi Harga.....	131
Tabel 4. 8 Potongan Harga Yang Menarik.....	132
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Jawaban Anggota Mengenai Pesan Yang Disampaikan Pengurus .....	133
Tabel 4. 10 Media Papan Informasi .....	135
Tabel 4. 11 Media Pamflet .....	137
Tabel 4. 12 Persepsi Tentang Media Kotak Saran .....	138
Tabel 4. 13 Rekapitulasi Jawaban Anggota Mengenai Media yang Digunakan.	139
Tabel 4. 14 Sikap Komunikan Terhadap Pesan .....	140
Tabel 4. 15 Kemampuan Dalam Memahami Isi Pesan .....	141
Tabel 4. 16 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Anggota Sebagai Komunikan.....	142
Tabel 4. 17 Anggota Siap Untuk Berpartisipasi.....	144
Tabel 4. 18 Meningkatnya Partisipasi Anggota pada Unit Usaha Listrik .....	145

Tabel 4. 19 Mengetahui Arti Penting Dari Koperasi Sebagai Anggota.....	146
Tabel 4. 20 Rekapitulasi Jawaban Mengenai Efek .....	147
Tabel 4. 21 Memanfaatkan Pelayanan Usaha di Koperasi.....	148
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Hasil Penilaian Tinjauan Proses Komunikasi Bisnis Pengurus Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Pada Pelayanan Unit Usaha Listrik .....	149



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keanggotaan Koperasi Unit Desa Mandiri Bayongbong 2016-2020.	5
Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosial-Ekonomi.....	26
Gambar 2. 2 Peranan Timbal Balik antara Dimensi-Dimensi.....	32
Gambar 2. 3 Model Proses Komunikasi .....	45
Gambar 2. 4 Model Sirkular Osgood dan Schramm .....	47
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUD Mandiri Bayongbong .....	70
Gambar 3. 2 Perkembangan unit usaha listrik KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020 .....	98
Gambar 3. 3 Perkembangan Unit Usaha Simpan Pinjam KUD Mandiri Bayongbong 2016-2020 .....	100
Gambar 3. 4 Perkembangan Unit Usaha Kredit Candak Kulak (KCK) KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020.....	101
Gambar 3. 5 Perkembangan Unit Usaha Waserda KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020 .....	103
Gambar 3. 6 Perkembangan Unit SP PUKKUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016-2020 .....	104
Gambar 4. 1 Model Komunikasi Pengurus Kepada Anggota .....	119
Gambar 4. 2 Model Komunikasi Pengurus Kepada Anggota .....	120
Gambar 4. 3 Model Komunikasi Pengurus Dengan Ketua Kelompok .....	121
Gambar 4. 4 Model Ketua Kelompok Dengan Anggota.....	122
Gambar 4. 5 Model Komunikasi Pengurus Dengan Anggota Tidak Langsung..	123



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Kuesioner .....	163
Lampiran 2 Hasil Similarity .....	168
Lampiran 3 Wawancara Dengan Pengurus .....	169
Lampiran 4 Halaman Depan KUD Mandiri Bayongbong .....	170
Lampiran 5 Tempat Pelayanan Unit Usaha Listrik .....	171
Lampiran 6 RAT KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2016 .....	172
Lampiran 7 RAT KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2017 .....	176
Lampiran 8 RAT KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2018 .....	179
Lampiran 9 RAT KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2019 .....	182
Lampiran 10 RAT KUD Mandiri Bayongbong Tahun 2020 .....	186



IKOPIN