

**POLA KOMUNIKASI ANTARA PENGURUS DAN KARYAWAN DALAM  
UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KERJA**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Kopel Mart “Kopel Bulog Divre Jabar”, Bandung)

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

**Oleh:**

**Alfina Khoirunisa**

**C.1130346**

**Pembimbing:**

**DR. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**

**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN**

**PENYULUHAN**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

**2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi** : **POLA KOMUNIKASI ANTARA PENGURUS DAN KARYAWAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI KERJA**

**Nama Mahasiswa** : **ALFINA KHOIRUNISA**

**NRP** : **C.1130346**

**Konsentrasi** : **MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN PENYULUHAN**

**Menyetujui dan Mengesahkan**

**Pembimbing**



**(DR. Ami Purnamawati, Dra., M.Si)**



**Ketua Program Studi Manajemen Program S1**



**(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc)**

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan pada tanggal 15 Desember 1994 di Pagar Alam, anak kedua dari delapan bersaudara dari pasangan Bapak Sukarno dan Ibu Nensi Deliana.

Pengalaman pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis sebelumnya dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 49 Pagar Alam, lulus pada tahun 2006. Pada tahun 2009 penulis menamatkan pendidikan pada SMP Negeri 06 Pagar Alam. Pada tahun 2009 penulis melanjutkan sekolah di SMA Negeri 03 Pagar Alam, dan lulus pada tahun 2012. Pada tahun 2013 penulis mencatatkan diri sebagai mahasiswa Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan. Aktif sebagai anggota “Member Activity Center” IKOPIN 2013-2014 dan juga aktif sebagai Mentor Koperasi IKOPIN 2016.

Saat ini peneliti telah menyelesaikan skripsi yang berjudul Pola Komunikasi Antara Pengurus dan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Kerja (Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Kopel Mart “Kopel Bulog Divre Jabar” Bandung), untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

## ABSTRAK

Alfina Khoirunisa, Pola Komunikasi Antara Pengurus dan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Kerja (Studi Kasus Pada Unit Usaha Toko Kopel Mart “Kopel Bulog Divre Jabar” Bandung), Skripsi, Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN), dibawah bimbingan DR. Ami Purnamawati, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pola komunikasi anantara pengurus dan karyawan dalam upaya meningkatkan efektivitas komunikasi kerja pada “Kopel Bulog Divre Jabar” khususnya pada unit usaha “Toko Kopel Mart”. Terdapat beberapa permasalahan komunikasi antara pengurus dan karyawan karena karyawan tidak dapat secara bebas dan langsung menyampaikan aspirasi, masukan mengenai bagaimana suatu pekerjaan seharusnya dilakukan, dan kurangnya pemahaman mengenai tugas dan kewajiban masing-masing sehingga menimbulkan miss communication. Oleh karena itu, proses komunikasi yang dilakukan pengurus dan karyawan harus efektif, agar dapat menciptakan pola komunikasi yang sesuai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan data dokumentasi yang didapat dari “Kopel Bulog Divre Jabar” yang berkaitan dengan pola komunikasi, efektivitas komunikasi dan koperasi, yang kemudian dibuat reduksi dan penyajian data sebelum membuat kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi antara pengurus dan karyawan pada Toko Kopel Mart belum berjalan dengan efektif. Komunikasi yang terjalin menggunakan pola komunikasi roda dan pola komunikasi bintang.

**Kata kunci:** Pola Komunikasi, Efektivitas Komunikasi dan Koperasi

## **ABSTRACT**

*Alfina Khoirunisa, Communication Pattern Among Management and Employee in the Effort to Improve the Effectiveness of Work Communication (Case Study at business unit Kopel Mart “Kopel Bulog Divre Jabar” Bandung), Scriptions, Concentration Management Business Communication and Community Development, Institute Cooperative of Indonesian (IKOPIN), under the guidance of Dr. Ami Purnamawati, Se., M.Si.*

*This research head to describe communication pattern among management and employee in an attempt to increase effectiveness of work communication at “Kopel Bulog Divre Jabar” especially in business units “Toko Kopel Mart”. There are some communication problems among management and employees because employees cannot freely and directly convey aspirations about how an employment should be done, and lack of understanding each other about duties and obligations give rise to miscommunication. Because of this, communication processes which occur among management and employees must be effective, in order to make appropriate communication patterns.*

*The method used in this research is the case study method with a qualitative approach. Data collection is done through interviews, observations, and documentation obtained from “Kopel Bulog Divre Jabar” related to communication patterns, cooperatives, and effectiveness of communication. After that, the data is reduced and presented before making conclusions. The results showed that the implementation of communication among management and employees at Toko Kopel Mart is not effective. The communication carried out used the wheel network and the star network.*

**Keywords:** *Communication Pattern, Effectiveness of communication, Cooperative*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan ridho -Nya telah memberi petunjuk kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Antara Pengurus dan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Kerja”**. Guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN). Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang memberikan bantuan, bimbingan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak DR.(HC). Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Institut Koerasi Indonesia (IKOPIN).
2. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno,SE., M.Sc Selaku Ketua Prodi Strata 1 Manajemen Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).
3. DR. Ami Purnamawati, SE., M.Si selaku dosen Pembimbing Skripsi yang sudah bersedia meluangkan banyak waktu ditengah kesibukan, membimbing penulis dengan sabar, memberikan berbagai solusi untuk mengatasi kesulitan yang dialami penulis serta selalu memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

5. Seluruh pengurus dan Karyawan di Koperasi “Kopel Bulog Divre Jabar” atas waktu dan kesempatan, baik informasi dan ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
6. Kedua orang tuaku tercinta Mamak dan Bapak, yang tiada henti selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya dengan tulus, membesarkan dengan sabar, mengajarkan berbagai hal, memberikan motivasi, selalu mendoakan yang terbaik, serta memenuhi segala kebutuhan aku sehingga aku dapat menyelesaikan pendidikan dengan lancar. Alhamdulillah jaza kumullohu khoiro Mamak Bapak untuk semua yang telah kalian berikan padaku, semoga aku bisa membuat kalian bangga dan bahagia dunia dan akhirat. I love you.
7. Kakak dan adik-adikku tersayang, kak Puja, Fia, Hendra, Wawan, Nopri, Habib dan Nadin yang senantiasa memberikan doa dan motivasi dalam mencapai keberhasilan.
8. Kakek dan Nenekku tercinta serta seluruh keluarga besar penulis yang selalu siap membantu, mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Mang Devi dan tante Dewi yang telah banyak membantu, mendo'akan dan memberikan dukungan kepada penulis.
10. Keluarga besar Pondok Pesantren Mahasiswa (PPM) Nurul Hakim, untuk 5 tahun yang teramat berkesan dan atas do'a, bantuan serta motivasi yang diberikan kepada penulis. Semoga kita selalu dekat, menjadi sahabat dunia akhirat.

11. Teman-teman Jurusan Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan angkatan 2013, Anadiya, Nathasya, Syane, Erlin, Irfan, Kiki dan Alm. Andi atas dukungan, bantuan, pengalaman serta hubungan persaudaraan ini.
12. Seluruh teman kelas F angkatan 2013, terimakasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya.
13. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan penelitian di masa datang. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca, penelitian selanjutnya dan Almamater Institut Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Agustus 2018

**Alfina Khoirunisa**



## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**RIWAYAT HIDUP .....i**

**ABSTRACT .....ii**

**ABSTRAK .....iii**

**KATA PENGANTAR .....iv**

**DAFTAR ISI .....vii**

**DAFTAR TABEL .....x**

**DAFTAR GAMBAR .....xi**

**DAFTAR LAMPIRAN .....xii**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2. Identifikasi Masalah .....10

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 11

1.3.1Maksud Penelitian ..... 11

1.3.2 Tujuan Penelitian .....11

1.4. Kegunaan Penelitian .....12

1.4.1 Kegunaan Teoritis .....12

1.4.2 Kegunaan Praktis .....12

## **BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN**

2.1. Pendekatan Koperasi .....	13
2.2. Pendekatan Komunikasi .....	19
2.3. Metode Penelitian .....	32
2.3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan .....	32
2.3.2 Data Yang Diperlukan .....	33
2.3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	33
2.3.4. Teknik Analisis Data .....	37
2.3.5. Rancangan Analisis Data .....	37
2.4. Tempat Penelitian .....	38
2.5. Waktu Penelitian .....	38

## **BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**

3.1. Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen .....	39
3.1.1 Sejarah Berdirinya Kopel Bulog Divre Jabar .....	39
3.1.2 Visi dan Misi Kopel Bulog Divre Jabar .....	40
3.1.3 Struktur Organisasi Kopel Bulog Divre Jabar .....	41
3.2. Kegiatan Usaha Kopel Bulog Divre Jabar.....	50
3.3. Keadaan Permodalan dan Keuangan “Kopel Bulog Divre Jabar” .....	58
3.4. Keadaan Umum Wilayah Kerja Kopel Bulog Divre Jabar .....	62

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Identitas Informan .....	63
4.2. Deskripsi Pelaksanaan Komunikasi Pengurus dan Karyawan Pada Unit Usaha “Toko Kopel Mart” .....	64
4.3. Efektivitas Komunikasi antara Pengurus dan Karyawan Pada Unit Usaha “Toko Kopel Mart” .....	72
4.4. Langkah-langkah yang Dilakukan Oleh Pengurus dan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Kerja di “Toko Kopel Mart” .....	75

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	81
5.2. Saran .....	82

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Tabel 1.1	Perhitungan SHU Toko Kopel Mart dari Tahun 2012-2016 .....	9
Tabel 3.1	Susunan Kepengurusan Kopel Bulog Divre Jabar Periode Tahun 2012-2016.....	46
Tabel 3.2	Susunan Pengawas Kopel Bulog Divre Jabar Periode Tahun 2012-2016.....	47
Tabel 3.3	Data Manajer dan Karyawan Kopel Bulog Divre Jabar Tahun 2012-2016.....	49
Tabel 3.4	Perkembangan jumlah anggota Kopel Bulog Divre Jabar Tahun 2012-2016.....	51
Tabel 3.5	Perkembangan SHU Unit Simpan Pinjam “Kopel Bulog Divre Jabar” Tahun 2012-2016.....	52
Tabel 3.6	Perkembangan Pendapatan SHU Toko Kopel Mart Tahun 2012-2016.....	55
Tabel 3.7	Perkembangan SHU Unit Usaha Apotek K-24 Kiaracandong Kopel Bulog Divre Jabar Tahun 2012-2016 .....	57
Tabel 3.8	Jumlah Modal Sendiri Kopel Bulog Divre Jabar Tahun 2012-2016.....	60
Tabel 3.9	Jumlah Modal Pinjaman Kopel Bulog Divre Jabar Tahun 2012-2016.....	60
Tabel 3.10	Data Perbandingan Realisasi Pencapaian SHU Tahun 2015 dan 2016 .....	62
Tabel 3.11	Pembagian Secara Proporsional Pendapatan SHU Kopel Bulog Divre Jabar.....	63
Tabel 4.1	Identitas Informan Kopel Bulog Divre Jabar .....	65

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Gambar 2.1	Model Proses Komunikasi .....	21
Gambar 2.2	Pola Roda ( <i>Whell Network</i> ) .....	28
Gambar 2.3	Pola Rantai ( <i>Chain Network</i> ) .....	29
Gambar 2.4	Pola Lingkaran ( <i>Circle Network</i> ) .....	29
Gambar 2.5	Pola Bintang ( <i>Star Network</i> ) .....	29
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Kopel BulogDivre Jabar .....	43
Gambar 4.1	Proses Komunikasi Antara Pengurus terhadap Karyawan .....	70
Gambar 4.2	Proses Komunikasi Antara Karyawan terhadap Pengurus .....	72

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Pedoman Wawancara .....	86
Struktur Organisasi Yang Disarankan .....	87
Toko Kopel Mart.....	88