

**PROSES KOMUNIKASI PENGURUS DENGAN ANGGOTA DALAM
UPAYA MENINGKATKAN KOLEKTIBILITAS KREDIT MACET**

(Studi Kasus Pada Koperasi “Mitra Usaha” Kabupaten Sumedang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

DENI SANJAYA

C1140120

Dosen Pembimbing:

Dr.Hj. YUANITA INDRIANI, Ir.,M.Si



**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN
PENYULUHAN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT KOPERASI INDONESIA**

2018

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Pengurus Dengan Anggota Dalam
Meningkatkan Kolektibilitas Kredit Macet

Nama : Deni Sanjaya

Nomor Pokok : C 1140120

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis Dan Penyuluhan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

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



Direktur, Program Prodi Manajemen (S1)

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

Motto

*“jangan jadikan kelebihan sebagai kesombonganmu
karena kesombonganmu akan membuat kesengsaraan
di masa hidupmu.”*

*“Jangan takut menyebrangi ombak lautan yang mengebu-gebu
Jangan takut mendaki gunung yang tinggi dipandang kedua mata
Yakinlah semua akan terlewati dengan tekad dan kemauanmu.”*

*Kupersembahkan karya sederhana ini :
Kepada orang yang ku sayangi dan kucintai
Ibu dan bapak yang tercinta, kakak,
adik, Keluarga dan teman-teman.
Semoga hari ini menjadi awal yang baik
untuk mencapai cita-cita dan keberhasilan
Masa depan ku amin.*

RIWAYAT HIDUP

Deni Sanjaya. Dilahirkan pada tanggal 23 desember 1995 bumi agung, sebagai anak pertama dari keempat bersaudara, dari keluarga **Bapak Adat** dengan **Ibu Mega Wati**

Pendidikan yang pernah ditempuh penulis sebagai berikut :

1. Pada tahun 2008 penulis menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar (SD) N 1 Tebing Suluh
2. Pada tahun 2011 penulis menyelesaikan Pendidikan Menengah Pertama (SMP) N 2 Lempuing
3. Pada tahun 2014 penulis menyelesaikan Pendidikan Menengah Atas (Sma) N 1 Lempuing

Pada tahun 2014 penulis meneruskan pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima di perguruan tinggi swasta **IKOPIN** (Intitut Koperasi Indonesia) sebagai mahasiswa program study manajemen, konsentrasi manajemen komunikasi bisnis dan penyuluhan.

IKOPIN

ABSTRACT

DENI SANJAYA (2016) "communication between management and members in an effort to increase bad credit collectability" (Case Study on KSP Mitra Usaha, Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang, West Java Province). Under the guidance of Dr.Hj. Yuanita Indriani, Ir. M.Si.

KSP "Mitra Usaha" was established by the founders who wanted economic changes for the surrounding community and to be able to accommodate the workforce in the future. KSP "Mitra Usaha" was established in 1984 with a Legal Entity: Number.232 / BH / DK.10.13. / VI / 2006 on June 28, 2006. The KSP location is in Cisempur Gang Masjid No. 22 RT 2/05 Cisempur, Jatinangor, Sumedang, West Java Province. KSP "Mitra Usaha" is a Savings and Loan Cooperative.

The phenomenon that occurs in Koperasi Mitra Usaha, the unclear delivery of management communication to members from the start of the loan program socialization process, the process of disbursement procedures, the process of return procedures, to the process of repayment procedures. Will cause an impact that inhibits the velocity of money that is run by the cooperative business that is to become bad credit. From this phenomenon, researchers are interested in conducting research with the aim to find out how far the management of communication with members is in an effort to increase the collectability of bad loans. In this study researchers used qualitative methods to produce descriptive data, both in the form of words, written and oral expressions of people and observed behavior.

The communication process of "Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha" is still not optimal, some indicators still have weaknesses, the first; the existence of the room is still inadequate provided by the cooperative so that there are many complaints from the members stating that when carrying out the communication process with the room manager is hot, uncomfortable and noisy, second; the member stated that when communicating with the management queue for too long, the management was too busy with other things, and the tool used by the cooperative was still a manual system so that the members had to wait a long time during the loan program socialization process until the repayment procedure.

IKOPIN

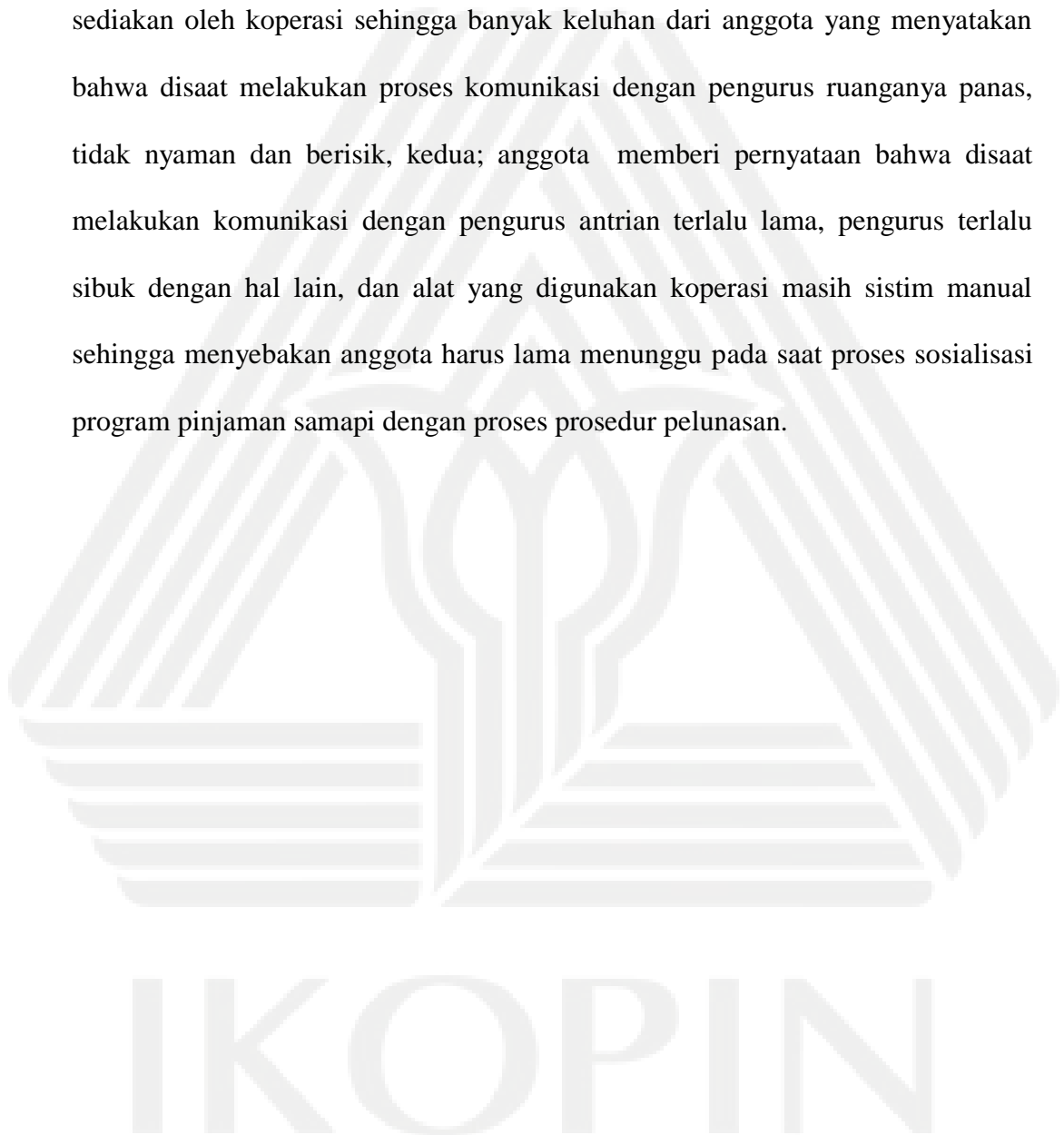
RINGKASAN

DENI SANJAYA (2016) “Komunikasi Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Kolektibilitas Kredit Macet” (Study Kasus Pada KSP Mitra Usaha , Kecamatan Jatinagor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat).
Dibawah bimbingan **Dr.Hj. Yuanita Indriani, Ir.M.Si**

KSP “Mitra Usaha” didirikan oleh para pendiri yang meninginkan perubahan perekonomian untuk masyarakat sekitar dan untuk bisa menampung tenaga kerja di masa waktu yang akan datang. KSP “Mitra Usaha” berdiri pada tahun 1984 dengan Badan Hukum: Nomor.232/BH/DK.10.13./VI/2006 pada tanggal 28 Juni 2006. Lokasi KSP adalah DiDesa Cisempur Gang Masjid No .22 RT 2/05 Desa Cisempur Kecamatan Jatinagor, Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. KSP“Mitra Usaha” Merupakan Koperasi Simpan Pinjam.

Fenomena yang terjadi pada koperasi mitra usaha, kurang jelasnya penyampaian komunikasi pengurus kepada anggota dari mulai proses sosialisasi program pinjaman, proses prosedur pencairan, proses prosedur pengembalian, sampai dengan proses prosedur pelunasan. Akan menimbulkan dampak yang memperhambat perputaran uang yang dijalankan usaha koperasi yaitu menjadi kredit macet. Dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui sejauhmana komunikasi pengurus dengan anggota dalam upaya meningkatkan kolektibilitas kredit macet. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif untu menghasilkan data deskriptif, baik berupa kata-kata, ungkapan tertulis maupun lisan dari orang dan perilaku yang diamati.

Proses komunikasi “Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha” masih kurang maksimal dilakukan beberapa indikator yang masih mempunyai kelemahan diantaranya, yang pertama; keberadaan ruangan masih kurang memadai yang di sediakan oleh koperasi sehingga banyak keluhan dari anggota yang menyatakan bahwa disaat melakukan proses komunikasi dengan pengurus ruanganya panas, tidak nyaman dan berisik, kedua; anggota memberi pernyataan bahwa disaat melakukan komunikasi dengan pengurus antrian terlalu lama, pengurus terlalu sibuk dengan hal lain, dan alat yang digunakan koperasi masih sistim manual sehingga menyebabkan anggota harus lama menunggu pada saat proses sosialisasi program pinjaman samapi dengan proses prosedur pelunasan.



KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh

Puji shyukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dari tahap awal sampai dengan tahap penyelesaian. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan Kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarga, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amiin.

Penyusunan skripsi ini yang berjudul “Proses Komunikasi Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Kolektibilitas Kredit Macet”. Penyusunan skripsi merupakan salah satu syarat kelulusan untuk jenjang perkuliahan Strata I Manajemen (IKOPIN) Intitut Koperasi Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis berupaya semaksimal mungkin agar dapat memenuhi harapan semua pihak, namun penulis selalu menyadari tentunya masih banyak kekurangan-kekurangan yang terdapat didalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, yang telah mendidik, membesarkan saya dengan penuh keikhlasan, kesabaran dan kasih sayang. Tidak kalah pentingnya juga terimakasih karena selalu memberi motivasi semangat berjuang, semangat belajar agar menjadi kebanggaan kedua orang tua, keluarga, serta bisa menjadi orang yang berguna bagi bangsa-negara serta agama.

Dalam kesempatan ini pula, penulis menyampaikan ribuan terimakasih dan penghargaan yang sebesar besarnya atas bantuan, motivasi, dan bimbinganya yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain yang terhormat :

1. Bapak DR. (HC). H. Burhanudin Abdullah, Ir., MA. Selaku Rektor Intitut Koperasi Indonesia (IKOPIN)
2. Ibu DR. Hj. Yuanita Indriana, Ir., M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya, dengan penuh kesabaran, penuh kedisiplinan, dan penuh kebaikan selama masa bimbingan.
3. Ibu DR. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku dosen penguji koperasi yang telah memberi banyak masukan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Ibu DR. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen penguji konsentrasi yang telah memberikan masukan yang luar biasa dan sangat bermanfaat, walau penulis sedikit kesulitan dalam waktu mengerjakanya.
5. Bapak DR.H.Gijanto Purbo Suseno, SE, M.Sc selaku ketua prodi S1.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta segenap staf Karyawan Intitut Koperasi Indonesia
7. Bapak E.Mansur Ketua Umum KSP “Mitra Usha” yang sudah mempermudah untuk pencarian data mengenai kebutuhan penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Bapak/Ibu Kementrian Koperasi Indonesia yang telah memberikan beasiswa dari awal semestar sampai akhir semester
9. Kepada Dewan Senior Member Activity Center (MAC) yang sudah banyak memberikan pengalaman dibidang organisasi yang bergerak sebagai EO

10. Untuk teman-teman kelas 2014 orang dengan ekspresi luar biasa (ODEL)
11. Untuk temen-temen konsentrasi komunikasi bisnis dan penyuluhan (KOMBIP) terimakasih untuk kebersamaan dan support untuk lulus bersama
12. Untuk temen-teman yang selalu memberi motivasi dan semangat belajar Amri Irawan, Adi Sepdian Harja, Muhamat Hatta, Efsi, Jeri Desran, Rio Subarep, Yulius Farman.
13. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Mudah-mudahan segala kebaikan serta bantuanya, mendapat balasan dari ALLAH SWT. Akhir kata, penyusunan skripsi ini ada manfaatnya, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi kita semua dalam rangka menambahkan wawasan pengetahuan dan pemikiran kita.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarrakatuh.

Jatiangor, Agustus 2018

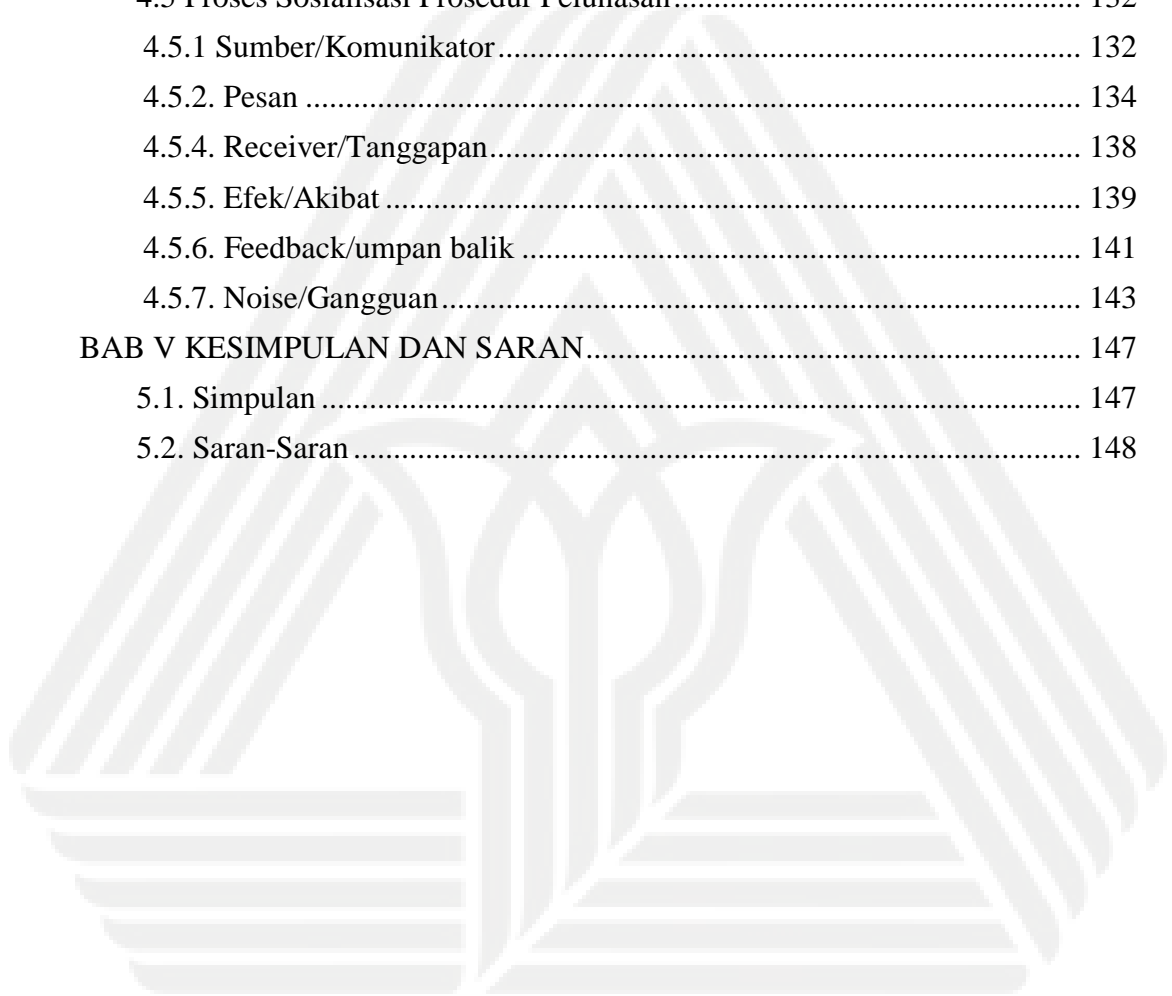
Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II PENDEKATAN MASALAH	10
2.1 Pendekatan Masalah.....	10
2.1.1 Jatidiri Koperasi.....	10
2.1.2 Tujuan Koperasi.....	12
2.1.3 Jenis Koperasi	13
2.2. Pendekatan Komunikasi.....	22
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	25
2.3 Kredit Macet	28
2.4 Kerangka Pikir	34
2.5 Panduan Wawancara.....	39
2.6 Rancangan Analisis Data	41
2.7. Tempat Lokasi Penelitian.....	51
2.8. Jadwal Penelitian	51
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	52
3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen.....	52
3.1.1 Sejarah Berdirinya KSP Mitra Usaha Cisempur.....	53
3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha	54
3.2 Keanggotaan KSP Mitra Usaha Cisempur	65

3.3.	Kegiatan Usaha Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Cisempur	67
3.4.	Keadaan Permodalan dan Keuangan Koperasi	68
3.4.1.	keadaan Permodalan KSP Mitra Usaha	68
3.4.2.	Modal sendiri	69
3.4.3.	Modal Pinjaman.....	70
3.4.4.	Keadaan Keuangan KSP Mitra Usaha	70
3.5	Implementasi Jatidiri pada KSP Mitra Usaha	75
3.5.1	Implementasi Definisi Koperasi.....	75
3.5.2	Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	76
3.5.3	Implementasi Nilai-nilai Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		80
4.1.	Profil Informan Di Koperasi Mitra Usaha	80
4.2	Proses komunikasi Sosialisasi Program Pinjaman.....	83
4.2.1	sumber/komunikator	83
4.2.2.	Pesan	85
4.2.3.	chanel/media	88
4.2.4.	Receiver/Tanggapan.....	91
4.2.5.	Efek/Akibat	92
4.2.6.	Feedback/umpan balik	95
4.2.7.	Noise/Gangguan.....	98
4.3	Proses komunikasi Prosedur Pencairan	103
4.3.1	sumber/komunikator	103
4.3.2.	Pesan	105
4.3.3.	chanel/media	107
4.3.4.	Receiver/Tanggapan.....	109
4.3.5.	Efek/Akibat	110
4.3.6.	Feedback/umpan balik	112
4.3.7.	Noise/Gangguan.....	114
4.3.8.	Menarik Kesimpulan dari Tujuh Informan Mengenai Proses Prosedur Pencairan Pada Koperasi Mitra Usaha	117
4.4	Proses Komunikasi Prosedur Pengembalian Pinjaman.....	118
4.4.1	Sumber/Komunikator.....	118
4.4.2.	Pesan	119
4.4.3.	Chanel/Media	122

4.4.4. Receiver/Tanggapan.....	124
4.4.5. Efek/Akibat	125
4.4.6. Feedback/umpan balik	127
4.4.7. Noise/Gangguan.....	128
4.5 Proses Sosialisasi Prosedur Pelunasan.....	132
4.5.1 Sumber/Komunikator.....	132
4.5.2. Pesan	134
4.5.4. Receiver/Tanggapan.....	138
4.5.5. Efek/Akibat	139
4.5.6. Feedback/umpan balik	141
4.5.7. Noise/Gangguan.....	143
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	147
5.1. Simpulan	147
5.2. Saran-Saran	148



IKOPIN

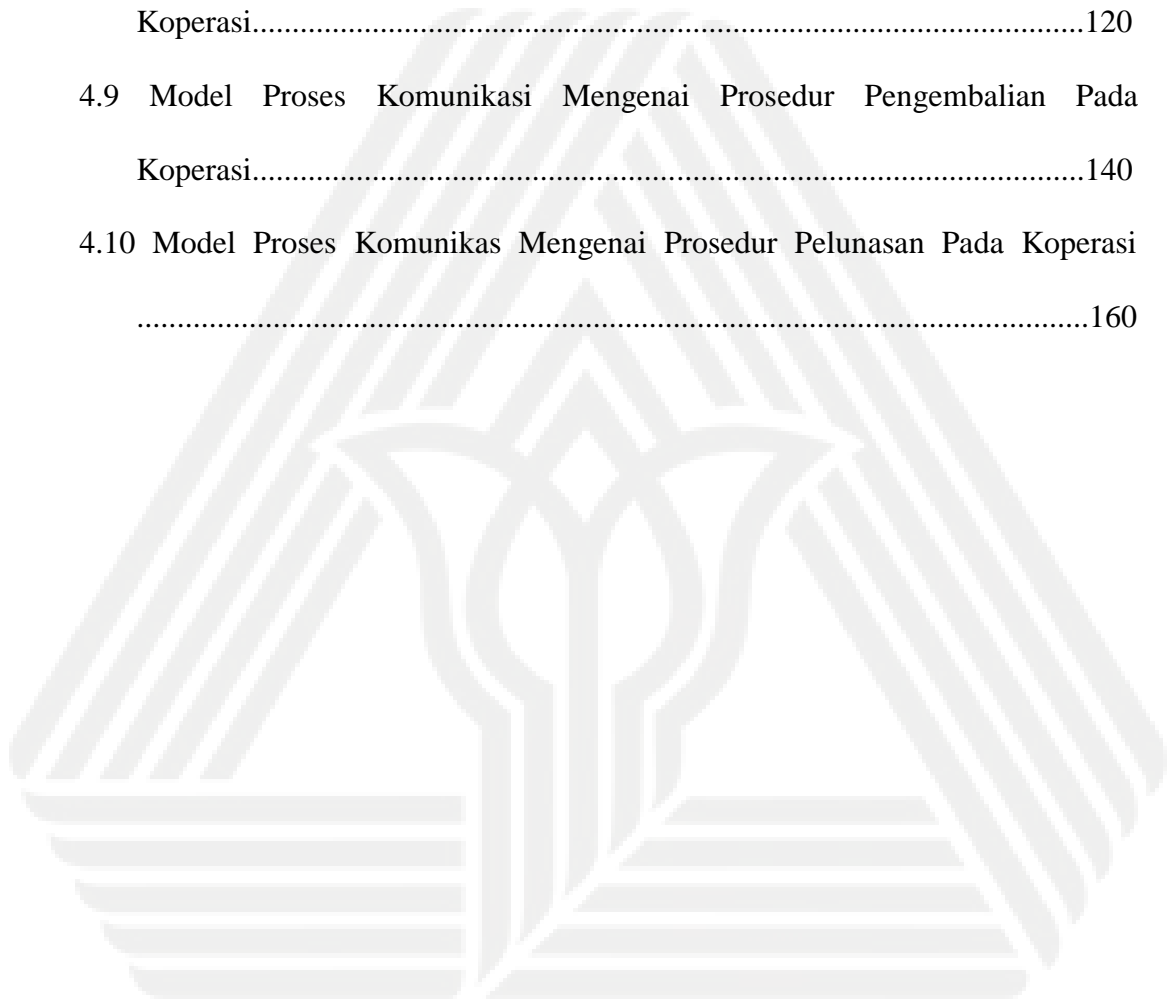
DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Hal
1.1	Perkembangan Pinjaman Anggota, Pinjaman Bermasalah Dan Persentase Pinjaman Bermasalah Pada Koperasi Mitra Usaha Tahun 2013-2017.....	2
3.1	Perkembangan Jumlah Anggota KSP Mitra Usaha Cisempur periode 2013-2017.....	60
3.2	Perkembangan Jumlah Modal Sendiri KSP Mitra Usaha Cisempur Tahun 2013-2017.....	63
3.3	Perkembangan Modal Pinjaman KSP Mitra Usaha Tahun 2013-2017.....	64
3.4	Perkembangan Rasio Likuiditas KSP Mitra Usaha Tahun 2013-2017.....	66
3.5	Perkembangan Rasio Solvabilitas KSP Mitra Usaha Tahun 2013-2017.....	67
3.6	Perkembangan Rasio Rentabilitas KSP Mitra Usaha Tahun 2013-2017.....	68
3.7	Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha	71
3.8	Implementasi Nilai-Nilai Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha.....	72

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Hal
1.1	Grafik Trend Pinjaman Bermasalah dan Persentase Pinjaman Bermasalah Pada Koperasi Mitra Usaha Tahun 2013-2017.....	3
2.1	Peranan Timbal Balik Antar Dimensi-Dimensi Koperasi Sumber Rusidi dan Maman Suratman (Editor Dalam 20 Pokok Ikiran Tentang Pembangunan Koperasi, 2002-2006).....	15
2.2	Model Proses Komunikasi yang Terjadi Antara Pengirim Dan Penerima, Sumber: Onong Uchjana Effendy (2006:18)	23
4.1	Model Isi Pesan Yang Disampaikan Pengurus Pada Saat Sosialisasi Program Pinjaman.....	84
4.2	Model Chanel/Media yang Digunakan Pengurus Pada Saat Sosialisasi Prosedur Program Pinjaman.....	87
4.3	Model Tanggapan Anggota Terhadap Program Yang Diberikan Oleh Koperasi Mengenai Sosialisasi Program Pinjaman.....	89
4.4	Model Efek/Akibat Anggota Setelah Memahami Isi Pesan Dari Pengurus Mengenai Proses Sosialisasi Program Pinjaman.....	92
4.5	Model Feeadback Anggota Setelah Menerima Pesan Pada Saat Sosialisasi Prosedur Pinjaman.....	95
4.6	Model Gangguan Anggota Mengenai Proses Sosialisasi Program Pinjaman.....	97

4.7 Model Proses Komunikas Mengenai Proseses Sosialisasi Program Pinjaman Pada Koperasi Mitra Usaha.....	99
4.8. Model Proses Komunikas Mengenai Prosedur Pencairan Pada Koperasi.....	120
4.9 Model Proses Komunikasi Mengenai Prosedur Pengembalian Pada Koperasi.....	140
4.10 Model Proses Komunikas Mengenai Prosedur Pelunasan Pada Koperasi	160



IKOPIN