

**TRANSFORMASI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI**

*(Studi Kasus Pada KOPERASI GHANI MANDIRI INDONESIA – Cimahi – Jawa Barat)*

**SKRIPSI**

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

Disusun Oleh:

**Yudhistira Febryansyah**

**C1160182**

Dosen Pembimbing

**Dr. AMI PURNAMAWATI, Dra. M. Si**



**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS & PENYULUHAN  
PROGAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2021

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : **TRANSFORMASI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KOPERASI (Studi Kasus Pada Koperasi Ghani Mandiri Indonesia-Cimahi- Jawa Barat)**

Nama Mahasiswa : Yudhistira Febryansyah

Nomor Pokok : C1160182

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

### MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



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

 **Direktur Program Studi S1-Manajemen**

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

## RIWAYAT HIDUP

**Yudhistira Febryansyah**, lahir pada tanggal 25 Februari 1997 di Bandung, Jawa Barat. Merupakan anak pertama dari dua bersaudara, pasangan dari Bapak Alam Darusalam dan Ibu Turah Wigati.

Adapun riwayat pendidikan formal dari penulis sebagai berikut :

1. Tahun 2009 penulis menyelesaikan pendidikan di SDN Cinunuk II
2. Tahun 2012 penulis menyelesaikan pendidikan di SMPN 3 Cileunyi
3. Tahun 2015 penulis menyelesaikan pendidikan di SMAN 1 Cileunyi

Pada tahun 2016 peneliti tercatat sebagai mahasiswa di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) di Jatinangor, Jawa Barat. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu :

1. Swara Radio Ikopin periode 2016-2019
  - Anggota *Public Relations & Marketing* 2017-2018
  - Manajer *Public Relations & Marketing* 2018-2019
  - *General Manager* 2019-2020
2. Menjadi Moderator dan juga *Master of Ceremony (MC)* diberbagai acara kampus.

## ABSTRACT

*Yudhistira Febryansyah, 2021. Transformation of Digital Communication in Improving to Cooperative Performance Case Study at the Koperasi Ghani Mandiri Indonesia in Cimahi, West Java under the guidance of Ami Purnamawati.*

*Koperasi Ghani Mandiri Indonesia is one of the service cooperatives based on sharia, which is engaged in aqiqah, qurban and umrah savings services. The Ghani Mandiri Indonesia Cooperative itself is a relatively new cooperative and is looking to develop, but on the other hand, this cooperative is preparing digital services in the form of applications that will be presented to Android and iOS users for service to members. The purpose of this research is to find out the transformation of digital communication that will be implemented by the cooperative, to know the digital implementation in the Ghani Mandiri Indonesia Cooperative service and to know the service model using the application that will be implemented. The method used is a case study method, with descriptive qualitative data analysis.*

*The results of this study are a transformation of digital communication that will be applied in the form of a service using an application called "GHANI" in an effort to improve cooperative performance, the strategy carried out is not good enough because it has several technical obstacles, then regarding the factors that can improve performance in cooperative services it can be said to get full support from members regarding the plan to implement digital services for members, namely in the form of applications that have passed the trial stage although there are still many improvements notes, and finally efforts to prepare digital services cannot be carried out due to application constraints which are in the refinement stage by the IT team, from all results researched, the digital communication strategy that will be applied is not good because there are still many obstacles in its development.*

**Key Words : Transformation, Digital Communication Strategy, and Cooperative Performance**

IKOPIN

## RINGKASAN

**Yudhistira Febryansyah, 2021.** Transformasi Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Koperasi Studi Kasus Pada Koperasi Ghani Mandiri Indonesia Cimahi, Jawa Barat dibawah bimbingan Ibu Ami Purnamawati.

Koperasi Ghani Mandiri Indonesia adalah salah satu koperasi jasa yang berlandaskan *syariah*, yang bergerak dalam pelayanan jasa tabungan *aqiqah*, *qurban* dan *umroh*. Koperasi Ghani Mandiri Indonesia sendiri merupakan koperasi yang terbilang baru dan sedang ingin berkembang untuk namun di sisi lain koperasi ini sedang mempersiapkan layanan digital berupa aplikasi yang akan dihadirkan untuk pengguna *android* dan *ios* untuk pelayanan terhadap anggota. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui transformasi komunikasi digital yang akan diterapkan oleh koperasi, mengetahui penerapan digital pada layanan Koperasi Ghani Mandiri Indonesia dan mengetahui model pelayanan menggunakan aplikasi yang akan diterapkan. Metode yang digunakan adalah metode studi kasus (*case study*), dengan analisis data kualitatif secara deskriptif.

Hasil penelitian ini adalah transformasi komunikasi digital yang akan diterapkan yaitu berupa layanan menggunakan aplikasi bernama “GHANI” dalam upaya meningkatkan kinerja koperasi, strategi yang dilakukan belum cukup baik karena memiliki beberapa kendala teknis, selanjutnya mengenai faktor yang dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan koperasi dapat dikatakan mendapat dukungan penuh dari anggota mengenai rencana penerapan layanan digital untuk anggota yaitu berupa aplikasi yang telah melewati tahap uji coba meskipun masih banyak catatan penyempurnaan, dan terakhir upaya persiapan pelayanan secara digital belum bisa dilakukan karena kendala aplikasi yang dalam tahap penyempurnaan oleh tim *IT*, dari semua hasil yang diteliti maka strategi komunikasi digital yang akan diterapkan belum baik karena masih banyak kendala dalam pengembangannya.

***Kata Kunci : Transformasi, Strategi komunikasi Digital dan Kinerja Koperasi***

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana-1 (S1) Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis & Penyuluhan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Adapun judul dari skripsi ini adalah **“Transformasi Komunikasi Digital Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Koperasi”** Studi Kasus Pada Koperasi Ghani Mandiri Indonesia. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran ataupun tanggapan atas skripsi ini untuk kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Rasa terimakasih dan rasa hormat terutama kepada Orangtua tercinta dan tersayang Bapak Alam Darusalam dan Ibu Turah Wigati yang selalu memberikan dukungan dan do'a restu kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat, kesehatan dan keberkahan di dunia maupun di akhirat. *Aamiin Ya Robbal Alamin.*

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Yang terhormat, Ibu Dr.Ami Purnmawati, Drs.,M.Si selaku dosen pembimbing dan juga Dosen Wali yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat, Ibu Dr.Hj.Yuanita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan masukan dan arahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Bapak Dr. Maman Suratman, Drs., M.Si selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. (HC). Ir. Burhanudin Abdullah, MA. selaku Rektor Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE, SE., M.Sc selaku Direktur Program Studi Manajemen.
6. Seluruh civitas akademik Institut Manajemen Koperasi Indonesia yang memberi pelajaran, bantuan, kenyamanan dan motivasi selama penulis menempuh perkuliahan.
7. Seluruh Pengawas, Pengurus, Anggota Koperasi Ghani Mandiri Indonesia atas bantuannya selama proses penelitian ini.
8. Teruntuk teman-teman satu angkatan dan junior di organisasi Swara Radio yang senantiasa bersama memberikan pengalaman, kerjasama dan canda tawa bersama diluar kegiatan akademik.

9. Teruntuk para senior di organisasi Swara Radio yang memberikan pelajaran tentang ilmu *public speaking* dan *broadcasting* sehingga menambah *soft skill* bagi penulis selama berada di kampus IKOPIN.
10. Teruntuk teman-teman kelas C angkatan 2016 yang telah bersama-sama berjuang menimba ilmu selama perkuliahan dan juga melewati sedih , sedang bersama dimasa perkuliahan.
11. Teruntuk teman-teman kelas Konsentrasi Kombip 2016 yang beberapa telah menyelesaikan sampai mendapat gelar sarjana terlebih dahulu, terima kasih kepada Intan Yuniar Safarida S.M, Annisa Yulitiana S.M, Rudi Herdiana S.M, Adon, Mugi, Ferra, Rhamdan yang telah bersama saling mendukung selama menimba ilmu di kelas Kombip yang penuh cerita.
12. Teruntuk Sahabat terbaikku Reno Adrian A.Md dan Gumelar Kurnia Atmaja yang senantiasa mendukung, menghibur serta menemani penulis ketika sedang membutuhkan tempat berbagi keluh kesah terimakasih atas segala dukungannya.
13. Teruntuk Sahabatku dikampus Nanda Rizki Amalia S.M, Rina Rostiani S.M, Yuliandari Sekar Arum S.M dan Zani Priyadi S.M yang selalu memberikan dukungan dan juga motivasi kepada penulis.
14. Teruntuk Sri Pitriah S.E yang telah memberikan masukan, dukungan serta bantuannya selama penulis menyusun skripsi dan terima kasi telah menemani penulis.



15. Teruntuk teman-teman satu bimbingan baik angkatan 2016 maupun 2017 yang bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan penulisan skripsi dan terimakasih telah mendukung dan membantu satu sama lain.

16. Teruntuk teman-teman grup bermain Aji, Amin, Adi, Nam, Fahmi, Agung, Regy, Fadhil, Nawan, Opik terimakasih telah menghibur dan saling menyemangati penulis sehingga bisa terwujudnya skripsi ini.

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

Mudah-mudahan segala kebaikan serta bantuannya mendapat balasan dari Allah SWT. Harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis sendiri maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, 31 Juli 2021

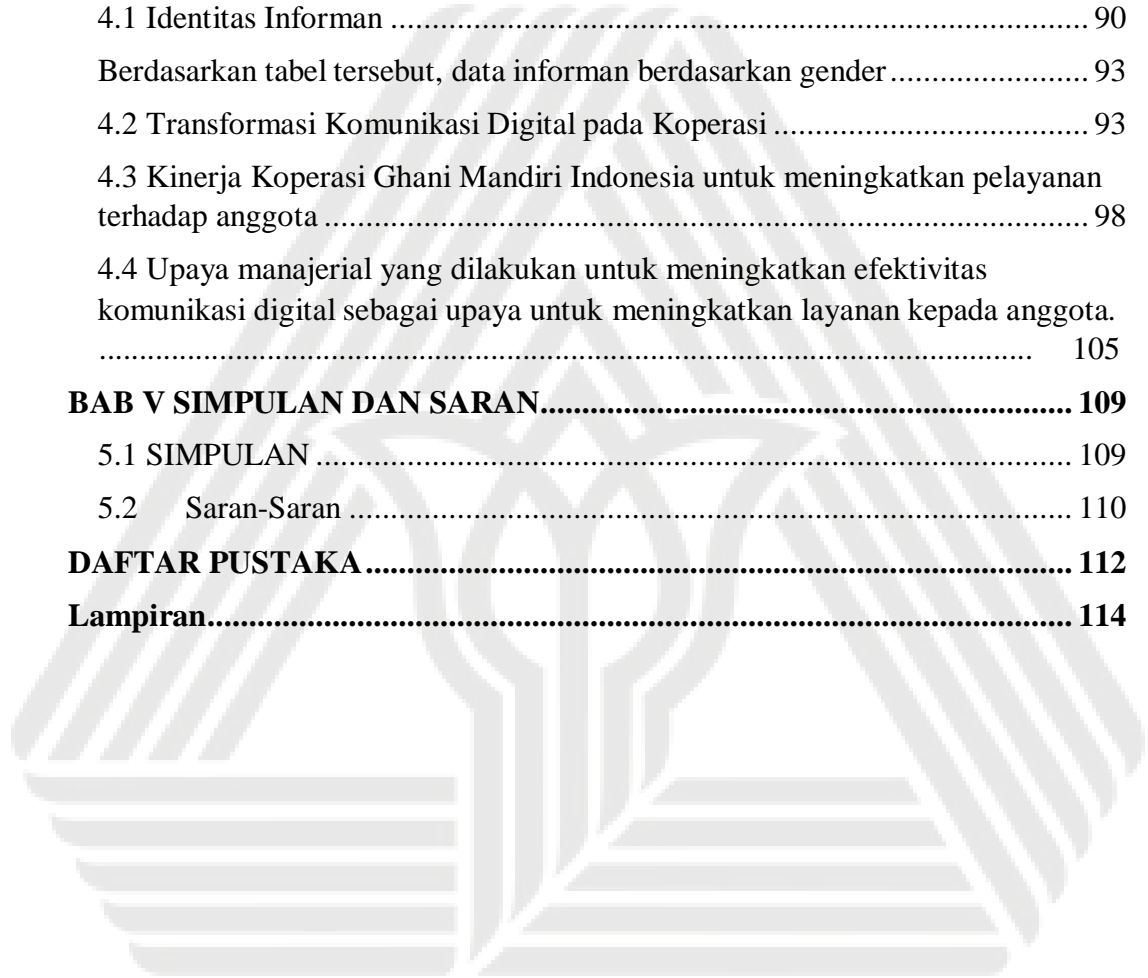
Penulis

IKOPIN

## 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>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	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> .....	<b>12</b>
2.1 Pendekatan Masalah .....	12
2.1.1. Pendekatan PerKoperasian .....	31
2.1.2 Pendekatan Ilmu Komunikasi .....	41
2.1.3 Pendekatan Komunikasi Bisnis.....	47
2.1.5 Pendekatan Strategi Komunikasi .....	50
2.1.7 Pendekatan Aplikasi.....	59
2.1.8 Analisis SWOT .....	60
2.1.9 Pendekatan Teori Implementasi.....	66
2.1.10 Pendekatan Teori Transformasi .....	67
2.2 Metode Penelitian .....	67
<b>BAB III</b> .....	<b>75</b>
<b>KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b> .....	<b>75</b>
3.1 Sejarah Berdirinya Koperasi .....	75
3.2 Keadaan Umum Koperasi .....	76
3.3 Struktur Organisasi Koperasi .....	76
3.4 Manajemen Keanggotan .....	83
3.5 Kegiatan Usaha.....	84

3.6 Permodalan .....	85
3.7 Sisa Hasil Usaha (SHU).....	86
3.8 Implementasi Prinsip Koperasi .....	86
3.9 Implementasi Nilai-nilai Koperasi .....	88
<b>BAB IV .....</b>	<b>90</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>90</b>
4.1 Identitas Informan .....	90
Berdasarkan tabel tersebut, data informan berdasarkan gender .....	93
4.2 Transformasi Komunikasi Digital pada Koperasi .....	93
4.3 Kinerja Koperasi Ghani Mandiri Indonesia untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota .....	98
4.4 Upaya manajerial yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi digital sebagai upaya untuk meningkatkan layanan kepada anggota. ....	105
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>109</b>
5.1 SIMPULAN .....	109
5.2 Saran-Saran .....	110
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>Lampiran.....</b>	<b>114</b>



IKOPIN

## DAFTAR TABEL

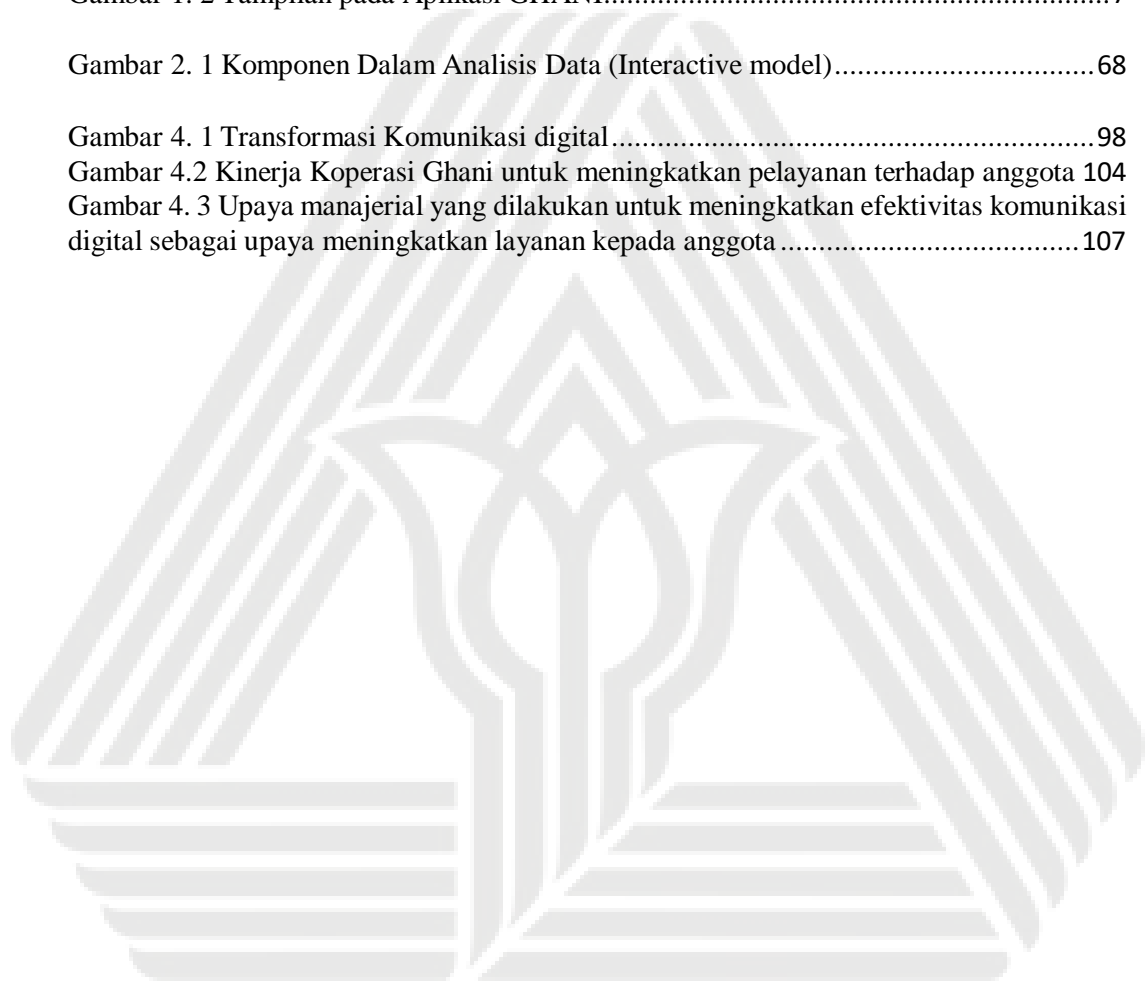
Tabel 2. 1 Matriks SWOT .....	65
Tabel 3. 1 Susunan Pengurus Koperasi Ghani Mandiri Indonesia .....	77
Tabel 4. 1 Data Informan Berdasarkan Gender, Umur, dan Jabatan di Koperasi .....	93



IKOPIN

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah transaksi E-commerce berdasarkan Lapangan Usaha tahun 2019 sumber:bps.go.id.....	2
Gambar 1. 2 Tampilan pada Aplikasi GHANI.....	7
Gambar 2. 1 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive model).....	68
Gambar 4. 1 Transformasi Komunikasi digital.....	98
Gambar 4.2 Kinerja Koperasi Ghani untuk meningkatkan pelayanan terhadap anggota	104
Gambar 4. 3 Upaya manajerial yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi digital sebagai upaya meningkatkan layanan kepada anggota .....	107



IKOPIN

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Prosedur Wawancara .....	115
LAMPIRAN 2 : Pedoman Wawancara .....	117
LAMPIRAN 3 : Dokumentasi .....	118
LAMPIRAN 4: Struktur Koperasi Ghani.....	120



IKOPIN



IKOPIN