

**POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PRIMER KOPERASI DARMA  
PUTRA TRI DHARMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA  
KOPERASI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

SKRIPSI

Disusun oleh :

**Pinky Noviarisma**

**C 1140428**

Dosen Pembimbing:

**Dr. Ami Purnamawati, Dra., Msi**




**KONSENTRASI KOMUNIKASI BISNIS DAN PENYULUHAN  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT KOPERASI INDONESIA  
2018**

**LEMBAR PENGESAHAN**

JUDUL SKRIPSI : "POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PRIMER  
KOPERASI DARMA PUTRA TRI DHARMA  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA  
KOPERASI"  
NAMA : PINKY NOVIARISMA  
NRP : C1140428  
KONSENTRASI : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

**MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN**

Pembimbing



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

Program Studi Strata 1 Manajemen



**DR. H. GijantoPurboSuseno, SE., M.Sc**

## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandung pada tanggal 9 November 1996, merupakan anak kesatu dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Aries Kristian dan Ibu Erma Suryati.

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapatkan ilmu dari pendidikan yang telah penulis selesaikan. Pendidikan formal yang telah penulis selesaikan adalah :

1. Sekolah Dasar Negeri (SDN) Tenjolaya I pada tahun 2003 s/d 2008
2. Sekolah Menengah Pertama (SMP) Ma'Arif Cicalengka pada tahun 2009 s/d 2011
3. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Ma'Arif Cicalengka 2012 s/d 2014

Penulis mencatatkan diri menjadi mahasiswa dengan mengambil Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) pada tahun 2014.

Pengalaman organisasi yang telah diikuti yaitu :

1. Anggota Palang Merah Remaja di SMP Ma'Arif Cicalengka
2. Anggota Palang Merah Remaja di SMK Ma'Arif Cicalengka
3. Ketua Pelaksana Donor Darah di IKOPIN
4. Kepala Bidang Sosial Masyarakat di Korps Sukarela Palang Merah Indonesia IKOPIN

## **ABSTRACT**

*Pinky Noviarisma 2014, The Employees Communication Pattern Of Cooperative Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma In Improving Cooperative Performance. Under the guidance of Ami Purnamawati.*

*In globalization era, companies including cooperatives supposed to be able to improve its performance to compete with other competitors. As well as the employees of cooperative Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma must improve their performance. One way to achieve this is by optimizing the communication process in the cooperative in carrying out all the activities in the cooperative. The process of communication have an important role in achieving objectives of the cooperative in how the board can persuade and have the same perspective as the members, so that subordinates can carry out their duties according to what is expected by the members, and creating a close relationship between management and members so that coordination and evaluation can be run properly. In this study, the research method used is descriptive. It's using interview and literature study to describe the communication patterns among cooperative employees.*

*The performance of Cooperative the Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma is described based on the intensity of mandatory deposit payments that are just in time, the participation of members in RAT, how the cooperative use it's facilities, and the leadership of the board in carrying out cooperative activities. From the results of this study it was found that the communication patterns that occur in the Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma can be described in the pattern of wheel and circle combinations.*

*Keywords : communication patterns, organizational communication, performance of the cooperative.*

## RINGKASAN

**Pinky Noviarisma 2014**, Pola Komunikasi Organisasi Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Koperasi. Di bawah bimbingan **Ami Purnamawati**.

Dalam era globalisasi perusahaan termasuk koperasi dituntut mampu meningkatkan kinerjanya sehingga dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Seperti halnya pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma yang terus berupaya dalam meningkatkan kinerja koperasinya. Salah satu cara yang ditempuh adalah dengan mengoptimalkan proses komunikasi di dalam koperasi dalam melaksanakan semua kegiatan koperasi. Proses komunikasi mempunyai peranan penting pada peningkatan kinerja dikarenakan keberhasilan pencapaian tujuan koperasi dipengaruhi bagaimana pengurus mampu menyamakan persepsi antara apa yang pengurus harapkan dengan persepsi anggota, sehingga bawahan dalam melaksanakan tugasnya sesuai apa yang diharapkan atasa, dan terciptalah hubungan yang erat antara pengurus dan anggota sehingga koordinasi maupun evaluasi dapat berjalan dengan baik. Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, dengan menggunakan metode wawancara dan studi pustaka untuk menggambarkan pola komunikasi organisasi yang terjadi pada koperasi.

Kinerja Koperasi Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma digambarkan berdasarkan intensitas pembayaran simpanan wajib yang tepat waktu, keikutsertaan anggota dalam RA, menggunakan fasilitas koperasi, dan kepemimpinan pengurus dalam melaksanakan kegiatan koperasi. Dari hasil penelitian ini diperoleh bahwa pola komunikasi yang terjadi pada Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma dapat digambarkan dalam pola kombinasi roda dan lingkaran.

Kata Kunci : Pola komunikasi, Komunikasi organisasi, Kinerja koperasi.

IKOPIN

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robil a'lamin

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNya kepada kita semua. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi agung Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabatnya. Alhamdulillah hirobbil aalamiin peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pola Komunikasi Organisasi Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Koperasi”. Maksud dan tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu tugas dan merupakan syarat dalam menyelesaikan study dalam memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, izinkan penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Khususnya penulis sampaikan rasa hormat dan terimakasih yang tak terhingga kepada yang tercinta Ayahanda Aries Kristian dan Ibunda Erma Suryati, serta adik-adik ku tersayang Resti Agistirisma dan Khairra Maulidyarisma yang selalu berdoa dan memberi dorongan serta kasih sayangnya.

Penulis sadar sepenuhnya tanpa bantuan, semangat, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak tidak mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra.,M.Si selaku pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran dalam pengarahan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini, serta memberi saran dan dorongan semangat.
2. Bapak H. Iwan Mulyana, SE., M.Si selaku penelaah konsentrasi yang penuh dengan kebijaksanaan dalam memberikan pengarahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Drs. Agus Arifin. M.Si.Ak selaku penelaah koperasi pada waktu seminar yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Lely Savitri Dewi, M.si selaku penelaah koperasi pada waktu kolokium dan sidang, terimakasih atas masukan dan sarannya.
5. Seluruh staf dosen dan staf administrasi IKOPIN yang telah banyak membantu selama menyelesaikan skripsi ini.
6. Pengurus, anggota dan karyawan Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan data dan informasi.
7. Sabahat-sahabat terdekatku Nurul Aminah dari semester 1 sampai sekarang, terimakasih selalu memfasilitasi printer, Feni Merliyani yang setia menemani ke mana saja dan dimana saja, serta Tri Rahayu sahabat ku dari Semester 1 sampai sekarang terimakasih yang suka ngajak jalan terus, yang kadang kalau udah bete nyebelannya minta ampun.

8. Sahabat-sahabat KB (Kaya Bermartabat) terimakasih atas kebersamaan, semangat dan dukungannya selama ini.
9. Adik tingkatku Nur Amalia yang sudah menemaniku dari mulai mencari tempat penelitian sampai penyusunan skripsi ini, yang selalu mengizinkan ku menginap dikost dan adik-adik ku Elga, Yanti, Elisa, Asatika.
10. Teman-teman seperjuangan kelas AG, Paramita dan yang lainnya yang tidak bisa ku sebutkan semuanya.
11. Teman-teman seperjuangan KOMBIP, Deni Sanjaya, Eka, Dadan, Yazid, Stefan, dan Bayena yang selalu membantuku dalam penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman sebimbingan Fariq, Awil, Mega dan yang tiap bimbingan bareng-bareng terus terimakasih atas kerjasamanya dan dukungannya.
13. Teman seperjuangan berangkat ke kampus Inty dan Aini teman sekoperasi, sepemikiran, teman julit, teman galau kalau belum di acc.

Semoga segala amal perbuatan yang telah diberikan mendapatkan manfaat Allah SWT. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan wawasan berfikir dan bermanfaat dimana dapat dijadikan bahan untuk perbandingan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi dimasa yang akan datang.

Bandung, Agustus 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

|  |     |
|--|-----|
| RIWAYAT HIDUP .....                                      | i   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                    | ii  |
| RINGKASAN .....  | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                     | iv  |
| DAFTAR ISI.....  | vii |
| DAFTAR TABEL.....  | ix  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                      | x   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                     | xii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                  | 1   |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....                     | 1   |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                          | 9   |
| 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....                  | 9   |
| 1.3.1. Maksud Penelitian.....                            | 9   |
| 1.3.2. Tujuan Penelitian .....                           | 9   |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....                            | 10  |
| 1.4.1. Kegunaan Teoritis .....                           | 10  |
| 1.4.2. Kegunaan Praktis .....                            | 10  |
| BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....     | 11  |
| 2.1. Pendekatan Masalah .....                            | 11  |
| 2.1.2. Pendekatan Perkoperasian.....                     | 11  |
| 2.1.3. Pendekatan Kinerja .....                          | 22  |
| 2.1.5. Pendekatan Komunikasi Organisasi.....             | 30  |
| 2.1.6. Pendekatan pola komunikasi.....                   | 37  |
| 2.2. Metode Penelitian.....                              | 40  |
| 2.2.1. Metode Penelitian yang digunakan .....            | 40  |
| 2.2.2. Data yang Diperlukan .....                        | 42  |
| 2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data ..... | 42  |
| 2.2.4. Teknik Pengumpulan Data.....                      | 44  |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 2.2.5.                                      | Analisis Data .....   | 44  |
| 2.2.6.                                      | Jadwal Penelitian.....  | 45  |
| BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN..... |   | 46  |
| 3.1.  | Keadaan Umum Organisasi.....                                      | 46  |
| 3.1.1.                                      | Sejarah Terbentuknya Koperasi .....                               | 46  |
| 3.1.2.                                      | Struktur Organisasi Koperasi .....                                | 48  |
| 3.1.3.                                      | Keanggotaan Koperasi .....  | 57  |
| 3.1.4.                                      | Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi .....                      | 60  |
| 3.1.5.                                      | Keadaan Keuangan Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma .....     | 63  |
| 3.1.6.                                      | Keadaan Umum Wilayah Kerja .....                                  | 69  |
| 3.1.7.                                      | Keadaan Sosial dan Geografis .....                                | 69  |
| 3.2.  | Implementasi Jatidiri Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma..... | 70  |
| 3.2.1.                                      | Implementasi Definisi Koperasi.....                               | 70  |
| 3.2.2.                                      | Implementasi Nilai-Nilai Koperasi .....                           | 71  |
| 3.2.3.                                      | Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi.....                        | 76  |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....           |   | 79  |
| 4.1.  | Identitas Responden .....   | 79  |
| 4.2.  | Pola Komunikasi Organisasi .....                                  | 80  |
| 4.2.1.                                      | Komunikasi Organisasi Pengurus Kepada Anggota .....               | 81  |
| 4.2.2.                                      | Komunikasi Organisasi Anggota kepada Pengurus USP.....            | 84  |
| 4.2.3.                                      | Komunikasi Organisasi Pengurus dengan Karyawan .....              | 84  |
| 4.2.4.                                      | Komunikasi Organisasi Anggota kepada Karyawan.....                | 88  |
| 4.2.5.                                      | Komunikasi organisasi Antar Pengurus .....                        | 93  |
| 4.2.6.                                      | Pola Komunikasi Pengurus, Karyawan, dan Anggota .....             | 99  |
| 4.3.  | Kinerja di Primer Koperasi Darma Putra Tri Dharma.....            | 102 |
| 4.4.  | Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kinerja koperasi .....    | 113 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....              |   | 115 |
| 5.1.  | Simpulan.....   | 115 |
| 5.2.  | Saran-Saran .....   | 116 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                        |   | 117 |
| LAMPIRAN.....                               |   | 118 |

## DAFTAR TABEL

| No. Tabel  | Judul Tabel  | Hal |
|------------|--|-----|
| Tabel 1.1  | Perkembangan Anggota 2013-2017.....                    | 3   |
| Tabel 1.2  | Perkembangan Pendapatan Unit-unit Usaha 2013-2017..... | 5   |
| Tabel 3.1  | Jumlah Anggota 2017-2018.....                          | 59  |
| Tabel 3.2  | Rekapitulasi Pencapaian Hasil Kerja Tahun 2017.....    | 62  |
| Tabel 3.3  | Rekapitulasi Pengeluaran Tahun 2017.....               | 62  |
| Tabel 3.4  | Perkembangan Rasio Likuiditas Tahun 2013-2017.....     | 64  |
| Tabel 3.5  | Perkembangan Rasio Solvabilitas Tahun 2013-2017.....   | 65  |
| Tabel 3.6  | Perkembangan Rentabilitas Ekonomi Tahun 2013-2017..... | 66  |
| Tabel 3.7  | Perkembangan Rentabilitas Modal Sendiri.....           | 68  |
| Tabel 3.8  | Rasio Keuangan pada PRIMKOPAD.....                     | 68  |
| Tabel 3.9  | Penilaian Implementasi Definisi Koperasi.....          | 71  |
| Tabel 3.10 | Penilaian Implementasi Nilai-Nilai Koperasi.....       | 75  |
| Tabel 3.11 | Penilaian Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi.....   | 78  |
| Tabel 4.1  | Daftar Informan Pengurus, Anggota dan Karyawan.....    | 80  |

## DAFTAR GAMBAR

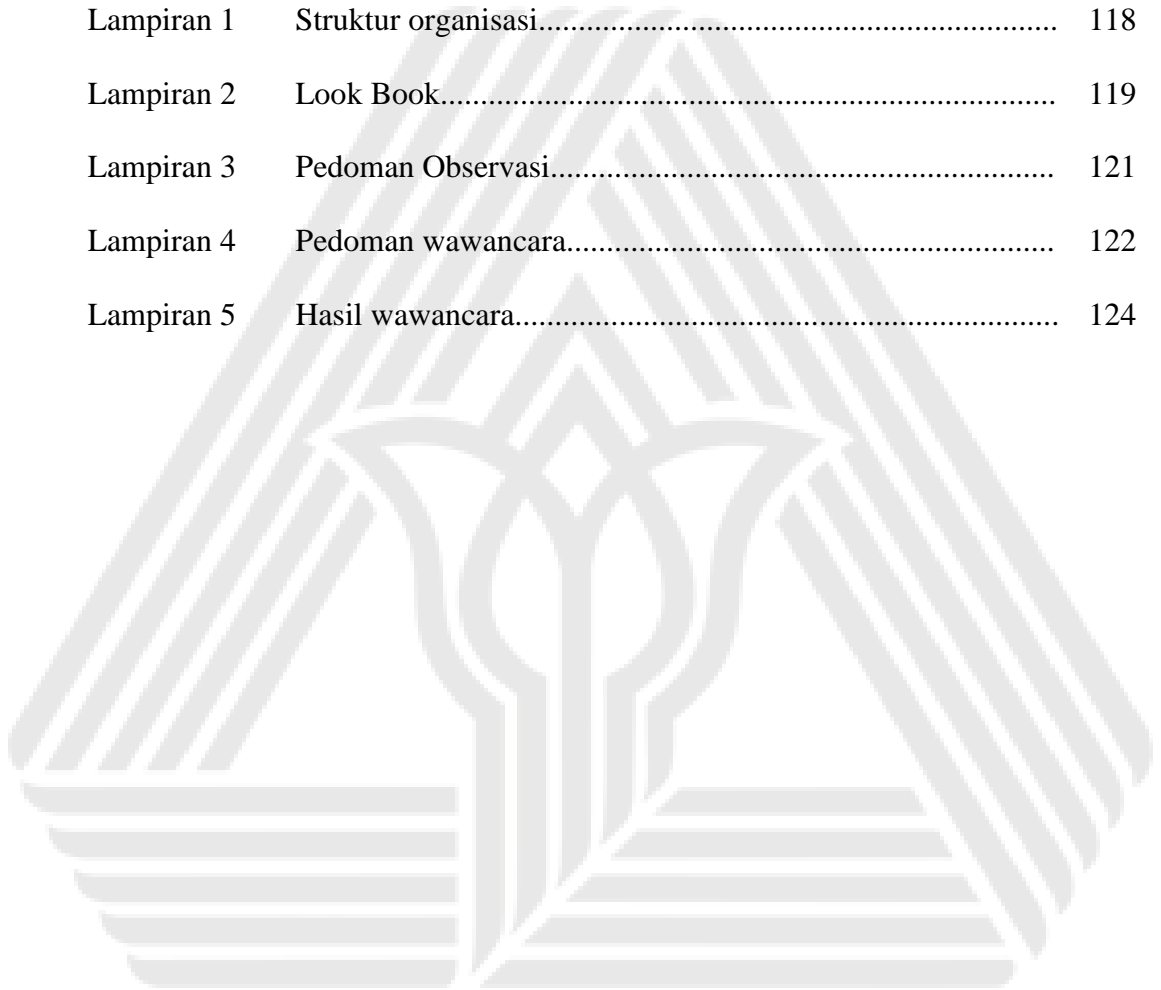
| No. Gambar  | Judul Gambar                                      | Hal |
|-------------|---|-----|
| Gambar 2.1  | Model Komunikasi.....                             | 31  |
| Gambar 2.2  | Pola Roda.....                                    | 37  |
| Gambar 2.3  | Pola Rantai.....                                  | 38  |
| Gambar 2.4  | Pola Lingkaran.....                               | 38  |
| Gambar 2.5  | Pola Bintang.....                                 | 39  |
| Gambar 2.6  | Pola Y.....                                       | 39  |
| Gambar 2.7  | Komponen Dalam Analisis Data.....                 | 41  |
| Gambar 3.1  | Struktur Organisasi.....                          | 49  |
| Gambar 4.1  | Model Komunikasi Pengurus Kepada Anggota.....     | 83  |
| Gambar 4.2  | Model Komunikasi Pengurus Kepada Karyawan.....    | 85  |
| Gambar 4.3  | Model Komunikasi Anggota Kepada Pengurus.....     | 87  |
| Gambar 4.4  | Model Komunikasi Anggota Kepada Karyawan.....     | 89  |
| Gambar 4.5  | Model Komunikasi Karyawan Kepada Pengurus.....    | 90  |
| Gambar 4.6  | Model Komunikasi Karyawan Kepada Anggota.....     | 92  |
| Gambar 4.7  | Model Komunikasi Antar Pengurus.....              | 97  |
| Gambar 4.8  | Pola Komunikasi “ <i>Roling</i> ”.....            | 99  |
| Gambar 4.9  | Intensitas Pembayaran Simpanan Wajib.....         | 102 |
| Gambar 4.10 | Keikutsertaan Rapat Anggota.....                  | 104 |
| Gambar 4.11 | Penggunaan Fasilitas Koperasi.....                | 106 |
| Gambar 4.12 | Kinerja Pengurus Berdasarkan Pelaksanaan RAT..... | 107 |

|             |                                       |     |
|-------------|---------------------------------------|-----|
| Gambar 4.13 | Kepemimpinan Pengurus.....            | 109 |
| Gambar 4.14 | Proses Komunikasi Pada Pelayanan..... | 111 |



## DAFTAR LAMPIRAN

| No Lampiran | Judul Lampiran           | Hal |
|-------------|--------------------------|-----|
| Lampiran 1  | Struktur organisasi..... | 118 |
| Lampiran 2  | Look Book.....           | 119 |
| Lampiran 3  | Pedoman Observasi.....   | 121 |
| Lampiran 4  | Pedoman wawancara.....   | 122 |
| Lampiran 5  | Hasil wawancara.....     | 124 |



IKOPIN