

**MODEL KOMUNIKASI LAYANAN GRUP WHATSAPP SEBAGAI  
MEDIA PENINGKATAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Layanan dan Promosi Unit Toko Primer Koperasi Kartika  
Viyata Virajati SESKOAD)

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**FERA ERLY MARLIA**

**C 1160309**

Dosen Pembimbing:

**Dr.Hj. Yuanita Indriani, IR. M.Si**



**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN  
PENYULUHAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Model Komunikasi Layanan Grup *WhatsApp* sebagai  
Media Peningkatan Partisipasi Anggota (Studi Kasus pada  
Layanan dan Promosi Unit Toko Primer Koperasi Kartika  
Viyata Virajati SESKOAD)

Nama Mahasiswa : Fera Erly Marlia

Nomor Pokok : C1160309

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Pembimbing

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

Dekan

Ketua

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Program Studi Sarjana Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si



## **RIWAYAT HIDUP**

**Fera Erly Marlia**, dilahirkan pada tanggal 29 November 1997, Bandung sebagai anak ke tiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Rudi Ganda Wijaya (Alm) dan Ibu Suryani. Adapun riwayat Pendidikan yang telah ditempuh yaitu sebagai berikut:

1. TK Melati Pertiwi (Tahun 2003-2004)
2. SD Negeri Sumber Budi (Tahun 2004-2010)
3. SMP Negeri 1 Banjaran (Tahun 2010-2013)
4. SMA Negeri 1 Pangalengan (Tahun 2013-2016)

Pada tahun 2016, penulis tercatat sebagai mahasiswa di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), Program Studi S1 Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut:

1. Organisasi Internal Kampus
  - Korps Protokoler Mahasiswa IKOPIN (KPM IKOPIN)
    - Anggota Divisi Public Relation periode 2016-2017
    - Anggota Divisi Public Relation periode 2017-2018
  - Himpunan Mahasiswa S1 Manajemen (HIMA S1 Manajemen)
    - Anggota Divisi Business Center periode 2016-2017
    - Koordinator Divisi Business Center periode 2017-2018
  - Generasi Baru Indonesia IKOPIN (GENBI IKOPIN)
    - Anggota Divisi Lingkungan Hidup periode 2018-2019.

## 2. Kepanitian Kegiatan Kampus IKOPIN.

- Pembimbing Masa Bimbingan HIMA Manajemen 2017
- Koordinator Pembimbing Masa Bimbingan HIMA Manajemen 2018
- Ketua Pelaksana Seminar Perkoperasian 2018



## **ABSTRACT**

**Fera Erly Marlia 2022** *WhatsApp Group as a Medium for Increasing Member Participation in the Utilization of Business Services, case studies on the service and promotion of Kartika Viyata Virajati SESKOAD Cooperative Primary store unit located in Bandung City Jalan Gatot Subroto No.96 Lengkong District of Bandung City, West Java 40263 under the guidance of Hj. Yuanita Indriani.*

*Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD is a cooperative that has 687 members consisting of organic Military and Organic Civil Servants. The development of information and communication technology supported by electronic technology is developing very rapidly and encouraging the business transformation process of the Shop Business Unit from a conventional to a virtual concept. So that the Kartika Viyata Virajati SESKOAD Cooperative Primer uses the WhatsApp Group Service as a medium for increasing participation but in its realization the use of WhatsApp groups has not been utilized optimally.*

*The purpose of this study is to find out the model of the communication model of WhatsApp Group services that will later be associated with the participation of members in the Kartika Viyata Virajati SESKOAD Cooperative Primary Store Business Unit. The research method used in this research is a case study with descriptive data analysis using a qualitative approach. The results of this study are in the form of a communication model for the utilization of WhatsApp Group services that are described in the form of a collection of curved lines in a circle that connects between Source and Receiver during the communication process using the concept of interactional communication, namely two-way communication where participants during the communication process exchange positions as sender and receiver. Information services around store units are very useful and provide convenience for members especially in shopping decisions. Inter-messaging service through Whatsapp Group in the store business unit is more practical and more popular with members. Utilization of services through Whatsapp Group in The Store Business Unit has the potential to increase the participation of members either in expressing their opinions, criticisms and suggestions or participating in online shopping transactions through the Whatsapp Group of The Primer Cooperative business unit Kartika Viyata Virajati SESKOAD. The efforts made by Primer Cooperative Kartika Viyata Virajati SESKOAD optimize the Whatsapp Group application as a medium to increase member participation, namely providing information on the availability of goods clearly and attractively, providing a quick response, maintaining the availability of goods and completeness of goods, conducting operational education for members.*

**Keywords: Communication Model, WhatsApp Group Service, Participation.**

## RINGKASAN

**Fera Erly Marlia 2022** Grup *WhatsApp* Sebagai Media Peningkatan Partisipasi Anggota dalam Pemanfaatan Layanan Usaha, studi kasus pada layanan dan promosi unit toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD yang beralamat di Kota Bandung Jalan Gatot Subroto No.96 Kecamatan Lengkong Kota Bandung, Jawa Barat 40263 di bawah bimbingan **Hj. Yuanita Indriani**.

Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD merupakan koperasi yang memiliki anggota berjumlah 687 orang yang terdiri dari organik Militer dan Organik PNS. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ditunjang dengan teknologi elektronika berkembang dengan sangat pesat dan mendorong proses transformasi bisnis Unit Usaha Toko dari konsep konvensional menjadi virtual. Sehingga Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD menggunakan Layanan Grup *WhatsApp* sebagai media peningkatan partisipasi tetapi pada realisasinya penggunaan grup *WhatsApp* belum dimanfaatkan secara optimal.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran model komunikasi layanan Grup *WhatsApp* yang nantinya akan dikaitkan dengan partisipasi anggota di Unit Usaha Toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan analisis data secara deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini berupa Model komunikasi pemanfaatan layanan Grup *WhatsApp* yang di gambarkan dalam bentuk kumpulan garis lengkung dalam satu lingkaran yang menghubungkan antara *Source* dan *Receiver* selama proses komunikasi dengan menggunakan konsep komunikasi interaksional yaitu komunikasi dua arah (*twoway communication*) dimana partisipan selama proses komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim dan penerima pesan. Layanan informasi seputar unit toko sangat bermanfaat dan memberikan kemudahan untuk anggota terutama dalam keputusan berbelanja. Layanan pesan antar melalui Grup *Whatsapp* di unit usaha toko lebih praktis dan lebih memudahkan anggota. Pemanfaatan layanan melalui Grup *Whatsapp* pada Unit Usaha Toko berpotensi dalam meningkatkan partisipasi anggota baik dalam mengemukakan pendapatnya, kritik dan saran ataupun berpartisipasi dalam transaksi belanja online melalui Grup *Whatsapp* unit usaha toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD. Upaya yang dilakukan Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD mengoptimalkan aplikasi Grup *Whatsapp* sebagai media peningkatkan partisipasi anggota yaitu memberikan informasi ketersediaan barang dengan jelas dan menarik, memberikan respon yang cepat tanggap, menjaga ketersediaan barang dan kelengkapan barang, mengadakan pendidikan perkoperasian untuk anggota.

**Kata Kunci:** Model Komunikasi, Layanan Grup *WhatsApp*, Partisipasi.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Model Komunikasi Layanan Grup WhatsApp sebagai Media Peningkatan Partisipasi Anggota”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Program Studi Manajemen, Universitas Koperasi Indonesia.

Setiap langkah dan proses selama menyelesaikan skripsi ini, tidak lupa saya selalu memanjatkan doa, karena usaha tidak akan ada apa-apanya tanpa diiringi dengan doa. Usaha dan doa tidak akan lengkap rasanya tanpa adanya dukungan, terkhusus dukungan dari kedua orangtua atas kasih dan sayangnnya yang telah berjuang sekuat tenaga untuk menguliahkan saya dan tiada hentinya mendoakan serta mendukung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari beberapa pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr.Ir.Hj. Yuanita Indriani,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan, serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Ibu Dr. Ami Purnamawati, M.Si selaku dosen penelaah/penguji konsentrasi dan selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen. yang telah memberikan arahan dan dukungan selama mengikuti perkuliahan di IKOPIN serta saran yang bermanfaat dalam proses menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si selaku dosen penelaah dan penguji Koperasi yang telah memberikan saran, arahan, dan dukungan dalam proses menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Dr. (HC). Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Insitut Manajemen Koperasi Indonesia.
5. Bapak/Ibu seluruh Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu, motivasi serta semangat selama perkuliahan.
6. Seluruh jajaran pengurus, pengawas, staff, serta anggota Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD, Bandung yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan demi terselesaikannya penulisan skripsi.
7. Keempat sahabat saya semasa sekolah menengah atas sampai saat ini yang senantiasa menemani, membantu, memberikan doa, semangat serta dukungan dalam setiap kondisi apapun: Meitha, Reni, Putri dan Rheina. Semoga tali persahabatan ini, bisa terjalin sampai kita tua nanti.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, serta doa.
9. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for bealiving in



me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for never quiting and I wanna thank me for just being me at all times.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT agar membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



## DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
RINGKASAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	12
1.4 Kegunaan Penelitian .....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN .....	14
2.1 Pendekatan Masalah.....	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	14
2.1.2 Partisipasi pada Anggota Koperasi .....	35
2.1.3 Komunikasi .....	47
2.1.4 Model Komunikasi Interaksional.....	54
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	56
2.1.6 Pendekatan Penggunaan Media Sosia .....	162
2.2 Metode Penelitian .....	75
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan .....	75
2.2.2 Data yang Diperlukan .....	76
2.2.3 Tehnik Pengumpulan Data.....	77
2.2.4 Sumber Data dan Cara Menemukannya .....	78
2.2.5 Analisis Data .....	80
2.2.6 Tempat Penelitian .....	81
2.2.7 Jadwal Penelitian .....	82
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN .....	83

3.1 Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen Koperasi .....	83
3.1.1 Sejarah Berdirinya Primkop Kartika Viyata Virajati Seskoad.....	83
3.1.2 Visi dan Misi Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD	84
3.1.3 Stuktur Organisasi Koperasi .....	85
3.2 Keanggotaan Koperasi .....	94
3.2.1 Partisipasi Anggota .....	97
3.3 Kegiatan Usaha .....	98
1. Unit Simpan Pinjam (USIPA) .....	98
2. Unit Usaha Toko .....	99
3. Unit Usaha Foto Copy.....	99
4. Unit Usaha Kantin Primkop/Pujasera .....	100
5. Unit Usaha Pangkas Rambut.....	100
6. Unit Usaha Jahit .....	100
7. Unit Usaha D'Manten .....	100
8. Unit Usaha Pengadaan Motor .....	100
3.4 Keadaan Keuangan Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD	101
3.4.1 Keadaan Keuangan Secara Kuantitatif .....	101
3.4.2 Keadaan Keuangan Secara Kualitatif .....	104
3.5 Implementasi Jatidiri Koperasi .....	115
a. Implementasi Definisi Koperasi pada Primkop Kartika Piyata Virajati SESKOAD .....	116
b. Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada Primer Koperai.....	118
c. Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi pada Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	122
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>127</b>
4.1 Akses dan Rapor .....	127
4.2 Pembentukan Grup <i>WhatsApp</i> pada Unit Toko Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	137
4.3 Pemanfaatan Layanan Grup <i>WhatsApp</i> pada unit toko Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD. ....	147
4.3.1 Pemanfaatan Layanan Informasi pada Grup <i>WhatsApp</i> di <i>Unit</i> Usaha Toko .....	148
4.3.2 Pemanfaatan Layanan Pesan Antar Barang pada Grup <i>WhatsApp</i> di Unit Usaha Toko Primer Koperasi Kartika ViyataVirajati	

SESKOAD.....	155
4.4 Model Komunikasi Rencana Pembentukan, Pembentukan dan Pemanfaatan Layanan <i>Grup WhatsApp</i> di Unit Usaha Toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD.....	168
4.5 Upaya Manajerial yang Dilakukan Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD dalam Mengoptimalkan <i>Grup WhatsApp</i> Sebagai Media Peningkatkan Partisipasi Anggota.....	173
BAB V SIMPULAN.....	178
5.1 Simpulan.....	178
5.2 Saran-saran.....	180
5.2.1 Saran Teoritis.....	180
5.2.2 Saran Praktis.....	181
DAFTAR PUSTAKA.....	184
1. Referensi Buku.....	184
2. Referensi E-Journals.....	186
3. Referensi Internet.....	187
LAMPIRAN.....	189
Lampiran 1 Saran Struktur Organisasi.....	189
Lampiran 2 Pedoman Wawancara 1.....	191
Lampiran 3 Pedoman Wawancara 2.....	193
Lampiran 4 Pedoman Wawancara 3.....	195
Lampiran 5 Laporan Hasil Wawancara.....	196
Lampiran 6 Pedoman Observasi.....	204
Lampiran 7 Pedoman Studi Pustaka.....	205
Lampiran 8 Dokumentasi.....	206

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Omzet Unit Usaha Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2020 .....	6
Tabel 1. 2 Jumlah dan Persentase Omzet Unit Usaha Toko Selama 6 Tahun .	9
Tabel 3. 1 Susunan Pengurus Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	88
Tabel 3. 2 Susunan Pengawas Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	93
Tabel 3. 3 Perkembangan Jumlah Anggota Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2019 .....	94
Tabel 3. 4 Kondisi Permodalan Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2019 .....	103
Tabel 3. 5 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2019 .....	103
Tabel 3.6 Perkembangan Rasio Likuiditas Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2020.....	105
Tabel 3. 6 Perkembangan Rasio Likuiditas Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2020.....	106
Tabel 3. 7 Pedoman Penilaian Rasio Likuiditas .....	107
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Solvabilitas Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD Tahun 2015-2019.....	108
Tabel 3. 9 Pedoman Penilaian Rasio Solvabilitas.....	110
Tabel 3.10 Perkembangan ROA Primer Koperasi Kartika Viyata	

Virajati SESKOAD Tahun 2015-2019 .....	111
Tabel 3. 11 Pedoman Pernilaian ROA .....	112
Tabel 3.12 Perkembangan ROE Primer Koperasi Kartika Viyata.....	113
Tabel 3. 13 Pedoman Penilaian ROE.....	115
Tabel 3. 14 Implementasi Definisi Koperasi Menurut UU NO.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pada Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	116
Tabel 3. 15 Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	119
Tabel 3. 16 Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD.....	122

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survey Pengguna Internet 2022 .....	2
Gambar 1. 2 Most Active Social Media Platforms Tahun2022.....	3
Gambar 2. 1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi .....	21
Gambar 2. 2 Bentuk-bentuk Manfaat Ekonomi .....	29
Gambar 2. 3 Lambang Manajemen Koperasi .....	32
Gambar 2. 4 Lambang Manajemen Koperasi Professional.....	33
Gambar 2. 5 Arti Penting Partisipasi .....	42
Gambar 2. 6 Model Kesesuaian Partisipasi .....	46
Gambar 2. 7 Unsur-unsur dalam Proses Komunikasi.....	49
Gambar 2. 8 Hubungan Antar Tiga Komponen Sikap.....	53
Gambar 2. 9 Model Komunikasi Interaksional.....	55
Gambar 2. 10 Hubungan Identifikasi Masalah dengan Teknik Pengumpulan Data .....	77
Gambar 3. 1 Stuktur Organisasi Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	86
Gambar 4. 1 Gambar Akses Peneliti kepada Informan Kunci dan Informan.....	129
Gambar 4. 2 Gambaran Rencana Pembentukan Grup WhatsApp .....	138
Gambar 4. 3 Pola Proses Komunikasi Rencana Pembentukan Grup WhatsApp pada Unit Toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	139
Gambar 4. 4 Flowchart Proses Pembentukan Grup WhatsApp Di Primer	

Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD.....	142
Gambar 4. 5 Pola Proses Komunikasi Pembentukann Grup WhatsApp pada Unit Toko Primer Kartika Viyata Virajati SESKOAD. ....	143
Gambar 4. 6 Model Komunikasi "Circular Flow" Rencana Pembentukan Grup WhatsApp dan Pembentukan Grup WhatsApp Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOA.....	145
Gambar 4. 7 Flowchart Proses Pemanfaatan layanan Informasi Unit Usaha Toko Melalui Grup WhatsApp .....	152
Gambar 4. 8 Pola Komunikasi Proses Pemanfaatan Layanan Informasi Grup WhatsApp Unit Usaha Toko Primer Koperasi Kartika ViyataVirajatiSESKOAD .....	154
Gambar 4. 9 Pola Komunikasi Layanan Pesan Antar Melalui Grup WhatsApp Unit Usaha Toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	160
Gambar 4.10 Flowchart Pemanfaatan Layanan Pesan Antar Barang Melalui Aplikasi Grup WhatsApp Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD.....	163
Gambar 4. 11 Model Komunnikasi "Circular Flow" Pemanfaatan Layanan Melalui Grup WhatsApp di Unit Usaha Toko Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESKOAD .....	165
Gambar 4. 12 Model Komunikasi "Circular Flow " Rencana Pembentukan, Pembentukan dan Pemanfaatan Layanan Grup WhatsApp Primer Koperasi Kartika Viyata Virajati SESOAD...	170



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Saran Stuktur Organisasi .....	189
Lampiran 2 Pedoman Wawancara 1 .....	191
Lampiran 3 Pedoman Wawancara 2 .....	193
Lampiran 4 Pedoman Wawancara 3 .....	195
Lampiran 5 Laporan Hasil Wawancara .....	196
Lampiran 6 Pedoman Observasi .....	204
Lampiran 7 Pedoman Studi Pustaka .....	205
Lampiran 8 Dokumentasi.....	206

