

**MODEL KOMUNIKASI PENGURUS DENGAN ANGGOTA
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPATUHAN ANGGOTA
UNTUK MEMBAYAR SIMPANAN WAJIB**

(Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung)

Disusun Oleh:

Widianti Agustin

C1200302

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Dosen Pembimbing:

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



**KONSENTRASI MANAJEMEN KOMBIP
PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Model Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota untuk Membayar Simpanan Wajib
(Studi Kasus pada Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung)

Nama Mahasiswa : Widianti Agustin

Nomor Pokok : C1200302

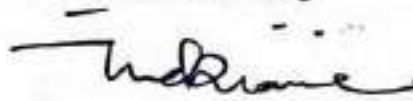
Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Fakultas : Fakultas Ekonomi Bisnis

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



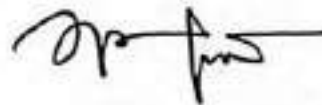
Dr. Ir. Hj. Yuanita Indriani, M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Ketua Program Studi S1-Manajemen



Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si

RIWAYAT HIDUP



Widianti Agustin, dilahirkan pada tanggal 26 Maret 2001 di Cianjur, Jawa Barat merupakan anak kedua dari 3 bersaudara seorang adik dari Neneng Ajeng Rahayu, dan kakak dari Indra Maulana, serta dari pasangan Bapak Supandi dan Ibu Entin Kartika.

Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. TK Pertiwi (Tahun 2007)
2. SD Negeri II Sindangbarang (Tahun 2008-2013)
3. SMP Negeri 1 Sindangbarang (Tahun 2013-2016)
4. SMK Pariwisata PHT Cianjur (Tahun 2016-2019)

Pada tahun 2020, penulis tercatat sebagai mahasiswi Universitas Koperasi Indonesia, Program Studi S1 Manajemen. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut:

1. Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN 2020-2023
 - 1) Anggota Divisi Musik 2021-2022
 - 2) Staff Koordinator Divisi Musik 2022-2023
2. Lembaga Pers Mahasiswa I-MAGE 2022-2023
3. Paduan Suara IKOPIN 2021-2023
4. Tim Sosialisasi IKOPIN 2022-2023

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Koperasi Indonesia, peneliti aktif di berbagai kegiatan seperti meraih juara 1 lomba *Business Plan Management*

Champions yang diselenggarakan oleh HIMA Manajemen Universitas Koperasi Indonesia tahun 2022, mengikuti kegiatan Kurikulum Merdeka Kampus Mengajar (MBKM) Studi Independen “*Be A Digital Exporter*” yang diselenggarakan oleh Sekola Ekspor tahun 2022. Lalu penulis pada tahun 2023 menjadi pemateri mengenai Beasiswa Jabar Future Leaders Scholarship (JFLS) dan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dalam kegiatan LDKM Hima Manajemen Universitas Koperasi Indonesia.



ABSTRACT

WIDIANTI AGUSTIN, 2024. *Management Communication Model with Members in an Effort to Increase Members' Compliance to Pay Mandatory Deposit Case Study on the Ranca Badak Bandung Consumer Cooperative, under the guidance of Hj. Yuanita Indriani.*

The Ranca Badak Bandung Consumer Cooperative is a Functional Cooperative whose members are employees of Hasan Sadikin Hospital Bandung. This cooperative aims to improve the welfare of members through participation in mandatory deposits and principal deposits. However, the payment of mandatory deposits by members is often not on time, leading to financial instability and a decline in Residual Operating Results (SHU). This delay is caused by a lack of awareness among members and the failure of the paycheck system.

The purpose of the study is to obtain an overview of the communication model between management and members in increasing awareness to pay mandatory deposits on time. This research uses a problem approach with theories of management, communication, and cooperatives.

The method used in this study is a qualitative method, the data obtained through descriptive analysis. The results of data processing obtained through interviews, observations, and literature studies were analyzed descriptively.

The results of the study show that the Ranca Badak Bandung Consumer Cooperative uses various communications in an effort to increase members' compliance in paying mandatory deposits, namely notification letters, face-to-face, and education during the Annual Member Meeting (RAT).

Keywords: Communication, Compliance, Members, Cooperatives, Compulsory Savings

ABSTRAK

WIDIANTI AGUSTIN, 2024. Model Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota untuk Membayar Simpanan Wajib Studi Kasus Pada Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung, di bawah bimbingan Hj. Yuanita Indriani.

Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung merupakan Koperasi Fungsional yang anggotanya adalah pegawai RS Hasan Sadikin Bandung. Koperasi ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggota melalui partisipasi dalam simpanan wajib dan simpanan pokok. Namun, pembayaran simpanan wajib oleh anggota sering tidak tepat waktu, sehingga menyebabkan ketidakstabilan keuangan dan penurunan Sisa Hasil Usaha (SHU). Keterlambatan ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran anggota serta kegagalan sistem potong gaji.

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh gambaran tentang model komunikasi antara pengurus dan anggota dalam meningkatkan kesadaran untuk membayar simpanan wajib tepat waktu. Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah dengan teori-teori manajemen, komunikasi, dan perkoperasian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, data yang diperoleh melalui dianalisis secara deskriptif. Hasil pengolahan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, studi pustaka dianalisis secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung menggunakan berbagai komunikasi dalam upaya meningkatkan kepatuhan anggota dalam pembayaran simpanan wajib, yaitu surat pemberitahuan, tatap muka, dan edukasi selama Rapat Anggota Tahunan (RAT).

Kata Kunci : Komunikasi, Kepatuhan, Anggota, Koperasi, Simpanan Wajib.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim..

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan segala kerendahan hati, saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang memungkinkan saya untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul *"Model Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota untuk Membayar Simpanan Wajib"* dengan baik. Skripsi ini merupakan wujud upaya dan dedikasi saya dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen dengan Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia.

Tak bisa dipungkiri, usaha dan doa yang telah saya curahkan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak akan lengkap tanpa adanya dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan rasa hormat dan penghargaan yang mendalam, saya ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta, Mamah dan Bapak, yang selalu hadir dengan doa-doa yang tulus dan dukungan tanpa henti, baik secara moril maupun materil. Kalian adalah sumber kekuatan dan cahaya dalam setiap langkah yang saya tempuh, dan tanpa cinta serta pengorbanan kalian, perjalanan ini tidak akan terasa begitu penuh harapan.

Kepada kakak saya, Neng, yang selalu memberi perhatian dan nasihat penuh kasih sayang, serta adik saya, Indra, yang senantiasa mendukung dengan caranya sendiri. Kalian adalah pilar penting dalam kehidupan saya, dan setiap langkah yang saya capai selalu beriringan dengan doa-doa kalian. Terima kasih juga kepada saudara

saya, Ratna, yang selalu hadir dengan semangat dan perhatian. Doa-doa, dukungan, dan cinta kalian semua adalah alasan saya bisa tetap berdiri teguh.

1. Saya juga ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si, selaku Dosen Pembimbing, yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan saya dalam menyusun skripsi ini.
2. Tak lupa pula saya sampaikan terima kasih kepada Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku Dosen Penelaah konsentrasi yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc atas masukan berharga yang diberikan sebagai Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan saran dan masukan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi.
4. Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya sampaikan kepada Dosen Wali saya, Bapak Dr. H. Dandan Irawan, M.Sc, yang selalu memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan selama masa studi ini.
5. Tak lupa, saya sampaikan kepada Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen IKOPIN yang telah memberikan dukungan penuh kepada peneliti.
6. Ucapan terima kasih ini juga saya tujukan kepada seluruh dosen dan karyawan Universitas Koperasi Indonesia, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen, yang telah banyak membantu saya dalam menempuh pendidikan ini.

7. Kepada pengurus, karyawan, dan seluruh anggota Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung, terutama Ibu Dwi dan Bapak Suwarna, terima kasih atas kerjasama yang begitu baik, serta kesabaran dan kebaikan hati dalam mempermudah proses penelitian ini.
8. Kepada sahabat-sahabat terdekat, Wulan, Farah, Haikal, Fahrijal, dan Deni, terima kasih telah menjadi pelipur lara, sumber motivasi, dan teman berbagi dalam setiap momen suka dan duka selama proses ini.
9. Untuk Meilina, Hesty, Desy, Putra, Azis, Elisabeth, dan Kholis yang selalu setia menemani sejak awal perjuangan hingga akhir, terima kasih atas semangat dan dukungannya.
10. Kakak tingkat saya, Neisha dan Delphia, yang selalu dengan sabar mengarahkan dan memberikan saran berharga selama saya menyusun skripsi ini.
11. Kepada teman-teman kelas C Manajemen, gantari, Ajeng, Sekar, Neng, Alan, Dhyta, Faqih, Ghea, Irsyadiyah, Sinta yang menemani peneliti selama masa-masa perkuliahan dikelas.
12. Teman-teman praktik lapang, Qori, Keukeu, Deni, dan Emil, yang selalu setia menemani dan mendukung sebelum memasuki masa penyusunan skripsi ini.
13. Saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan Kelas Manajemen KOMBIP 2020 yang telah memberikan warna ceria dan semangat baru dalam perjalanan akademik ini.
14. Teman-teman dari Paduan Suara IKOPIN dan Sanggar Seni 12 Juli IKOPIN yang telah memberikan pengalaman berharga di luar kegiatan akademik.

15. Tidak lupa, terima kasih saya sampaikan kepada rekan-rekan sebangkungan:

Wulan, Keukeu, Tresna, Andri, Ridwan, Anita, Wida, Nisa, dan lainnya, yang selalu saling mendukung dan membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

16. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang telah diberikan.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu, segala saran dan kritik yang membangun sangat saya harapkan demi penyempurnaan tulisan ini maupun tulisan-tulisan ilmiah selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi kita semua.

Jatinangor, September 2024

Widianti Agutsin

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Maksud Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Maksud Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kegunaan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kegunaan Praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Pendekatan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pendekatan Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pendekatan Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Data yang Diperlukan	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.

2.2.5 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Jadwal / Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN**Error! Bookmark not defined.**

3.1 Keadaan Organisasi dan Manajemen Koperasi**Error! Bookmark not defined.**

- 3.1.1 Sejarah Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung**Error! Bookmark not defined.**
- 3.1.2 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Kegiatan Unit Usaha.....**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Keadaan Keanggotaan Koperasi.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Keadaan Permodalan Koperasi.....**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Keadaan Keuangan Koperasi.....**Error! Bookmark not defined.**

3.6 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung.....**Error! Bookmark not defined.**

- 3.6.1 Implementasi Definisi Koperasi.....**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.2 Implementasi Prinsip Koperasi**Error! Bookmark not defined.**
- 3.6.3 Implementasi Nilai-nilai Koperasi**Error! Bookmark not defined.**

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Akses dan Rapor.....**Error! Bookmark not defined.**

4.2 Identitas Informan.....**Error! Bookmark not defined.**

4.3 Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Membayar Simpanan Wajib.....**Error! Bookmark not defined.**

- 4.3.1 Tangggapan Pengurus Terhadap Anggota Yang Telat Membayar Simpanan Wajib**Error! Bookmark not defined.**
- 4.3.2 Solusi Pengurus dalam Menangani Anggota Yang Terlambat Membayar Simpanan Wajib**Error! Bookmark not defined.**

4.4 Kepatuhan Anggota dalam Membayar Simpanan Wajib.....**Error! Bookmark not defined.**

4.5 Model Komunikasi Pengurus dengan Angggota**Error! Bookmark not defined.**

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Simpulan.....**Error! Bookmark not defined.**

5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Simpanan wajib anggota Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung selama 5 tahun terakhir	7
Tabel 2.1 Teknik Pengumpulan Data	41
Tabel 3.1 Perkembangan Pendapatan Unit Simpan Pinjam Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung Tahun 2019-2023	56
Tabel 3.1 Perkembangan Penjualan Unit WARMAMIN Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung Tahun 2019-2023	57
Tabel 3.2 Perkembangan Penjualan Unit AgloneMart Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung	58
Tabel 3.3 Perkembangan Anggota Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung	59
Tabel 3.5 Modal Sendiri Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung	61
Tabel 3.6 Modal Asing Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung.....	66
Tabel 3.7 Pedoman Penilaian Rasio Likuiditas Koperasi	67
Tabel 3.8 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung Tahun 2019 – 2023	68
Tabel 3.9 Pedoman Penilaian rasio Solvabilitas Koperasi	69
Tabel 3.10 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung Tahun 2019 – 2023	71
Tabel 3.11 Pedoman Penilaian Rentabilitas Koperasi.....	72
Tabel 3.12 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung Tahun 2019 – 2023	72

Tabel 4.1 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin, Golongan PNS, Lama menjadi Anggota, dan Kedudukan Informan, Status, Alasan, dan Waktu Ketidakpatuhan	88
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sistem Pembayaran Simpanan Wajib Anggota	9
Gambar 1.2 Sistem Potong Gaji Pembayaran Simpanan Wajib.....	10
Gambar 2.1 Model Komunikasi Aristoteles.....	34
Gambar 2.2 Model Komunikasi Lasswell.....	36
Gambar 2.3 Frame Snowball Sampling	41
Gambar 2.4 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model).....	42
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Konsumen Ranca Badak Bandung	54
Gambar 3.2 Perkembangan Simpanan Pokok.....	67
Gambar 3.3 Perkembangan Simpanan Wajib.....	67
Gambar 3.4 Perkembangan Dana Cadangan.....	68
Gambar 3.5 Perkembangan Hibah	68
Gambar 3.6 Perbandingan Modal sendiri dan Modal Asing.....	69
Gambar 4.1 Akses Peneliti kepada Key Informan dan Informan.....	87
Gambar 4.2 Identitas Informan berdasarkan Jenis Kelamin	91
Gambar 4.3 Identitas Informan berdasarkan Golongan PNS.....	91
Gambar 4.4 Identitas Informan Berdasarkan Lama Menjadi Anggota	92
Gambar 4.5 Tanggapan Pengurus terhadap Anggota yang Menunggak Membayar SW	96
Gambar 4.6 Upaya Pengurus terhadap Anggota yang terlambat membayar SW.....	100
Gambar 4.7 Flowchart Proses Komunikasi Pemberitahuan Tunggakan SW Kepada Anggota Melalui Surat	102
Gambar 4.8 Flowchart Proses Komunikasi Pemberitahuan Tunggakan SW kepada Anggota Melalui Tatap Muka	103
Gambar 4.9 Flowchart Proses Penyampaian Informasi Kewajiban Membayar Simpanan Wajib Kepada Anggota Melalui Komunikasi di RAT	104
Gambar 4.10 Tipe Anggota Membayar Simpanan Wajib	107

Gambar 4.11 Kendala Anggota dalam Membayar Simpanan Wajib.....	108
Gambar 4.12 Tindakan Anggota Setelah Membaca Surat Pemberitahuan Tunggakan SW	108
Gambar 4.13 Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota Membayar SW Melalui Surat Pemberitahuan.....	111
Gambar 4.14 Model Komunikasi SingularFlow dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota Membayar SW melalui Surat Pemberitahuan	113
Gambar 4.15 Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota Membayar SW Melalui Tatap Muka.....	114
Gambar 4.16 Model Komunikasi TriadicFlow dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota Membayar SW melalui Surat Pemberitahuan dan Tatap Muka	116
Gambar 4.17 Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Membayar SW di RAT	117
Gambar 4.18 Model Komunikasi TriadicFlow dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Anggota Membayar SW di RAT	119
Gambar 4.19 Tujuan Komunikasi Pengurus dengan Anggota dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Membayar Simpanan Wajib Melalui Surat, Tatap Muka, dan RAT	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman wawancara	118
Lampiran 2: Pedoman wawancara	120
Lampiran 3: Pedoman Observasi	122
Lampiran 4: Pedoman Studi Pustaka	123
Lampiran 5: Dokumentasi.....	124
Lampiran 6: Struktur Organisasi	

