

**ANALISIS PROSES KOMUNIKASI BISNIS ANTARPERSONA
PENGURUS DENGAN ANGGOTA DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA UNIT USAHA
PAYMENT POINT**

*(Studi Kasus Pada Pelayanan Unit Usaha Payment Point KUD Karya
Mandiri Ciparay)*

Disusun Oleh:

RANGGA PURWA CAHYADI

C1170233

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Dosen Pembimbing: Deddy Supriadi, S.E, M.SC



**PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS PROSES KOMUNIKASI BISNIS
ANTARPERSONA PENGURUS DENGAN
ANGGOTA DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PARTISIPASI ANGGOTA UNIT USAHA
PAYMENT POINT (Studi Kasus Pada Pelayanan
Unit Usaha Payment Point KUD Karya Mandiri
Ciparay).

Nama : Rangga Purwa Cahyadi

Nomor Pokok : C1170233

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen komunikasi bisnis dan penyuluhan

Menyetujui dan mengesahkan
Pembimbing 1

Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Direktur Program Studi
S1 Manajemen

Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, M.Si

RIWAYAT HIDUP

Penulis Bernama **Rangga Purwa Cahyadi**, dilahirkan di Bandung, Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat pada tanggal 7 Agustus 1999. Penulis merupakan anak pertama dari 3 (tiga) bersaudara dari pasangan yang bernama Bapak Drs. Dudi Sunardi dan Ibu Desi Astuti

Adapun Riwayat Pendidikan yang telah ditempuh yaitu :

1. Tahun 2005 menyelesaikan Pendidikan di TK Darul Fikri, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat.
2. Tahun 2011 menyelesaikan Pendidikan di SD Cibeuti 02, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.
3. Tahun 2014 menyelesaikan Pendidikan di SMP Negeri 50 Bandung, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat
4. Tahun 2017 menyelesaikan Pendidikan di MA Negeri 02 Bandung, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat.
5. Pada tahun 2017 penulis mencatatkan diri sebagai Mahasiswa Universitas IKOPIN di Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat. Dengan mengambil jurusan manajemen dengan konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan.

Selama menjadi mahasiswa penulis telah mengikuti kegiatan kemahasiswaan yang ada di IKOPIN antara lain :

1. English Club Of IKOPIN University
2. Tim Promosi Humas IKOPIN University
3. Himpunan Mahasiswa Manajemen IKOPIN University

ABSTRACT

RANGGA PURWA CAHYADI, 2023. *Analysis of Business Communication Process between Management and Members in an Effort to Increase Participation of Payment Point Business Unit Members (Case Study on KUD Karya Mandiri Ciparay Payment Point Business Unit Services), under the guidance of Deddy Supriyadi.*

This study describes 2 (two) variables, namely the interpersonal business communication process, and member participation at the payment point unit. The purpose of this study is to find out the process of interpersonal business communication, member participation in payment point units, and what efforts can be made to increase member participation through communication between management and members at the Payment Point business unit at KUD Karya Mandiri Ciparay

The research method used in this study is the case study method to obtain in-depth data and information, identify problems and analyze phenomena that occur in KUD Karya Mandiri Ciparay, namely regarding the process of business communication between administrators and members in order to increase the participation of members of the Payment Point business unit. The instrument used in this study was giving questionnaires to members as respondents.

The results showed that in general, the business communication process between management and members at KUD Karya Mandiri Ciparay was going well. In this regard, researchers need to identify several aspects that need to be improved so that communication between administrators and members can run more effectively and encourage active member participation. The author will describe further about the process of interpersonal business communication between the board and members, and will also highlight efforts that can be made to increase member participation in the Payment Point Business Unit at KUD Karya Mandiri Ciparay.

Keywords: Interpersonal Business Communication Process, Member Participation, Payment Point Business Unit.

ABSTRAK

RANGGA PURWA CAHYADI, 2023. Analisis Proses Komunikasi Bisnis Antarpersona Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Unit Usaha Payment Point” (Studi Kasus Pada Pelayanan Unit Usaha Payment Point KUD Karya Mandiri Ciparay), di bawah bimbingan Deddy Supriyadi.

Penelitian ini menjelaskan tentang 2 (dua) variabel yaitu proses komunikasi bisnis antarpersona, dan partisipasi anggota di unit payment point. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengerahui proses komunikasi bisnis antarpersona, partisipasi anggota di unit payment point, dan upaya upaya apa saja yang bisa dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota melalui komunikasi antara pengurus dan anggota pada Unit usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay

Motode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus untuk mendapatkan data dan informasi mendalam, mengindentifikasikan masalah serta menganalisa fenomena yang terjadi pada KUD Karya Mandiri Ciparay, yaitu mengenai proses komunikasi bisnis antarpersona pengurus dengan anggota guna meningkatkan partisipasi anggota unit usaha Payment Point. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu memberikan kuesioner kepada anggota sebagai Responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum, proses komunikasi bisnis antarpersona pengurus dan anggota di KUD Karya Mandiri Ciparay berjalan dengan baik. sehubungan dengan hal tersebut, peneliti perlu mengidentifikasi beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar komunikasi yang terjadi antara pengurus dan anggota dapat berjalan lebih efektif dan mendorong partisipasi anggota yang agar lebih aktif lagi. Penulis akan mendeskripsikan lebih lanjut mengenai proses komunikasi bisnis antarpersona antara pengurus dengan anggota, dan juga akan menyoroti upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi anggota dalam Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay.

Kata Kunci : *Proses Komunikasi Bisnis Antarpersona, Partisipasi Anggota, Unit Usaha Payment Point.*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dengan lancar, sebagai salah satu syarat kelulusan pada program pendidikan Strata 1 (S1) program studi Manajemen IKOPIN University. Skripsi ini berjudul “Analisis Proses Komunikasi Bisnis Antarpersona Pengurus Dengan Anggota Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota Unit Usaha Payment Point”

Penulis menyadari tidak akan dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik tanpa bimbingan, saran, motivasi dan bantuan dari beberapa pihak.

Penulis menyadari banyak sekali kekurangan dan kelemahan dalam skripsi ini, baik dari tata bahasa, penyusunan kalimat, pengolahan data maupun perhitungan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat yang mendalam, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada Keluarga tercinta atas do’a serta dorongan semangatnya, Kedua orang tua tercinta, ayahanda Drs. Dudi Sunardi dan Ibunda Desi Astuti terima kasih atas pengorbanan, kasih sayang serta doa dan dukungan yang luar biasa sehingga membuat penulis selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Dan terima kasih juga kepada:

1. Yang Terhormat, Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc. Selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan kesempatan, memotivasi,

mengarahkan, dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati., Dra.M.Si selaku Ketua Prodi S1 Manajemen IKOPIN University juga selaku dosen penelaah konsentrasi yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir., M.Sc, selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan koreksi, masukan yang berarti untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Yang Terhormat, Ibu Vivi Hanifah selaku pengurus KUD Karya Mandiri Ciparay, yang telah membantu penulis dalam membantu memberikan data sehingga penulis bisa menyempurnakan skripsi ini.
5. Seluruh pengurus, ketua bidang, staf dan anggota KUD Karya Mandiri Ciparay atas bantuannya selama penelitian.
6. Kakek dan Nenek yang selalu memberikan doa serta dukungan dan semangat yang luar biasa.
7. Yang terhormat, Bapak Prof. Ir. Agus pakpahan, M.S.,Ph.D. Selaku Rektor IKOPIN University
8. Teman-teman seperjuangan Asoemsi yang telah berjuang dalam menegakan keresahan-keresahan mahasiswa.
9. Teman-teman seperjuangan kelas E Manajemen 2017 dan kelas Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan.

10. Seluruh staf pengajar, karyawan/wati, dan CS Gedung Sekretariat S1 Manajemen IKOPIN University yang telah membantu memfasilitasi segala keperluan kuliah dan birokrasi yang harus diselesaikan penulis.
11. Teman-teman Tim Promosi IKOPIN University.
12. Yang Terhormat, Ibu Arika dan Ibu Vini yang selalu memberi motivasi untuk segera membereskan skripsi.
13. Teman-teman seperjuangan Hima Manajemen dan English Club Of Ikopin 2018-2020.
14. Teman-teman satu bimbingan, terima kasih telah sama-sama berjuang demi masa depan.
15. Terimakasih kepada Siti Nur Adjeng Shofwah yang selalu memberikan dukungan, doa, serta tenaga untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
16. Gǎnxiè wǒ yīzhí zhèyàng zuò. Jiā yóu!!!!

Jatinangor, juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	17
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	18
1.3.1 Maksud Penelitian.....	18
1.3.2 Tujuan Penelitian	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	19
1.4.1 Aspek Teoritis	19
1.4.2 Aspek Praktis	19
BAB II	21
PENDEKATAN MASALAH.....	21
2.1 Pendekatan Masalah.....	21
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian.....	21
2.1.2 Jati Diri Koperasi	22
2.1.3. Definisi Koperasi	22
2.1.4 Pinsip-prinsip Koperasi.....	24
2.1.5. Nilai-nilai Koperasi.....	25
2.1.6. Azas-Azas Koperasi	27
2.1.7 Fungsi Koperasi	28
2.1.8 Peran Koperasi	29
2.1.9. Jenis-jenis Koperasi	31
2.1.10. Pendekatan Ilmu Komunikasi Antarpersona.....	33

2.1.11. Pendekatan Komunikasi Bisnis.....	45
2.1.12. Pendekatan Partisipasi.....	51
2.2 Metode Penelitian	54
2.2.1 Metode Yang Digunakan	54
2.2.2 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	55
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	57
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data.....	58
2.2.5 Analisis Data	59
2.2.6 Tempat Penelitian.....	67
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian	67
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	68
3.1 Keadaan Umum KUD Karya Mandiri Ciparay	68
3.1.1 Identitas KUD Karya Mandiri Ciparay	68
3.1.2 Sejarah Terbentuknya Koperasi KUD Karya Mandiri Ciparay	69
3.1.3 Struktur Organisasi KUD Karya Mandiri Ciparay	70
3.1.4 Rapat Anggota.....	71
3.1.5 Pengurus	72
3.1.6 Pengawas.....	75
3.1.7 Karyawan	76
3.2 Keanggotaan Koperasi KUD Karya Mandiri Ciparay	77
3.3 Kegiatan Usaha dan Permodalan KUD Karya Mandiri Ciparay	78
3.3.1 Keadaan Permodalan dan Keuangan KUD Karya Mandiri Ciparay....	80
3.3.2 Keadaan keuangan KUD Karya Mandiri Ciparay	84
3.3.3 Organisasi yang berkaitan dengan KUD Karya Mandiri Ciparay	90
3.3.4 Keadaan Umum Wilayah Kerja KUD Karya Mandiri Ciparay	91
3.4 Implementasi jati diri koperasi pada KUD Karya Mandiri Ciparay ..	93
3.4.1 Implementasi Definisi KUD Karya Mandiri Ciparay	93
3.4.2 Implementasi Prinsip-Prinsip pada KUD Karya Mandiri Ciparay	94
3.4.3 Implementasi Nilai Nilai KUD Karya Mandiri Ciparay	97
BAB IV	102
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	102
4.1 Identitas Responden	102

4.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	102
4.1.2 Data Responden Berdasarkan Usia	103
4.1.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	105
4.1.4 Data Responden Berdasarkan Alamat.....	106
4.1.5 Identitas Informan	107
4.2 Proses Komunikasi Bisnis Antarpersona Antara Pengurus Dengan Anggota KUD Karya Mandiri Ciparay	107
4.2.1 Pengirim-Penerima.....	112
4.2.2 Encoding-Decoding.....	119
4.2.3 Pesan-Pesan.....	122
4.2.4 Saluran	126
4.2.5 Bidang Pengalaman.....	128
4.2.6 Efek	131
4.2.7 Gangguan (noise)	134
4.3 Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan di Unit Usaha Payment Point KUD Karya Mandiri Ciparay	138
4. 4 Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Pengurus KUD Karya Mandiri Ciparay Dalam Meningkatkan Partisipasi Anggota Melalui Komunikasi Bisnis Antarpersona.	142
BAB V	145
SIMPULAN DAN SARAN.....	145
5.1. Simpulan.....	145
5.2. Saran.....	146
DAFTAR PUSTAKA.....	148
LAMPIRAN	150

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Keanggotaan KUD Karya Mandiri Ciparay dan Partisipasi Anggota Unit Usaha Payment Point.....	9
Tabel 1. 2 Data Unit Usaha Payment Point Mengenai Rencana Target Pendapatan Serta Realisasi Pendapatan	14
Tabel 2. 1 Operasionalisasi Variabel	56
Tabel 2. 2 Skala Pengukuran Jawaban	59
Tabel 2. 3 Skala Interval yang Diperoleh.....	60
Tabel 2. 4 Tanggapan Responden Terhadap Data Indikator Komunikasi Bisnis Antarpersona Antara Pengurus dan Anggota	61
Tabel 2. 5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator-Indikator Komunikasi Bisnis Antarpersona Antara Pengurus dan Anggota.....	61
Tabel 2. 6 Rekapitulasi Penilaian Indikator Mengenai Bisnis Antarpersona Antara Pengurus dan Anggota.....	63
Tabel 2. 7 Tanggapan Responden Terhadap Data Indikator Partisipasi Anggota	63
Tabel 2. 8 Skala Interval yang Diperoleh.....	64
Tabel 2. 9 Tanggapan Responden Terhadap Data Indikator Partisipasi Anggota	65
Tabel 2. 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator-Indikator Partisipasi Anggota	65
Tabel 2. 11 Rekapitulasi Penilaian Indikator Mengenai Partisipasi Anggota.....	67
Tabel 2. 12 Jadwal penelitian.....	67
Tabel 3. 1 Susunan Pengurus KUD Karya Mandiri Ciparay	73
Tabel 3. 2 Susunan Pengawas KUD Karya Mandiri Ciparay	75
Tabel 3. 3 Susunan Karyawan Unit Payment Point KUD Karya Mandiri Ciparay	76
Tabel 3. 4 Jumlah Anggota KUD Karya Mandiri Ciparay 2019-2022	77
Tabel 3. 5 Kondisi Permodalan KUD Karya Mandiri Ciparay 2019-2022.....	81
Tabel 3. 6 Modal Pinjaman KUD Karya Mandiri Tahun 2019-2022	83
Tabel 3. 7 Kriteria Tingkat Kesehatan Kinerja Keuangan Koperasi	85

Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Likuiditas KUD Karya Mandiri Ciparay Tahun 2019-2022	86
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Solvabilitas KUD Karya mandiri Ciparay Tahun 2019-2022	88
Tabel 3. 10 Perkembangan Rasio Rentabilitas KUD Karya Mandiri Ciparay Tahun 2019-2021	89
Tabel 3. 11 Implementasi Prinsip-Prinsip pada KUD Karya Mandiri Ciparay	94
Tabel 3. 12 Implementasi Nilai-Nilai pada KUD Karya Mandiri Ciparay	97
Tabel 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	104
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	105
Tabel 4. 4 Identitas Responden Berdasarkan Alamat	106
Tabel 4. 5 Tingkat Respon Terhadap Keterbukaan Informasi pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	113
Tabel 4. 6 Tingkat Respon Anggota Terhadap Saran dan Masukan pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	115
Tabel 4. 7 Tanggapan Anggota Terhadap Umpan balik Pengurus pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	117
Tabel 4. 8 Penilaian Kemampuan Anggota dalam Mengikuti Arahan Pengurus pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	118
Tabel 4. 9 Kemudahan Pemahaman Arahan dari Pengurus oleh Anggota pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	121
Tabel 4. 10 Kemampuan Anggota Memahami dan Menjalankan Arahan Pengurus pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay ...	122
Tabel 4. 11 Penggunaan Bahasa Non-Verbal oleh Pengurus dalam Melayani Anggota pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	124
Tabel 4. 12 Respon Positif Pengurus terhadap Pemahaman Pesan dan Persepsi Anggota pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	125

Tabel 4. 13 Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Komunikasi Tatap Muka pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	127
Tabel 4. 14 Kesamaan Pengalaman Anggota dan Pengurus tentang Layanan Payment Point pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	130
Tabel 4. 15 Respons Emosional Positif Pengurus dalam Menerima Pesan dari Anggota pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	132
Tabel 4. 16 Respons Emosional Negatif Pengurus Terhadap Pesan Anggota pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	133
Tabel 4. 17 Tanggapan Gangguan Fisik di Sekitar pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	135
Tabel 4. 18 Tanggapan Gangguan Sumber Daya dalam Bertransaksi pada Unit Usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	136
Tabel 4.19 Rekapitulasi Indikator-Indikator Komunikasi Bisnis Antarpersona Antara Pengurus dan Anggota.....	137
Tabel 4. 20 Partisipasi Aktif Anggota dalam Layanan Unit Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay.....	140
Tabel 4.21 Pemahaman Anggota terhadap Biaya dan Tarif Layanan di Unit Payment Point KUD Karya Mandiri Ciparay	141
Tabel 4.22 Rekapitulasi Indikator-indikator Partisipasi Anggota Sebagai Pelanggan Unit usaha Payment Point di KUD Karya Mandiri Ciparay	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Komunikasi antarpersona (Devito,2007).....	40
Gambar 2. 2 Model Proses Komunikasi Antarpersona Dean Barnlurd	44
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi KUD Karya Mandiri Ciparay	71
Gambar 4. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	103
Gambar 4. 2 Berdasarkan Usia Identitas Responden	104
Gambar 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Alamat.....	106
Gambar 4. 4 Model Komunikasi Bisnis Antarpersona Antara Pengurus Dan Anggota	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	150
Lampiran 2 Data Mentah Penelitian	152
Lampiran 3 Panduan Wawancara.....	154
Lampiran 4 Laporan Keuangan.....	156