KOMUNIKASI BISNIS INTERNAL ANTARA PENGURUS DAN KARYAWAN DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL

(Studi Kasus pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri)

Disusun Oleh :

Sheni Nurlita Destiani

1C1220030

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Gelar Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Dosen Pembimbing 1 :

Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M. Sc

Dosen Pembimbing 2:

Agrivinie Rainy Firohmatillah, SE., M.Si

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Judul	:	Komunikasi Bisnis Internal dalam Mendukung Kelancaran Operasional (Studi kasus pada unit usaha simpan pinjam Koperasi Metro Mandiri)
Nama	:	Sheni Nurlita Destiani
NRP	:	1C1220030
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	:	S- 1 Sarjana Manajemen
Konsentrasi	:	Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Menyetujui dan mengesahkan

Pembimbing 1	Pembimbing 2
H. Shofwan Azhar Solihin, SE., M.Sc	**Agrivinie Rainy Firohmatillah, SE., M.Si**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis	Ketua Program Studi Sarjana Manajemen
Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si	**Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Sheni Nurlita Destiani

NRP : 1C1220030

Tempat Tanggal Lahir : Cianjur, 06 Januari 2003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Komunikasi Bisnis Internal antara Pengurus dan Karyawan dalam Mendukung Kelancaran Operasional" merupakan hasil karya sendiri yang disusun di bawah bimbingan dosen pembimbing dan belum pernah diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi lain. Seluruh sumber informasi yang diperoleh atau dikutip dari karya yang telah diterbitkan maupun yang belum diterbitkan oleh penulis lain telah disebutkan secara jelas dalam naskah dan dicantumkan dalam daftar pustaka pada bagian akhir skripsi.

Dengan pernyataan ini, saya juga melimpahkan hak cipta atas karya tulis ilmiah ini kepada Universitas Koperasi Indonesia sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

IKOPIN University

Jatinangor, Juni 2026

Sheni Nurlita Destiani

1C1220030

RIWAYAT HIDUP



Sheni Nurlita Destiani, dilahirkan di Kabupaten Cianjur pada tanggal 6 Januari 2003 sebagai anak kedua dari dua bersaudara, dari pasangan bapak Dede Supriadi dan ibu Cucu. Adapun jenjang pendidikan formal yang telah diselesaikan penulis yaitu pada tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di SDN Kubang Sari, pada tahun 2018 menyelesaikan pendidikan di SMPN 2 Cilaku, dan pada tahun 2021 menyelesaikan pendidikan di SMK Kesehatan Cianjur jurusan Asisten Keperawatan.

Selanjutnya pada tahun 2022 penulis tercatat sebagai mahasiswa Program Sarjana (S-1) di Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University), Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Penyuluhan.

Selama masa perkuliahan, penulis aktif mengikuti berbagai kegiatan di luar kampus, di antaranya sebagai berikut:

1. Mengikuti *Creative Class* memasak by @wear.ur.apron sebagai sarana pengembangan keterampilan dan kreativitas.
2. Mengikuti *Creative Class* olahraga by @wear.ur.apron sebagai sarana mengembangkan kebugaran jasmani dan kemampuan di bidang olahraga.
3. Meraih Juara III dalam perlombaan bulu tangkis tingkat kecamatan pada tahun 2024.

ABSTRACT

***Sheni Nurlita Destiani. 2026**. Internal Business Communication between Management Board and Employees in Supporting Operational Effectiveness at the Savings and Loan Unit of Metro Mandiri Cooperative, under the supervision of H. Shofwan Azhar Solihin and Agivivine Rainy Firohmatillah.*

Internal communication plays an important role in supporting coordination and the implementation of operational activities. At the Savings and Loan Business Unit of Koperasi Metro Mandiri, communication between management and employees has been carried out, but several conditions still require attention, including limited human resources, the presence of management, and the absence of a unit head or manager, resulting in certain coordination processes remaining dependent on management, particularly the Chairperson. This research aims to determine the forms of internal business communication, communication patterns, obstacles, and efforts to support operational continuity at the Savings and Loan Business Unit.

This research used a case study method with a qualitative approach. Data were obtained through interviews, observations, and documentation involving management and employees of the Savings and Loan Business Unit. The data were analyzed descriptively to obtain an overview of internal communication, obstacles, and efforts implemented.

The results show that communication is used to convey directions, task assignments, work reports, and coordination through direct communication, meetings, WhatsApp, and telephone calls. Communication patterns occur between management and employees as well as among management in carrying out operational activities. The obstacles identified include limited human resources, management availability, the absence of a unit head or manager, and dependence on the Chairperson for coordination. Efforts that can be undertaken include adding employees or providing replacement personnel, utilizing communication media, establishing clearer information-sharing mechanisms, and clarifying the division of authority and responsibilities.

Keywords: Internal Business Communication, Organizational Communication, Operations

ABSTRAK

Sheni Nurlita Destiani, 2026. Komunikasi Bisnis Internal Antara Pengurus dan Karyawan dalam Mendukung Kelancaran Operasional pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri, di bawah bimbingan H. Shofwan Azhar Solihin dan Agrivinie Rainy Firohmatillah.

Komunikasi internal berperan dalam menunjang koordinasi dan pelaksanaan kegiatan operasional. Pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri, komunikasi antara pengurus dan karyawan telah berlangsung, tetapi masih ditemukan keterbatasan jumlah karyawan, kehadiran pengurus, serta belum tersedianya kepala unit atau manajer sehingga koordinasi tertentu masih bergantung pada pengurus, khususnya Ketua. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk komunikasi bisnis internal, pola komunikasi, hambatan, dan upaya dalam mendukung kelancaran operasional Unit USP.

Penelitian ini menggunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pengurus dan karyawan Unit USP. Data dianalisis secara desktriptif untuk memperoleh gambaran mengenai komunikasi internal, hambatan, dan upaya yang dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi digunakan untuk menyampaikan arahan, pembagian tugas, laporan pekerjaan, dan koordinasi melalui komunikasi langsung, rapat, WhatsApp, dan telepon. Pola komunikasi berlangsung antara pengurus dan karyawan serta antar pengurus dalam pelaksanaan pekerjaan. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kehadiran pengurus, belum adanya kepala unit dan manajer, serta ketergantungan koordinasi kepada Ketua. Upaya yang dapat dilakukan meliputi penambahan karyawan atau tenaga pengganti, pemanfaatan media komunikasi, penyusunan mekanisme penyampaian informasi, serta pembagian kewenangan dan tanggung jawab yang lebih jelas.

Kata Kunci: Komunikasi Bisnis Internal, Komunikasi Organisasi, Operasional

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas segala rahmat, hidayah dan Karunia-Nya yang telah memberikan nikmat sehat lahir batin. Sholawat serta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW kepada keluarganya, hingga sampai kepada umat-Nya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia. Adapun judul skripsi ini adalah "Komunikasi Bisnis Internal Antara Pengurus dan Karyawan Dalam Mendukung Kelancaran Operasional Koperasi" (Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, arahan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Drs. H. Shofwan Azhar Solihin, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

1. Ibu Agrivinie Rainy Firohmatillah, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si., selaku Dosen Penelaah Konsentrasi yang memberikan bimbingan, arahan, kritik, dan saran yang bermanfaat sehingga. Membantu penulis dalam menyempurnakan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ir. Hj. Yuanita Indriani, M. Si., selaku Dosen Penelaah Koperasi yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta saran terkait aspek perkoperasian sehingga dapat mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M. Si. Selaku Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
5. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
6. Seluruh dosen, *staff* serta karyawan Universitas Koperasi Indonesia.
7. Koperasi Metro Mandiri, khususnya unit Usaha Simpan Pinjam, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta kepada seluruh pihak yang telah berkenan memberikan informasi, data, dan dukungan selama proses penelitian berlangsung.
8. Kepada orang tua tercinta, Bapak Dede Supriadi dan mama Cucu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya atas segala doa, kasih sayang, dukungan, perhatian, dan pengorbanan yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu menjadi tempat pulang, pendengar yang baik bagi setiap keluh kesah, serta sumber kekuatan bagi penulis dalam menjalani kehidupan dan

menyelesaikan studi ini. Meskipun Bapak dan Mama tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, Bapak dan Mama selalu berusaha memberikan pendidikan yang terbaik bagi penulis. Sebagai anak bungsu, penulis menyadari besarnya harapan yang dititipkan untuk dapat menyelesaikan pendidikan dan menjadi kebanggaan keluarga. Skripsi ini tidak terlepas dari doa, perjuangan, dan dukungan yang senantiasa menyertai setiap langkah penulis. Semoga penulis dapat membalas segala kebaikan serta mewujudkan harapan yang telah Bapak dan Mama titipkan.

9. Untuk kakak tercinta Th Wulan, dan ipar, ka Nardi, penulis menyampaikan terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan motivasi yang telah diberikan. Terima kasih karena selalu memberikan semangat, membantu penulis dalam berbagai situasi, serta mendukung penulis selama menjalani perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi salah satu alasan penulis tetap kuat dan fokus dalam menyelesaikan studi.
10. Kepada keluarga H. Ena Sutisna penulis ucapkan terima kasih atas doa, *support*, dan kebaikan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa kuliah.
11. Kepada sahabat- sahabat penulis dari sejak SMP, Lia, Indri, dan Nazwa, yang telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis hingga saat ini. Terima kasih atas persahabatan yang tetap terjaga, dukungan, serta kebersamaan yang selalu memberikan semangat dalam setiap langkah yang saya tempuh.
12. Kepada Fitri dan Pepey, yang selalu hadir sebagai teman berbagi cerita, pendengar yang baik, serta pemberi dukungan di berbagai situasi selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi .

13. Kepada Nadiya, Rafa Intan, Mutiara, Khansa dan Putri Alisfihany, sahabat perjuangan di bangku perkuliahan yang telah menemani, membantu, dan memberikan banyak pengalaman berharga hingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
14. Kepada Aurel, dan Ellisha teman seperjuangan penulis dari semester satu sampai masuk konsentrasi yang sama, yaitu Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, penulis ucapkan terima kasih karna telah membagi ilmunya jikalau penulis merasa kebingungan dalam proses pembelajaran, dan selalu memberikan semangat ketika penulis merasa tidak baik-baik saja.
15. Kepada Vale, Putri Okta, Tsani, dan Widya, rekan Praktik Lapang yang selalu bersedia membantu, berdiskusi, dan memberikan dukungan ketika penulis menghadapi berbagai kesulitan selama proses penyusunan skripsi.
16. Kepada seseorang yaitu orang yang dekat dengan penulis dan juga yang telah mendampingi penulis sejak awal masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, kesabaran, serta waktu yang telah diberikan selama proses perjalanan akademik penulis. Terima kasih karena selalu hadir untuk memberikan semangat, mendengarkan berbagai keluh kesah, serta menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan setiap tantangan yang dihadapi. Kehadiran dan dukungan yang diberikan memiliki makna yang sangat berarti dalam perjalanan panjang ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang terbaik.

17. Terakhir, kepada diri penulis sendiri, terima kasih karena telah mampu bertahan dan terus berjuang melewati berbagai proses, tantangan, kegagalan, serta keraguan yang hadir selama perjalanan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak memilih menyerah meskipun terdapat banyak hambatan yang harus dihadapi. Segala usaha, pengorbanan, air mata, dan doa yang telah dilalui menjadi bukti bahwa setiap proses memiliki makna dan pelajaran yang berharga. Penulis merasa bangga karena mampu menyelesaikan perjalanan ini hingga mencapai garis akhir.

Jatinangor, Juni 2026

Sheni Nurlita Desti

IKOPIN University

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP i
***ABSTRACT*..... ii**
ABSTRAK..... iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR TABEL..... xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN..... xiv

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah..... 11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12
17.3.1 Maksud Penelitian 12
17.3.2 Tujuan Penelitian 12
1.4 Kegunaan Penelitian 13
17.4.1 Kegunaan Teoritis 13
17.4.2 Kegunaan Praktis 13

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN 15
2.1 Pendekatan Masalah..... 15
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian 15
2.1.2 Pendekatan Manajemen..... 30
2.1.3 Pendekatan Manajemen Komunikasi 36
2.1.4 Pendekatan Komunikasi Organisasi..... 37
2.1.5 Hambatan Komunikasi 41
2.1.6 Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi Bisnis Internal 43
2.1.7 Pendekatan Komunikasi Bisnis Internal..... 44
2.1.8 Pendekatan Kelancaran Operasional 48
2.1.9 Keterkaitan Antara Variabel 52

2.1.10 Penelitian Terdahulu 53
2.1.11 Kerangka Berpikir 57
2.2 Metode Penelitian 59
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan..... 60
2.2.2 Data Yang Diperlukan 60
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukannya 61
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data 63
2.2.5 Analisis Data 64
2.2.6 Tempat Penelitian..... 67
2.2.7 Jadwal Penelitian..... 67

BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN 68
3.1 Keadaan Umum Koperasi Metro Mandiri 68
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Metro Mandiri..... 68
3.1.2 Lokasi dan Geografis Koperasi Metro Mandiri 71
3.1.3 Struktur Organisasi Koperasi Metro Mandiri..... 72
3.2 Keadaan Keanggotaan Koperasi Metro Mandiri 76
3.3 Kegiatan Usaha, dan Permodalan Koperasi 78
3.3.1 Kegiatan Usaha Koperasi..... 78
3.3.2 Permodalan Koperasi Metro Mandiri 80
3.3.3 Keadaan Keuangan Koperasi 82
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi 88
3.4.1 Implementasi Definisi Koperasi..... 88
3.4.2 Implementasi Nilai- Nilai Koperasi..... 92
3.4.3 Implementasi Prinsip- Prinsip Koperasi 97

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 100
4.1 Identitas Informan..... 100
4.1.1 Akses Informan 100
4.1.2 Rapport 102
4.1.3 Karakteristik dan Profil Informan Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri 104

4.2 Bentuk Komunikasi Bisnis Internal antara Pengurus dan Karyawan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri 107

4.3 Pola Komunikasi Bisnis Internal antara Pengurus dan Karyawan pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri 117

4.4 Hambatan Komunikasi Bisnis Internal serta Upaya Mengatasinya pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri..... 128

4.4.1 Hambatan Komunikasi Bisnis Internal..... 128

4.4.2 Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi Bisnis Internal 132

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 138

5.1 Simpulan 138

5.2 Saran-Saran..... 140

DAFTAR PUSTAKA 142

LAMPIRAN 145

IKOPIN University

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Modal Sendiri Koperasi Metro Mandiri Tahun 2025 81
Tabel 3.2 Standar Penilaian Rasio Likuiditas 83
Tabel 3.3 Perkembangan Likuiditas Koperasi Metro Mandiri 84
Tabel 3.4 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas 85
Tabel 3.5 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Metro Mandiri 85
Tabel 3.6 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas 87
Tabel 3.7 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Metro Mandiri 87
Tabel 3.8 Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Metro Mandiri 89
Tabel 3.9 Implementasi Nilai- nilai di Koperasi Metro Mandiri 92
Tabel 3.10 Implementasi Prinsip- Prinsip di Koperasi Metro Mandiri 97

IKOPIN University

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....58
Gambar 2.2 Komponen Dalam Analisis Data 65
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Koperasi Metro Mandiri 73
Gambar 4.1 Akses Peneliti Kepada Informan 97
Gambar 4.2 Kedudukan dan Karakteristik Informan Penelitian padaUnitSimpanPinjam Koperasi Metro Mandiri 101
Gambar 4.3 Alur Pelaksanaan Rapat Internal pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiiri 104
Gambar 4.4 Alur Komunikasi melalui Media dalam Penanganan Kebutuhan Operasional.....107
Gambar 4.5 Alur Komunikasi Internal dalam Pelaksanaan Operasional Unit Simpan Pinjam.....109
Gambar 4.6 Pola Penyampaian Arahan dalam Mendukung Pelaksanaan Operasional 114
Gambar 4.7 Pola Penyampaian Informasi dalam Mendukung Pelaksanaan Operasional 118
Gambar 4.8 Pola komunikasi Antarpengurus dalam Menudukung Kelancaran Operasional 121
Gambar 4.9 Hamabtan Komunikasi Bisnis Internal pada Unit Usaha Simpan Pinjam Koperasi Metro Mandiri.....125
Gambar 4.10 Upaya Peningkatan Komunikasi Bisnis Internal.....129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bagan Struktur Organisasi yang disarankan..... 145
Lampiran 2 Peta Lokasi..... 141
Lampiran 3 Pedoman Wawancara..... 149
Lampiran 4 Pedoman Observasi..... 149
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian 149
Lampiran 6 Hasil Observasi..... 149
Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan Ketua Pengurus..... 149
Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Sekretaris..... 149
Lampiran 9 Hasil Wawancara dengan Bendahara..... 149
Lampiran 10 Hasil Wawancara dengan Karyawan..... 149

IKOPIN University