

# **ANALISIS IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA PENGURUS**

(Studi Kasus Pada Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan)

Disusun Oleh :

**Syifa Digna Maoereta**

**C1180135**

## **SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar

Sarjana Manajemen

Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA  
2022**

## RIWAYAT HIDUP

**Syifa Digna Maoereta**, dilahirkan di Bandung, Jawa Barat pada tanggal 16 Maret 1999. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan suami istri Edi Tresnadi dan Ginawati. Adapun riwayat pendidikan formal penulis sebagai berikut:

1. 2004-2005 : TK Negeri Pembina
2. 2005-2008 : SD Negeri Cibiru X
3. 2008-2011 : SD Negeri Juntigirang II
4. 2011-2014 : SMP Negeri 18 Bandung
5. 2014-2015 : SMA Mekar Arum
6. 2015-2017 : SMA Negeri 1 Cileunyi

Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswi di Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan, Program Studi Sarjana manajemen, fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Koperasi Indonesia.

Selama masa perkuliahan penulis mengikuti beberapa kegiatan kampus diantaranya:

1. Swara Radio IKOPIN periode 2018-2021
  - Anggota *Public Relation* 2018-2019
  - Manajer *Public Relation* 2019-2020
  - Manajer *Public Relation* 2020-2021

2. *Ikopin Football Club* (IFC) periode 2018-2021
  - Bendahara Umum 2019-2020
  - Anggota Div. Manajerial 2020-2021
3. Dewan Perwakilan Mahasiswa periode 2020-2021
  - Bendahara Internal
  - Anggota Komisi 4
4. Tim Promosi IKOPIN periode 2020-2022
5. Menjadi *Master of Ceremony* (MC) dan Moderator di berbagai kegiatan kampus.

## **ABSTRACT**

**Syifa Digna Maoereta, 2022.** *Climate Analysis of Organizational Communication in an Effort to Improve Management Performance (Case study at the Margamulya Pangalengan Coffee Producer Cooperative) under the guidance of H. Wawan Lulus Setiawan.*

*Organizations, be it in the form of business or social, are a forum for cooperation in achieving goals. This cooperation involves two or more people commonly referred to as resources, the most important factor is human resources. In managing human resources in an organization has a certain level of uniqueness and complexity, because to build a harmonious cooperation in the organization, especially in cooperatives, it requires a good communication process. The organizational communication climate in the Cooperative has an important role because it can affect the performance of each cooperative management. Performance is not merely the result of an action or activity, but is a goal-oriented action under the supervision of the individual cognitively, motorly, psychomotorly or interpersonally.*

*The method used in this study is the Case Study method or qualitative case study with a descriptive approach, namely research carried out focused on a specific case to be observed and analyzed carefully until it is complete, the case in question can be singular or plural, for example in the form of an individual or group. Here it is necessary to conduct a sharp analysis of various factors related to the case so that finally an accurate conclusion will be obtained.*

*The purpose of this study is to determine the organizational communication climate at the Margamulya Pangalengan Coffee Producer Cooperative (KPKMP) and to find out how the management of the Margamulya Pangalengan Coffee Producer Cooperative (KPKMP) is performed by distributing questionnaires and interviews to members and administrators. The results showed that the Organizational Communication Climate at the Margamulya Pangalengan Coffee Producer Cooperative (KPKMP) still tends to be quite good, it can be seen from the results of interviews related to the organizational communication climate which is divided into two, namely supportive and defensive, this needs to be improved again, especially the members in this Cooperative are quite a lot with a total of 140 people. The performance of the Management at the Margamulya Pangalengan Coffee Producer Cooperative (KPKMP) still tends to be quite good, which is caused by several factors such as the number of jobs, quality of work, level of punctuality, attendance and ability to cooperate.*

**Keywords: Organizational Communication Climate, Management Performance**

## ABSTRAK

**Syifa Digna Maoereta, 2022.** Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pengurus (Studi kasus pada Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan) di bawah bimbingan H. Wawan Lulus Setiawan.

Organisasi baik itu berupa bisnis ataupun sosial merupakan suatu wadah untuk melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan. Kerjasama ini melibatkan dua orang atau lebih yang biasa disebut dengan sumber daya, faktor yang paling penting adalah sumber daya manusia. Dalam mengelola sumber daya manusia pada suatu organisasi memiliki tingkat keunikan dan kompleksitas tertentu, karena untuk membangun sebuah kerjasama yang harmonis dalam organisasi terlebih lagi pada koperasi, maka membutuhkan sebuah proses komunikasi yang baik. Iklim komunikasi organisasi pada Koperasi memiliki peran yang penting karena dapat berpengaruh kepada kinerja setiap pengurus koperasi tersebut. Kinerja bukan hanya sekedar merupakan hasil dari tindakan atau kegiatan, tetapi merupakan aksi yang berorientasi kepada tujuan di bawah pengawasan individu secara kognitif, motorik, psikomotorik atau interpersonal.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Case Study* atau studi kasus secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat hingga tuntas, kasus yang dimaksud bisa berupa tunggal atau jamak, misalnya berupa individu atau kelompok. Disini perlu dilakukan analisis secara tajam terhadap berbagai faktor yang terkait dengan kasus tersebut sehingga akhirnya akan diperoleh kesimpulan yang akurat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui iklim komunikasi organisasi pada Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan (KPKMP) serta untuk mengetahui bagaimana kinerja pengurus Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan (KPKMP) yang dilakukan dengan menyebar kuesioner dan wawancara kepada anggota serta pengurus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Iklim Komunikasi Organisasi pada Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan (KPKMP) masih cenderung cukup baik mengarah ke kurang baik, dapat dilihat dari hasil wawancara terkait iklim komunikasi organisasi yang terbagi menjadi dua yaitu suportif dan defensif, hal ini perlu ditingkatkan lagi terlebih anggota pada Koperasi ini terbilang cukup banyak dengan jumlah 140 orang. Kinerja Pengurus pada Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan (KPKMP) masih cenderung cukup baik, yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti jumlah pekerjaan, kualitas pekerjaan, tingkat ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama.

**Kata Kunci : Iklim Komunikasi Organisasi, Kinerja Pengurus**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pengurus”** Studi Kasus pada Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan (KPKMP).

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 Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Koperasi Indonesia. Penulis mengucapkan terimakasih kepada orang tua dan keluarga tercinta yang telah tulus membimbing, memberikan do’a restu, memberikan semangat, kasih sayang, serta segala pengorbanan baik moril maupun materil yang tiada henti hingga saat ini.

Tidak dapat dipungkiri bahwa butuh usaha yang keras dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Yang terhormat, Dr. H. Wawan Lulus Setiawan, Ir.,M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta pikiran

dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Yang terhormat, Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku penelaah konsentrasi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
3. Yang terhormat, Drs. Dadan Hamdani, MM selaku penelaah koperasi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta masukan dalam penyempurnaan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. (HC). Ir. Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Universitas Koperasi Indonesia.
5. Yang terhormat, Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si selaku Direktur Program Studi Manajemen.
6. Bapak/Ibu seluruh Civitas Akademika Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu, motivasi serta semangat selama perkuliahan.
7. Seluruh Pengawas, Pengurus dan Anggota Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan (KPKMP) yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Teruntuk teman-teman Kelas C Manajemen 2018, yang sudah bersama-sama berjuang menempuh ilmu selama perkuliahan.
9. Teruntuk teman-teman angkatan 2018, junior dan senior *Ikopin Football Club* (IFC) yang sudah memberikan canda tawa, pengalaman dan kerjasama

diluar kegiatan akademik, arahan, dukungan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk *crew* 22, junior dan senior Swara Radio IKOPIN, yang sudah sama-sama belajar dan memberikan pelajaran mengenai *public speaking* dan *broadcasting* sehingga dapat menambah *soft skill* bagi penulis selama berada di kampus IKOPIN.
11. Teruntuk keluarga Dewan Perwakilan Mahasiswa periode 2020-2021 yang sudah memberikan banyak ilmu dan pengalaman baru.
12. Teruntuk teman-teman Konsentrasi Kombip 2018, yang telah bersama-sama saling mendukung dalam menimba ilmu di kelas kombip.
13. Teruntuk teman-teman satu bimbingan yang sudah luar biasa dalam berjuang bersama (Annisa, Agung, Ari Ega, Yeli Intan, Novianti, dan Shenny).
14. Teruntuk Nurul Khoirunnisa, Rista Anggista, Tania Hazimah, Yeli Intan dan Yassinta Purnamasari, sahabat dan partner dalam segala hal yang selalu menemani, mendukung dan membantu penulis ketika dalam keadaan suka maupun duka.
15. Teruntuk Imron Maulana Tanjung yang sudah memberikan dukungan, waktu serta tenaganya selama penulis menyusun skripsi dan terimakasih sudah selalu menemani penulis.
16. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.



Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat-Nya serta balasan yang berlipat ganda kepada semua yang senantiasa memberikan *support* kepada penulis. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan baik bagi penulis maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Jatinangor, 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                                 |               |
|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>                                      | <b>i</b>      |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                            | <b>iii</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                             | <b>iv</b>     |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                     | <b>v</b>      |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                          | <b>ix</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>xi</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                       | <b>xiii</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                    | <b>xiv</b>    |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                               | <br><b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....                             | 1             |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                  | 12            |
| 1.3 Maksud Penelitian .....                                     | 12            |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                      | 12            |
| 1.5 Kegunaan Teoritis.....                                      | 13            |
| 1.6 Kegunaan Praktis .....                                      | 13            |
| <br><b>BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....</b> | <br><b>14</b> |
| 2.1 Pendekatan Masalah .....                                    | 14            |
| 2.1.1 Pendekatan Perkoperasian .....                            | 14            |
| 2.1.2 Pendekatan Ilmu Komunikasi .....                          | 24            |
| 2.1.3 Pendekatan Komunikasi Bisnis .....                        | 29            |
| 2.1.4 Pendekatan Komunikasi Organisasi .....                    | 30            |
| 2.1.5 Pendekatan Iklim Komunikasi Organisasi .....              | 36            |
| 2.1.6 Pendekatan Kinerja .....                                  | 44            |
| 2.2 Metode Penelitian .....                                     | 49            |
| 2.2.1 Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel) .....    | 50            |
| 2.2.2 Sumber Data dan Cara Menentukannya.....                   | 53            |
| 2.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....                              | 55            |
| 2.2.4 Rancangan Analisis (Pengolahan Data) .....                | 55            |
| 2.2.5 Tempat Penelitian.....                                    | 59            |
| 2.2.6 Jadwal Waktu Penelitian .....                             | 59            |
| <br><b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>          | <br><b>60</b> |
| 3.1 Keadaan Umum Organisasi .....                               | 60            |
| 3.1.1 Sejarah Berdirinya Koperasi .....                         | 60            |

|                            |                                                                                                                                                                      |            |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.1.2                      | Struktur Organisasi Koperasi .....                                                                                                                                   | 61         |
| <b>3.2</b>                 | <b>Keanggotaan Koperasi .....</b>                                                                                                                                    | <b>65</b>  |
| <b>3.3</b>                 | <b>Kegiatan Usaha Dan Permodalan Koperasi.....</b>                                                                                                                   | <b>67</b>  |
| 3.3.1                      | Kegiatan Usaha .....                                                                                                                                                 | 67         |
| 3.3.2                      | Permodalan Koperasi.....                                                                                                                                             | 71         |
| 3.3.3                      | Keadaan Keuangan Koperasi .....                                                                                                                                      | 71         |
| 3.3.4                      | Sisa Hasil Usaha.....                                                                                                                                                | 73         |
| <b>3.4</b>                 | <b>Implementasi Jati Diri Koperasi .....</b>                                                                                                                         | <b>74</b>  |
| 3.4.1                      | Implementasi Definisi Koperasi pada Koperasi Produsen Kopi<br>Margamulya Pangalengan.....                                                                            | 74         |
| 3.4.2                      | Implementasi Prinsip-prinsip Koperasi pada Koperasi Produsen Kopi<br>Margamulya Pangalengan (KPKMP) .....                                                            | 76         |
| 3.4.3                      | Implementasi Nilai-nilai Koperasi pada Koperasi Produsen Kopi<br>Margamulya Pangalengan (KPKMP) .....                                                                | 80         |
| <b>BAB IV</b>              | <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                                                    | <b>83</b>  |
| <b>4.1</b>                 | <b>Identitas Informan dan Responden.....</b>                                                                                                                         | <b>83</b>  |
| 4.1.1                      | Identitas Informan .....                                                                                                                                             | 83         |
| 4.1.2                      | Identitas Responden .....                                                                                                                                            | 84         |
| <b>4.2</b>                 | <b>Iklim Komunikasi Organisasi .....</b>                                                                                                                             | <b>86</b>  |
| 4.2.1                      | Komunikasi antar Pengurus Koperasi.....                                                                                                                              | 87         |
| 4.2.2                      | Komunikasi antara Pengurus dengan Anggota .....                                                                                                                      | 88         |
| 4.2.3                      | Komunikasi antara Pengurus dengan Eksportir.....                                                                                                                     | 89         |
| 4.2.4                      | Iklim Komunikasi Suportif .....                                                                                                                                      | 90         |
| 4.2.5                      | Iklim Komunikasi Defensif.....                                                                                                                                       | 99         |
| <b>4.3</b>                 | <b>Kinerja Pengurus .....</b>                                                                                                                                        | <b>102</b> |
| 4.3.1                      | Interpretasi.....                                                                                                                                                    | 115        |
| <b>4.4</b>                 | <b>Upaya-upaya yang harus dilakukan oleh Koperasi Produsen Kopi<br/>Margamulya dalam Meningkatkan Kinerja Pengurus melalui Iklim<br/>Komunikasi Organisasi .....</b> | <b>117</b> |
| <b>BAB V</b>               | <b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>                                                                                                                                       | <b>119</b> |
| <b>5.1</b>                 | <b>Simpulan.....</b>                                                                                                                                                 | <b>119</b> |
| <b>5.2</b>                 | <b>Saran .....</b>                                                                                                                                                   | <b>121</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> |                                                                                                                                                                      | <b>123</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>      |                                                                                                                                                                      | <b>125</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                           |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2. 1 Iklim Komunikasi Defensif dan Suportif .....                                   | 44  |
| Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel .....                                                | 52  |
| Tabel 2. 3 Skala Interval Kinerja Pengurus .....                                          | 57  |
| Tabel 2. 4 Format Jawaban Responden Terhadap Indikator .....                              | 57  |
| Tabel 3. 1 Perkembangan Modal Sendiri KPKMP .....                                         | 71  |
| Tabel 3. 2 Neraca Koperasi Produsen Kopi Margamulya Pangalengan .....                     | 72  |
| Tabel 3. 3 Implementasi Prinsip Koperasi pada KPKMP .....                                 | 77  |
| Tabel 4. 1 Responden KPKMP .....                                                          | 85  |
| Tabel 4. 2 Responden KPKMP .....                                                          | 85  |
| Tabel 4. 3 Responden KPKMP .....                                                          | 86  |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Tingkat Pencapaian Target .....                   | 103 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Bekerja Sesuai Tugas dan Tanggungjawab .....      | 105 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Menjalankan Fungsional Keorganisasian .....       | 106 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Keterbukaan Komunikasi antar sesama .....         | 107 |
| Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Jujur dan Amanah dalam melakukan pekerjaan .....  | 108 |
| Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Penyelesaia Program Kerja .....                   | 109 |
| Tabel 4. 10 Tanggapa Responden terhadap Ketepatan Waktu dalam Menghadiri Kegiatan .....   | 110 |
| Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Partisipasi Pengurus dalam setiap Kegiatan ..... | 111 |
| Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Tolong Menolong antar Sesama ....                | 112 |