

**ANALISIS KOMUNIKASI KERJA PENGURUS DENGAN
KARYAWAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya Kota Bandung)

SKRIPSI

Ditajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis Dan Pemasaran

Dibuat Oleh:

Nutresna

C1200021

Dosen Pembimbing :

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



IKOPIN
University

PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Komunikasi Kerja Pengurus Dengan Karyawan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya Kota Bandung)

Nama : Sutresna

NRP : C1200021

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : Komunikasi Bisnis Dan Penyuluhan

Menyetujui dan Mengesahkan
Pembimbing

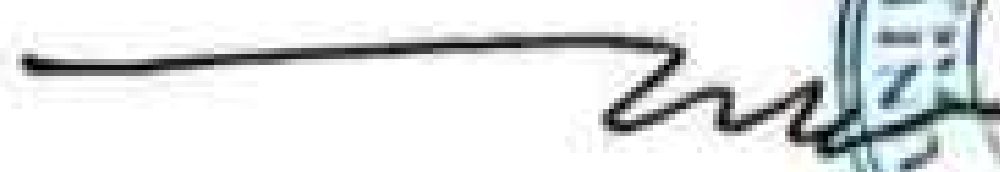


Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si

Dekan

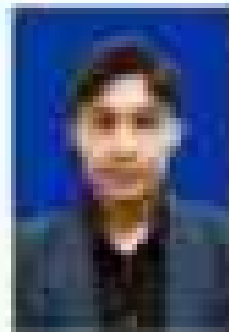
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

RIWAYAT HIDUP



SUTRESNA, dilahirkan pada tanggal 05 Oktober 2000 di sebuah kampung bernama Kp. Nenggeng, Desa Cimayuari, Kecamatan Cipeundeuy, Kabupaten Sukrang, Putra kedua yang dilahirkan dari rahim yang sangat istimewa yaitu rahim dari ibu Sri Mulyani dengan bantuan dari ayah yang bernama Rahman Hermawan.

Jenjang Pendidikan yang pernah di tempuh oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Taman Kanak-kanak Al-Hidayah	2004-2006
2. Sekolah Dasar Negeri Utama Jaya	2006-2012
3. SMP Negeri Satu Atap Cimayuari	2013-2016
4. SMA Negeri Satu Cihuta Purwakarta	2017-2019
5. Universitas Koperasi Indonesia	2020-2024

Adapun beberapa pengalaman kegiatan kemahasiswaan yang di ikuti oleh penulis selama menjadi mahasiswa Ikopin sebagai berikut:

1. Anggota Aktif Ikopin Football Club	2020-2024
2. Pengurus Ikopin Football Club	2021-2022
3. Anggota Badan Eksekutif Mahasiswa	2021-2022
4. Ketua Pelaksana MUKERNAS HEM se-Indonesia	2021-2022
5. Anggota Panitia Ikopin Mengabdi	2021-2022
6. Ketua Umum Ikopin Football Club	2022-2023
7. Ketua Presidium Selang KONGRES KM Ikopin	2023-2024

ABSTRACT

Sutresna, 2024. *Analysis of Work Communication Between Management and Employees in an Effort to Improve Service Quality (Case Study at the BudiDaya Multipurpose Cooperative in Bandung City) under the guidance of Hj. Yumiko Indriani*

Work communication is a process of transferring ideas from a source or message giver to a message recipient to change a person's behavior, almost all activities carried out in a work organization are a communication process, be it coordination communication or interaction communication. Work communication within the cooperative involves several aspects, especially communication between management and employees. Poor work communication is the cause of the impacts that have occurred in the KSU BudiDaya cooperative, such as decreasing cooperative turnover, the number of members leaving and even the level of member participation which tends to decrease which affects the performance of the cooperative.

The method used in this study is the Case Study method or qualitative case study with a descriptive approach, namely research that is carried out focused on a particular case to be observed and analyzed carefully until complete, the case in question can be single or multiple, for example in the form of individuals or groups. Here it is necessary to carry out a sharp analysis of the various factors related to the case so that in the end an accurate conclusion will be obtained.

Knowing the communication between the management and employees of KSU BudiDaya. Knowing the Quality of Service at KSU BudiDaya. Knowing what efforts must be made by the KSU BudiDaya cooperative in an effort to improve the Quality of Service for members. Which was done by interviewing 7 (seven) informants, namely employees and members of the KSU BudiDaya cooperative. The communication between the management and employees at the KSU BudiDaya cooperative shows quite positive dynamics, although there are several areas that need improvement. In general, the communication process that occurs in this cooperative is characterized by effective coordination through monthly meetings that do not only discuss routine reports.

Keywords: Communication between Management and Employees, Service Quality

ABSTRAK

Sutresna, 2024. Analisis Komunikasi Kerja Pengurus Dengan Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha BudiDaya Kota Bandung) di bawah bimbingan Hj. Yunita Indriani

Komunikasi kerja merupakan suatu proses pemindahan ide dari sumber atau pemberi pesan kepada penerima pesan untuk mengubah tingkah laku seseorang. Hampir semua aktivitas yang dilakukan dalam organisasi kerja adalah proses komunikasi, baik itu komunikasi koordinasi atau komunikasi interaksi. Komunikasi kerja didalam koperasi menyangkut pada beberapa aspek, terutama pada komunikasi pengurus dan karyawan. Komunikasi kerja yang kurang baik menjadi penyebab dari dampak-dampak yang telah terjadi pada koperasi KSU BudiDaya, seperti menurunnya omset koperasi, jumlah anggota yang kurang bahkan tingkat partisipasi anggota yang cenderung menurun yang memengaruhi kinerja koperasi.

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. Untuk perlu dilakukan analisis secara tajam terhadap berbagai faktor yang terkait dengan kasus tersebut sehingga akhirnya akan diperoleh kesimpulan yang akurat.

Mengetahui komunikasi kerja pengurus dengan karyawan KSU BudiDaya. Mengetahui Kualitas Pelayanan pada KSU BudiDaya. Mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan oleh koperasi KSU BudiDaya dalam upaya meningkatkan Kualitas Pelayanan untuk anggota. Yang dilakukan dengan wawancara dengan informan sebanyak 7 (tujuh) informan yaitu karyawan dengan anggota koperasi KSU BudiDaya. Komunikasi kerja antara pengurus dengan karyawan di koperasi KSU BudiDaya menunjukkan dinamika yang cukup positif, meskipun terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Secara umum, proses komunikasi yang terjadi dalam koperasi ini ditandai dengan koordinasi yang efektif melalui rapat bulanan yang tidak hanya membahas laporan rutin.

Kata Kunci: *Komunikasi Kerja Pengurus Dengan Karyawan, Kualitas Pelayanan*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi warruhmanurrahim wabarakatuh.

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, serta memberikan Izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para Sahabahnya dan kepada seluruh Umatnya hingga akhir zaman.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan Universitas Koperasi Indonesia (IKOPIN University) dengan judul **"ANALISIS KOMUNIKASI KERJA PENGURUS DENGAN KARYAWAN KOPERASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN"** Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya Buahbura Kota Bandung. Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan dalam penyusunan penulisan. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Terimakasih banyak kepada Ibu Dr. Hj. Yunita Indriani, Ir., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan pengarahan demi tersempurnaan skripsi ini walaupun jauh dari kata sempurna.
2. Yang terhormat Dr. Heri Nugraha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Yang terhormat bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.Sc selaku dosen pembimbing koperasi yang telah membantu dalam kemudahan keberjalanan penelitian ini.
4. Yang terhormat Dr. Ani Purnamawati, Dra., M.Si selaku dosen pembimbing konsentris yang telah memberikan banyak masukan dan bantuan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademika kampus Bripin dan Sekretariat Prodi Manajemen mulai dari Dosen dan Karyawan hingga Cleaning Service yang telah membantu memfasilitasi segala perkuliahan dan birokrasi yang harus diselesaikan oleh penulis.
6. Terimakasih banyak untuk para pengurus koperasi KSU BudiDaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di koperasi KSU BudiDaya.
7. Terimakasih banyak untuk semua informan baik itu ibu Liya yang telah selalu bersedia untuk membantu memberikan informasi dan juga seluruh karyawan dan anggota koperasi KSU BudiDaya yang bersedia menjadi informan dalam membantu peneliti dalam pengumpulan data sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Adapun ucapan terimakasih disampaikan teruntuk segala bentuk dukungan dan doa-doa yang dipersembahkan untuk peneliti selama menjalankan proses penelitian dan penyusunan skripsi hingga akhir.

1. Terima kasih kepada Allah SWT, yang sudah memberikan kekuatan, ketabahan serta kehidupan, kenikmatan atas Rahmat dan Karunia-Nya

sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dan berada di titik akhir perkuliahan.

2. Terimakasih banyak kepada kedua orang tua (Ibu Sri Mulyani dan Bapak Rahmat Hermawan) yang telah membantu perjalanan hidup ini lewat doa dan kasih sayangmu. Semua usaha dan perjuanganmu yang menghantarkanku kepada titik ini, semuanya adalah alasan aku harus terus berjuang sangat keras agar kalian bisa hidup bahagia. Semua pencapaian hidupku akan aku persembahkan untukmu Ibu dan Bapak.
3. Kakak, terimakasih banyak atas dukungan secara nonverbal yang telah engkau berikan selama ini.
4. Kakek dan Nenek tercinta (Alm. Bapak Supriatna dan Alm. Ibu Saheti) Terimakasih banyak atas rasa cinta dan dukungan yang telah kalian berikan, meskipun salah satu cita-citaku untuk disaksikan langsung oleh kalian saat wisuda telah sirna, tetapi semua ini aku persembahkan juga untukmu.
5. Terimakasih banyak kepada para sahabat, Ilham, Asep Mulyana, Iyan, Deden, Sanjaya dan sahabat-sahabat yang lain yang selalu mendukung, memberikan rasa, bahagia dan menyemangati saya untuk menjadi orang yang sukses.
6. Terimakasih banyak untuk teman-teman seperjuangan IPC, yang telah membantu diri ini untuk terus berproses agar menjadi pribadi yang lebih baik.

7. Terimakasih untuk sahabat seperjuangan selama kuliah, Iqbal, Andri, Fakhriqal, Ihsul, Gilang, Diki, Kamila yang telah menemani segala bentuk hal perjalanan yang kita jalani selama Menyusun skripsi dan kuliah ini.
8. Terimakasih banyak Pondok Agnia telah memberikan kenyamanan selama empat tahun tinggal bersamanya, engkau jadi saksi atas kesenangan dan kesedihan, tangis dan bahagia dir ini ketika menjalani setiap peristiwa perjalanan hidup ini.
9. Terimakasih banyak untuk rasa cinta yang telah ada menemani selama berproses, semoga cinta ini akan abadi.

Selama penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya penelitian selanjutnya sebagai penyempurnaan dari skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagai pengembangan ilmu pengetahuan bagi penulis dan segenap pembaca.

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Aspek Teoritis.....	10
1.4.2 Aspek Praktis.....	10
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	11

2.1. Pendekatan Masalah	11
2.1.1 Pendekatan Manajemen	11
2.1.2 Manajemen Koperasi	12
2.1.3 Manajemen Komunikasi	13
2.1.4 Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.5 Pendekatan Ilmu Komunikasi	16
2.1.6 Definisi Komunikasi Bisnis	21
2.1.7 Pendekatan Budaya Organisasi	26
2.1.8 Pendekatan Komunikasi Organisasi	28
2.1.8 Pendekatan Komunikasi Lateral Koperasi	30
2.1.9 Pendekatan Komunikasi Kerja	34
2.1.10 Pendekatan Kualitas Pelayanan	37
2.1.11 Kerangka Berpikir	38
2.2 Metode Penelitian	39
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	39
2.2.2 Data yang Diperlukan	40
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menemukannya	42
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	44
2.2.5 Analisis Data	46
2.2.6 Tingkat Penelitian	49

2.2.7 Jadwal Penelitian	49
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	50
3.1. Keadaan Umum Koperasi Serba Usaha Budi Daya	50
3.1.1. Sejarah Koperasi Serba Usaha Budi Daya	50
3.1.2. Lokasi Kedudukan Koperasi	51
3.1.3. Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Budi Daya	52
3.2. Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Budi Daya	59
3.3. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi Serba Usaha Budi Daya	60
3.3.1. Keadaan Permodalan dan Kemangan Koperasi Serba Usaha Budi Daya	61
3.3.2. Perkembangan Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Budi Daya	64
3.3.3. Keadaan Ekonomi	73
3.4 Implementasi Jati Diri Koperasi Pada Koperasi Serba Usaha Budi Daya	73
3.4.1. Implementasi Definisi Koperasi	73
3.4.2. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi	74
3.4.3 Implementasi Nilai Nilai Koperasi	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Identitas Informan	82
4.1.1 Akses	82
4.1.2 Rapport	84

4.2 Komunikasi Kerja Pengurus dengan Karyawan koperasi KSU BudiDaya	89
4.2.1 Dukungan dan Kerja sama antara pengurus dengan karyawan	90
4.2.2 Keterbukaan dalam menerima saran, ide gagasan dan masukan	94
4.2.3 Kepercayaan diantara satu sama lain	97
4.2.4 Keterbukaan dan Keterusterangan dalam mengkomunikasikan kendala dan yang terjadi diantara satu sama lain	100
4.2.5 Menginformasikan tujuan kinerja yang jelas untuk menyatukan tujuan yang sama demi mencapai tujuan organisasi	103
4.3 Kualitas Pelayanan	117
4.3.1 Pemberian pelayanan yang ikhlas dan memuaskan untuk anggota	117
4.3.2 Daya Tanggap Koperasi dalam merespon permintaan pelanggan	120
4.3.3 Pengetahuan dan kesiapan karyawan dalam menerima pelanggan	122
4.3.4 Karyawan dalam memberikan empaty kepada pelanggan atau anggota	124
4.3.5 Keadaan fisik koperasi dan karyawan	127
4.4 Upaya Yang Harus Dilakukan Koperasi KSU BudiDaya Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	135
5.1 Simpulan	135
5.2 Saran	138

DAFTAR PUSTAKA.....	140
---------------------	-----

LAMPIRAN.....	141
---------------	-----



IKOPIN
University

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya tahun 2019-2023.....	5
Tabel 1. 2 Perkembangan Omset KSU Budidaya tahun 2019-2023.....	6
Tabel 2. 1 Teknik Pengumpulan Data.....	45
Tabel 3. 1 Susunan Pengurus KSU Budi Daya.....	54
Tabel 3. 2 Susunan Pegawai KSU Budi Daya.....	57
Tabel 3. 3 Susunan Karyawan KSU Budi Daya.....	58
Tabel 3. 4 Perkembangan Jumlah Anggota KSU Budidaya tahun 2019-2023.....	59
Tabel 3. 5 Kondisi Permodalan KSU Budi Daya Tahun 2019-2023.....	63
Tabel 3. 6 Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib KSU Budi Daya.....	64
Tabel 3. 7 Standar Penilaian Rasio Likuiditas.....	65
Tabel 3. 8 Perkembangan Rasio Likuiditas pada KSU BudiDaya Tahun 2019 - 2023	66
Tabel 3. 9 Kriteria Penilaian Rasio Solvabilitas.....	68
Tabel 3. 10 Perkembangan Rasio Solvabilitas pada KSU Budi Daya Tahun 2019- 2023.....	68
Tabel 3. 11 Kriteria Penilaian Rasio Rentabilitas.....	70
Tabel 3. 12 Perkembangan Rasio Rentabilitas pada KSU Budi Daya Tahun 2019- 2023.....	70

Tabel 4. 1 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 4. 2 Data Informan Berdasarkan Usia.....	87
Tabel 4. 3 Data Informan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pola Dasar Komunikasi Lateral Pengurus Koperasi	32
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	39
Gambar 2.3 Snowball Sampling Frame	44
Gambar 2.4 Komponen Dalam Analisis Data (Interactive Model)	47
Gambar 2.5 Frame hasil dan proses Triangulasi	49
Gambar 3.1 Struktur Organisasi KSU Budi Daya	52
Gambar 3.2 Struktur Organisasi KSU BudiDaya Yang Disarankan	53
Gambar 4.1 Akses Kepada Informan Koperasi KSU BudiDaya	83
Gambar 4.2 Rappor Kepala Informan Koperasi KSU BudiDaya	85
Gambar 4.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	87
Gambar 4.4 Data Informan Berdasarkan Usia	88
Gambar 4.5 Data Informan Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan	89
Gambar 4.6 Dukungan dan kerja sama antara pengurus dengan karyawan	94
Gambar 4.7 Keterbukaan dalam menerima saran	97
Gambar 4.8 Tingkat kepercayaan	100
Gambar 4.9 Keterbukaan dalam menerima saran	103
Gambar 4.10 Informasi penyampaian tugas kerja	106
Gambar 4.11 Proses Komunikasi Pengurus dengan Pengurus	109
Gambar 4.12 Pola Komunikasi Pengurus Dengan Pengurus	109
Gambar 4.13 Pola Proses Komunikasi Pengurus dengan Karyawan	111

Gambar 4.14 Pola Komunikasi Jangkar Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	112
Gambar 4.15 Pola komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan KSU BudiDaya	116
Gambar 4.16 Pelayanan koperasi	119
Gambar 4.17 Daya tanggap koperasi dalam merespon	122
Gambar 4.18 Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan pengurus koperasi ...	124
Gambar 4.19 Empati terhadap pelanggan dan anggota koperasi	126
Gambar 4.20 Tanggapan mengenai kebersihan dan kerapian visual	129

IKOPIN
University

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi	141
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	142
Lampiran 3 Dokumentasi	146
Lampiran 4 Pedoman Observasi	147
Lampiran 5 Pedoman Studi Pustaka	150

IKOPIN
University