

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan manusia secara umum tetapi juga dalam kehidupan organisasi. Komunikasi merupakan hal esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks. Komunikasi tidak terbatas pada kata-kata verbal tetapi juga non verbal. Diterimanya pengertian yang sama dalam berkomunikasi (adanya *feedback*) merupakan kunci dalam berkomunikasi. Perkembangan komunikasi saat ini semakin mendapat perhatian sebagai sesuatu yang layak untuk dikaji dan di implementasikan dalam kehidupan sehari-hari. Bahkan dalam dunia pendidikan sudah menempati kedudukan yang sama dengan ilmu exact, dan ilmu-ilmu sosial lainnya.

Ilmu komunikasi sudah dibagi menjadi beberapa konsentrasi keilmuan, seperti human relations, komunikasi antarpribadi, komunikasi organisasi, komunikasi massa, komunikasi antar budaya dan lain sebagainya. Ilmu komunikasi yang menjadi salah satu kajiannya adalah komunikasi organisasi. Setiap lembaga pemerintahan maupun swasta sangat membutuhkan pengetahuan berkomunikasi dalam mengelola atau mengatur organisasinya demi mencapai tujuan yang diinginkan. Keberhasilan sebuah organisasi sangat erat kaitannya dengan komunikasi yang dibangun oleh pimpinan kepada bawahannya. Kemampuan

berkomunikasi seorang pemimpin akan menentukan berhasil tidaknya seorang pemimpin dalam melaksanakan tugasnya. Seorang pemimpin khususnya dalam usaha untuk mempengaruhi (mempersuasikan) perilaku bawahannya tentunya membutuhkan skill dalam berkomunikasi bukan sekedar berkomunikasi tanpa memperhatikan pendekatan-pendekatan yang memungkinkan bawahannya tidak peduli dengan yang disampaikan oleh pimpinan.

Melihat kebutuhan masyarakat yang sangat kompleks saat ini maka setiap organisasi dituntut untuk meningkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal itu dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kinerja maupun komunikasi pegawai, melakukan pemberdayaan secara efektif, dan meningkatkan kualitas dan produktivitas kerja. Keberhasilan organisasi tidak sepenuhnya tergantung pada manajemen organisasi, tetapi juga pada tingkat keterlibatan karyawan dalam aktivitas mereka guna mencapai tujuan organisasi.

Keterlibatan ini dapat dilihat dari hubungan antara yang satu dengan yang lainnya, ditandai dengan bentuk komunikasi yang mereka bangun dalam sebuah organisasi. Dalam sebuah organisasi begitu banyak dinamika yang terjadi mulai dari persaingan antar pegawai, kecemburuan sosial, sampai kepada hal-hal yang menjerumus pada merosotnya keberhasilan organisasi. Karena itu, tentunya diperlukan bentuk komunikasi yang tepat guna meredam atau bahkan menghilangkan sama sekali dinamika-dinamika tersebut yang sifatnya destruktif.

Komunikasi persuasif dipercaya menjadi salah satu solusi guna meniadakan dinamika-dinamika tersebut. Komunikasi persuasif adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang mengedepankan pendekatan berupa ajakan atau bujukan guna

mencapai pemaknaan yang sama diantara kedua belah pihak. Sehubungan dengan itu, seorang pemimpin dalam sebuah organisasi harus mampu meningkatkan kinerja pegawai demi terwujudnya tujuan utama dari organisasi yang ada. Dengan kata lain, tingkat mutu kinerja pegawai salah satunya tidak dapat dipisahkan dari komunikasi persuasif, disamping manajemen penghargaan, dan regulasi yang mengatur kinerja pegawai itu sendiri.

Metode komunikasi persuasif yang baik disampaikan dengan halus, luwes dan tidak bersifat memaksa atau otoriter. Dalam hal ini pimpinan harus mampu melakukan pendekatan human relations (hubungan manusiawi) terhadap bawahannya sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan juga dengan pendekatan human relations akan menghadirkan rasa saling percaya, terbuka, jujur, bertanggung jawab, saling menghormati dan saling menghargai.

Kegiatan usaha peternakan sapi perah di wilayah Jawa Barat pada umumnya sudah cukup menyebar. Di Kabupaten Sumedang relatif yang masih cukup berpotensi untuk terus dikembangkan adalah peternakan khususnya peternakan sapi perah, di Kabupaten ini, tepatnya di Kecamatan Tanjungsari memiliki jumlah sapi perah cukup banyak yakni mencapai 3761 ekor sapi perah. Di daerah Tanjungsari merupakan salah satu tempat yang masyarakatnya telah lama bermata pencaharian petani dan peternak sapi perah.

KSU Tandangsari merupakan salah satu koperasi yang ada di Jawa Barat dan termasuk ke dalam 100 koperasi besar di Jawa Barat menurut data dari Dinas KUKM Provinsi Jawa Barat. KSU Tandangsari merupakan Koperasi Unit Desa yang berlokasi di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Sumedang. Anggota KSU

Tandang Sari adalah para peternak sapi perah dan non peternak.

KSU Tandang Sari memiliki 5 unit usaha, yaitu:

1. Unit usaha sapi perah
2. Unit usaha sapronak
3. Unit usaha simpan pinjam
4. Unit usaha susu segar
5. Unit usaha pelayanan kesehatan hewan dan IB

Kelima unit usaha tersebut merupakan unit usaha yang terus dikembangkan oleh KSU Tandang Sari. Namun, yang menjadi inti dari KSU Tandang Sari adalah unit usaha sapi perah. Pada unit usaha sapi perah, koperasi menampung produksi susu sapi perah anggota peternak dan kemudian memasarkannya ke IPS dan sisanya dipasarkan ke konsumen langsung. Unit usaha sapronak, unit usaha simpan pinjam, unit usaha susu segar dan unit usaha pelayanan kesehatan hewan dan IB merupakan unit usaha pendukung. Adapun penjelasan masing-masing unit usaha adalah sebagai berikut:

1.1.1 Unit Usaha Sapi Perah

Unit usaha sapi perah merupakan inti dari unit usaha di KSU Tandang Sari. Mengapa dikatakan inti dari unit usaha pada KSU Tandang Sari karena jumlah pendapatan yang didapatkan dari unit usaha sapi perah memberikan kontribusi yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan unit usaha lainnya. Saat ini jumlah populasi susu perah milik KSU Tandang Sari sebanyak 489 ekor sapi perah yang dikelola

oleh beberapa peternak. Adapun rekapitulasi pendapatan dari tahun 2020-2022 dari unit usaha sapi perah di KSU Tandangsari adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Perhitungan Hasil Usaha Unit Sapi Perah

No	Tahun	Populasi (Ekor)	Pendapatan (Rp)
1	2020	560	728.588.978,00
2	2021	613	59.932.135.108,72
3	2022	489	48.162.418.783,00

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2020-2022

Berdasarkan pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2020-2021 populasi sapi perah di KSU Tandang sari mengalami peningkatan, peningkatan jumlah sapi perah tersebut berdampak pada meningkatnya pendapatan divisi usaha unit sapi perah pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2022 terjadi penurunan jumlah populasi sapi perah di KSU Tandangsari. Penurunan jumlah populasi sapi perah tersebut berdampak pada penurunan pendapatan pada tahun 2022. Penurunan pendapatan tersebut disebabkan karena menurunnya jumlah populasi sapi perah sehingga jumlah produksi susu pun berkurang.

1.1.2 Unit Usaha Pengelolaan Pakan Ternak (Sapronak)

Selanjutnya adalah unit usaha pengelolaan pakan ternak (sapronak) yang juga merupakan unit usaha yang mendukung unit usaha sapi perah pada KSU Tandangsari. Untuk melayani kebutuhan pakan ternak tambahan bagi sapi perah, KSU Tandangsari membuat konsentrat yang kemudian dijual kepada anggota dengan harga yang telah disubsidi dan bagi non anggota yang memiliki jumlah permintaan semakin meningkat. Pembuatan pakan ternak yang sedang dikelola oleh

KSU Tandangsari memberikan gairah tambahan bagi para peternak karena mutu produk yang dikelola cukup baik apabila dibandingkan dengan produk lain, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas dari produksi sapi perah. Permintaan pakan konsentrat pada KSU Tandangsari mencapai rata-rata 272 Ton perbulan. Berikut disajikan tabel 1.2 mengenai perkembangan pengelolaan produksi pakan ternak (Sapronak) di KSU Tandangsari:

Tabel 1. 2 Perkembangan Pengelolaan Produksi Pakan Ternak

No	Tahun	Produksi (Kg)	Harga Pembelian (Rp)	Penjualan (Kg)	Harga Penjualan (Rp)
1	2020	3.513.950	10.130.189.682,00	3.586.400	10.750.850.793,00
2	2021	3.485.290	10.233.129.018,90	3.501.020	10.321.607.862,00
3	2022	2.826.159	8.003.614.920,30	2.823.391	8.661.884.438,00

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2020-2022

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa jumlah produksi pakan ternak pada KSU Tandangsari mengalami penurunan dari tahun 2020-2022 hal tersebut karena disebabkan jumlah permintaan pakan ternak di KSU Tandangsari juga menurun. Penurunan permintaan tersebut disebabkan karena adanya Pandemi Covid-19 yang tengah menyebar luas dilingkungan masyarakat. Penurunan jumlah produksi pakan ternak ini juga berimbas pada jumlah penjualan pakan ternak yang juga terus menurun dari tahun 2020 hingga tahun 2022.

1.1.3 Unit Usaha Simpan Pinjam

KSU Tandangsari juga menjalankan unit usaha simpan pinjam, dimana unit usaha ini juga mendukung unit usaha sapi perah di KSU tersebut. Dalam menjalankan kegiatan setiap unit usaha di KSU Tandangsari, pastinya dibutuhkan

dana yang cukup besar untuk menjalankan kegiatan operasional setiap unit usaha di KSU Tandangsari. Sumber dana yang digunakan oleh KSU Tandangsari dalam menjalankan kegiatan-kegiatannya berasal dari sumber eksternal dan internal. Sumber eksternal merupakan sumber modal yang terdiri dari pinjaman jangka panjang dan jangka pendek, sedangkan sumber internal adalah laba yang merupakan modal yang dihasilkan sendiri oleh KSU Tandangsari dari kegiatan unit usaha yang dijalankan.

Sesuai dengan salah satu unit usaha yang dilakukan yaitu unit usaha simpan pinjam untuk keperluan para anggotanya dan kegiatan usahanya, maka dana KSU Tandangsari berasal dari dana sendiri yaitu simpanan berjangka, simpanan sukarela, simpanan karyawan dan simpanan peternak. Adapun data hasil perhitungan usaha dari unit usaha simpan pinjam KSU Tandangsari dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1. 3 Hasil Perhitungan Unit Usaha Simpan Pinjam

No	Pendapatan	2020	2021	2022
1	Jasa Pinjaman	2.606.458.951,00	2.579.876.514,00	2.483.244.608,00
2	Denda Jasa	13.778.166,00	9.116.082,00	13.701.667,00
3	Provisi	182.688.750,00	168.750.750,00	172.539.000,00
4	Pendapatan Lain-Lain	32.295.655,00	42.389.007,00	245.734.427,00
5	Jumlah	2.835.221.522,00	2.800.132.353,00	2.915.219.709,00

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2020-2022

Berdasarkan data hasil perhitungan dari divisi usaha simpan pinjam dilihat dari jumlah pendapatan terjadi penurunan pada tahun 2021 jika dibandingkan pada tahun 2020. Penurunan jumlah pendapatan tersebut dikarenakan jumlah anggota yang mengajukan pinjaman berkurang, hal itu dapat dilihat dari jasa pinjaman yang didapatkan pada tahun 2021 lebih sedikit dibandingkan tahun 2020, sehingga

mengakibatkan pendapatan dari unit usaha simpan pinjam pada tahun 2021 mengalami penurunan. Namun, pada tahun 2022 pendapatan dari unit usaha simpan pinjam mengalami peningkatan. Meskipun jumlah anggota yang mengajukan pinjaman juga menurun pada tahun 2022, namun jumlah pendapatannya meningkat. Hal tersebut disebabkan karena adanya peningkatan jumlah denda, provisi dan pendapatan lain-lain yang diperoleh dari unit usaha simpan pinjam. Peningkatan jumlah denda disebabkan adanya beberapa anggota yang telat melakukan pembayaran kredit yang mereka jalankan sehingga mendapatkan denda keterlambatan.

1.1.4 Unit Usaha Susu Segar

Unit usaha susu segar merupakan salah satu unit usaha yang dikembangkan oleh KSU Tandangsari, meskipun hasil dari usaha ini belum bisa menandingi hasil usaha yang didapatkan dari unit usaha sapi perah, namun unit usaha ini juga memberikan kontribusi yang cukup besar bagi pendapatan KSU Tandangsari. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai penjualan yang dihasilkan setiap tahunnya yang cukup tinggi. Adapun hasil perhitungan dari hasil usaha susu segar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 4 Produksi Pemasaran Susu Segar

Lamporan RAT KSU	Tahun		
	2020	2021	2022
Pembelian (Lt)	6.449.513,00	6.387.251,50	4.806.441,00
Nilai Pembelian (Rp)	36.081.209.871,99	35.381.569.236,19	28.833.989.868,12
Pemasarann Kepada IPS (kg)	5.718.940,00	5.669.611,00	4.184.504,00
Pemasaran Non IPS (Lt)	704.565,50	630.677,00	561.942,00
Nilai Penjualan (Rp)	43.833.757.873,00	43.176.172.086,00	36.676.523.460,00

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2020-2022

Seperti yang terlihat pada tabel 1.4 produksi dan pemasaran susu segar, nilai pembelian didapatkan dari anggota peternak sapi yang menyetorkan susunya ke koperasi. Berdasarkan data laporan RAT KSU Tandangsari tahun 2020-2022 terjadi penurunan penjualan susu segar setiap tahunnya. Penurunan penjualan susu segar ini dapat disebabkan dari berbagai macam faktor, seperti kualitas susu yang kurang baik, jumlah produksi susu yang menurun, harga yang juga meningkat dan beberapa faktor lain yang dapat mengakibatkan penurunan penjualan susu segar menurun.

1.1.5 Unit Usaha Pelayanan Kesehatan Hewan dan IB

Unit usaha pelayanan kesehatan hewan dan IB juga merupakan unit usaha yang mendukung unit usaha sapi perah, karena dengan adanya pelayanan kesehatan hewan dan IB, kualitas susu yang dihasilkan dari sapi perah juga akan meningkat. Kondisi hewan ternak yang sehat akan mempengaruhi hasil produksi dari ternak tersebut baik secara kualitas maupun kuantitas. Adapun rekapitulasi pelayanan kesehatan hewan dan IB di KSU Tandangsari tahun 2020-2022 dapat dilihat pada tabel 1.5 di bawah ini:

Tabel 1. 5 Pelayanan Kesehatan Hewan dan IB

No	Keterangan	2020	2021	2022
1	Pelayanan Pospatrum/Kelahiran	1.302 Pelayanan	1.402 Pelayanan	1.091 Pelayanan
2	Pelayanan Kesehatan Hewan	1.975 Pelayanan	2.878 Pelayanan	4.356 Pelayanan
3	Pelayanan Pemeriksaan Kebuntingan	1.288 Pelayanan	1.615 Pelayanan	1.122 Pelayanan
4	Pelayanan Pemeriksaan Inseminasi Buatan	5.564 Pelayanan	4.514 Pelayanan	4.284 Pelayanan
5	Jumlah Total Pelayanan	10.129 Pelayanan	10.409 Pelayanan	10.853 Pelayanan

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2020-2022

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan pada unit usaha pelayanan kesehatan hewan dan IB pada tahun 2020-2022 terus mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah pelayanan ini terjadi karena adanya pelayanan kesehatan hewan yang juga terus meningkat setiap tahunnya. Semakin meningkatnya pelayanan kesehatan hewan menunjukkan bahwa adanya masalah pada kesehatan hewan ternak salah satunya adanya gangguan kesehatan hewan yang dikarenakan PMK (*penyakit mulut dan kuku*) dan penyakit LSD (*lumpy Skin disease*) atau penyakit kulit menggumpal. Adanya masalah pada kondisi kesehatan hewan tersebutlah yang membuat produksi susu mengalami penurunan baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

Meskipun unit usaha sapi perah merupakan unit usaha yang menjadi inti pada KSU Tandangsari. Namun, semua unit saling berkaitan dan memiliki kontribusinya terhadap kebutuhan anggota. Dari kelima unit usaha tersebut, peneliti akan fokus pada unit usaha sapi perah karena unit usaha sapi perah ini memberikan kontribusi terbesar pada keseluruhan pendapatan koperasi.

Tabel 1. 6 Penerimaan Berdasarkan Sektor Usaha

No	Unit Usaha	Nilai Volume Usaha (Rp)		
		2020	2021	2022
1	Usaha Sapi Perah	728.588.978,00	59.932.135.108,72	48.162.418.783,00
2	Usah Sarana Produksi (Sapronak)	10.750.850.793,00	10.321.607.862,00	8.661.884.438,00
3	Usaha Susu Segar	43.833.757.873,00	43.176.172.086,00	36.676.523.460,00
4	Usaha Simpan Pinjam	2.835.221.522,00	2.800.132.353,00	2.915.219.709,00

Sumber: Laporan RAT KSU Tandangsari 2020-2022

Berdasarkan tabel di atas, unit usaha sapi perah memberikan kontribusi terbesar dimana dapat dilihat dari nilai Volume usaha dari unit sapi perah lebih tinggi dibandingkan dengan unit usaha lainnya. KSU Tandangsari adalah salah satu koperasi di Jawa Barat yang saat ini sekurang kurangnya mempunyai anggota sebanyak 2000 orang, dari sekian banyak anggota koperasi, yang terlibat dalam unit usaha sapi perah saat ini ada 843 orang anggota peternak. Usaha sapi perah yang dijalankan oleh kelompok masyarakat peternak masih didominasi oleh usaha peternak sapi perah yang berskala kecil dan menengah, namun telah bersifat komersial. Karena telah bersifat komersial maka salah satu tujuan peternak dalam mengelola usaha ternaknya adalah untuk memperoleh keuntungan.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan peneliti di bulan agustus Tahun 2023 pada pengurus KSU Tandangsari merupakan salah satu organisasi yang terindikasi menerapkan model komunikasi persuasif. Pada dasarnya komunikasi persuasif di instansi tersebut telah diterapkan dan telah ditunjukkan beberapa

pencapaiannya, namun masih terdapat kendala yang dialami oleh peternak dilapangan ketika membudidaya sapi perah, maupun saat siap produksi seperti: pegawai yang masih kurang disiplin untuk masuk tepat waktu pada jam kerja dan masih ada pula pegawai yang kurang bertanggungjawab dengan tugas mereka seperti cara pelaporan yang kurang tepat dari anggota ke petugas koperasinya, beberapa dari anggota sering terlambat melaporkan kepada pengurus karena keterhambatan jarak yang berbeda dan faktor teknis lainnya, kemudian dari segi pemberian pakan sering ditemukan kondisi pakan ternak yang tidak standar/pakan normal seperti pemberian pakan Dahan pohon pisang, yang tidak menggunakan teknis perendaman EM4 atau untuk meningkatkan kadar nutrisi, sehingga pemberian pakan yang mengandung air banyak, hal tersebut sangat mempengaruhi pada kadar kualitas susu yang dihasilkan. Persoalan tersebut dianggap masih kurang optimalnya penerapan komunikasi persuasif atau bahkan tersegmentasinya pengaplikasian komunikasi tersebut. Sehingga mengakibatkan ada bagian-bagian yang tersentuh dan tidak tersentuh dari proses komunikasi persuasif ini. Dengan kata lain, penerapan komunikasi persuasif ini harus bersifat holistik atau menyeluruh untuk meningkatkan kinerja para jajaran pengurus koperasi tingkat atas, maupun khususnya pada pengurus unit usaha peternakan sapi perah, demi mewujudkan tujuan organisasi ini.

Penggunaan komunikasi persuasif yang dilakukan karyawan dipercaya dapat memberikan peningkatan terhadap pelayanan karyawan kepada anggota koperasi. Hal ini disebutkan dalam penelitian yang dilakukan Wambrau et al., (2019) yang menyebutkan bahwa dengan menerapkan komunikasi persuasif maka

dapat mempengaruhi kepercayaan, sikap, dan loyalitas seseorang terhadap organisasi. Hal ini disebutkan pula bahwa menerapkan komunikasi persuasif dari karyawan akan memberikan peningkatan pelayanan yang diberikan kepada anggota.

Hidayat & Isnaini, (2021) menjelaskan bahwa dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau dalam koperasi disebut sebagai anggota maka dapat memberikan kepuasan kepada anggota. Kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada anggota koperasi merupakan suatu bentuk tolak ukur yang dirasakan anggota dari apa yang diberikan koperasi dan apa yang diharapkan anggota. Memberikan pelayanan yang baik pada bidang jasa seperti koperasi merupakan suatu hal yang sangat penting dan merupakan penentu dalam keberlangsungan koperasi dalam jangka panjang. Hal ini dikarenakan apabila anggota merasakan pelayanan yang baik dari koperasi maka akan menciptakan kepercayaan kepada anggota.

Namun saat ini, pelayanan yang diberikan KSU Tandangsari saat ini sudah cukup baik, namun pelayanan yang diberikan masih bisa lebih baik lagi dibandingkan sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari laporan hasil Rapat Anggota Tahunan (RAT) dimana masih terdapat banyak saran dan masukan mengenai pelayanan pada KSU Tandangsari. Hal ini tentunya menjadi hal yang perlu ditingkatkan oleh KSU Tandangsari untuk menambah kepercayaan anggota koperasi. Upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota ini dapat ditingkatkan melalui bentuk komunikasi yang dijalankan antara pengurus koperasi kepada karyawan. Bentuk komunikasi yang sangat baik dalam meningkatkan pelayanan

kepada anggota adalah dengan menerapkan komunikasi persuasif antara pengurus dengan karyawan.

Dari uraian di atas perihal signifikan pengurus KSU Tandangsari, maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah riset mengenai penerapan komunikasi persuasif tersebut dengan mengangkat judul “Analisis Komunikasi Persuasif Pengurus (Koperasi) Kepada Karyawan Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Anggota (studi kasus pada unit usaha sapi perah KSU tandangsari kabupaten Sumedang)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan penelitian maka untuk lebih jelas dan membatasi permasalahan yang ada maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi persuasif yang diterapkan pengurus kepada karyawan di KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota.
2. Apakah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh pengurus kepada karyawan memberikan dampak secara signifikan terhadap pelayanan kepada anggota di KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.
3. Seberapa besar dampak penggunaan komunikasi persuasif antara pengurus dan karyawan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota di KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis apakah komunikasi persuasif dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan kepada anggota di KSU Tandangsari.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang ada, maka dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui komunikasi persuasif yang diterapkan pengurus kepada karyawan di KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota.
2. Untuk menganalisis komunikasi persuasif yang dilakukan pengurus kepada karyawan dan dampaknya terhadap pelayanan kepada anggota di KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.
3. Untuk mengetahui besarnya dampak penggunaan komunikasi persuasif dari pengurus kepada karyawan sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada anggota di KSU Tandangsari Kabupaten Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Secara aspek teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan konseptual sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis

dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan untuk perkembangan dalam menganalisis pengaruh komunikasi persuasif karyawan dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pada Anggota KSU tandangsari kabupaten Sumedang.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi penulis, masyarakat luas, baik Lembaga Penelitian koperasi dan Pengabdian kepada instansi Universitas Koperasi Indonesia. Bagi penulis, penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menuangkan ide dan gagasan untuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang bagaimana pengaruh komunikasi persuasif terhadap peningkatan pelayanan kepada Anggota KSU tandangsari kabupaten Sumedang, yang merupakan objek kajian peneliti.