

**MODEL KOMUNIKASI PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN
REPUTASI KOPERASI**

(Studi Kasus Pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pariwisata Catra Gemilang,
Kabupaten Magelang, Jawa Tengah)

SKRIPSI

Disusun oleh :

Ida Ayu Indra Swastini Saraswati

C1150219

Dosen Pembimbing :

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



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN PENYULUHAN

PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : MODEL KOMUNIKASI PELAYANAN DALAM
UPAYA MENINGKATKAN REPUTASI KOPERASI
(Studi Kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pariwisata
Catra Gemilang, Magelang, Jawa Tengah)**

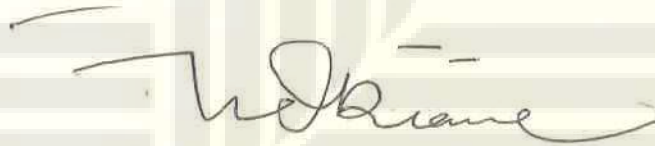
Nama : Ida Ayu Indra Swastini Saraswati

NRP : C1150219

Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Dosen Pembimbing



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

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Ida Ayu Indra Swastini Saraswati, dilahirkan pada tanggal 13 Maret 1997 di Denpasar, Bali sebagai anak pertama dari tiga bersaudara pasangan Bapak Ida Bagus Indra Sastrawan dan Ibu Ketut Ayu Sri Masmini. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu sebagai berikut :

1. SD Kristen Harapan Denpasar (Tahun 2003-2009)
2. SMP Negeri 7 Denpasar (Tahun 2009-2012)
3. SMA Negeri 4 Denpasar (Tahun 2012-2015)

Pada tahun 2015, penulis tercatat sebagai mahasiswi di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), Program Studi S1 Manajemen Konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis & Penyuluhan. Selama masa perkuliahan, penulis aktif dalam kegiatan kemahasiswaan yaitu sebagai berikut :

- Asisten Laboratorium Akuntansi dan Keuangan Ikopin (2016-2019)
 - Anggota Divisi Humas Eksternal Periode 2017-2018
 - Wakil Koordinator Umum Periode 2018-2019

IKOPIN

ABSTRACT

Ida Ayu Indra Swastini Saraswati (2019), Service Communication Model in an Effort to Improve Cooperative Reputation, case study at Unit Simpan Pinjam Koperasi Pariwisata (Kopari) Catra Gemilang located at Jalan Bumi Sambhara No.9 Borobudur, Magelan, Central Java under guidance of Dr.Ir.Hj. Yuanita Indriani, M.Si.

Kopari Catra Gemilang is a cooperative that has 470 members consisting of various professions such as craftsmen, guides, souvenir sellers, farmers, teachers, etc. In addition, Kopari Gemilang Kopari has six business units including: Savings and Loan Units, Convection Units, Photography Units, Laundry Units, Restaurant and Catering Units, and Catra (Homestay) Home Units. Based on the six business units, the savings and loan unit has the largest revenue. Superior cooperatives are cooperatives that can provide welfare to members by fulfilling what their members need and want.

The purpose of this research was to describe the communication model of the Savings and Loans Unit service and find out the service quality of the Savings and Loans Unit which would later be linked to the reputation of the Kopari Gemilang Savings and Loans Unit. The research method used in this study is a case study with descriptive data analysis using a qualitative approach. The results of this study Communication Services Model of Kopari Savings and Loans Unit is described in the form of a collection of curved lines in a circle called "Loop Circle" where the line connects between the Source and Receiver during the communication process. The concept of "Loop Circle" uses the concept of interactional communication model, namely two-way communication (two way communication) where participants during the communication process exchange positions as senders and recipients. And the Lasswell Communication model. The quality of USP services Kopari Gemra Gemilang has good quality, because in providing services to members, USP Kopari Catra Gemilang has implemented dimensions and indicators of service quality. Therefore, USP Kopari Catra Gemilang has a good reputation because the quality of service provided is also good. The efforts of Kopari Gemilang Kopari to improve the quality of Catra Gemilang Kopari services in order to improve the reputation of the Cooperative, such as the ease of loan application requirements, the adoption of a ball picking system, maintaining the availability of funds or cash, adding savings products, and more regularly conducting cooperative education for members.

Keywords: Communication Model, Service Quality, Reputation

RINGKASAN

Ida Ayu Indra Swastini Saraswati (2019), Model Komunikasi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Reputasi Koperasi, studi kasus pada Unit Simpan Pinjam Koperasi Pariwisata (Kopari) Catra Gemilang yang beralamat di Jalan Bumi Sambhara No.9 Borobudur, Magelang, Jawa Tengah di bawah bimbingan Dr.Ir.Hj. Yuanita Indriani, M.Si.

Kopari Catra Gemilang merupakan Koperasi yang memiliki anggota berjumlah 470 orang yang terdiri dari berbagai profesi seperti pengrajin, pramuwisata, penjual souvenir, petani, guru, dll. Selain itu, Kopari Catra Gemilang memiliki enam unit usaha diantaranya : Unit Simpan Pinjam, Unit Konveksi, Unit Fotografi, Unit Laundry, Unit Rumah Makan dan Boga Katering, dan Unit Rumah Catra (homestay). Berdasarkan keenam unit usaha tersebut, unit simpan pinjam memiliki kontribusi pendapatan terbesar pada Kopari Catra Gemilang. Koperasi yang unggul adalah Koperasi yang dapat memberikan kesejahteraan kepada anggota dengan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan para anggotanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran model komunikasi pelayanan Unit Simpan Pinjam dan mengetahui kualitas pelayanan Unit Simpan Pinjam yang nantinya akan dikaitkan dengan reputasi Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan analisis data secara deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini Model Komunikasi Pelayanan Unit Simpan Pinjam Kopari digambarkan dalam bentuk kumpulan garis lengkung dalam satu lingkaran yang disebut dengan "*Loop Circle*" dimana garis tersebut menghubungkan antara *Source* dan *Receiver* selama proses komunikasi. Konsep "*Loop Circle*" tersebut menggunakan konsep model komunikasi secara interaksional yaitu komunikasi dua arah (*two way communication*) dimana partisipan selama proses komunikasi saling bertukar posisi sebagai pengirim dan penerima. Dan model Komunikasi Lasswell. Kualitas pelayanan USP Kopari Catra Gemilang memiliki kualitas yang baik, karena dalam memberikan pelayanan kepada anggota, USP Kopari Catra Gemilang sudah menerapkan dimensi serta indikator kualitas pelayanan. Oleh karena itu, USP Kopari Catra Gemilang memiliki reputasi yang baik karena kualitas pelayanan yang diberikan juga baik. Upaya yang dilakukan oleh Kopari Catra Gemilang untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kopari Catra Gemilang dalam rangka meningkatkan reputasi Koperasi yaitu kemudahan persyaratan pengajuan pinjaman, penerapan sistem jemput bola, menjaga ketersediaan dana atau kas, penambahan produk simpanan, serta lebih rutin mengadakan pendidikan perkoperasian untuk anggota.

Kata Kunci : Model Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Reputasi.

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Puji syukur atas Asung Kertha Wara Nugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, saya dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul **“Model Komunikasi Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Reputasi Koperasi”** dengan baik. 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 Manajemen, Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Hasil tidak akan mengkhianati prosesnya. Setiap langkah dan proses selama menyelesaikan skripsi ini, tidak lupa saya selalu memanjatkan doa, karena usaha tidak akan ada apa-apanya tanpa diiringi dengan doa. Selama proses menyelesaikan skripsi ini, banyak hal yang saya alami baik suka maupun duka. Namun dibalik itu semua saya jadikan sebuah pelajaran salah satunya dari sisi manajemen waktu.

Usaha dan doa tidak akan lengkap rasanya tanpa adanya dukungan atau *support*. Pada kesempatan ini, saya sebagai penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua saya, Ajik (Bapak Ida Bagus Indra Sastrawan) dan Mama (Ibu Ketut Ayu Sri Masmini), adik-adik saya, Dayu Sherina & Dayu Sherly yang tiada hentinya selalu memberikan semangat, motivasi, nasehat, kasih sayang serta doa restu. Tidak lupa juga kepada Om Bobo (Bapak Ida Bagus

Kade Arnawa), Tante Yuvita Kusumaning Ayu, Dayu Prithi, Dayu Cetta, dan Niang Suryati yang selalu mendukung, memberikan semangat dan doa restu serta Kakyang Tamu (alm) yang selalu menyertai saya selama menyelesaikan skripsi.

2. Ibu Dr.Ir.Hj. Yuanita Indriani,M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, dukungan, serta saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Ami Purnamawati, M.Si selaku dosen penelaah/penguji konsentrasi sekaligus dosen wali yang telah memberikan arahan dan dukungan selama mengikuti perkuliahan di IKOPIN serta saran yang bermanfaat dalam proses menyelesaikan skripsi.
4. Ibu Dr. Inne Risnaningsih, SE., M.Si dan Bapak H. Iwan Mulyana, SE., M.Ti selaku dosen penelaah dan penguji Koperasi yang telah memberikan saran, arahan, dan dukungan dalam proses menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Dr. (HC). Burhanudin Abdullah, MA selaku Rektor Insitut Manajemen Koperasi Indonesia.
6. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE, M.Sc selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen.
7. Bapak/Ibu seluruh Civitas Akademika Insitut Manajemen Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu, motivasi serta semangat selama perkuliahan.

8. Seluruh jajaran pengurus, pengawas, staff, serta anggota Koperasi Pariwisata (Kopari) Catra Gemilang, Magelang, Jawa Tengah, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan demi terselesaikannya penulisan skripsi.
9. Kedua sahabat saya sekaligus saudara yang senantiasa menemani, membantu, memberikan doa, semangat serta dukungan selama perkuliahan dari awal semester hingga akhir semester : Kaka dan Dian. Semoga tali persahabatan ini, bisa terjalin sampai kita tua nanti.
10. Semeton Hindu Ikopin yang senantiasa selalu memberikan dukungan : Dian dan Putu Rama.
11. Rekan-rekan Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan (KOMBIP) angkatan 2015, yang senantiasa memberikan dukungan dan suasana menyenangkan selama proses perkuliahan : Kaka, Nofita, Kamal, dan Ricky Budi.
12. Sahabat-sahabat seperjuangan : Verdina, Angela, Asteria, Rani, Eka, Rais, Linda Linggih, Nofita, Ozi dan Whidy, yang senantiasa juga memberikan bantuan, dukungan serta doa.
13. Sahabat-sahabat satu bimbingan yang senantiasa saling mengingatkan dan memberikan dukungan selama proses menyelesaikan skripsi : Ikoh, Tiara, dan Diah.

14. Adik-adik tingkat saya, yang selalu setia memberikan semangat dan dukungan serta doa : Intan, Anita, Vini, Sari, Novi, Putu Rama, Senna, Cica, dan Astri.
15. Asisten Laboratorium Akuntansi dan Keuangan Ikopin Angkatan 2015 : Ozi, Linda Linggih, Asteria, Diah, Eka, Angela, Anastasia, Verdina, Rani, Ismi, Putri, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa, serta suasana yang menyenangkan.
16. Adik-adik Asisten Laboratorium Akuntansi dan Keuangan Ikopin Angkatan 2016 : Ardi, Intan, Anita, Dewi, Sintia, Sari, Adit, Vini, Dani, Keukeu, Novi, Fitri, Acil, Rizal, Murid serta adik-adik Asisten Laboratorium Akuntansi dan Keuangan Ikopin Angkatan 2017 : Senna, Sera, Erminda, Cica, Astri, Silvi, Siti, Ayu, Nisa, Penti, yang senantiasa juga memberikan dukungan, semangat, doa, serta suasana menyenangkan. Tetaplah jaga kekompakan kalian.
17. Alumni Asisten Laboratorium Akuntansi dan Keuangan Ikopin : Teh Ranti, Teh Olla, Kak Legy, dan Kak Yasir, yang selalu memberikan dukungan, arahan, semangat, serta doa.
18. Sahabat-sahabat saya semasa SMA yang sedari dulu selalu memberikan dukungan serta semangat, Sinta, Ayu Ade, Jung Is, Krisna Dewi, Yude, Krisna, Fauzi, Dita, dan Dilla.
19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan dukungan, semangat, serta doa.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis memohon kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa agar membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Om Shanti, Shanti, Shanti, Om.

Jatinangor, Mei 2019

Ida Ayu Indra Swastini Saraswati

IKOPIN

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoretis	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	14
2.1 Pendekatan Masalah	14
2.1.1 Pendekatan Perkoperasian	14
2.1.2 Pendekatan Komunikasi	55
2.1.3 Pendekatan Komunikasi Bisnis	64
2.1.4 Pendekatan Jasa & Karakteristik Jasa	66
2.1.5 Pendekatan Kualitas Pelayanan	70
2.1.6 Pendekatan Reputasi	74
2.2 Metode Penelitian	81
2.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan	81
2.2.2 Data yang Diperlukan	82
2.2.3 Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	84
2.2.4 Teknik Pengumpulan Data	85
2.2.5 Analisis Data	86

2.2.6 Tempat Penelitian	88
2.2.7 Jadwal Waktu Penelitian.....	88
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	89
3.1 Keadaan Umum Organisasi.....	89
3.1.1 Sejarah Terbentuknya Koperasi Pariwisata Catra Gemilang.....	89
3.1.2 Prestasi Yang Pernah Diraih	90
3.2 Keanggotaan Koperasi	98
3.2.1 Partisipasi Anggota	101
3.3 Kegiatan Usaha Kopari Catra Gemilang	104
3.3.1 Unit Simpan Pinjam.....	105
3.3.2 Unit Fotografi	107
3.3.3 Unit Laundry.....	107
3.3.4 Unit Konveksi	108
3.3.6 Unit Rumah Makan Boga Katering (RMBK).....	109
3.4 Keadaan Permodalan dan Keuangan Kopari Catra Gemilang	109
3.4.1 Keadaan Permodalan	109
3.5 Implementasi Jati Diri Koperasi.....	118
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	133
4.1 Identitas Informan	133
4.2 Model Komunikasi Pelayanan Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang	140
4.3 Kualitas Pelayanan di USP Kopari Catra Gemilang	172
4.4 Reputasi Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang.....	178
4.5 Upaya yang Dilakukan Kopari Catra Gemilang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Unit Simpan Pinjam Dalam Rangka Menjaga Reputasi Koperasi.....	196
BAB V SIMPULAN & SARAN	200
5.1 Simpulan.....	200
5.2 Saran-Saran.....	202
5.2.1 Saran Teoritis.....	202
5.2.2 Saran Praktis	202
DAFTAR PUSTAKA	204

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pengunjung Candi Borobudur Tahun 2017 Berdasarkan Bulan dan Jenis Wisatawan	2
Tabel 1.2 Data Pemanfaatan Unit Usaha Oleh Anggota Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	4
Tabel 1.3 Data Omzet Unit Usaha Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	5
Tabel 1.4 Data Jumlah Anggota yang Meminjam dan Menyimpan serta Data Jumlah Dana yang Disalurkan dan Jumlah Simpanan di Unit Simpan Pinjam Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	7
Tabel 1.5 Data Perbandingan Layanan Koperasi dengan Lembaga Keuangan Non Koperasi Dilihat dari Aspek Suku Bunga Simpanan dan Pinjaman serta Agunan.....	8
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Kopari Catra Gemilang.....	92
Tabel 3.2 Data Perkembangan Jumlah Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib Anggota Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	102
Tabel 3.3 Perkembangan Modal Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	110
Tabel 3.4 Standar Penilaian Rasio Likuiditas	112
Tabel 3.5 Data Perkembangan Rasio Likuiditas Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	113
Tabel 3.6 Standar Penilaian Rasio Solvabilitas.....	114
Tabel 3.7 Data Perkembangan Rasio Solvabilitas Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	115
Tabel 3.8 Standar Penilaian Rasio Rentabilitas Modal Sendiri	116
Tabel 3.9 Data Perkembangan Rasio Rentabilitas Modal Sendiri Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018.....	116
Tabel 3.10 Standar Penilaian Perputaran Piutang	117
Tabel 3.11 Data Perkembangan Perputaran Piutang Modal Kopari Catra Gemilang Tahun 2014-2018	118
Tabel 3.12 Implementasi Definisi Koperasi Menurut UU No.25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian pada Kopari Catra Gemilang	119
Tabel 3.13 Implementasi Nilai-Nilai Koperasi pada Kopari Catra Gemilang	123
Tabel 3.14 Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi pada Kopari Catra Gemilang ..	128
Tabel 4.1 Data Informan Berdasarkan Gender, Pendidikan Terakhir, Lama Menjadi Anggota, dan Pekerjaan.....	139
Tabel 4.2 Data Hasil Wawancara Kualitas Pelayanan USP Kopari Catra Gemilang	177
Tabel 4.3 Data Hasil Wawancara Berdasarkan Alasan Anggota Memanfaatkan Layanan USP Kopari dan Diluar USP Kopari.....	189

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Organisasi Koperasi Sebagai Suatu Sistem Sosio Ekonomi	29
Gambar 2.2 Model S -R	62
Gambar 2.3 Model Shannon and Weaver	63
Gambar 2.4 Model Komunikasi Berlo	64
Gambar 2.5 Pembentukan Reputasi dalam Perspektif Komunikasi.....	77
Gambar 2.6 The Reputation Quotient (RQ).....	78
Gambar 2.7 Dimensi Reputasi versi Rep Trak	80
Gambar 2.8 Reptrak Pulse.....	80
Gambar 4.1 Flowchart Transaksi Pembukaan Tabungan USP Kopari Catra Gemilang.....	142
Gambar 4.2 Model Komunikasi “Loop Circle” Proses Buka Tabungan USP Kopari Catra Gemilang	144
Gambar 4.3 Flowchart Proses Transaksi Simpan (Datang ke Kantor USP Kopari). 149	
Gambar 4.4 Flowchart Transaksi Simpan (Sistem Jemput Bola Sesuai Jadwal).....	150
Gambar 4.5 Flowchart Transaksi Simpan (Sistem Jemput Bola Diluar Jadwal).....	151
Gambar 4.6 Model Komunikasi “Loop Circle” Proses Transaksi Simpan USP Kopari Catra Gemilang.....	153
Gambar 4.7 Flowchart Proses Transaksi Penarikan Simpanan (Datang ke Kantor USP Kopari).....	158
Gambar 4.8 Flowchart Proses Transaksi Penarikan Simpanan (Sistem Jemput Bola)	159
Gambar 4.9 Model Komunikasi “Multi Loop” Proses Penarikan Simpanan USP Kopari Catra Gemilang.....	161
Gambar 4.10 Flowchart Transaksi Pinjam USP Kopari Catra Gemilang.....	167
Gambar 4.11 Model Komunikasi “Multi Loop” Proses Transaksi Pinjam USP Kopari Catra Gemilang.....	169
Gambar 4.12 Kerangka Berpikir Reputasi USP Kopari.....	179
Gambar 4.13 Manfaat Penggunaan Layanan USP Kopari Catra Gemilang	195
Gambar 4.14 Harapan Anggota Untuk Layanan USP Kopari Catra Gemilang.....	198
Gambar 4.15 Upaya yang Dilakukan USP Kopari Catra Gemilang untuk Meningkatkan Reputasi Koperasi.....	199