

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.