

## 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         |
| <b>BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....</b>                                                                                                  | <b>89</b>  |
| 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        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                                                                                            | <b>133</b> |
| 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        |
| <b>BAB V SIMPULAN &amp; SARAN .....</b>                                                                                                             | <b>200</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                                                                                                                   | 200        |
| 5.2 Saran-Saran.....                                                                                                                                | 202        |
| 5.2.1 Saran Teoritis.....                                                                                                                           | 202        |
| 5.2.2 Saran Praktis .....                                                                                                                           | 202        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                                         | <b>204</b> |

## 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<br>Gemilang.....                     | 142 |
| Gambar 4.2 Model Komunikasi “Loop Circle” Proses Buka Tabungan USP Kopari<br>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<br>USP Kopari Catra Gemilang.....     | 153 |
| Gambar 4.7 Flowchart Proses Transaksi Penarikan Simpanan (Datang ke Kantor<br>USP Kopari).....          | 158 |
| Gambar 4.8 Flowchart Proses Transaksi Penarikan Simpanan (Sistem Jemput Bola)<br>.....                  | 159 |
| Gambar 4.9 Model Komunikasi “Multi Loop” Proses Penarikan Simpanan USP<br>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<br>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<br>Meningkatkan Reputasi Koperasi..... | 199 |