

**ANALISIS POLA KOMUNIKASI DALAM PENYELESAIAN
KREDIT MACET**

(Studi Kasus Koperasi Warga Mitra Sejahtera – Tasikmalaya)

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Anisa Yulistiana

C1160170

Pembimbing:

Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., MT



MANAJEMEN KOMUNIKASI BISNIS DAN PENYULUHAN

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA

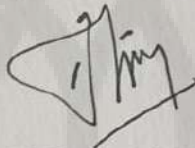
2020

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : ANALISIS POLA KOMUNIKASI DALAM PENYELESAIAN
KREDIT MACET
Nama : Anisa Yulistiana
Nrp : C1160170
Program Studi : S1 Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan

Menyetujui dan Mengesahkan:

Dosen Pembimbing



Dr. H. Ery Supriyadi R, Ir., MT

Direktur Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Parbo Suseno, S.E., M.Sc

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Yulistiana

NRP : C1160170

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 31 Juli 1998

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Analisis Pola Komunikasi dalam Penyelesaian Kredit Macet (Studi Kasus Pada Koperasi Warga Mitra Sejahtera, Tasikmalaya) adalah benar pekerjaan saya sendiri. Apabila terbukti melanggar, saya bersedia menerima sanksi yang dijatuhkan kepada saya (sesuai Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi).

Jatinangor, 30 November 2020



Anisa Yulistiana

RIWAYAT HIDUP

Anisa Yulistiana, dilahirkan pada tanggal 31 Juli 1998 di Bandung, sebagai anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Sofyan Iskandar dan Ibu Wiwin Widaningsih. Adapun riwayat pendidikan yang telah ditempuh yaitu sebagai berikut :

1. SD Negeri 1 Ciapus (Tahun 2004-2010)
2. Mts Persatuan Islam 31 Banjaran (Tahun 2010-2013)
3. SMK Negeri 3 Baleendah (Tahun 2013-2016)

Pada tahun 2016, 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 (2018-2020)
 - Anggota Divisi Pustaka 2018-2019
 - Anggota Rumah Tangga Laboratorium 2019-2020
- Pengurus Galeri Investasi BEI Ikopin (2018-2020)
 - Anggota Divisi Edukasi 2018-2019
 - Koordinator Divisi Edukasi 2019-2020
- Unit kegiatan Mahasiswa Gerakan Pramuka Ikopin (2017-2019)
 - Koordinator divisi SDM 2017-2018
 - Ketua Dewan Racana Putri 2018-2019

ABSTRACT

Anisa Yulistiana, Analysis of Communication Patterns in Settling Bad Loans, a case study at the Mitra Sejahtera Citizen Cooperative, located on Jl. Raya Gentong Kp. Nyalindung No.8 RT 02 Rw 02 Buni Asih Village, Kadipaten District, Tasikmalaya Regency. This research is under the guidance by **Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT.**

One of the main activities and a source of income for Kopwamitra is to provide credit loan services. Kopwamitra's position is very vulnerable to the provision of credit which contains a "*Degree Of Risk*" which results in a bad credit. Bad credit from some members always exists every year, so efforts need to be made so that the return is smooth. Communication in cooperatives can be used as a means of channeling messages, ideas, ideas or thoughts but communication is also used as a tool to invite or influence people.

This study aims to analyze communication patterns in solving bad credit at Kopwamitra. The method used is descriptive. Based on the results of the study, it is known that every year the condition of bad credit at Kopwamitra has always decreased, efforts to resolve bad credit at Kopwamitra are considered good, and communication patterns in solving bad credit are also considered communicative. The communication process which is included in the category of communication patterns, namely; primary communication patterns, secondary communication patterns, linear communication patterns, circular communication patterns.

Keywords: communication, cooperative, credit, arrear, pattern

IKOPIN

RINGKASAN

Anisa Yulistiana, Analisis Pola Komunikasi dalam Penyelesaian Kredit Macet, studi kasus pada Koperasi Warga Mitra Sejahtera yang berlokasi di Jl. Raya Gentong Kp. Nyalindung No.8 RT 02 Rw 02 Desa Buni Asih Kecamatan Kadipaten Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini dibawah bimbingan **Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT.**

Salah satu kegiatan utama dan merupakan sumber pendapatan bagi Kopwamitra adalah dengan memberikan jasa pinjaman kredit. Kedudukan Kopwamitra sangat rentan dengan adanya pemberian kredit yang didalamnya mengandung "*Degree Of Risk*" yang menimbulkan terjadinya suatu kredit macet. Kredit macet dari sebagian anggota selalu ada setiap tahunnya, sehingga perlu diupayakan agar pengembaliannya lancar. Komunikasi pada koperasi dapat dijadikan sebagai alat penyalur pesan, ide, gagasan atau buah pikiran akan tetapi komunikasi juga digunakan sebagai alat untuk mengajak atau mempengaruhi orang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi dalam penyelesaian kredit macet di Kopwamitra. Adapun metode yang digunakan adalah deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa setiap tahun kondisi kredit macet di Kopwamitra selalu mengalami penurunan, upaya penyelesaian kredit macet di Kopwamitra dinilai sudah baik, dan pola komunikasi dalam penyelesaian kredit macet juga dinilai komunikatif. Proses komunikasi yang termasuk dalam kategori pola komunikasi yaitu; pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, pola komunikasi sirkular.

Kata kunci: komunikasi, koperasi, kredit, macet, pola

IKOPIN

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pola Komunikasi dalam Penyelesaian Kredit Macet”. Dalam skripsi ini trend kredit macet, Pola komunikasi dan upaya penyelesaian kredit macet. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkab gelar sarjana, Program studi S-1 Manajemen, konsentrasi Manajemen Komunikasi Bisnis dan Penyuluhan (Kombip).

Selama penelitian dan penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis beranggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis menyadari bahwa tidak tertutup kemungkinan didalamnya terdapat kekurangan-kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi parapembaca pada umumnya

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Yang Terhormat, Bapak Dr. H. Ery Supriyadi R., Ir., MT. selaku pembimbing yang telah mengeluarkan banyak waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukan beliau yang padat sebagai ketua LPPM dan dosen pengajar untuk memberikan bimbingan, arahan, pengalaman dan semangat yang sangat menginspirasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Yang Terhormat, Ibu Dr. Hj. Yuanita Indriani, Ir., M.Si. selaku dosen penelaah Konsentrasi, yang telah memberikan banyak masukan dan saran serta ilmu pengetahuan Manajemen Komunikasi Bisnis dan penyuluhan dalam melengkapi skripsi ini.
3. Yang terhormat, Bapak H. Dady Nurpadi, Ir., MP. selaku dosen penelaah koperasi yang telah memberikan masukan dan saran mengenai ilmu pengetahuan tentang Perkoperasian dalam perbaikan skripsi ini.
4. Yang terhormat, Bapak Dr. H. Sugiyanto, M.Sc. selaku dosen wali selama mengikuti perkuliahan di Institut Koperasi Indonesia yang selalu memberikan perhatian dan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa serta dorongan moril maupun materi terhadap penyelesaian studi di Ikopin.
6. Adik ku Hanif Tresnarajib yang sedang menyelesaikan studi di MTs Persis Banjaran atas doa dan semangatnya.
7. Yang terhormat pula kepada seluruh civitas akademika Institut Koperasi Indonesia khususnya Ibu Diah Sekretariat, yang telah membantu

melancarkan serta kesabarannya dalam menghadapi mahasiswa angkatan 2016 dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

8. Yang terhormat, Pengurus, Pengawas, Karyawan dan Anggota Koperasi Warga Mitra Sejahtera Tasikmalaya yang telah berpartisipasi dalam kontribusi pengumpulan data yang diperlukan dalam skripsi ini.
9. Saudariku Teh Iyen yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah dan memberi motivasi serta semangat.
10. Teman – teman kelas Manajemen C dan Manajemen Kombip atas kenangan dan pengalaman selama penulis kuliah di Institut Koperasi Indonesia.
11. Teman- teman berbagi cerita Listita, Nurul, Arin, Shiva, Syarifah, Jebe, Novi yang sudah menemani selama kuliah.
12. Untuk keluarga besar Gugus Depan 15067-15068 Racana Cakra Bhuana – Sangga Bhuana Pangkalan Institut Manajemen Koperasi Indonesia.
13. Seluruh pengurus Galeri Investasi Bursa Efek Indonesia Ikopin atas segala dukungannya.
14. Teman- teman dan Adik- adik Asisten Laboratorium Akuntansi dan Keuangan Ikopin atas segala dukungannya.

Jatinangor, November 2020

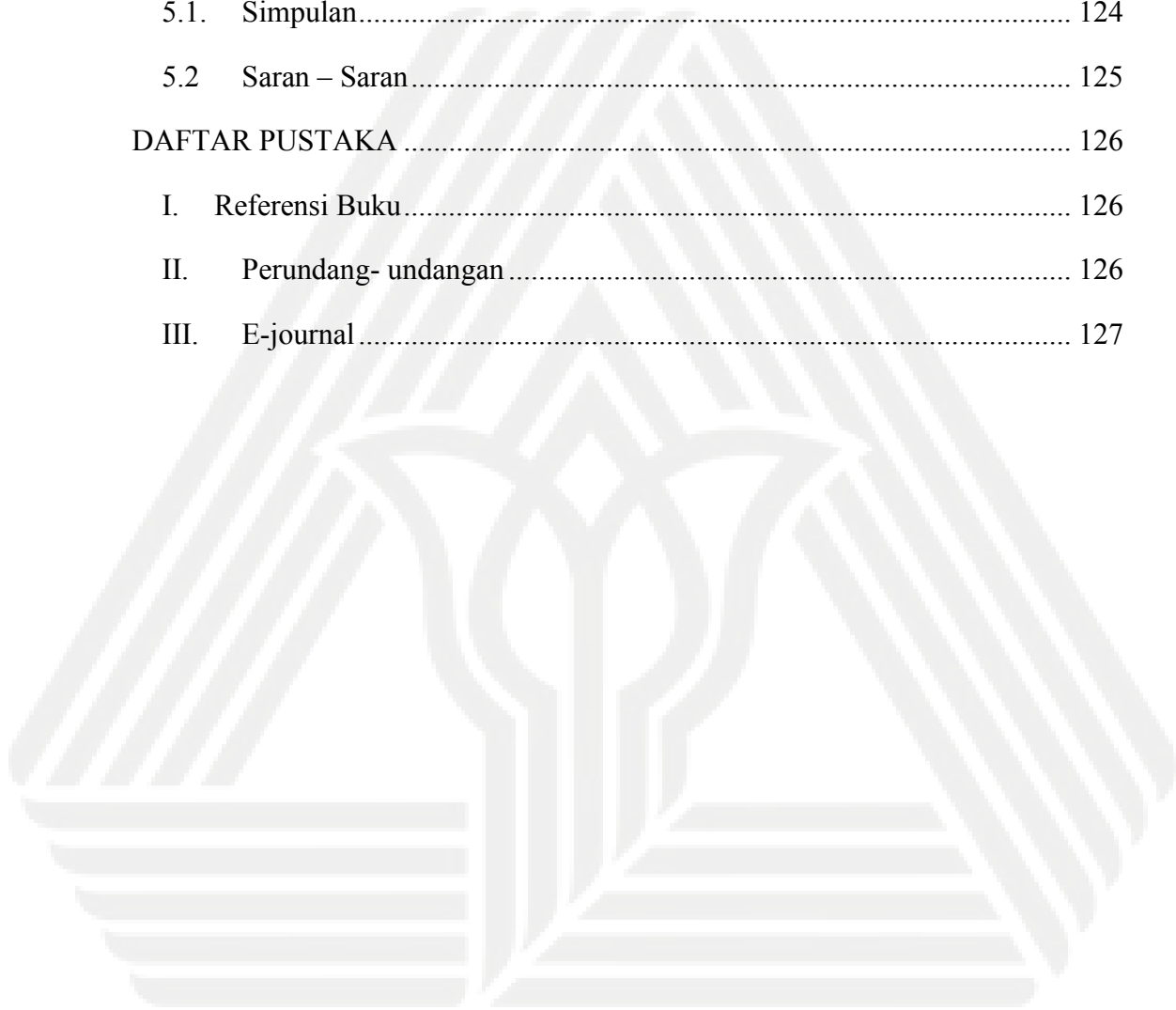
Penulis

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	10
1.3.1. Maksud Penelitian	10
1.3.2. Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1. Aspek Pengembangan Ilmu	11
1.4.2. Aspek Guna Laksana	11
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN	12
2.1. Pendekatan Masalah	12
2.1.1. Pendekatan Koperasi	12
2.1.2. Pendekatan Kredit	26
2.1.3. Pendekatan Manajemen Komunikasi Bisnis	35
2.1.4. Pendekatan Ilmu Komunikasi	36
2.1.5. Pendekatan Komunikasi Bisnis	41
2.1.6. Pendekatan Pola Komunikasi	45

2.1.7.	Penelitian Terdahulu	50
2.1.8.	Kerangka Berfikir.....	51
2.1.	Metode Penelitian.....	51
2.2.1.	Metode Penelitian yang Digunakan	51
2.2.1.	Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	52
2.2.3.	Operasionalisasi Variabel.....	54
2.2.4.	Sumber Data dan Cara Menentukan Sumber Data	55
2.2.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	55
2.2.6.	Analisis Trend	56
2.2.7.	Analisis Data	57
2.2.8.	Lokasi Penelitian.....	63
2.2.9.	Jadwal Waktu Penelitian.....	63
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN		64
3.1.	Keadaan Umum Koperasi Warga Mitra Sejahtera	64
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Kopwamitra.....	64
3.1.2.	Manajemen Koperasi warga Mitra Sejahtera.....	68
3.1.3.	Struktur Organisasi Kopwamitra	69
3.1.4.	Aspek Usaha Koperasi	76
3.1.5.	Aspek Keuangan Koperasi.....	77
3.1.6.	Perkembangan Rasio-rasio Keuangan Koperasi	80
3.1.7.	Aspek Keanggotaan Koperasi	86
3.2.	Implementasi Jatidiri Berdasarkan Model ICA Grid.....	88
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		94
4.1	Kecenderungan Kondisi Kredit Macet di Kopwamitra.....	94
4.2.	Upaya Penyelesaian Kredit Macet di Kopwamitra	96

4.3. Pola Komunikasi dalam Penyelesaian Kredit Macet di Kopwamitra	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1. Simpulan.....	124
5.2. Saran – Saran.....	125
DAFTAR PUSTAKA	126
I. Referensi Buku.....	126
II. Perundang- undangan.....	126
III. E-journal.....	127



IKOPIN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kredit Macet di Kopwamitra tahun 2017-2019.....	5
Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	50
Tabel 2. 2 Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 2. 3 Pengumpulan Data	56
Tabel 2. 4 Skor Yang Diberikan Kepada Setiap Pertanyaan	58
Tabel 2. 5 Penilaian Indikator	59
Tabel 2. 6 Interval Penilaian Indikator.....	61
Tabel 2. 7 Tanggapan Responden	61
Tabel 2. 8 Kriteria Penilaian Skor.....	62
Tabel 3. 1 Anggota Koperasi Warga Mitra Sejahtera dari tahun 2015-2019.....	75
Tabel 3. 2 Perkembangan Modal sendiri.....	77
Tabel 3. 3 Perkembangan Aset Koperasi	78
Tabel 3. 4 Perkembangan Sisa Hasil Usaha Koperasi	79
Tabel 3. 5 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi warga Mitra Sejahtera Tahun 2015-2019.....	81
Tabel 3. 6 Standar Pengukuran Rasio Likuiditas	82
Tabel 3. 7 Perkembangan Rasio Solvabilitas Koperasi Warga Mitra Sejahtera 2015-2019.....	83
Tabel 3. 8 Standar Pengukuran Rasio <i>Total Debt To Total Equity Ratio</i>	84
Tabel 3. 9 Perkembangan Rasio Rentabilitas Koperasi Warga Mitra Sejahtera 2015-2019.....	85
Tabel 3. 10 Kinerja Koperasi Berdasarkan Indikator Jatidiri Koperasi	89
Tabel 3. 11 Kinerja Koperasi Berdasarkan Indikator Daya Saing Koperasi.....	94
Tabel 4. 1 Kecenderungan Kredit Macet di Kopwamitra	94

Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perpanjangan Jangka Waktu	96
Tabel 4.3 Hasil Penilaian Responden Mengenai Indikator Persyaratan Kredit di Kopwamitra	97
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jadwal Pembayaran.....	98
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Jumlah Angsuran	99
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penurunan Suku Bunga Kredit di Kowamitra.....	100
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perubahan Fasilitas Kredit	101
Tabel 4. 8 Kriteria Penilaian Skor.....	102
Tabel 4.9 Rekapitulasi Skor Hasil Tanggapan Responden Mengenai Penyelesaian Kredit Macet di Kopwamitra.....	103
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Proses Penyampaian Informasi di Kopwamitra	104
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Bahasa yang Digunakan di Kowamitra	105
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Isyarat Komunikasi Non Verbal di Kowamitra	106
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Tatap Muka	107
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Media Komunikasi yang Digunakan	108
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemampuan Komunikator Menggunakan Media.....	109
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Briefing	110
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai indikator Tatap Muka Langsung yang Dilakukan.....	111

Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Perencanaan Sebelum Berkomunikasi.....	112
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Mengenai Kontinuitas Komunikasi di Kowamitra	113
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Umpan Balik Komunikasi di Kowamitra	114
Tabel 4. 21 Kriteria Penilaian Skor	115
Tabel 4.22 Rekapitulasi Skor Hasil Responden Mengenai Pola Komunikasi	116



IKOPIN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Manajemen Komunikasi Bisnis	36
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	51
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kopwamitra.....	70
Gambar 3.1. Diagram ICA GRID	92
Gambar 4.1 Model Pola Komunikasi Sirkular.....	118
Gambar 4.2 Pola Komunikasi dalam <i>Rescheduling</i> Kredit Macet.....	119
Gambar 4.3 Pola Komunikasi dalam Reconditioning Kredit Macet.....	120
Gambar 4.4 Pola Komunikasi dalam Restructuring Kredit Macet	122

IKOPIN