

**“ EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENGURUS DALAM MENINGKATKAN
KINERJA KARYAWAN KOPERASI”**

(Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Kabupaten Sumedang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**

Disusun Oleh:

Iis Nurasiah

C1160048

Dosen Pembimbing :

Hj. Suarny Amran, SH., MH.



IKOPIN

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

INSTITUT KOPERASI INDONESIA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Usulan Penelitian : Efektivitas Komunikasi Pengurus

Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi.

: (Studi Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari
Kabupaten Sumedang).

Nama Mahasiswa : Iis Nurasih

NRP : C1160048

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia.

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing

(Hj. Suarny Amran, SH., MH.)



Direktur Program Studi S-1 Manajemen

(Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., MSc.)

MOTTO

**“Esensi dari ilmu adalah untuk mengetahui apa
itu ibadah dan ketaatan”**

(Imam Ghazali)

“Siapapun bisa jadi apapun”

(Iis Nurasiah)

RIWAYAT HIDUP

Iis Nurasiah lahir di Sumedang tepatnya di Dusun Sukabakti Kecamatan Sukasari pada tanggal 15 Juli 1982. Anak pertama dari pasangan Bapak H. Adang Hasbuloh (Alm) dan Ibu Hj. Yati Nurhayati. Penulis mengawali pendidikan di SD (Sekolah Dasar) Negeri Cijolang, lulus tahun 1995. Kemudian melanjutkan di Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) Negeri 2 Tanjungsari, lulus pada tahun 1998. Selanjutnya menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Umum (SMU) Negeri Cikuruh, lulus pada tahun 2001.

Pada tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dan diterima di kampus Institut Koperasi Indonesia (Ikopin) yang berada di Jatinangor Kabupaten Sumedang dengan program studi S1 Manajemen, Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti pembelajaran kelas karyawan (ekstensi) selain menjadi mahasiswa di kampus Institut Koperasi Indonesia (Ikopin) penulis juga bekerja di sebuah lembaga pendidikan Madrasah Aliyah (MA) Ma'arif Tanjungsari yang berada di wilayah Tanjungsari, banyak suka duka yang dilalui serta pengorbanan waktu, tenaga, materi, dan pikiran. Pencapaian ini tidak akan berhasil tanpa keridhoan yang maha kuasa dan do'a dari kedua orangtua yang selalu mendoakan tanpa henti, semoga menjadi kado terindah untuk bapak tercinta yang telah lebih dulu dipanggil oleh yang maha kuasa dan menjadi satu kebanggaan bagi penulis bisa melanjutkan pendidikan di Institut Koperasi Indonesia (Ikopin), memperluas wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman.

ABSTRACT

Iis Nurasiah, Management Communication Effectiveness in Improving Cooperative Employee Performance (Case Study at Tandangsari Multipurpose Cooperative) Tanjungsari-Sumedang, under the guidance of Mrs. Hj. Suarny Amran.

Employee performance can be created if it is supported by variables that influence it, such as the effectiveness of the management's communication on the cooperative's employee performance so that effective or not communication will affect the increase and decrease in the number of membership and service participation in cooperatives, task activities and performance achievement, this is because it is still low capacity of human resource managers, and less optimal cooperative services to members.

Research objectives are to find out; (1) How is the performance of Tandangsari Multipurpose Cooperative Employees, (2) How is the Effectiveness of Management Communication in improving the performance of Tandangsari Multi-Business Cooperative employees, (3) How are the efforts to overcome the problems faced regarding the Effectiveness of Management's Communication on the performance of the Tandangsari Multi-Purpose Cooperative Employees.

The data used in this study are primary data and secondary data. The method used is a case study, data collection used in this study through direct observation and questionnaires with the completeness of the questionnaire data processing effectiveness of management communication and the performance of cooperative employees.

Based on the results of the discussion and research, the overall effectiveness of the communication of the management of the Tandangsari Multipurpose Cooperative is said to be in a "not good" condition, it can be seen from the results of the recapitulation of the management's communication effectiveness there are still indicators that need to be improved, such as interaction, the ability to receive messages can change to appropriate actions. the meaning of the message, while several other indicators get good results, the achievements that have been fulfilled at this time should be maintained and improved.

The performance of the Tandangsari Multipurpose Cooperative employees as a whole has been done "quite well", it can be seen from the results of the recapitulation of the Tandangsari Multipurpose Cooperative Employee Performance, there is one with very good results, namely in the success of the work of the Tandangsari All-Business Cooperative employees, some of them get good results, in the form of hospitality. , work results, responsibility, dependability, employee craftsmanship and cooperation, as for fairly good results in the form of honesty, cleanliness, thoroughness, these achievements need to be maintained, although there is still one indicator that needs to be improved, in terms of work loyalty of cooperative employees in completing the task.

Keywords: employee, communication, performance, cooperative, effectiveness.

RINGKASAN

Iis Nurasih, Efektivitas Komunikasi Pengurus Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi (Study Kasus Pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari) Tanjungsari-Sumedang, dibawah bimbingan Hj. Suarny Amran.

Kinerja karyawan dapat tercipta apabila didukung dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya seperti efektifitas komunikasi pengurus terhadap kinerja karyawan koperasi sehingga efektif atau tidaknya komunikasi akan berpengaruh kepada bertambah dan berkurangnya banyaknya partisipasi keanggotaan dan pelayanan pada koperasi, aktivitas tugas dan pencapaian kinerja, hal tersebut disebabkan karena masih rendahnya kapasitas sumber daya manusia pengelola, serta kurang optimalnya pelayanan koperasi terhadap anggota.

Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui; (1) Bagaimana Kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari, (2) Bagaimana Efektivitas Komunikasi Pengurus dalam meningkatkan kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari (3) Bagaimana upaya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi terkait Efektivitas Komunikasi Pengurus terhadap kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan adalah studi kasus, pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui observasi langsung dan kuesioner dengan alat kelengkapan berupa kuisisioner pengolahan data efektivitas komunikasi pengurus dan kinerja karyawan koperasi.

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian, efektivitas komunikasi pengurus Koperasi Serba Usaha Tandangsari secara keseluruhan dikatakan dalam keadaan “kurang baik”, terlihat dari hasil rekapitulasi mengenai Efektivitas Komunikasi pengurus masih ada indikator yang perlu ditingkatkan, seperti adanya interaksi, kemampuan menerima pesan bisa merubah pada tindakan sesuai makna pesan, sedangkan beberapa indikator lainnya mendapatkan hasil dengan baik, pencapaian yang telah terpenuhi pada saat ini patut untuk dipertahankan dan ditingkatkan.

Kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari secara keseluruhan telah dilakukan dengan “cukup baik”, terlihat dari hasil rekapitulasi mengenai Kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari ada satu dengan hasil sangat baik yakni dalam keberhasilan kerja karyawan koperasi serba usaha tandangsari, sebagian mendapatkan hasil baik, berupa keramahan, hasil kerja, tanggung jawab, bisa diandalkan, kerajinan karyawan dan kerjasama, adapun untuk hasil cukup baik berupa, kejujuran, kebersihan, ketelitian, pencapaian tersebut perlu dipertahankan, walaupun masih ada salah satu indikator yang perlu ditingkatkan, dalam hal loyalitas kerja karyawan koperasi dalam menyelesaikan tugas.

Kata kunci: karyawan, komunikasi, kinerja, koperasi, efektivitas.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayahnya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Komunikasi Pengurus Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi” Studi kasus pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tanjungsari.

Skripsi ini disusun guna meraih gelar Sarjana Manajemen pada Institut Koperasi Indonesia. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dan tidak menjatuhkan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan doa, bimbingan, dorongan serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan penghargaan setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Ibu Hj. Suarny Amran, SH., MH selaku Dosen pembimbing saya yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., MSc selaku Direktur Program Studi S-1 Manajemen dan Dosen penelaah konsentrasi saya pada seminar

usulan penelitian yang telah memberikan arahan dan saran bagi penulis agar lebih baik lagi dalam penulisan skripsi ini.

- 3. Bapak H. Dady Nurpadi, Ir., MP selaku Dosen penelaah koperasi saya pada seminar usulan penelitian yang telah memberikan arahan dan saran bagi penulis agar lebih baik lagi dalam penulisan skripsi ini.**
- 4. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si. selaku Dosen penelaah konsentrasi saya yang telah memberikan arahan dan saran bagi penulis agar lebih baik lagi dalam penulisan skripsi ini.**
- 5. Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di koperasi ini khususnya Bapak H. Mamat Apat yang selalu memberikan bantuan secara langsung berupa data dan informasi selama penulis melakukan penelitian.**
- 6. Seluruh Bapak Ibu dosen Ikopin yang telah memberikan banyak ilmunya kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada tahap penulisan skripsi ini.**
- 7. Seluruh staff dan karyawan Ikopin yang telah memberikan pelayanan maksimal selama penulis kuliah dan dalam proses penulisan skripsi.**
- 8. Bapak tercinta H. Adang Hasbuloh (Alm) beserta Ibu Hj. Yati Nurhayati yang selalu memberikan kasih sayang, doa dan dorongan yang tiada hentinya, sehingga membuat penulis semangat dengan berbekalkan kesabaran dan ketekunan dalam proses pengerjaan penulisan skripsi ini.**

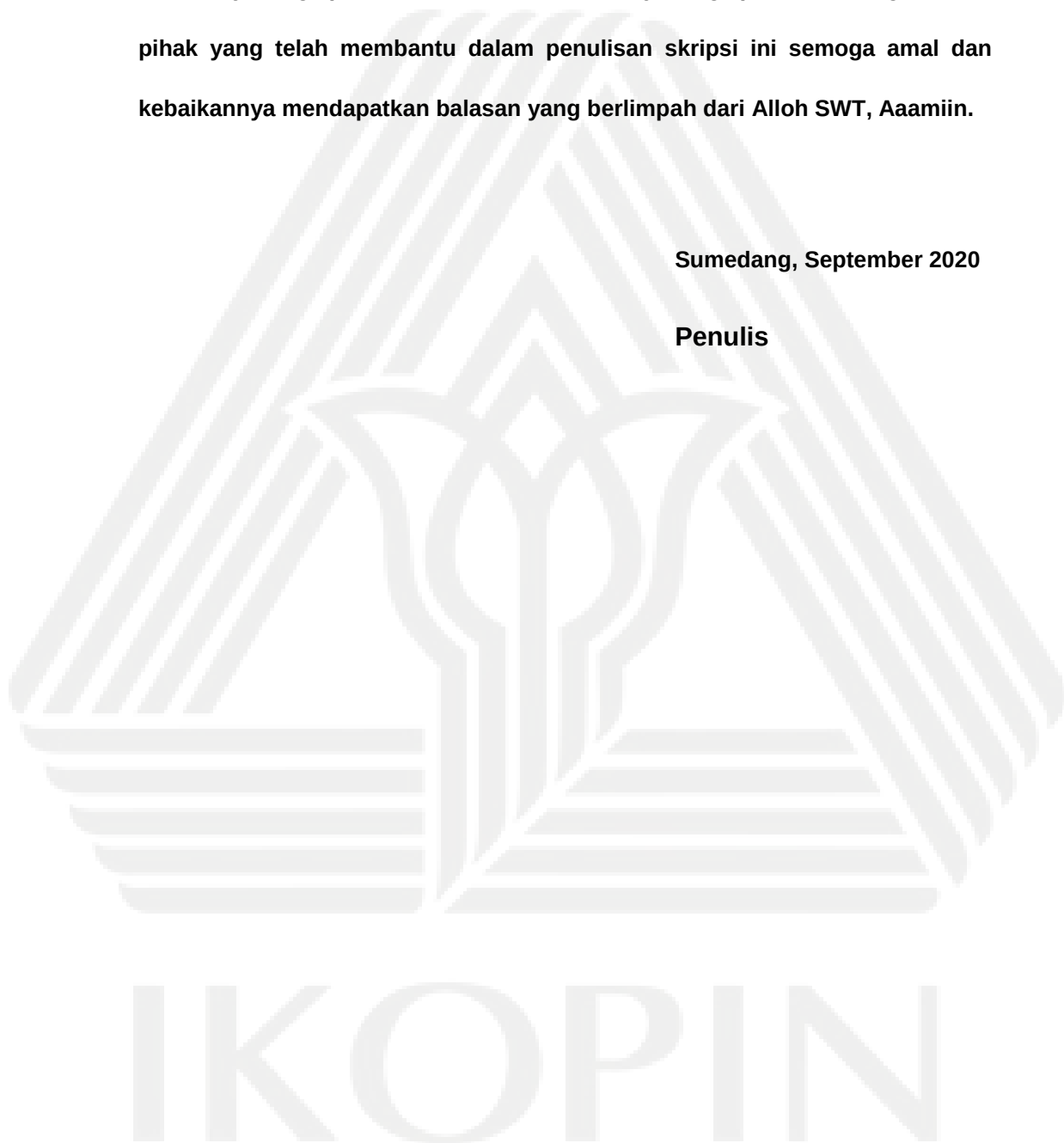
9. Suami tercinta Topan Jamal Firdaus yang telah memberi warna kehidupan baru, selalu memberikan semangat, motivasi yang sangat luar biasa sehingga tidak ada kata menyerah dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak Ibu mertua H. Achmad Wadjah, SH. (Alm) dan Hj. Henny Sumartini yang selalu memberikan semangat, keceriaan dan dukungan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Drs. Aep Saepudin yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
12. Ibu Dra. Wiwin Sopiah yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan.
13. Seluruh keluarga besar guru dan staff MA. Ma'arif Tanjungsari yang tiada hentinya memberikan dukungan yang sangat luar biasa.
14. Sahabat saya (BF3) Riska Ambiyah, S. Pd, Ani Sumarni S. Hum yang selalu memberikan do'a motivasi dan dukungan,
15. Sahabat saya Lina Agustiana, Ila Kawanti, Arya Winata, Uud Arpan yang telah menjadi warna selama menjadi mahasiswa dan selalu memberikan dukungan, motivasi, untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Ikopin angkatan 2016 khususnya Kelas Manajemen dan kelas ekstensi konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak dan apabila ada yang tidak disebutkan satu persatu penulis mohon maaf, dengan besar

harapan semoga skripsi yang ditulis oleh penulis dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi pembaca. Bagi semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini semoga amal dan kebbaikannya mendapatkan balasan yang berlimpah dari Alloh SWT, Aaamiin.

Sumedang, September 2020

Penulis



DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
ABSTRACT	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1. Maksud Penelitian	11
1.3.2. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Teoritis (Aspek Pengembangan Ilmu)	11
1.4.2. Manfaat Praktis (Aspek Guna Laksana)	12
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	13
2.1. Pendekatan Masalah.....	13
2.1.1. Pendekatan Perkoperasian	13

2.1.2. Pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.1.3. Pendekatan Efektivitas Komunikasi Pengurus	25
2.1.4. Pendekatan Kinerja	29
2.2. Metode Penelitian	32
2.2.1. Metode Yang Digunakan	32
2.2.2. Data yang diperlukan (Operasionalisasi Variabel)	32
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya	34
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	34
2.2.5. Analisis Data	35
2.2.6. Tempat/Lokasi Penelitian	38
2.2.7. Jadwal Penelitian	38
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN	40
3.1. Keadaan Umum Organisasi	40
3.1.1. Sejarah Berdirinya Koperasi Serba Usaha Tandangsari	41
3.1.2. Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Tandangsari	43
3.2. Kegiatan Usaha dan Permodalan Koperasi	56
3.3. Implementasi Jati Diri Koperasi	68
3.4. Keadaan Umum Wilayah kerja Koperasi Serba Usaha Tandangsari	73
3.4.1. Keadaan Fisik dan Geografis Kecamatan Tanjungsari	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1. Identitas Responden	76
4.1.1. Jenis Kelamin	76
4.1.2. Umur	76
4.2. Efektivitas Komunikasi Pengurus	77

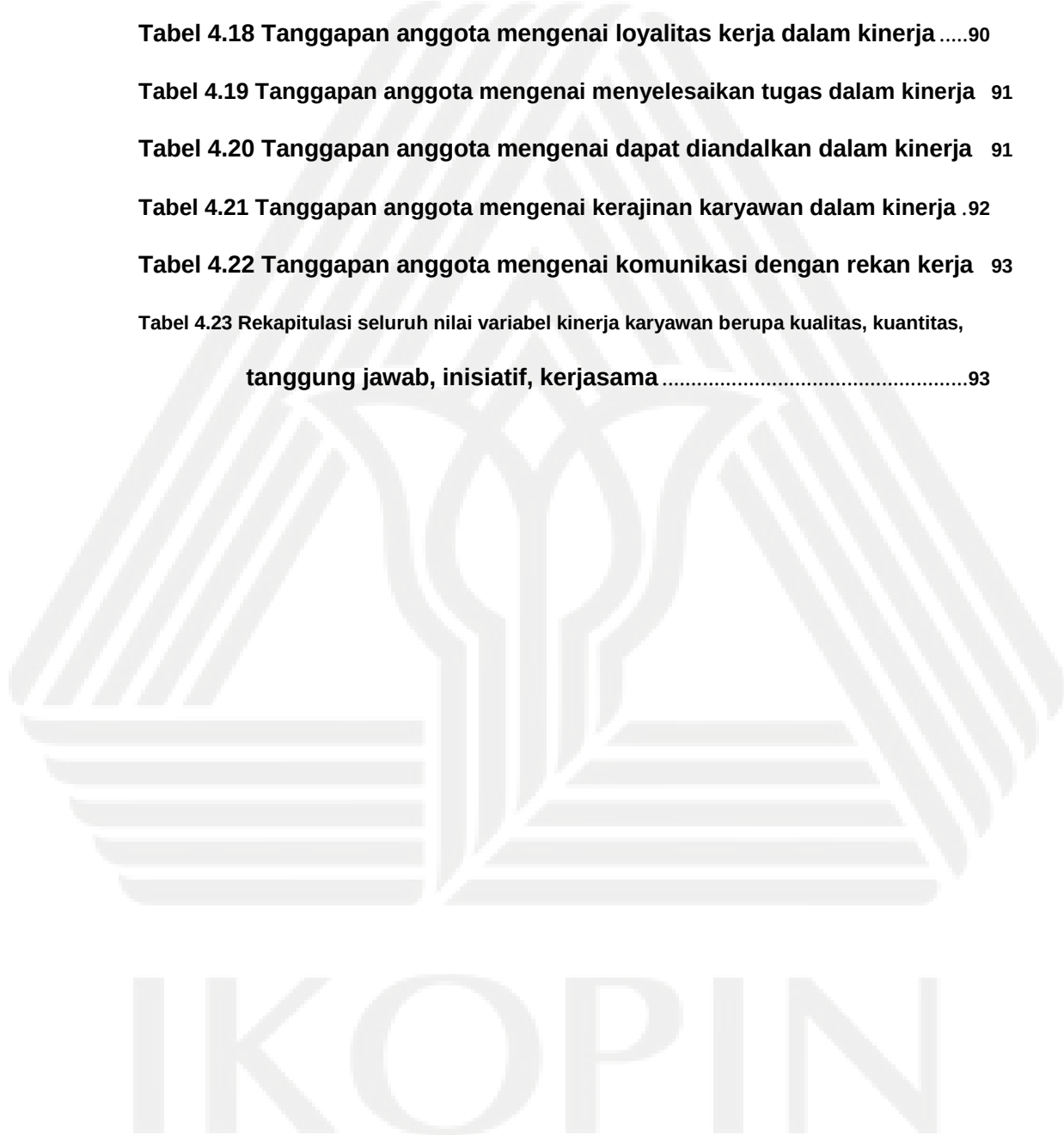
4.2.1. Pemahaman	77
4.2.2. Kesenangan	79
4.2.3. Mempengaruhi Sikap	80
4.2.4. Memperbaiki hubungan	81
4.2.5. Tindakan	82
4.3. Kinerja Karyawan	85
4.3.1. Kualitas	85
4.3.2. Kuantitas	89
4.3.3. Tanggung Jawab	90
4.3.4. Inisiatif	91
4.3.5. Kerjasama	92
4.4. Faktor-faktor internal dan eksternal yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan pada KSU Tandangsari.	95
4.5. Upaya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi terkait Efektivitas Komunikasi Pengurus terhadap kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari.	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran-Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pencapaian Pendapatan (Hasil Kerja Karyawan) Tahun 2016 s.d. 2019.	7
Tabel 2.1 Operasional Variabel Efektivitas Komunikasi	32
Tabel 2.2 Tabel Sumber Data	34
Tabel 2.3 Pengukuran Dari Masing-Masing Indikator	36
Tabel2. 4 Rumus Rekapitulasi	37
Tabel2. 5 Nilai Jawaban Rekapitulasi	37
Tabel2. 6 Rekapitulasi Skor Total Efektivitas Komunikasi	38
Tabel2. 7 Rekapitulasi Skor Total Kinerja Karyawan	38
Tabel 3. 1 Keanggotaan Koperasi Serba Usaha Tandangsari	54
Tabel 3. 2 Usaha Produksi dan Pemasaran Susu Murni Tahun 2019	57
Tabel 3. 3 Usaha Pakan Ternak Tahun 2019	58
Tabel 3. 4 Usaha Saprnak Tahun 2019	59
Tabel 3. 5 Pendapatan Koperasi Serba Usaha Tandangsari	61
Tabel 3. 6 Populasi Sapi Perah Tahun 2019	62
Tabel 3. 7 Permodalan Koperasi Serba Usaha Tandangsari	63
Tabel 3. 8 Perhitungan Rasio Likuiditas pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari Periode Tahun 2016 sampai 2019	65
Tabel 3. 9 Perhitungan Rasio Solvabilitas pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari Periode Tahun 2016 sampai 2019	66
Tabel 3. 10 Perhitungan Rasio Rentabilitas pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari Periode Tahun 2016 sampai 2019	67
Tabel 3. 11. Implementasi Prinsip-Prinsip Koperasi Serba Usaha Tandangsari	72

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Umur	76
Tabel 4.3 Tanggapan anggota komunikasi secara cermat sudah berjalan dengan baik dan diterima sebagaimana yang diharapkan	77
Tabel 4.4 Tanggapan anggota komunikasi secara jelas sudah berjalan dengan baik dan dapat diterima sebagaimana yang diharapkan	78
Tabel 4.5 Tanggapan anggota mengenai interaksi masing-masing karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	79
Tabel 4.6 Tanggapan anggota mengenai suasana nyaman masing-masing karyawan satu dengan yang lainnya sudah terlaksana dengan baik.....	80
Tabel 4.7 Tanggapan anggota mengenai kemampuan menerima pesan kemudian sikapnya berubah sesuai dengan makna pesan	81
Tabel 4.8 Tanggapan anggota mengenai kemampuan meningkatkan kadar hubungan interpersonal	81
Tabel 4.9 Tanggapan anggota mengenai kemampuan menerima pesan kemudian bisa merubah pada tindakan sesuai dengan makna pesan	82
Tabel 4.10 Tanggapan anggota mengenai menghasilkan feedback dari penerima pesan/komunikan	83
Tabel 4.11 Rekapitulasi seluruh nilai variabel efektivitas komunikasi berupa pemahaman, kesenangan, mempengaruhi sikap, memperbaiki hubungan, dan tindakan	84
Tabel 4.12 Tanggapan anggota mengenai keramahan dalam kinerja.....	85
Tabel 4.13 Tanggapan anggota mengenai kejujuran dalam kinerja	86
Tabel 4.14 Tanggapan anggota mengenai kebersihan dalam kinerja.....	87
Tabel 4.15 Tanggapan anggota mengenai ketelitian dalam kinerja.....	87

Tabel 4.16 Tanggapan anggota mengenai kebersihan dalam kinerja.....	88
Tabel 4.17 Tanggapan anggota mengenai jumlah hasil kerja dalam kinerja	89
Tabel 4.18 Tanggapan anggota mengenai loyalitas kerja dalam kinerja	90
Tabel 4.19 Tanggapan anggota mengenai menyelesaikan tugas dalam kinerja	91
Tabel 4.20 Tanggapan anggota mengenai dapat diandalkan dalam kinerja	91
Tabel 4.21 Tanggapan anggota mengenai kerajinan karyawan dalam kinerja	92
Tabel 4.22 Tanggapan anggota mengenai komunikasi dengan rekan kerja	93
Tabel 4.23 Rekapitulasi seluruh nilai variabel kinerja karyawan berupa kualitas, kuantitas, tanggung jawab, inisiatif, kerjasama	93



DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi menurut UU No. 25 Tahun 1992.	44
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Koperasi Serba Usaha Tandangsari.	45
Grafik 1.1. Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2016 s.d. 2019	6
Grafik. 3. 1. Rasio Likuiditas Koperasi Serba Usaha Tandangsari	65
Grafik. 3. 2. Rasio Solvabilitas Koperasi Serba Usaha Tandangsari	66
Grafik. 3. 3. Rasio Rentabilitas Koperasi Serba Usaha Tandangsari	67

