

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam segala aktivitas khususnya koperasi, terutama yang berkenaan dalam hal pelayanan anggota, dalam koperasi akan dihadapkan dengan banyak berhubungan dengan pihak-pihak yang berkepentingan terhadapnya (stakeholders).

Komunikasi memungkinkan terjadinya koordinasi, perintah atau instruksi, saran-saran, informasi, dan sebagainya dapat disampaikan, secara cepat, tepat, jelas, sehingga tujuan, suatu koperasi dan kebutuhan serta keinginan anggota sebagai pelanggan dapat disinergikan dalam kerangka hubungan yang saling menguntungkan, untuk itu diperlukan pemahaman yang tepat, cermat, jelas, mengenai konsep komunikasi efektif, sehingga koperasi mampu menerapkan komunikasi dengan optimal dalam rangka meningkatkan kinerja khususnya dalam pelayanan kepada anggota selaku pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan jangka panjang koperasi. Akan tetapi tidak dipungkiri dalam kenyataannya komunikasi terkadang menjadi suatu hal yang disepelekan, tidak jarang apabila komunikasi tidak bisa tersampaikan secara benar mampu menyebabkan orang berselisih paham disebabkan penerimaan pesan dari komunikator kepada komunikan belum bisa dipahami sepenuhnya, kesalahan dalam komunikasi dapat menimbulkan sebuah permasalahan yang runyam dalam relasi dua atau lebih orang. Adapun pengertian konsep komunikasi yang paling sederhana adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Proses ini dapat

menghasilkan feedback dari komunikan sehingga komunikasi dapat berlangsung secara dua arah antara komunikator dan komunikan.

Semua orang dapat berkomunikasi dengan caranya masing-masing, tetapi tidak semuanya mampu berkomunikasi secara efektif, pertama komunikasi bisa dikatakan efektif apabila dapat dipahami sebagai komunikasi yang mampu menghasilkan perubahan sikap (attitude change) pada orang lain. Perubahan sikap ini biasanya terlihat pada proses maupun masa pasca komunikasi. Komunikasi efektif haruslah digunakan bahasa yang jelas dan dapat dipahami oleh orang lain. Kedua adanya kesenangan dalam berkomunikasi dalam artian berkaitan erat dengan perasaan kita terhadap orang yang berinteraksi dengan kita. Ketiga mempengaruhi sikap, proses mengubah dan merumuskan kembali sikap, atau pengaruh sikap berlangsung terus menerus seumur hidup. Dalam menentukan tingkat keberhasilan berkomunikasi ditandai dengan adanya perubahan sikap dari komunikan yang kita ajak berkomunikasi. Keempat memperbaiki hubungan, keefektifan komunikasi secara keseluruhan memerlukan suasana psikologis yang positif dan penuh kepercayaan. Maka jika hubungan manusia dibayang-bayangi oleh ketidakpercayaan, maka pesan yang disampaikan oleh komunikator yang kompeten pun akan bisa berubah. Kelima tindakan, mendorong orang lain untuk melakukan tindakan seperti yang diharapkan merupakan hasil yang sulit di capai dalam konteks komunikasi.

Salah satu yang tidak bisa lepas dari penerapan berkomunikasi yakni Koperasi, kegiatan koperasi merupakan unsur penunjang utama yang terkait dengan pengembangan ekonomi rumah tangga anggota, sebaliknya anggota

merupakan unsur pendukung utama terhadap eksistensi dan berkembangnya koperasi sebagai lembaga yang memiliki daya guna kemamfaatan bersama.

Dengan demikian dalam upaya meningkatkan kesejahteraan anggota dan pencapaian tujuan maka perlu membentuk pengurus dalam koperasi, adapun pengurus koperasi yang terdiri dari: Ketua, Sekretaris dan Bendahara perlu bersinergi dengan pihak internal lainnya seperti pengawas, karyawan dan anggota sehingga kinerja masing-masing dapat berjalan dengan optimal. Sebagaimana diketahui menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian pasal 21 dinyatakan bahwa perangkat organisasi koperasi terdiri dari: Rapat Anggota, Pengurus, dan Pengawas. Ketiga perangkat organisasi ini bertugas mengembangkan kerja sama sehingga membentuk suatu kesatuan sistem pengelolaan dalam organisasi koperasi. Untuk menuju ke arah itu, diperlukan komitmen perangkat organisasi terhadap sistem kerja yang telah disepakati.

Pengurus koperasi dalam hal ini sebagai pengelola diharapkan selain mampu memimpin, dalam prinsip komunikasi untuk mencapai tujuan sebuah organisasi, maka seorang pengurus perlu mengetahui secara langsung umpan balik yang berasal dari karyawan baik melalui upward communication (komunikasi ke atas) maupun downward communication (komunikasi ke bawah). Komunikasi ke bawah adalah kegiatan yang dilakukan seorang pemimpin organisasi atau lembaga selaku komunikator untuk berkomunikasi dengan karyawan dan anggotanya sebagai komunikan untuk mencapai tujuan organisasi. Bentuk kegiatan berupa pemberian perintah dan petunjuk kerja dan lain sebagainya. Sedangkan

komunikasi ke atas adalah kegiatan dari pemimpin organisasi atau lembaga kepada karyawan berupa : saran, pendapat, dan lain-lainnya dari karyawan.

Proses komunikasi akan menjadi tidak efektif jika mengalami gangguan (noise) yang dapat terjadi pada, sumber, saluran, penyandian, atau penerima pesan. Gangguan merupakan segala campur tangan dalam proses komunikasi yang dapat mengubah atau mengaburkan isi pesan, sehingga tujuan komunikasi dalam kelompok tidak tercapai, sehingga bentuk gangguan tersebut harus dieliminasi.

Komunikasi yang baik dan efektif yang dapat diartikan sebagai transfer informasi atau pesan-pesan (message) dari pengirim pesan sebagai komunikator dan kepada penerima pesan sebagai komunikan. Suatu pesan atau informasi yang ingin disampaikan atau disebar luaskan akan melalui alur atau prosedur yang sudah ada.

Sumber daya manusia dalam hal ini karyawan pada perusahaan koperasi perlu dikelola secara profesional agar terwujudnya keseimbangan antara kebutuhan karyawan dengan kepentingan dan kemampuan organisasi koperasi. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama dalam pemanfaatan sumber daya karyawan untuk mencapai kinerja yang maksimal.

Kinerja karyawan yang baik tidak akan tercapai dengan mudah, karena diperlukan adanya suatu kerjasama antara pihak-pihak yang berkaitan, dalam hal ini antara pengurus dengan karyawan beserta anggota. Kerjasama tersebut akan menjadi salah satu faktor yang menunjang tercapainya tujuan koperasi, dengan adanya kinerja yang baik dari para karyawan akan memudahkan dalam hal

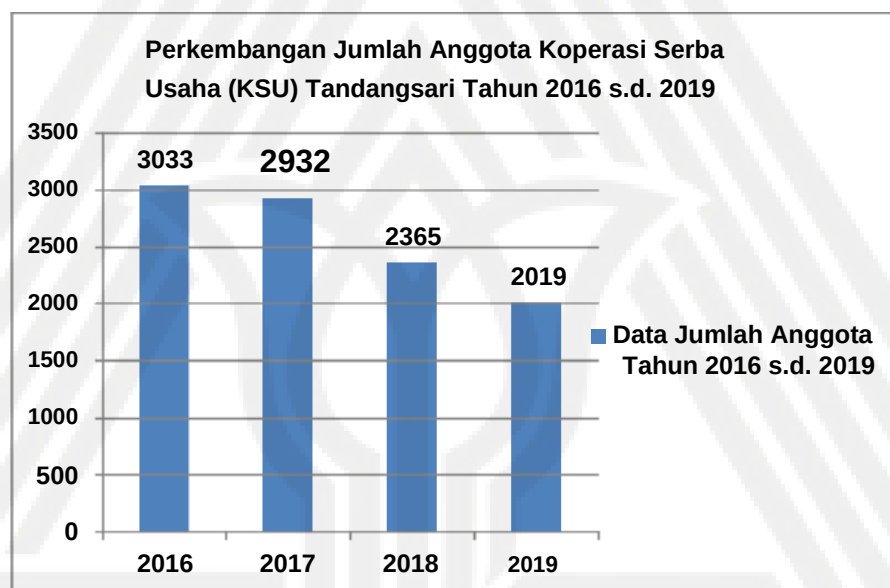
pelayanan dan pemenuhan kebutuhan anggota koperasi. Kinerja karyawan tidak saja dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berasal dari lingkungan, seperti fasilitas kerja, sikap dan tindakan-tindakan rekan kerja atau pimpinan. Tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal yang berasal dari dalam diri karyawan seperti kemampuan dari karyawan itu sendiri.

Dalam memaksimalkan pelayanan kepada anggota sebagai pelanggan koperasi, maka dituntut peran pengurus dalam pengelolaan serta penyampaian komunikasi dengan karyawan, serta anggotanya dengan baik tidak dipungkiri efektif atau tidaknya komunikasi akan berpengaruh kepada aktivitas tugas dan pencapaian kinerja. Dalam komunikasi semua aktivitas pendukung berupa hubungan sosial, dan antar pribadi di antara karyawan, dan anggota kelompok akan berlangsung dengan baik apabila komunikasi dalam kelompok berlangsung efektif, komunikasi yang disampaikan harus bisa diterima dan dipahami oleh karyawan maupun anggota lainnya supaya meminimalisir terjadinya miss communication yang dapat menghambat pada tujuan pencapaian kerja yang membutuhkan frekuensi, kejelasan, keakuratan dalam berkomunikasi secara efektif.

Menciptakan kinerja karyawan yang baik adalah tidak mudah karena kinerja karyawan dapat tercipta apabila didukung dengan variabel-variabel yang mempengaruhinya seperti efektifitas komunikasi pengurus terhadap karyawan dan anggotanya. Setiap individu selalu mempunyai sifat yang berbeda satu dengan yang lainnya. Sifat tersebut dapat menjadi ciri khas bagi seseorang sehingga kita dapat mengetahui bagaimana sifatnya. Sama halnya manusia, organisasi juga mempunyai sifat-sifat tersebut.

Dengan para karyawan yang memiliki motif prestasi tinggi serta diseimbangkan dengan komunikasi yang efektif kinerja pada karyawan menjadi lebih maksimal sesuai harapan, serta mempermudah dan memperlancar dalam pencapaian tujuan kerja suatu organisasi, khususnya dalam memberikan pelayanan yang dapat meningkatkan bertambahnya partisipasi anggota.

Grafik 1. 1. Perkembangan Jumlah Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Tandangsari Tahun 2016 s.d. 2019



Berdasarkan data pada Grafik 1.1 di atas terlihat bahwa pada setiap tahun jumlah anggota pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari mengalami penurunan setiap tahunnya, yaitu pada tahun 2016 anggota mengalami kenaikan dengan jumlah anggota 3033, tahun 2017 anggota berjumlah 2932, tahun 2018 anggota berjumlah 2365, dan pada tahun 2019 anggota mengalami penurunan dengan 2019 jumlah anggota. Dalam hal ini mengindikasikan penurunan jumlah anggota disebabkan karena masih rendahnya kapasitas sumber daya manusia pengelola, serta kurang optimalnya pelayanan koperasi terhadap anggota.

Koperasi Serba Usaha Tandangsari yang beralamat di belakang pasar Tanjungsari No. 29 Desa Jatisari Sumedang, tercatat dalam badan hukum No. 7251/BH/PAD/DK.10.13/III/2002 didirikan pada 16 Mei 1980 dalam menjalankan kegiatannya KSU Tandangsari dikelola oleh lima orang pengurus, tiga orang pengawas, dan 74 orang karyawan serta beranggotakan 2.019 orang.

Adapun unit usaha yang dijalankan oleh KSU Tandangsari antara lain:

A. Bidang Kegiatan Usaha

1. Divisi Produksi dan Distribusi
2. Divisi Usaha Simpan Pinjam

B. Bidang Kegiatan Pelayanan

1. Divisi Pakan dan Sapronak
2. Divisi Kesehatan Hewan dan IB

Tabel 1. 1. Rekapitulasi Pencapaian Pendapatan (Hasil Kerja Karyawan) Tahun 2016 s.d. 2019.

No	Unit Usaha	Tahun Dan Rata-Rata Pencapaian (%)			
		2016	2017	2018	2019
1	Divisi Produksi dan Distribusi Perah	5,01%	2,4%	-6,49 %	-6,43%
2	Divisi Usaha Simpan Pinjam (Non Peternak)	20,4%	24%	20,96%	15,11%
3	Divisi Pakan dan Sapronak	6,8%	-2,7%	2,5%	-5,1%
4	Divisi kesehatan Hewan dan IB	1%	2%	4%	9%

Sumber : Laporan Pertanggung Jawaban Musyawarah Anggota Koperasi Serba Usaha Tandangsari.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa hasil pencapaian kerja tidak sesuai dengan rencana pendapatan. Terlihat ada satu divisi yang tingkat pencapaiannya cenderung semakin menurun, yaitu pada divisi produksi

dan distribusi, pencapaian pendapatan pada tahun 2016 sekitar 5,01%, 2,4 % di tahun 2017, -6,49% di tahun 2018, dan (-6,43%). Sedangkan satu divisi usaha lain yaitu divisi usaha simpan pinjam divisi usaha simpan pinjam pencapaian pendapatan 20,4 % pada tahun 2016, 24 % di tahun 2017, 20,96 % di tahun 2018, dan 15,11% di tahun 2019. Bidang kegiatan pelayanan yakni Divisi Pakan dan Saponak pencapaian pendapatan 6,8 % di tahun 2016, -2,7 % di tahun 2017, 2,5% di tahun 2018, dan -5,1% di tahun 2019, untuk divisi kesehatan Hewan dan IB di tahun 2016 sekitar 1%, 2% di tahun 2017, 4% di tahun 2018, dan 9% di tahun 2019. Terjadinya penurunan pencapaian pendapatan sangat terlihat pada Divisi Produksi dan Distribusi disebabkan karena beberapa faktor salah satunya berkurangnya lahan dan regenerasi anggota peternak, serta rendahnya kapasitas sumber daya peneglola.

Unit-unit usaha di atas menunjukan bahwa Koperasi Serba Usaha Tandangsari sampai kini masih bisa menjaga, memelihara, dan mengembangkan eksistensinya ditengah-tengah persaingan yang kompetitif antar koperasi, sebagai koperasi yang unggul dalam upaya meningkatkan kesejahteraan karyawan, anggota khususnya dan masyarakat umum lainnya, melakukan upaya perbaikan dan perubahan-perubahan positif melalui penguatan pada kualitas dan kapasitas Sumber Daya Manusia (anggota, para pengelola), optimalisasi asset financial, dan tata kelola koperasi yang baik.

Dapat dilihat dari jurnal Ekonomi Vokasi. Vol. 2 No. 2:26 dengan judul "PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH (BPBD) PROVINSI BANTEN (2019)" dijelaskan oleh Dedi Wandu, Suhroji Adha, Iyah Asriyah (STIE

Banten) yang menurutnya dijelaskan pertama komunikasi menurut persepsi pegawai BPBD Provinsi Banten terdiri dari pemahaman, kesenangan, perubahan sikap, memperbaiki hubungan, dan tindakan. Komunikasi antara karyawan dengan atasan maupun rekan kerja yang terjadi pada BPBD Provinsi Banten sudah baik dan efektif. Kedua kinerja pegawai pada BPBD Provinsi Banten dapat terlihat dari kuantitas kerja, kualitas kerja, kejujuran, tanggung jawab, kehadiran dan kerjasama. Kinerja pegawai pada BPBD Provinsi Banten menurut persepsi karyawan dinilai sudah baik. Ketiga Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada BPBD Provinsi Banten.

Kemudian menurut jurnal kedua Dirasat Manajemen Dan Pendidikan Islam Vol. 2 No. 2:149-151 yang hampir mirip dengan judul penulis **“EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG”** dijelaskan oleh Aizun Najih (Unipdu Jombang). Menganalisis bagaimana pengaruh efektivitas komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini yaitu: pengaruh efektivitas komunikasi organisasi terhadap kinerja sebesar 39,3 % di mana semakin tinggi efektivitas komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan maka semakin tinggi pula kinerja karyawan. sedangkan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berpengaruh sebesar 38,9 % di mana semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka kinerja karyawan juga semakin tinggi.

Dari perbandingan kedua jurnal di atas diharapkan dapat memahami konsepnya dan membandingkan dalam kehidupan nyata. Berdasarkan fenomena yang terjadi dan latar belakang yang telah di bahas di atas tadi , maka peneliti mencoba mengambil judul:

“EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PENGURUS DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN KOPERASI” studi kasus pada Koperasi Serba Usaha Tandangsari Tanjungsari-Sumedang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang beserta kendala yang ada dalam Koperasi Serba Usaha Tandangsari maka penulis sangat terstimuli untuk meneliti “Efektivitas Komunikasi Pengurus Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Koperasi”. Untuk lebih mempermudah penelitian nantinya, maka penulis akan fokus pada permasalahan yang akan diteliti dengan rumusan masalah yang diteliti adalah:

- 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.**

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu untuk menggambarkan efektivitas komunikasi pengurus dalam meningkatkan kinerja karyawan koperasi Serba Usaha Tandangsari.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan Kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
2. Mendeskripsikan Efektivitas Komunikasi Pengurus dalam meningkatkan kinerja karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
3. Mengetahui upaya untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi terkait Efektivitas Komunikasi Pengurus terhadap kinerja Karyawan Koperasi Serba Usaha Tandangsari.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat terhadap dua aspek, yaitu :

1.4.1. Manfaat Teoritis (Aspek Pengembangan Ilmu)

- a. Meningkatkan pemahaman mahasiswa akan implementasi jati diri koperasi dan bertambahnya kemampuan analisis mahasiswa terhadap kinerja koperasi.
- b. Dapat memperoleh gambaran dunia kerja yang dapat berguna bagi mahasiswa yang bersangkutan, sehingga dapat menyesuaikan diri dengan dunia kerja.

- c. Dapat mengetahui perbandingan antara teori dan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan praktek di lapangan, khususnya di Koperasi Serba Usaha Tandangsari.
- d. Dapat mengetahui lebih jauh realita ilmu yang telah diterima diperkuliahan dengan kenyataan di lapangan saat penelitian.
- e. Dapat menyiapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan kerjanya di masa mendatang.
- f. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman selaku generasi yang di didik untuk siap terjun langsung dilingkungan masyarakat.

1.4.2. Manfaat Praktis (Aspek Guna Laksana)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Koperasi Serba Usaha Tandangsari khususnya dalam membantu merancang program-program pengurus, untuk memperbaiki kinerja pengurus khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada para anggota sebagai pelanggan koperasi serta meningkatkan partisipasi para anggota dan semoga bermanfaat bagi koperasi lain pada umumnya sebagai bahan masukan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

IKOPIN