

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Koperasi memiliki makna “kerja sama” . Jiwa dari kata kerja sama sudah dimiliki oleh bangsa Indonesia sejak dulu kala yaitu jiwa gotong royong. Kata koperasi berasal dari kata *co-operation* yang artinya “kerja sama” Enriques dalam Arifin & Halomoan (2001: h 13), memberikan pengertian koperasi yaitu menolong satu sama lain (*to help one another*) atau saling bergandengan tangan (*hand in hand*). Prof R.S. Soeriaatmadja dalam Hendrojogi (2015: h 22) menambahkan bahwa koperasi merupakan suatu perkumpulan dari orang-orang atas dasar persamaan derajat sebagai manusia, dengan tidak memandang haluan agama dan politik. Keanggotaan secara sukarela masuk untuk sekadar memenuhi kebutuhan bersama yang bersifat kebendaan atas tanggungan bersama.

Koperasi merupakan organisasi terstruktur yang didalamnya terdapat pimpinan organisasi yang mengkoordinir anggotanya. Terjadi komunikasi organisasi dalam koperasi antara pimpinan koperasi dengan para anggota koperasi. Komunikasi yang efektif dilakukan oleh pimpinan dengan anggota koperasi berlandaskan kekeluargaan. Hal ini yang mampu menjadi cara pembinaan yang jitu dalam membangun mental serta semangat anggota menuju arah positif dalam bekerja (Hendrayogi, 2015: h 22).

Koperasi Simpan Pinjam Mekar Sai sebagai organisasi merupakan lembaga

pelayanan usaha keuangan yang didirikan oleh sekumpulan orang sebagai pemilik, yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip koperasi. Lembaga tersebut di atas merupakan badan usaha yang memiliki norma ekonomi melalui pelayanan usaha atau berwatak sosial dan saling melayani dengan modal dari anggota. Modal yang diperoleh dipergunakan oleh anggota dalam bentuk pinjaman serta dikelola oleh anggota (pemilik, pengguna dan pengelola) yaitu pengelola pinjaman dan simpanan anggota. Usaha yang dikembangkan berupa perputaran dana sehingga sistem pengelolaannya berdasarkan manajemen keuangan yang menerapkan standar khusus akuntansi koperasi kredit (SKAKK) (Pranandito, 2010: h 44)

Manajemen dapat bekerja dengan baik bila didukung oleh karyawan, maupun pengurus koperasi. Hubungan antara manajer dan karyawan cukup dekat demikian pula halnya dengan pengurus koperasi. Kedekatan tersebut terlihat pada aktivitas sehari-hari maupun kegiatan non formal lainnya ( pesta peringatan hari jadi KSP Mekar Sai). Manajemen koperasi memiliki struktur organisasi yang dapat dipandang sebagai suatu sistem tempat mengalirnya arus informasi dalam suatu organisasi. Menurut Anton Athoillah (2010: h 13- 14), manajemen merupakan ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif, dengan didukung oleh sumber-sumber lainnya dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan. Dalam pengertian ini terdapat dua sistem yang harus selalu ada dalam manajemen, yaitu sistem organisasi dan sistem administrasi

Komunikasi merupakan media untuk mengikat satu kesatuan dalam menjalankan aktifitas organisasi. Menurut Riswandi (2009: 145- 146), keterkaitan ilmu komunikasi dan organisasi terletak pada tujuan yang berfokus pada manusia-

manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi itu. Koperasi Mekar Sai merupakan organisasi terstruktur yang didalamnya terdapat pimpinan organisasi (manajer) yang mengkoordinir karyawan yang menjadi bawahannya.

Arni Muhammad (2005: h 3), menyampaikan bahwa komunikasi selalu dibutuhkan keberadaanya. Kegiatan saling berkomunikasi yang dikerjakan setiap personal dalam lingkup organisasi mempermudah keduanya untuk saling mengetahui harapan-harapan apa saja dari anggota organisasi lainya. Hal ini sangat baik untuk mempengaruhi kerja kinerja dan tingkah laku bawahan dan terciptanya keseimbangan kinerja sebuah organisasi ini yang harus menjadi perhatian seorang pemimpin

Komunikasi merupakan alat bagi pemimpin untuk menyampaikan kebijakannya, sebab dengan adanya komunikasi yang efektif maka akan memberikan hasil yang sesuai dengan apa yang diinginkan. Seorang pemimpin yang bertindak sebagai komunikator memiliki peran yang sangat penting dalam memperanguhi perilaku organisasi. Hal ini merupakan tanggung jawab pemimpin atas lancar tidaknya pekerjaan yang dilakukan bawahannya (Fidderman G, dkk, 2020: h 116)

Burhan Bungin (2007: h 273- 274) menambahkan bahwa komunikasi dan kerjasama yang baik, sumber daya manusia juga menjadi salah satu faktor tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Penyampaian pesan oleh manajer (pimpinan) kepada karyawan di KSP

Mekar Sai menunjukkan adanya suatu pola komunikasi. Dalam hal penyampaian pesan, baik berupa perintah ataupun pesan lainnya. Oliver & Raney (2014, h. 112), menyampaikan bahwa dalam membangun relasi antara atasan dan bawahan tidak lepas kaitannya dengan relasi Interpersonal. Hasil observasi peneliti menunjukkan adanya alur komunikasi dari atas kebawahan demikian pula sebaliknya. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan menunjukkan adanya media yang digunakan sebagai alat bantu pendukung dalam komunikasi serta adanya faktor pendukung dalam berkomunikasi yang terjadi selama suasana bekerja di KSP Kopdit Mekar Sai

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul ” **POLA KOMUNIKASI ORGANISASI KOPERASI SIMPAN PINJAM (KSP) KOPDIT MEKAR SAI BANDAR LAMPUNG**”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan deskripsi di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahannya yaitu Bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan dan karyawan dalam membangun kinerja di KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pola Komunikasi Organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan Koperasi Simpan Pinjam “Kopdit MekarSai” Bandar Lampung

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi

- 1) Bagi Penulis, yaitu mampu menerapkan teori yang didapat saat di bangku

kuliah, menambah wawasan dan pengetahuan dalam penerapan teori di dalam masyarakat (dunia kerja)

- 2) Bagi Koperasi Mekar Sai, yaitu sebagai bahan pertimbangan bagi manajer (pimpinan) dalam mengevaluasi kinerja karyawan (bawahan) sehingga dapat mengambil kebijakan untuk peningkatan prestasi koperasi secara optimal.
- 3) Bagi kampus, yaitu diharapkan dapat menjadi bagian dalam pengembangan ilmu dan penelitian lanjutan.
- 4) Bagi pemerhati koperasi, diharapkan dapat menjadi bahan kajian maupun pertimbangan dalam pengembangan koperasi dilingkungannya.

#### **E. Kerangka Teori**

Dalam kerangka teori yang akan disampaikan meliputi : pengertian Komunikasi, Komunikasi organisasi, Fungsi Komunikasi, Pola Komunikasi, dan Hambatan Komunikasi.

##### **1. Komunikasi**

Menurut Effendy (2011: h 9), istilah komunikasi berasal dari bahasa latin communication dan bersumber dari kata communis yang berarti sama. Pengertian sama bermaksud sama makna. Percakapan dua orang atau lebih dapat dikatakan komunikatif apabila mereka , selain mengerti bahasa yang digunakan, juga mengerti makna dari bahan yang dipercakapkan

Menurut Effendy (2011:h 3), pengertian komunikasi secara umum sebagai berikut:

1. Secara *etimologi*, Komunikasi berasal dari Bahasa Inggris *communication* dan bersumber dari kata *communis* yang artinya sama utamanya “makna”. Komunikasi dapat berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan.

2. Secara *terminologis*, Komunikasi dapat diartikan penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain.

Menurut Hovland (dalam Effendy, 2009:48) komunikasi adalah “suatu proses di mana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang perangsang (biasanya lambang- lambang dalam bentuk kata-kata) untuk merubah tingkah laku orang lain (komunikasikan/komunikati)”. Komunikasi tidak hanya menyampaikan pesan agar orang lain paham, tetapi untuk mengubah tingkah lakunya. Menurut Everet M. Rogers (dalam Cangara, 2002:19). komunikasi merupakan dimana suatu alur gagasan yang dialihkan dari sumber pertama pada satu orang atau lebih banyak, yang bermaksud mengganti tingkah lakunya.

Selain itu komunikasi juga dapat diartikan pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami; hubungan; kontak. Dengan demikian pola komunikasi adalah pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang di maksud dapat di pahami.

Cangara (2002: h 19), menyampaikan bahwa *Komunikasi* terdiri atas:

a. Komunikator merupakan suatu sumber utama, pengirim info, atau orang yang memberi informasi. Sumber merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai

kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber dapat berupa seorang individu, kelompok, organisasi, perusahaan atau bahkan suatu negara.

b. Pesan yaitu materi atau bahan apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan umumnya berupa seperangkat simbol verbal dan/atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber. Pesan mempunyai tiga komponen : makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. Simbol terpenting adalah kata-kata (bahasa) yang dapat merepresentasikan objek (benda), gagasan, dan perasaan, baik ucapan (percakapan, wawancara, diskusi, ceramah, dan sebagainya) ataupun tulisan. Kata-kata memungkinkan kita berbagi pikiran dengan orang lain. Pesan juga dapat dirumuskan secara nonverbal, seperti melalui tindakan atau isyarat anggota tubuh (acungan jempol, anggukan kepala, senyuman, tatapan mata, dan sebagainya), juga melalui musik, lukisan, patung, tarian, dan sebagainya.

c. Komunikan yaitu seorang yang menerima atau menafsirkan pesan. Sering juga disebut sasaran/tujuan, penyandi balik, khalayak, pendengar, dan penafsir.

d. Media saluran, yaitu alat atau sarana perantara yang berguna untuk penyampaian pesan atau informasi kepada penerima.

e. Efek merupakan hal yang terjadi pada penerima pesan, atau dampak atau respon yang terjadi setelah menerima informasi atau pesan. Sebagai contoh penambahan ilmu pengetahuan dari tidak paham menjadi paham, dari tidak mampu menjadi mampu.

Komunikasi yang ditujukan kepada bawahan menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan (pimpinan) kepada bawahannya. Pace dan Faules (2010:h 23),

menyampaikan bahwa komunikasi atasan bawahan dalam sebuah organisasi, arus pesan yang disampaikan akan mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah. Umumnya komunikasi kebawahan digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkaitan dengan pengarahan, tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan, dan kebijakan umum.

Dampak dari komunikasi ke bawah (Muhammad, 2001: h 20) adalah dapat merubah sikap bawahan, bawahan menjalankan tujuan, bawahan mampu menyampaikan pendapat, mengurangi rasa ketakutan dan kecurigaan yang timbul karena salah informasi, mencegah terjadinya kesalahpahaman, dan bawahan mempersiapkan diri dengan perubahan. Kesalahpahaman dapat terjadi bila informasi yang diperoleh sangat minim.

Ada beberapa jenis informasi yang dapat dikomunikasikan ke bawah. Katz dan Kahn (dalam Purwanto (2013:h 54) menyatakan bahwa ada lima tujuan pokok komunikasi dari atas ke bawah.

Tujuan pokok komunikasi tersebut di atas yaitu:

- a. Memberi arahan atau instruksi kerja tertentu.
- b. Memberi informasi pekerjaan yang harus dilaksanakan
- c. Memberi informasi tentang prosedur dan praktik organisasi.
- d. Memberi umpan balik pelaksanaan kerja
- e. Menyajikan informasi tentang aspek ideologi dalam membantu organisasi untuk menggapai tujuan yang diinginkan.



Burhan Bungin (2009: h 257 ) membagi fungsi komunikasi dalam organisasi menjadi empat yaitu: fungsi informatif, regulatif, persuasif, dan integratif.

Adapun penjabarannya sebagai berikut:

- a) Informasi dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan dalam mengerjakan pekerjaan secara pasti, baik dari atasan yang memberi informasi, maupun bawahan yang membutuhkan informasi. Informasi juga dibutuhkan dalam mengatasi konflik, sebagai contoh menghindari *miss communication* atau *miss understanding*, dan juga bisa untuk membuat suatu kebijakan.
- b. Regulatif merupakan aturan-aturan yang berlaku dan harus dipatuhi oleh anggota dalam sebuah tatanan manajerial. Ada 2 regulatif yang ada dalam suatu organisasi. *Pertama*, pemimpin organisasi memiliki wewenang dalam memerintah, intruksi, membuat aturan dalam bekerja. *Kedua*, anggota atau bawahan membutuhkan sebuah peraturan dan wajib untuk dipatuhi.

Beberapa hal yang harus diketahui dari bawahan dalam menjalankan perintah dari atasan:

- 1). Kesahan atasan dalam menyampaikan perintah,
- 2). Ketegasan atasan dalam memberikan sanksi,
- 3). Mewujudkan kepercayaan dari anggota atau bawahan kepada atasan,
- 4). Pesan yang disampaikan kepada bawahan harus jelas dan benar.

c. Persuasif atau ajakan, untuk kesejahteraan organisasi, biasanya pimpinan lebih memilih untuk mengajak daripada memerintah anggotanya. Ajakan akan memberi dampak pada anggota, karena pimpinan akan lebih dihargai daripada sebaliknya menggunakan jabatan untuk memerintah

Suatu organisasi / kelompok umumnya selalu memiliki kepemimpinan untuk kelangsungan hidup kelompok tersebut. Pada organisasi / kelompok tersebut terdapat pimpinan dan bawahan (karyawan) Kedua belah pihak perlu adanya kerjasama untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan oleh organisasi, baik pribadi maupun kelompok. Salah satu bentuk komunikasi tersebut yaitu komunikasi antara pimpinan (atasan) dan bawahan. Komunikasi atasan - bawahan tersebut meliputi komunikasi interpersonal.

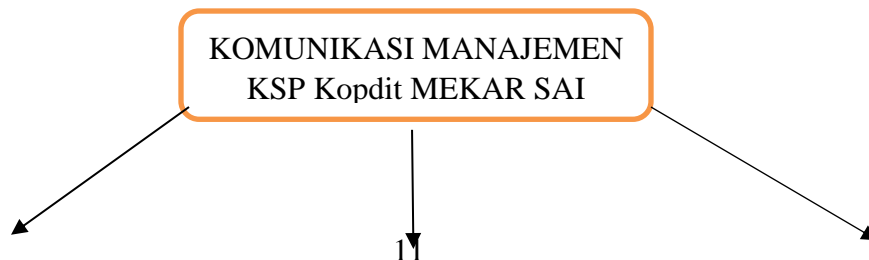
Dalam kehidupan sehari-hari, manusia sebagai makhluk social memerlukan orang lain untuk saling berinteraksi. Hal ini menunjukkan bahwa pada hakekatnya sebagian pribadi manusia terbentuk dari hasil intergrasi social dengan sesamanya. Senjaya (1994:h 77) menyatakan bahwa hubungan interpersonal merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia yang mempengaruhi kualitas kehidupan. Hubungan interpersonal terbentuk dengan adanya komunikasi. Rakhmat (2007:h 80) menambahkan bahwa komunikasi juga sangat dipengaruhi oleh hubungan dan persepsi interpersonal antara sumber penyampai informasi atau komunikator dengan penerima komunikasi.

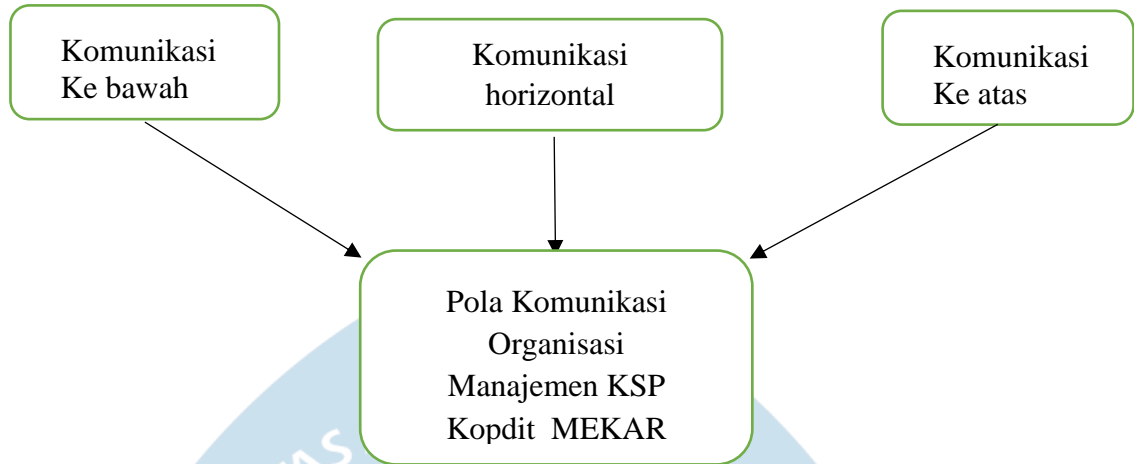
Mayers dan Hansen (2002:h 56) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal tersebut merupakan transaksi antara individu satu dengan lainnya dalam satu

lingkungan sekitarnya misalnya keluarga, anak, rekan kerja, serta orang asing. Komunikasi interpersonal menentukan keberlangsungan sebuah organisasi. Suatu organisasi kerja dapat dikatakan efektif bila pimpinan dan karyawan dapat bersinergi dengan baik. Komunikasi akan terjalin dengan efektif tergantung hubungan antara atasan- bawahan yang dibangun atas dasar atmosfer organisasi yang positif dan saling percaya.

Arni Muhammad (2005:h 34) menyampaikan bahwa hubungan atasan bawahan dapat terjalin bila dilandasi kepercayaan dan keterbukaan antar kedua belah pihak. Keterbukaan dan kepercayaan akan terbentuk dengan sendirinya dari proses komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik akan membentuk komunikasi atasan bawah yang baik pula .

Pada penelitian ini, penulis mencoba menganalisis tentang pola komunikasi organisasi yang digunakan oleh manajemen KSP Mekar Sai dalam rangka mewujudkan visi misi yang telah ditetapkan





Bagan 1. Arus Pola Komunikasi Organisasi Manajemen KSP Kopdit Mekar Sai

## 2. Komunikasi Oganisasi

Gholdabher (dalam Arni Muhammad, 2005:h 117 ), mendefinisikan Komunikasi Organisasi adalah proses saling menciptakan dan menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang saling berubah-ubah. Komunikasi akan selalu terjadi dalam kegiatan organisasi dengan tujuan untuk menciptakan saling penegrtian dan kerjasama pada setiap anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, Komunikasi Organisasi dapat berfungsi sebagai pengiriman dan penerimaan pesan antar individu yang saling terkait dalam lingkungan atau pengaturan tertentu untuk mencapai tujuan individu maupun bersama. Komunikasi organisasi sangat kontekstual dan tergantung secara budaya. Individu dalam organisasi mengirimkan pesan melalui saluran tatap muka, tertulis, dan termediasi.

Ruslan, (2010: h 91) menyampaikan bahwa komunikasi menjadi efektif ketika pesan yang dikirim itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Demikian pula bila dilihat dari sudut pesan, efektivitas komunikasi dapat dirumuskan dengan: pesan terencana dan tersusun, pesan harus menggunakan lambang-lambang tertentu, pesan harus membangkitkan kebutuhan, serta pesan harus menyarankan jalan untuk memperoleh kebutuhan.

Sendjaja (dalam Nur Fajriyah dkk, 2019:h 18) membagi fungsi komunikasi dalam organisasi menjadi tiga yaitu: Fungsi Informatif: organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi; Fungsi Regulatif yang berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi; Fungsi Persuasif, untuk mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan; dan Fungsi Integratif yaitu setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

Ruslan (2010 : h 80) menambahkan bahwa komunikasi organisasi memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu: adanya keterbukaan manajemen perusahaan terhadap para karyawan, saling menghormati atau saling menghargai satu sama lain ( antara pimpinan dan bawahan) demi tercapainya tujuan utama perusahaan, adanya kesadaran dan pengakuan dari pihak perusahaan akan pentingnya arti suatu komunikasi timbal balik dengan para karyawannya, adanya media komunikasi yang baik dalam perusahaan.

### **3. Pola Komunikasi Organisasi**

Pola dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), memiliki arti “bentuk atau sistem, cara atau bentuk (struktur) yang tepat. Cara atau bentuk yang pasti dari pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Selain itu, Wirianto (2004: h 9) menyatakan bahwa pola juga dapat diartikan bentuk atau cara untuk menunjukkan suatu objek yang mengandung kompleksitas proses didalamnya dan hubungan antar unsur pendukungnya.

Syaiful Bahri Djamarah (2004:h 1) menyampaikan bahwa **pola komunikasi** merupakan sebuah model dari proses komunikasi. Berkaitan dengan hal tersebut terutama dengan adanya beraneka ragam model komunikasi dan bagian dari proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Pola komunikasi identik dengan proses komunikasi, karena pola komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh *feedback* dari penerima pesan, dari proses komunikasi, akan timbul pola, model, bentuk dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi

Syaiful Bahri Djamarah (2004: h 1) berpendapat bahwa pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Pola komunikasi dapat dipahami sebagai pola pengiriman dan penerimaan pesan dengan melibatkan antara dua orang atau lebih. Penyampaian dilakukan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami dan menimbulkan efek atau respon.

### **Fungsi Komunikasi dalam Organisasi**

Dalam organisasi sering terjadi komunikasi antar anggota maupun sesama anggota. Menurut Dewi (2007: h 23) menyatakan bahwa fungsi komunikasi organisasi yaitu:

1. Informatif, Pemimpin dan anggota organisasi membutuhkan banyak sekali informasi untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka. Informasi tersebut berkaitan dengan upaya organisasi untuk mencapai tujuannya.

2. Pengendalian

Komunikasi berfungsi sebagai pengatur dan pengendalian organisasi.

3. Persuasif

Komunikasi berfungsi mengajak orang lain mengikuti atau menjalankan ide / gagasan atau tugas.

4. Integratif

Dengan adanya komunikasi organisasi yang terbagi menjadi beberapa bagian atau departemen akan tetap merupakan satu kesatuan yang utuh dan terpadu.

Menurut Bangun (2012: 361-362), ada empat fungsi komunikasi komunikasi dalam organisasi, yaitu:

a. Fungsi Pengawasan, setiap organisasi mempunyai struktur dan garis komando. Berdasarkan garis komando tersebut, bila karyawan mengkomunikasikan keluhannya kepada atasannya berkaitan dengan pekerjaannya, sesuai dengan kdeskripsi pekerjaan dan kebijakan perusahaan, maka komunikasi tersebut sudah menjalankan fungsi pengawasan.

b. Sebagai motivasi, dengan memberi penjelasan kepada para karyawan tentang

apa yang harus mereka lakukan, bagaimana prestasi karyawan dan bagaimana acara bekerja agar dapat meningkatkan prestasi kerja. Menyusun sasaran yang lebih spesifik dan mendorong karyawan agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik akan merangsang untuk lebih giat bekerja, motivasi, dan menurut komunikasi yang efektif.

- c. Pengungkapan emosi, individu dan kelompok dalam organisasi merupakan sumber daya pertama yang berinteraksi secara social. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi tersebut merupakan mekanisme yang mendasar pada masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi tersebut menunjukkan rasa kecewa dan kepuasannya. Dengan demikian komunikasi merupakan sarana dalam melepaskan rasa emosi sebagai rasa pemenuhan kebutuhan social.
- d. Informasi, fungsi ini berkaitan dengan pengambilan keputusan. Melalui kegiatan komunikasi dapat memberikan informasi kepada individu atau kelompok dalam pengambilan keputusan.

#### **4. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi yang dilakukan dalam sebuah perusahaan merupakan komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang bisa dilakukan individu dalam satu bagian, divisi/ bagian dalam perusahaan, pimpinan, maupun antara pimpinan dan bawahan. Setiap perusahaan terus berupaya untuk membentuk hubungan kerja yang harmonis antara pemimpin dan karyawan. Upaya tersebut memerlukan seorang pemimpin yang mampu memberikan pengaruh yang besar dan dapat memotivasi para karyawannya dalam bekerja, untuk mencapai hasil yang optimal. (Mulyana dalam Bangkit dkk, 2020: h 1).



Pola komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Bidang yang mendukung hal tersebut meliputi komunikasi internal, komunikasi eksternal, hubungan persatuan pengelolaan, komunikasi bawahan atau komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi ke atas atau dari bawahan kepada atasan, dan komunikasi dari orang-orang yang sama tingkatnya dalam organisasi (Deshinta dan Elisabeth, 2020: h 97)

Menurut Sri Astuti Pratminingsih (2006: h 16), ada empat jenis pola komunikasi, yaitu:

**a) Pola Rantai**

Pola komunikasi lingkaran hanya berbentuk rantai merupakan sistem komunikasi birokrasi seperti pada umumnya yang mengikuti suatu pola komunikasi formal. Komunikasi berlangsung melalui saluran sudah tentu mengikuti sistem hirarki organisasi secara ketat. Jika anggota A ingin berkomunikasi dengan E, maka terlebih dahulu harus melalui B,C, dan D secara berurutan. Demikian pula jika E ingin berkomunikasi dengan A, dia harus melalui D,C, dan B secara berurutan pula. Jadi A tidak langsung berkomunikasi dengan E. Skema Komunikasi pola rantai tertera pada Gambar 1.

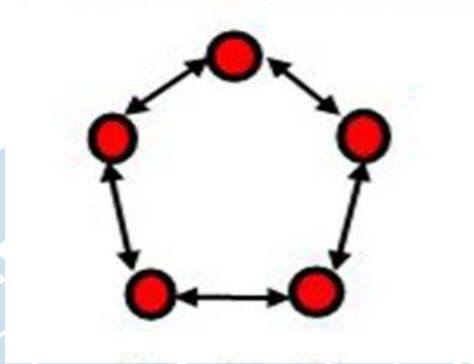


Gambar 1. Pola Komunikasi berbentuk Rantai

**b) Pola lingkaran**

Pola atau jaringan komunikasi hanya merupakan penyambung mata rantai awal dan akhir jaringan komunikasi rantai. Jumlah yang harus dilewati anggota A menjadi pendek, karena sekarang dia dapat berkomunikasi langsung dengan E, tanpa harus melalui B, C dan D. Demikian pula jika A ingin berkomunikasi dengan D,

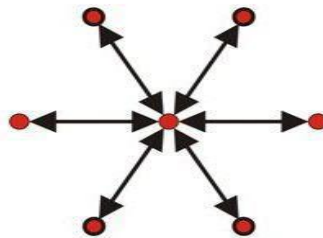
cukup hanya melewati D atau C atau E saja. Skema pola komunikasi berbentuk lingkaran tertera pada Gambar 2.



Gambar 2. Pola Komunikasi Berbentuk Lingkaran

**c) Pola roda**

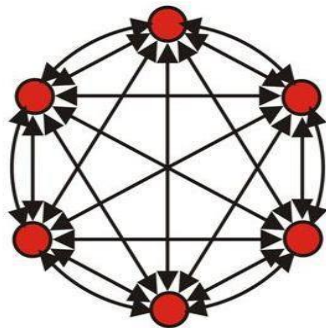
Pola atau jaringan komunikasi berbentuk roda sangat berbeda dengan rantai karena dalam pola komunikasi ini tingkat hirarki organisasi dikurangi. Jika E ingin berkomunikasi dengan D, dia cukup melalui A saja. Demikian halnya anggota lain dalam kelompok ini, cukup hanya melalui A saja untuk berkomunikasi dengan anggota-anggota lain. Pola roda ini dapat diterapkan pada organisasi besar dengan membentuk suatu bagian sebagai pusat komunikasi yang mengendalikan jaringan kerja komunikasinya. Skema pola komunikasi berbentuk bola tertera pada Gambar 3.



Gambar 3. Pola Komunikasi Berbentuk Roda

**d) Pola saluran total**

Pola komunikasi saluran total (*all channel communication*), dipakai beberapa istilah antara lain : *free circle*, *interactive communication*, komunikasi “manajemen partisipatif” (*participative management communication*), kadang-kadang pula disebut komunikasi “demokratis”. Skema Pola Komunikasi berbentuk Saluran Total tertera pada Gambar 4



Gambar 4. Pola Komunikasi Berbentuk Saluran total

**5. Hambatan Komunikasi Organisasi**

Hambatan umumnya dapat diartikan sebagai halangan atau rintangan yang dialami. Pada proses komunikasi yaitu penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan untuk menyampaikan informasi, tidak selamanya berjalan efektif. Hambatan dalam berkomunikasi seringkali terjadi.

Effendi (2011: h 45), menyatakan bahwa dalam proses komunikasi hambatan lebih dikenal dengan gangguan mekanik maupun semantik. Gangguan tersebut termasuk ke dalam hambatan komunikasi. Besar kecilnya hambatan komunikasi yang terjadi merupakan salah satu faktor efektifitas dalam berkomunikasi.

Rismayanti (2018:h 830) menyampaikan, hambatan komunikasi dalam organisasi meliputi:

a. Hambatan Teknis

Hambatan teknis tergantung dari fasilitas dan peralatan komunikasi. Saluran komunikasi dan efisien dengan adanya kemajuan teknologi. Cruden dan Sherman (dalam Rismayaati (2018:h 831) menyampaikan bahwa hambatan teknis dari komunikasi:

1. Tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas
2. Kurangnya informasi atau penjelasan
3. Kurangnya ketrampilan membaca
4. Pemilihan media (saluran) yang kurang tepat

b. Hambatan Semantik

Penggunaan kata-kata dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima. Gangguan semantic menjadi hambatan dalam proses penyampaian pesan. Tidak adanya hubungan antara symbol (kata) dan apa yang disimbolkan (arti dan penafsiran), dapat mengakibatkan kata yang dipakai ditafsirkan sangat berbeda dari apa yang dimaksudkan sebenarnya. Upaya menghindari mis komunikasi sejenis ini, maka seorang komunikator harus

memilih kata-kata yang tepat sesuai dengan karakteristik komunikannya, dan melihat kemungkinan penafsiran terhadap kata-kata yang dipakainya.

c. Hambatan manusiawi.

Hambatan manusiawi dapat terjadi akibat adanya factor, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kecakapan atau ketidakcakapan, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat panca indra seseorang, dan lain-lain. Cruden dan Sherman (dalam Rismayaati, 2018: h 831) menyampaikan:

1. Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia. Perbedaan persepsi, perbedaan umur, perbedaan keadaan emosi, ketrampilan mendengarkan, perbedaan statis, pencairan informasi, dan penyaringan informasi.
2. Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi. Suasana iklim kerja dapat mempengaruhi sikap dan perilaku staf dan efektifitas komunikasi organisasi.

## **F. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan bagian yang akan menjelaskan proses persiapan, pelaksanaan, dan pelaporan penelitian yang terdiri dari jenis penelitian yang dipakai, proses pengumpulan data, dan proses analisis data.

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dengan cara penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2011, h. 73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk

mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Penelitian ini tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel- variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya.

Dalam melakukan penelitian, peneliti mendeskripsikan pola komunikasi yang dilakukan pada KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung. Pada tahapan penelitian dilakukan melihat bagaimana karyawan KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung dalam berkomunikasi dengan atasan dan sesama karyawan serta melaksanakan pesan dari atasan dan atau sesama karyawan untuk membangun relasi rekan kerja, sehingga visi misi yang telah ditetapkan dapat tercapai.

## **2. Metode Penelitian**

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Moelong (2000:h 5) menyatakan bahwa penggunaan metode kualitatif dapat dilakukan dengan pertimbangan apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden, dan metode ini lebih peka, dapat menyesuaikan diri terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2000: h 5), metodologi penelitian kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif. Data tersebut berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah pola komunikasi organisasi yang dilakukan manajemen KSP Kopdit Mekar Sai dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu hal-hal lain yang mendukung objek tersebut untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pada penelitian ini yang bersifat kualitatif, subjek yang digunakan disebut informan. Informan yang dimaksud adalah seseorang yang dipilih untuk diwawancarai atau observasi sesuai tujuan penelitian. Kriyantono (2006; h 35) menyatakan bahwa informan dianggap aktif dalam mengkonstruksikan realitas, bukan sekedar objek yang mengisi kuisener. Amirin (2009: h 93) menyatakan bahwa subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan. Subjek penelitian ini adalah manajemen KSP Kopdit Mekar Sai Bandar Lampung (manajer beserta karyawan)

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April sampai dengan Juli 2021. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan 22 orang informan dari 30 orang karyawan KSP Mekar Sai untuk membantu menyampaikan informasi yang diperlukan. Adapun sebagian profil informan yang terpilih tertera pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan KSP Mekar Sai

No	Nama	Peran/ Jabatan	Usia
1	Antonius. Kiman	Manajer	54 tahun
2	Martinus Taryanto	Deputi Manajer	47 tahun
3	Suzana Margareta Suteja	Kabag Layanan dan Umum	39 tahun
4	Y. N. Pranandhito	Kepala bidang Usaha	34 tahun
5	Florensia Evindonta Bangun	Staf Kredit	28 tahun
6	Ayuningtyas Saputri	Kasir	32 tahun

Informan lainnya merupakan hasil pengembangan tahap pertama berjumlah 16 orang. Pola wawancara yang dilakukan menggunakan kuisener dengan pertimbangan

suasana pandemi covid 19 dan tuntutan pekerjaan pada karyawan. Penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam dengan informan hingga peneliti memperoleh hasil yang dibutuhkan. Untuk mendukung hasil penelitian yang diperoleh, peneliti melakukan kajian pustaka baik melalui pustaka maupun via internet.

Dalam menjawab rumusan masalah terkait dengan pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan di KSP Mekar Sai, peneliti melakukan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap informan yang mendalam hingga peneliti dapat memperoleh hasil yang diharapkan. Data tambahan dilakukan terhadap 16 orang karyawan lainnya dengan menggunakan kuesioner. Hal ini dilakukan mengingat kesibukan dan kondisi pandemi Covid 19. Selain itu dilakukan kajian pustaka dan data pendukung lainnya berupa dokumen KSP Mekar Sai. Data pendukung yang dimaksud dalam penelitian ini berupa dokumen tentang profil KSP Mekar Sai, struktur organisasi, dan beberapa data lainnya.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan jenis penelitian yang digunakan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Iskandar (2009: h 11), menyatakan bahwa pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan.



Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pendekatan dan observasi langsung kepada pimpinan maupun karyawan untuk melihat kondisi KSP Mekar Sai. Dalam proses penelitian, penulis mendapat respons yang sangat baik dari pihak jajaran manajemen KSP Kopdit Mekar Sai.

Pelaksanaan wawancara dilakukan setelah ada penetapan waktu dengan membuat jadwal pertemuan terhadap informan. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan protokol kesehatan seperti menggunakan masker dan menjaga jarak saat berbicara. Penyusunan jadwal wawancara tidak terlalu sulit bagi peneliti terutama informan yang diwawancarai secara tatap muka. Umumnya informan dapat dijumpai di kantor manajemen, namun karena kesibukan ada informan yang bersedia diwawancarai dengan cara berkunjung ke tempat kediamannya.

Pada saat proses wawancara atau sebelumnya, peneliti menyampaikan maksud dan tujuan dari penelitian yang dilakukan. Peneliti kemudian meminta izin untuk melakukan wawancara. Setelah informan bersedia untuk diwawancarai, kemudian peneliti memulai proses wawancara. Pelaksanaan wawancara mengikuti panduan yang telah dibuat oleh peneliti agar tidak bias.

Saat wawancara, peneliti menuliskan hasil wawancara serta dibantu dengan alat bantu rekam suara. Alat bantu rekam suara untuk membantu peneliti menulis ulang hasil wawancara. Hasil wawancara dituangkan dalam bentuk tulisan, dikumpulkan, dan di kelompokkan sesuai dengan hasil temuan.

Iskandar (2009: h 51), menambahkan bahwa hakekat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati

atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan focus penelitian dengan tujuan mencoba memahami. Selain itu juga menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau data yang diperlukan.

Relevansi penelitian yang dilakukan sesuai dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara untuk mengungkapkan data secara mendalam, observasi dan kajian dokumen pendukung tentang kegiatan sehari-hari informan dalam bekerja, serta pengamatan kegiatan yang dilakukan. Selain itu pengamatan jenis kegiatan yang dilakukan dan mengapa dilakukan dalam dunia kerja sehari-hari.

## **5. Teknik Analisis Data**

Pada penelitian ini, teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan pengumpulan data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Miles dan Huberman (dalam Pawito, 2008: h 84) menyampaikan teknik analisis interaktif disebut dengan *interactive model*. *Interactive model* terdiri atas tiga hal pokok yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Ketiga hal tersebut merupakan kegiatan yang saling berhubungan pada saat sebelum, selama, dan setelah pengumpulan data dalam bentuk yang seimbang sehingga dapat dianalisis.

Langkah awal yang dilakukan dalam proses analisis interaktif ini yaitu reduksi data (Idrus, 2009: h 91). Data hasil wawancara berupa dokumentasi deskripsi wawancara dalam bentuk tulisan. Deskripsi wawancara tersebut berupa kumpulan

pertanyaan dan jawaban saat melakukan wawancara dengan cara mencatat dan merekam. Form daftar pernyataan bahan wawancara tertera pada Lampiran. Pada tahapan ini, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam terhadap informan. Peneliti memohon kepada informan untuk mengisi form isian seperti nama, umur dan jabatan. Selanjutnya peneliti melanjutkan wawancar sesuai daftar pertanyaan yang ada dalam form pertanyaan. Saat wawancara, peneliti menyertai alat bantu rekam. Penggunaan alat bantu rekam, untuk membantu peneliti menulis data yang di peroleh .

Data yang diperoleh ditulis ulang dan dicocokkan dengan mendengarkan hasil rekaman. Pengelompokan data dilakukan setelah pengumpulan data dan menggunakan kata kunci dalam pengelompokkannya. Hal ini dapat mengurangi data yang tidak dibutuhkan dalam fokus ke topik penelitian.

Tahap berikutnya yaitu menganalisis data. Setelah data dikelompokkan dan disusun dan diperoleh kata kunci. Peneliti kemudian melihat pola yang ada di dalam kata kunci tersebut. Kata kunci merupakan data mentah yang kemudian disusun dan analisis, sehingga perannya penting untuk menemukan pola dalam analisis data. Analisis data dalam penelitian ini yaitu mengenai pola komunikasi organisasi yang terjadi dalam konteks komunikasi antara pimpinan, karyawan, dan sesama karyawan. Data yang sudah terkumpul kemudian dipaparkan dan diolah dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Teori yang digunakan yaitu pola komunikasi organisasi.

Data hasil analisis dikaji lebih lanjut sesuai dengan kata kunci. Data yang diperoleh tersebut kemudian dikelompokkan, dan menunjukkan keterkaitan dengan

Teknik komunikasi vertical, Media Komunikasi Organisasi di KSP Kopdit Mekar Sai, dan Faktor pendukung komunikasi organisasi di KSP Kopdit Mekar Sai.

Verifikasi data dilakukan sebagai wujud pemaknaan terhadap data yang sudah terkumpul. Penarikan kesimpulan akan dilakukan berdasarkan hasil kajian di lapang dan hasil analisis yang didapat.



## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Koperasi**

Kata Koperasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "co" yang berarti sama- sama, dan "operation" yang artinya bekerja atau bertindak. Pengertian koperasi berarti kerjasama dari sekelompok orang yang mempunyai kepentingan yang sama dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan anggota.

Beberapa definisi koperasi antara lain:

1. Koperasi menurut Drs. Moh Hatta (dalam Hendrojogi, 2002: h 392) adalah