

**STRATEGI KOMUNIKASI *SERVICE EXCELLENT* KOPERASI UNIT
DESA (KUD) “MAKMUR” DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH KECAMATAN LEMBEYAN KABUPATEN MAGETAN**

SKRIPSI



Oleh :

ERVINDA EKO SAPUTRO

12240193

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2016

**STRATEGI KOMUNIKASI *SERVICE EXCELLENT* KOPERASI UNIT
DESA (KUD) “MAKMUR” DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH KECAMATAN LEMBEYAN KABUPATEN MAGETAN**

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Oleh :

ERVINDA EKO SAPUTRO

12240193

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2016

HALAMAN LOGO



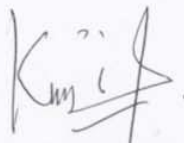
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh **Ervinda Eko Saputro** ini,

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh.

Ponorogo, 03 September 2016

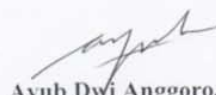
Pembimbing I



Krisna Megantari, S.Sos, M.A

NIDN. 0724048604

Pembimbing II



Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si

NIDN. 0725038605

HALAMAN PERSETUJUAN TEAM PENGUJI

Skripsi oleh Ervinda Eko Saputro ini,

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada hari : Senin

Tanggal : 05 September 2016


Pukul : 11.30-12.30 WIB


DEWAN PENGUJI

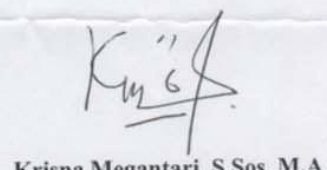
Penguji I

Penguji II

Penguji III


Drs. Pinarayo, MM
NIDN. 0729066201


Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si
NIDN. 0725038605


Krisna Megantari, S.Sos, M.A
NIDN. 0724048604

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Jusuf Harsono, M.Si
NIDN. 0713016201

HALAMAN MOTTO

“Jangan khawatir dengan dunia, karena itu milik Allah. Jangan khawatirkan pula rizkimu, karena semua itu dari Allah. Tapi fokuslah untuk memikirkan satu hal, bagaimana menjadikan Allah ridho kepadamu”

(Ustadz Musyaffa Ad Dariny)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik.

Adikku, tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersamamu, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, dan doaku untukmu semoga Allah Swt senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan-Nya untukmu serta diberikan kelancaran untuk menyelesaikan Sekolah Polisi Negara (SPN)

Dan tak lupa Dosen Pembimbing Tugas Akhirku, Krisna Megantari, S.Sos, M.A dan Bapak Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si yang telah membantu saya selama ini, sudah dinasehati, sudah diajari, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak. Serta penulis ucapkan banyak terimakasih kepada Kepala dan Pengurus lembaga KUD "MAKMUR" yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Assalamualaikum,

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah, serta inayah- Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah seperti saat ini.

Dengan usaha, kerja keras, dan Ridho Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **STRATEGI KOMUNIKASI SERVICE EXCELLENT KOPERASI UNIT DESA (KUD) “MAKMUR” DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH KECAMATAN LEMBEBAN KABUPATEN MAGETAN**

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan ketulusan hati menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT dan Nabi besar Muhammad SAW, beserta para sahabat
2. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
3. Bapak Ayub Dwi Anggoro S.Ikom, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.

4. Ibu Krisna Megantari, S.Sos, M.A dan Bapak Ayub Dwi Anggoro, S.Ikom, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Deni Wahyu Tricana, S.Sos selaku dosen wali yang memberikan motivasi dan semangat untuk terselesainya skripsi ini.
6. Kepala dan Pengurus lembaga Koperasi Unit Desa (KUD) “MAKMUR” terimakasih atas kerjasamanya.
7. Ibunda dan Ayahanda Tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, doa, memberikan nasehat serta dukungan moril maupun materil.
8. Rekan-rekan Tahun Angkatan 2012 Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
9. Seluruh informan yang tidak bisa disebutkan satu per satu, tetapi tidak mengurangi rasa terimakasih penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini. Sehingga penulis berharap atas kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi para pembaca.

Ponorogo, September 2016

Ervinda Eko Saputro

12240193

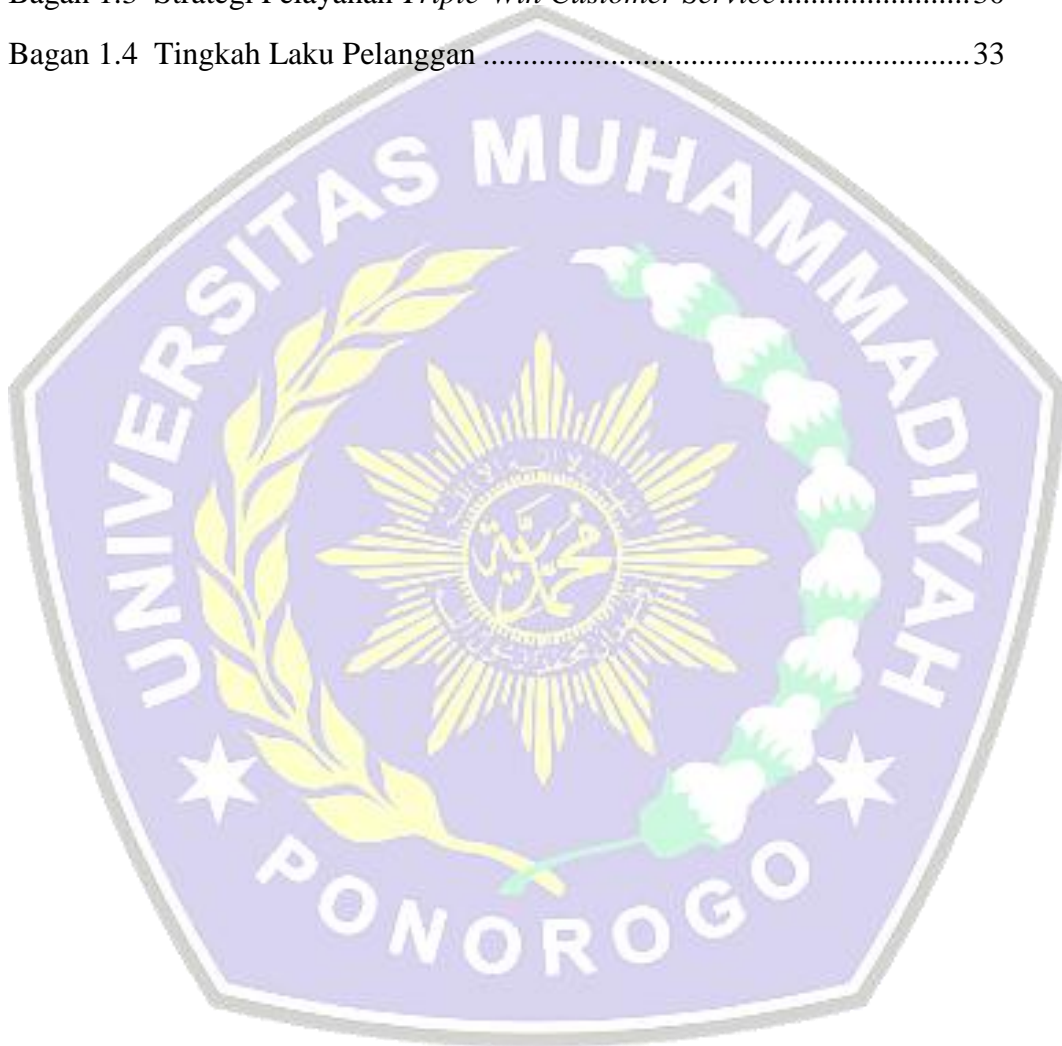
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN LOGO	iii
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN TEAM PENGUJI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR BAGAN	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Hasil Penelitian	5
E. Penegasan Istilah	5
F. Metode Penelitian	9
1. Jenis Penelitian	9
2. Lokasi Penelitian	10
3. Teknik Sampling	10
4. Sumber Data	10
5. Teknik Pengumpulan Data	11
6. Teknik Analisis Data	13
7. Teknik Triangulasi	16

G. Landasan Teori	16
1. Komunikasi.....	16
2. Strategi Komunikasi	20
3. Humas (<i>Public Relations</i>).....	25
4. Hubungan <i>Public Relations</i> dan Pelayanan Prima	28
5. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	29
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	35
B. Profil Lembaga	35
C. Visi & Misi.....	36
D. Struktur Organisasi Pengurus.....	36
E. Pembagian Tugas Pengurus.....	37
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA	
A. Penyajian Data	40
B. Analisa Data	54
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Komponen dalam analisis data	14
Bagan 1.2	Proses komunikasi	18
Bagan 1.3	Strategi Pelayanan <i>Triple-Win Customer Service</i>	30
Bagan 1.4	Tingkah Laku Pelanggan	33



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan pihak Koperasi Unit Desa	41
Tabel 1.2 Informan pihak nasabah Koperasi Unit Desa	41
Tabel 1.3 Rekap data keuangan	53



ABSTRAK

ERVINDA EKO SAPUTRO, 12240193. *Strategi Komunikasi Service Excellent Koperasi Unit Desa (Kud) “Makmur” Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Kecamatan Lembeyan Kabupaten Magetan*

Koperasi merupakan salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan maupun barang yang berperan penting di tengah masyarakat. Dalam penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi *Service Excellent* Koperasi Unit Desa (KUD) “MAKMUR” dalam meningkatkan jumlah nasabah Kecamatan Lembeyan Kabupaten Magetan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan tersebut terhadap peningkatan jumlah nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dengan 6 informan yaitu kepala, sekretaris, dan divisi unit simpan pinjam dan dokumentasi. Hasil dari penelitian adalah KUD “MAKMUR” Lembeyan telah menerapkan strategi komunikasi *Service Excellent* yang meliputi kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*) yang sudah berjalan dengan baik. Strategi tersebut berjalan dengan efektif hal ini dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah KUD “MAKMUR” Lembeyan yang melakukan kegiatan simpan pinjam dalam kurun waktu 2 tahun terakhir yaitu tahun 2014 dan tahun 2015.

Kata Kunci: *Strategi Komunikasi Service Excellent, KUD “MAKMUR” Lembeyan dalam meningkatkan jumlah nasabah.*