

# **PENGARUH PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN MOTIVASI KERJA YANG BERDAMPAK PADA KINERJA KOPERASI SETIA BUDI WANITA MALANG**

**Choirul Insyiah<sup>1</sup>, Bambang Sigit Pramono<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

[Lingveasna@gmail.com](mailto:Lingveasna@gmail.com), [pramonob14@gmail.com](mailto:pramonob14@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa dan mengungkapkan pengaruh pengelolaan sumber daya manusia dan komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja yang berdampak pada kinerja koperasi. Desain penelitian ini adalah kualitatif dan jenis data yang digunakan berasal dari jawaban sebanyak 75 responden yang merupakan anggota dan pengurus koperasi. Teknik yang digunakan adalah melalui kuisioner dan wawancara. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dan komunikasi interpersonal besar pengaruhnya terhadap motivasi kerja pengurus dan anggota dalam berkoperasi. Dan motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja koperasi. Artinya bahwa komunikasi interpersonal dan motivasi adalah salah satu kunci keberhasilan dalam upaya meningkatkan kinerja koperasi terkait dengan implementasi tata kelola sumber daya manusia, komunikasi dan motivasi kerja pengurus juga anggota koperasi.

**Kata Kunci :** Pengelolaan Sumber daya Manusia, Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja, Kinerja Koperasi

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to analyze and reveal the influence of human resource management and interpersonal communication on work motivation, which in turn affects the performance of cooperatives. The research design employed in this study is qualitative, and the data were collected through questionnaires and interviews from 75 respondents who are members and administrators of cooperatives. The results of this study demonstrate that human resource management and interpersonal communication have a significant influence on the work motivation of administrators and members in cooperative settings. Additionally, work motivation significantly affects the performance of cooperatives. This implies that interpersonal communication and motivation are key factors in successfully improving the performance of cooperatives, particularly in relation to the implementation of human resource governance, communication, and work motivation among cooperative administrators and members.*

**Keyword :** Human Resource Management, Interpersonal Communication, Work Motivation, Cooperative Performance.

## A. PENDAHULUAN

Kinerja organisasi merupakan hal penting sebagai hasil akhir dari semua aktivitas organisasi, yang dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat kemampuan, keberhasilan dan proses kerja organisasi apakah sudah sesuai dengan harapan atau belum. Kinerja organisasi dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya sumber daya manusia, komunikasi serta motivasi khususnya pada organisasi koperasi. Begitu juga dengan pengembangan pengelolaan SDM saat ini harus memenuhi kebutuhan organisasi dan tuntutan perkembangan. Karena dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi pengelolaan SDM diarahkan untuk mendukung bisnis yang luas dan berkembang. Pada dasarnya bisa dikatakan bahwa untuk bertahan dalam persaingan maka pengelolaan SDM memberikan suatu peran strategis, dengan memastikan bahwa kompetensi pengurus dapat memenuhi tuntutan kinerja organisasi koperasi saat ini.

Mengelola organisasi bukanlah hal yang mudah, begitu juga dengan organisasi koperasi sehingga membutuhkan banyak ketrampilan untuk mengelola sumber daya manusia dan memperlancar pelaksanaannya. Karena Sumber daya manusia memerlukan pengelolaan yang efektif agar dapat menciptakan kinerja yang baik bagi organisasi. Hal ini disebabkan pengelolaan Sumber Daya Manusia saat ini dituntut untuk lebih pro aktif dan responsif. Di antara begitu banyak ketrampilan yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi, ada satu cara yang dapat menyatukan seluruh aspek untuk bersinergi mencapai tujuan organisasi koperasi, yaitu ketrampilan dan kemampuan dalam berkomunikasi untuk menciptakan suasana berorganisasi yang dapat memotivasi para pengurus dan anggotasehingga mereka mampu memberikan kinerja terbaiknya. Sebab kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi pada ekonomi (Armstrong dan Baron, 1998 :15).

Secara khusus Organisasi Koperasi, seperti metamorphosis berusaha keras agar komunikasi di dalam dan di luar koperasi terbuka, jujur dan jelas. Mereka memahamibahwa keberhasilan yang dicapai salah satunya bergantung pada kemampuan pengurus dan anggota dalam berkomunikasi secara efektif. Karena untuk mencapai sebuah kinerja yang baik, juga dibutuhkan ketrampilan komunikasi yang baik. Menurut Muhammad (2002 : 95–196), jenis - jenis komunikasi organisasi antara lain adalah: komunikasi verbal, komunikasi nonverbal, komunikasi interpersonal, komunikasi kelompok kecil, dan komunikasi publik. Namun Jenis

komunikasi interpersonal adalah yang paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan pada organisasi, komunikasi interpersonal mempunyai peran yang sangat penting. Salah satu diantaranya ialah peran atasan atau pengurus dalam hal komunikasi. Salah satu hal penting untuk mencapai tujuan organisasi yaitu dengan meningkatkan kinerja pengurus dan anggota secara perorangan. Karena, dengan meningkatnya kinerja pengurus dan anggota dapat memberikan dampak yang tepat terhadap perubahan perilaku pengurus dan anggota yang diwujudkan dalam peningkatan produktifitas kerja. Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja diperkuat dengan Teori Motivasi dari Herzberg atau yang juga dikenal sebagai Teori Dua Faktor. Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg dengan asumsi bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap individu terhadap pekerjaan bisa sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan. Dengan kata lain sikap pengurus dan anggota dalam organisasi bisa menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian yang ingin diraih oleh suatu organisasi.

Herzberg memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan faktor intrinsik (*Motivator Factor*) dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor-faktor ekstrinsik/pemeliharaan (*Hygiene Factor*). Faktor-faktor ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi : (1) Upah, (2) Kondisi kerja, (3) Keamanan kerja, (4) Status, (5) Prosedur perusahaan, (6) Mutu penyeliaan, (7) Mutu hubungan interpersonal antar sesama rekan kerja, atasan, dan bawahan. Sedangkan, faktor Intrinsik meliputi : (1) Pencapaian prestasi, (2) Pengakuan, (3) Tanggung Jawab, (4) Kemajuan, (5) Pekerjaan itu sendiri, (6) Kemungkinan berkembang. Faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik/pemeliharaan menurut Herzberg harus dapat terwujud secara bersama-sama dan saling mendukung. Faktor intrinsik merupakan faktor motivasi yang ditujukan pada perwujudan kepuasan kerja sedangkan faktor pemeliharaan (*hygiene*) akan mempengaruhi timbulnya ketidakpuasan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor pencipta kepuasan harus ditingkatkan dan faktor ketidakpuasan harus mendapat perhatian untuk diminimalisir.

Secara umum penelitian ini dimaksudkan untuk memahami berbagai kompleksitas dinamika dan proses-proses social. Peneliti tertarik untuk meneliti koperasi Setia Budi Wanita Malang dikarenakan hal unik dikoperasi tersebut yakni tingginya motivasi anggota dan pengurus dalam berkoperasi. Melihat pengaruh yang sangat penting antara pengelolaan sumber daya manusia dan proses komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi khususnya komunikasi

interpersonal dan juga motivasi pengurus dan anggota maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “pengaruh pengelolaan sumber daya manusia, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja yang berdampak pada kinerja koperasi Setia Budi Wanita Malang”

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

Pengelolaan sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi. Sesuai dengan kodratnya, individu yang merupakan makhluk sosial dan memiliki keterbatasan kemampuan tenaga maupun waktu, yang tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri. Maka setiap individu akan melakukan kerjasama agar kebutuhan dan keinginannya dapat terpenuhi. Dalam hal ini mereka dapat bekerja sama dengan orang lain melalui organisasi untuk mencapai tujuan.

Keberadaan individu dalam organisasi mempunyai kedudukan penting, demikian juga dengan individu yang menjadi anggota koperasi. Melalui kemampuan yang dimilikinya, anggota Koperasi dapat bekerja sama dan beraktifitas untuk dapat mewujudkan tujuan organisasi. Koperasi yang didirikan oleh sekelompok orang pada hakikatnya mempunyai tujuan yang sama, yaitu keberhasilan dalam mempertahankan kelangsungannya, guna mensejahterakan anggotanya. Untuk dapat mencapai tujuan tersebut, Koperasi akan berusaha untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada, khususnya sumber daya manusia. Fungsi manajemen pada Koperasi dilakukan oleh pengurus Koperasi mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, sampai dengan pengawasan. Hal ini di gunakan untuk mengelola sumber daya manusia, keuangan, permodalan, maupun pelayanan kepada anggota. Ada 4 aspek yang menjadi tolak ukur keberhasilan manajemen sumber daya manusia di koperasi. Yaitu aspek organisasi, aspek tata laksana dan manajemen, aspek produktivitas, serta aspek manfaat dan dampak (Dinas Koperasi Propinsi dan UMKM Jawa Timur , 2009).

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi antarpribadi atau yang lebih dikenal dengan komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya dilakukan secara tatap muka oleh satu orang dan pesan tersebut diterima oleh orang lain baik lebih atau sekelompok kecil orang, dengan tujuan agar penerima pesan bisa menerima langsung pesan yang disampaikan dan memberikan

umpan balik segera. Hardjana (2003:85) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.”

Sedangkan Mulyana (2010:81) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal.” Hal yang sama juga diperkuat oleh pernyataan Devito dan Arni Muhammad mengenai definisi komunikasi interpersonal.

Devito (dalam Effendy, 2003:30) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera”. Begitupun Muhammad (2005:153) menyatakan bahwa, “Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seseorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (komunikasi langsung) “.

Jika dilihat dari beberapa definisi komunikasi interpersonal diatas, sifat umum dari komunikasi interpersonal yaitu pesan disampaikan secara langsung dan spontan, memberikan umpan balik segera, dan peserta komunikasi berperan fleksibel. Karna komunikasi interpersonal adalah yang paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis.

### **Teori Motivasi Herzberg**

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg dengan asumsi bahwa hubungan seorang individu dengan pekerjaan adalah mendasar dan bahwa sikap individu terhadap pekerjaan bisa sangat baik menentukan keberhasilan atau kegagalan. Dengan kata lain sikap karyawan dalam perusahaan atau organisasi bisa menentukan berhasil atau tidaknya pencapaian yang ingin diraih oleh suatu perusahaan atau organisasi. (Robbins & Judge, 2008:227).

Herzberg memandang bahwa kepuasan kerja berasal dari keberadaan faktor intrinsik (*Motivator Factor*) dan bahwa ketidakpuasan kerja berasal dari ketidakberadaan faktor-faktor ekstrinsik/pemeliharaan (*Hygiene Factor*). Faktor-faktor ekstrinsik (konteks pekerjaan) meliputi : (1) Upah, (2) Kondisi kerja, (3) Keamanan kerja, (4) Status, (5) Prosedur perusahaan, (6) Mutu

penyeliaan, (7) Mutu hubungan interpersonal antar sesama rekan kerja, atasan, dan bawahan. Sedangkan, faktor Intrinsik meliputi : (1) Pencapaian prestasi, (2) Pengakuan, (3) Tanggung Jawab, (4) Kemajuan, (5) Pekerjaan itu sendiri, (6) Kemungkinan berkembang. Faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik/pemeliharaan menurut Herzberg harus dapat terwujud secara bersama-sama dan saling mendukung. Faktor intrinsik merupakan faktor motivasi yang ditujukan pada perwujudan kepuasan kerja sedangkan faktor pemeliharaan (*hygiene*) akan mempengaruhi timbulnya ketidakpuasan kerja. Sehingga dapat dikatakan bahwa faktor pencipta kepuasan harus ditingkatkan dan faktor ketidakpuasan harus mendapat perhatian untuk diminimalisir.

### **Kinerja Koperasi**

Kinerja organisasi menurut Sinambela (2012 : 186) didefinisikan sebagai berikut organisasi efektivitas untuk memenuhi kebutuhan dari setiap kelompok melalui usaha yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kemampuan organisasi secara berkelanjutan. Kepuasan suatu pekerjaan atau yang biasa disebut dengan kinerja merupakan bagian penting dalam manajemen sumber daya manusia suatu organisasi dan perlu diperhatikan karena dalam meningkatkan prestasi kerja pengurus dan anggota yang mana akan berdampak kepada prestasi dan pencapaian tujuan organisasi.

Mahmudi (2010 : 21) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah pegawai dan pekerjaan yang dilakukannya. Sedangkan Martoyo (2000: 92) menyatakan bahwa penilaian keberhasilan suatu pekerjaan atau *performance appraisal* merupakan alur dari evaluasi kinerja yang seharusnya dilakukan didalam organisasi. Penilaian kinerja koperasi adalah media yang tepat dan bermanfaat untuk melihat, mengavaluasi dan memotivasi anggota dan pengurus terhadap pertumbuhan serta pengembangan koperasi. Bernardi dan Russel (Gomes, 1993 :379) mengajukan enam kriteria yang dipergunakan untuk menilai kinerja suatu organisasi yaitu : *quality*, mengetahui langkah atau proses pelaksanaan dari aktivitas yang dilaksanakan hampir sesuai dengan tujuan yang diharapkan; *quantity*, besar kisaran yang diperoleh, misal besar dari hitungan rupiah, besar unit, tingkat perputaran aktivitas yang dilakukan sampai selesai; *timeline*, jangka waktu untuk menyelesaikan sesuai yang diharapkan dengan mengkomunikasikan yang berwenang dan pihak lain tersedia waktu dalam melaksanakan aktivitas lain; *costeffectiveness*, merupakan; pemanfaatan kualitas tenaga kerja, dana, kecanggihan IT, bahan peralatan yang maksimal untuk memperoleh hasil yang diharapkan atau mengurangi tingkat keuntungan atau

pengurang kerugian pemberdayaan sumber daya; *need for supervisor*, sebagai tingkat perkembangan personil organisasi untuk menjalankan fungsi tanpa supervisor guna mencegah perilaku yang tidak diharapkan; *interpersonal Impact*, adalah tingkatan ukuran karyawan untuk menjaga nama baik, harga diri, dan mampu melaksanakan kerja sama baik sesama pengurus maupun anggota.

### C. METODE

Penggunaan metodologi penelitian dalam suatu penelitian tidak ada yang mutlak, artinya suatu metode penelitian baik itu metode kualitatif ataupun metode kuantitatif tidak dapat dikatakan salah satunya lebih unggul dari yang lainnya. Ini dikarenakan penggunaan metode penelitian yang cocok dalam sebuah penelitian terletak pada tujuan penelitian itu sendiri dan sejauh mana penelitian itu berguna untuk memecahkan persoalan kemanusiaan dan meningkatkan kesejahteraan manusia. Berkaitan dengan itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisa dan mengungkapkan pengaruh pengelolaan sumber daya manusia dan komunikasi interpersonal terhadap motivasi kerja yang berdampak pada kinerja koperasi. Oleh karena itu, metode penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kualitatif karena permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak berkenaan dengan angka-angka tetapi mendeskripsikan, menganalisa, menguraikan dan menggambarkan komunikasi yang digunakan pengurus (ketua) koperasi dengan anggota, dan juga anggota dengan anggota koperasi itu sendiri.

Lokasi penelitian adalah koperasi konsumen Setia Budi Wanita Malang jalan Raden Intan Kav. 108 Arjosari Blimbing Kota Malang Jawa Timur. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah Koperasi Konsumen Setia Budi Wanita, Malang Jawa Timur yang meliputi pengurus dan anggota.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini data kualitatif, data primer diperoleh langsung dari responden yang merupakan anggota dan pengurus koperasi Setia Budi Wanita Malang.

Populasi yang menjadi sasaran penelitian ini dan sekaligus menjadi narasumber data adalah pengurus dan anggota koperasi. Untuk dapat membuat diskripsi tentang permasalahan secara mendalam, dibutuhkan responden maupun rentang waktu yang cukup memadai. Dalam arti orang yang dijadikan sumber data adalah orang yang benar-benar mewakili seluruh populasi dan mencerminkan komunitas dari keseluruhan subyek penelitian yaitu sebanyak 75 responden.

Kerana dalam penelitian ini yang menjadi focus perhatian adalah tentang pengurus koperasi beserta anggotanya.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penelitian lapangan observasi partisipasi dengan dibantu metode wawancara dan penyebaran angket kuisisioner. Data dalam penelitian kualitatif selalu berbentuk kata-kata bukan rangkaian angka. Proses analisa data dalam penelitian ini terdiri dari tiga alur yang dilakukan secara bersamaan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

#### **D. TEMUAN**

Sebagai seorang pengendali koperasi pengurus atau ketua koperasi dalam melaksanakan dan menjalankan tugasnya selalu menjadi panutan bagi pengurus yang lain maupun anggotanya. Dalam berkomunikasi terkadang pengurus memakai bahasa gado-gado yakni “Indonesia campur Jawa”. Ada beberapa bahasa yang sering digunakan dalam interaksi atau dalam berkomunikasi oleh pengurus dengan para anggota seperti kata “nyuwun tulung” yang artinya dalam bahasa Indonesia “minta tolong”. Dan kata “ayo ibu-ibu” yang merupakan ajakan dan motivasi untuk lebih giat berkoperasi dan mengembangkan serta memajukan koperasi karna koperasi merupakan milik bersama yaitu milik anggota.

Berdasarkan dari wawancara dan jawaban responden terhadap kuisisioner menunjukkan bahwa responden yang merupakan anggota cenderung setuju bahwa penekanan pelunasan pada simpanan wajib merupakan tolok ukur yang paling mempengaruhi pengelolaan sumber daya manusia. Berbeda halnya dengan komunikasi bahwa kelima (5) indikator atau tolok ukur komunikasi interpersonal yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan sangat besar mempengaruhi dan memotivasi pengurus dan anggota dalam hal ini mengkomunikasikan hingga akhirnya anggota membayar simpanan wajib, simpanan pokok dan aktif memberikan saran-saran untuk perbaikan dan kemajuan koperasi.

Tidak hanya itu jawaban responden secara keseluruhan menunjukkan bahwa motivasi kerja sangat dipengaruhi oleh adanya pemahaman kewajiban sebagai anggota koperasi Setia Budi Wanita Malang. Dari jawaban responden anggota juga memahami bahwa kinerja koperasi dipengaruhi oleh quality, quantity, cost effectiveness, need for supervisor dan interpersonal impact, anggota koperasi juga memahami dan setuju bahwa selain pengurus anggota juga



mendapatkan pelatihan tentang koperasi dan senantiasa mendukung laporan perkembangan koperasi yang selalu meningkat.

#### **E. BAHASAN**

Pengelolaan sumber daya manusia ditentukan oleh pelunasan simpanan pokok Anggota, pelunasan simpanan wajib anggota, rapat pengurus, RAT, dan rasio peningkatan jumlah anggota. Kontribusi yang paling utama pada pengelolaan sumber daya manusia adalah pelunasan simpanan wajib, ini karena simpanan wajib merupakan simpanan yang harus dilunasi oleh anggota setiap bulan. Berdasarkan pada kriteria pelunasan simpanan wajib, menunjukkan bahwa mayoritas anggota koperasi setia Budi Wanita Malang telah memenuhi kewajibannya untuk melunasi simpanan pokok anggota. Hal ini berarti, sebagai sumber daya manusia di koperasi setia budi wanita Malang, mereka telah sadar akan kewajibannya sebagai anggota koperasi yaitu membayar atau melunasi simpanan wajib. Dengan pelunasan simpanan wajib ini lah modal koperasi setia Budi wanita Malang semakin besar. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ratnawati (2015) yang menyatakan bahwa pelunasan simpanan wajib merupakan modal utama yang besar bagi sebuah koperasi wanita.

Proses komunikasi yang efektif akan memberikan dampak positif bagi pelaku komunikasi tersebut, misalnya munculnya pemahaman, keinginan anggota dan pengurus untuk melakukan sebuah tindakan, pengaruh yang terjadi pada sikap, dan hubungan yang terjalin antar individu pun semakin baik, sama halnya dengan apa yang saat ini terjadi. Pengukuran yang dilakukan untuk mengetahui proses komunikasi ini pun dengan menggunakan 5 indikator yang terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi yang saat ini diterapkan memberikan pengaruh yang besar pada sikap pengurus dengan anggota dan hubungan antar sesama pengurus, bisa dikatakan bahwa dampak dari komunikasi ini membuat hubungan masing-masing individu menjadi semakin baik. Ini berarti bahwa komunikasi memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kinerja pengurus dan anggota yang ada, karena semakin baik komunikasi yang dilakukan oleh pihak organisasi koperasi, maka dampak positif pun akan semakin meluas bagi pengurus dan anggota yang nantinya bisa mempengaruhi kinerja koperasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu milik Dimas Okta Ardiansyah pada tahun 2016 menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja koperasi. Hasil penelitian ini

juga didukung dengan teori Hariandja (2002 : 96) bahwa komunikasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan kerja, sehingga hal ini mudah dipahami sebab komunikasi yang tidak baik bisa mempunyai dampak yang luas terhadap kehidupan organisasi, misalnya konflik antar pengurus, pengurus dan anggota, kesenjangan pengurus dan begitupun sebaliknya.

Motivasi kerja pada koperasi Setia Budi Wanita Malang terdiri atas dua indikator yakni faktor *motivation* dan faktor *hygiene*. Faktor *motivation* diutamakan pada pemahaman anggota dan pengurus terhadap tugas, kewajiban dan tanggung jawab terhadap koperasi. Ini dibuktikan dengan bahwa anggota memahami penuh atas apa yang telah menjadi kewajibannya. Sedangkan faktor *hygiene* anggota dan pengurus terdorong untuk mengembangkan diri dengan menciptakan kreativitas baru dalam meningkatkan sumber daya manusia untuk perkembangan dan kinerja koperasi Setia Budi Wanita Malang. Motivasi kerja merupakan suatu dorongan atau kekuatan untuk melakukan pekerjaan dan kewajiban dalam mengembangkan koperasi melalui komunikasi dan partisipasi. Anggota menyadari sepenuhnya bahwa sebagai anggota mereka “saya adalah sebagai pemilik di Koperasi Setia Budi Wanita Malang”. Bahkan lebih jauh dari itu anggota juga menerapkan fungsinya sebagai pengguna dan pemeran serta di koperasi dengan baik. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Muryani (2018) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan satu dorongan yang kuat untuk berkomunikasi dan berpartisipasi.

Dalam pembahasan kinerja koperasi ada lima indikator yang dijadikan tolak ukur yaitu : *Quality* dalam penelitian pada koperasi diutamakan keikutsertaan pengurus dan anggota dalam pelatihan dan pendidikan secara berkala untuk persiapan pergantian pengurus. *Quantity* pada koperasi Setia Budi Wanita Malang mengutamakan pengurus koperasi melaksanakan RAT tidak melebihi bulan yang telah ditentukan menjadi sebagai ambang batas pelaporan Koperasi. *Cost-Effectiveness*, lebih mengutamakan pada anggota koperasi wajib mengembalikan pinjaman tepat waktu sesuai dengan peraturan di Koperasi yang telah disepakati. *Need For Supervisor* simpanan anggota di koperasi setia budi wanita Malang dapat diambil sewaktu-waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku. *Interpersonal Impact* lebih meningkat kemampuan pengurus berkomunikasi baik terhadap anggota dalam memberikan saran pada anggota yang aktif maupun yang tidak aktif. Secara umum ini sudah menunjukkan bahwa kinerja koperasi Setia Budi Wanita Malang sudah sangat baik dan berkembang dengan pesat.

## **F. KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia, komunikasi interpersonal, motivasi kerja dan kinerja koperasi sudah menunjukkan keterlibatan aktif dalam menyelenggarakan koperasi di Koperasi Setia Budi Wanita Malang. Pengurus dan anggota dinilai baik dalam penyelenggaraan pengelolaan sumber daya manusia koperasi, peran pengurus dinilai baik dalam menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan yang diberikan terhadap anggota dan pengurus sudah tepat sasaran guna membangun dan mengembangkan koperasi Setia Budi Wanita Malang. Komunikasi yang saat ini diterapkan telah memberikan dampak positif bagi pengurus dan anggotanya, yaitu perubahan sikap ke arah yang lebih baik dan juga hubungan antar pengurus, pengurus dan anggota yang semakin membaik pula. Motivasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja pengurus dan anggota. Hal ini dibuktikan karena hasil penelitian menyatakan bahwa pemberian motivasi dengan tepat akan membentuk pola pikir anggota dan pengurus untuk bertindak dan melakukan sesuatu yang sesuai dengan kondisi koperasi. Motivasi sebagai dorongan dan kekuatan pengurus dan anggota untuk melaksanakan hak dan kewajiban sudah sangat baik dalam pengembangan koperasi Setia Budi Wanita Malang, ini dibuktikan dengan partisipasi anggota yang aktif dalam menyelenggarakan kegiatan. Kinerja koperasi secara umum sudah sangat memuaskan tidak hanya bagi para anggota karena koperasi Setia Budi Wanita Malang masuk dalam 100 koperasi yang berprestasi dan koperasi terbesar Nasional.

## REFERENSI

- [1] Armstrong M, Baron A. 1998. *Developing Practice Performance Management*. British: Institute of Personnel Development.
- [2] Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Aswaja Pressindo.
- [3] Anwar, M. A. (2016). *Pengaruh Sumber Daya Internal, Budaya Organisasi dan Strategi Bersaing Terhadap Motivasi dan Kinerja Koperasi Simpan Pinjam Jombang*. Malang : Desertasi Universitas Merdeka Malang.
- [4] Bernadin, H. J., & Russel, J. E. (1993). *Human Resource Manajemen*. New Jersey : International Editions Upper Saddle Rivers, Prentice Hall. p. 279.
- [5] Budi Harjo, A. (2011). *Menuju Pencapaian Kinerja Optimum. Sintesis Teori untuk Mengungkap “ Kotak Hitam ” Organisasi*. Jakarta : Prasetya Mulya Publishing.
- [6] Chaniago, A. (1993). *Perkoperasian Bandung* : Angkasa
- [7] Dinas Koperasi Usaha Mikro dan Menengah Provinsi Jawa Timur. (2014). *Rencana Strategi tahun 2009 sampai 2014*. Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- [8] Dinas Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah Provinsi Jawa Timur. (2015). *Rencana Strategi Tahun 2014 sampai 2019*. Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
- [9] Effendy, Onong U. (2003). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- [10] Febriana, Annisa F. (2012). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan Terhadap Tingkat Kinerja Karyawan PT. Armada Finance Cabang Surakarta*. <http://e-journal.uajy.ac.id/>
- [11] Hardjana, Agus M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- [12] Hasibuan, Malayu S. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ke Sembilan. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- [13] Herzberg. *Teori Motivasi / Teori dua Faktor Herzberg*.  
<http://perilakuorganisasi.com/teori-dua-faktor.html>
- [14]<http://sbwmalang.com/sejarah-singkat>
- [15]Junusi, R. E. (2009). Analisis Pertisipasi Komitmen dan Kemampuan Berinovasi Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Koperasi Pondok Pesantren *Conference Proceedsing, Annual International Conference On Islamic Stuidies (AICIS XII)*.
- [16]Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- [17] Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [18] Mangkuprawira, Sjafri & Hubeis, Aida V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia
- [19] Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- [10] Muhammad, Arni. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [21] Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan Ke-14. Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- [22]Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP STIM YKPN : Yogyakarta.
- [23]Martoyo, Susilo. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- [24]Purnawaty (2017). *Pengaruh Motivasi Berkoperasi Dan Pelayanan Koperasi Terhadap partisipasi Anggota Koperasi Unit Desa (KUD) Marga Jaya Petaling Muaro Jambi*. Artikel. Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan universitas Jambi
- [25]Ratnawati, (2015). *Mengelola Sumber Daya Manusia Pada Koperasi Wanita (penilaian Kinerja Kopwan Berdasarkan Aspek Organisasi)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wisnuwardana Malang

[26]Rusyana *et al* (2016). Pengaruh Partisipasi , Komitmen Dan Kemampuan Inovasi Anggota Terhadap Arah Pengembangan Koperasi. *Journal of Management.Vol.2 No.2*.

[27] Rivai, Veithzal. (2004). *Manajemen SDM untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

[28] Robbins, Stephen R & Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

[29] Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis, Buku 1 Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.

[30] Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-17 Bandung: PenerbitAlfabeta.

[31] Suwatno, dan Priansa, Donni J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta

[32]Sitio,Arifin&Halomoan,Tamba. (2001).Koperasi : *Teori dan Praktik*.Jakarta : Erlangga

[33]Sinambela, Lijan Poltak. (2012). *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu: Yogyakarta