

**Pelatihan Perkoperasian
bagi Anggota Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah Khusus Ibukota Jakarta:
Urgensi Komunikasi dalam Pengembangan Koperasi**

Ami Purnamawati

Universitas Koperasi Indonesia

amipurnamawati@ikopin.ac.id

ABSTRAK

Koperasi merupakan wadah yang memiliki prinsip dari anggota, untuk anggota dan oleh anggota. Pada pernyataan tersebut tersirat jelas bagaimana partisipasi aktif anggota menjadi kekuatan dalam keberhasilan segala aspek koperasi. Aspek inti koperasi adalah aspek sumber daya manusia, aspek usaha, dan aspek permodalan koperasi. Dalam menjalankan seluruh aktivitasnya koperasi mensyaratkan sinergitas anggota, pengurus dan pengawas koperasi. Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah (KPPD) DKI Jakarta yang jumlah anggotanya 10.214 orang secara rutin menyelenggarakan kegiatan pendidikan anggota sebagai implementasi dari nilai koperasi. Upaya untuk peningkatan pemahaman anggota tentang perkoperasian berkaitan dengan Pengembangan Bisnis Koperasi dilaksanakan pada tanggal 26-28 Agustus 2022, di Hotel Royal Safari Garden-Bogor. Salah satu topik yang menjadi pembahasan adalah Urgensi Komunikasi Dalam Pengembangan Koperasi. Pelatihan dilakukan dengan teknik presentasi, diskusi kelompok dan *games*. Teknik-teknik ini dilakukan sesuai dengan tujuan pelatihan untuk memberikan informasi sebagai upaya meningkatkan pemahaman anggota, mendorong anggota agar aktif memberikan tanggapan pada suatu pertanyaan dan terlibat aktif dalam sesi pelatihan. Metode tersebut dipilih dengan berdasar pada kondisi peserta pelatihan yang berasal dari dinas pemerintah yang berbeda dan belum saling mengenal. Pada saat kegiatan pemberian materi, para peserta berinteraksi dalam mengerjakan *games* dan diskusi kelompok. Peserta aktif dipilih oleh pemateri untuk disampaikan kepada panitia pelatihan yang akan mempertimbangkannya untuk mendapat *reward* pada saat upacara penutupan.

Kata Kunci: Anggota, Komunikasi Bisnis Efektif, Pengembangan Usaha

ABSTRACT

Cooperative is an organization that has the principle of members, for members, and by members. This statement clearly implies how the active participation of members is a force in the success of all aspects of cooperatives. The core aspects of cooperatives are aspects of human resources, business aspects, and cooperative capital aspects. In carrying out all its activities, cooperatives require the synergy of members, administrators, and supervisors of cooperatives. Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah (KPPD) with a total of 10,214 members regularly organizes member education activities as an implementation of cooperative values. The effort to increase members' understanding of cooperatives related to Cooperative Business Development was conducted on 26-28 August 2022, at the Royal Safari Garden Hotel-Bogor. One of the topics discussed is the Urgency of Communication in the Development of Cooperatives. The training was using presentation techniques, group discussions, and games. These techniques are carried out in accordance with the objectives of the training to provide information as an effort to increase member understanding, encourage members to actively respond to questions, and be actively involved in training sessions. This method was chosen based on the condition of the trainees who came from different government agencies and did not know each other. During the material delivery activity, the participants

interacted by doing work games and group discussions. Active participants are selected by the presenters to be submitted to the training committee which would consider them for acceptance reward during the closing ceremony.

Keywords: *Members, Effective Business Communication, Business Development*

I. PENDAHULUAN

Koperasi Pegawai Pemerintah Daerah (KPPD) DKI Jakarta beranggotakan 10.214 orang yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS), Pejabat Pelaksana Teknik Kegiatan (PPTK) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dari seluruh dinas pemerintahan DKI Jakarta. Secara rutin, KPPD DKI Jakarta menyelenggarakan pendidikan anggota dan salah satu lembaga perguruan tinggi yang dipercayai untuk menugaskan dosennya menjadi pemateri adalah dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat LPPM Ikopin University (Universitas Koperasi Indonesia). Pada pelaksanaan periode ini ditugaskan empat (4) orang dosen untuk menjadi pemateri yaitu (1) Dr. Indra Fahmi, Ir., M.Si, (2) Dr. Yuanita Indriani, Ir., M.Si., (3) Dr. Gijanto Purbo, SE., M.Sc dan (4) Dr. Ami Purnamawati, Dra. M.Si.

Tema pelatihan memberi penekanan pada karakter paling dasar dari koperasi yaitu jatidiri koperasi, di mana seseorang yang menjadi anggota perlu memahami mengapa atau apa alasan mereka berkoperasi. Anggota harus terus diberikan pemahaman dan diyakinkan bahwa koperasi memberikan manfaat bagi anggotanya, karena pada dasarnya koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat dan sebagai badan usaha yang berperan serta untuk mewujudkan masyarakat yang maju, adil dan makmur dalam tata perekonomian nasional.

Kesadaran bahwa koperasi memberikan manfaat akan menjadikan para anggota koperasi berpartisipasi aktif dalam bertransaksi (sebagai pengguna) dan berpartisipasi aktif ketika berperan sebagai

pemilik dengan rutin membayar Simpanan Pokok dan Simpanan Wajib serta ikut serta memberikan gagasan atau suara terhadap suatu kebijakan yang akan diputuskan, dan ikut mengawasi pengelolaan koperasi. Yang menjadi teramat penting adalah rasa memiliki anggota terhadap koperasi menjadi semakin meningkat, dan anggota bertanggung jawab terhadap kinerja, keberlangsungan dan kemajuan koperasi. Sarana yang dimiliki oleh anggota koperasi untuk berpartisipasi adalah melalui *voice* dan *vote*; meskipun demikian anggota tetap memiliki hak *exit* yang dapat digunakan pada saat anggota memutuskan untuk tidak menjadi anggota lagi.

Berkembangnya koperasi - terutama berkembangnya usaha koperasi- harus dilandasi oleh maksud koperasi untuk meningkatkan pelayanan kepada anggota, oleh karena itu pengembangan koperasi akan berdasar pada kebutuhan anggota dan bisa juga berdasar pada keinginan anggota. Pengurus sesuai dengan tugas dan kemampuannya mengelola usaha koperasi dengan memberikan layanan kepada anggota, menjadikan kebutuhan anggota sebagai prioritas dalam merancang program kerjanya.

Pelayanan koperasi membutuhkan interaksi dan komunikasi. Komunikasi pelayanan menjadi salah satu bahasan dari komunikasi bisnis yang bertujuan untuk menyampaikan informasi jasa atau barang yang ditawarkan khalayak. Dalam konteks koperasi, seluruh kegiatan usaha, kegiatan organisasi maupun kondisi keuangannya koperasi harus selalu dikomunikasikan kepada *stakeholders* koperasi.

Komunikasi sebagai suatu proses yang bertujuan untuk dapat menambah pengetahuan, pemahaman, perubahan sikap

dan tindakan bukanlah suatu proses yang mudah karena menuntut semua peserta komunikasi (komunikasikan) menyadari tujuan dari komunikasi tersebut. Pemahaman tentang komunikasi yang efektif dan bagaimana mengimplementasikannya untuk mencapai tujuan koperasi menjadi urgen disampaikan kepada anggota koperasi.

II. METODE

Kegiatan pelatihan yang diselenggarakan oleh KPPD DKI berlangsung selama tiga (3) hari. Pada hari pertama sebelum acara Pembukaan, para peserta mendapatkan paparan tentang “Hak dan Kewajiban Anggota (SOP Simpan Pinjam)”, “Perkembangan KPPD DKI Jakarta”, “Koperasi Syariah,” dan paparan dari “Praktisi Koperasi.” Pada hari kedua setelah acara olah raga, peserta mendapatkan materi tentang “Manfaat Jati Diri & Pengembangan Bisnis Koperasi”, “Urgensi Komunikasi dalam Pengembangan Koperasi” dan Pengelolaan Keuangan Koperasi & Indikator Keberhasilan dari Aspek Keuangan,” kemudian dilanjutkan dengan “Rencana Tindak Lanjut.”

Panitia membagi dua kelas di mana setiap kelas berisi sekitar 50 orang yang difasilitasi dengan ruang besar dan nyaman di Hotel Royal Safari Garden-Bogor. Setiap kelas akan mendapatkan materi yang sama di mana pemateri di kelas A yang dijadwalkan pada sesi pagi akan menjadi pemateri di kelas B pada sesi siang. Begitu pula sebaliknya, pemateri yang mengisi sesi kelas pagi di kelas B, pada sesi siang akan mengisi di kelas A.

Selalu yang menarik dari panitia penyelenggara pelatihan KPPD adalah setiap pemateri diminta untuk menilai dan menentukan peserta aktif selama pemberian materi, kemudian peserta aktif yang terpilih akan diberikan *doorprize* (hadiah) dan diumumkan pada Malam Penutupan. Pemberian stimulus bagi peserta yang aktif

dapat menjadi menarik bagi anggota lainnya untuk bertindak aktif selama pelaksanaan pelatihan.

Tema materi pelatihan yang ditugaskan kepada penulis adalah “Urgensi Komunikasi dalam Pengembangan Koperasi”. Materi ini diberikan kepada peserta tingkat lanjut, artinya peserta ini sudah pernah mengikuti pelatihan pada periode sebelumnya. Waktu yang disediakan untuk tema ini adalah 90 menit dari pukul 10.30 hingga 12.00.

Pelatihan dilaksanakan masih pada masa pandemi sehingga protokol kesehatan tetap dijalankan, namun demikian tidak membatasi peserta untuk terlibat aktif dalam beberapa permainan yang mengharuskan berkelompok. Metode pelatihan yang digunakan adalah dengan cara:

Penjelasan Konsep-konsep Komunikasi

Konsep-konsep komunikasi disampaikan kepada peserta seperti Komunikasi Bisnis, Manfaat Komunikasi Bisnis, Keterampilan Dalam Komunikasi Bisnis, Masalah Komunikasi Dalam Organisasi, Prinsip Komunikasi dan Etika Komunikasi Bisnis.

Diskusi

Metode diskusi merupakan sesi peserta membahas secara kelompok apa yang ditugaskan oleh pemateri berkaitan dengan Prinsip Komunikasi. Dalam metode ini pemateri meminta mereka memahami makna dari tujuh (7) prinsip komunikasi di mana mereka diberikan potongan-potongan kertas karton yang ditulisi tujuh prinsip dan potongan-potongan karton yang berisi dampak dari masing-masing prinsip, kemudian mereka harus mencocokkannya. Setelah waktu diskusi kelompok habis, setiap perwakilan menjelaskan pemahaman tentang istilah dan dampaknya yang mereka pasangkan.

Games

Pengantar kegiatan pelatihan setelah dimulai dengan perkenalan pemateri dan untuk menjadikan suasana cair adalah dengan beberapa permainan (*games*) seperti mencari kesamaan di antara peserta, dan meminta peserta menyampaikan pesan secara berantai dengan komunikasi nonverbal.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan dilaksanakan dengan situasi santai namun serius, karena pada dasarnya peserta pelatihan dewasa tidak dapat diberikan metode yang satu arah, monoton dan menjenuhkan. Pemateri merancang teknik yang dapat membuat peserta memiliki rasa penasaran terhadap materi yang disampaikan, sehingga akan memperhatikan dan terlibat aktif.

Pemberian materi ini dibagi ke dalam beberapa sesi berikut ini:

Sesi Perkenalan

Sesi ini digunakan untuk memperkenalkan pembicara baik secara personal maupun secara profesional secara singkat. Untuk membuat suasana dinamis selanjutnya, pemateri meminta peserta berkumpul berdasarkan kesamaan kriteria-kriteria yang disebutkan pemateri; misalnya peserta yang memiliki dua anak, yang memiliki hobi berkebun, yang memakai warna baju yang sama atau senada, peserta yang di dompetnya terdapat foto pasangannya, dan peserta yang suka makan instan serta terakhir adalah yang akan aktif selama pelatihan. Dalam kegiatan ini, peserta bergerak untuk berkumpul pada saat kriteria-kriteria sesuai dengan dirinya sehingga mereka memiliki teman dengan kesamaan-kesamaan yang disebutkan. Pada saat kriteria yang disebutkan adalah “yang akan aktif mengikuti pelatihan” semua peserta berkumpul bersama, kemudian pada kondisi ini pemateri meminta mereka untuk membuat yel penyemangat pelatihan.



Gambar 1.
Semangat Pelatihan

Sesi Pemaparan

Sesi pemaparan berlangsung dalam waktu 45 menit dibantu dengan bahan tayang dengan

power point (PPT). Materi diawali dengan diskusi tentang apa yang menjadi kunci keberhasilan suatu bisnis. Respon peserta

pada pertanyaan ini beragam seperti peluang usaha, modal usaha, pasar dan pesaing. Kemudian pemateri menjelaskan bahwa berdasarkan beberapa referensi elemen utama keberhasilan bisnis adalah komunikasi efektif karena esensi seluruh aspek bisnis adalah komunikasi.

Komunikasi koperasi adalah komunikasi bisnis sehingga sumber daya manusia (SDM) koperasi harus menyadari pentingnya komunikasi bisnis. Komunikasi bisnis memiliki beberapa manfaat seperti produktivitas yang dapat meningkat, pembuatan keputusan bisa lebih tegas, pemecahan masalah bisa lebih cepat, relasi bisnis lebih sehat, relasi dengan mitra berkembang, kesadaran pegawai meningkat, kesalahpahaman berkurang, dan dapat meningkatkan citra profesional.

Dengan memahami manfaat yang akan diperoleh jika dapat berkomunikasi bisnis yang efektif maka pelaku bisnis harus mengasah keterampilan dalam komunikasi bisnis. Beberapa keterampilan yang menunjang komunikasi bisnis yang efektif adalah mendengarkan secara aktif, menulis, berujar (lisan), komunikasi antarpribadi, *teamwork*, presentasi, teknik menjual, negosiasi dan jejaring (*networking*).

Peserta juga diberikan paparan berkaitan dengan masalah komunikasi yang terjadi dalam organisasi. Masalah komunikasi bisa muncul karena tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas, kurangnya informasi atau penjelasan, kurangnya keterampilan membaca dan pemilihan media

yang kurang tepat. Hambatan komunikasi juga muncul karena ada hambatan semantik dan hambatan manusiawi. Hambatan semantik terjadi ketika terdapat kekeliruan dalam menafsirkan simbol atau kata; sedangkan hambatan manusiawi dipicu oleh adanya faktor emosi dan prasangka-prasangka pribadi.

Materi lainnya adalah Prinsip Komunikasi, pada dasarnya prinsip komunikasi yang efektif dapat mengacu pada prinsip 7C yaitu *Completeness* (lengkap), *Conciseness* (ringkas), *Consideration* (peduli), *Clarity* (jelas), *Concreteness* (nyata), *Courtesy* (santun) dan *Correctness* (benar). Ketujuh C ini memiliki memberikan dampak masing-masing seperti berikut:

1. *Completeness* (lengkap) meningkatkan reputasi organisasi
2. *Conciseness* (ringkas) menghemat waktu
3. *Consideration* (peduli) memunculkan respon positif
4. *Clarity* (jelas) mempermudah pemahaman
5. *Concreteness* (nyata) menguatkan kepercayaan
6. *Courtesy* (santun) meningkatkan kualitas hubungan
7. *Correctness* (benar) membangun kepercayaan

Prinsip 7C ini yang digunakan pemateri untuk mendorong peserta berdiskusi secara kelompok, untuk menjodohkan setiap C dengan dampaknya. Pada praktiknya seluruh kelompok tidak dapat menjodohkan secara tepat.



Gambar 1.
Diskusi Prinsip Komunikasi 7C

Sesi Simulasi

Sebelum memasuki materi berikutnya yaitu Perspektif pentingnya komunikasi bisnis yang etis, Cakupan etika komunikasi bisnis, dan Etika komunikasi bisnis yang baik, peserta diberikan permainan simulasi menyampaikan pesan secara nonverbal. Setiap kelompok berbaris ke belakang. Peserta yang paling belakang akan melihat gambar yang sudah disiapkan oleh pemateri, kemudian peserta tersebut menggambarkan dengan menekankan spidol pada punggung rekannya yang berada di depan, peserta di depan akan menggambarkan juga dengan menekankan

spidol pada punggung rekan di depannya, terus dilakukan seperti itu hingga peserta yang berada di baris paling depan yang harus menggambarkan apa yang dirasakan di punggungnya pada sehelai kertas. Hasilnya dari simulasi ini adalah tidak ada satu kelompok pun yang dapat menggambar secara utuh. Pembelajarannya adalah komunikasi yang disampaikan dengan saluran (*channel*) yang panjang apalagi dengan komunikasi nonverbal cenderung akan memiliki distorsi informasi, sehingga pesan yang tepat tidak tersampaikan. Pencapaian pesan ketika berkomunikasi bukanlah sesuatu yang mudah.



Gambar 2.
Pesan Berantai Komunikasi Nonverbal

Berkaitan dengan materi Perspektif Pentingnya Komunikasi Bisnis Yang Etis, Cakupan Etika Komunikasi Bisnis, dan Etika Komunikasi Bisnis yang Baik dipaparkan dengan bahan tayang yang menunjukkan setiap elemen komunikasi mengacu pada pertanyaan 5W dan 1H.

Who : Siapa yang diajak bicara, seperti mengatur pandangan mata agar menghargai lawan bicara

What : Lawan bicara harus tahu apa yang sedang dibicarakan

Where : Berkomunikasi harus tahu tempat

When : Tentukan kapan waktu yang tepat untuk berkomunikasi

Why : Mengapa harus membicarakan masalah itu

How : Pahami cara berkomunikasi dengan penyampaian yang jelas

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Pendidikan anggota koperasi tidak dapat diabaikan oleh pengurus koperasi, karena partisipasi anggota bergantung pada pemahaman mereka tentang aspek-aspek perkoperasian. Upaya yang tidak dapat diabaikan oleh semua sumber daya manusia koperasi agar berpartisipasi aktif adalah komunikasi yang efektif yang dapat memberikan manfaat dalam peningkatan produktivitas hingga meningkatkan citra koperasi. Oleh karena itu perlu dimiliki keterampilan yang mendukung implementasi

komunikasi efektif seperti mendengarkan secara aktif, menulis, berujar (lisan), komunikasi antarpribadi, *teamwork*, presentasi, teknik menjual, negosiasi dan jejaring (*networking*).

Saran

Pelaksanaan pendidikan anggota koperasi sudah dikelola dengan baik dan dapat dijadikan standar minimal untuk pelaksanaan berbagai pelatihan. Namun demikian perlu juga dipertimbangkan untuk mengurangi jumlah peserta dalam satu kelas dengan membatasi maksimal 40 orang. Evaluasi setiap sesi materi perlu disampaikan kepada

pemateri untuk mengetahui efektivitas pelatihan.

BIBLIOGRAFI

Cohen, David. 1993. *Bahasa Tubuh dalam Pergaulan (Body Language in Relationship)*. Jakarta: Penerbit ARCAN.

Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Murphy, Herta A; Hildebrandt, Herbert W.1991. *Effective In Business Communications*. Sixth Edition. New York : McGraw-Hill, Inc.