



**TRANSAKSI KREDIT EKONOMI PRODUKTIF ANTARA  
CUSTOMER SERVICE DAN ANGGOTA KOPERASI MARGO  
MULYO DI KECAMATAN AMBULU, KABUPATEN JEMBER:  
SUATU KAJIAN ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

Oleh

**Warda Septi Ani  
NIM 160110201012**

**JURUSAN SAstra INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2022**



**TRANSAKSI KREDIT EKONOMI PRODUKTIF ANTARA CUSTOMER  
SERVICE DAN ANGGOTA KOPERASI MARGO MULYO DI  
KECAMATAN AMBULU, KABUPATEN JEMBER: SUATU KAJIAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S-1) pada Jurusan Sastra Indonesia dan mencapai gelar Sarjana Sastra

oleh

**Warda Septi Ani  
NIM 160110201012**

JURUSAN SASTRA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS JEMBER  
2022

**PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua saya Ibu Sulikah dan Bapak Hariyanto;
2. guru-guru sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi; dan
3. almamater tercinta Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.



**MOTO**

“Kita mungkin terlalu fokus dengan jauhnya perjalanan yang harus kita tempuh, susahny ujian yang harus kita hadapi, tapi ketika kita memutuskan untuk memulai dan menikmati prosesnya tanpa kita sadari kita sudah sampai di tempat tujuan”

(Jerome Polin)<sup>1</sup>

“Orang boleh pandai setinggi langit, tapi selama ia tidak menulis, ia akan hilang di dalam masyarakat dan dari sejarah. Menulis adalah bekerja untuk keabadian”

(Pramodya Ananta Toer)<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.idntimes.com/life/inspiration/vindi-alvionita/quotes-inspiratif-jerome-polin-bikin-semangat-gapai-mimpi-c1c2/3>

<sup>2</sup> [https://www.goodreads.com/author/quotes/101823.Pramoedya\\_Ananta\\_Toer](https://www.goodreads.com/author/quotes/101823.Pramoedya_Ananta_Toer)

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Warda Septi Ani

NIM : 160110201012

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Transaksi Kredit Ekonomi Produktif antara *Customer Service* dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun dan bukan karya ilmiah jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isi karya ini sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Mei 2022

Yang menyatakan,

Warda Septi Ani  
NIM 160110201012

**SKRIPSI**

**TRANSAKSI KREDIT EKONOMI PRODUKTIF ANTARA CUSTOMER  
SERVICE DAN ANGGOTA KOPERASI MARGO MULYO DI  
KECAMATAN AMBULU, KABUPATEN JEMBER: SUATU KAJIAN  
ETNOGRAFI KOMUNIKASI**

oleh

Warda Septi Ani  
NIM 160110201012

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Kusnadi, M.A.

Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M.Hum.

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “Transaksi Kredit Ekonomi Produktif antara *Customer Service* dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 30 Mei 2022

tempat : Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Drs. Kusrandi, M.A.  
NIP 196003271986011003

Dr. Agustina Dewi Setyari S.S., M.Hum.  
NIP 197708182003122002

Penguji I,

Penguji II,

Drs. Andang Subaharianto, M.Hum.  
NIP 196504171990021001

Dr. Agus Sariono, M.Hum.  
NIP 196108131986011001

Mengesahkan Dekan,

Prof. Dr. Sukarno, M.Litt.  
NIP 196211081989021001

## RINGKASAN

**Transaksi Kredit Ekonomi Produktif antara *Customer Service* dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi;** Warda Septi Ani; 160110201012; 2016; 202 halaman; Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember.

Interaksi komunikatif yang terjadi di masyarakat tutur membentuk pola-pola komunikasi yang dapat dikaji melalui kajian interdisipliner yaitu etnografi komunikasi. Penelitian etnografi komunikasi ini berlangsung di ranah pelayanan publik di bidang ekonomi dan bisnis tepatnya di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Dalam pelayanan publik ini, akan diungkap dan dideskripsikan pola komunikasi yang terjadi antara *Customer Service* dan anggota dalam transaksi kredit untuk keperluan pertanian, UMKM, dan industri kecil.

Sebagai sarana penunjang dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan metode etnografi. Data yang dianalisis dalam penelitian ini berupa transkrip teks percakapan antara *Customer Service* dengan anggota pada jenis pelayanan yang disebutkan. Tahap pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengamatan terlibat, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pendekatan yang digunakan selama penelitian berlangsung adalah pendekatan emik (interpretatif). Dalam mengecek keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Tahap analisis data mencakup analisis domain, analisis taksonomik, analisis komponensial, dan analisis tema budaya.

Pola-pola komunikasi yang dibahas terjadi antara *Customer Service* dan anggota yang mengajukan permohonan pinjaman/kredit. Peneliti memilih tiga jenis pelayanan yang diteliti pola komunikasinya berdasarkan perbedaan tujuan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit di bidang ekonomi produktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi komunikatif yang terbentuk, menggambarkan adanya pola-pola komunikasi yang jelas, cepat, terarah, dan informatif yang berkaitan dalam beberapa hal yaitu, (1) penggunaan struktur dan diksi bahasa yang digunakan oleh oleh *Customer Service* dan anggota diterapkan

sesuai dengan latar belakang budaya penutur dan mitra tutur. Bahasa yang digunakan adalah campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa dalam ragam semi formal yang bersifat lugas, terbuka, dan santun sehingga komunikasi berjalan informatif; (2) komunikasi yang terjadi membentuk pola dan fungsi komunikasi yang dominan yakni, transaksional/multi arah, direktif, representatif; (3) pola urutan dan struktur informasi secara garis besar memiliki aspek pertama yaitu indentifikasi keperluan dan identitas anggota, pengecekan kelengkapan persyaratan, konfirmasi nominal pinjaman/kredit dan jenis angsuran, penjelasan final, penandatanganan berkas perjanjian, dan penutup.

Berdasarkan uraian di atas, jika pelayanan dilakukan secara transaksional direktif dan representatif bertujuan untuk memberikan pelayanan secara maksimal terhadap kebutuhan anggota, maka kualitas Koperasi Margo Mulyo dan penilaian dari masyarakat akan bertambah baik. Oleh karena itu, tema budaya yang diperoleh dari penelitian ini adalah “Nilai-nilai kejujuran dan kesopanan sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjaga keterarahan pelayanan transaksi kredit ekonomi produktif untuk mencapai keefektifan pelayanan publik di koperasi”.

Segala pelayanan bagi anggota Koperasi Margo Mulyo mengutamakan keterbukaan dan pemahaman-pemahaman budaya dalam pelayanan transaksi kredit yang diberikan. Peneliti juga mengungkapkan bahwa, semakin bijak pemilihan penggunaan bahasa *Customer Service*, akan semakin baik kemampuan komunikasinya, sehingga pemaknaan dan pemahaman sebuah pesan yang disampaikan kepada anggota dalam proses pelayanan pinjaman/kredit ekonomi produktif semakin mudah. Dengan demikian, akan menjadi indikasi keberhasilan pelayanan prima di ranah pelayanan publik di bidang ekonomi dan bisnis terutama di Koperasi Margo Mulyo Ambulu, Jember.

## PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Transaksi Kredit Ekonomi Produktif antara *Customer Service* dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember: Suatu Kajian Etnografi Komunikasi”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sukarno, M.Litt., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
2. Dr. Agustina Dewi Setyari, S.S., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Ilmu Budaya sekaligus Dosen Pembimbing Anggota;
3. Drs. Kusnadi, M.A., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan penulisan dalam skripsi ini;
4. Drs. Andang Subahianto, M.Hum., selaku Penguji I dan Dr. Agus Sariono, M.Hum., selaku Penguji II yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk menguji skripsi ini;
5. Dr. Heru Setya Puji Saputra, M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi selama saya menjadi mahasiswa;
6. para dosen Jurusan Sastra Indonesia, atas ketulusan mengajar dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyusun skripsi ini;
7. staf akademik dan kemahasiswaan, serta karyawan perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jember;
8. pihak Koperasi Margo Mulyo yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan penelitian;

9. semua informan penelitian khususnya *customer service*, anggota, dan kepala koperasi di Koperasi Margo Mulyo Ambulu yang telah membantu penulis dalam kegiatan mengumpulkan data di lapangan;
  10. kedua orang tua saya, Ibu Sulikah dan Bapak Harianto atas semua doa, dukungan, serta jasa-jasa yang tak terhingga sampai saat ini;
  11. saudara laki-laki saya, Rian Dwi Ikrom yang selalu mengingatkan saya untuk segera menyelesaikan studi S1;
  12. kawan-kawan di LPM Ideas dan Perhimpunan Pers Mahasiswa Indonesia Dewan Kota Jember: Alit, Khuzaimatus, Alifia, Alvi, Ulfa, Dewi Diah, Rosy, Tri Widagdo, Fadil, Kristanti, Hazmi, yang selalu bersedia saya ajak berdiskusi dan mengembangkan wacana;
  13. sahabat-sahabat saya yang selalu meluangkan waktu untuk mendengar keluh kesah dan memotivasi saya: Anis Nur Azizah, Yuniar Putri Pratiwi, Indah Evatus Solihah, Lilis Ariana, Deden Bagus Siswanto, dan Amizatul Liana Afikoh;
  14. teman-teman saya yang tergabung dalam grup *whatsapp* “Sobat Sak Kobere”: Anggitha Mirana Devi, Ema Aulia Kristanti, Bima Nugroho, Handika Adi Putra, dan Andilia Dewa atas dukungan dan motivasi untuk saya;
  15. teman-teman seperjuangan Jurusan Sastra Indonesia angkatan 2016 yang telah bersama-sama melewati masa perkuliahan dengan penuh suka dan duka; dan
  16. pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
- Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 30 Mei 2022

Penulis

**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR FOTO</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xixix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat</b> .....	<b>7</b>
1.3.1 Tujuan .....	<b>7</b>
1.3.2 Manfaat .....	<b>8</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>9</b>

<b>2.2 Landasan Teori.....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial.....	10
2.2.2 Komunikasi dan Pola Komunikasi.....	12
2.2.3 Kompetensi Komunikatif .....	15
2.2.4 Interaksionisme Simbolik.....	17
2.2.5 Motif Subjektif Kebahasaan.....	20
2.2.6 Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.7 Pelayanan Publik dan Koperasi .....	22
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Penelitian Etnografi .....</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>28</b>
<b>3.3 Informan.....</b>	<b>29</b>
<b>3.4 Data dan Jenis Data .....</b>	<b>30</b>
3.4.1 Data .....	30
3.4.2 Jenis Data.....	31
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>31</b>
3.5.1 Pengamatan Terlibat .....	32
3.5.2 Wawancara Mendalam .....	33
3.5.3 Dokumentasi .....	33
<b>3.6 Metode Analisis Data .....</b>	<b>34</b>
3.6.1 Analisis Domain .....	35
3.6.2 Analisis Taksonomik .....	36
3.6.3 Analisis Komponensial.....	37
3.6.4 Analisis Tema Budaya.....	37
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>

<b>4.1 Interaksi Komunikatif antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 Interaksi Komunikatif antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM .....</b>	<b>87</b>
<b>4.3 Interaksi Komunikatif antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil .....</b>	<b>119</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>147</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>147</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>150</b>
5.2.1 Saran Akademis .....	150
5.2.2 Saran bagi Koperasi Margo Mulyo .....	150
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>152</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>152</b>

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
<b>Bagan 1.</b>	<b>Proses Komunikasi Efektif ..... 14</b>
<b>Bagan 2.</b>	<b>Struktur Organisasi Koperasi Margo Mulyo .....27</b>
<b>Bagan 4.1.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian .....55</b>
<b>Bagan 4.2.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian ..... 70</b>
<b>Bagan 4.3.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian .....83</b>
<b>Bagan 4.4.</b>	<b>Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk keperluan Pertanian .....85</b>
<b>Bagan 4.5.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM ..... 97</b>
<b>Bagan 4.6.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM ..... 110</b>
<b>Bagan 4.7.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM ..... 116</b>
<b>Bagan 4.8.</b>	<b>Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk keperluan UMKM ..... 117</b>
<b>Bagan 4.9.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil ..... 127</b>

<b>Bagan 4.10.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil .....</b>	<b>135</b>
<b>Bagan 4.11.</b>	<b>Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil .....</b>	<b>143</b>
<b>Bagan 4.12.</b>	<b>Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk keperluan Industri Kecil .....</b>	<b>145</b>



**DAFTAR SINGKATAN**

CS	: <i>Customer Service</i>
A1	: Anggota 1 (Pemohon)
A2	: Anggota 2 (Saksi)
KP	: Kepala Koperasi
PP	: Pegawai Bagian Pengecekan Barang Jaminan
KK	: Kartu Keluarga
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
BPKB	: Buku Pemilik Kendaraan Bermotor
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
TK	: Tindak Komunikatif
UMKM	: Usaha Mikro Kecil Menengah
SOP	: Standar Operasional Prosedur

**DAFTAR FOTO**

	Halaman
<b>Foto 1. Koperasi Margo Mulyo Tampak Depan .....</b>	<b>28</b>
<b>Foto 2. Aktifitas Layanan Permohonan Pinjaman/Kredit, Anggota sedang Menunggu di Kursi Tunggu .....</b>	<b>40</b>
<b>Foto 3. Proses Penjelasan Final dan Penandatanganan Berkas Perjanjian oleh Anggota.....</b>	<b>49</b>
<b>Foto 4. Pengecekan Barang Jaminan Berupa Mobil.....</b>	<b>75</b>
<b>Foto 5. Penandatanganan Kartu Identitas Anggota .....</b>	<b>79</b>
<b>Foto 6. Pengecekan Barang Jaminan Berupa Motor .....</b>	<b>91</b>
<b>Foto 7. Proses Penjelasan Final oleh CS kepada Anggota .....</b>	<b>93</b>
<b>Foto 8. Penandatanganan Berkas Perjanjian .....</b>	<b>105</b>

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Surat Izin Penelitian .....	154
Lampiran B. Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian.....	155
Lampiran C. Pedoman Wawancara .....	156
Lampiran D. Data Informan .....	158
Lampiran E. Data Pelayanan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian .....	161
Lampiran F. Data Pelayanan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM .....	167
Lampiran G. Data Pelayanan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil .....	172
Lampiran H. SOP Peraturan dan Tata Tertib Kerja Karyawan Koperasi Margo Mulyo .....	177

## BAB I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia dalam memenuhi kebutuhannya akan menciptakan hubungan sosial. Terciptanya hubungan sosial mendorong manusia untuk dapat berinteraksi dan berkomunikasi guna menjaga keberlangsungan hidupnya. Artinya, selain sebagai makhluk individu manusia juga merupakan makhluk sosial. Liliweri (1994:16) mengatakan bahwa manusia memiliki naluri untuk bersama dan berinteraksi dengan manusia lain. Dalam berinteraksi manusia membutuhkan media berupa bahasa guna tersampainya tujuan tertentu melalui sebuah pesan.

Menurut Darjowidjojo (dalam Kusnadi, 2019:43) bahasa ialah sistem simbol lisan yang arbitrer yang dipakai oleh anggota suatu masyarakat bahasa untuk berkomunikasi dan berinteraksi antarsesamanya berlandaskan pada budaya yang mereka miliki bersama. Bahasa dianggap sebagai medium yang cukup penting dalam suatu komunitas karena pada hakikatnya bahasa adalah sebuah instrument sosial, yaitu bahasa sebagai bentuk perilaku sosial yang merupakan hasil dari interaksi sosial, yang penggunaannya bervariasi menurut konteks sosialnya (Kaplan dan Manners, 1999:200-201).

Masyarakat pengguna bahasa sangatlah beragam. Bahasa dalam proses interaksi sosial merupakan sebuah identitas dari penuturnya. Menurut Arnold dan Hirsch (dalam Liliweri, 1994:15-16) bahwa salah satu fungsi bahasa adalah sebagai pengenalan. Artinya, sebagai identitas sosial, simbol-simbol bahasa merupakan penanda identitas suatu komunitas atau organisasi tertentu, sehingga menjadi ciri atau pembeda antara masyarakat yang satu dengan masyarakat yang lain. Peran dan fungsi bahasa yang utama adalah sebagai alat komunikasi. Dalam sebuah komunikasi, bahasa menjadi alat yang sangat penting dan mutlak adanya. Bahasa dalam komunikasi memiliki peran sebagai alat penyerap dan mengungkap hasil dari sebuah pemikiran, gagasan, konsep, dan juga perasaan (Chaer dan Agustina, 2014:14).

Komunikasi merupakan interaksi sosial antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antarkelompok, dan antara individu/kelompok dengan massa untuk berbagai keperluan hidup (Kusnadi, 2019:85). Berkomunikasi berarti membantu menyampaikan pesan untuk kemudian diketahui dan dipahami bersama. Dalam berkomunikasi, seorang pemakai bahasa harus menggunakan tuturan yang komunikatif sehingga mudah dimengerti oleh orang lain. Fiske (dalam Kusnadi, 2019:85) mengatakan bahwa komunikasi sebagai aktivitas yang memproduksi dan mempertukarkan makna di antara individu-individu atau kelompok yang terlibat praktik komunikasi.

Tindak komunikatif yang terjadi di kehidupan masyarakat berlangsung secara terus-menerus dan berulang sehingga membentuk suatu pola. Perilaku berpola merupakan perilaku umum dalam suatu masyarakat yang masih memegang teguh kebudayaannya (Kusnadi, 2019:143). Pola-pola komunikasi dapat terbentuk dari aktivitas komunikatif masyarakat dalam berbagai latar belakang kebudayaan. Misal latar belakang berdasarkan status sosial, pendidikan, tingkat ekonomi, agama atau kepercayaan, pekerjaan, umur, dan sebagainya.

Kajian yang dapat digunakan untuk memahami tindak komunikatif masyarakat dari berbagai latar belakang kebudayaannya adalah etnografi komunikasi. Etnografi merupakan upaya untuk memperhatikan makna-makna tindakan dari kejadian yang menimpa orang yang ingin kita pahami. Di antara makna yang diterima banyak yang disampaikan secara tidak langsung melalui kata-kata dan perbuatan. Sekalipun demikian, di dalam setiap masyarakat, orang tetap menggunakan sistem makna yang kompleks. Hal tersebut digunakan untuk mengatur tingkah laku mereka, untuk memahami diri mereka sendiri dan orang lain, serta untuk memahami dunia tempat mereka hidup. Sistem makna yang demikianlah yang merupakan kebudayaan mereka (Spradley, 2007:5).

Etnografi komunikasi merupakan suatu kajian terhadap peristiwa komunikasi secara komprehensif. Menurut Hymes (Ibrahim, 1994:10) studi etnografi komunikasi adalah studi terhadap peranan bahasa dalam perilaku komunikasi suatu masyarakat. Maksudnya adalah suatu cara yang dipergunakan

untuk mendalami perilaku komunikasi pengguna bahasa yang berbeda-beda kebudayaannya.

Fokus kajian etnografi komunikasi ada pada komunitas tutur (*speech community*). Komunitas tutur merupakan ruang sosial tempat berlangsungnya praktik komunikasi berpola yang terorganisasi dalam suatu peristiwa komunikatif. Peristiwa komunikatif merupakan salah satu unit dasar dari kajian etnografi komunikasi yang memiliki makna berlangsungnya suatu interaksi linguistik dalam satu ujaran atau lebih yang melibatkan penutur dan lawan tutur dengan satuan pokok tuturan di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu. Selain peristiwa komunikatif, unit dasar dari kajian etnografi komunikasi lainnya ialah situasi komunikatif dan tindak komunikatif. Situasi komunikatif merupakan suasana yang terrefleksi atau terpantul dari konteks lingkungan yang menjadi tempat berlangsungnya suatu peristiwa komunikatif. Keseluruhan dari pernyataan yang dihasilkan dan disampaikan partisipan dalam suatu interaksi sosial komunikatif disebut sebagai tindak komunikatif (Kusnadi, 2019:113-114).

Seorang individu yang melakukan tindak komunikatif selalu memiliki motif subjektif atau maksud tersembunyi secara pribadi yang ditujukan kepada orang lain. Tindakan komunikatif yang dilakukan oleh seorang individu ini akan berdampak pada keseluruhan realitas sehingga masing-masing individu dapat saling memengaruhi. Dalam tindak komunikatif terdapat lima daya komunikatif yaitu, representatif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Daya representatif merupakan daya komunikatif yang menyatakan suatu keadaan di dunia. Daya direktif merupakan daya komunikatif yang dilakukan penutur dengan tujuan agar lawan tutur melakukan suatu hal, sedangkan daya komisif ialah daya komunikatif yang mengharapkan agar penutur yang melakukan sesuatu tindakan. Daya komunikatif yang dipakai penutur untuk menyatakan keadaan psikologisnya mengenai suatu hal disebut sebagai daya ekspresif. Daya deklaratif merupakan daya komunikatif yang menyatakan adanya suatu keadaan baru yang muncul oleh karena ujaran tertentu (Kusnadi, 2019:118).

Etnografi komunikasi memiliki tujuan mengidentifikasi pola-pola komunikasi beserta pemaknaannya, proses-proses interaksi sosial, serta penemuan

nilai-nilai dan norma-norma budaya yang melatarbelakangi interaksi komunikasi dalam suatu peristiwa komunikasi tertentu. Ada beberapa komponen yang ada di dalam pola komunikasi yaitu ujaran kebahasaan (*verbal*) dan bahasa tubuh (*body language/nonverbal*), unsur suprasegmental, tatanan (struktur) materi pesan, serta arah dan intensitas interaksi di antara partisipan (Kusnadi, 2019:1).

Peristiwa komunikasi berupa aktivitas yang dilakukan secara berkelanjutan salah satunya terdapat di ranah pelayanan publik. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung dalam melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik terjadi di berbagai bidang seperti di bidang sosial, kesehatan, ekonomi, pendidikan, dan sosial budaya, sehingga penggunaan bahasa dalam aktivitas di pelayanan publik secara tidak langsung dilakukan berulang-ulang, berkelanjutan, dan berbeda-beda di setiap bidang pelayanannya.

Interaksi komunikasi yang terjadi di ranah pelayanan publik menjadi salah satu objek kajian etnografi komunikasi. Tiga kajian etnografi komunikasi yang dilakukan di sektor keuangan dan ekonomi bisnis dilakukan oleh Nurlaily (2018) tentang interaksi komunikasi antara penaksir dan nasabah dalam transaksi gadai di Kantor Pegadaian Cabang Genteng Kabupaten Banyuwangi. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Imanita (2017) tentang interaksi komunikasi antara pegawai toko konveksi dengan pembeli di Pasar Tanjung Jember. Penelitian etnografi komunikasi lainnya dilakukan oleh Masruroh (2019) tentang interaksi komunikasi antara penjual dan pembeli Etnik Osing di Pasar Tradisional Singojuruh Banyuwangi.

Pelayanan publik di ranah keuangan dalam bidang ekonomi dan bisnis sangatlah beragam, salah satunya adalah koperasi. Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 1992, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang

seorangan atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi. Prinsip dasar koperasi adalah berazaskan kekeluargaan, bekerjasama atas dasar kesukarealaan dari para anggotanya. Koperasi memiliki tujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945 (Tamba dan Sitio, 2001:19). Berdasarkan prinsip dan tujuan koperasi tersebut dapat dilihat dalam penggunaan komunikasi yang dilakukan oleh *Customer Service* dengan anggota di Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Margo Mulyo Kota Ambulu Kabupaten Jember.

Peneliti memiliki beberapa alasan memilih Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Margo Mulyo Kota Ambulu, Kabupaten Jember sebagai lokasi penelitian. Pertama, berdasarkan hasil pengamatan peneliti, setiap hari banyak yang datang ke Kantor KSP Margo Mulyo dengan berbagai keperluan, seperti pengajuan pinjaman/kredit, membayar angsuran, menabung, hingga perpanjangan jatuh tempo dalam pembayaran angsuran. Dalam setiap bulannya, KSP Margo Mulyo melayani lima ratus hingga enam ratus anggota maupun calon anggota, sehingga dalam sehari KSP Margo Mulyo melayani kurang lebih dua puluh anggota maupun calon anggota. Hal ini memungkinkan bahwa setiap harinya terjadi peristiwa komunikatif yang aktif di KSP Margo Mulyo.

Kedua, spesifikasi peristiwa komunikatif yang terbentuk di KSP Margo Mulyo menerapkan pola komunikasi transaksional (multi arah). Komunikasi transaksional dalam pelayanan pinjaman/kredit, KSP Margo Mulyo melibatkan CS, anggota satu sebagai pemohon, dan anggota dua sebagai saksi. Dalam transaksi yang berlangsung, seringkali melibatkan kepala koperasi dalam pengambilan keputusan pada kasus tertentu dan pegawai bagian pengecekan untuk melakukan pengecekan barang jaminan. Kepala Koperasi dan pegawai bagian pengecekan memiliki fungsi untuk berkoordinasi guna kelancaran transaksi. Dalam praktik komunikasi CS dan anggota yang terlibat saling bertukar ide, gagasan, dan pendapat, sehingga CS sering menggunakan campur kode antara

bahasa Indonesia dan bahasa Jawa dalam praktik komunikasi sebagai bentuk pendekatan dan pemahaman kepada anggota.

Ketiga, berkaitan dengan perspektif masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KSP Margo Mulyo Ambulu. Masyarakat beranggapan bahwa KSP Margo Mulyo menerapkan pelayanan yang jauh lebih baik dalam hal pelayanan pinjaman/kredit. Hal ini dibuktikan dengan adanya perubahan sistem pelayanan yang awalnya menerima anggota dari berbagai wilayah hingga ke luar Kabupaten Jember, sekarang hanya terfokus pada Kabupaten Jember saja. Hal ini dilakukan guna meminimalisasi kemacetan sehingga dapat menyejahterakan anggota yang disiplin dan benar-benar membutuhkan untuk kemajuan perekonomiannya.

Keempat, KSP Margo Mulyo juga menerapkan model pelayanan PRIMA, yang merupakan akronim dari Peduli, Ringkas, Interaktif, Modern, dan Aktif. Dengan menerapkan sistem pelayanan PRIMA, KSP Margo Mulyo pernah mendapat penghargaan sebagai juara harapan tiga kategori KSP yang berkinerja baik skala Kabupaten se-Jawa Timur pada tahun 2014. Selain itu, KSP Margo Mulyo Ambulu juga dapat meningkatkan hasil penilaian kesehatan koperasi pada tahun 2019 ke tahun 2020 dengan aspek penilaian tertinggi terletak pada rasio kas yakni bernilai 8 dari 10. Nilai rasio kas yang tinggi bermakna bahwa uang yang beredar kepada masyarakat seimbang dengan asset dan kas koperasi sehingga tidak terjadi pembekuan uang. Dengan banyaknya uang yang beredar di masyarakat tersebut berarti bahwa banyak masyarakat yang memberikan kepercayaannya kepada KSP Margo Mulyo Ambulu.

Kelima, anggota KSP Margo Mulyo terdiri atas masyarakat dari berbagai kalangan, mulai dari pengusaha, petani, pegawai, nelayan hingga pedagang. Artinya, latar belakang sosial dan budaya anggota lebih beragam, sehingga muncul ciri-ciri kebahasaan tersendiri dalam berinteraksi. Dalam hal ini kajian etnografi komunikasi akan membantu peneliti menginterpretasi pemaknaan terhadap peristiwa komunikatif yang terjadi.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan medeskripsikan proses, pola, dan makna yang terjadi pada interaksi komunikatif antara CS dengan anggota di KSP Margo Mulyo Ambulu, Kabupaten Jember. Penelitian ini merupakan penelitian

etnografi (Spradley, 1997). Etnografi merupakan pekerjaan untuk mendeskripsikan suatu kebudayaan. Penelitian etnografi melibatkan aktivitas belajar mengenai dunia orang yang telah belajar melihat, mendengar, berbicara, berpikir, dan bertindak dengan cara yang berbeda (Spradley, 1997:4). Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan pendekatan emik interpretatif. Pendekatan emik interpretatif ialah pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan suatu fenomena dalam masyarakat dengan sudut pandang masyarakat itu sendiri.

## **1.2 Ruang Lingkup dan Rumusan Masalah**

Ruang lingkup penelitian ini yaitu interaksi komunikatif antara *CS* dengan anggota dalam pelayanan pinjaman/kredit di KSP Margo Mulyo Kota Ambulu, Kabupaten Jember. Berdasarkan uraian tersebut permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pola interaksi komunikatif antara *CS* dan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian di KSP Margo Mulyo Ambulu Kabupaten Jember?
2. Bagaimana pola interaksi komunikatif antara *CS* dan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan industri kecil di KSP Margo Mulyo Ambulu Kabupaten Jember?
3. Bagaimana pola interaksi komunikatif antara *CS* dan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM di KSP Margo Mulyo Ambulu Kabupaten Jember?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Berdasarkan dari rumusan masalah, secara umum tujuan penelitian ini mendeskripsikan pola interaksi komunikatif antara *CS* dan anggota. Adapun tujuan penelitian secara khusus yakni:

1. mendeskripsikan dan memaknai pola interaksi komunikatif antara CS dan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian di KSP Margo Mulyo Ambulu Kabupaten Jember;
2. mendeskripsikan dan memaknai pola interaksi komunikatif antara CS dan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan industri kecil di KSP Margo Mulyo Ambulu Kabupaten Jember;
3. mendeskripsikan dan memaknai pola interaksi komunikatif antara CS dan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM di KSP Margo Mulyo Ambulu Kabupaten Jember.

#### 1.3.2 Manfaat

##### a. Manfaat akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah:

1. menambah pemahaman bagi penulis dalam penerapan metode riset penelitian etnografi komunikasi untuk penelitian lapangan (di KSP Margo Mulyo Ambulu Jember);
2. penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengayaan topik kajian etnografi komunikasi yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.

##### b. Manfaat praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini memberikan wawasan kepada para pegawai KSP Margo Mulyo Ambulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (anggota) agar lebih komunikatif, efektif, dan efisien demi mencapai pelayanan prima.
2. Menambah wawasan pengetahuan kepada pembaca maupun masyarakat luas tentang interaksi komunikatif dalam layanan simpan pinjam di KSP Margo Mulyo Ambulu.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka adalah kegiatan meninjau kembali pustaka-pustaka dari hasil penelitian terdahulu. Tujuan dari adanya tinjauan pustaka ini adalah sebagai tambahan referensi bagi peneliti terkait topik yang sedang diteliti, sebagai bahan acuan terhadap konsep, teori, dan metodologi dalam pemecahan dan penemuan solusi terkait permasalahan dalam penelitian ini, mengetahui apakah penelitian tersebut sudah dilakukan atau belum, serta meminimalisasi adanya plagiat topik penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan memiliki relevansi dengan topik penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut.

Tinjauan pustaka pertama adalah hasil penelitian dari Nurlaily (2018) yang berjudul “Pola Interaksi Gadai di Kantor Pegadaian Cabang Genteng, Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian tersebut mengkaji tentang interaksi komunikatif yang dilakukan oleh penaksir dengan nasabah di Kantor Pegadaian Cabang Genteng Kabupaten Banyuwangi dalam pelayanan gadai. Pola interaksi yang terwujud dalam interaksi komunikatif antara penaksir dengan nasabah yaitu dialogis direktif-ekspresif, lugas, dan terbuka. Nilai budaya yang terkandung dalam pola interaksi komunikasi antara penaksir dan nasabah di Kantor Pegadaian Cabang Genteng adalah “nilai-nilai dan sikap saling percaya, penghargaan terhadap subjek, dan kerja sama yang setara merupakan dasar untuk mendukung proses dan keberhasilan transaksi gadai”.

Kedua, penelitian milik Imanita (2017) yang berjudul “Pola-Pola Komunikasi dalam Interaksi Jual Beli di Toko Konveksi Pasar Tanjung Kota Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Penelitian ini mendeskripsikan pola-pola komunikasi antara penjual dan pembeli di Toko Konveksi Pasar Tanjung Jember. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pola komunikasi dan pemaknaannya bahwa percakapan yang dilakukan antara penjual dan pembeli adalah sebagai praktik budaya masyarakat perkotaan. Dalam kegiatan di sektor informal pasar tradisional yang berada di tengah-tengah kota dapat ditemukan

tema budaya yang mendasari perilaku ekonomi yaitu, “terjalin hubungan saling menguntungkan, dapat melahirkan rasa saling mempercayai dan saling menghargai merupakan syarat yang mendasari berlangsungnya kegiatan jual beli yang membangun hubungan kerjasama ekonomi jangka panjang antara penjual dan pembeli yang sudah terjalin lama tetap terjaga dengan baik dan berkelanjutan”.

Ketiga, penelitian milik Masruroh (2019) yang berjudul “Interaksi Komunikatif antara Penjual dan Pembeli Etnik Osing di Pasar Tradisional Singojuruh Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi”. Hasil penelitian ini menunjukkan pola komunikasi direktif-ekspresif-dialogis dengan fungsi komunikatif yang paling dominan adalah direktif. Berdasarkan uraian tersebut, tema budaya yang dapat ditarik adalah “nilai-nilai kejujuran, saling percaya, dan keterbukaan merupakan basis interaksi sosial dan kerja sama dalam praktik jual beli yang menguntungkan kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli”.

## **2.2 Landasan Teori**

Landasan teori menjadi sebuah sistem konsep yang digunakan untuk mengindikasikan fenomena dari sebuah penelitian. Penyusunan teori yang dilakukan dari dasar akan cocok dengan situasi empiris dan penting untuk meramalkan, menerangkan, menafsirkan, dan mengaplikasikan (Moleong, 1994:17). Setiap teori yang digunakan dapat menjadi stimulus dan pengembangan ide-ide terhadap pemecahan masalah.

### **2.2.1 Bahasa dan Interaksi Sosial**

Bahasa merupakan sebuah sistem artinya berupa susunan teratur berpola yang membentuk suatu keseluruhan yang bermakna dan berfungsi. Bahasa sebagai sebuah sistem bersifat sistematis yang berarti tidak tersusun secara acak atau sembarangan. Sistem bahasa yang dimaksud adalah lambang-lambang dalam bentuk bunyi yang dihasilkan oleh alat ucap manusia yang dikombinasikan oleh bunyi-bunyi lain untuk menyampaikan pesan.

Littlejohn (dalam Kuswarno, 2008:3) mengatakan bahasa pada hakikatnya merupakan simbol yang kompleks. Disebut sebagai simbol yang kompleks karena

terbentuk dari proses pengombinasian dan pengorganisasian simbol-simbol, hingga memiliki arti khusus yang berbeda jika simbol itu berdiri sendiri. Bahasa menghubungkan simbol-simbol ke dalam preposisi, jadi merupakan refleksi dan realitas. Melalui sebuah bahasalah manusia dapat memahami realitas, berkomunikasi, berpikir, dan merasakan (Kuswarno, 2008:4).

Bahasa adalah milik manusia yang tidak bisa lepas dari segala kegiatan dan gerak manusia sepanjang keberadaannya sebagai makhluk yang berbudaya dan bermasyarakat. Secara manusiawi bahasa merupakan alat komunikasi verbal yang hanya dimiliki oleh manusia. Ciri-ciri bahasa yang disebutkan tersebut menjadi indikator berdasarkan linguistik umum (Chaer&Agustina, 2014:13-14).

Menurut Dardjowidjojo (dalam Kusnadi, 2019:43) bahasa sebagai instrument sosial, berfungsi cukup penting bagi anggota masyarakat untuk berkomunikasi dan berinteraksi antar sesama berdasarkan pada kebudayaan yang mereka miliki bersama. Dengan menggunakan bahasa sebagai media interaksi sosial, manusia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya dan menjadi jembatan untuk pemanfaatan sumber daya yang tersedia di lingkungannya.

Interaksi merupakan proses timbal balik suatu kelompok dipengaruhi tingkah laku reaktif pihak lain. Seseorang mempengaruhi suatu tingkah laku melalui kontak sosial baik secara langsung maupun tidak langsung. Kontak sosial yang terjadi dapat bernilai positif dan negatif. Dampak positif dapat ditunjukkan dengan adanya saling kerjasama antar pelaku interaksi sosial sedangkan, dampak negatif menimbulkan tumbuhnya sebuah konflik.

Menurut Gillin dan Gillin (dalam Nasution, 2015:45) terdapat dua macam proses sosial yang timbul karena adanya interaksi sosial. Kedua proses tersebut yakni interaksi sosial yang bersifat mendekatkan dan mempersatukan (asosiatif) dan bersifat pertentangan dan menjauhkan (disosiatif). Bentuk proses sosial asosiatif yakni, bekerjasama, akomodasi, dan asimilasi. Bentuk dari proses sosial disosiatif berupa persaingan, kontravensi, dan konflik.

Interaksi sosial merupakan hubungan sosial yang dinamis dan berpola antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok. Dalam sebuah interaksi tak lepas dari struktur sosial mengatur

hubungan jaringan individu-individu dalam masyarakat berdasarkan norma yang ada.

Struktur sosial dapat berperan sebagai pengendali perilaku sosial dan membantu mobilitas sosial. Setiap individu pasti memasuki struktur sosial yang beragam karena ia memasuki pranata-pranata sosial yang beragam pula setiap harinya. Oleh sebab itu, setiap individu membutuhkan bahasa sebagai sarana budayanya dalam interaksi sosial. Bahasa menjadi sarana budaya yang dapat membudayakan para penuturnya sebagai makhluk sosial yang beradab, sehingga bahasa tidak semata-mata sebagai alat komunikasi untuk menukarkan pesan-pesan sederhana dari penuturnya (Kusnadi, 2019:44). Fungsi struktur sosial yang kompleks, misalnya untuk memudahkan adaptasi sosial, pembangunan, dan pemberdayaan sosial.

### 2.2.2 Komunikasi dan Pola Komunikasi

Manusia memerlukan bahasa sebagai alat komunikasi dalam proses interaksi sosial. Lass-well (dalam Uchjana, 2015:10) mengatakan cara terbaik dalam memahami komunikasi adalah dengan cara menjawab pertanyaan berupa: *who says What In Which Channel to Whom With What Effect?* Pertanyaan ini mengandung lima unsur dasar, yaitu: siapa yang mengatakan? (komunikator, pengirim atau sumber; apa (pesan atau ide); dengan saluran mana? (media, channel, dan sarana); kepada siapa? (komunikasikan, penerima, atau alamat); dengan hasil/dampak apa? (efek, hasil komunikasi).

Berdasarkan paradigma Lass-well tersebut komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Dalam penjabaran tersebut, terdapat tiga unsur yang berperan aktif dalam suatu komunikasi yaitu, komunikator yang berdiri sebagai penyampai atau pengirim suatu pesan, opini, gagasan, informasi, dan lain-lain; komunikan adalah pihak yang menerima pesan atau informasi tersebut; pesan berupa unsur terpenting dari interaksi antara komunikator dengan komunikan.

Menurut Hunt (dalam Idris dkk, 1997:12-14) karakteristik umum komunikasi meliputi beberapa hal, yaitu: komunikasi bersifat dinamis dan

berlangsung secara terus menerus atau kontinu, komunikasi memiliki manfaat dan dilakukan dengan sengaja, komunikasi harus mengandung suatu tujuan yang jelas, komunikasi merupakan suatu aktivitas, komunikasi merupakan sesuatu yang kompleks. Artinya, dalam suatu komunikasi terdapat faktor-faktor yang mendukung terjadinya komunikasi. Keberhasilan suatu komunikasi dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut.

Dalam segala interaksi sosial yang dilakukan oleh manusia selalu melahirkan praktik komunikasi. Harapan dan Ahmad (dalam Kusnadi, 2019:86) mengatakan setidaknya ada empat ciri yang menandai aktivitas komunikasi, yaitu: (1) pelaku interaksi paling sedikit dua orang, (2) terjadi percakapan timbal-balik, (3) ada tujuan bersama atau individu yang akan dicapai, dan (4) didasari norma-norma sosial-budaya sebagai penutur bahasa yang digunakan.

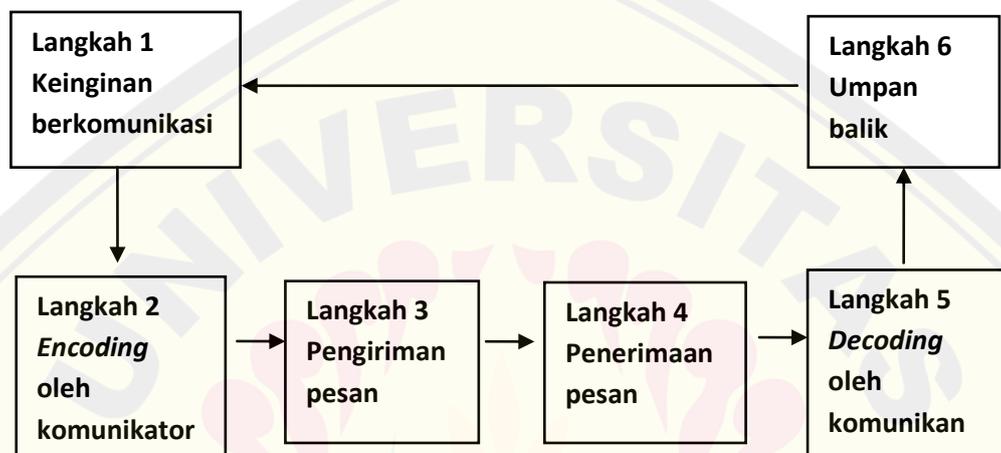
John R. Wenburg dan William W. Wilmot, serta K. Sreno dan Edward M. Bodaken (dalam Mulyana, 2016:67-77) mengatakan bahwa setidaknya ada tiga kerangka pemahaman dalam komunikasi, yaitu (1) komunikasi satu arah yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari komunikator kepada komunikan; (2) komunikasi dua arah atau dialogis komunikasi dengan proses-proses yang arahnya bergantian dengan masing-masing pihak memiliki fungsi yang berbeda; (3) komunikasi multi arah atau transaksional yang melibatkan dua orang atau lebih dengan pihak-pihak yang terlibat saling bertukar dalam proses transaksi.

Perilaku komunikatif yang terjadi terus-menerus dan berulang akan membentuk pola komunikasi tertentu. Pola diartikan sebagai bentuk struktur yang tetap, sedangkan komunikasi adalah proses penciptaan arti terhadap gagasan atau ide yang disampaikan. Perilaku yang berpola tersebut merupakan wujud kebudayaan masyarakat dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk rangkaian dari aktivitas menyampaikan pesan sehingga diperoleh sebuah *feedback*. Untuk memenuhi tujuan tersebut perlu adanya komunikasi yang dilakukan secara efektif.

Komunikasi dapat dikatakan efektif apabila pesan diterima dan dimengerti sebagaimana dimaksud oleh pengirim pesan, pesan ditindaklanjuti dengan sebuah perbuatan secara sukarela oleh penerima pesan, dapat meningkatkan kualitas antarpribadi, dan tidak ada hambatan. Komunikasi yang

efektif akan membantu mengantarkan kepada pencapaian atau tujuan tertentu, sebaliknya jika komunikasi efektif tidak dapat berhasil maka akibatnya tidak hanya sekedar membuang waktu, dapat juga berakibat buruk yang tragis (Ngalimun, 2018:50-54).

Ngalimun (2018:55) berpendapat bahwa proses komunikasi ialah langkah-langkah yang menggambarkan terjadinya kegiatan komunikasi. Enam langkah dalam sebuah proses komunikasi yang efektif adalah sebagai berikut:



**Bagan 1. Proses Komunikasi Efektif**

- 1) Keinginan berkomunikasi. Seorang komunikator mempunyai keinginan untuk berbagi gagasan dengan orang lain.
- 2) *Encoding* oleh komunikator merupakan tindakan memformulasikan isi pikiran atau gagasan ke dalam simbol-simbol, kata-kata, dan sebagainya sehingga komunikator merasa yakin dengan pesan yang disusun dan cara penyampaiannya.
- 3) Pengiriman pesan yang dikehendaki komunikator bisa memilih saluran pengirim pesan baik secara elektronik maupun secara langsung.
- 4) Penerimaan pesan. Pesan yang dikirim oleh komunikator diterima oleh komunikan.
- 5) *Decoding* oleh komunikan merupakan kegiatan internal dari dalam diri penerima. Dengan demikian, melalui indera *decoding* adalah proses memahami pesan.

- 6) Umpan balik. Setelah menerima pesan dan memahaminya, komunikator memberikan respon atau umpan balik. Dengan umpan balik ini, komunikator dapat mengevaluasi efektivitas komunikasi. Umpan balik ini biasanya juga merupakan awal dimulainya suatu siklus proses komunikasi baru, sehingga komunikasi berlangsung secara berkelanjutan.

### 2.2.3 Kompetensi Komunikatif

Dalam suatu komunikasi, salah satu bagian yang cukup penting adalah kompetensi komunikatif. Kompetensi komunikatif mengacu pada kemampuan seseorang dalam menggunakan bahasa dalam berkomunikasi. Kemampuan itu ialah untuk menerapkan kaidah gramatikal suatu bahasa untuk interaksi sosial dan komunikatif, yaitu mengetahui kapan dan bagaimana saat yang tepat membuka percakapan, topik apa yang sesuai untuk situasi atau peristiwa ujaran tertentu, bentuk sebutan mana yang harus digunakan, kepada siapa dan dalam situasi apa, serta bagaimana menyampaikan, menafsirkan, dan merespon tindak ujaran (Hidayati, 2014:151).

Menurut Hymes (dalam Ibrahim, 1994:26) kompetensi komunikatif melibatkan pengetahuan tidak saja mengenai kode bahasa, tetapi juga apa yang akan dikatakan kepada siapa, dan bagaimana mengatakannya secara benar dalam situasi tertentu. Menurut Kusnadi (2019:107) kemampuan komunikatif selalu berhubungan dengan pengetahuan sosial dan kebudayaan yang dimiliki oleh penutur. Berdasarkan pengertian di atas, artinya setiap penutur dituntut untuk memilih bentuk-bentuk bahasa yang sesuai dengan situasinya, menyesuaikan ungkapan dengan setiap tingkah lakunya, dan harus mempertimbangkan norma sosial dan nilai efektifnya. Dalam pemerolehan kompetensi komunikatif terdapat beberapa syarat yang harus dimiliki oleh seorang individu, yaitu: (1) penguasaan struktural bahasa yang benar, (2) ketrampilan memilih dan menggunakan (mengomunikasikan) bentuk-bentuk linguistik sesuai dengan konteks situasinya, (3) menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya, (4) tidak hanya menginterpretasikan makna referensial tetapi harus mempertimbangkan norma sosial-budaya dan nilai efektifnya.

Kompetensi komunikatif dalam interaksi sosial merupakan peristiwa yang kompleks dalam aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi yang terjadi pada suatu komunitas tutur harus memahami perihal aspek situasi komunikatif. Situasi komunikatif selalu berkaitan dengan suatu pranata sosial. Misalnya, situasi komunikatif yang terjadi pada saat kegiatan belajar mengajar di kelas akan berbeda dengan situasi tawar-menawar dalam kegiatan jual-beli di pasar tradisional. Dengan demikian, situasi komunikatif merupakan suasana yang terleleksi atau terpantul dari konteks lingkungan yang menjadi tempat berlangsungnya suatu peristiwa komunikatif (Kusnadi, 2019:113).

Menurut Chaer dan Agustina (2014:47) peristiwa komunikatif merupakan berlangsungnya interaksi linguistik dalam satu ujaran atau lebih yang melibatkan dua pihak, yaitu penutur dan lawan tutur, dengan satu pokok tuturan, di dalam waktu, tempat, dan situasi tertentu. Menurut Hymes (dalam Chaer dan Agustina, 2014:48-49) ada beberapa komponen yang mempengaruhi peristiwa komunikatif. Komponen tersebut dirangkai menjadi akronim SPEAKING adalah sebagai berikut: *Setting and scene*, *setting* berkenaan dengan waktu dan tempat tutur berlangsung, sedangkan *scene* mengacu pada situasi tempat dan waktu, atau suatu situasi psikologis pembicaraan. *Participants* adalah pihak-pihak yang terlibat dalam peristiwa komunikatif beserta identitas sosialnya. *Ends* merupakan maksud dan tujuan dari peristiwa komunikatif. *Act sequence* merupakan rangkaian tindak komunikatif yang dilakukan partisipan dalam peristiwa komunikatif dari awal hingga berakhir. *Key* mengacu pada nada, cara, dan semangat suatu pesan yang disampaikan dalam sebuah peristiwa komunikatif. *Instrumentalities* mengacu pada media atau sarana dalam berkomunikasi dan juga berkaitan dengan kode ujaran yang digunakan, seperti bahasa, dialek, ragam atau register. *Norm of Interaction and Interpretation* diartikan norma atau aturan dalam berinteraksi. *Genre* mengacu pada bentuk penyampaian seperti narasi, puisi, pepatah, doa, tindak percakapan timbal-balik, dan lain sebagainya.

Selain peristiwa komunikatif, aspek lain yang berperan dalam aktivitas komunikasi ialah tindak komunikatif. Menurut Kusnadi (2019:114) tindak komunikatif merupakan keseluruhan pernyataan yang dihasilkan dan disampaikan

partisipan dalam suatu interaksi sosial komunikatif. Dalam suatu interaksi sosial fungsi komunikatif bisa beragam, tidak tunggal (fungsi direktif saja), dan disampaikan secara verbal maupun nonverbal.

Menurut Austin (dalam Chaer dan Agustina, 2014:53) berpendapat bahwa tindak tutur sebagai peristiwa tindakan komunikatif terbagi menjadi tiga yaitu, (1) daya lokusi suatu ujaran yang merupakan makna dasar dan referensi atau makna yang diacu oleh ujaran tersebut; (2) daya ilokusi biasanya diidentifikasi dengan kalimat performatif yang eksplisit (bisa berupa ejekan, pujian, perintah, dan sebagainya); (3) daya perlokusi merupakan hasil atau efek ujaran terhadap pendengarnya, baik yang sesuai dengan kenyataan maupun yang diharapkan.

Selain hal di atas, J.R. Searle (dalam Kusnadi, 2019:117) mengatakan bahwa fungsi tindak komunikatif terbagi menjadi lima kategori yaitu, tindak tutur representatif, direktif, komisif, ekspresif, dan deklaratif. Masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut.

1. Tindak tutur representatif ialah tindak tutur yang menyatakan suatu keadaan di dunia.
2. Tindak tutur direktif adalah tindak tutur yang dilakukan penutur dengan tujuan agar penangkap tutur melakukan sesuatu hal.
3. Tindak tutur komisif ialah tindak tutur yang mengharapkan agar penutur/pembicara melakukan suatu tindakan.
4. Tindak tutur ekspresif adalah tindak tutur yang dipakai oleh penutur/pembicara untuk menyatakan keadaan psikologisnya mengenai suatu hal.
5. Tindak tutur deklaratif adalah tindak tutur yang menyatakan adanya suatu keadaan baru, yang muncul oleh karena ujaran itu.

#### 2.2.4 Interaksionisme Simbolik

Abdullah (dalam Laksmi, 2017:124) teori interaksionisme simbolik berangkat dari pemikiran realitas sosial merupakan sebuah proses yang bersifat dinamis. Teori interaksionisme simbolik sangat mengagumi kemampuan manusia dalam menggunakan simbol-simbol, dan menyatakan bahwa orang bertindak

berdasarkan makna simbolik yang muncul di dalam sebuah situasi tertentu. Interaksionisme simbolik didasarkan pada ide-ide mengenai diri dan hubungan dengan masyarakat. Menurut Ralph LaRossa dan Donald C.Reitzes (dalam West dan Turner, 2008:96) mereka berpendapat bahwa asumsi-asumsi dalam interaksionisme simbolik diperlihatkan dalam tiga tema besar yakni, (1) pentingnya makna bagi perilaku manusia; (2) pentingnya konsep mengenai diri; (3) dan hubungan antarindividu dengan masyarakat.

Setiap individu selalu menggunakan simbol yang menghasilkan makna dari proses negosiasi yang dilakukan terus-menerus dalam melancarkan kepentingan-kepentingan mereka. Makna suatu simbol bersifat dinamis dan variatif tergantung kepentingan individu dan perkembangannya dalam interaksi sosial. Setiap individu dikatakan sebagai pelaku aktif, sehingga konsep mengenai diri menjadi penting. Konsep mengenai diri ini dikaitkan dengan emosi, nilai, keyakinan, dan kebiasaan-kebiasaan, serta pertimbangan masa lalu dan masa depan, juga turut serta dalam mempengaruhi diri dalam pengambilan peran.

Dalam peristiwa komunikatif manusia berinteraksi dengan menggunakan simbol untuk menginterpretasikan situasi yang ada dipikirkannya. Seorang individu menggunakan pikiran untuk dapat menempatkan dirinya dalam situasi tertentu atau mengerti posisi orang lain, dan kemampuan menggunakan simbol yang tepat sesuai dengan makna sosial yang sama, sehingga setiap individu dapat menafsirkan makna dari sebuah pikiran dengan tepat. Dengan kata lain penggunaan interaksionisme simbolik dapat mengungkapkan motif subjektif individu dalam interaksi sosial dan memahami lingkungan atau situasi.

Pendekatan interaksionisme simbolik menurut Blumer (dalam Kuswarno, 2008:22) mengacu pada tiga premis utama yaitu, (1) manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka; (2) makna itu diperoleh dari hasil interaksi sosial yang dilakukan oleh orang lain; dan (3) makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial sedang berlangsung. Interaksionisme simbolik menekankan bahwa interaksi sosial adalah interpretatif dua arah. Aktor atau pelaku interaksi sosial bertindak atau berperilaku sesuai pemahamannya dalam menginterpretasikan orang lain. Begitu juga

sebaliknya, pemahaman tindakan yang dihasilkan dari penginterpretasian terhadap pelaku terhadap perilakunya juga tidak boleh diabaikan.

Dalam perspektif Blumer, teori interaksionisme simbolik mengandung beberapa ide dasar, yaitu: (1) masyarakat terdiri atas manusia yang berinteraksi. Kegiatan tersebut saling bersesuaian melalui tindakan bersama, membentuk struktur sosial; (2) interaksi terdiri atas berbagai kegiatan manusia yang berhubungan dengan kegiatan manusia lain. Interaksionisme simbolis mencakup stimulus respons, sedangkan interaksi simbolis mencakup penafsiran tindakan-tindakan; (3) objek-objek tidak memiliki makna yang intrinsik. Makna lebih merupakan produk interaksi simbolis. Objek-objek tersebut dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yaitu objek fisik, objek sosial, dan objek abstrak; (4) manusia tidak hanya mengenal objek eksternal. Mereka juga mengenal dirinya sebagai objek; (5) tindakan manusia adalah tindakan interpretasi yang dibuat manusia itu sendiri; (6) tindakan tersebut saling berkaitan dan disesuaikan oleh anggota-anggota kelompok. Ini merupakan “tindakan bersama”. Sebagian besar “tindakan bersama” tersebut dilakukan berulang-ulang, namun dalam kondisi yang stabil. Kemudian di saat lain ia melahirkan kebudayaan (Bachtiar, 2006:249-250).

Interaksi yang terjadi antarindividu berkembang melalui simbol-simbol yang mereka ciptakan. Karakteristik dasar ide ini adalah hubungan yang terjadi secara alami antarmanusia dalam masyarakat dan hubungan masyarakat dengan individu. Rangkaian peristiwa yang terjadi pada beberapa individu dalam masyarakat menghasilkan sebuah realitas sosial. Realitas sosial tidak hadir dengan sendirinya, tetapi diketahui dan dipahami melalui pengalaman yang dipengaruhi oleh bahasa. Pemahaman melalui bahasa tumbuh dari interaksi sosial pada saat dan tempat tertentu. Pemahaman ini bergantung pada konvensi-konvensi sosial yang ada yang tersusun secara sosial membentuk banyak aspek penting dalam kehidupan, seperti aspek berfikir dan berperilaku. Interaksi yang dilakukan itu berlangsung secara sadar dan berkaitan dengan gerak tubuh, vokal, suara, dan ekspresi tubuh yang semuanya memiliki maksud dan disebut dengan simbol.

Interaksionisme simbolik berhasil membuktikan adanya hubungan antara bahasa dan komunikasi (Kuswarno, 2008:2-23).

Pendekatan interaksionisme simbolik memfokuskan perhatiannya terhadap proses interaksi yang komunikatif yang dilakukan oleh individu-individu dengan mencipta simbol-simbol bahasa maupun isyarat yang akan mengkontruksi masyarakat. Interaksi antarpribadi dan dengan masyarakat harus saling berusaha untuk dapat memahami maksud dari tindakan yang dilakukan oleh masing-masing pelaku interaksi sosial.

#### 2.2.5 Motif Subjektif Kebahasaan

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap pelaku interaksi saling bertukar informasi, pesan, ide, dan lain-lain dengan berbagai kepentingan. Interaksi yang terjadi antarindividu merupakan sebuah syarat dari terbentuknya realitas sosial dalam kehidupan manusia. Max Weber mengatakan bahwa tindakan yang dilakukan oleh seseorang secara timbal-balik disebut sebagai tindakan sosial. Tindakan sosial yang berupa tindakan individu yang ditujukan kepada orang lain untuk memperoleh harapan selalu memiliki motif subjektif atau maksud tersembunyi pribadi (Ritzer, 2012:214:215). Dengan demikian, tindakan sosial juga merupakan tindakan bermotif subjektif. Dalam realitas sosial, motif tindakan sosial yang dilakukan oleh seorang individu akan berdampak pada keseluruhan realitas sehingga masing-masing individu saling mempengaruhi satu dengan yang lainnya. Motif-motif itulah yang menjadi dasar pokok bagi individu dalam berinteraksi untuk mewujudkan tindakan sosial, khususnya tindakan kebahasaan.

Motif-motif subjektif dalam tindakan sosial serupa dengan maksud dalam kajian linguistik struktural (semantik). Maksud, makna, dan informasi memiliki pengertian yang berbeda-beda. Maksud merupakan penafsiran subjektif dari suatu ujaran, baik dari segi penutur maupun mitra tutur. Makna ialah gejala ujaran, sesuatu yang melekat pada ujaran yang disampaikan kepada mitra tutur. Informasi merupakan sesuatu yang berada di luar ujaran yang bersifat eksternal dan objektif (Verhaar, 1980:126-131).

Pemahaman maksud dalam setiap tuturan performatif yang terjadi dalam interaksi sosial juga dapat dijelaskan melalui tiga daya. Ketiga daya tersebut terdapat dalam teori J.L Austin yaitu, lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Daya lokusi berkaitan dengan menyatakan sesuatu kepada lawan tutur; ilokusi berkaitan dengan melakukan sesuatu terhadap lawan tutur; dan perlokusi yang berkenaan dengan sikap dan tuturan penutur yang dapat mempengaruhi lawan tutur. Dengan demikian, adanya ketiga daya tersebut dapat menjadi acuan memahami maksud dari sebuah tindakan sosial dengan tepat. Walaupun terjadi sebuah perbedaan pemahaman antara penutur dengan mitra tutur bukan semata-mata terjadi karena struktur bahasa yang tidak tepat namun, berkaitan dengan persepsi masing-masing individu yang berbeda dilihat dari pengaruh latar sosial-budanyanya, pengalamannya, dan kepentingan dalam peristiwa komunikatif tertentu.

Menurut Kusnadi (dalam Novi dkk, 2018:586) dengan mengacu pada pendapat Weber, kemudian dikaitkan dengan kajian bahasa bahwa, tindakan sosial dan tindakan kebahasaan adalah setara. Pengadaptasian keduanya menghasilkan beberapa fakta yakni, pertama, penggunaan bahasa yang menyatu dengan aspek kinesik (gestur) dan fonem suprasegmental (nada, tempo, dan tekanan ujaran) merupakan aspek yang terindikasi terlebih dahulu dalam suatu tindakan sosial. Kedua, bahasa dapat digunakan sebagai sarana untuk membuka lebih jauh tentang motif subjektif tindakan sosial. Ketiga, interaksi kebahasaan merupakan syarat dari kemunculan motif subjektif dan makna objektif di antara penutur yang saling dipertukarkan dalam interaksi sosial.

Dari pengertian di atas maka terdapat syarat-syarat terjadinya suatu tindakan kebahasaan adalah sebagai berikut. Pertama, motif subjektif harus ada sebagai unsur hakiki yang mendasari tindakan sosial; kedua, tindakan kebahasaan merupakan tindakan yang melekat dalam interaksi sosial; ketiga, tindakan kebahasaan merupakan tindakan yang digunakan untuk mengkomunikasikan motif subjektif serta mempertukarkan pesan dan informasi; keempat, tindakan kebahasaan dalam suatu pranata sosial merupakan tindakan yang berpola.

Dengan demikian, motif tindakan kebahasaan dalam suatu peristiwa komunikatif didasari oleh kepentingan penutur, baik yang bersifat positif maupun

negatif. Motif tindakan kebahasaan yang bersifat positif didasari oleh nilai-nilai budaya dari penuturnya seperti sikap untuk saling menghargai orang lain, memaanusiakan dan menghargai sesama, memihak kebenaran, dan sebagainya. Motif tindakan kebahasaan yang bersifat negatif dipengaruhi oleh hasrat pribadi yang bertentangan dengan nilai-nilai budaya penuturnya seperti, menghina, merendahkan, mengejek, dan sebagainya. Pada dasarnya, motif subjektif merupakan niat yang hadir lebih awal sebelum melakukan tindakan kebahasaan dan melahirkannya dalam suatu teks.

#### 2.2.6 Komunikasi Organisasi

Rogers dan Rogers memandang organisasi sebagai suatu struktur yang melangsungkan proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dimana operasi dan interaksi di antara bagian yang satu dengan yang lainnya dan manusia yang satu dan yang lainnya berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti. Kemampuan struktur organisasi yang melangsungkan prosesnya secara sistematis seperti itu akan dapat menyelesaikan tujuan secara efektif, dalam arti memasukkan data dan diproses kemudian menghasilkan luaran yang diharapkan sesuai dengan biaya, personel, dan waktu yang direncanakan. Korelasi antara ilmu komunikasi dengan organisasi terletak pada peninjauan yang terfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi itu (Effendy, 2015:114-115).

Goldhaber (1993:14-15) mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi dapat didefinisikan dari berbagai sudut pandang, seperti komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungan, baik internal (yang disebut budayanya) dan eksternal. Komunikasi organisasi juga melibatkan orang-orang dan sikap mereka, perasaan dan hubungan, dan ketrampilan. Oleh karena itu, komunikasi organisasi adalah sebuah proses mencipta dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau berubah-ubah.

Interaksi yang harmonis di antara para aktor atau pelaku dalam sebuah organisasi, baik hubungan secara timbal balik maupun secara horizontal

disebabkan oleh adanya sebuah komunikasi yang berlangsung secara terus-menerus. Liliweri (2013:372-373) menyatakan bahwa ada empat tujuan komunikasi organisasi, yaitu: (1) menyatakan pikiran, pandangan dan pendapat, (2) membagi informasi, (3) menyatakan perasaan dan emosi, (4) sebagai tindakan koordinasi.

Dalam membina perilaku organisasional di antara para anggota atau pemilik kepentingan dalam organisasi, komunikasi organisasi berperan untuk meniadakan konflik antara kedua jenis kepentingan tersebut. Komunikasi organisasi terdiri atas komunikasi internal dan eksternal. Pertama komunikasi internal, yaitu organisasi sebagai kerangka (*framework*) yang menunjukkan adanya pembagian tugas orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga yang memimpin dan yang dipimpin. Untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajer atau administrator mengadakan peraturan sedemikian rupa sehingga ia tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Pemimpin membuat kelompok-kelompok menurut jenis pekerjaannya dan mengangkat orang lain sebagai penanggung jawab atas kelompoknya.

Komunikasi internal terdiri dari komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal berarti komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas. Artinya komunikasi vertikal dalam komunikasi internal yaitu pimpinan memberikan intruksi-intruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lainnya kepada bawahannya. Begitu sebaliknya bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan kepada pemimpin. Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, biasanya dilakukan oleh sesama staf atau anggota dalam sebuah organisasi. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang bersifat lebih formal, komunikasi horizontal lebih bersifat santai. Komunikasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik sangatlah penting, karena jika hanya satu arah saja roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Kedua, komunikasi eksternal. Komunikasi eksternal merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada

instansi-instansi pemerintah seperti departemen, direktorat, jawatan, dan pada perusahaan-perusahaan besar, disebabkan oleh luasnya ruang lingkup, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*public relations officer*) daripada oleh pimpinan sendiri. Komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi (Effendy, 2015:122-128).

## 2.2.7 Pelayanan Publik dan Koperasi

Pada dasarnya, manusia memerlukan bantuan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan hidupnya yang terus-menerus berkembang. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Fitri dkk 2020:3).

Menurut Undang-undang nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 62 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sepuluh karakteristik dalam pelayanan. Sepuluh karakteristik tersebut yaitu: (1) kesederhanaan, tidak berbelit, mudah dipahami dan dilaksanakan, (2) kejelasan yang mencakup persyaratan teknis, administratif, unit kerja, rincian biaya dan tata cara pembayarannya, (3) kepastian waktu, (4) akurasi produk pelayanan publik, (5) keamanan proses, (6) tanggung jawab penyelenggara dan penyelesaian keluhan, (7) kelengkapan sarana dan perasana, (8) kemudahan akses, (9) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, dan (10) kenyamanan lingkungan (Fitri dkk, 2020:3-4).

Berdasarkan uraian di atas sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2017:18) yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik tidak lagi dapat ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya, yaitu pemerintah atau swasta. Namun, mengacu pada karakteristik dan sifat dari pelayanan itu sendiri. Salah satu badan yang memberikan pelayanan publik di bidang ekonomi dan berbadan hukum adalah koperasi.

Menurut Hatta (dalam Sattar, 2017:31) koperasi adalah badan usaha bersama untuk memperbaiki nasib penghidupan ekonomi berdasarkan tolong-menolong. Sejalan dengan pendapat Moh. Hatta, definisi koperasi menurut Undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang perekonomian bahwa koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan.

Prinsip dasar koperasi disebutkan dalam lima poin. Pertama, keanggotaan koperasi bersifat sukarela dan terbuka. Kedua, pengelolaan koperasi dilakukan secara demokratis. Ketiga, pembagian sisa hasil usaha dilakukan secara adil dan sebanding dengan besaran jasa usaha masing-masing anggota. Keempat, pemberian balas jasa yang terbatas terhadap modal. Kelima, pengembangan koperasi berdasarkan kemandirian.

Sebuah koperasi memiliki tujuan memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila dan Undang-undang Dasar 1945. Dengan demikian, keberhasilan koperasi dalam mencapai tujuannya dapat diukur dari peningkatan kesejahteraan anggota.

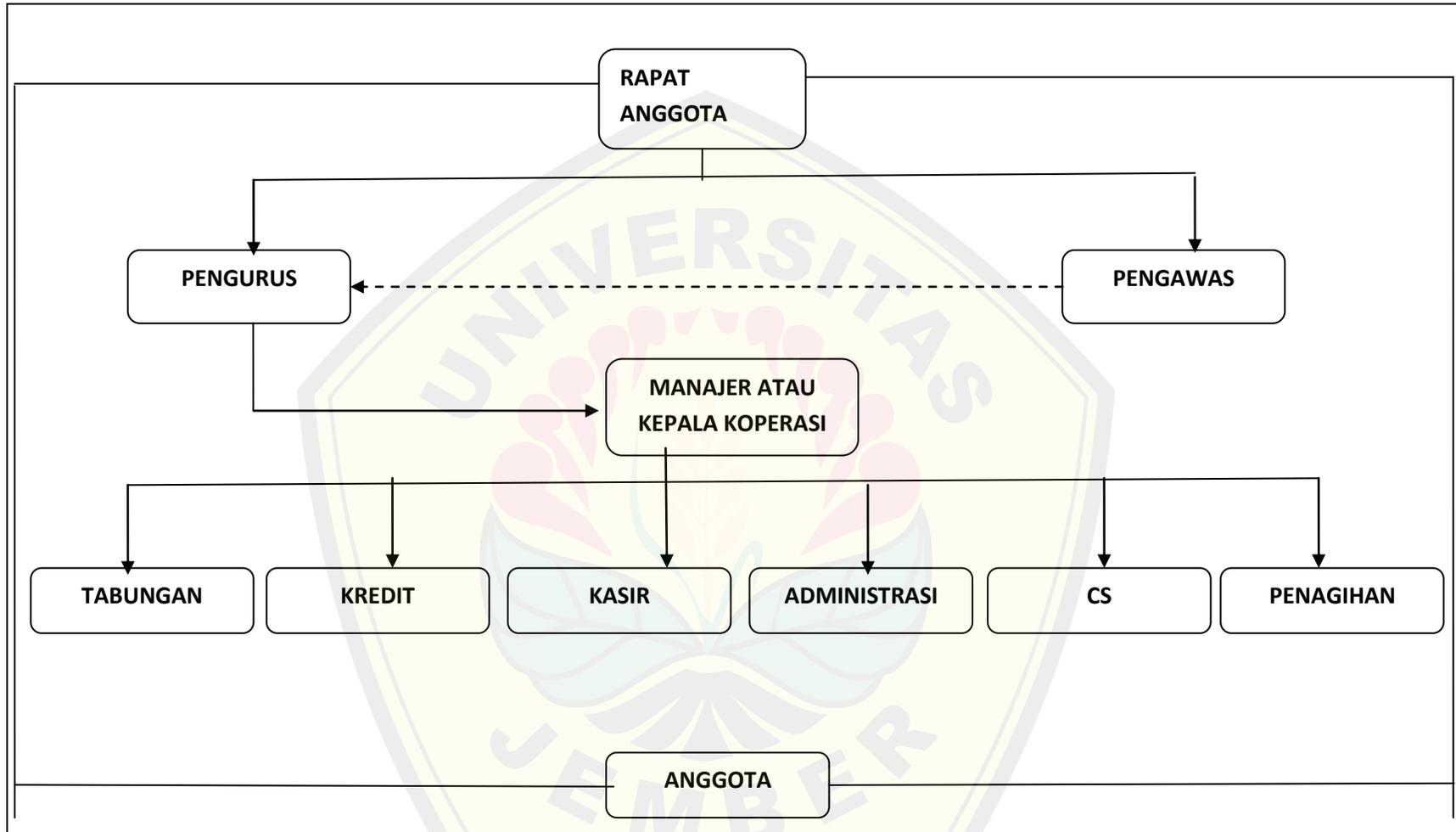
Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Margo Mulyo adalah koperasi yang berdiri sejak tahun 2002. KSP Margo Mulyo terletak di Jl. Semeru nomor 18, Desa Tegalsari, Ambulu, Jember. KSP Margo Mulyo buka dari hari Senin hingga Sabtu. Kantor KSP Margo Mulyo mulai memberi pelayanan dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Pelayanan yang mencakup proses ekonomi di KSP Margo Mulyo adalah layanan berupa simpanan pokok, simpanan wajib, simpanan

sukarela, simpanan kesejahteraan, dan pinjaman tunai/kredit. KSP Margo Mulyo memiliki 168 orang anggota.

KSP Margo Mulyo dari waktu ke waktu terus berupaya meningkatkan *market share*. Hal ini dikarenakan lembaga penyedia layanan kredit semakin banyak dan berkembang pesat. Dapat dilihat dalam lingkungan KSP Margo Mulyo terdapat banyak sekali lembaga dengan pemberi jasa yang sama. Hal ini menyebabkan KSP Margo Mulyo semakin mengembangkan mutu dari segi pengawasan karyawan dalam menjalani proses pelayanan secara profesional (Meika, 2017:56-57) .

Untuk melayani peserta, disediakan enam jenis konter yang melayani anggota. Enam konter tersebut dibagi menjadi: (1) tabungan, konter ini melayani anggota dalam melakukan transaksi simpanan; (2) kredit, melayani anggota dalam melakukan proses lanjutan berupa input data dalam transaksi pinjaman tunai dan juga melayani pembayaran angsuran; (3) kasir, segala jenis transaksi pelayanan pemberian dan pengembalian uang diserahkan dan menjadi tanggung jawab kasir; (4) administrasi, melayani anggota dalam kegiatan segala pencatatan yang berkaitan dengan kegiatan koperasi; (5) *Customer Service*, melayani transaksi awal peminjaman/kredit; (6) penagihan, melayani anggota ketika mengalami kemacetan dalam membayar angsuran.

Dalam melakukan pelayanan, KSP Margo Mulyo memiliki visi yakni menjadikan koperasi yang mandiri, tangguh, berdaya saing, dan berperan utama dalam perekonomian rakyat Jember. Untuk menyukseskan visi tersebut KSP Margo Mulyo menerapkan beberapa misi, yakni: (1) memiliki kemandirian dan selalu berinisiatif dalam segala hal tanpa tergantung pada pihak lain; (2) mampu mengatasi segala hal dalam kondisi apapun; (3) dapat meningkatkan kualitas dan kompetensi agar bersaing dan berkembang untuk kemajuan koperasi; (4) memberikan pelayanan yang prima kepada segenap anggota dan calon anggota serta berperan utama dalam perekonomian rakyat untuk mewujudkan kesejahteraan.



Bagan 2. Struktur Organisasi KSP Margo Mulyo

### BAB 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Penelitian Etnografi

Metode penelitian merupakan strategi pendekatan studi yang digunakan dalam mencari data, menganalisis data, hingga memecahkan dan menjawab suatu rumusan masalah. Menurut Darmadi (2013:153), metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif. Menurut Creswell (dalam Sugiyono, 2018:4) penelitian kualitatif merupakan suatu proses eksplorasi dan memahami makna perilaku individu dan kelompok, menggambarkan masalah sosial atau masalah kemanusiaan. Penelitian kualitatif ada beberapa perspektif yakni, etnografi, fenomenologis, *grounded theory*, studi kasus, dan naratif. Penelitian ini terfokus pada perspektif etnografi. Perspektif etnografi menekankan peneliti untuk melakukan studi terhadap budaya kelompok dalam kondisi yang alamiah melalui observasi dan wawancara. Berikut ini ialah metodologi yang digunakan untuk menganalisis dan mengkaji permasalahan yang ada.

#### 3.2 Lokasi Penelitian



Foto 1. Koperasi Margo Mulyo Tampak Depan

Lokasi penelitian ini berada di Kantor Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Margo Mulyo Ambulu Jember. Terletak di Jalan Semeru Nomor 18 Desa Tegalsari Kecamatan Ambulu Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur dengan kode pos 68172. Sebelum memutuskan untuk melakukan penelitian di KSP Margo Mulyo peneliti sempat mengunjungi KSP Sumber Mulyo yang lokasinya berada di samping KSP Margo Mulyo namun, dengan pemilik yang berbeda. Di sana peneliti berbincang dengan pemilik secara informal. Akhirnya, peneliti disarankan untuk meneliti di KSP Margo Mulyo saja karena dari segi anggota yang lebih banyak dan usia KSP yang konsisten memberi layanan lebih lama. Kemudian, peneliti mencoba berbincang dengan kepala KSP Margo Mulyo dalam situasi santai untuk mengetahui secara umum tentang KSP Margo Mulyo. Dengan demikian, setelah itu terpilihlah KSP Margo Mulyo sebagai lokasi penelitian.

### 3.3 Informan

Menurut Spradley (1997:35), informan merupakan pembicara asli (*narrative speaker*) yang diminta oleh etnografer untuk berbicara dalam bahasa atau dialeknya sendiri. Informan juga merupakan sumber informasi, secara harfiah mereka menjadi guru bagi etnografer. Menurut Afrizal (2014:139) definisi informan ialah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya sendiri maupun orang lain atau suatu peristiwa kepada peneliti.

Spradley (1997:61) mengidentifikasi ada lima persyaratan minimal yang digunakan untuk memilih dan menentukan informan yang baik, yaitu: (1) enkulturasi penuh, (2) keterlibatan langsung, (3) suasana budaya yang tidak dikenal, (4) waktu yang cukup, dan (5) nonanalitis. Afrizal (2014:139) membagi informan menjadi dua jenis yaitu, informan pengamat (informan kunci) dan informan pelaku. Informan pengamat adalah orang yang memberikan informasi tentang orang lain atau terjadinya suatu peristiwa kepada peneliti. Artinya informan pengamat merupakan orang yang mengetahui secara detail dan jelas dalam sebuah interaksi yang sedang berlangsung. Informan pelaku merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi komunikatif yang memberikan

keterangan tentang dirinya sendiri, pengetahuannya, pikirannya, perbuatannya, dan interpretasi (makna) tindakannya.

Pada penelitian di KSP Margo Mulyo ini, yang menjadi informan pengamat ialah kepala sekaligus manajer koperasi yang bertugas mengoordinir, mengontrol, dan mengendalikan seluruh aktivitas koperasi. Meski tidak terlibat dalam proses interaksi secara langsung, kepala koperasi mengetahui detail tentang prosedur pelayanan koperasi. Informan pelaku dalam penelitian ini adalah *customer service* dan anggota koperasi khususnya yang terlibat interaksi dalam transaksi pengajuan pinjaman/kredit.

### **3.4 Data dan Jenis Data**

#### **3.4.1 Data**

Data merupakan seluruh informasi yang berkaitan dengan proses dari segala sesuatu yang sedang diteliti. Data dari sebuah penelitian harus teruji keabsahannya (kredibilitas data). Teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data adalah teknik triangulasi. Menurut Moleong (1994:178) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data tersebut. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber data yang memvalidasi data berdasarkan berbagai sumber data seperti dokumen, hasil pengamatan, dan hasil wawancara terhadap lebih dari satu informan.

Dalam riset kualitatif data dibagi menjadi dua dimensi yaitu, data berdimensi objektif dan data berdimensi subjektif. Data berdimensi objektif dari penelitian ini berupa teks percakapan, makna, dan konteks yang melatarbelakangi percakapan antara CS dan anggota di KSP Margo Mulyo Ambulu. Data berdimensi subjektif berupa motif subjektif kebahasaan yang melatarbelakangi pengambilan keputusan untuk memproduksi tindak komunikatif. Data pendukung lainnya ialah berupa dokumen-dokumen terkait KSP Margo Mulyo, hasil wawancara, dan hasil dokumentasi saat proses pelayanan.

### 3.4.2 Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Kuswarno, 2008:60) sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan, seperti dokumen, dan lain-lain. Pada umumnya, jenis data dibedakan menjadi dua yakni, data primer dan data sekunder.

Data primer dari penelitian ini berupa rekaman percakapan CS dan anggota diimbangi dengan catatan dari peneliti. Peneliti merekam percakapan menggunakan alat bantu berupa *handphone*. Data catatan yang dimaksud ialah peneliti menyimak dan mencatat teks percakapan beserta konteks yang melatarbelakangi terjadinya interaksi komunikatif pada buku tulis yang dibawa oleh peneliti. Setelah melakukan pengamatan, merekam, dan mencatat kemudian, peneliti mentranskrip seluruh data yang didapat. Selain teks percakapan, hasil wawancara bersama CS dan anggota juga merupakan data primer dari penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen berupa bagan struktur organisasi KSP Margo Mulyo, lembar visi dan misi, jejak tertulis terkait identitas anggota, SOP peraturan dan tata tertib kerja karyawan KSP Margo Mulyo, dan foto-foto selama proses pelayanan berlangsung.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Salah satu kegiatan utama dalam sebuah penelitian adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, dilakukan secara berulang-ulang dari awal penelitian berlangsung hingga akhir penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2018:167). Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah *participant observation*, *in depth interview*, dan *document collective*.

Instrumen penelitian kualitatif adalah diri peneliti itu sendiri. Keterlibatan langsung peneliti dalam praktek pengumpulan data dilakukan karena penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berciri khas untuk mengungkapkan “dimensi manusiawi” dari subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian kualitatif

mebutuhkan interaksi langsung antara peneliti dan informan sebagai subjek penelitian (Kusnadi, 2019:165).

### 3.5.1 Pengamatan Terlibat

Pengamatan atau observasi merupakan kegiatan manusia dengan menggunakan seluruh pancaindranya saat meneliti di lapangan. Saat melakukan pengamatan di lapangan, peneliti dituntut untuk dapat melakukan penilaian, peka terhadap lingkungan yang diteliti, mampu beradaptasi, dan mampu mengatasi berbagai hambatan. Peneliti juga dituntut untuk memiliki imajinasi yang kuat guna menangkap dan menerjemahkan suatu realitas sosial (Kuswarno, 2008:51). Pemahaman makna dalam penelitian ini menggunakan perspektif emik, yakni peneliti hanya bertindak sebagai pengamat tanpa mempengaruhi cara pandang informan.

Untuk memperoleh data yang valid dalam pengamatan terlibat peneliti menerapkan beberapa langkah yakni, pertama peneliti datang ke KSP Margo Mulyo Ambulu untuk melihat-lihat proses pelayanan secara umum. Kedua, peneliti mengamati interaksi komunikatif pada pelayanan pinjaman/kredit yang terjadi untuk menyusun pertanyaan kepada informan. Ketiga, peneliti mulai membangun suasana dan pendekatan yang baik sebelum mengajukan pertanyaan kepada CS dan anggota KSP Margo Mulyo Ambulu.

Dalam pengamatan terlibat dapat disederhanakan menjadi dua jenis, yaitu pengamatan dengan keterlibatan penuh (*full participant observation*) dan pengamatan dengan keterlibatan sebagian (*partial participant observation*). Pengamatan dengan keterlibatan penuh dilakukan apabila peneliti menjalani praktik CS yang sesungguhnya dan ikut melayani anggota. Pengamatan dengan keterlibatan sebagian dilakukan oleh peneliti ketika ia menemani CS yang melayani anggota. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengamatan dengan keterlibatan sebagian, karena peneliti hanya menemani CS yang sedang melayani anggota dalam layanan pinjaman/kredit selama tiga sampai empat jam setiap harinya.

### 3.5.2 Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Susan Stainback (1988) (dalam Sugiyono, 2018:114) mengemukakan bahwa dengan wawancara peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal tersebut tidak bisa ditemukan melalui observasi.

Wawancara mendalam merupakan wawancara yang dilakukan untuk mendalami beberapa informasi yang dipandang penting oleh peneliti (Kusnadi, 2019:162). Dalam praktiknya, wawancara mendalam sering terjadi seperti berbincang biasa. Hal ini menyebabkan informan tidak merasa bahwa dirinya sedang diwawancarai. Ketika melakukan wawancara, peneliti mencatat beragam informasi dan data pada buku catatan, merekam menggunakan *handphone*, dan juga mengambil gambar dari kegiatan wawancara tersebut.

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada CS, anggota, dan kepala koperasi KSP Margo Mulyo Ambulu. Awalnya peneliti melakukan pendekatan kepada kepala koperasi guna mengetahui gambaran proses pelayanan di KSP Margo Mulyo Ambulu. Setelah mengetahui gambaran proses pelayanan secara umum peneliti kemudian mewawancarai informan kunci yang berkaitan dengan proses pelayanan pinjaman/kredit di KSP Margo Mulyo. Peneliti melakukan wawancara dalam situasi santai agar data yang didapat bersifat objektif dan valid. Peneliti menciptakan suasana yang nyaman dan berusaha akrab dengan cara menanggapi informan saat berinteraksi.

### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan langkah yang dilakukan sebagai data pendukung untuk membuktikan keakuratan dari sebuah penelitian. Dokumentasi bisa berupa foto, dokumen, dan bahan statistik. Pada penelitian kualitatif, studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Suatu penelitian dapat dikatakan kredibel apabila pemenuhan datanya dilengkapi dengan

dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh dokumen berupa bagan struktur organisasi, lembar visi dan misi, laporan tahunan anggota, dokumen hasil tes kesehatan koperasi dari tahun ke tahun, SOP peraturan dan tata tertib kerja karyawan KSP Margo Mulyo, dan foto-foto selama proses pelayanan berlangsung di KSP Margo Mulyo.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Menurut Spradley (1997:117-118) bahwa analisis dalam jenis apapun, adalah merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah untuk mencari pola. Sejalan dengan pendapat Spradley, Bogdan (dalam Sugiyono, 2018:130) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapang, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Penelitian ini menggunakan metode pemaknaan data secara emik interpretatif. Pendekatan emik interpretatif mengharuskan peneliti melibatkan subjek untuk memahami makna realitas interaksi kebahasaan yang diciptakannya, karena realitas interaksi kebahasaan merupakan hasil tindakan sosial yang berdimensi manusiawi dan spesifik (unik atau khas), sehingga dalam pemahamannya harus mengedepankan sikap empati terhadap subjek dan penutur (Kusnadi, 2018:584).

Kegiatan analisis penelitian ini dimulai sejak surat izin penelitian diterima oleh KSP Margo Mulyo Ambulu. Sejak saat itu pula peneliti langsung melakukan pengamatan, melakukan wawancara, dan pengambilan dokumen-dokumen pendukung lainnya secara bertahap. Langkah analisis data ini menggunakan cara sesuai dengan yang diungkapkan oleh Spradley yaitu, analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema budaya.

### 3.6.1 Analisis Domain

Analisis domain merupakan langkah pertama dalam penelitian etnografi (Spradley, 1997:126). Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran umum dan menyeluruh dari objek penelitian atau situasi sosial. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih dipermukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi yang diteliti (Sugiyono, 2018:147).

Analisis domain ini digunakan untuk mengetahui gambaran umum tentang interaksi komunikatif yang terjadi di KSP Margo Mulyo Ambulu. KSP Margo Mulyo Ambulu dipimpin oleh kepala koperasi yang di dalamnya terdapat beberapa bidang pelayanan, yaitu tabungan, kredit, kasir, administrasi, CS, dan penagihan. Setiap bidang memiliki penanggung jawab yang berbeda orang. Dari struktur organisasi yang terbentuk dapat menghasilkan interaksi komunikatif yang beragam.

Melalui tahap analisis domain, dapat ditemukan situasi sosial interaksi komunikatif terjadi di KSP Margo Mulyo Ambulu. Kemudian, aktor yang berperan dalam situasi sosial adalah sebagai berikut:

1. Interaksi komunikatif antara pengawas dan manajer/ kepala koperasi.
2. Interaksi komunikatif antara manajer/ kepala koperasi dan seluruh pegawai.
3. Interaksi komunikatif antara pegawai dengan pegawai.
4. Interaksi komunikatif antara bagian tabungan dan anggota.
5. Interaksi komunikatif antara bagian kredit dengan anggota.
6. Interaksi komunikatif antara kasir dengan anggota.
7. Interaksi komunikatif antara *customer service* dengan anggota, dan
8. Interaksi antara penagih dengan anggota.

Berdasarkan domain-domain yang telah dikelompokkan di atas, peneliti menetapkan interaksi komunikatif antara CS dan anggota KSP Margo Mulyo Ambulu. Alasan pemilihan domain tersebut dikarenakan interaksi dari CS kepada anggota menjadi bagian utama dari pelayanan di KSP Margo Mulyo tersebut.

Selain itu, interaksi ini paling sering terjadi dan melibatkan banyak masyarakat yang sudah menjadi anggota maupun calon anggota di KSP Margo Mulyo.

### 3.6.2 Analisis Taksonomik

Analisis taksonomi merupakan analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* oleh peneliti dapat diurai secara lebih rinci dan mendalam (Sugiyono, 2018:154). Spradley (1997:185) mengungkapkan bahwa analisis taksonomik akan mengarah pada struktur internal dari hasil analisis domain tersebut. Analisis taksonomik memperlihatkan sub-subbagian dan cara sub-subbagian itu berhubungan dengan keseluruhan secara lebih terfokus. Analisis taksonomik dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih rinci mengenai interaksi komunikatif antara CS dan anggota di bidang pelayanan pinjaman/kredit KSP Margo Mulyo Ambulu.

Pelayanan CS dan anggota di KSP Margo Mulyo Ambulu dibagi menjadi lima kategori yaitu, pelayanan pinjaman/kredit CS dan anggota dalam kepentingan di sektor pertanian, pelayanan pinjaman/kredit CS dan anggota dalam kepentingan di sektor UMKM, pelayanan pinjaman/kredit CS dan anggota dalam kepentingan di sektor industri kecil, pelayanan pinjaman/kredit CS dan anggota dalam kepentingan di sektor perikanan, dan pelayanan pinjaman/kredit CS dan anggota dalam kepentingan di sektor kebutuhan rumah tangga. Kelima pelayanan tersebut menjadi subdomain yang kemudian oleh peneliti menetapkan interaksi komunikatif pelayanan CS dan anggota dalam proses pinjaman/kredit CS dan anggota dalam kepentingan di sektor pertanian, UMKM, dan industri kecil sebagai hasil dari analisis taksonomik.

Pemilihan tersebut berdasarkan alasan yaitu, anggota yang datang untuk melakukan pinjaman dari ketiga kepentingan tersebut berasal dari kelas sosial yang beragam dan belum tentu telah mengetahui prosedur yang ada dalam melakukan pinjaman/kredit. Hal ini menimbulkan interaksi komunikatif yang lebih panjang dan percakapan yang terbangun lebih banyak.

### 3.6.3 Analisis Komponensial

Pada analisis komponensial, yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah keserupaan nama domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan atau yang kontras. Analisis komponensial dilakukan untuk mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengkontraskan antarelemen. Hasil dari analisis ini, yang harus ditemukan ialah perbedaan komponen makna dari subkategori dan percakapan dalam proses pelayanan.

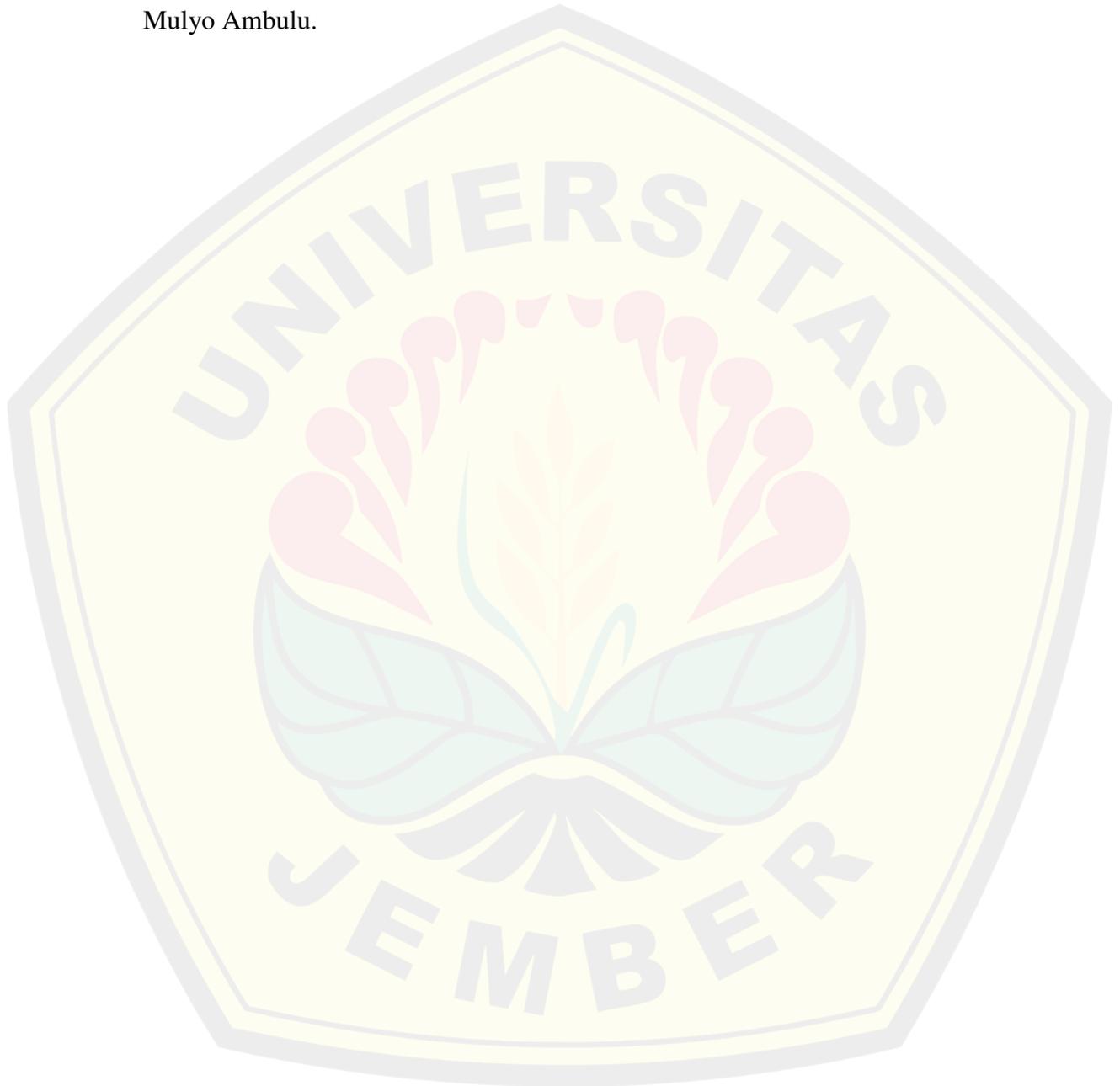
Unsur pembeda dari tiga kategori pelayanan yang dilakukan oleh CS dan anggota yakni, dengan kepentingan di sektor pertanian, UMKM, dan industri kecil yang pertama ialah, unsur kepentingan yang dibawa oleh anggota itu sendiri. Kedua, proses pelayanan di sektor pertanian menghitung waktu panen dalam hal penentuan waktu pelunasan. Oleh karena itu, penentuan waktu pelunasan dalam kategori ini lebih paten dan interaksi komunikatif yang dilakukan tidak terlalu panjang.

### 3.6.4 Analisis Tema Budaya

Penelitian mengenai tema budaya mengharuskan peneliti mampu menginterpretasikan teks percakapan antara CS dan anggota yang melakukan pinjaman/kredit. Tema budaya merupakan hasil dari pola interaksi makna yang terjadi mejadi sebuah deskripsi. Analisis tema budaya dilakukan dengan cara memahami proses-proses pemaknaan teks percakapan dan kemampuan dalam menginterpretasikan pola komunikasi yang terjadi. Menurut Spradley (1997:251) analisis tema budaya dilakukan untuk mengungkap nilai-nilai dan norma-norma budaya yang mendasari interaksi komunikatif, dalam hal ini interaksi antara CS dan anggota dalam pelayanan permohonan pinjaman/kredit untuk kepentingan di sektor pertanian, industri kecil, dan UMKM. Pemahaman terkait makna dalam interaksi komunikatif ini menggunakan pendekatan emik interpretatif dengan menggunakan sudut pandang subjek yang diteliti dengan berupaya memahami gejala sosial yang tengah terjadi.

Dalam penelitian ini pemahaman tema budaya dilakukan dengan beberapa cara yakni, (1) memahami teks percakapan antara CS dan anggota; (2) mencatat

dan memahami konteks percakapan baik kultural maupun situasional; (3) berusaha mengidentifikasi dan mengungkap motif-motif subjektif dalam interaksi komunikatif yang dilakukan oleh CS dan anggota; dan (4) memaknai pola-pola interaksi komunikasi yang terbentuk. Dengan teknik interpretatif, pemaknaan terhadap keempat hal di atas dapat membantu menggali data di KSP Margo Mulyo Ambulu.



## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Koperasi Simpan Pinjam Margo Mulyo Ambulu merupakan salah satu pelayanan publik di bidang ekonomi. Ada dua jenis pelayanan publik di KSP Margo Mulyo, yaitu bagian Kredit/Pinjaman dan Tabungan/Simpanan. Pelayanan di KSP Margo Mulyo tersedia pada Senin hingga Jumat pukul 08.00 WIB hingga 16.00 WIB, sedangkan di hari Sabtu tersedia pukul 08.00 WIB hingga 12.00 WIB. Penelitian ini akan difokuskan pada interaksi komunikasi antara CS dengan anggota koperasi. Anggota koperasi yang datang memiliki berbagai kepentingan, seperti mencari informasi, pengajuan kredit, melakukan simpanan, hingga pembayaran angsuran. Beberapa kepentingan anggota koperasi selalu melalui CS yang kemudian diarahkan ke bagian yang lain sesuai kebutuhan anggota. Dalam penelitian ini penelitian akan difokuskan pada pola-pola komunikasi dan penemuan tema budaya dalam interaksi komunikasi antara CS dan anggota yang berkepentingan melakukan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian, UMKM, dan industri kecil.

### **4.1 Interaksi Komunikatif antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian**

Interaksi komunikatif antara CS dengan anggota dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian adalah interaksi paling banyak yang terjadi di Koperasi Margo Mulyo. Berdasarkan pengamatan peneliti, setiap harinya anggota yang mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian terdapat sekitar enam hingga sepuluh orang. Pada tahap ini CS berperan sebagai prospek anggota dalam permohonan pinjaman/kredit baru. Anggota sering kali bertanya mengenai barang jaminannya apakah bisa memberikan pinjaman/kredit sesuai yang ia pinta, sehingga komunikasi berjalan berkelanjutan. Pengajuan pinjaman/kredit yang berlangsung melibatkan CS, anggota satu, dan anggota dua. Anggota satu bertindak sebagai pemohon, sedangkan anggota dua sebagai saksi. Pemohon dalam pengajuan pinjaman/kredit untuk kepentingan

pertanian ini didominasi oleh laki-laki sedangkan saksi adalah seorang istri dari pemohon. Ketika memasuki Koperasi Margo Mulyo anggota akan langsung duduk di kursi tunggu atau jika kondisi sedang sepi anggota bisa langsung menuju konter yang dibutuhkan. Selanjutnya, anggota akan menyampaikan keperluannya.

**Data A.1 Pola komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian.**



**Foto 2. Aktivitas Layanan Permohonan Pinjaman/Kredit, Anggota Sedang Menunggu di Kursi Tunggu.**

**Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Rabu, 24 Februari 2021 pukul 11.34 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, kemudian duduk di kursi tunggu tepat di serong kiri dari meja kerja CS. CS yang bertugas hanya satu orang dan ia adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. CS berdiri dengan tatapan mata tertuju pada anggota tersebut. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang berada tepat di hadapannya, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Anggota yang menjadi pemohon pinjaman/kredit adalah seorang laki-laki berusia 50 tahun. Tujuan dari interaksi komunikasi tersebut yaitu anggota ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa dialek Ambulu.

1. A1 dan A2 : [Membuka pintu, berjalan menuju kursi tunggu dan duduk]
2. CS : *Mangga Pak!* [berdiri dan senyum]
3. A1 : [Menuju CS]
4. A2 : [Tetap di kursi tunggu]
5. CS : *Mangga Pak, ada yang bisa saya bantu?*
6. A1 : Mau mengajukan [duduk]
7. CS : Oh iya, sebentar *nggih!*
8. A1 : Iya.

CS mempersilakan anggota tidak terlalu lama setelah ia duduk di kursi tunggu. CS melakukan gerakan berdiri dengan tatapan mata tertuju pada anggota yang dimaksud. Gerakan berdiri CS dimaksudkan untuk memberi kesan yang santun agar anggota merasa yakin dengan pelayanan publik di Koperasi Margo Mulyo. Selain itu, CS juga menerapkan fungsi direktif dengan memberi ungkapan berupa permohonan kepada anggota. Pada TK-2 CS secara langsung meminta agar anggota melakukan perpindahan dari kursi tunggu menuju kursi yang ada di depan CS. CS mempersilakan anggota menggunakan bahasa Jawa agar anggota merasa ada nilai yang berbeda dalam proses pelayanan yang dapat membuatnya nyaman untuk mengutarakan maksud dan tujuan. CS menggunakan bahasa Jawa dalam tuturannya dikarenakan CS berlatar belakang budaya masyarakat Jawa. Anggota yang duduk di kursi tunggu ada dua orang. Mereka sepasang suami dan istri. Saat CS mempersilakan anggota untuk duduk, hanya A1 yang melakukan perpindahan. Respon A1 tersebut merupakan daya perlokusi berupa adanya perubahan tingkah laku yang dihasilkan akibat pengungkapan ujaran sebelumnya yakni pada TK-2. A1 berjalan sendirian menuju CS, sedangkan A2 tetap duduk pada kursi tunggu.

A1 pada TK-3 dapat menangkap maksud dengan tepat, karena selain menggunakan tuturan, CS juga melakukan gerak berdiri dan tersenyum ke arah anggota. A1 semakin memahami bahwa yang dipersilakan oleh CS adalah dirinya. A1 berjalan ke arah CS. CS mempersilakan duduk, memberi salam sapaan dengan senyum, dan langsung menanyakan keperluan dari anggota. Pada TK-5 CS menggunakan tuturan yang berdaya lokusi dan berfungsi direktif. Tuturan CS memiliki acuan yakni untuk menanyakan secara langsung maksud kedatangan dari anggota. CS mengungkapkan tuturan yang berfungsi direktif berupa

permohonan kepada A1 untuk duduk. Setelah A1 melakukan gerakan duduk, CS langsung menanyakan keperluan anggota agar anggota langsung mengutarakan tujuan kedatangannya serta memberikan pelayanan yang tidak bertele-tele, sehingga interaksi komunikasi berjalan lebih efektif dan efisien. Komunikasi yang CS lakukan pada TK-5 menggunakan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi nonverbal yang CS lakukan yakni dengan menjulurkan tangan menunjuk pada kursi kosong di depannya.

A1 kemudian mengungkapkan motif subjektif ia datang ke Koperasi Margo Mulyo adalah untuk melakukan permohonan pinjaman/kredit. A1 menjawab seperti pada TK-6 kemudian duduk. CS juga duduk mengikuti gerakan A1. Gerakan CS yang duduk setelah A1 duduk merupakan bentuk rasa hormat, menghargai, dan bersikap sopan terhadap anggota. Pada TK-7, CS merespon dengan mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif. Tuturan CS yang berfungsi direktif berupa permohonan CS kepada A1 untuk menunggu proses pelayanan. Bahasa yang digunakan CS dalam tahap awal permohonan pinjaman/kredit ini menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa.

(lanjutan data A.1)

- |     |    |  |
|-----|----|--|
| 9.  | CS | : Oh ya, STNK Pak sama KK!               |
| 10. | A1 | : [Menyerahkan STNK dan KK]              |
| 11. | CS | : Ini motornya punya sendiri?            |
| 12. | A1 | : [Mengangguk]                           |
| 13. | CS | : Butuh berapa ini Pak? [mengamati STNK] |
| 14. | A1 | : Lima                                   |
| 15. | CS | : Emm Ibunya ikut? [wajah sedikit ragu]  |
| 16. | A1 | : Ikut [menoleh ke arah kursi tunggu].   |

Pada TK-9 CS mulai menanyakan hal yang menyangkut persyaratan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. CS pada TK-9 mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif, karena CS memohon kepada A1 untuk menyerahkan STNK dan KK sebagai syarat permohonan pinjaman/kredit. CS menanyakan STNK dan KK guna mengetahui barang jaminan anggota adalah benar-benar miliknya sendiri. Hal tersebut juga dilakukan oleh CS guna memverifikasi identitas anggota yang datang dengan KK dan STNK yang ia

diberikan kepada CS. A1 merespon dengan sigap. A1 dapat memahami maksud tuturan CS dengan tepat meski struktur kalimat yang diungkapkan CS tidak lengkap. Tanpa pikir panjang anggota mengeluarkan STNK dan KK dari dalam tasnya. Pada Tk-10 A1 yang memahami maksud ujaran CS langsung memberikan STNK dan KK kepada CS. Tindakan A1 merupakan respon dari ujaran CS pada TK-9. Tindakan tersebut berdaya perlokusi, karena secara tidak sadar A1 memahami tuturan CS bahwa CS meminta STNK dan KK untuk diberikan kepadanya.

Pada TK-11 CS memberi respon dengan menanyakan secara langsung maksud dari ia meminta STNK dan KK kepada anggota. CS mengungkapkan tuturan yang mengandung daya lokusi karena, tuturan CS mengacu pada kepemilikan dari barang jaminan anggota. CS menanyakan barang jaminan tersebut milik anggota sendiri atau bukan. CS berujar demikian guna mendapat pengakuan langsung dari anggota yang bersangkutan sebagai verifikasi akhir bahwa barang jaminan tersebut benar-benar miliknya. Merespon pertanyaan CS, anggota pada TK-12 menggunakan jenis komunikasi nonverbal (kinesik) yakni dengan menganggukkan kepala. Gerakan menganggukkan kepala yang anggota lakukan adalah sebagai tanda mengiyakan dan menyakinkan maksud dari pertanyaan CS.

Setelah mengetahui barang jaminan adalah milik sendiri, kemudian pada TK-13 CS menanyakan terkait nominal pengajuan pinjaman/kredit kepada anggota. Pada TK-14 anggota mengkonfirmasi bahwa dirinya mengajukan pinjaman/kredit dengan nominal lima juta rupiah. Pada TK-15 CS merespon tuturan A1 dengan tindak komunikatif yang memiliki fungsi ekspresif. Tindak komunikatif yang berfungsi ekspresif terletak pada tuturan CS yang berupa pertanyaan mengenai keberadaan saksi. Saksi yang memenuhi syarat adalah keluarga dari pemohon yang masih satu KK dan sudah berusia minimal 17 tahun. Saksi yang dimaksud CS dalam pengajuan pinjaman/kredit ini adalah istri dari A1. CS memasang wajah ragu. Keraguan CS terletak pada tuturan kata “emm” dengan tekanan terletak pada huruf “m” dan diucapkan lebih panjang dari kata yang lain. CS merasa bahwa nominal yang hendak anggota pinjam terlalu banyak.

Pada TK-16 anggota mengonfirmasi pertanyaan CS melalui ujaran dan tindakan atau melakukan komunikasi secara verbal dan nonverbal. A1 melakukan tindakan berupa menoleh ke arah kursi tunggu yang diduduki istrinya seolah menyakinkan keraguan CS. Pada TK-14 dan TK-16 terlihat jelas bahwa anggota memiliki motif subjektif ingin mendapatkan pinjaman sebesar nominal yang disebutkan.

(lanjutan data A.1)

17. CS : *Niki bisanya 2,5 nggih*
18. A1 : *Nggih pun* [menundukkan kepala]
19. CS : *Nggih gimana?*
20. A1 : *Nggih gak pa-pa*
21. CS : *Njenengan fotokopi dulu dua-duanya di sebelah niki wonten. Jalan kaki mawon.* [Menunjuk ke arah sebelah kiri kantor].

Pada TK-17 CS memberitahukan bahwa anggota hanya dapat melakukan pinjaman sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah. Pada TK-18 anggota mengungkapkan kompetensi komunikatif dengan cara menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Pada TK-18 ini A1 dalam komunikasinya menerapkan fungsi komunikatif ekspresif. Fungsi ekspresif terlihat saat A1 mengiyakan ungkapan CS dengan tekanan tuturan melemah dan melakukan gerak tubuh (kinesik) menundukkan kepala. Hal ini disebabkan bahwa tujuan anggota sebelumnya pada TK-14 tidak diindahkan oleh CS.

Menangkap respon anggota yang tekanan tuturannya melemah dan menundukkan kepala, CS ragu untuk melanjutkan proses permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-19 untuk menepis keraguan, CS menanyakan ulang maksud dari tuturan A1. Pada TK-20 A1 ternyata memberi respon dengan tidak mempermasalahkan jumlah nominal yang telah disebutkan oleh CS. Pada TK-20 terjadi tujuan dan kesepakatan bersama antara CS dan anggota yakni memberi dan mendapat pinjaman sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah.

Percakapan timbal balik antara CS dengan anggota pada tahap ini menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa Krama. Penggunaan bahasa Jawa diawali oleh CS dengan maksud agar tuturan pelayanan yang terjadi lebih ramah. Apalagi CS tidak dapat mengindahkan motif subjektif dari anggota. Setelah terjadi kesepakatan terkait nominal pinjaman, pada TK-21

CS menyuruh anggota untuk memfotokopi persyaratan permohonan peminjaman. Tindak komunikatif yang CS lakukan pada TK-21 mengandung fungsi direktif berupa permohonan CS kepada A1 untuk melakukan fotokopi persyaratan permohonan pinjaman/kredit di toko yang ada di sebelah kiri Koperasi Margo Mulyo dengan berjalan kaki.

(lanjutan data A.1)

22. A1 : [Menyerahkan berkas yang sudah difotokopi ke CS]
23. CS : Struknya yang asli *teng njenengan nggih?*
24. A1 : *Nggih* [menyerahkan BPKB]
25. CS : Sepedahnya *samian beto* Pak? [menerima BPKB]
26. A1 : *Nggih niku* [menunjuk ke arah parkir]
27. CS : *Damel musiman?*
28. A1 : *Nggih musiman*

Selang sekitar sepuluh menit, anggota kembali menuju koperasi. Pada TK-22 anggota langsung menyerahkan berkas yang telah difotokopi kepada CS dan langsung duduk di kursi yang ada di depan CS. A1 tidak perlu menunggu karena kursi di depan CS sedang kosong. Merespon hal tersebut, pada TK-23 CS kemudian menanyakan struk yang asli ada di anggota atau tidak. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada keberadaan struk asli yang diungkapkan melalui sebuah kalimat tanya. Struk yang CS maksud adalah STNK asli. Tuturan ini muncul karena CS merasa lupa dengan tindakan yang ia lakukan pada percakapan timbal balik sebelumnya.

Tuturan dalam percakapan timbal balik ini menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-24 A1 merespon tuturan CS dengan komunikasi verbal dan nonverbal. Komunikasi verbal yang anggota lakukan menggunakan bahasa Jawa sedangkan komunikasi nonverbal, berupa tindakan memeberikan BPKB kepada CS. Pada TK-24 A1 menyerahkan BPKB kepada CS atas inisiatif diri sendiri. A1 melakukan hal ini karena telah mengetahui budaya dari Koperasi Margo Mulyo mengenai persyaratan permohonan pinjaman/kredit. Tuturan dalam bahasa Indonesia yang dilakukan oleh CS tetap terungkap guna menjaga situasi formal di Koperasi Margo Mulyo.

Pada TK-25 CS menanyakan keberadaan barang jaminan A1. Pertanyaan CS pada TK-25 dilakukan karena berkaitan dengan salah satu persyaratan dalam

permohonan pinjaman yakni, barang jaminan harus dibawa ke koperasi. Kemudian, pegawai koperasi yang lainnya akan bertugas melakukan pengecekan terhadap barang jaminan. Pegawai tersebut ialah pegawai bagian pengecekan barang jaminan. Barang jaminan yang lolos adalah barang jaminan yang plat nomornya tidak mati, benar-benar milik sendiri/ bukan pinjaman, dan dalam keadaan baik/ tidak ada kerusakan yang fatal. Merespon pertanyaan pada TK-25, A1 kembali menggunakan bahasa Jawa dalam tuturannya. Tindak komunikatif yang terjadi antara CS dengan A1 didominasi menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-26 A1 juga melakukan komunikasi nonverbal berupa gerak tubuh (kinesik) yakni menunjuk barang jaminan ke arah parkir dengan jari jempol. Dalam budaya Jawa, penggunaan jari jempol untuk menunjuk memiliki makna kesopanan yang dilakukan untuk menghormati orang lain. Pada TK-26 terjadi kompetensi komunikatif yakni, A1 menyesuaikan ungkapan tuturnya dalam bahasa Jawa dengan tingkah laku yang mengusung budaya Jawa yakni, menunjuk menggunakan jari jempol. Pada TK-26 bentuk kompetensi komunikatif yang terjadi merupakan hasil dari terjadinya interaksionisme simbolik. Interaksionisme simbolik yang dimaksud yakni, A1 menghadirkan simbol berupa tuturan dan tindakan untuk menyatakan sebuah makna kepada CS. CS merespon makna tersebut dengan tepat. Hal ini dibuktikan pada TK-27. CS mempercayai bahwa A1 sudah memahami budaya dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit dalam hal jenis angsuran.

Melihat kelancaran komunikasi yang terjadi, membuktikan bahwa anggota benar-benar membutuhkan pinjaman. Karena komunikasi berlaian efektif, pada TK-27, CS melanjutkan pertanyaannya mengenai proses angsuran. CS menanyakan jenis pembayaran angsuran secara *to the point*. CS langsung menanyakan kepada anggota mengenai pembayaran angsuran jenis musiman. CS tetap mengungkapkan tuturannya dalam bahasa Jawa. Pembayaran angsuran di Koperasi Margo Mulyo ada dua jenis, yakni musiman dan bulanan. Jenis musiman adalah pembayaran angsuran yang harus lunas selama satu kali masa panen yakni empat bulan setelah tanggal peminjaman. Jenis bulanan merupakan pembayaran angsuran yang harus lunas selama 12 bulan. Tindak komunikatif CS

yang langsung menanyakan jenis angsuran musiman kepada A1 dilatarbelakangi bahwa CS sudah mengetahui profesi dari A1 pada tahap awal identifikasi anggota. A1 menangkap maksud CS dengan tepat sehingga, pada TK-28 tanpa berpikir panjang anggota langsung mengiyakan tuturan CS. Dari awal hingga TK-28 berlangsung alur komunikasi dalam percakapan yang terjadi pada peristiwa komunikasi ini bersifat dialogis atau dua arah.

(lanjutan data A.1)

29. PP : Maaf Pak bisa pijam kunci motornya? [menghampiri A1]  
 30. A1 : [Menyerahkan kunci motor] *mangga* Pak!  
 31. PP : *Matur nuwun* Pak [menuju parkiran]  
 32. CS : *Ajenge damel nopo* Pak? [sambil mencatat berkas-berkas]  
 33. A1 : Ngemes  
 34. CS : Nomor hapenya?  
 35. A1 : Dibawa Ibu  
 36. CS : Ya sudah nanti dulu aja *nggih*. Tanda tangan dulu! [menunjuk berkas yang sudah CS siapkan]  
 37. A1 : [Melakukan tanda tangan] *Sampun*  
 38. CS : *Nggih pinarak riyen!*

Pada TK-29 pegawai Koperasi Margo Mulyo bagian pengecekan barang jaminan menghampiri anggota yang masih duduk di kursi depan CS. Kedatangan pegawai bagian pengecekan ini, bertujuan untuk meminta kunci motor anggota yang hendak dijadikan barang jaminan. Pegawai bagian pengecekan menggunakan tuturan bahasa Indonesia yang mengandung fungsi tindak komunikatif direktif, berupa permohonan kepada anggota untuk diberikan kunci motor sebagai barang jaminan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pegawai bagian pengecekan menggunakan tuturan berbahasa Indonesia agar situasi formal tetap terjaga. Pada TK-30 A1 merespon permohonan pegawai bagian pengecekan dengan menyerahkan kunci motornya. Tuturan A1 pada TK-30 ini menggunakan tuturan berbahasa Jawa yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif. A1 mengungkapkan tuturan yang mengandung makna memohon kepada pegawai bagian pengecekan untuk menerima kunci motor yang A1 berikan. Merespon tuturan A1, pada TK-31 pegawai bagian pengecekan mengucapkan terima kasih kepada A1 sebagai bentuk menghargai karena telah merespon permohonannya dengan sigap. Pegawai bagian pengecekan dalam

mengucapkan kata “terimakasih” menggunakan bahasa Jawa. Pegawai bagian pengecekan menggunakan bahasa Jawa sebagai norma kesopanan untuk menghargai A1. Hal ini dilakukan karena A1 sedari awal merespon tuturan pegawai bagian pengecekan menggunakan bahasa Jawa. Pada TK-31 terjadi alih kode yang dilakukan oleh pegawai bagian pengecekan dari bahasa Indonesia ke bahasa Jawa. Pegawai bagian pengecekan datang merupakan bentuk nyata dari komunikasi organisasi yang berfungsi sebagai koordinasi. Secara tidak langsung pegawai bagian pengecekan melakukan koordinasi dengan CS dan anggota.

Pada TK-32 CS melanjutkan tugasnya dengan mengucapkan tuturan yang memiliki daya lokusi karena, ingin mengetahui alasan A1 melakukan permohonan pinjaman/kredit. CS menanyakan alasan A1 melakukan permohonan pinjaman/kredit menggunakan tuturan berbahasa Jawa. Pada TK-33 A1 atau mitra tutur menjawab dengan singkat dan jelas bahwa alasan mitra tutur melakukan permohonan pinjaman/kredit adalah untuk keperluan pertanian. A1 mengatakan bahwa uang pinjamannya hendak digunakan untuk biaya perawatan tanaman dalam hal pemberian pupuk dan mes tanaman. Percakapan timbal balik antara CS dan A1 sama-sama menggunakan tuturan berbahasa Jawa.

Pada TK-34 CS menanyakan nomor telepon seluler milik anggota guna kelengkapan data. Namun, pada saat itu anggota tidak membawa telepon selulernya. CS menanyakan nomor telepon seluler anggota menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Terjadi alih kode pada TK-34 yang dilakukan oleh CS. Alih kode yang dimaksud adalah tuturan yang awalnya menggunakan bahasa Jawa beralih menjadi bahasa Indonesia.

Pada TK-35 A1 menjawab bahwa ia hanya memiliki satu telepon selular yang nomornya tidak ia hafal. A1 mengatakan bahwa telepon seluler yang ia punya sedang dibawa olah istrinya. CS yang mengetahui istri dari A1 masih tetap menunggu di kursi tunggu memaklumi hal tersebut. Pada TK-36 CS mengatakan untuk melewati bagian yang mencantumkan nomor telepon. CS juga mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif yakni, mengarahkan anggota untuk melakukan tanda tangan. CS dalam mengarahkan anggota diiringi dengan bahasa tubuh yakni, menunjuk berkas berupa kertas yang ada di depan

anggota dengan jari jempol. Komunikasi verbal yang CS lakukan pada TK-36 menggunakan campur kode antara bahasa Jawa dan bahasa Indonesia. Pada TK-37 anggota mengambil bolpoin yang ada di depannya kemudian melakukan tanda tangan pada berkas yang sudah disediakan. Tindakan yang A1 lakukan ini mengandung daya perlokusi karena merupakan efek dari ujaran CS pada TK-35. Setelah melakukan tanda tangan, A1 mencipta simbol untuk menyatakan makna bahwa ia telah selesai melakukan tanda tangan dengan tuturan berbahasa Jawa. Tuturan tersebut ialah kata “sampun”. Pada TK-38 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif yakni, mempersilakan anggota untuk menunggu hingga semua berkas selesai diproses. A1 diminta untuk menunggu pada kursi tunggu. Sementara berkas yang telah CS siapkan diserahkan kepada pegawai bagian kredit.

(lanjutan data A.1)



**Foto 3. Proses Penjelasan Final dan Penandatanganan Berkas Perjanjian oleh Anggota.**

- |     |    |   |
|-----|----|---|
| 39. | CS | : Pak Hadi [memanggil anggota]  |
| 40. | A1 | : [Menghampiri CS]  |
| 41. | CS | : Sekalian sama Ibunya Pak!   |
| 42. | A2 | : [Menghampiri CS]  |
| 43. | CS | : Pak Hadi, pinjamnya dua juta lima ratus ribu rupiah, administrasi enam puluh lima ribu sisanya dua juta |

- empat ratus tiga puluh lima ribu. Tanda tangan di sini, kasih nama terang! [menunjuk berkas yang ada di depan CS dan anggota]
44. A1 : [Melakukan tanda tangan]
45. CS : *Nggih sampun* gantian ibunya sekarang. Tanda tangan di sini Bu, diberi nama terang!
46. A2 : Di sini?
47. CS : Iya
48. A2 : [Melakukan tanda tangan]
49. CS : Pembayarannya musiman *nggih* Pak. Jadi kalau selama empat bulan angsuran harus sudah lunas. Kalau belum bisa melunasi, bisa datang lagi ke sini untuk melakukan permohonan perpanjangan angsuran. Nanti, ada biaya administrasinya lagi tapi, tidak sebesar yang sekarang. Tapi kalau dalam waktu empat bulan sudah bisa dilunasi ya tidak perlu melakukan perpanjangan. Bapak Ibu paham?
50. A1 dan A2 : *Nggih* paham, insyaallah bisa lunas tepat waktu [mengangguk]
51. CS : Ini saya buat kartu anggota. Soalnya ini *njenengan* bagus sudah mulai 2020. Cuma *njenengan* lama gak ke sini ya. ini peraturan baru dari pusat Pak, Bu. Fungsinya kartu ini sejenis kartu identitas bagi anggota koperasi secara sah. Ini pembuatan kartunya ada biaya sebesar dua puluh ribu. Mau diambilkan uang ini atau *njenengan* bayar sendiri?
52. A2 : Ini ada uang dua puluh ribu Mbak [menyerahkan selebar uang dua puluh ribu kepada CS]
53. CS : Oh iya, saya terima ya uangnya. Oh iya nomor teleponnya berapa tadi Bu?
54. A2 : [Membuka telepon, kemudian membacakan nomor]
55. CS : Tanda tangan di sini Pak! [mencatat nomor telepon kemudian menunjuk kartu anggota]
56. A1 : [Melakukan tanda tangan].

Pada TK-39 CS memanggil nama anggota dengan nada dan tekanan tuturan sedikit lantang. Pada TK-40 anggota yang mendengar bahwa namanya telah dipanggil maka segera menghampiri CS. Pada TK-41 CS mendapati bahwa anggota berjalan sedang istrinya tetap duduk di kursi tunggu. CS kemudian mengungkapkan tuturan yang mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni, menuturkan sebuah perintah agar anggota mengajak istrinya untuk menghadap CS. Pada TK-42 istri anggota melakukan gerakan tubuh bangkit dari duduknya kemudian berjalan menuju CS. A1 dan A2 duduk bersebelahan di hadapan CS.

Pada TK-43 CS menjelaskan mengenai jumlah uang pinjaman. CS menjelaskan kepada anggota secara detail bahwa nominal pinjamannya adalah sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah. Uang pinjaman tersebut kemudian dipotong biaya administrasi sebesar enam puluh lima ribu rupiah sehingga, uang yang nantinya akan diterima oleh anggota sebesar dua juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. Dalam tuturannya ketika menjelaskan, CS menerapkan fungsi tindak komunikatif representatif. Selain menerapkan fungsi tindak komunikatif representatif, pada TK-43 CS juga menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif. Fungsi tindak komunikatif direktif diucapkan setelah penjelasan mengenai nominal pinjaman yakni, CS menyuruh anggota untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan diikuti dengan gerak tubuh (kinesik) berupa menunjuk berkas perjanjian yang ada di hadapan A1 dan A2. Penandatanganan berkas perjanjian ini harus dilakukan oleh A1 dan A2. A1 berperan sebagai pemohon, sedang A2 berperan sebagai saksi.

A1 yang dimaksud ialah Pak Hadi, sedang A2 ialah istri Pak Hadi. Pada TK-44 Pak Hadi langsung melakukan gerakan tubuh mengambil bolpoin yang telah disediakan kemudian menandatangani berkas. A1 melakukan tanda tangan sebanyak tiga kali. Pada TK-45 CS mengucapkan ujaran dengan fungsi direktif kepada A2. CS meminta A2 untuk melakukan tanda tangan sebagai saksi. CS berkomunikasi pertama kali dengan A2 dengan tuturan yang mengandung campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. CS juga menyuruh A2 untuk melakukan tanda tangan disertai keterangan namanya.

A2 baru pertama kali menghadap CS, sehingga ia belum memahami betul budaya yang ada di Koperasi Margo Mulyo. Pada TK-46 A2 memperjelas perintah CS terhadap dirinya dalam bentuk pertanyaan kepada CS. Selain menggunakan komunikasi verbal A2 juga melakukan gerakan tubuh dengan menunjuk tempat untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Memahami keraguan A2, pada TK-47 CS merespon dengan tuturan yang mengiyakan maksud dari pertanyaan A2. Pada TK-48 A2 yang sempat ragu kemudian melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian sebanyak tiga kali.

Pada TK-49 CS menjelaskan mengenai masa tenggang pembayaran angsuran dan solusinya. CS menjelaskan bahwa pembayaran angsuran harus lunas selama empat bulan. Apabila dalam jangka waktu empat bulan belum bisa melunasi maka pemohon pinjaman/kredit wajib melakukan perpanjangan. Perpanjangan yang dimaksud ialah perpanjangan waktu pembayaran angsuran. Saat melakukan permohonan perpanjangan membayar angsuran maka anggota akan dikenai biaya administrasi lagi. Hanya saja jumlahnya tidak sebanyak pada awal melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-49 CS menerapkan tuturan yang berdaya lokusi dan berfungsi representatif. Tuturan CS berdaya lokusi karena berisi penjelasan tentang jenis angsuran musiman. Berfungsi representatif dikarenakan CS menjelaskan suatu keadaan yang kemungkinan terjadi beserta solusinya berdasarkan kebudayaan yang ada di Koperasi Margo Mulyo. Pada TK-49 CS juga menerapkan tuturan yang berdaya ilokusi bersifat komisif. Dari tuturan CS sebelumnya menghasilkan tuturan yang berdaya ilokusi dalam bentuk kalimat tanya. CS bertanya kepada anggota apakah mereka dapat memahami penjelasan yang telah CS tuturkan atau belum. Dalam perspektif ilokusi tuturan CS tersebut dapat menghasilkan dua kemungkinan. Kemungkinan pertama, akan melahirkan respon anggota yakni, CS dianggap tidak mempercayai integritas dari anggotanya atau bersifat meremehkan. Kemungkinan kedua, CS dianggap mempercayai integritas anggotanya dengan membutuhkan kalimat yang berfungsi komisif. Tindak komunikatif komisif yang dimaksud pada percakapan ini adalah mengharapkan mitra tutur melakukan tindakan yang sifatnya untuk masa yang akan datang seperti ungkapan janji. CS memiliki motif subjektif agar anggota dapat berjanji melunasi angsurannya berdasarkan tenggang waktu yang sudah disepakati bersama.

Niat yang coba CS hadirkan diterima dan dimengerti sebagaimana maksudnya oleh anggota. Pada TK-50 anggota berjanji akan berusaha melunasi tepat waktu disertai dengan bahasa tubuh (kinesik) yakni dengan menganggukkan kepala. Anggukan kepala dan ucapan janji anggota merupakan tindak komunikatif yang berdaya perlokusi, karena tindakan tersebut merupakan efek dari tuturan sebelumnya.

Pada TK-51CS menjelaskan budaya baru di Koperasi Margo Mulyo perihal adanya kartu anggota. Tutaran CS dalam menjelaskan mengandung daya lokusi berfungsi representatif. Maksud daya lokusi yaitu mengacu pada makna fungsi dari kartu identitas anggota yang CS tawarkan. Berfungsi representatif maksudnya bersifat menginformasikan kebudayaan baru yang ada di Koperasi Margo Mulyo dalam urusan administratif. Pengadaan kartu anggota bertujuan sebagai data identitas anggota dari sebuah koperasi secara sah atau diakui oleh Dinas Koperasi. Kepemilikan kartu anggota ini bersifat wajib bagi seluruh anggota koperasi. CS juga menjelaskan bahwa anggota yang bersangkutan memiliki performa yang baik dari tahun 2020. CS mengutarakan tuturan yang bersifat menyayangkan anggota yang sudah lama tidak berkunjung ke koperasi padahal memiliki rekam jejak yang baik. Baik yang dimaksud adalah tidak pernah melakukan kesalahan dan sportif dalam melakukan pembayaran angsuran. Pada tuturan selanjutnya, CS juga menjelaskan bahwa pembuatan kartu anggota dikenai biaya sebesar dua puluh ribu rupiah. CS kemudian menawarkan kepada anggota untuk melakukan pembayaran dengan uang yang ia miliki sendiri atau dipotong dari uang pinjaman. CS menggunakan bahasa campur kode dalam tuturannya.

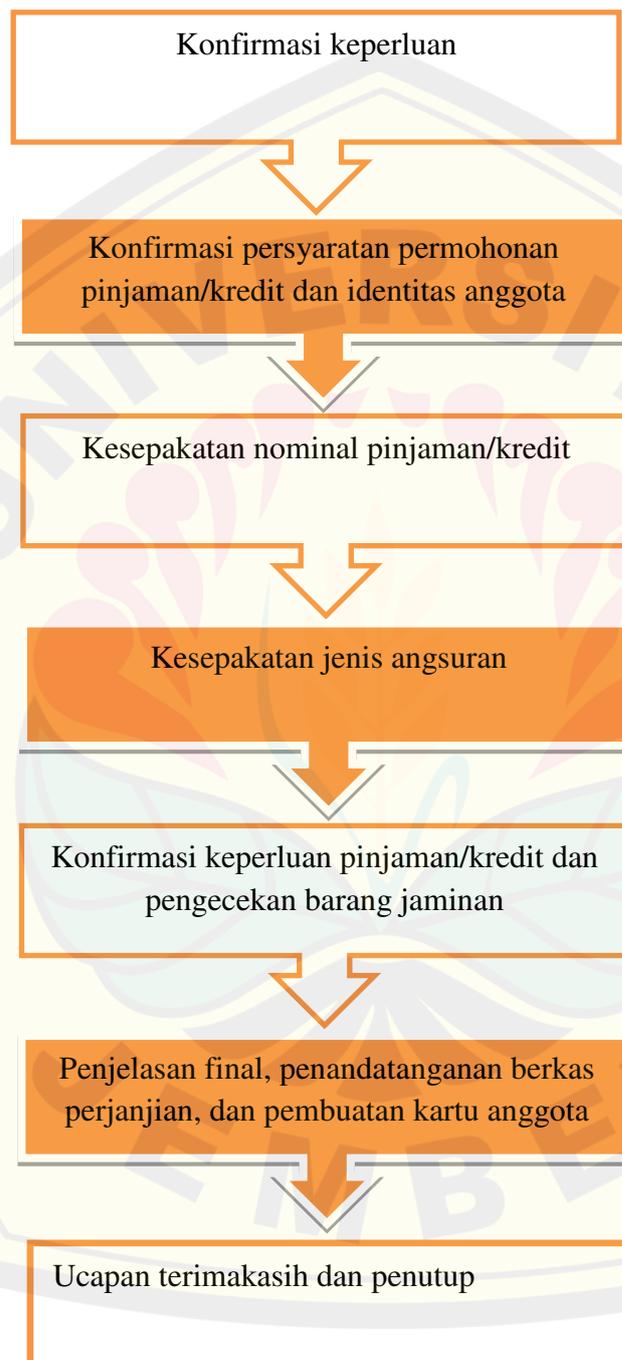
Pada TK-52 anggota mengambil uang dari dalam tasnya kemudian memberikannya kepada CS sebesar dua puluh ribu rupiah. Pada TK-53 CS menerima uang yang diberikan kepadanya. CS juga menanyakan kembali perihal nomor telepon yang pada percakapan sebelumnya belum diketahui. Tutaran CS bersifat direktif, berupa permohonan kepada anggota untuk menyebutkan nomor telepon miliknya. Pada TK-54 A2 mengambil bagian untuk menyebutkan nomor telepon yang CS minta. A2 mengambil telepon selular dari dalam tasnya, kemudian memencet telepon tersebut, dan menyampaikan nomor teleponnya kepada CS. CS mencatat nomor telepon bersamaan dengan ucapan dari A2. Pada TK-55 CS menunjukkan kartu anggota dan menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan. Tindak komunikatif ini menerapkan fungsi direktif, berupa memerintah A1 untuk melakukan tanda tangan. Pada TK-56 A1 menurut dengan menandatangani kartu anggota tersebut.

(lanjutan data A.1)

57. CS : *Nggih sampun*. Bapak Ibu silakan ditunggu lagi. Setelah ini, proses selanjutnya langsung mengambil uangnya di kasir ya!
58. A1 : *Nggih Mbak, matur nuwun*
59. CS : Sama-sama Bapak, Ibu.
60. A1 dan A2 : [Menuju kursi tunggu].

Pada TK-57 CS menginformasikan kalau proses permohonan pinjaman/kredit melalui dirinya sudah selesai. CS mengatakan bahwa proses selanjutnya ialah menuju kasir. Tuturan CS ini menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif, karena memerintah anggota untuk menunggu. Kasir bertugas memberikan sejumlah uang dengan nominal yang telah disepakati anggota bersama CS. Tahap percakapan ini merupakan tahap penutupan. Anggota mengucapkan terima kasih menandakan komunikasi telah berakhir. Ucapan terima kasih diinisiasi oleh anggota, karena anggota merasa terbantu oleh CS selama proses permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-59 CS mengucapkan terima kasih kembali karena telah bekerja sama untuk tujuan bersama. Pada TK-60 anggota beranjak dari kursi di depan CS menuju kursi tunggu. Anggota kemudian menunggu kasir memanggil namanya.

**Bagan 4.1 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian**



Dari data interaksi komunikasi antara CS dan anggota yang melakukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian terdapat tujuh segmen materi. Dalam bagan di atas segmen pertama memuat konfirmasi keperluan. Pada segmen ini tindak komunikatif didominasi oleh CS. Konfirmasi keperluan menjadi segmen penting, karena kebenaran mengenai tujuan keperluan akan berpengaruh pada segmen berikutnya. Segmen kedua yaitu konfirmasi persyaratan permohonan pinjaman/kredit sekaligus identitas anggota. Persyaratan dalam permohonan pinjaman/kredit salah satunya dengan memberikan kartu identitas anggota berupa KTP/KK/buku nikah. Kejelasan mengenai persyaratan permohonan pinjaman/kredit dan identitas anggota akan memudahkan CS untuk menyiapkan pengetahuan budayanya dalam proses pelayanan. Kebenaran mengenai identitas anggota akan berpengaruh terhadap tujuan bersama dari sebuah koperasi. Pada segmen pertama dan kedua fungsi tindak komunikatif yang sering ditemukan adalah fungsi direktif. Fungsi direktif membantu CS dalam mengatur perilaku anggota. Selain fungsi tindak komunikatif direktif juga ditemukan daya lokusi, ilokusi, dan perlokusi dengan daya yang paling dominan adalah lokusi.

Materi pada segmen selanjutnya yaitu kesepakatan nominal atau jumlah uang pinjaman/kredit. CS mulai mencatat segala informasi dari anggota di buku pembukuan dan berkas perjanjian. Tujuan dari kesepakatan nominal pinjaman/kredit agar dapat disesuaikan dengan pasaran harga barang yang akan dijadikan jaminan. CS juga menanyakan kepemilikan dari barang yang dijamin. Setelah menemukan kesepakatan terkait nominal pinjaman/kredit pada segmen selanjutnya adalah konfirmasi jenis angsuran. Jenis angsuran yang CS tawarkan ada dua jenis. Dalam permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan di bidang pertanian CS biasanya langsung menawarkan jenis angsuran musiman. Jenis angsuran musiman adalah angsuran yang harus lunas dalam jangka waktu empat bulan atau selesai dalam sekali masa panen. Dalam segmen ini CS masih mendominasi interaksi komunikasi.

Materi pada segmen kelima adalah konfirmasi keperluan pinjaman/kredit dan pengecekan barang jaminan. Konfirmasi keperluan pinjaman/kredit dalam

segmen ini adalah sebagai formalitas saja. Sesungguhnya CS sudah mengetahui latar belakang anggota melalui kartu identitas anggota. Formalitas yang CS lakukan sebagai konfirmasi final mengenai keperluan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pengecekan barang jaminan dilakukan oleh pegawai bagian pengecekan. Pengecekan dilakukan di luar ruangan yakni di tempat kendaraan itu diparkirkan. Pengecekan barang jaminan dilakukan agar mengonfirmasi keterangan anggota dengan kondisi riil barangnya. Ketika terjadi ketidakcocokan, akan berpengaruh terhadap nominal pinjaman/kredit yang telah disepakati sebelumnya. Saat terjadi ketidakcocokan dapat mengakibatkan kemungkinan perubahan nominal pinjaman/kredit meskipun telah disepakati sebelumnya.

Setelah memastikan kondisi barang jaminan dalam keadaan baik, pada segmen berikutnya ialah penjelasan final yang dilakukan oleh CS. CS menjelaskan mengenai jumlah uang yang akan diterima setelah dikurangi biaya administrasi, jenis dan cara pembayaran angsuran, penandatanganan berkas perjanjian, dan pembuatan kartu anggota. CS perlu memastikan bahwa anggota benar-benar memahami jumlah uang akan ia terima. CS juga menjelaskan mengenai sistem pembayaran angsuran beserta solusi jika ada keterlambatan. Setelah kedua poin itu dapat dipahami oleh anggota maka tugas CS selanjutnya adalah mengarahkan anggota untuk menandatangani berkas perjanjian. Dalam berkas tersebut berisi kesepakatan pinjaman/kredit yang ditandatangani oleh A1 sebagai pemohon, A2 sebagai saksi, dan kepala koperasi. Pada segmen ini anggota menerima keterbukaan informasi dan rasa percaya terhadap proses pelayanan dalam hal permohonan pinjaman/kredit terhadap CS. Pada segmen ini CS juga memberikan kesempatan kepada anggota untuk bertanya apabila dirasa kurang memahami penjelasan dari CS. Kesempatan tersebut dapat menentukan peluang percakapan timbal balik dalam peristiwa komunikasi terus berlangsung. Pada segmen enam fungsi tindak komunikatif yang sering ditemukan adalah fungsi direktif dan representatif. Muncul pula satu fungsi tindak komunikasi komisif yang merupakan hasil atau efek dari sebuah ujaran yang orientasinya ke masa yang akan datang. Fungsi komisif dalam tindak komunikatif yang terjadi

ditemukan melalui ujaran CS kepada anggota. Ujaran CS menghasilkan respon anggota yakni, dirinya berjanji akan melunasi pinjaman/kredit tepat waktu.

Setelah memastikan penandatanganan berkas perjanjian selesai, CS akan menyerahkan seluruh berkas kepada pegawai bagian kredit untuk diproses melalui komputer. Bagian kredit bertugas menginput data secara digital. Segala informasi yang telah CS gali akan terekam secara digital dan dapat diketahui juga oleh kasir. Kasir bertugas memberikan uang dari segala transaksi termasuk pinjaman/kredit. Setelah itu, CS akan mempersilakan anggota untuk menunggu namanya dipanggil oleh kasir. Tuturan CS yang demikian menandakan proses permohonan pinjaman telah mencapai ujungnya, sehingga pada materi segmen terakhir yakni berupa ucapan terimakasih sebagai penutupan. Ucapan terima kasih lebih diinisiasi oleh anggota. Anggota merasa telah dibantu proses permohonan pinjaman/kreditnya oleh CS.

### **Data A.2 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian.**

#### **Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Rabu, 24 Februari 2021 pukul 13.54 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, kemudian langsung menuju CS. Anggota tersebut merupakan suami istri. Anggota yang menjadi pemohon adalah seorang laki-laki berusia 52 tahun. CS yang bertugas hanya satu orang dan merupakan seorang perempuan berusia 24 tahun. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang berada tepat di hadapannya, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Pada tahap awal anggota lupa tidak membawa KTP sebagai syarat permohonan pinjaman. KTP harus diambil terlebih dahulu agar proses permohonan pinjaman dapat terselesaikan. Tujuan dari interaksi komunikasi tersebut yaitu anggota ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

1. A1 dan A2 : [Membuka pintu utama, kemudian berjalan menuju CS]
2. CS : *Mangga Pak* [mempersilakan anggota untuk duduk]
3. A1 dan A2 : [Duduk di kursi yang ada di depan CS]
4. CS : *Ajenge nopo* Bapak, Ibu?
5. A1 : Mau pinjam Mbak
6. A2 : [Sibuk mencari sesuatu di dalam tas, kemudian

mengambil sebuah telepon selular dan terlihat sedang menghubungi seseorang].

A1 datang bersama A2 pada pukul 13.54 WIB. A1 dan A2 masuk ke kantor Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, dan langsung berjalan ke arah CS. CS mengetahui ada anggota yang mendekat ke arahnya, kemudian ia dengan sigap menghentikan kegiatan menulisnya pada buku pembukuan besar dan melakukan gerakan berdiri. Sesampai dihadapan CS, anggota dipersilakan duduk oleh CS. Pada TK-2 CS mempersilakan duduk A1 dan A2 menggunakan bahasa Jawa Krama. Saat mempersilakan duduk CS menggunakan bahasa tubuh yakni dengan berdiri mengulurkan tangannya dan menunjuk kursi di depannya dengan telapak tangan terbuka dan mengarah ke atas. Pada TK-2 CS menggunakan tuturan yang berfungsi direktif. A1 dan A2 menangkap maksud dari tuturan baik verbal maupun nonverbal yang dilakukan oleh CS. A1 dan A2 langsung menyeret kursi dan duduk dihadapan CS. CS duduk setelah anggota duduk sebagai bentuk kesopanan agar anggota percaya sepenuhnya dengan pelayanan yang diberikan kepadanya.

Pada TK-4 CS kembali menggunakan tuturan berbahasa Jawa untuk menanyakan keperluan dari anggota. CS menerapkan daya lokusi dalam tuturannya, karena mengacu pada makna menanyakan maksud kedatangan anggota ke Koperasi Margo Mulyo. Pada tuturan ini CS sebagai perwakilan Koperasi Margo Mulyo menempatkan anggota sebagai prioritas utama dan siap membantu keperluan anggota. Pada TK-5 A1 menjawab bahwa ia ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Pada TK-6 A2 terlihat sedang sibuk mencari sesuatu di dalam tasnya. A2 kemudian mengambil sebuah telepon genggam dan menggunakannya.

(lanjutan data A.2)

7. CS : KTP sama STNKnya mana?
8. A2 : [Menyerahkan STNK]
9. CS : KTPnya?
10. A2 : Ini masih diambil [mengetikkan telepon genggamnya]
11. CS : Butuh berapa Pak?
12. A1 : Enam
13. CS : Enam? Motornya beat ya?
14. A1 : iya

15. CS : Hidup tapi Pak?
16. A1 : Hidup
17. CS : Sepedahnya dibawa?
18. A1 : Iya itu dibawa [menunjuk ke arah parkir]
19. CS : Sebentar ya [CS meninggalkan anggota kemudian melakukan komunikasi dengan penaksir dan kepala koperasi].

Pada TK-7 CS menanyakan mengenai syarat awal permohonan pinjaman/kredit yakni STNK dan juga KTP. CS mengungkapkan tuturan yang memiliki daya lokusi dan berfungsi direktif. Hal ini dikarenakan tuturan CS mengacu pada makna ujaran untuk menanyakan syarat permohonan pinjaman/kredit kepada anggota yang bersifat memohon. Tindak Komunikatif pada saat ini mengalami alih kode dari CS yang awalnya berbahasa Jawa kini berbahasa Indonesia. Pada TK-8 A2 merespon permintaan CS dengan memberikan STNK. CS kemudian menanyakan KTP dari anggota. Pada TK-10 A2 menjawab bahwa KTPnya sedang diambil sembari melakukan gerakan tubuh memainkan telepon genggamnya. A2 memainkan telepon genggamnya untuk menghubungi seseorang agar dapat mengantarkan KTP yang tertinggal kepadanya. CS tidak mempermasalahkan hal tersebut karena terlihat jelas bahwa A2 menunjukkan tindak komunikatif ekspresif yakni berupa perasaan panik. Keadaan psikologi panik dari A2 mulai terlihat pada TK-6 saat CS mulai menanyakan keperluan datangnya anggota ke Koperasi Margo Mulyo. Kemudian, diperjelas pada TK-10 ketika A2 masih terus mengirim pesan kepada orang lain melalui telepon genggamnya. CS memahami kondisi panik A2 dan memakluminya.

CS melanjutkan ke proses selanjutnya sembari menunggu KTP anggota diantarkan kepadanya. Pada TK-11 CS menanyakan nominal permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-12 A1 menjawab bahwa ia mengajukan permohonan pinjaman/kredit sebesar enam juta rupiah. Anggota memiliki motif subjektif atau niat awal yang sudah dilahirkan sejak sebelum menuju koperasi yakni, ingin mendapatkan pinjaman sebesar enam juta rupiah. Pada TK-13 CS merespon tuturan A1 dengan memberikan pertanyaan yang memperjelas maksud dari tuturan A1. Tuturan CS tersebut berdaya ilokusi yang berfungsi ekspresif karena mengandung kalimat performatif yang eksplisit. Tindak komunikatif dari ujaran CS mengandung daya ilokusi karena dapat menghadirkan dua perspektif.

Perspektif pertama, anggota dapat merespon ujaran CS sebagai bentuk meremehkan atau ketidakpercayaan terhadap nominal pinjaman/kredit yang diajukan. Hal dapat menyebabkan efek dari ujaran yakni, anggota merasa tidak percaya diri dengan motif subjektifnya, kemudian berupaya menurunkan nominal permohonan pinjaman/kredit. Perspektif kedua, anggota dapat menilai ujaran CS sebagai bentuk kepercayaan CS kepada anggota. Hal ini akan menyebabkan efek ujaran berupa anggota semakin yakin dengan motif subjektifnya melakukan permohonan pinjaman/kredit.

CS melakukan tindak komunikatif dengan menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Fungsi ekspresif yang muncul dalam tindak komunikatif ini adalah CS mengungkapkan tuturan dengan memberikan tekanan pada huruf “m” pada kata “enam” dan juga memperjelas merk dari barang yang akan dijadikan jaminan. CS melakukan ini karena ia berupaya mengungkapkan perasaan ragu terhadap motif subjektif anggota terkait nominal pinjaman/kredit yang ia ajukan. CS memperjelas motif subjektif anggota dengan bahasa tubuh sedikit membungkukkan badan dan menggerakkan kepala sedikit miring dengan tujuan dapat menatap mata anggota. CS berusaha memperjelas kesungguhan dari permohonan anggota. Ekspresi keraguan CS terlihat jelas pada TK-13. Keraguan CS berkaitan dengan ketidaksesuaian merk barang yang dijadikan jaminan dengan nominal pengajuan pinjaman/kredit. Pada TK-14 A1 merespon keraguan CS dengan mengatakan kata “iya” dengan jelas dan lantang. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk membangun kepercayaan.

Pada TK-15 CS menanyakan fungsi dari barang jaminan apakah masih hidup atau sudah mati. Pada TK-16 A1 menjawab singkat dengan nada tuturan yang ditekan tanda menyakinkan CS bahwa barang jaminan berupa motor beat memang masih hidup. Pada TK-17 CS kembali bertanya mengenai keberadaan motor beat tersebut. Tuturan CS yang dilontarkan kepada anggota memiliki daya lokusi, karena mengacu pada makna menanyakan keberadaan barang jaminan. Pada TK-18 A1 merespon pertanyaan CS dengan tuturan berbahasa Indonesia dan disertai dengan bahasa tubuh menunjukkan jari telunjuk ke arah parkiran tempat barang jaminan berada. Tindak tutur yang A1 lakukan mengandung daya

perlokusi, karena merupakan efek dari tuturan CS pada tindak komunikatif sebelumnya.

Pada TK-19 CS menginformasikan kepada anggota untuk menunggu. Tuturan CS ini mengandung fungsi direktif karena, tuturan CS berupa suatu permohonan yang ditujukan kepada anggota. CS kemudian berdiri dengan membawa STNK milik anggota kepada penaksir. Pada saat itu penaksir yang mewakili pihak Koperasi dalam menentukan nominal pinjaman/kredit berdasarkan barang jaminan mengatakan bahwa nominal enam juta terlalu besar. Penaksir mengatakan kepada CS bahwa pihaknya tidak bisa memberikan pinjaman sebesar enam juta. Tindak komunikatif yang terjadi antara CS dengan penaksir menggunakan komunikasi internal secara horizontal dalam organisasi. Komunikasi internal secara horizontal yakni komunikasi yang dilakukan secara mendatar antara staf yang satu dengan staf yang lainnya. Mengetahui diskusi antara penaksir dengan CS, kepala koperasi kemudian bertanya “bagaimana” kepada CS. CS lantas memberikan STNK kepada kepala koperasi dan menjelaskan bahwa anggota mengajukan pinjaman sebesar enam juta rupiah. Kepala koperasi tanpa berpikir panjang kemudian mengatakan kepada CS bahwa anggota hanya dapat melakukan permohonan pinjaman/kredit sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah. Tindak komunikatif yang terjadi antara CS dan kepala koperasi bersifat internal secara vertikal. Komunikasi secara vertikal berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan antara atasan dengan bawahan. Tindak komunikatif yang terjadi merupakan bentuk tujuan bersama dalam sebuah organisasi yakni, untuk berkoordinasi.

(lanjutan data A.2)

- |     |           |  |
|-----|-----------|--|
| 20. | CS        | : Bu, ini bisanya hanya dua setengah juta. [Sambil berjalan menuju meja kerja] |
| 21. | A1        | : Ha? Dua setengah mbak?   |
| 22. | CS        | : <i>Nggih Pak</i>   |
| 23. | A2        | : Duh, <i>entoke saitik ngene. Gak nutut.</i>                                  |
| 24. | CS        | : <i>Nggih</i> soalnya platnya DK Bu, <i>pripun?</i>                           |
| 25. | A1        | : <i>Nggih pun</i>   |
| 26. | CS        | : <i>Nggih Pak, mangga</i> ditunggu dulu!                                      |
| 27. | A1 dan A2 | : <i>Nggih</i> [kemudian berdiri dan duduk di kursi tunggu]                    |
| 28. | A2        | : Ini Mbak [Meninggalkan ruang koperasi dan berjalan                           |

- ke arah pinggir jalan, kemudian masuk kembali dan menyerahkan KTP kepada CS]
29. CS : *Nggih*, sekalian sama BPKBnya Bu!
30. A2 : Ini [menyerahkan BPKB]
31. CS : *Mangga* ditunggu lagi!

Setelah berkoordinasi dengan penaksir dan kepala koperasi, CS kembali menuju tempat kerjanya. Pada TK-20 CS mengutarakan bahwa nominal yang anggota katakan sebelumnya tidak dapat ia terima. CS mengatakan bahwa anggota hanya dapat meminjam sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah saja. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi karena mengacu pada makna anggota tidak dapat melakukan permohonan pinjaman/kredit sebesar enam juta rupiah. Nominal dua juta lima ratus ribu rupiah tersebut sesuai dengan rekomendasi yang dikatakan oleh kepala koperasi.

Pada TK-21 A1 merespon dengan tuturan yang mengandung fungsi tindak komunikatif ekspresif karena, A1 menjawab tuturan CS dengan tekanan nada tinggi. A1 mengekspresikan kondisi psikologisnya yakni, ia merasa kaget dan tidak percaya dengan apa yang CS katakan. A1 merasa kaget dan tidak percaya karena nominal yang ia niatkan sejak awal memiliki selisih yang jauh dengan yang CS tuturkan. A1 mengulang nominalnya kembali sebagai bentuk pertanyaan penjas kepada CS. Pada TK-22 CS mengiyakan pertanyaan dari A1 dengan mengatakan tuturan berbahasa Jawa Krama. Hal ini dilakukan agar meningkatkan kembali kepercayaan anggota untuk melanjutkan transaksi dan juga sebagai bentuk kesopanan.

Pada TK-23 A2 menjawab tuturan CS dengan bergumam bahwa permohonan pinjaman/kredit yang ia dapatkan hanya sedikit atau tidak sesuai dengan yang anggota harapkan. A2 juga mengatakan bahwa dengan jumlah nominal pinjaman dua juta lima ratus ribu rupiah tidak bisa mencukupi kebutuhannya. A2 mengungkapkan tuturan berbahasa Jawa Ngoko. Tuturan menggunakan bahasa Jawa Ngoko, pada TK-23 A2 menerapkan fungsi tindak komunikatif ekspresif yakni, mengungkapkan tuturan dengan bergumam menandakan sebuah rasa kekecewaan. Kekecewaan anggota terjadi karena

ketidaksesuaian antara motif subjektif atau niat awal melakukan permohonan pinjaman dengan realita.

Pada TK-24 CS menjelaskan alasan anggota tidak dapat mengajukan pinjaman/kredit sesuai dengan motif subjektifnya. CS mengatakan bahwa motor merk honda beat yang dijadikan barang jaminan tidak berasal dari Kabupaten Jember, melainkan berasal dari Bali atau berplat nomor DK. CS menjelaskan kepada anggota menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Mengetahui alasan yang disampaikan oleh CS, anggota berusaha memaklumi. Pada TK-25 A1 mengiyakan nominal pinjaman/kredit yang ditawarkan oleh CS. Akhirnya pada proses ini terjadi kesepakatan mengenai nominal pinjaman/kredit antara CS dengan anggota. Pada TK-26 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif karena, mempersilakan anggota untuk menunggu. Pada TK-27 A1 dan A2 menjawab tuturan CS dengan menggunakan bahasa Jawa Krama. Kemudian, A1 dan A2 melakukan gerak tubuh berdiri dan berpindah posisi duduk dari kursi yang ada di depan CS menuju kursi tunggu sebagai respon dari permohonan CS.

Selang beberapa menit, A2 melakukan gerak tubuh berdiri dan berjalan ke luar koperasi. A2 kemudian, masuk kembali ke koperasi dan menghampiri CS. Pada TK-28 A2 memberikan KTP kepada CS. Merespon tindak komunikatif A2, CS kemudian menuturkan sebuah tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif berupa kalimat perintah. Kalimat perintah pada TK-29 adalah CS meminta agar anggota memberikan BPKB kepada CS. Pada TK-30 A2 menyerahkan BPKB kepada CS. Kemudian, pada TK-31 CS kembali mengutarakan tuturan yang bersifat direktif yakni, mempersilakan A2 untuk menunggu kembali.

(lanjutan data A.2)

- |     |    |  |
|-----|----|--|
| 32. | CS | : Pak Sugito [memanggil Bapak Sugito]  |
| 33. | A1 | : [Menghampiri CS]   |
| 34. | CS | : Bapak, silakan ini syaratnya difotokopi semua dua kali ya! fotolopian ada di sebelah sini, bisa jalan kaki saja. |
| 35. | A1 | : Oh iya Mbak  |
| 36. | CS | : <i>Nggih</i> , nanti kalau sudah langsung diserahkan ke saya ya!   |

37. A1 : *Nggih* Mbak.

Pada TK-32 CS memanggil nama anggota dengan tekanan nada yang lantang dengan pandangan mata tertuju pada anggota tersebut. Pada TK-33 A1 yang mendengar namanya dipanggil melakukan gerak tubuh berdiri dari kursi tunggu dan berjalan menghampiri CS. A1 kemudian duduk di kursi depan CS. Pada TK-34 CS menjelaskan mengenai persyaratan permohonan pinjaman yang harus difotokopi. CS menjelaskan dengan tuturan yang mengandung fungsi direktif yakni, berupa kalimat perintah. CS juga memerintahkan kepada anggota bahwa fotokopi bisa dilalui dengan berjalan kaki saja. hal ini dikarenakan lokasi untuk melakukan fotokopi bersebelahan dengan koperasi.

Pada TK-35 A1 mengiyakan arahan CS. Pada TK-36 CS menjelaskan bahwa selesai melakukan fotokopi semua syarat harus diserahkan kembali kepadanya. Tuturan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif, berupa perintah kepada anggota untuk segera menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi. Pada TK-37 anggota mengiyakan perintah CS dengan bertutur menggunakan bahasa Jawa Krama. Kemudian A1 melakukan gerakan berdiri dan berjalan ke arah luar.

(lanjutan data A.2)

38. A1 : Ini Mbak [menyerahkan semua persyaratan kepada CS]  
 39. CS : Oh *nggih, mangga* ditunggu lagi Bapak!  
 40. A1 : [Berdiri menuju kursi tunggu].

Pada TK-38 A1 telah kembali dari tempat fotokopi. A1 menghampiri CS dan menyerahkan semua syarat permohonan pinjaman/kredit kepada CS. A1 dalam TK-38 menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Pada TK-39 CS merespon tuturan A1 dengan menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-39 CS mengungkapkan tuturan yang mengandung fungsi direktif yakni CS menerima persyaratan yang A1 berikan kepadanya kemudian menyuruh A1 untuk menunggu kembali. Pada TK-40 A1 melakukan gerak tubuh berdiri dan berjalan menuju kursi tunggu. Tindakan yang dilakukan oleh anggota merupakan tindak tutur yang mengandung daya perlokusi. Hal ini dikarenakan tindakan yang dihasilkan anggota berasal dari efek ujaran CS

sebelumnya. CS kembali memproses permohonan pinjaman/kredit anggota. Setelah semuanya selesai diproses, CS akan semua berkas permohonan pinjaman/kredit ke bagian kredit.

(lanjutan data A.2)

41. CS : Pak Sugito [memanggil anggota]  
 42. A1 dan A2 : [Menghampiri CS]  
 43. CS : Pak Sugito, *mangga* Bu. Ini dibayarnya pakai yang jenis apa Bu? [mempersilakan duduk]  
 44. A2 : Musiman aja Mbak  
 45. CS : Oh *nggih* ini pinjamnya dua juta lima ratus ribu rupiah, dipotong administrasi sebesar enam puluh lima ribu rupiah, jadi sisahnya dua juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. Dibayarnya secara musiman *nggih*. *Mangga* Ibu dan Bapak tanda tangan dulu di sini dan dikasih nama terang *nggih* [menunjuk berkasi-berkas yang ada di meja]  
 46. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 47. CS : *Nggih sampun*, gantian Ibunya tanda tangan di sini Bu [menunjuk berkas-berkas yang ada di meja]  
 48. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 49. PP : Permissi, *mangga* Bapak ikut saya!  
 50. A1 : Oh *nggih*.

Pada TK-41 CS memanggil nama A1 dengan tekanan nada tuturan yang lantang. CS memanggil nama A1 dengan melakukan gerak tubuh berdiri dengan tatapan mata tertuju kepada A1. Kompetensi komunikatif yang CS lakukan menghasilkan komunikasi yang efektif. Hal ini disebabkan CS menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Dengan demikian, pesan dapat diterima sebagaimana mestinya yakni, anggota memahami bahwa yang dipanggil ialah dirinya.

Pada TK-42 A1 dan A2 kemudian berdiri dari kursi tunggu dan berjalan menghampiri CS. Pada TK-43 CS mengungkapkan tuturan yang mengandung daya lokusi dan berfungsi direktif. Tuturan berdaya lokusi mengacu pada makna bahwa CS menanyakan tentang jenis angsuran yang akan dipilih oleh anggota. CS bertanya mengenai jenis angsuran menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Tuturan yang mengandung fungsi tindak komunikatif direktif terletak pada tuturan CS yang memepersilakan A1 dan A2 untuk duduk. CS memepersilakan duduk dengan menggunakan bahasa tubuh (kinesik) berdiri kemudian telapak tangan

terbuka menghadap ke atas dan mengarah ke kursi yang ada di hadapannya. CS mempersilakan A1 dan A2 duduk menggunakan tuturan berbahasa Jawa. CS yang awalnya berdiri kemudian duduk setelah anggota duduk. Hal ini dilakukan CS sebagai norma kesopanan. Pada TK-43 CS menggunakan tuturan campur kode antara bahasa Jawa dengan bahasa Indonesia. Motif subjektif dari tuturan campur kode yang CS ungkapkan adalah untuk menghargai anggota yang berlatar belakang masyarakat suku Jawa sedangkan, penggunaan bahasa Indonesia dimaksudkan agar tindak komunikatif yang terjadi tetap dalam situasi formal.

Pada TK-44 A2 menjawab pertanyaan CS dengan memilih jenis angsuran musiman. CS tidak menjelaskan mengenai jenis angsuran sebelumnya namun, A2 dapat mengetahui bahwa ada angsuran yang berjenis musiman. Artinya dapat dikatakan bahwa A2 sudah mengetahui budaya yang ada di Koperasi Margo Mulyo mengenai jenis angsuran dalam permohonan pinjaman/kredit.

Pada TK-45 CS mulai menjelaskan detail dari permohonan pinjaman/kredit kepada anggota. CS menjelaskan bahwa anggota melakukan pinjaman/kredit sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah. Dari pinjaman/kredit tersebut CS memotong sejumlah uang untuk biaya administrasi sebesar enam puluh lima ribu rupiah. Anggota menerima uang sebesar dua juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. CS kembali menekankan kepada anggota bahwa jenis angsuran yang disepakati ialah jenis musiman. Angsuran dengan jenis musiman adalah angsuran yang harus dilunasi selama empat bulan. Tuturan CS pada TK-45 ini mengandung daya lokusi yang berfungsi representatif karena, maknanya mengacu pada nominal pinjaman/kredit dan penjelasan mengenai jenis angsuran yang sifatnya menginformasikan kepada anggota. Pada TK-45 CS juga mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif yakni, berupa perintah yang ditujukan kepada anggota untuk melakukan tanda tangan. CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan disertai nama terang pada berkas perjanjian. CS mengungkapkan tuturan disertai dengan gerakan tubuh (kinesik) menunjuk berkas yang ada di hadapannya. CS menunjuk berkas perjanjian yang ada di hadapannya menggunakan jari jempol. CS menjelaskan detail pinjaman/kredit kepada anggota menggunakan tuturan campur kode antara bahasa Jawa dan bahasa Indonesia.

Pada TK-46 A1 menerapkan tuturan yang mengandung daya perlokusi yakni, melakukan tanda tangan pada berkas penjaminan. A1 melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian sesuai dengan arahan yang dijelaskan oleh CS. Pada TK-47 CS kembali menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif yakni, memohon kepada A2 untuk juga melakukan tanda tangan. A2 merupakan saksi dalam transaksi kredit yang sedang berlangsung. A2 merespon permohonan CS kemudian, melakukan tanda tangan pada TK-48.

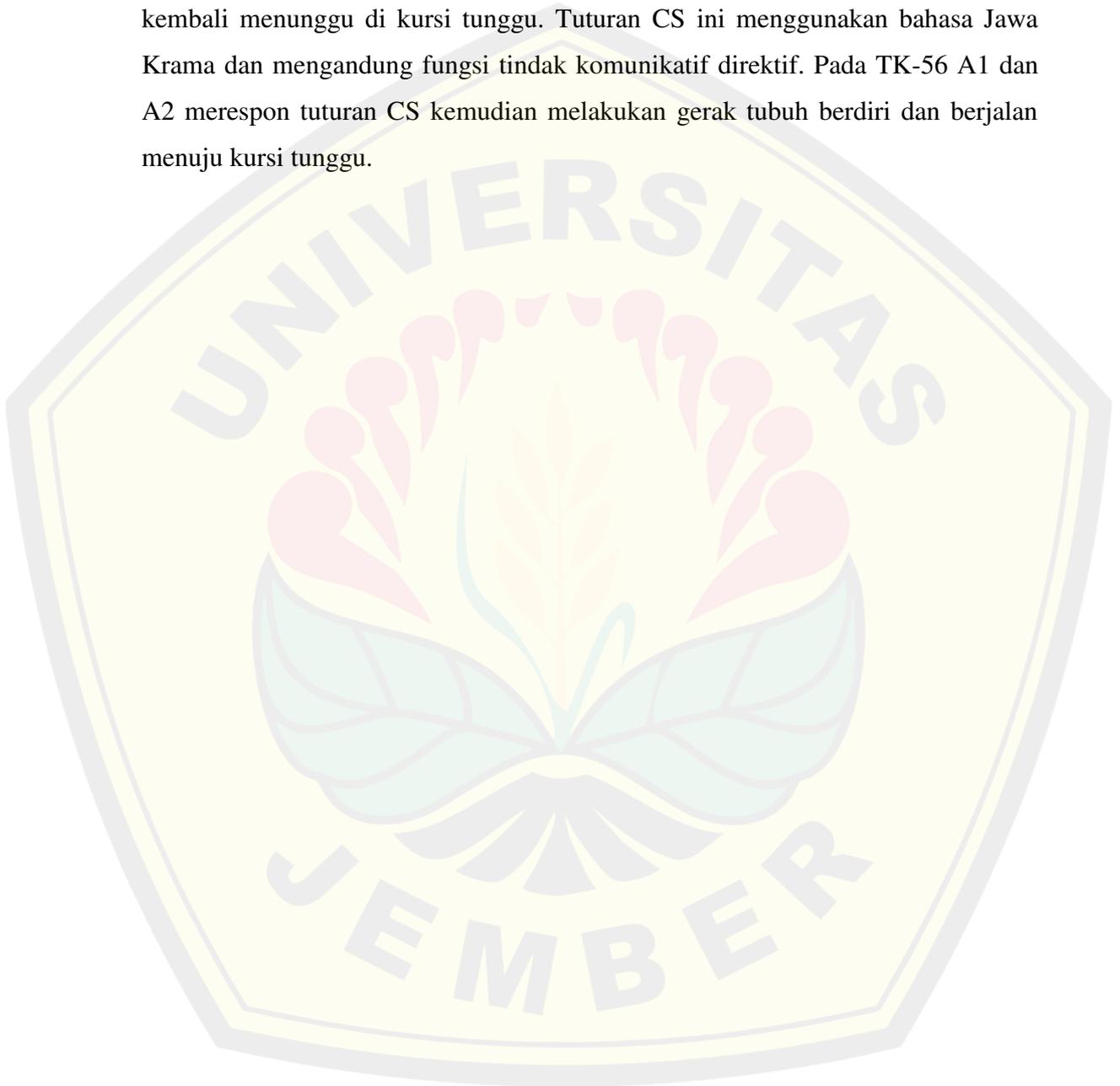
Saat A2 sedang melakukan tanda tangan pegawai pengecekan barang jaminan menghampiri anggota dan mengajak A1 untuk ikut dengannya. Permohonan yang dilakukan oleh pegawai bagian pengecekan menggunakan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif. Pada TK-49 pegawai pengecekan mengajak A1 menuju parkiran untuk mengecek motor yang digunakan sebagai barang jaminan dalam melakukan pinjaman/kredit. Pada TK-50 A1 menurut kemudian berdiri dan mengikuti langkah pegawai bagian pengecekan barang jaminan.

(lanjutan data A.2)

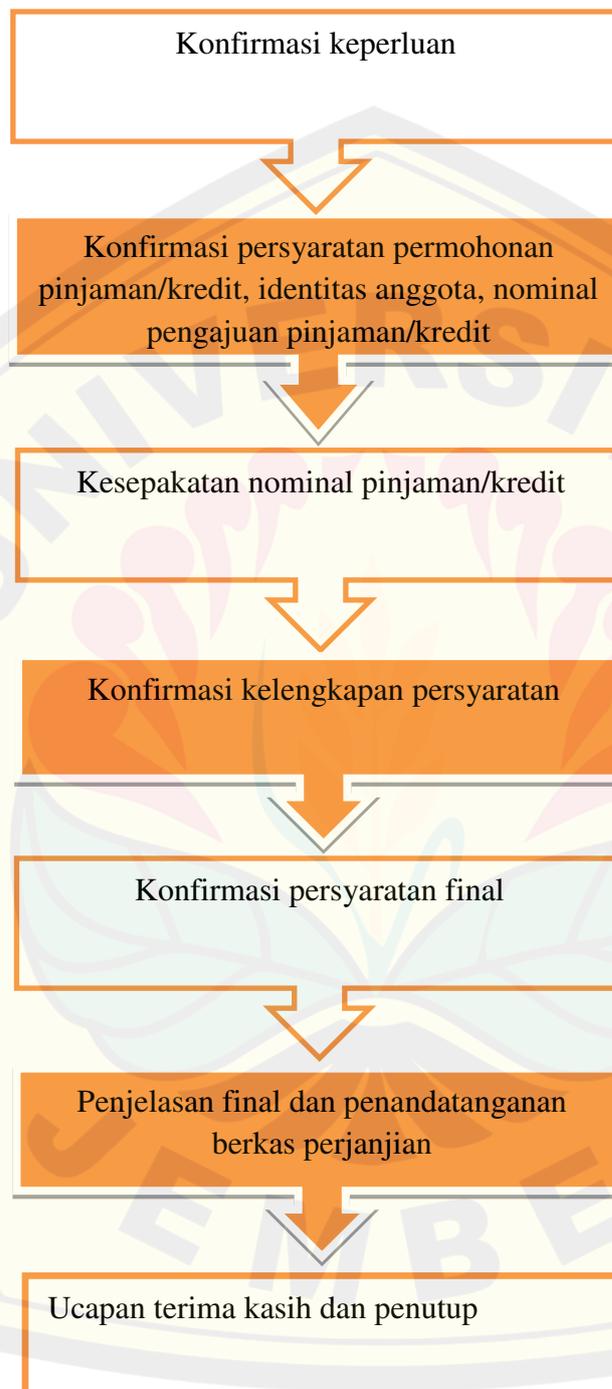
- |     |           |   |
|-----|-----------|---|
| 51. | CS        | : Sudah selesai Bu. Silakan ditunggu kembali proses selanjutnya <i>njenengan</i> ke kasir <i>nggih</i> . Tunggu namanya dipanggil dulu. |
| 52. | A1        | : [Kembali dari parkiran menuju CS] <i>wis mari</i> Bu?   |
| 53. | A2        | : <i>Wis</i> , terima kasih ya Mbak   |
| 54. | A1        | : Terima kasih Mbak [menganggukkan kepala]  |
| 55. | CS        | : Sama-sama Pak, Bu. <i>Mangga!</i> [tersenyum]   |
| 56. | A1 dan A2 | : [Berjalan menuju kursi tunggu].   |

Pada TK-51 CS menjelaskan bahwa proses permohonan pinjaman/kredit sudah selesai. CS dalam tuturannya menggunakan tuturan yang berfungsi direktif yakni berupa memerintah anggota untuk kembali menunggu. CS mengatakan bahwa proses selanjutnya adalah mengambil uang pinjaman/kredit kepada kasir. CS mengungkapkan tuturan dengan campur kode antara bahasa Jawa Krama dengan bahasa Indonesia. Pada TK-52 A1 telah kembali dari parkiran dan berjalan menuju CS. A1 kemudian bertanya kepada A2 apakah proses transaksi kredit sudah selesai. A1 bertanya kepada A2 menggunakan bahasa Jawa Ngoko. A2 menjawab bahwa proses di CS sudah selesai menggunakan tuturan berbahasa

Jawa Ngoko juga. Pada TK-53 A2 mengucapkan terima kasih kepada CS karena telah membantunya dalam permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-54 A1 dalam keadaan berdiri juga mengucapkan terima kasih kepada CS. Pada TK-55 CS membalas ucapan terima kasih anggota dengan tuturan “sama-sama” disertai dengan mimik wajah yang tersenyum. CS juga mempersilakan anggota untuk kembali menunggu di kursi tunggu. Tuturan CS ini menggunakan bahasa Jawa Krama dan mengandung fungsi tindak komunikatif direktif. Pada TK-56 A1 dan A2 merespon tuturan CS kemudian melakukan gerak tubuh berdiri dan berjalan menuju kursi tunggu.



**Bagan 4.2 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian**



Dari transkripsi data A.2 terdapat tujuh segmen materi. Interaksi komunikasi antara CS dan anggota dimulai sejak anggota memasuki koperasi dan langsung menuju CS. Materi pada segmen pertama CS menanyakan keperluan anggota dan mempersilakannya untuk duduk. Pada segmen materi selanjutnya CS menanyakan beberapa persyaratan dalam permohonan pinjaman/kredit, identitas anggota, dan nominal pinjaman/kredit yang diajukan. Pada tahap ini CS mendominasi percakapan, sementara anggota menjawab seperlunya dan memberikan barang mengenai persyaratan yang CS minta.

Materi segmen selanjutnya mengenai kesepakatan nominal pinjaman/kredit. Pada segmen ini anggota lebih aktif mengekspresikan emosi yang mereka rasakan, karena dalam segmen ini terjadi ketidaksesuaian antara harapan anggota dengan kondisi yang sebenarnya. CS berusaha bertutur kata dengan lembut dan sopan saat menjelaskan alasan terjadinya ketidaksesuaian tersebut. Materi segmen keempat adalah konfirmasi kelengkapan persyaratan permohonan pinjaman/kredit. Konfirmasi kelengkapan persyaratan dalam permohonan pinjaman/kredit ini dilakukan kedua kalinya. Hal ini dikarenakan telah terjadinya ketidaksesuaian antara harapan anggota terhadap kondisi riil mengenai nominal pinjaman/kredit yang diajukan.

Materi segmen lima yaitu konfirmasi persyaratan permohonan pinjaman/kredit final. Pada segmen ini anggota menyerahkan segala kelengkapan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. Kartu identitas yang tidak dibawa oleh anggota pada segmen dua dapat dilengkapi di segmen lima ini. Konfirmasi persyaratan ini adalah yang ketiga kalinya. CS mengkonfirmasi persyaratan hingga tiga kali karena ingin memberikan pemahaman kepada anggota bahwa nominal pengajuan pinjaman/kredit harus disesuaikan dengan keadaan barang jaminan. Pada segmen ini persyaratan diberikan dalam bentuk fotokopian dalam keadaan lengkap.

Materi segmen enam yaitu penjabaran final. Penjabaran final yang dilakukan oleh CS terkait penjelasan jumlah nominal yang akan anggota dapat setelah dikurangi biaya administrasi, penjelasan mengenai kesepakatan jenis angsuran, dan penandatanganan berkas perjanjian.

Segmen materi yang terakhir adalah ucapan terima kasih dan penutup. Setelah anggota merasa sudah selesai melakukan proses permohonan pinjaman, anggotapun berinisiatif menutup interaksi komunikasi dengan mengucapkan terima kasih. CS menanggapi ucapan terima kasih tersebut. Selama transaksi ekonomi produktif berlangsung daya yang sering muncul adalah daya lokusi. Beberapa kali daya ilokusi dan perlokusi juga muncul dalam percakapan namun, tidak mendominasi. Fungsi tindak komunikatif yang muncul pada interaksi komunikatif adalah fungsi direktif, ekspresif, dan representatif. Dari ketiga fungsi tindak komunikatif yang muncul, fungsi tindak komunikatif direktiflah yang mendominasi dalam percakapan.

### **Data A.3 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian.**

#### **Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Jumat, 5 Maret 2021 pukul 10.14 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, kemudian langsung menuju CS. Anggota tersebut merupakan suami istri. Pemohon dalam transaksi adalah seorang laki-laki berusia 41 tahun. CS yang bertugas hanya satu orang. CS merupakan perempuan berusia 24 tahun. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang berada tepat di hadapannya, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Tujuan dari interaksi komunikasi tersebut yaitu anggota ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa dialek Ambulu.

1. CS : *Nopo Pak? mangga!* [mempersilakan duduk]
2. A1 : Mau pinjam [duduk di kursi]
3. CS : Dari mana?
4. A1 : Pontang
5. CS : STNK sama BPKB?
6. A1 : [Menyerahkan STNK dan BPKB]
7. CS : KTPnya?
8. A1 : [Menyerahkan KTP]

Tampak dari luar ruangan sepasang suami dan istri berjalan menuju pintu utama koperasi. Sang suami membuka pintu utama koperasi dengan perlahan, kemudian berjalan menuju CS. Sang istri mengikutinya dari belakang. Mereka

melangkah dengan pasti dan tenang dengan pandangan mata tertuju pada CS. Mimik wajah mereka tampak yakin dan penuh harap. Sesampai di depan CS dengan posisi yang masih berdiri, kemudian CS bertanya kepada mereka. Pada TK-1 CS bertanya mengenai keperluan mereka datang ke koperasi. CS menggunakan tuturan berbahasa Jawa dalam bertanya. Selain bertanya, CS juga mempersilakan anggota untuk duduk. Kompetensi komunikatif terjadi ketika CS melakukan gerakan berdiri, kemudian membuka tangan dengan telapak tangan menghadap ke atas dan menunjuk sebuah kursi yang ada di depannya. Dalam tindak komunikatif ini CS menerapkan fungsi direktif.

Pada TK-2 A1 menjawab bahwa dirinya ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit. A1 dalam bertutur juga diimbangi dengan gerak tubuh (kinesik) yang awalnya berdiri kemudian duduk. A1 menjawab pertanyaan dari CS menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Pada TK-3 CS bertanya asal atau tempat tinggal dari anggota menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Dalam tindak komunikatif ini telah terjadi alih kode dari bahasa Jawa menjadi bahasa Indoensia. Tuturan CS yang mengalami alih kode dipengaruhi oleh tuturan anggota. Pada TK-4 A1 menjawab bahwa ia dan istrinya berasal dari Desa Pontang.

Pada TK-5 CS bertanya mengenai syarat dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. Tuturan CS pada TK-5 menerapkan daya lokusi karena, maknanya mengacu pada kelengkapan persyaratan pinjaman/kredit. Persyaratan yang dimaksud ialah BPKB dan STNK. Dari sudut ilokusi ucapan itu dapat berupa sebuah pertanyaan atau sebuah permintaan. Jika dianggap hanya sebuah pertanyaan, perlokusinya anggota akan menjawab keberadaan SNTK dan BPKB yang diminta. Anggota akan menjawab dengan kata “iya ada, ada Mbak, iya ini saya bawa, dst”. Jika dianggap sebagai bentuk permintaan, perlokusinya anggota akan menyerahkan STNK dan BPKB itu kepada CS. Pada TK-6 A1 segera menyerahkan STNK dan BPKB dari motor yang akan dijadikannya sebagai barang jaminan untuk melakukan permohonan pinjaman/kredit. TK-6 merupakan perlokusi atau efek yang ditimbulkan dari daya ilokusinya. Anggota melakukan tindakan pada TK-6 sesuai dengan motif subjektif CS.

Pada TK-7 CS menanyakan barang yang berkaitan dengan identitas anggota yakni KTP. Tuturan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif berupa permohonan kepada anggota untuk menyerahkan KTPnya. Pada TK-8 A1 segera menyerahkan KTP kepada CS. Dalam tahap ini terjadi komunikasi yang efektif yakni, pesan yang mengandung maksud dalam tuturan CS dapat diterima dan dimengerti oleh anggota dengan baik.

(lanjutan data A.3)

9. CS : Ini mau pinjam berapa?
10. A1 : Empat juta
11. CS : Ini syarat dan KTPnya difotokopi dulu *nggih*, punya Ibu juga
12. A1 : Oh iya
13. CS : Ini di sebelah sini ada fotokopian Pak [menunjuk ke arah luar]
14. A1 : [Berjalan ke luar ruangan untuk fotokopi].

Pada TK-9 CS bertanya mengenai jumlah uang yang akan dipinjam oleh anggota. Pada TK-10 A1 menjawab bahwa dirinya dan sang istri hendak meminjam sebesar empat juta rupiah. Dalam interaksi komunikatif yang terjadi CS merasa tidak asing dengan anggota. Saat anggota mengatakan ingin melakukan pinjaman/kredit sebesar empat juta rupiah, CS langsung menyetujui permohonan tersebut. Hal ini dikarenakan selain tidak merasa asing dengan anggota, bahwasannya barang yang akan dijadikan jaminan ialah berupa mobil. Sembari menyiapkan berkas-berkas, CS menyuruh A1 untuk melakukan fotokopi persyaratan permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-11 tuturan CS dalam tindak komunikatif ini menerapkan fungsi direktif berupa memerintah anggota untuk melakukan fotokopi. CS menyuruh A1 untuk melakukan fotokopi menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. A1 pada TK-12 merespon tuturan CS menggunakan bahasa Indonesia. Pada TK-13 CS melanjutkan penjelasannya bahwasannya tempat fotokopi ada di sebelah selatan kantor koperasi. CS menjelaskan diimbangi dengan gerak tubuh (*kinesik*) menunjuk ke arah luar koperasi menggunakan jari jempol. Pada TK-14 langsung berjalan ke luar ruangan menuju tempat fotokopi. Saat A1 melakukan fotokopi, CS menyerahkan beberapa berkas yang telah ia catat sebelumnya kepada kepala koperasi untuk ditandatangani.

(lanjutan data A.3)



**Foto 4. Pengecekan Barang Jaminan Berupa Mobil.**

15. A1 : [Berjalan menuju CS] *Kulo* bayarnya musiman aja *nggih* Pak. *Ben* gak mumet. [Tertawa sambil menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi kepada CS]
16. CS : Saya terima *nggih* Pak
17. KP : *Nggih mangga sedeng* panen
18. CS : Pinjamnya empat juta rupiah ya dipotong administrasi seratus dua puluh ribu rupiah. KTPnya ini saja Pak?
19. A1 : *Nggih*
20. CS : Musiman, empat bulan *nggih* Pak. Pernah ke sini *njenengan*?
21. A2 : Pelanggan Mbak dulu
22. CS : Nomor hapenya Pak?
23. A1 : [Menyebutkan nomor telepon]
24. CS : Tanda tangan di sini dulu, *mangga* [menunjuk berkas di meja]
25. A1 : [Melakukan tanda tangan]
26. CS : Ya ditunggu dulu Pak, *mangga!*
27. PP : [Berdiri dari tempat duduknya kemudian menatap A1 dan menganggukkan kepala] *mangga!*
28. A1 : [Menuju parkir bersama pegawai koperasi bagian pengecekan untuk melakukan pengecekan mobil]
29. A2 : [Duduk di kursi tunggu].

Selang beberapa menit A1 kembali dari tempat fotokopi menuju koperasi. A1 berjalan masuk ruangan melalui pintu utama. A1 langsung berjalan menuju CS. Istri A1 masih menunggunya di sana. Sebelum duduk, A1 tersenyum kepada kepala koperasi yang kebetulan sedang berbicara dengan pegawai bagian kredit. Kepala koperasi dan pegawai bagian kredit berbicara tepat di sebelah kanan meja

kerja CS. Setelah tersenyum kepada kepala koperasi, A1 melakukan gerakan duduk pada kursi di depan CS dan di samping A2. Pada TK-15 A1 mengatakan bahwa ia ingin membayar angsuran dengan jenis musiman. Tuturan CS pada TK-15 mengandung daya lokusi yang berfungsi ekspresif. Berdaya lokusi, karena maknanya mengacu pada pemilihan jenis angsuran yang dipilih oleh anggota. Tuturan A1 berfungsi ekspresif berupa ungkapan pikirannya yakni jika terlalu lama dalam mengangsur akan membuatnya pusing. Pusing dalam tindak komunikatif yang dimaksud adalah salah satu bentuk dari ketidaksiapan mengatur keuangan dalam upaya melunasi pinjaman/kredit. Ia menjelaskan motif subjektifnya memilih membayar angsuran dengan jenis musiman adalah agar tidak terlalu lama dalam membayar angsurannya. Tuturan yang diungkapkan A1 tersebut ditujukan kepada kepala koperasi. Angsuran dengan jenis musiman adalah angsuran yang harus lunas dalam jangka waktu empat bulan. Terjadi kompetensi komunikatif yang dilakukan oleh A1. A1 mengungkapkan tuturan disertai dengan tindakan tertawa dan menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi kepada CS. A1 mengungkapkan tuturan yang ditujukan kepada kepala koperasi menggunakan campur kode antara bahasa Jawa dan bahasa Indonesia.

Pada TK-16 CS menerima persyaratan yang diberikan kepadanya. Dalam tuturannya, CS menggunakan campur kode dalam merespon tuturan dari A1. Pada TK-17 kepala koperasi merespon ungkapan A1 mengenai jenis angsuran yang dipilihnya. Kepala koperasi dapat menangkap maksud dari tuturan yang diungkapkan oleh A1. Kepala koperasi mengiyakan tuturan A1 dan mengatakan bahwa dalam jangka waktu empat bulan angsuran akan lunas seiring dengan masa panen tiba. Kepala koperasi mengungkapkan tuturan menggunakan bahasa Jawa Krama kepada anggota.

Pada TK-18 CS menjelaskan mengenai jumlah pinjaman/kredit dan biaya administrasi. CS menjelaskan bahwa anggota meminjam uang sejumlah empat juta rupiah, kemudian dikurangi biaya administrasi sebesar seratus dua puluh ribu rupiah. Sehingga uang yang nantinya akan diterima oleh anggota sebesar tiga juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah. CS kemudian melanjutkan tuturannya dengan bertanya mengenai persyaratan permohonan pinjaman/kredit berupa KTP.

CS bertanya dengan maksud memperjelas fotokopi KTP yang diberikan oleh anggota sudah lengkap. Pada TK-19 A1 mengiyakan tuturan CS menggunakan bahasa Jawa Krama.

Pada TK-20 CS menjelaskan mengenai jenis angsuran yang anggota pilih. Tuturan CS ini berdaya lokusi. Dalam tuturannya, CS memastikan bahwa jenis angsuran yang dipilih anggota ialah jenis musiman. Angsuran dengan jenis musiman adalah angsuran yang harus lunas dalam kurun waktu selama empat bulan. Motif subjektif yang dimiliki oleh CS sebelumnya akhirnya dituangkan melalui simbol berupa tuturan oleh CS. CS bertanya apakah anggota tersebut pernah datang ke koperasi atau tidak. CS menggunakan campur kode antara bahasa Jawa Krama dan bahasa Indonesia dalam tuturannya. Pada TK-21 A2 merespon tuturan CS dengan mengatakan bahwa dirinya dulu adalah pelanggan di Koperasi Margo Mulyo. CS merespon kembali dengan gerakan tubuh menganggukkan kepala.

Pada TK-22 CS menanyakan nomor telepon dari anggota. pada TK-23 A1 menjawab dengan menyebutkan angka-angka dengan hafal. CS mencatat angka-angka itu pada berkas perjanjian yang ada di depannya. Pada TK-24 CS meminta A1 untuk melakukan tanda tangan. Selain menggunakan tuturan CS juga berkomunikasi secara nonverbal yakni dengan melakukan gerak tangan menunjuk kepada berkas perjanjian tersebut. Jari jempol CS mengarah pada salah satu kolom yang ada di berkas perjanjian. Menandakan bahwa A1 harus melakukan tanda tangan di bagian yang CS tunjuk. Tuturan CS pada TK-24 ini menggunakan campur kode antara bahasa Jawa Krama dan bahasa Indonesia. Tuturan CS tersebut mengandung fungsi tindak komunikatif direktif, berupa kalimat permohon. Tindak komunikatif dengan fungsi direktif yang terjadi dilakukan CS agar A1 melakukan sesuatu hal. Dalam peristiwa komunikasi ini adalah CS sebagai penutur menginginkan A1 sebagai lawan tutur untuk melakukan tindakan berupa tanda tangan.

Pada TK-25 A1 merespon tuturan CS dengan melakukan tindakan berupa tanda tangan. A1 menandatangani berkas perjanjian di hadapan CS. Setelah melakukan tanda tangan, CS pada TK-26 menyuruh A1 untuk menunggu kembali.

Tuturan CS ini memiliki fungsi direktif berupa permohonan agar A1 menunggu proses selanjutnya. CS menyuruh anggota untuk menunggu karena semua berkas yang terkumpul hendak ia rapikan sebelum diserahkan kepada pegawai koperasi bagian kredit. Pada TK-26 CS mengungkapkan tuturannya menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama.

Pada TK-28 A1 beranjak dari kursi yang ia duduki. Ia hendak menuju kursi tunggu bersama dengan A2. Namun, saat A1 berdiri pada TK-27 ia melihat pegawai bagian pengecekan juga berdiri dari tepat duduknya kemudian menganggukkan kepala dengan pandangan mata tertuju padanya. Pada TK-27 pegawai bagian pengecekan memiliki motif subjektif yakni ingin mengajak A1 untuk melakukan pengecekan barang jaminan. Tuturan pegawai bagian pengecekan ini berfungsi direktif, berupa memerintah anggota untuk dapat ikut dengannya menuju parkir. Pada saat itu barang jaminan di parkir di pinggir jalan, tidak di dalam parkir koperasi. Motif subjektif yang dimiliki oleh pegawai bagian pengecekan menghasilkan simbol berupa tindakan dan juga tuturan. Tindakan yang pegawai bagian pengecekan lakukan ialah menganggukkan kepala dengan mata tertuju pada A1 sembari tersenyum kepada A1. Sembari melakukan tindakan pegawai bagian pengecekan juga mengungkapkan tuturan “mangga” dalam bahasa Jawa yang memiliki arti “kepasrahan, memohon, atau mempersilakan sesuatu”. Tuturan pegawai bagian pengecekan ini mengandung daya ilokusi. A1 bisa saja memahami maksud yang berbeda dengan motif subjektif pegawai bagian pengecekan. Terdapat dua kemungkinan pesan yang akan diterima oleh A1. Pertama, yakni A1 dapat beranggapan bahwa pegawai bagian pengecekan mempersilakannya untuk duduk di kursi tunggu. Hal ini bisa saja terjadi karena motif subjektif A1 hendak berpindah duduk. Kedua, yakni A1 dapat beranggapan bahwa pegawai bagian pengecekan mempersilakannya untuk ikut mengecek barang jaminan.

Pada TK-28 A1 memahami pesan pegawai bagian pengecekan sesuai dengan motif subjektifnya. Perlokusi dari TK-27 menghasilkan efek yakni, A1 menganggukkan kepala kemudian berjalan menuju luar ruangan melalui pintu utama sedangkan, pegawai bagian pengecekan berjalan ke luar ruangan melalui

pintu samping koperasi. Keduanya bertemu di parkir dan berjalan bersama menuju barang jaminan berupa mobil. Pada TK-29 A2 melakukan tindakan berpindah duduk menuju kursi tunggu.

(lanjutan data A.3)



**Foto 5. Penandatanganan Kartu Identitas Anggota.**

30. CS : Pak Imam Mahrus [memanggil anggota]  
 31. A1 dan A2 : [Menghampiri CS]  
 32. CS : Pak Imam Mahrus pinjamannya empat juta rupiah, dipotong seratus dua puluh ribu rupiah, sehingga uang yang diterima tiga juta delapam ratus delapan puluh ribu rupiah. Dibayar musiman ya Pak.  
 33. A1 dan A2 : [Mengangguk]  
 34. CS : Pak ini ada peraturan baru jadi kalau pinjam di sini ada buku simpanan dan wajib punya sebagai identitas. Untuk biaya dua puluh ribu rupiah. Mau dipotong dari uang ini atau bayar sendiri?  
 35. A2 : Potong saja Mbak  
 36. CS : *Nggih*, kalau gitu tanda tangan di sini dulu Bapak. [menunjuk berkas perjanjian]  
 37. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 38. CS : Sudah, gantian Ibunya  
 39. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 40. CS : Sekarang Bapaknya tanda tangan di sini [menunjuk kartu anggota]  
 41. A1 : [Melakukan tanda tangan] sudah Mbak?  
 42. CS : *Sampun*, silakan ditunggu lagi *nggih*. Nanti dipanggil

sama kasir.

Setelah beberapa menit menunggu, CS kemudian memanggil nama anggota. Pada TK-30 CS memanggil nama A1 dengan suara sedikit lantang. Pada TK-31 A1 dan A2 mendengar bahwa namanya dipanggil oleh CS. A1 dan A2 kemudian beranjak dari duduknya dan berjalan menghampiri CS. Sesampainya di hadapan CS A1 dan A2 langsung duduk di kursi yang ada di depan CS. Pada TK-32 CS menjelaskan tentang jumlah uang yang akan diterima oleh A1 dan A2. CS mengatakan bahwa A1 melakukan pinjaman sebesar empat juta rupiah. Uang sebesar empat juta tersebut, kemudian dipotong biaya administrasi sebesar seratus dua puluh ribu rupiah. Jumlah uang yang nantinya akan diterima oleh A1 dan A2 sebesar tiga juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah. CS juga memperjelas jenis angsuran yang akan dilakukan oleh anggota yakni berjenis musiman. CS menjelaskan kepada anggota menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi yang berfungsi representatif karena, maknanya mengacu pada penjelasan mengenai jumlah uang yang akan didapatkan oleh anggota. Penjelasan tersebut bersifat menginformasikan. Pada TK-33 A1 dan A2 merespon tuturan CS menggunakan gerakan menganggukkan kepala. Gerakan menganggukkan kepala dilakukan sebagai tanda bahwa A1 dan A2 memahami maksud dari tuturan CS.

Pada TK-34 CS menjelaskan mengenai adanya budaya baru yang hendak dikenalkan kepada anggota. Budaya baru tersebut berkaitan dengan kartu identitas anggota yang juga memiliki fungsi sebagai buku simpanan. Budaya baru ini berbentuk peraturan berupa kepemilikan kartu anggota yang diwajibkan oleh dinas koperasi. Artinya, setiap anggota koperasi wajib memiliki kartu identitas ini. Kartu identitas ini berfungsi sebagai pengenal identitas anggota koperasi secara sah atau diakui oleh dinas koperasi. Kartu anggota ini juga dapat digunakan sebagai buku simpanan atau tabungan dikemudian hari. CS dalam tuturannya menerapkan daya lokusi berfungsi representatif berupa penjelasan mengenai kartu identitas anggota yang sifatnya menginformasikan. Kemudian, CS melanjutkan tuturannya yakni dengan membahas biaya pembuatan kartu identitas anggota. Pembuatan kartu identitas anggota dikenai biaya sebesar dua puluh ribu rupiah.

CS menanyai anggota mengenai pilihan pembayaran pembuatan kartu identitas anggota. Kedua pilihan tersebut ialah biaya pembuatan kartu identitas anggota dapat dipotongkan dari uang pinjaman atau dapat juga membayar sendiri. Pada TK-35 A2 menjawab pertanyaan CS bahwa biaya pembuatan kartu identitas anggota dipotongkan dari uang pinjaman saja.

CS mengiyakan permintaan A2 dengan berkata “nggih” dalam bahasa Jawa yang berarti “iya”. Artinya, pada TK-36 CS menyepakati permintaan A2. Setelah mengiyakan permintaan anggota kemudian, CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan. Pada TK-36 CS menerapkan fungsi direktif dalam tuturannya yakni, memerintah anggota untuk melakukan tanda tangan. Pada TK-36 ini CS menerapkan komunikasi efektif yakni menyesuaikan tuturan dengan tingkah lakunya. Tuturan menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan dibarengi oleh gerakan tangan CS yang menunjuk berkas perjanjian yang ada di hadapannya. CS menunjuk menggunakan jari jempol. Penggunaan jari jempol sering digunakan CS untuk menunjuk sebagai upaya kesopanan terhadap anggota. Pada TK-37 A1 dapat memahami tuturan dan tindakan CS dan direalisasikan sebagai tindak tutur berdaya perlokusi. A1 segera melakukan tanda tangan. Pada TK-38 secara bergantian kemudian CS menyuruh A2 untuk juga melakukan tanda tangan. Tindak tutur CS pada TK-38 menerapkan fungsi direktif berupa perintah. Perlokusi pada TK-39 A2 juga segera melakukan tanda tangan.

Penandatanganan berkas perjanjian sudah lengkap, kemudian CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan kembali. Tanda tangan yang dimasud CS adalah penandatanganan pada kartu identitas anggota. Pada TK-40 CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan pada kartu identitas anggota menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. CS juga melakukan gerakan menunjuk kartu identitas anggota yang ada di hadapannya. Pada TK-41 A1 segera melakukan tanda tangan sebanyak satu kali. A1 kemudian bertanya kepada CS apakah proses tanda tangan setelah ini sudah selesai atau masih ada berkas yang perlu ditandatangani lagi. Pada TK-42 CS mengatakan bahwa proses permohonan pinjaman/kredit melalui dirinya sudah selesai. CS kemudian mengungkapkan tuturan yang berfungsi direktif yakni, menyuruh anggota untuk menunggu

kembali. CS juga mengatakan bahwa anggota nanti akan dipanggil oleh kasir untuk menerima uang. Saat menjelaskan, CS menggunakan tuturan campur kode antara bahasa Jawa Krama dengan bahasa Indonesia. Penggunaan campur kode tersebut bermaksud agar tindak komunikatif yang terjalin masih dalam situasi formal meskipun telah sampai di penghujung proses permohonan pinjaman/kredit. Penggunaan bahasa Jawa Krama dimaksudkan untuk menghormati anggota yang berlatar belakang berasal dari suku Jawa.

(lanjutan data A.3)

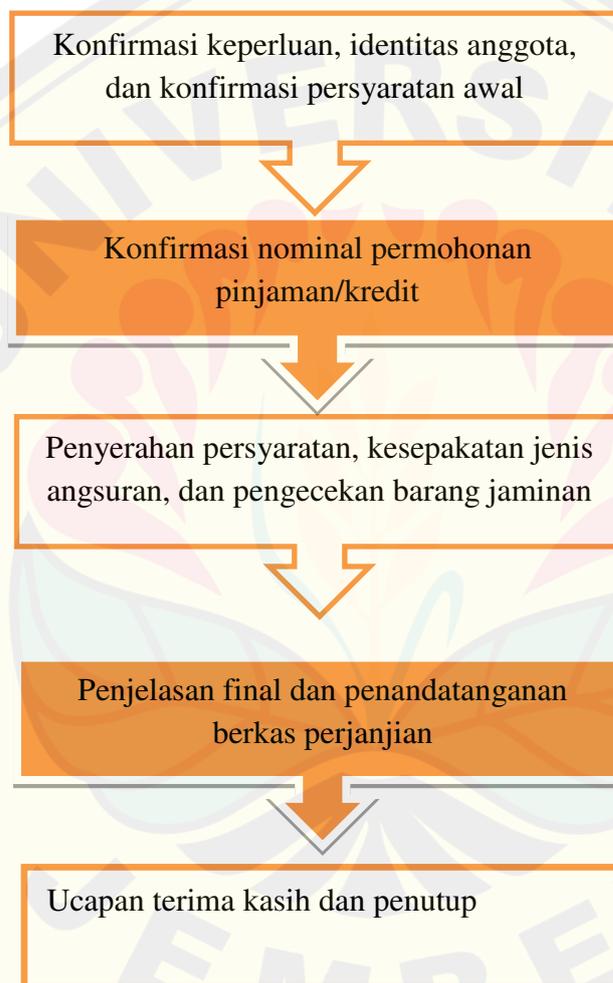
43. A1 : Terimakasih *nggih* Mbak [Berdiri menuju kursi tunggu]  
 44. CS : [Menganggukan kepala dan tersenyum]  
 45. A2 : *Mangga* Mbak [tersenyum sembari berdiri dan menuju kursi tunggu]  
 46. CS : *Mangga, mangga* Bu [tersenyum].

Di sesi akhir pengajuan permohonan pinjaman/kredit A1 mengucapkan terima kasih kepada CS. Ucapan terima kasih A1 kepada CS menggunakan tuturan dengan campur kode antara bahasa Jawa Krama dan bahasa Indonesia. Tuturan A1 pada TK-43 disertai dengan adanya gerakan tubuh berdiri. Gerakan tubuh berdiri ini dilakukan karena A1 hendak menunggu pada kursi tunggu. A1 harus berpindah tempat dan meninggalkan CS kemudian, berjalan menuju kursi tunggu. Pada TK-44 CS merespon ucapan terima kasih A1 dengan gerak tubuh (kinesik) menganggukan kepala dan tersenyum kepada A1. Tindak komunikatif yang dilakukan A1 diikuti oleh A2. Pada TK-45 A2 mengucapkan kata “mangga” dalam bahasa Jawa yang memiliki maksud A2 mempersilakan dirinya sendiri untuk meninggalkan CS. Tuturan tersebut mengandung fungsi direktif berupa permohonan untuk dapat menyelesaikan interaksi komunikatif yang sedang terjadi. A2 kemudian berdiri dan berjalan menuju kursi tunggu.

Pada TK-46 CS merespon tuturan A2 dengan tuturan berbahasa Jawa yakni mengucapkan kata “mangga” sebanyak dua kali. CS mengucapkan tuturan yang berfungsi direktif karena, tuturan tersebut sebagai tanda bahwa ia mempersilakan A2 untuk berpindah posisi duduk ke kursi tunggu. Tindak komunikatif keduanya diakhiri dengan berbalas senyuman. CS membalas senyuman A2 sebagai bentuk norma kesopanan. Hal ini dilakukan sesuai dengan model pelayanan yang

diterapkan oleh Koperasi Margo Mulyo yakni model pelayanan Prima. Tindak komunikatif antara CS dengan anggota telah berakhir. A1 dan A2 duduk di kursi tunggu menanti namanya dipanggil oleh kasir.

**Bagan 4.3 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian**



Terdapat lima segmen materi dalam interaksi komunikasi di atas. Pada segmen pertama CS melakukan konfirmasi keperluan, identitas anggota, dan konfirmasi persyaratan awal. Pada segmen pertama, CS merangkap beberapa poin guna meminimalisasi perpanjangan interaksi komunikasi, karena bertepatan dengan hari Jumat yang mengharuskan seluruh pegawai koperasi menyelesaikan

pekerjaannya lebih awal. Dalam hal ini diimbangi dengan kompetensi komunikatif anggota yang responsif dan aktif. Anggota bersikap demikian karena telah mengetahui budaya yang ada di Koperasi Margo Mulyo.

Beranjak pada segmen berikutnya yaitu konfirmasi nominal permohonan pinjaman/kredit. Pada segmen ini, langsung terjalin kesepakatan antara CS dengan anggota mengenai nominal permohonan pinjaman/kredit. CS bertindak langsung menyetujui nominal yang diajukan oleh anggota. CS juga meminta anggota untuk melengkapi segala persyaratan dengan lengkap.

Materi segmen ketiga yaitu penyerahan persyaratan final, kesepakatan jenis angsuran, dan pengecekan barang jaminan. Pada segmen ketiga, arah komunikasi yang tadinya dialogis kini menjadi transaksional/multi arah. Hal ini terjadi karena interaksi komunikasi tidak hanya melibatkan CS dengan A1 saja. namun, terjadi percakapan antara A1 dengan kepala koperasi dan pegawai bagian pengecekan barang jaminan. Dalam segmen ini, anggota menginisiasi jenis angsuran yang akan ia pilih sebelum CS menjelaskan. Dalam tindak komunikatif yang dilakukan anggota tampak jelas jika anggota sudah mengetahui budaya yang ada di koperasi.

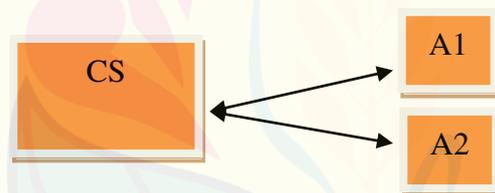
Segmen selanjutnya ialah penjelasan final dan penandatanganan surat perjanjian. CS juga menyelipkan mengenai kebudayaan baru dari koperasi yakni pembuatan kartu identitas anggota. Penandatanganan berkas perjanjian sebagai tanda bahwa telah terjadi kesepakatan antara koperasi dan anggota dalam melakukan pinjaman/kredit. CS menyerahkan semua berkas kepada bagian kredit untuk di data secara digital. Pada tahap ini interaksi komunikasi telah mencapai ujung. Artinya, uang pinjaman/kredit bisa segera diberikan kepada anggota melalui kasir.

Segmen terakhir yaitu ucapan terimakasih dan penutup. Segmen ini menjelaskan bahwa kedua belah pihak telah saling memiliki kepercayaan. Ucapan terima kasih diinisiasi oleh anggota sebagai tanda menutup percakapan. CS membalas ucapan itu disertai dengan senyuman.

Pada data A.3 antara CS dan anggota masing-masing memiliki fungsi yang sama. CS dan anggota sama-sama dapat berperan sebagai penutur maupun mitra

tutor. Dalam interaksi komunikatif yang berlangsung, fungsi yang mendominasi adalah fungsi direktif. Fungsi direktif banyak diungkapkan oleh CS berupa permohonan maupun perintah untuk mengatur tingkah laku anggota. Terdapat pula fungsi tindak komunikatif representatif dan ekspresif. Kedua fungsi ini muncul namun, tidak mendominasi. Fungsi tindak komunikatif representatif yang muncul seringkali diimbangi dengan daya lokusi. Fungsi tersebut sering diucapkan oleh CS untuk menginformasikan budaya Koperasi Margo Mulyo. Terdapat pula daya ilokusi dan perlokusi sebagai perspektif ujaran yang menghasilkan efek atau tindakan sesuai yang diinginkan penutur maupun tidak. Bahasa yang digunakan dalam interaksi komunikatif ini menggunakan campur kode bahasa Indonesia dan bahasa Jawa.

**Bagan A.4 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Pertanian**



Berdasarkan analisis teks di atas percakapan antara CS dan anggota bersifat multi arah/transaksional. Interaksi komunikasi dalam permohonan pinjaman/kredit melibatkan lebih dari satu orang. Terdapat dua jenis anggota yang hendak melakukan pengajuan permohonan pinjaman. A1 berfungsi sebagai pemohon dan A2 berfungsi sebagai saksi. CS dan Anggota saling melakukan komunikasi baik verbal maupun nonverbal demi kelancaran proses permohonan pinjaman/kredit.

CS, Anggota, Kepala Koperasi, dan Pegawai bidang pengecekan masing-masing memiliki tugas yang berbeda dalam interaksi komunikasi. Inti dari

interaksi komunikatif yang terjadi adalah percakapan yang dilakukan oleh CS dengan A1 dan A2. CS dan anggota (A1 dan A2) sama-sama menjadi pihak yang dapat membuat dan menerima pesan. Interaksi komunikatif yang terjadi antara CS dengan Kepala Koperasi dan juga pegawai bagian pengecekan merupakan komunikasi yang bersifat koordinatif. Artinya, sebagai bentuk komunikasi organisasi antara atasan dengan staf maupun staf dengan staf.

Hal ini menandakan dalam satu peristiwa komunikasi, interaksi komunikatif dapat terjadi dari berbagai arah. Bahasa yang digunakan CS sering mengalami alih kode dan campur kode menyesuaikan bahasa tuturan dan latar belakang anggota. Dalam tuturannya, CS cenderung lugas, berhati-hati, dan informatif agar mudah dipahami oleh anggota. Oleh karena itu, terjadilah komunikasi yang efektif dalam proses pelayanan di Koperasi Margo Mulyo. Fungsi yang paling banyak diterapkan dalam interaksi komunikasi yang terjadi adalah fungsi direktif yang berguna untuk mengatur tingkah laku anggota. Kebanyakan anggota telah mengetahui pengetahuan budaya Koperasi Margo Mulyo namun, mereka masih memerlukan acuan dalam melakukan suatu hal. Baik anggota, CS, kepala koperasi, maupun pegawai bagian pengecekan barang jaminan berusaha menjalin kerja sama, berbagi pengetahuan dan pengalaman, mengungkapkan apa yang ada dalam pikiran, dan mengekspresikan kondisi psikologisnya. Terdapat pula fungsi tindak komunikatif representatif, ekspresif, dan komisif. Ketiga fungsi tersebut tidak terlalu dominan. Fungsi representatif beberapa kali digunakan oleh CS untuk menginformasikan pengetahuan budaya yang ia punya kepada anggota. Fungsi ekspresif sering kali muncul apabila terjadi ketidaksesuaian antara motif subjektif dari anggota maupun CS dengan realita yang ada. Fungsi komisif hanya muncul satu kali pada data A.2 yakni mengatakan ujaran berupa janji yang dilakukan oleh anggota.

Selain fungsi tindak komunikatif, dalam peristiwa komunikasi yang berlangsung juga menerapkan daya lokusi, ilokusi, dan perlokusi. Dari ketiga daya tersebut, daya yang paling dominan muncul dalam percakapan adalah daya lokusi. Daya lokusi biasanya diimbangi dengan fungsi tindak komunikatif representatif.

Sikap CS yang ramah dan bersedia menanggapi segala macam tuturan dan tingkah laku anggota menciptakan suasana pelayanan terlihat santai meski dalam kondisi formal. Nilai sosial yang tercipta dari proses pelayanan publik di Koperasi Margo Mulyo yaitu nilai saling menghormati, kepercayaan, keterbukaan informasi, dan mengungkapkan ekspresi diri.

#### **4.2 Interaksi Komunikatif antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM**

Selain mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian, Interaksi komunikatif antara CS dengan anggota terbanyak kedua ialah permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM. Berdasarkan pengamatan peneliti, hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh letak koperasi yang berada tidak jauh dari pusat Kecamatan Ambulu. Oleh karena letaknya yang tidak jauh dari pusat Kecamatan Ambulu sehingga, masyarakat sekitar banyak juga yang berprofesi di bidang perdagangan dan jasa. Toko dan warung-warung berentetan tersebar di berbagai desa. Di sekitar koperasi saja terdapat lebih dari sepuluh usaha masyarakat berbasis UMKM seperti, pedagang bakso, warung pracangan, hingga jasa *laundry*. UMKM adalah usaha yang bertujuan untuk menjual kembali barang yang diproduksi dari industri kecil/menengah untuk kemudian dipasarkan. Pada tahap ini CS berperan sebagai prospek anggota dalam permohonan pinjaman/kredit baru untuk kepentingan UMKM. CS maupun kepala koperasi sering kali bertanya usaha apa yang sedang dijalankan oleh anggota, sehingga antara pihak koperasi dan anggota timbul rasa kejujuran dan saling percaya. Ketika memasuki Koperasi Margo Mulyo anggota akan langsung duduk di kursi tunggu atau jika kondisi sedang sepi anggota bisa langsung menuju konter yang dibutuhkan. Selanjutnya, anggota akan menyampaikan keperluannya.

## Data B.1 Pola komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM.

### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Rabu, 24 Februari pukul 11.08 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang perempuan dan ia datang bersama dengan suaminya. Pemohon dalam transaksi ini adalah seorang perempuan berusia 40 tahun yang berprofesi sebagai pedagang makanan dan minuman ringan. Anggota membuka pintu kemudian duduk di kursi tunggu. CS sedang melayani anggota lain. Setelah selesai dengan pelayanannya terhadap anggota lain, CS mempersilakan anggota. Anggota datang kepada CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa. CS adalah seorang perempuan berusia 24 tahun dan sedang bertugas sendirian.

1. CS : [Berdiri] *ajenge nopo* Bu? Pengajuan?
2. A1 : *Nggih*
3. CS : *Nggih mangga* duduk sini! [mempersilakan anggota]
4. A1 : [Mengangguk dan menghampiri CS]
5. CS : *Mangga*. KTPnya dibawa bu? *Pinarak riyen nggih*. Sepedahnya dibawa?

CS melihat ada anggota yang sedang duduk di kursi tunggu menunggu giliran pelayanan. Setelah pelayanan terhadap anggota lain selesai, CS menuturkan kalimat yang mengandung daya lokusi. Kalimat tersebut mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada keperluan anggota saat datang ke koperasi. Tuturan tersebut dituangkan dalam bentuk kalimat tanya. Pada TK-1 CS bertanya disertai dengan gerakan berdiri. CS bertanya menggunakan tuturan berbahasa Jawa Krama. Pada TK-2 A1 menjawab dengan singkat pertanyaan dari CS. Pada TK-3 CS mempersilakan A1 untuk duduk di kursi yang ada di hadapannya. Tuturan CS menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Tuturan CS menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif, berupa permohonan kepada A1 untuk melakukan perpindahan posisi duduk. Dalam mempersilakan A1 CS menggunakan gerakan tubuh (kinesik) membuka telapak tangan dan menunjuk ke arah kursi yang ada di depannya.

Pada TK-4 A1 memahami maksud tuturan CS dan meresponnya dengan gerakan menganggukkan kepala kemudian berdiri dan menghampiri CS. A1

segera duduk di kursi yang telah disediakan. Kemudian, CS juga melakukan gerakan tubuh duduk pada kursinya. Gerakan duduk CS yang dilakukan setelah A1 duduk adalah sebagai bentuk norma kesopanan. Pada TK-5 CS kembali mempersilakan anggota dengan tuturan berbahasa Jawa Krama yakni “mangga”. CS mengatakan kata itu kembali sebagai wujud bahwa dirinya telah siap melayani A1 berdasarkan keperluannya. Selanjutnya CS menanyai A1 terkait data identitas anggota berupa KTP. CS kembali mengucapkan tuturan dalam bahasa Jawa yakni “pinarak riyen” yang memiliki arti mempersilakan A1 sebagai tanda bahwa proses pelayanan sudah dimulai. Tuturan CS ini menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif berupa permohonan kepada anggota untuk bersiap dan sabar menunggu selama proses pelayanan berlangsung. Penggunaan bahasa Jawa Krama yang diungkapkan oleh CS sebagai bentuk ungkapan kesopanan terhadap masyarakat yang memiliki latar belakang suku Jawa. Kemudian, CS bertanya mengenai persyaratan dalam pengajuan pinjaman/kredit yakni mengenai keberadaan barang jaminan.

(lanjutan data B.1)

6. A1 : Bawa Mbak, ini! terus itu motornya di situ [menyerahkan KTP dan menunjuk motor di parkir]
7. CS : Difotokopi *riyen* bu di sebelah *nggih*? KTP, STNK, BPKB, semuanya difotokopi rangkap dua.
8. A1 : *Nggih* [mengangguk].

A1 merespon pertanyaan CS dengan tuturan yang disertai tindakan. A1 mengiyakan pertanyaan CS dan melakukan tindakan yakni menyerahkan KTP kepada CS. Setelah menyerahkan KTP, A1 kemudian menunjuk ke arah parkir tempat ia memarkirkan barang jaminannya untuk melakukan permohonan pinjaman/kredit. Tuturan A1 pada TK-6 menerapkan daya lokusi karena maknanya mengacu pada keberadaan dari persyaratan pengajuan pinjaman/kredit. Pada TK-6 A1 mengungkapkan tuturan dengan berbahasa Indonesia.

Pada TK-7 CS menyuruh A1 untuk melakukan fotokopi persyaratan yang digunakan untuk permohonan pinjaman/kredit. CS menyuruh A1 untuk memfotokopi KTP, STNK, dan BPKB sebanyak dua kali. CS juga menjelaskan bahwa fotokopi bisa dilakukan di sebelah koperasi. Dalam tuturannya CS

menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif karena mengungkapkan dalam bentuk kalimat perintah. CS dalam tuturannya juga menerapkan daya lokusi. CS memberikan informasi mengenai letak tempat fotokopi dan banyaknya persyaratan yang harus difotokopi. Pada TK-8 A1 mengiyakan arahan CS dengan gerakan tubuh (kinesik) menganggukkan kepala dan berdiri meninggalkan CS. Tindak tutur yang A1 lakukan ini adalah daya perlokusi karena, merupakan hasil atau efek dari ujaran CS yang sebelumnya.

(lanjutan data B.1)

9. A1 : Ini Mbak! [menghampiri CS dan menyerahkan fotokopian persyaratan]
10. CS : Mau pinjam berapa Bu?
11. A1 : Satu juta aja Mbak
12. CS : Untuk keperluan apa Bu?
13. A1 : *Nambahi gae kulakan iki* loh Mbak
14. CS : Oh jualan Ibu?
15. A1 : *Halah nggih*, warung *cilik-cilikan* Mbak
16. CS : Ya sudah ditunggu lagi Bu
17. A1 : [Berdiri menuju kursi tunggu].

Pada TK-9 A1 telah kembali dari tempat fotokopi. A1 segera menuju CS dan menyerahkan segala persyaratan kepadanya. Tanpa dipersilakan oleh CS, A1 langsung duduk di kursi yang ada di depan CS. CS kemudian menanyai terkait nominal permohonan pinjaman/kredit kepada A1. Pada TK-11 A1 merespon pertanyaan CS dengan menjawab bahwa dirinya hanya membutuhkan uang sebesar satu juta. Pada TK-12 CS kembali menanyai A1 keperluan melakukan permohonan pinjaman/kredit. Tuturan yang diungkapkan CS dalam tindak komunikatif ini menggunakan bahasa Indonesia. Penggunaan bahasa Indonesia dilakukan CS agar menjaga keformalan dari proses pelayanan di Koperasi Margo Mulyo.

Pada TK-13 A1 menjawab pertanyaan CS bahwa tujuan dari ia melakukan permohonan pinjaman/kredit adalah untuk keperluan warungnya. A1 berprofesi sebagai pedagang makanan dan minuman ringan. A1 menjelaskan bahwa motif subjektifnya melakukan pinjaman adalah untuk menambah pembelian barang dagangan. A1 merespon pertanyaan CS dengan tuturan berbahasa Jawa Ngoko. Pada TK-14 CS langsung memahami tuturan A1. CS hendak memproses

permohonan pinjaman/kredit dari A1 sehingga pada TK-16 CS menyuruh A1 untuk kembali menunggu. Tuturan CS pada TK-16 mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni menginginkan A1 untuk menunggu kembali di kursi tunggu. Pada TK-17 A1 mengiyakan perintah CS dan beranjak menuju kursi tunggu.

(lanjutan data B.1)



**Foto 6. Pengecekan Barang Jaminan Berupa Motor.**

- 18. CS : Bu Siti Maemunah!
- 19. A1 : [Menghampiri CS]
- 20. CS : Tanda tangan dulu, bu. Nomor hapenya ada?
- 21. A1 : 085331895168 [menyebutkan nomor telepon]
- 22. CS : *Mangga* [menyerahkan berkas untuk ditanda tangani]
- 23. A1 : [Melakukan tanda tangan]
- 24. CS : Bapaknya boleh dipanggil Bu?
- 25. A1 : *Rene* [memanggil A2]
- 26. A2 : [Menghampiri CS]
- 27. PP : Permisi, Pak maaf, mari ikut saya dulu sebentar
- 28. A2 : Oh *nggih* [beranjak dari tempat duduk].

Setelah CS memproses segala persyaratan permohonan pinjaman/kredit di buku pembukuan koperasi, ia memanggil A1 kembali. CS memanggil nama A1 dengan nada lantang dan nyaring seperti pada TK-18. Tuturan CS menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif berupa permohonan kepada anggota agar ia

menghampiri CS. Pada TK-19 A1 merespon tuturan CS dengan menghampirinya kemudian melakukan gerakan duduk. Pada TK-20 CS mempersilakan A1 untuk dapat melakukan tanda tangan terlebih dahulu dan bertanya mengenai nomor telepon dari A1. Tuturan CS yang menanyakan nomor telepon A1 menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif berupa bentuk permohonan kepada anggota untuk menyebutkan nomor teleponnya. A1 kemudian menyebutkan angka-angka yang merupakan nomor teleponnya. A1 menyebutkan angka-angka tersebut dengan lancar dan jelas seperti yang terdapat pada TK-21.

Pada TK-22 CS menerapkan kompetensi komunikatif yakni menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Kompetensi komunikatif yang CS lakukan adalah mengatakan kata “mangga” dalam bahasa Jawa yang artinya “silakan”. Maksud kata “mangga” tersebut adalah CS mempersilakan A1 untuk segera melakukan tanda tangan diimbangi dengan gerak tubuh (kinesik) yakni dengan membalik sebuah kertas berisi segala data dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit ke arah A1. Tuturan dan tindakan CS ini mengandung fungsi direktif yakni, menginginkan A1 segera melakukan tindakan berupa tanda tangan. Motif tindakan yang coba dihadirkan oleh CS kemudian dapat dimengerti oleh A1 sehingga, A1 segera melakukan tanda tangan seperti pada TK-23.

CS memerlukan saksi dalam memproses permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-24 CS menyuruh A1 untuk memanggil A2. Tuturan yang CS ungkapkan menggunakan bahasa Indonesia. Tuturan CS mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni CS menginginkan A1 melakukan tindakan berupa memanggil A2. CS memiliki motif subjektif dalam memanggil A2 adalah diperlukannya tanda tangan A2 sebagai saksi dalam permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-25 A1 segera memanggil A2 dengan tindakan berupa menoleh ke arah kursi tunggu. Kemudian, A1 melambaikan tangannya dengan tatapan mata tertuju pada A2, meyakinkan bahwa yang dipanggil ialah dirinya. Selain menggunakan tindakan, A1 juga mengungkapkan tuturan “rene” dalam bahasa Jawa yang artinya “ke sini”. Tuturan yang diungkapkan A1 menggunakan tekanan dan nada yang sangat rendah. Dalam kondisi koperasi yang sedang ramai, hampir tidak terdengar tuturan yang sedang A1 ungkapkan. Pada TK-26 A2 memahami

maksud tindakan A1. Sebagai bentuk respon tuturan sebelumnya A2 menghampiri A1 dan CS. Sesampainya di hadapan CS, A2 kemudian melakukan gerakan duduk. CS masih memproses berkas-berkas perjanjian dalam permohonan pinjaman/kredit. A1 dan A2 mengunggu sekitar lima menit.

Pada TK-27 pegawai bagian pengecekan menghampiri mereka berdua. Pegawai bagian pengecekan berdiri di belakang CS. Pegawai bagian pengecekan mengucapkan kata maaf karena telah mengganggu interaksi komunikasi yang sedang berlangsung. Pegawai bagian pengecekan meminta agar A2 ikut dengannya guna melakukan pengecekan barang jaminan. Tuturan pegawai bagian pengecekan mengandung fungsi direktif berupa penggunaan kalimat perintah. Pada TK-28 A2 menurut disertai gerakan berdiri dan berjalan menuju parkiran koperasi. A2 keluar dari ruang koperasi melalui pintu utama, sedang pegawai bagian pengecekan ke luar ruangan melalui pintu samping koperasi. Mereka bertemu di parkiran.

(lanjutan data B.1)



**Foto 7. Proses Penjelasan Final oleh CS kepada Anggota.**

29. A2 : [Kembali dari parkiran dan menghampiri CS]  
 30. CS : *Sampun nggih*. Bu Siti. Pinjamannya satu juta dipotong biaya administrasi enam puluh lima ribu. Jadi, sisa sembilan ratus tiga puluh lima ribu. Ini bayarnya musiman ya?  
 31. A1 : Iya  
 32. CS : *Nggih* musiman beda sama bulanan ya Bu. Kalau musiman dicitilnya harus lunas selama empat bulan.

33. A1 : Nanti kalau bayar angsurannya melambat gimana mbak?
34. CS : Nah, itu bisa melakukan perpanjangan. Jadi jatuh temponya tanggal 24 bulan enam itu waktunya pelunasan. Cuma, semisal *njenengan* waktu jatuh tempo uangnya masih belum cukup untuk melunasi boleh diperpanjang. Nanti bayar biaya administrasi lagi. Cuma lebih murah. Bunganya tiap bulannya sebesar tiga puluh lima ribu, kalau *njenengan* rajin bayar setiap tanggal 24 ada potongan lima ribu. Kalau bunganya dibayar diakhir semua boleh apa *nggak* mbak? Boleh, *njenengan* tinggal kalikan empat *nggih*.
35. A1 : Oh *nggih* [mengangguk]
36. CS : Tanda tangan di sini Bu!
37. A1 : [Melakukan tanda tangan]
38. CS : *Sampun*, gantian bapaknya!
39. A2 : [Melakukan tanda tangan].

A2 telah kembali dari parkir dan menuju kursi di depan CS. A1 melakukan gerakan tubuh (kinesik) duduk seperti pada TK-29. Pada TK-30 CS menerangkan mengenai nominal jumlah pinjaman/kredit yang akan anggota dapat setelah dikurangi biaya administrasi. Dalam tuturannya CS menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi yang berfungsi representatif karena maknanya mengacu pada informasi mengenai jumlah uang yang dipinjam. Pada TK-30 CS juga bertanya kepada A1 mengenai jenis pembayaran angsuran. CS menawarkan jenis pembayaran angsuran musiman kepada anggota. CS memiliki motif subjektif yakni, anggota bisa melunasi pinjaman/kredit dalam jangka waktu empat bulan. CS memiliki motif subjektif demikian dilatarbelakangi oleh nominal pinjaman/kredit yang tidak terlalu banyak. Pada TK-31 A1 menuruti tawaran CS.

Telah terjadi kesepakatan mengenai jenis angsuran yang dipilih oleh anggota. Pada TK-32 CS menjelaskan pengetahuan budayanya mengenai perbedaan jenis angsuran musiman dengan bulanan. Hal ini dilakukan CS agar A1 merasa yakin dengan pilihannya. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi yang berfungsi representatif karena maknanya mengacu pada penjelasan mengenai jenis angsuran musiman yang sifatnya menginformasikan. Pada TK-33 A1 merespon tuturan CS dengan bertanya mengenai materi keterlambatan dalam pembayaran angsuran. Pada TK-34 CS menjelaskan pengetahuan budayanya mengenai materi bagaimana jika anggota mengalami keterlambatan dalam pelunasan membayar

angsuran. CS mengatakan bahwa anggota dapat melakukan perpanjangan waktu. Dalam melakukan perpanjangan waktu anggota akan dikenai biaya administrasi lagi namun, biayanya tidak sebesar saat pertama kali melakukan permohonan pinjaman/kredit. CS juga menjelaskan mengenai tanggal jatuh tempo yang berakhir pada tanggal 24 bulan enam tahun 2021. Meskipun tidak ditanya, CS juga menjelaskan secara rinci mengenai bunga kepada anggota. CS mengatakan kepada anggota bahwa bunga yang harus dibayar oleh anggota adalah sebesar 35 ribu rupiah. Jika, A1 tertib membayar angsuran, bunga itu akan mendapat potongan sebesar lima ribu rupiah. CS juga menginformasikan bahwa bunga bisa dibayar secara mengangsur per bulan ataupun langsung pada waktu jatuh tempo/pelunasan. Tuturan CS menggunakan daya lokusi yang berfungsi representatif, yakni menginformasikan pengetahuan budaya yang dimiliki oleh CS berdasarkan pengetahuan dan pengalamannya dalam memberi pelayanan di Koperasi Margo Mulyo Ambulu.

Pada TK-35 A1 memahami tuturan CS dengan mengatakan kata “nggeh” yang bermaksud mengiyakan tuturan CS disertai dengan gerakan tubuh (kinesik) menganggukkan kepala. Pada TK-36 CS kemudian menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Tindak komunikatif CS ini memiliki fungsi direktif yakni, memerintah A1 untuk melakukan tindakan tanda tangan. Pada TK-37 A1 menurut kepada CS dan segera melakukan tanda tangan. Pada TK-38 CS kembali menerapkan fungsi direktif dalam tindak komunikatif yakni, menyuruh A2 untuk juga melakukan tanda tangan. Pada TK-39 A2 menurut dan segera melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Pada tahap ini telah terjadi kesepakatan antara CS sebagai pihak yang mewakili koperasi dengan anggota dalam proses permohonan pinjaman/kredit.

(lanjutan data B.1)

40. CS : *Nggih pinarak* dulu lagi!  
 41. A1 : Sudah Mbak?  
 42. CS : Sampun, setelah ini *njenengan* dipanggil kasir untuk ambil uangnya ya.  
 43. A1 : Oh iya, terimakasih ya Mbak  
 44. CS : Sama-sama  
 45. A2 : *Mangga* [tersenyum]  
 46. CS : *Mangga* Bapak [tersenyum]

47. A1 dan A2 : [Menunggu di kursi tunggu].

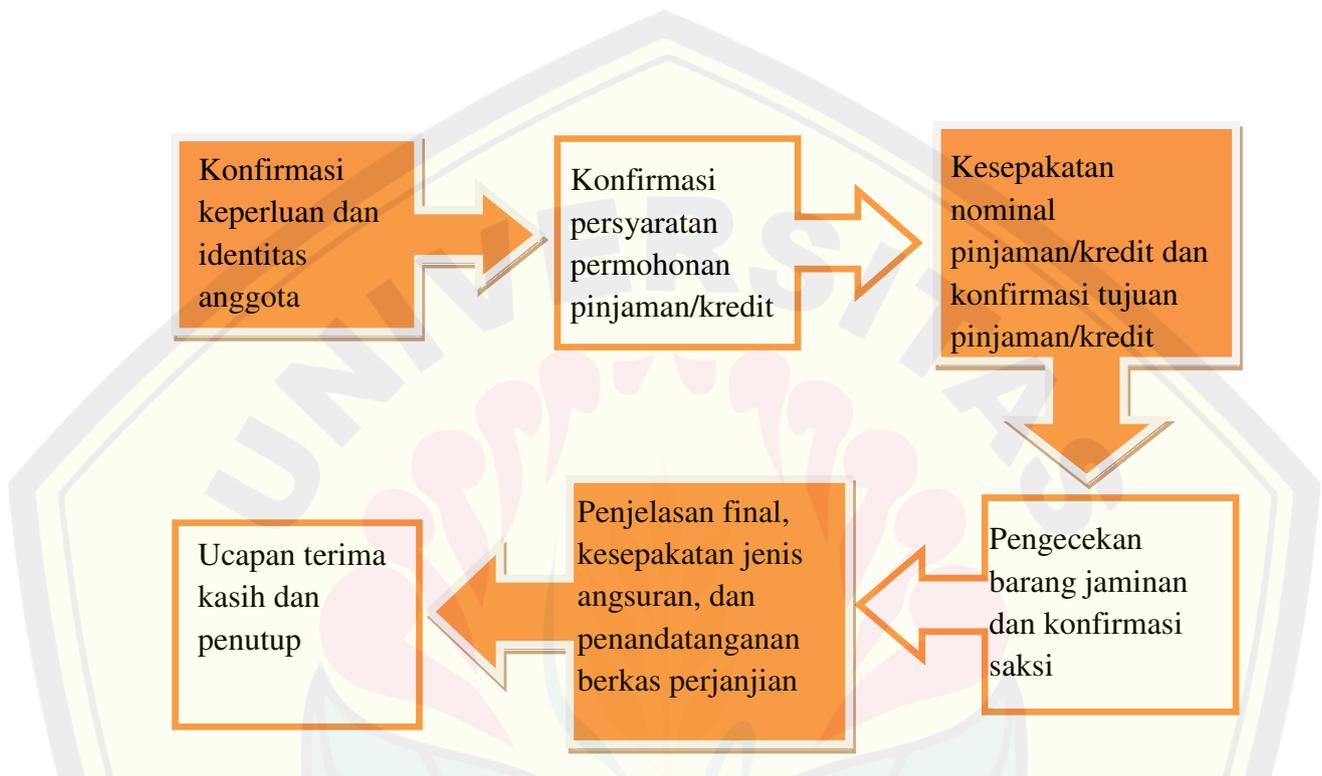
Setelah melakukan penandatanganan berkas perjanjian CS meminta anggota untuk menunggu kembali. CS menyuruh anggota menggunakan tuturan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama seperti pada TK-40. Tuturan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni, mengungkapkan kalimat perintah kepada anggota. Pada TK-41 merasa bingung mengenai proses permohonan pinjaman telah selesai atau belum. Akhirnya emosi bingung yang dialami A1 tertuang dalam bentuk simbol kebahasaan berupa tuturan pertanyaan kepada CS. Pertanyaan itu diungkapkan guna memperjelas kelanjutan proses pengajuan pinjaman/kredit.

Pada TK-42 CS mengatakan bahwa proses pengajuan pinjaman/kredit sudah selesai. CS sudah memberikan berkas perjanjian kepada bagian kredit. CS juga menjelaskan bahwa anggota harus menunggu lagi hingga namanya dipanggil oleh kasir. Kasir adalah konter yang bertugas menerima dan memberikan uang langsung kepada anggota. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi yang berfungsi representatif karena bersifat menginformasikan mengenai kelanjutan proses pelayanan. CS juga menggunakan tuturan dengan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Bahasa Jawa digunakan oleh CS karena CS memiliki motif subjektif ingin menerapkan fungsi kesopanan berdasarkan latar belakang suku budayanya. Sementara penggunaan bahasa Indonesia digunakan agar menjaga keformalan dalam proses pelayanan.

Anggota dapat memahami maksud CS, kemudian A1 menginisiasi mengakhiri interaksi komunikasi dengan mengucapkan “terima kasih” kepada CS. Pada TK-44 CS merespon tuturan A1 dengan mengucapkan “sama-sama”. Pada TK-45 A2 mengucapkan kata “mangga” yang memiliki maksud mempersilakan dirinya sendiri untuk undur diri dari hadapan CS. Tuturan A2 diimbangi dengan mimik wajah tersenyum menandakan kepuasan dalam proses pelayanan. Tuturan CS ini menerapkan fungsi direktif berupa bentuk permohonan kepada A1 untuk menuju kasir. Pada TK-46 CS merespon tuturan CS dengan mengucap kata “mangga” yang memiliki maksud mempersilakan anggota untuk undur diri. CS juga membalas senyuman anggota dengan tersenyum kembali. Hal ini dilakukan

CS untuk menerapkan sikap pelayanan yang ramah. Pada TK-47 A1 dan A2 beranjak dari kursi duduk yang ada di hadapan CS menuju kursi tunggu.

**Bagan 4.5 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM**



Dari transkripsi data B.1 terdapat enam materi segmentasi. Materi yang terdapat pada segmen pertama yaitu konfirmasi keperluan dan identitas anggota. CS menyambut anggota yang datang menuju konternya dengan langsung menanyakan keperluan, kemudian menanyakan identitas anggota dengan meminta KTP. Momen ini penting bagi CS, karena dapat menyiapkan apa yang harus dilakukan selanjutnya agar pelanggan merasa percaya dan nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Identifikasi anggota juga berperan sangat penting bagi CS, karena CS dapat mengetahui latar belakang anggota melalui identitasnya. Pada segmen pertama, ditemukan dua fungsi tindak komunikatif direktif dan satu daya lokusi.

Kemudian memasuki segmen kedua dengan konfirmasi persyaratan untuk melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pada tahap ini CS mulai menggali informasi terkait segala persyaratan yang harus anggota serahkan. Persyaratan tersebut mulai dari KTP, STNK, BPKB, hingga barang jaminan yang harus dibawa. CS menyuruh anggota untuk memfotokopi semua persyaratan tersebut sebagai dasar dalam melakukan pelayanan permohonan pinjaman/kredit. Kemudian pada materi segmen ketiga yakni kesepakatan nominal pinjaman/kredit dan konfirmasi tujuan peminjaman. Setelah anggota menyerahkan semua persyaratan kepada CS, CS akan menanyakan nominal pinjaman/kredit beserta tujuan melakukan pinjaman/kredit. Pada tahap ini CS akan menyesuaikan nominal pinjaman/kredit dengan tujuan pinjaman/kredit dan barang jaminan. Jika ketiga poin tersebut sesuai, CS akan melanjutkan proses permohonan pinjaman/kredit. Fungsi tindak komunikatif direktif masih mendominasi pada percakapan CS dan anggota. Fungsi tindak komunikatif direktif sering dihadirkan melalui tuturan CS.

Materi pada segmen keempat yaitu pengecekan barang jaminan dan konfirmasi saksi. Pada tahap ini interaksi komunikasi yang terjadi adalah transaksional/multi arah. Pegawai bagian pengecekan barang jaminan akan menghampiri anggota dan memintanya untuk ikut melakukan pengecekan barang. Sedang anggota yang lain, tetap menghadap CS. Pengecekan barang jaminan ini dilakukan agar pihak koperasi mengetahui kondisi dari barang yang dijamin. Pengetahuan mengenai kondisi barang jaminan ini sangat penting diketahui karena jika terdapat masalah terhadap barang tersebut proses permohonan pinjaman/kredit dapat dibatalkan atau jika tidak dibatalkan dapat mempengaruhi nominal pinjaman/kredit yang telah disepakati sebelumnya. Pada segmen ini CS juga menkonfirmasi hadirnya anggota lainnya sebagai saksi. Saksi diperlukan untuk kepentingan penandatanganan surat perjanjian pada tahap berikutnya.

Materi pada segmen ke lima ialah penjelasan final, kesepakatan jenis angsuran, dan penandatanganan berkas perjanjian. Penjelasan final yang dimaksud ialah CS menjelaskan secara detail mengenai jumlah uang akan diterima oleh anggota setelah dikurangi biaya administrasi. Dalam penjelasan final ini anggota diberi kesempatan untuk menanyakan segala hal yang tidak

dipahami berkaitan dengan permohonan pinjaman/kredit. Pada tahap penjelasan final ini, CS juga menanyakan jenis angsuran yang akan dilakukan oleh anggota hingga menemukan kesepakatan bersama. CS sebisa mungkin menjawab keraguan anggota yang tertuang dalam berbagai pertanyaan. Setelah anggota memahami penjelasan CS kemudian CS meminta anggota untuk melakukan penandatangan berkas perjanjian. Penandatanganan berkas perjanjian tersebut dilakukan oleh anggota satu sebagai pemohon, anggota dua sebagai saksi, dan kepala koperasi. Pada materi segmen ke lima, daya komunikasi yang mendominasi ialah adaya lokusi yang berfungsi representatif. Tuturan dengan daya lokusi berfungsi representatif diungkapkan untuk memberi informasi secara umum dan detail mengenai pengetahuan budaya yang dimiliki CS dalam transaksi kredit di Koperasi Margo Mulyo kepada anggota. Selain daya lokusi yang berfungsi representatif, percakapan antara CS dan anggota juga memunculkan fungsi tindak komunikatif direktif. Fungsi tindak komunikatif direktif selalu muncul pada tuturan CS karena dalam proses interaksi komunikasi yang berlangsung CS berkewajiban memohon kepada anggota untuk menandatangani berkas perjanjian.

Materi pada segmen terakhir merupakan tanda penghujung dari proses pelayanan. Materi tersebut mengenai ucapan terima kasih dan penutup. Ucapan terima kasih seringkali diinisiasi oleh anggota sebagai wujud kepuasan terhadap pelayanan selama proses permohonan pinjaman/kredit berlangsung.

## **Data B.2 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM.**

### **Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Selasa, 2 Maret 2021 pukul 13.10 di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota datang bersama istrinya. Anggota yang bertindak sebagai pemohon dalam transaksi ini adalah seorang laki-laki berusia 45 tahun. Pemohon adalah seorang pedagang nasi pecel. Saat itu situasi di Koperasi Margo Mulyo sedang sepi. Anggota masuk melalui pintu utama. Setelah menunggu di kursi tunggu, kemudian anggota disilakan oleh CS. Anggota datang menuju CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. CS yang bertugas hanya satu orang dan merupakan seorang perempuan berusia 24 tahun.

Bahasa yang digunakan yaitu campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa.

1. CS : *Njenengan nopo* Pak?
2. A1 : Mau mengajukan kredit
3. CS : *Mangga*, silakan! Dari mana? [menunjuk kursi]
4. A1 : Jember.

Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo kemudian duduk di kursi tunggu. Anggota datang bersama istrinya. CS yang mengetahui kedatangan anggota kemudian bertanya keperluan dari anggota. Pada TK-1 CS bertanya keperluan anggota menggunakan bahasa Jawa Krama. Pertanyaan CS mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada maksud kedatangan anggota ke Koperasi Margo Mulyo. Pada saat bertanya CS dalam posisi berdiri sedang, anggota dalam posisi duduk di kursi tunggu yang posisinya tidak jauh dari posisi CS. Pada TK-2 A1 menjawab bahwa dirinya ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit. A1 masih dalam posisi duduk ketika menjawab pertanyaan CS. A1 menjawab pertanyaan CS menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Setelah mengetahui keperluan anggota, CS kemudian mempersilakan anggota untuk berpindah duduk di kursi yang ada di hadapan CS. Dalam tuturannya CS melakukan gerak tubuh (kinesik) dengan menunjuk kursi menggunakan tangan kanan yang terbuka. Tuturan CS tersebut menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif yakni, memohon agar anggota melakukan perpindahan. Selain mempersilakan anggota, pada TK-3 CS juga menanyakan tempat tinggal dari anggota. Pada TK-4 anggota merespon pertanyaan CS dengan mengatakan bahwa dirinya bersal dari Jember.

(lanjutan data B.2)

5. CS : STNK dan BPKBnya mana Pak? ini motornya milik sendiri?
6. A1 : Iya (sembari memberikan STNK dan BPKB kepada CS).
7. CS : Mau pinjam berapa Pak?
8. A1 : Tiga setengah juta
9. CS : Saya tanyakan dulu *nggih* [menuju kepala koperasi]
10. A1 : Iya
11. CS : [CS kembali ke meja kerjanya] Ini motornya revo 2011, atas nama sendiri bisanya satu juta lima ratus Pak.
12. A1 : *Gak* bisa tiga setengah ya?
13. CS : *Gak* bisa soalnya harga pasarannya revo juga turun.

Pada TK-5 CS mulai memproses permohonan A1. CS mengawali dengan meminta STNK dan BPKB dari barang yang akan dijaminkan. Permintaan CS tersebut terkait dengan persyaratan permohonan pinjaman/kredit. CS juga bertanya mengenai kepemilikan dari barang jaminan tersebut. Pada TK-6 A1 menjawab pertanyaan CS mengenai kepemilikan barang jaminan. A1 mengatakan bahwa barang jaminan tersebut ialah miliknya sendiri. A1 merespon permintaan dan pertanyaan CS tidak hanya menggunakan bahasa verbal saja melainkan juga menggunakan bahasa nonverbal. Bahasa nonverbal yang dilakukan A1 ialah menyerahkan persyaratan-persyaratan yang diminta kepada CS.

Pada TK-7 CS bertanya terkait nominal pinjaman/kredit yang A1 ajukan. Pada TK-8 A1 memiliki motif subjektif yakni ingin mendapat pinjaman/kredit sebesar tiga juta lima ratus ribu rupiah. Mendengar tuturan A1 CS merasa ragu dan tidak yakin. CS berfikir nominal tiga juta lima ratus ribu rupiah yang A1 ajukan tidak sesuai dengan barang jaminannya. Hal ini dibuktikan seperti pada TK-9 yakni CS mengatakan kepada A1 untuk menanyakan kepada kepala koperasi terlebih dahulu. Pada TK-9 CS menungkapkan tuturan yang berfungsi direktif yakni memohon izin kepada anggota untuk menghadap kepala koperasi. Pada TK-10 A1 merespon dengan memberi izin atas permintaan CS. CS kemudian melakukan gerakan berdiri dan meninggalkan A1 untuk menghampiri kepala koperasi. Hal yang dilakukan oleh CS ini adalah bentuk komunikasi organisasi dengan tujuan melakukan koordinasi. Komunikasi organisasi CS kepada kepala koperasi merupakan komunikasi internal vertikal. Komunikasi internal dan vertikal ialah komunikasi yang dilakukan oleh kepala organisasi dengan staf/karyawan.

Selang beberapa menit, CS kembali ke meja kerjanya dan menghampiri A1 yang masih menunggu. CS mencoba menjelaskan kepada A1 bahwa permohonannya melakukan pinjaman/kredit sebesar tiga juta lima ratus ribu rupiah tidak dapat diindahkan. CS menjelaskan bahwa nominal yang diajukan tidak sesuai dengan harga pasaran barang yang dijadikan jaminan. A1 memberika barang jaminan berupa motor merk Revo tahun 2011. Pada TK-11 CS juga

menjelaskan bahwa meskipun motor atas nama diri sendiri pihak koperasi tetap tidak bisa memberikan pinjaman/kredit sejumlah yang diminta oleh A1. CS mengatakan bahwa A1 hanya bisa melakukan permohonan pinjaman/kredit sebesar satu juta lima ratus ribu rupiah saja. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi karena, CS menyatakan kalimat yang memiliki makna mengacu pada keadaan dimana A1 hanya bisa melakukan permohonan pinjaman/kredit sesuai dengan nominal yang disarankan oleh CS.

Pada TK-12 A1 masih berusaha bernegosiasi dengan CS. Motif subjektifnya kembali menghasilkan simbol kebahasaan berupa tuturan. Tuturan yang diungkapkan A1 adalah berupa pertanyaan yang memperjelas bahwa apakah benar-benar tidak bisa melakukan pinjaman/kredit sebesar niat awal dari A1. Pada TK-13 CS merespon pertanyaan A1 dengan memberikan alasan mengenai harga pasaran barang yang dijaminakan mengalami penurunan. Penjelasan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif representatif berupa menginformasikan kepada anggota suatu keadaan umum yakni, turunnya harga pasaran motor merk revo.

(lanjutan data B.2)

14. A1 : Kalau sertifikat?
15. CS : Saya tanyakan lagi *nggih* [bertanya kepada kepala koperasi]
16. CS : Sertifikat juga tidak bisa . Bapak pinjam untuk kepentingan apa *nggih*?
17. A1 : *Nambahin* modal usaha
18. KP : Usahanya apa Pak?
19. A1 : Dagang Pak, ya jual minuman, makanan, sama nasi pecel gitu.
20. KP : Usahanya sudah ada atau masih mau buat usaha?
21. A1 : Masih mau
22. KP : Ya bisanya segitu Pak, penaksir kami bilang harga pasaran untuk motor Revo juga sedang turun
23. A1 : Ya sudah tidak apa-apa.

A1 masih berusaha agar bisa mendapatkan pinjaman sesuai dengan niat awalnya. Pada TK-14 A1 masih belum menyerah, dengan memberikan pertanyaan mengenai jaminan lain kepada CS. A1 menawarkan bagaimana jika jaminan tersebut diganti oleh sertifikat. Sertifikat yang dimaksud A1 ialah sertifikat rumah. CS yang tidak menyangka jika A1 akan melontarkan pertanyaan ini kembali menghadap kepala koperasi. Pada TK-15 CS mengungkapkan tuturan yang

berfungsi direktif berupa meminta izin kepada A1 untuk menanyakan tawaran A1 kepada kepala koperasi terlebih dahulu. A1 memberi izin CS dengan melakukan gerak tubuh (kinesik) menganggukkan kepala. CS kemudian melakukan gerak berdiri dan berjalan menuju meja kerja kepala koperasi yang posisinya tidak jauh dari meja kerja CS. Setelah melakukan koordinasi pada TK-16 CS kembali menghampiri A1. CS menjelaskan bahwa meskipun menggunakan sertifikat tetap tidak bisa melakukan pinjaman sebesar tiga juta lima ratus ribu rupiah.

Melihat A1 yang terus melakukan negosiasi kepada CS kemudian CS menanyakan terkait tujuan A1 melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-17 A1 merespon pertanyaan CS bahwa dirinya ingin menggunakan uang pinjaman tersebut sebagai tambahan modal usaha. Dari TK-1 hingga Tk-17 komunikasi berlangsung secara dialogis (dua arah). Hingga pada TK-18 kepala koperasi mendengar tujuan A1 melakukan pinjaman/kredit. Pada saat itu, kepala koperasi masuk ke dalam percakapan antara A1 dengan CS. Pada TK-18 kepala koperasi menanyakan usaha apa yang sedang dijalankan oleh A1. Kepala koperasi menyesuaikan tuturannya dengan juga menggunakan bahasa Indonesia. Hal ini dikarenakan bahwa sejak awal hingga tahap ini A1 berinteraksi dengan CS menggunakan tuturan berbahasa Indonesia. Kepala koperasi melakukan ini sebagai upaya menghormati dan menjaga keformalan dalam proses pelayanan, serta dapat meningkatkan kenyamanan anggota sebagai prospek pemohon pinjaman/kredit baru.

Pada TK-19 A1 menjawab pertanyaan kepala koperasi dengan menjelaskan bahwa A1 mendirikan usaha di bidang perdagangan. A1 menjual barang dagangan berupa minuman, makanan ringan, dan nasi pecel. Kepala koperasi kembali bertanya kepada A1 apakah usaha yang telah disebutkan tersebut sudah ada atau masih akan didirikan. A1 ternyata mengatakan bahwa usahanya masih akan didirikan berdasarkan uang pinjaman yang akan didapat dari Koperasi Margo Mulyo. Merespon tuturan A1, kepala koperasi lantas menginformasikan bahwa pinjaman/kredit yang bisa diajukan adalah sebesar satu juta lima ratus ribu rupiah. Kepala koperasi mengatakan bahwa nominal tersebut sudah hasil dari koordinasi antara kepala koperasi dan penaksir barang jaminan.

Kepala koperasi dalam tuturannya juga menyinggung kembali tuturan yang sudah dijelaskan oleh CS yakni mengenai pasaran motor merk Revo yang sedang mengalami penurunan. Kepala koperasi menjelaskan kepada A1 menggunakan tuturan yang memiliki daya lokusi berfungsi representatif, yakni menginformasikan mengenai nominal yang mau tidak mau harus A1 sepakati. Pada TK-23 A1 menyepakati nominal pinjaman/kredit sesuai dengan arahan kepala koperasi. Pada tahap ini terjadilah kesepakatan mengenai nominal pinjaman/kredit antara A1 dengan pihak koperasi.

(lanjutan data B.2)

24. CS : Ya sudah Bapak fotokopi dulu persyaratannya *nggih*. Di sebelah sini ada. KK, KTP, dan STNK masing-masing satu lembar. Ibunya bisa ditunggu dulu ke kursi tunggu!
25. A1 : Iya [kemudian melakukan fotokopi]
26. A2 : Oh iya [mengangguk kemudian menuju kursi tunggu]
27. A1 : [Kembali dari foto kopi] Ini Mbak [sambil menyerahkan persyaratan kepada CS]
28. CS : *Nggih*, ditunggu dulu ya Pak.
29. A1 : Iya [mengangguk dan menuju kursi tunggu].

Setelah menerima penjelasan dari kepala koperasi akhirnya terjadi kesepakatan antara A1 dan pihak koperasi mengenai nominal pinjaman/kredit. Pada TK-24 untuk melanjutkan proses permohonan pinjaman CS menyuruh A1 untuk melakukan fotokopi persyaratan. Tuturan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni, CS memerintah A1 melakukan fotokopi KK, KTP, dan STNK. Dalam tuturannya CS menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Setiap tuturannya yang menyatakan permohonan, permintaan, maupun pertanyaan CS sering menggunakan kata “nggeh” dalam bahasa Jawa yang artinya “iya”. CS juga mengutarakan tuturan yang memiliki fungsi direktif kepada A2 atau istri A1 untuk melakukan perpindahan tempat duduk. Awalnya A2 duduk di kursi yang ada di depan CS. CS meminta A2 untuk melakukan perpindahan tempat duduk karena CS ingin mengontrol tindak tutur dari A2 sembari menunggu persyaratan selesai difotokopi.

A1 dan A2 menurut permintaan CS. Pada TK-25 A1 segera melakukan gerak berdiri dan berjalan meninggalkan ruang koperasi melalui pintu utama. Pada TK-26 A2 juga melakukan gerak menganggukkan kepala kemudian berdiri

dan melakukan perpindahan duduk menuju kursi tunggu. Selain komunikasi gerak tubuh (kinesik), A2 juga mengungkapkan tuturan yang mengiyakan arahan dari CS. Tuturan yang keluar dari mulut A2 adalah simbol kebahasaan berupa bahasa verbal pertama yang dilakukan selama interaksi komunikasi berlangsung.

Setelah beberapa menit A1 telah kembali dari melakukan fotokopi persyaratan. A1 segera memberikan persyaratan tersebut kepada CS. Pada TK-28 CS menerima persyaratan tersebut dan melontarkan tuturan berfungsi direktif yakni, menyuruh A1 untuk menunggu pada kursi tunggu. Pada TK-29 A1 menurut permintaan CS dengan gerak tubuh menganggukkan kepala dan menuju kursi tunggu untuk duduk di sebelah istrinya. CS kemudian memproses segala data dalam permohonan pinjaman/kredit.

(lanjutan data B.2)



**Foto 8. Penandatanganan Berkas Perjanjian.**

30. CS : Bapak Yanto  
 31. A1 dan A2 : [Menghampiri CS]  
 32. CS : Ini pinjamnya satu juta lima ratus ribu rupiah *nggih*, dipotong biaya administrasi sebesar enam puluh lima ribu, jadi terima uangnya satu juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. *Mangga* tanda tangan di sini dulu!  
 33. A1 : [Melakukan tanda tangan]

34. CS : Di sini juga Bapak diberi nama terang [menunjuk berkas perjanjian]
35. A1 : [Melakukan tanda tangan]
36. CS :Sudah, gentian ibunya sekarang yang tanda tangan. *Mangga* Bu, tanda tangan di sini diberi nama terang ya!
37. A2 : [Melakukan tanda tangan]
38. CS : Sudah, Bapak ini bayarnya mau bulanan atau musiman? Kalau bulanan ya selama satu tahun, kalau musiman bisa dibayar dalam jangka waktu empat bulan saja.
39. A1 : Bulanan aja Mbak
40. CS : Oke saya ulangi ya, pinjamnya satu juta lima ratus ribu rupiah. Dibayarnya bulanan, ditambah bunganya jadi tiap bulan Bapak bisa mengangsur sebesar seratus lima puluh lima ribu rupiah *nggih*. Kalau belum bisa melunasi bisa diperpanjang lagi nanti biaya adminstrasinya ditambah tapi lebih murah. Gitu ya Pak, Bu paham?
41. A1 dan A2 : Paham
42. CS : Ya sudah silakan ditunggu kembali *nggih*!

Setelah menunggu beberapa menit, CS kemudian memanggil nama A1. CS memanggil nama A1 dengan nada tuturan sedikit meninggi agar dapat terdengar oleh A1. CS juga melakukan gerak tubu (kinesik) dengan menoleh ke arah A1 dan A2 berada. Hal yang dilakukan CS bertujuan agar A1 dan A2 meyakini bahwa yang dipanggil ialah dirinya. Pada TK-31 anggota menghampiri CS. Pada TK-32 CS menjelaskan bahwa anggota telah melakukan pinjaman/kredit sebesar satu juta lima ratus ribu rupiah. Jumlah uang tersebut kemudian dikurangi biaya administrasi sebesar enam puluh lima ribu rupiah sehingga, uang yang akan anggota terima sebesar satu juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. CS menjelaskan menggunakan tuturan yang memiliki daya lokusi berfungsi tindak komunikatif representatif. Hal ini dibuktikan yakni CS menginformasikan pernyataan umum yang maknanya mengacu pada nominal pinjaman/kredit yang akan diterima oleh anggota.

Setelah menjelaskan mengenai nominal pinjaman/kredit CS kemudian meminta anggota untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. CS meminta tanda tangan dimulai dari A1 selaku pemohon dalam pengajuan pinjaman/kredit ini. Perintah yang CS tujukan kepada anggota merupakan bentuk tuturan yang mengandung fungsi direktif. Pada Tk-33 A1 menurut perintah CS

dengan melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Pada TK-34 CS kembali menerapkan fungsi direktif berupa perintah A1 untuk melakukan tanda tangan yang ke dua kalinya dan disertai nama terang. Saat menyuruh terjadi kompetensi komunikatif yang coba dihadirkan CS. Kompetensi komunikatif yang dimaksud ialah kesesuaian ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Dalam hal ini, CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan disertai dengan gerakan tubuh (kinesik) menunjuk pada berkas perjanjian yang ada di dapan A1. Pada TK-35 A1 kembali menurut dan melakukan tanda tangan.

Pada TK-36 CS menyuruh A2 untuk melakukan tanda tangan. CS menyuruh A2 menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Ungkapan tutur CS tersebut mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni, secara bergantian menginginkan A2 sebagai saksi melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Pada TK-37 A2 menurut suruhan CS dan melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Selanjutnya, pada TK-38 CS menanyakan terkait jenis angsuran yang akan dijalani oleh anggota. Pada tahap ini anggota lambat dalam memberi respon. Kelambatan anggota dalam memberi respon dikarenakan bahwa anggota belum memahami pengetahuan budaya terkait jenis angsuran di Koperasi Margo Mulyo. Pada TK-38 CS menggunakan ungkapan tutur berdaya lokusi befungsi representatif karena maknanya mengacu pada penjelasan mengenai jenis angsuran. Pada TK-39 A1 memilih jenis angsuran bulanan. Jenis angsuran bulanan ialah angsuran yang harus dicicil dan dilunasi dalam jangka waktu satu tahun. Pada tahap ini terjadi kesepakatan bersama antara anggota dengan CS mengenai jenis angsuran.

Pada TK-40 CS menjelaskan kembali secara lebih detail mengenai nominal pinjaman/kredit yang akan diterima oleh A1 setelah dikurangi biaya administrasi. Kemudian, CS menjelaskan angsuran yang harus dilakukan oleh A1 adalah jenis angsuran bulanan yang harus lunas selama satu tahun. CS juga menjelaskan perihal jumlah angsuran yang harus A1 setor setiap bulannya setelah ditambah dengan bunga. CS mengatakan bahwa anggota wajib setor sebesar seratus lima puluh lima ribu rupiah setiap bulannya. CS juga menjelaskan konsekuensi dan solusi ketika terjadi keterlambatan dalam membayar angsuran.

Semua ungkapan CS pada tahap ini mengandung fungsi tindak komunikatif respresentatif berdaya lokusi karena maknanya mengacu pada pemberian informasi yang sesuai dengan kebutuhan anggota. CS kemudian memberikan sebuah pertanyaan kepada anggota mengenai pemahamannya terkait pengetahuan yang sudah CS jelaskan sebelumnya. Pada TK-41 A1 dan A2 mengaku paham. Pada TK-42 CS mengungkapkan kalimat yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif agar anggota melakukan perpindahan tempat dan kembali menunggu untuk proses selanjutnya.

(lanjutan data B.2)

43. CS : [Menoleh kepada bagian pengecekan barang jaminan] Mas ini udah boleh dicek motornya.  
 44. PP : Oh iya. Mari Pak!  
 45. A1 : [Mengikuti arahan PP]  
 46. A1 : [Kembali duduk di kursi tunggu]  
 47. CS : Sudah Pak?  
 48. A1 : Sudah Mbak  
 49. CS : Ya sudah ditunggu namanya dipanggil kasir ya!  
 50. A1 : Iya Mbak, terima kasih ya  
 51. CS : Sama-sama.

Pada TK-43 sembari merapikan berkas-berkas perjanjian yang sudah ditandatangani oleh anggota, CS menoleh ke arah pegawai bagian pengecekan. Kemudian CS memanggil pegawai bagian pengecekan dengan sebutan “mas” yang dalam bahasa Jawa memiliki arti “kata sapaan dari laki-laki yang dianggap lebih tua”. Mendengar dirinya dipanggil, pegawai bagian pengecekan juga menoleh ke arah CS. Saat tatapan mereka bertemu, CS kemudian mengungkapkan bahasa verbal yang meminta agar pegawai bagian pengecekan segera melakukan pengecekan barang jaminan. Tuturan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni menginginkan pegawai bagian pengecekan dan salah satu anggota melakukan pengecekan barang jaminan. Pesan yang CS sampaikan diterima dengan tepat oleh pegawai bagian pengecekan. Pada TK-44 pegawai bagian pengecekan dalam mengajak A1 menggunakan tuturan yang mengandung fungsi direktif yakni, mengucapkan kalimat perintah untuk mengikuti arahannya. Pegawai bagian pengecekan melakukan gerak berdiri dan berjalan menuju parkiran koperasi melalui pintu samping sedangkan, A1 berjalan menuju parkiran

melalui pintu utama. Mereka berdua kemudian melakukan pengecekan motor secara bertahap.

Pada TK-46 A1 telah kembali dari parkir dan langsung menunggu di kursi tunggu. CS menyadari kehadiran A1. Pada TK-47 CS bertanya kepada A1 apakah dirinya sudah selesai dalam melakukan pengecekan motor bersama dengan pegawai bagian pengecekan. Pada TK-48 A1 menjawab pertanyaan CS bahwa dirinya sudah selesai melakukan pengecekan barang jaminan. Pada TK-49 CS memberitahu anggota untuk kembali menunggu hingga namanya dipanggil oleh kasir. Tuturan CS ini mengandung fungsi direktif berupa permohonan agar anggota menunggu proses selanjutnya di kursi tunggu. Tindakan komunikatif direktif yang dilakukan CS bertujuan mengatur tingkah laku anggota. CS mengatakan hal demikian karena berkas permohonan pinjaman/kredit sudah masuk ke data bagian kredit. Artinya proses permohonan pinjaman/kredit sudah mencapai ujung. Memahami maksud CS, A1 berinisiasi menyampaikan terima kasih seperti pada TK-50. Pada TK-51 CS merespon ucapan terima kasih anggota dengan mengucap kata “sama-sama”.

**Bagan 4.6 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM**



Berdasarkan analisis transkripsi data di atas ada enam segmen materi dalam interaksi komunikasi antara CS dengan anggota yang melakukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM. Materi pada segmen pertama yaitu konfirmasi keperluan anggota dan identitas anggota. Pada segmen ini CS dapat menyiapkan pengetahuan budayanya dan juga berkas-berkas yang berkaitan dengan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM. Identifikasi keperluan anggota dapat diketahui dari pertanyaan CS secara langsung. Pengetahuan identitas anggota pada segmen ini berkaitan dengan

tempat asal dari anggota. Pada segmen pertama terdapat daya lokusi dan fungsi direktif dalam tindak komunikatif yang terjadi.

Materi segmen berikutnya yaitu konfirmasi persyaratan dan negosiasi nominal pinjaman/kredit. Pada tahap ini CS meminta agar anggota memfotokopi persyaratan yang digunakan dalam proses permohonan pinjaman/kredit seperti KTP, STNK, dan BPKB. Terjadi negosiasi yang dilakukan oleh anggota kepada CS mengenai nominal pinjaman/kredit. Negosiasi terjadi karena terjadi ketidaksesuaian pengetahuan budaya yang dimiliki anggota dengan pihak koperasi mengenai harga pasaran dari barang yang dijadikan jaminan. Materi segmen ketiga ialah konfirmasi tujuan pinjaman/kredit dan kesepakatan nominal pinjaman/kredit. Pada tahap ini anggota masih berusaha mendapatkan nominal pinjaman/kredit sesuai motif subjektifnya. Kepala koperasi turut andil dalam interaksi komunikasi. Pada tahap ini arah komunikasi yang tadinya dialogis berubah menjadi transaksional/multi arah. Setelah mendengar penjelasan langsung dari kepala koperasi akhirnya anggota meluluh dan menyepakati nominal pinjaman/kredit sesuai yang kepala koperasi sampaikan. Pada segmen kedua dan ketiga ditemukan fungsi direktif dan daya lokusi representatif.

Materi segmen keempat adalah penyerahan persyaratan final. CS akan memroses permohonan pinjaman/kredit sebelum pada akhirnya semua berkas diserahkan kepada bagian kredit untuk olah data secara digital. Pada segmen berikutnya CS memanggil nama anggota kemudian melakukan penjelasan final, kesepakatan jenis angsuran, dan penandatanganan berkas perjanjian. Penjelasan diawali dengan menjelaskan mengenai nominal pinjaman setelah dikurangi biaya administrasi. Selanjutnya, CS menjelaskan mengenai jenis angsuran dan mengalami kesepakatan bersama anggota. Setelah semuanya dapat dipahami, CS menyuruh anggota untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Pada tahap ini CS mendominasi interaksi komunikasi sedangkan, anggota hanya menyimak dan menurut pada perintah CS.

Materi segmen yang terakhir yaitu pengecekan barang jaminan, ucapan terima kasih, dan penutup. Pada tahap ini CS meminta pegawai bagian pengecekan untuk mengajak anggota dalam melakukan pengecekan barang jaminan. Pada

segmen ini menginformasikan tanda berakhirnya proses pelayanan. CS menjelaskan bahwa anggota dapat menunggu hingga namanya dipanggil oleh kasir untuk menerima uang pinjaman/kredit. Anggota merespon tindak tutur CS dengan mengucapkan terima kasih. Ucapan terima kasih diinisiasi oleh anggota, karena merasa dilayani dengan baik oleh CS. CS menutup interaksi dengan merespon ucapan terima kasih anggota. Berdasarkan data B.2 Fungsi yang dominan adalah fungsi direktif yang sering kali diucapkan oleh CS. hal ini dikarenakan CS bertanggung jawab untuk mengatur tingkah laku anggota selama proses pelayanan berlangsung. Bahasa yang digunakan dalam peristiwa komunikatif adalah campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Dari campur kode kedua bahasa yang paling dominan digunakan adalah bahasa Indonesia. Penggunaan bahasa Indonesia paling dominan karena menyesuaikan dengan latar belakang penggunaan bahasa dari anggota yang berupa bahasa Indonesia.

### **Data B.3 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM.**

#### **Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Kamis, 18 Maret 2021 pukul 10.03 di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota datang sendirian. Saat itu situasi di Koperasi Margo Mulyo sedang sepi. Anggota masuk melalui pintu utama. Anggota yang mengajukan permohonan dalam transaksi saat ini adalah seorang perempuan berusia 32 tahun. Anggota adalah seorang pedagang pakaian. Anggota langsung menuju CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Bahasa yang digunakan yaitu campur kode antara Bahasa Indonesia dengan Bahasa Jawa. CS yang bertugas seperti biasanya yakni satu orang. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun.

1. A1 : Mau pinjam [menghampiri CS dan menyerahkan tabungan sebagai jaminan]
2. CS : Berapa Bu? Lima juta?
3. A1 : *Loh heh* dua juta saja
4. CS : *Nanggung* Bu, *eman* saldonya loh banyak [tertawa]
5. A1 : *Wo tak ketak koen*
6. CS : [Mengamati tabungan sembari tertawa] Hehehe ya sudah Bu, difotokopi dulu ini dua kali sama KTP!
7. A1 : Di sebelah sini kan?

8. CS : *Nggih.*

Anggota masuk ke koperasi melalui pintu utama. Anggota datang seorang diri. Melihat kursi di depan CS sedang kosong, anggota langsung menuju CS untuk menyatakan keperluannya. Pada TK-1 anggota menghampiri CS dan langsung memberikan buku tabungan yang ia punya. Sembari memberikan buku tabungan, anggota mengungkapkan bahwa dirinya hendak melakukan permohonan pinjaman/kredit. Anggota dalam mengungkapkan keperluannya disertai gerak tubuh (kinesik) yakni memberikan tabungan secara langsung tanpa diminta oleh CS. Setelah menyatakan keperluan dan menyerahkan buku tabungan sebagai jaminan, anggota kemudian melakukan gerakan tubuh duduk di kursi yang ada di depan CS. Pada TK-2 CS kemudian bertanya jumlah nominal permohonan pinjaman/kredit. CS juga menawarkan nominal pinjaman/kredit kepada anggota yakni berjumlah lima juta rupiah. Pada TK-3 anggota menolak tawaran CS dan mengatakan bahwa dirinya hendak melakukan permohonan pinjaman/kredit sebesar dua juta rupiah saja. Pada TK-1 hingga TK-3 CS dan anggota menggunakan tuturan berbahasa Indonesia dalam interaksi komunikasi yang mereka jalani.

Pada TK-4 CS memiliki motif subjektif yakni menginginkan anggota melakukan pinjaman/kredit lebih banyak dari dua juta rupiah. Motif subjektif yang CS miliki dilatarbelakangi dengan saldo tabungan anggota yang cukup banyak. CS kemudian mengolah motif subjektif tersebut menjadi simbol kebahasaan yang dituangkan dalam interaksi komunikasi. Simbol kebahasaan itu menghasilkan kompetensi komunikatif yakni CS menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Kompetensi komunikatif tersebut ialah CS mengatakan kepada anggota bahwa nominal pinjaman/kredit yang diajukan terlalu sedikit dibanding dengan jumlah uang tabungan yang cukup banyak. CS mengatakan tuturan tersebut disertai dengan tertawa. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada banyaknya jumlah uang yang ada di tabungan anggota. Tuturan CS tersebut berfungsi ekspresif karena CS mengemas motif subjektifnya melalui simbol kebahasaan bernuansa candaan. Pada tahap ini CS

menggunakan tuturan berbahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

Pada TK-5 anggota merespon tuturan CS dengan menggunakan tuturan berbahasa Jawa Ngoko. Anggota mengungkapkan tuturan dengan kalimat “wo tak ketak koen” dalam bahasa Jawa yang artinya “tak pukul kamu”. Tuturan anggota ini mengandung daya ilokusi. Jika dilihat dari sudut pandang ilokusi tuturan anggota dapat menghasilkan dua perspektif. Perspektif pertama mitra tutur akan menganggap tuturan tersebut berupa candaan sehingga, perlokusi yang dihasilkan membuat mitra tutur tertawa. Perspektif kedua mitra tutur akan menganggap tuturan anggota tersebut berupa ancaman. Jika dianggap sebagai ancaman perlokusi yang akan dilakukan oleh mitra tutur adalah perasaan takut, merasa bersalah, kemudian mengucapkan kata “maaf”.

Pada TK-6 CS merespon tuturan anggota dengan tertawa kemudian melanjutkan proses pelayanan. Perlokusi yang dihasilkan dari tuturan sebelumnya adalah mitra tutur menganggap bahwa tuturan tersebut berupa candaan. Pada TK-6 CS juga menyuruh anggota untuk melakukan fotokopi persyaratan permohonan pinjaman/kredit. Tuturan CS ini menggunakan fungsi tindak komunikatif direktif yakni, memerintah anggota agar melakukan gerakan berdiri dan meninggalkan ruang koperasi untuk melakukan fotokopi. Sebelum meninggalkan ruangan, anggota memberikan kalimat pertanyaan kepada CS. Kalimat pertanyaan tersebut diungkapkan anggota untuk memastikan lokasi tempat fotokopi. Pada TK-8 CS merespon pertanyaan anggota dengan mengungkapkan kata berbahasa Jawa yakni “nggih” yang memiliki arti “iya”.

(lanjutan data B.3)

- |     |    |   |
|-----|----|---|
| 9.  | A1 | : [menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi] |
| 10. | CS | : Bulanan <i>nggih</i> Bu?                        |
| 11. | A1 | : iya   |
| 12. | CS | : <i>Nggih</i> pun ditunggu dulu!                 |

Pada TK-9 A1 telah kembali dari tempat fotokopi dan menyerahkan persyaratan kepada CS. Pada TK-10 CS menanyakan perihal jenis angsuran. CS menawarkan jenis angsuran bulanan kepada anggota. CS menawarkan jenis angsuran bulanan kepada anggota karena CS telah memiliki pengetahuan budaya

berdasarkan latar belakang anggota yang sering melakukan transaksi di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Tuturan CS ini mengandung campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-11 anggota mengiyakan tawaran CS dengan singkat. Pada TK-12 CS kembali menyuruh anggota untuk menunggu, sedang CS akan memproses semua persyaratan yang telah anggota berikan kepada CS. tuturan CS mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni menginginkan anggota untuk melakukan perpindahan tempat duduk. Anggota memahami maksud tuturan CS, sehingga ia melakukan gerak tubuh berpindah dari kursi yang ada di depan CS ke kursi tunggu.

(lanjutan data B.3)

13. CS : Bu Anik, jaminannya simpanan ya? Pinjamnya dua juta rupiah dipotong biaya administrasi enam puluh lima ribu rupiah. Jadi nanti terima uangnya sebesar satu juta sembilan ratus tiga puluh ribu rupiah. Dibayarnya secara bulanan *nggih*.
14. A1 : *Nggih*
15. CS : *Mangga* tanda tangan di sini!
16. A1 : [Melakukan tanda tangan]
17. CS : *Sampun* ditunggu lagi
18. A1 : Makasih ya [tersenyum kemudian berjalan ke arah kasir]
19. CS : Sama-sama Bu [tersenyum].

Pada TK-13 CS memanggil nama anggota dengan nada yang sedikit lantang. Anggota awalnya duduk di kursi tunggu kemudian berpindah tempat dan duduk di kursi yang ada di depan CS. Setelah anggota duduk, CS menjelaskan mengenai nominal pinjaman/kredit setelah dikurangi biaya administrasi, barang jaminan berupa simpanan, dan jenis angsuran. Dalam tuturannya CS menggunakan fungsi tindak komunikatif representatif dan mengandung daya lokusi yakni, makna dasar yang diacu oleh ujaran CS berfungsi untuk menginformasikan. Pada TK-14 anggota mengiyakan segala informasi yang CS katakan. Pada TK-15 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif dalam tindak komunikatif. Fungsi direktif tersebut terletak pada CS yang menyuruh anggota untuk melakukan pendandatanganan surat perjanjian. Pada TK-16 anggota menurut perintah CS. Setelah itu, CS kembali melayangkan

tuturan yang berfungsi direktif yakni menginginkan anggota untuk menunggu kembali pada kursi tunggu.

Pada TK-18 anggota sudah mengetahui pengetahuan budaya yakni anggota mengetahui bahwa proses pelayanan permohonan pinjaman/kredit hampir selesai. Anggota menginisiasi mengucapkan terima kasih kepada CS. Anggota menggunakan prinsip kompetensi komunikatif yakni menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Anggota mengucapkan terima kasih terlebih dahulu kepada CS kemudian melakukan gerak tubuh (kinesik) berdiri dan berjalan menuju kasir. Tindakan anggota ini ia lakukan karena anggota telah mempunyai pengetahuan budaya dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit di Koperasi Margo Mulyo. Anggota mengucapkan kata terima kasih diiringi dengan senyuman kepada CS. Pada TK-19 CS merespon tindak tutur anggota dengan mengucap kata “sama-sama” dan membalas senyuman anggota.

**Bagan 4.7 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM**

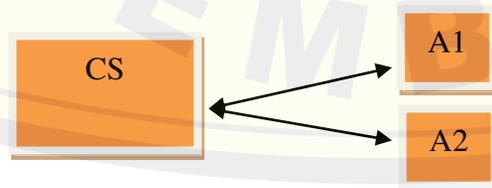


Dari data interaksi komunikasi antara CS dan anggota yang melakukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM terdapat tiga segmen materi. Dalam bagan di atas segmen pertama memuat konfirmasi keperluan dan kesepakatan nominal pinjaman. Pada segmen ini interaksi komunikasi diinisiasi oleh anggota. CS dan anggota memiliki kedudukan dan peran yang sama. Masing-masing dapat menjadi penutur dan mitra tutur sekaligus. Pada segmen pertama ditemukan fungsi tindak komunikatif direktif dan daya ilokusi. Daya ilokusi dari

percakapan timbal balik antara CS dan anggota menghasilkan daya perlokusi dalam perspektif candaan.

Pada materi segmen kedua yaitu penyerahan persyaratan dan kesepakatan jenis angsuran. Pada tahap ini interaksi komunikasi tergolong singkat. Materi segmen selanjutnya adalah penjelasan final, ucapan terima kasih, dan penutup. CS menjelaskan secara rinci mengenai nominal pinjaman/kredit, jenis angsuran dan penandatanganan berkas perjanjian. Berkas perjanjian ditandatangani tanpa ada saksi. Hal ini dikarenakan bahwa anggota menjaminkan simpanan yang beratas namakan dirinya. Artinya jaminan untuk mengajukan pinjaman/kredit terbilang sangat kuat. Selain itu, antara CS dan anggota juga sudah saling mengenal sehingga interaksi komunikasi yang terjadi dalam situasi hangat, bersahabat, dan bernuansa candaan. Anggota memiliki pengetahuan budaya terhadap Koperasi Margo Mulyo. Pengetahuan budaya tentang Koperasi Margo Mulyo yang dimiliki oleh anggota dikarenakan anggota aktif dalam berbagai transaksi. Anggota aktif dalam transaksi pinjaman/kredit dan juga simpanan/tabungan. Hal inilah yang menjadi dasar adanya kedekatan secara emosional antara CS dengan anggota. Interaksi komunikatif diakhiri dengan ucapan terima kasih. Ucapan terima kasih diinisiasi oleh anggota. Arah komunikasi yang terjadi pada data 4.7 yakni dialogis, karena tidak melibatkan saksi.

**Bagan 4.8 Pola Komunikasi antara CS dan Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan UMKM**



Bagan di atas menunjukkan interaksi komunikatif yang terjadi secara multiarah atau transaksional. Komunikasi terjadi antara CS dengan anggota satu dan anggota dua, kepala koperasi, dan pegawai bagian pengecekan barang jaminan. Tidak banyak percakapan antara kepala koperasi dengan anggota dan pegawai bagian pengecekan barang jaminan dengan anggota. Tidak banyak pula percakapan antara CS dengan kepala koperasi dan pegawai bagian pengecekan. Interaksi komunikasi didominasi oleh CS dengan anggota. Interaksi komunikasi yang dilakukan oleh kepala koperasi, CS, dan pegawai bagian pengecekan merupakan komunikasi yang dilakukan untuk berkoordinasi.

Segmen yang memicu anggota lebih aktif adalah segmen konfirmasi nominal dan tujuan pinjaman/kredit. Ritme pelayanan berjalan lebih cepat asalkan CS dan anggota saling sepakat mengenai tujuan bersama. Anggota cenderung menginginkan kesepakatan nominal pinjaman/kredit sesuai dengan niat awal ketika menuju Koperasi Margo Mulyo atau motif subjektifnya.

Fungsi komunikatif yang paling banyak digunakan oleh CS adalah fungsi tindak komunikatif direktif yang berguna untuk mengatur tingkah laku anggota. Meskipun kebanyakan anggota telah mengetahui pengetahuan budaya Koperasi Margo Mulyo mereka masih memerlukan acuan dalam melakukan suatu hal. Baik anggota, CS, kepala koperasi, maupun pegawai bagian pengecekan barang jaminan berusaha menjalin kerja sama, berbagi pengetahuan dan pengalaman, mengungkapkan apa yang ada dalam pikiran, dan mengekspresikan kondisi psikologisnya. Pada data B terdapat pula fungsi tindak komunikatif representatif dan ekspresif. Kedua fungsi tersebut tidak terlalu dominan. Fungsi representatif beberapa kali digunakan oleh CS untuk menginformasikan pengetahuan budaya yang ia punya kepada anggota. Fungsi ekspresif sering kali muncul sebagai bentuk mengekspresikan motif subjektif dari anggota maupun CS. Daya yang dominan pada data ini adalah daya lokusi. Terdapat pula daya ilokusi dan perlokusi namun, tidak sedominan daya lokusi. Bahasa yang dipakai dalam peristiwa komunikasi adalah bahasa Indonesia dan bahasa Jawa yang seringkali mengalami campur kode.

### 4.3 Interaksi Komunikatif antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil

Selain mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian dan UMKM, Interaksi komunikatif antara CS dengan anggota juga melayani permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan industri kecil. Berbeda dengan UMKM, industri kecil bergerak dibidang produksi bahan baku yang kemudian dipasarkan oleh UMKM. Pada tahap ini CS berperan sebagai prospek anggota dalam permohonan pinjaman/kredit baru untuk kepentingan industri kecil. CS maupun kepala koperasi sering kali bertanya usaha industri kecilnya bergerak di bidang apa kepada anggota sehingga, antara pihak koperasi dan anggota timbul rasa kejujuran dan saling percaya. Ketika memasuki Koperasi Margo Mulyo anggota akan langsung duduk di kursi tunggu atau jika kondisi sedang sepi anggota bisa langsung menuju konter yang dibutuhkan. Selanjutnya, anggota akan menyampaikan keperluannya.

#### Data C.1 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil.

##### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Senin, 15 Maret pukul 11.08 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang laki-laki berusia 35 tahun dan ia datang sendirian. Anggota membuka pintu kemudian duduk di kursi tunggu. CS sedang melayani anggota lain. Setelah selesai dengan pelayanannya terhadap anggota lain, CS mempersilakan anggota. Anggota datang kepada CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun.

1. CS : Ada yang bisa dibantu mas?
2. A1 : Mau pinjam
3. CS : Pinjam berapa?
4. A1 : Empat juta [menyerahkan BPKB]
5. CS : Punya sendiri ini?
6. A1 : Iya punya sendiri
7. CS : Pernah ke sini *nggih?* Sendirian *sampean?*
8. A1 : Sendirian.

Anggota memasuki ruang koperasi melalui pintu utama. Anggota berjalan menuju CS sendirian. Melihat CS yang sedang melayani anggota lain, anggota menunggu pada kursi tunggu. CS selesai melayani anggota sebelumnya, kemudian CS menyapa A1. CS menyapa A1 dengan melakukan gerakan tubuh (kinesik) yakni melakukan gerak berdiri dengan mata tertuju pada A1. CS menawarkan bantuan kepada anggota untuk memproses keperluannya. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada keperluan anggota datang ke koperasi.

Di waktu yang bersamaan saat CS menanyakan keperluan, anggota melakukan gerak berdiri dan menghampiri CS kemudian duduk di kursi yang ada di depan CS. Setelah memastikan anggota duduk, kemudian CS juga duduk. Gerakan CS duduk setelah anggota duduk dimaksudkan agar anggota mempercayai dan merasa dihormati dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh Koperasi Margo Mulyo. Pada TK-2 A1 merespon tuturan CS dengan mengatakan bahwa dirinya hendak melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-3 CS langsung menanyakan nominal permohonan pinjaman/kredit yang diajukan oleh anggota. Pada TK-4 A1 merespon pertanyaan CS dengan mengatakan bahwa dirinya hendak melakukan pinjaman/kredit sebesar empat juta rupiah. Terjadi penyesuaian ungkapan tutur dengan tingkah laku yang dilakukan oleh anggota dalam interaksi komunikatif yang terjadi. Kompetensi komunikatif tersebut diimbangi oleh anggota yang berinisiatif menyerahkan BPKB kepada CS sebagai persyaratan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. Anggota berinisiatif memberikan BPKB sebagai bentuk bahwa anggota sudah mengetahui budaya dari Koperasi Margo Mulyo Ambulu terkait persyaratan permohonan pinjaman/kredit.

Pada TK-5 CS menerima BPKB yang diberikan oleh anggota. motif subjektif anggota saat memberikan BPKB secara langsung yakni, anggota menginginkan agar CS segera memproses permohonan pinjaman/kreditnya. CS mengamati BPKB tersebut dengan saksama. CS kemudian bertanya kepada anggota mengenai kepemilikan kendaraan bermotor yang dijaminkan. Pertanyaan CS ini sebagai bentuk konfirmasi bahwa barang yang dijaminkan adalah milik anggota sendiri atau bukan milik orang lain.

Pada TK-6 A1 menjawab pertanyaan CS dengan berkata bahwa kendaraan bermotor yang dijaminkan adalah miliknya sendiri. CS menyadari bahwa A1 datang sendirian ke Koperasi Margo Mulyo. Padahal untuk melanjutkan proses permohonan pinjaman/kredit diperlukan saksi. CS merasa ragu bahwa anggota sering melakukan transaksi di koperasi. Keraguan yang CS alami kemudian tertuang dalam simbol kebahasaan berupa kalimat tanya yang ditujukan kepada A1. Pada TK-7 CS bertanya apakah A1 pernah datang ke koperasi atau tidak. CS juga bertanya apakah A1 datang sendirian guna memastikan walaupun sebenarnya CS telah menyadari bahwa A1 datang seorang diri.

(lanjutan data C.1)

9. CS : Harus sama keluarga. Untuk apa ini Mas?
10. A1 : *Nambahin* bahan buat bihun Mbak
11. CS : Oh usaha. *Sampean* ke sini harus sama istri, kalau masih sendiri ya harus sama keluarga yang masih satu KK
12. A1 : Oh jadi harus ada saksi *nggih?*
13. CS : Iya, ini kalau mau pinjam mau bayar bulanan atau mau musiman?
14. A1 : Yang empat bulan itu apa Mbak?
15. CS : iya itu musiman
16. A1 : Oh iya yang musiman itu Mbak
17. CS : Iya tapi ini dilengkapi dulu *nggih*. Bawa KTP kalau memang sudah menikah bisa dibawa surat nikahnya. Sama istrinya dijemput ya!
18. A1 : Baik Mbak, saya permisi dulu [meninggalkan koperasi dan pergi menjemput istrinya].

Pada TK-9 CS memberitahu A1 bahwa sebagai syarat pengajuan permohonan pinjaman/kredit harus ada keluarga lain yang menjadi saksi. CS juga bertanya kepada A1 mengenai tujuan melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-10 A1 menjawab pertanyaan CS dengan mengatakan bahwa permohonan pinjaman/kredit yang ia ajukan untuk biaya produksi bihun. Pada TK-11 CS menjelaskan A1 harus mengajak istrinya untuk datang ke Koperasi Margo Mulyo. Jika A1 masih belum memiliki istri, A1 dapat mengajak anggota keluarga yang lain yang masih dalam satu KK. Tuturan yang CS ungkapkan mengandung fungsi tindak komunikatif representatif karena tuturan CS bersifat menginformasikan budaya yang ada di Koperasi Margo Mulyo. Artinya CS menjelaskan keadaan sebenarnya mengenai persyaratan yang harus dilengkapi

oleh anggota. Kalimat CS mengalami campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-12 A1 mencoba memahami maksud tuturan CS. A1 kemudian bertanya kepada CS sebagai bentuk memperjelas bahwa proses pengajuan pinjaman/kreditnya membutuhkan saksi keluarga.

Pada TK-13 CS mencoba memahami kesulitan yang dialami A1 bahwa ia tidak datang bersama dengan anggota keluarga yang lain. Memaklumi hal tersebut, CS kemudian bertanya jika anggota jadi pinjam maka jenis angsuran apa yang akan dipilih. CS menawarkan dua jenis angsuran kepada A1. Jenis angsuran tersebut adalah jenis bulanan dan musiman. Pada TK-14 A1 mengetahui pengetahuan budaya mengenai jenis angsuran yang bisa lunas dalam jangka waktu empat bulan saja. Kemudian A1 mempertanyakan jenis angsuran apa yang hanya bisa dilakukan dalam jangka waktu empat bulan kepada CS. Pada TK-15 CS menjawab pertanyaan A1 yakni jenis angsuran musiman. Pada TK-16 A1 memutuskan untuk memilih jenis angsuran musiman.

Pada TK-17 CS menjelaskan kepada A1 bahwa dirinya bisa melanjutkan proses permohonan pinjaman/kredit asalkan semua persyaratan dapat dilengkapi. CS menyuruh A1 untuk melakukan fotokopi KTP, STNK, BPKB, dan surat nikah jika A1 sudah memiliki istri. CS juga mengatakan bahwa jika datang kembali ke Koperasi A1 harus datang bersama dengan istrinya. Ungkapan tutur CS ini mengandung daya lokusi dan berfungsi direktif. Daya lokusi yang terkandung yakni CS menginformasikan makna dasar dalam ujaran yakni mengenai semua persyaratan dalam permohonan pinjaman/kredit. Fungsi direktif dalam tindak komunikatif yang diungkapkan oleh CS yakni CS secara langsung menyuruh A1 untuk menjemput istrinya. A1 mampu memahami maksud ujaran CS. TK-18 A1 memohon izin kepada CS untuk meninggalkan koperasi terlebih dahulu. Tuturan A1 pada TK-18 merupakan tuturan yang berfungsi direktif karena kalimat yang diucapkan mengandung makna sebuah permohonan izin dari A1 kepada CS.

(lanjutan data C.1)

- |     |    |   |
|-----|----|---|
| 19. | A1 | : Ini Mbak, syaratnya [menyerahkan persyaratan] |
| 20. | CS | : Mau diacc tiga juta lima ratus ribu rupiah    |
| 21. | A1 | : <i>Loh waduh jare mau gak popowes</i>         |
| 22. | CS | : Iya gitu kata kepala koperasinya Mas          |

23. A1 : Tapi tadi katanya *gak* papa  
 24. CS : Ya sudah saya tanyakan dulu lagi *nggih* [meninggalkan A1]  
 25. CS : [Kembali ke meja kerja] boleh Mas.  
 26. A1 : *Bungane* di awal *ae*  
 27. CS : Ya terserah *sampean* kalau di awal lebih murah  
 28. A1 : Ya sudah dibayar di awal aja  
 29. CS : Iya soalnya lebih murah bayarnya. Jadi saat pelunasan tinggal bayar yang empat juta aja tanpa bunga. Nomor hapenya berapa Mas?  
 30. A1 : [Menyebutkan nomor telepon]  
 31. CS : Tanda tangan dulu. Tanda tangan di sini bawahnya dikasih nama terang!  
 32. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 33. CS : *Nggih* sudah ditunggu dulu.

Setelah beberapa menit A1 kembali bersama dengan istrinya. A1 segera menuju CS kemudian duduk dan menyerahkan persyaratan kepada CS. CS menerima persyaratan yang diberikan oleh A1 kepada dirinya. Pada TK-20 CS mengatakan bahwa pihak koperasi hanya bisa memberikan pinjaman sebesar tiga juta lima ratus ribu rupiah. A1 memiliki motif subjektif yakni menginginkan pinjaman/kredit sebesar empat juta rupiah. Namun, niat tersebut tak dapat diindahkan oleh CS. Ketika CS mengungkapkan hal yang demikian A1 merasa kaget. A1 merespon tuturan CS dengan menggunakan bahasa Jawa Ngoko. Ia mengatakan “loh waduh jare mau gak popo wes” yang artinya “waduh katanya tadi tidak apa-apa”. Maksud dari tuturan A1 ini adalah sebelumnya CS tidak mempermasalahkan mengenai nominal permohonan pinjaman/kredit kepada A1, sehingga A1 merasa yakin motif subjektifnya akan sesuai dengan yang dia harapkan. Tuturan A1 ini mengandung fungsi tindak komunikatif ekspresif. A1 berusaha mengekspresikan perasaan kagetnya melalui ungkapan dengan nada yang lebih tinggi daripada nada ungkapan yang sebelumnya dengan penekanan terletak pada kata “loh”. Pada TK-22 CS merespon ungkapan A1 dengan mengatakan bahwa nominal pinjaman/kredit tersebut hasil koordinasi antara CS dengan kepala koperasi. Pada TK-23 A1 masih berusaha memperjuangkan motif subjektifnya mengenai nominal pinjaman/kredit.

Melihat keyakinan anggota akhirnya pada TK-24 CS mengatakan bahwa terkait nominal pinjaman akan ia tanyakan kembali kepada kepala koperasi. Tuturan CS ini berfungsi direktif yakni kalimat yang CS ungkapkan mengandung

makna permohonan izin yang dilakukan oleh CS kepada anggota. CS melakukan tindakan gerak tubuh berdiri menuju kepala koperasi. Pada tahap ini komunikasi yang dilakukan oleh CS dengan kepala koperasi merupakan tujuan dari komunikasi organisasi yakni untuk melakukan koordinasi. Komunikasi yang dilakukan bersifat internal vertikal karena komunikasi terjadi antara kepala koperasi dengan stafnya yakni CS.

Setelah menanyakan kepada kepala koperasi akhirnya CS kembali ke meja kerjanya untuk melanjutkan proses pelayanan. CS kemudian mengatakan bahwa A1 dapat melakukan pinjaman sesuai dengan niat awal ia datang ke koperasi. A1 merasa lega. Pada TK-26 A1 meminta agar bunga dari pinjaman/kredit ia lunasi di awal peminjaman. Pada TK-27 CS menjelaskan bahwa keputusan itu ada di tangan A1. CS juga menjelaskan bahwa jika bunga pinjaman lunas di awal maka bunga yang dibayarkan menjadi lebih murah. Pada tahap ini terjadi kesepakatan pembayaran bunga antara CS dengan A1.

Pada TK-29 CS kembali menjelaskan jika A1 memilih membayar bunga di awal maka angsuran yang harus dilunasi hingga empat bulan sebesar empat juta rupiah saja. Pada tahap ini CS menggunakan fungsi tindak komunikatif direktif yakni dilanjutkan dengan CS meminta nomor telepon A1. Artinya, CS sedang memerintah anggota untuk mendikte nomor telepon anggota. Pada TK-30 A1 menurut permintaan CS. A1 kemudian mendikte nomor telepon miliknya. CS mencatat angka-angka yang dikatakan oleh A1 tersebut. Setelah selesai mencatat, CS menyuruh A1 untuk melakukan tanda tangan. Tindakan CS ini mengandung fungsi direktif yakni memerintah anggota untuk melakukan tanda tangan. A1 kembali menurut dan meriah bolpoin yang ada di sampingnya. A1 kemudian menandatangani berkas yang telah disediakan.

Pada TK-33 CS kembali lagi menggunakan fungsi tindak komunikatif direktif dalam komunikasinya. CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif yakni menginginkan A1 untuk mengunggu terlebih dahulu. CS kemudian melanjutkan proses permohonan pinjaman/kredit.

(lanjutan data C.1)

34. PP : [Menghampiri anggota] Pak, *mangga* ikut saya sebentar!

35. A1 : *Mangga mangga*  
 36. A1 dan PP : [Melakukan pengecekan motor]  
 37. CS : Pak Imam Supardi. Pinjamnya empat juta rupiah *nggih* dipotong administrasi seratus dua puluh ribu rupiah, sehingga terima uangnya tiga juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah. *Mangga* tanda tangan di sini dulu!  
 38. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 39. CS : Gantian ibunya!  
 40. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 41. CS : Dibayar musiman ya Pak. Pak ini ada peraturan baru jadi kalau pinjam di sini ada buku simpanan sifatnya wajib karena sebagai identitas. Untuk biayanya dua puluh ribu rupiah. Mau dipotong dari uang ini atau bayar sendiri?  
 42. A1 : Ini ada uang dua puluh ribu Mbak  
 43. CS : Oh *nggih*, tanda tangan lagi di sini Pak  
 44. A1 : [Melakukan tanda tangan].

Saat anggota sedang menunggu kemudian, pegawai bagian pengecekan menghampirinya. Pada TK-34 pegawai bagian pengecekan mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif yakni menginginkan A1 untuk ikut dengannya menuju parkir. Tuturan pegawai bagian pengecekan menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Memahami maksud pegawai bagian pengecekan pada TK-35 A1 mengungkapkan tuturan berbahasa Jawa yakni kata “mangga”. Kata “mangga” memiliki arti “mempersilakan orang lain untuk melakukan suatu hal”. Pada tahap ini A1 mempersilakan pegawai bagian pengecekan untuk mengecek barang jaminan. Pada TK-36 A1 dan pegawai bagian pengecekan melakukan gerakan berjalan menuju parkir. Keduanya menuju parkir melalui pintu utama.

Setelah melakukan pengecekan, A1 dan pegawai bagian pengecekan kembali memasuki ruang koperasi. Kali ini, pegawai bagian pengecekan masuk ruang koperasi melalui pintu samping sedangkan, A1 melalui pintu utama. A1 berjalan ke arah CS dan duduk di kursi tunggu. Istri dari A1 duduk di kursi depan CS. Pada TK-37 CS memanggil nama A1 dengan nada sedikit lantang. A1 menghampiri CS dan duduk di kursi depan CS. CS menjelaskan secara detail mengenai nominal uang yang akan diterima oleh anggota. CS mengatakan bahwa anggota meminjam uang sebesar empat juta rupiah. Nominal tersebut dipotong biaya administrasi sebesar seratus dua puluh ribu rupiah sehingga uang yang akan

diterima oleh anggota sebesar tiga juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah. Tuturan CS ini mengandung daya lokusi dan juga fungsi tindak komunikatif representatif. Mengandung daya lokusi berarti CS mencoba menginformasikan pengetahuan budayanya yang memiliki makna yang sama dengan ujarannya. Fungsi tindak komunikatif representatif yakni CS berusaha menyatakan keadaan yang sebenarnya yang kepada A1 mengenai proses permohonan pinjaman/kredit. Pada tahap ini CS juga mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif yakni CS menyuruh anggota untuk melakukan tanda tangan. Tuturan yang CS ungkapkan adalah tuturan yang memiliki campur kode antara bahasa Indonesia dan bahasa Jawa.

Pada TK-38 A1 menurut dan melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian yang telah CS siapkan. Pada TK-39 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif kepada A2 yakni menyuruh A2 untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian juga. A2 menurut dan langsung melakukan tanda tangan. Pada TK-41 CS menjelaskan bahwa jenis angsuran yang dipilih anggota adalah jenis angsuran musiman. CS juga menjelaskan mengenai budaya baru di Koperasi Margo Mulyo yakni pemuatan kartu identitas anggota. Kartu identitas anggota ini dapat pula berfungsi sebagai buku simpanan dan bersifat wajib. Tiap anggota di Koperasi Margo Mulyo wajib memilikinya. CS mengatakan biaya pembuatan karti ini sebesar dua puluh ribu rupiah. Tuturan CS ini mengandung fungsi tindak komunikatif representatif berdaya lokusi yakni ungkapan tuturan yang maknanya mengacu pada penjelasan mengenai informasi budaya yang ada di Koperasi Margo Mulyo. Pada TK-41 CS juga bertanya untuk biaya pembuatan kartu identitas anggota dipotong dari uang pinjaman atau anggota dapat membayar dengan uang pribadi. Pada TK-42 A1 menyerahkan uang dua puluh ribu kepada CS. Pada TK-43 CS menerima uang tersebut dan mengungkapkan tuturan berfungsi direktif yakni memerintah A1 untuk melakukan tanda tangan pada kartu identitas anggota. A1 kemudian melakukan tanda tangan.

(lanjutan data C.1)

45. CS : *Nggih* sudah selesai. *Mangga* ditunggu nanti menuju kasir  
*nggih*
46. A1 : *Matur nuwun* Mbak

47. CS : *Nggh* sama-sama.

Pada TK-45 CS mengatakan bahwa proses pelayanan terkait permohonan pinjaman/kredit telah selesai. CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif yakni menyuruh anggota untuk menunggu hingga namanya dipanggil oleh kasir. Tuturan CS mengandung campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-46 A1 menginisiasi ucapan terima kasih kepada CS. A1 mengucapkan terima kasih dalam bahasa Jawa yakni “matur nuwun”. Pada TK-47 CS merespon ucapa terima kasih A1 dengan mengucapkan sama-sama.

**Bagan 4.9 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil**



Dari transkripsi data C.1 terdapat lima materi segmentasi. Materi yang terdapat pada segmen pertama yaitu konfirmasi keperluan dan konfirmasi nominal pinjaman/kredit. Sebagai tahap awal CS selalu menanyakan terkait keperluan anggota. Pada tahap ini CS tidak meminta kartu identitas anggota atau KTP

seperti biasa. Saat CS menanyakan nominal pinjaman/kredit kepada anggota, anggota dengan inisiasinya sendiri memberikan jaminan berupa BPKB kepada CS. BPKB yang diterima CS sudah cukup untuk mengetahui identitas awal mengenai anggota dan barang yang akan ia jaminkan. Pada materi segmen pertama ditemukan daya lokusi sebagai acuan tentang tujuan anggota datang ke koperasi.

Materi segmen kedua yakni memuat konfirmasi persyaratan dan kesepakatan jenis angsuran. Pada tahap ini CS sudah mulai menggunakan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif dan representatif. Fungsi tindak komunikatif representatif digunakan CS untuk menjelaskan persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dilengkapi oleh anggota. fungsi tindak komunikatif direktif digunakan CS untuk mengatur tingkah laku anggota selama proses pelayanan berlangsung. Kesepakatan jenis angsuran penting diketahui oleh CS agar dapat melengkapi berkas perjanjian permohonan pinjaman/kredit.

Materi segmen selanjutnya adalah penyerahan persyaratan dan kesepakatan nominal pinjaman. Anggota datang kembali ke koperasi dengan membawa persyaratan yang diminta oleh CS. Pada tahap ini sempat terjadi negosiasi antara CS dengan anggota. Anggota memiliki motif subjektif yakni menginginkan mendapat pinjaman/kredit sebesar empat juta rupiah. CS hanya dapat memberikann pinjaman/kredit sebesar tiga juta lima ratus ribu rupiah, hingga akhirnya CS diminta untuk melakukan koordinasi kembali dengan kepala koperasi. Tuturan CS pada tahap ini menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Begitu pula anggota. Saat mengungkapkan bahasa Jawa nada tuturan anggota sedikit tinggi dan penuh penekanan. Terdapat dua fungsi tindak komunikatif pada segmen ini yakni, fungsi ekspresif dan direktif. Fungsi tindak komunikatif direktif merupakan fungsi yang mendominasi pada segmen materi tiga.

Materi segmen berikutnya adalah pengecekan barang jaminan, penjelasan final, dan pembuatan kartu identitas anggota. Setelah semua persyaratan telah anggota penuhi, maka tahap berikutnya dalam proses pelayanan ialah pengecekan barang jaminan. Pengecekan barang jaminan ini berfungsi untuk CS maupun anggota melakukan negosiasi mengenai kesepakatan nominal pinjaman/kredit

sesuai kondisi barang. Berdasarkan pengamatan peneliti antara nominal pinjaman dengan barang yang dijaminkan dan keperluan anggota tergolong normal dan tidak ada yang mencurigakan. Setelah adanya pengecekan tidak ada perubahan nominal pinjaman/kredit. Pada tahap ini CS sering kali menggunakan tuturan yang berfungsi representatif dalam tindak komunikatif. Fungsi ini digunakan karena CS banyak menjelaskan mengenai pengetahuan budayanya dalam melakukan proses pelayanan kepada anggota. Anggota dan CS memiliki kedudukan yang sama yakni sama-sama dapat menjadi penutur dan juga mitra tutur sekaligus. Pada materi segmen kelima CS lebih aktif mengungkapkan tuturan sedang anggota hanya mengiyakan dan menurut apapun yang CS perintahkan.

Materi segmen terakhir ialah penutup dan ucapan terima kasih. Setelah melakukan penandatanganan berkas perjanjian CS mengungkapkan kalimat penutup interkasi komunikasi dengan memberi tahu anggota bahwa proses pelayanan selanjutnya menuju kasir. Proses di kasir adalah proses pelayanan paling akhir yakni penyerahan sejumlah uang pinjaman/kredit yang diajukan oleh anggota. CS memerintahkan anggota untuk menunggu hingga namanya dipanggil oleh kasir. Kemudian anggota menginisiasi ucapan terima kasih kepada CS.

Pada tahap awal hingga akhir komunikasi sering terjadi secara dialogis atau dua arah. Komunikasi menjadi multiarah/transaksional ketika pegawai pengecekan barang dan A2 datang. Pegawai bagian pengecekan memiliki fungsi untuk berkoordinasi dengan CS dalam melakukan proses pelayanan. A2 bertindak sebagai saksi sehingga terlibat secara langsung dalam proses pengajuan pinjaman/kredit. Namun, dalam interaksi komunikatif yang berlangsung komunikasi keduanya terbilang pasif. Percakapan didominasi oleh CS dengan tuturan-tuturan yang berfungsi direktif. Pada segmen terakhir ini CS membalas ucapan terima kasih anggota dengan mengatakan “sama-sama” dan dengan mimik wajah tersenyum.

## Data C.2 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil.

### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Kamis, 18 Maret 2021 pukul 11.03 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang laki-laki berusia 50 tahun dan ia datang bersama istrinya. Anggota membuka pintu kemudian duduk di kursi tunggu. CS sedang melayani anggota lain. Setelah selesai dengan pelayanannya terhadap anggota lain, CS mempersilakan anggota. Anggota datang kepada CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

1. CS : *Mangga Pak, nopo* Bapak?
2. A1 : Mau pinjam Mbak
3. CS : Pinjam berapa Mbak? Untuk keperluan apa?
4. A1 : Dua juta lima ratus ribu rupiah saja, tapi bunganya langsung bayar di depan. Untuk biaya produksi loh Mbak.
5. CS : *Nggih* difotokopi riyen persyaratannya dua kali Pak
6. A1 : Iya [melakukan fotokopi].

CS mempersilakan anggota menggunakan tuturan bahasa Jawa Kromo. tuturan CS tersebut mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada tujuan anggota datang ke koperasi. CS juga melakukan kompetensi komunikatif yakni menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. CS mempersilakan anggota dengan melakukan gerak tubuh (kinesik) berdiri dengan tatapan mata tertuju pada anggota yang sedang menunggu di kursi tunggu. CS mempersilakan anggota dengan tangan membuka dan menunjuk kepada kursi yang ada di depannya. Tindakan CS demikian dilakukan agar anggota merasa yakin bahwa pelayanan di Koperasi Margo Mulyo merupakan pelayanan yang prima. Setelah mempersilakan anggota CS bertanya mengenai keperluan anggota datang ke koperasi. Pada TK-1 CS kemudian duduk setelah anggota duduk. CS duduk setelah anggota duduk merupakan upaya dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada norma kesopanan. Pada TK-2 A1 mengutarakan tujuannya datang ke Koperasi Margo Mulyo adalah untuk melakukan pinjaman/kredit. A1 menjawab pertanyaan CS dengan menggunakan bahasa Indonesia.

Pada TK-3 CS menanyai anggota terkait nominal pinjaman/kredit dan juga tujuan melakukan pinjaman/kredit. Pada TK-4 A1 menjawab pertanyaan CS bahwa dirinya melakukan permohonan pinjaman/kredit sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah untuk keperluan produksi. Pada TK-5 CS mengungkapkan tuturan yang berfungsi direktif yakni menyuruh A1 untuk memfotokopi semua persyaratan sebanyak dua kali. CS tidak menjelaskan apa saja persyaratan yang harus difotokopi. A1 juga tidak bertanya persyaratan apa saja yang harus ia fotokopi. Artinya dapat diketahui bahwa anggota telah memiliki pengetahuan budaya mengenai persyaratan permohonan pinjaman/kredit di Koperasi Margo Mulyo. Pada TK-6 A1 mengiyakan perintah CS dan melakukan gerak berdiri kemudian berjalan keluar ruang koperasi melalui pintu utama.

(lanjutan data C.2)

7. A1 : [Menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi kepada CS]
8. CS : Pak Abu Bakar, niki KTP Ibunya tidak difotokopi?
9. A1 : *Loh nggih* Mbak [kaget]
10. CS : Difotokopi *riyen* Pak!
11. A1 : [Mencari KTP dalam sakunya] *Loh* lupa tidak bawa Mbak
12. CS : Tapi Ibunya ikut kan Pak?
13. A1 : Ibu ikut, kan ada KKnya juga
14. CS : Ya sudah Pak KTPnya Ibu menyusul ya
15. A1 : Iya Mbak
16. CS : Nomor hapenya Pak?
17. A1 : [menyebutkan nomor telepon]
18. CS : *Nggih*, tanda tangan dulu di sini Pak [menunjuk berkas yang dihadapkan ke anggota]
19. A1 : [Melakukan tanda tangan]
20. CS : Ya sudah ditunggu dulu Pak, *pinarak rumiyen!*
21. A1 : [Menuju kursi tunggu untuk menunggu].

Selang beberapa menit A1 telah kembali ke ruangan dan langsung menuju CS. A1 kemudian duduk di kursi yang ada di depan CS dan menyerahkan semua persyaratan yang diminta kepada CS. CS menerima fotokopi persyaratan tersebut dan mengeceknya satu per satu. Ternyata CS menemukan persyaratan yang kurang yakni KTP istri dari A1. CS menyakan apakah KTP dari A2 tidak difotokopi. Pada TK-9 A1 merasa kaget ternyata persyaratannya ada yang kurang. Pada tahap ini A1 menerapkan fungsi tindak komunikatif ekspresif yakni merasa kaget. Kemudian pada TK-10 CS mengungkapkan tuturan yang berfungsi direktif yakni menginginkan A1 untuk melengkapi peryaratannya terlebih dahulu. A1

merasa sedikit panik. A1 segera meraba saku celananya. Tangannya tidak menemukan KTP sang sitri di sana. A1 juga mencari di saku jaket yang sedang ia kenakan namun, hasilnya nihil. KTP A2 tidak ada disemua saku pakaiannya.

Pada TK-11 A1 akhirnya mengatakan kepada CS bahwa dirinya lupa membawa KTP A2. Pada TK-12 CS menanyakan keberadaan A2. Pada TK-13 A1 meyakinkan CS bahwa A2 ikut dengannya, dan juga sebagai ganti KTP untuk sementara dapat menggunakan KK. Pada TK-14 CS menyusul dalam memberikan KTP A2. A1 mengiyakan permintaan CS. Kemudian, CS meminta A1 untuk menyebutkan nomor teleponnya. A1 menjawab dengan lancar karena ia hafal nomor telepon miliknya.

Pada TK-18 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi direktif yakni untuk mengatur tingkah laku anggota. Pada tahap ini CS menginginkan anggota untuk melakukan tanda tangan pada berkas yang telah CS letakkan di hadapan A1. A1 menurut dan segera melakukan tanda tangan. Pada TK-20 CS kembali mengungkapkan tuturan yang berfungsi direktif yakni CS memerintah A1 untuk menunggu kembali. CS akan memproses permohonan pinjaman/kredit sebelum kemudian diserahkan kepada bagian kredit untuk input data secara digital. Pada TK-21 A1 melakukan gerak tubuh (kinesik) berdiri dan berjalan menuju kursi tunggu.

(lanjutan data C.2)

22. PP : [Menghampiri anggota] Pak, *mangga* ikut saya sebentar!
23. A1 : Oh *nggih* ayo!
24. A1 dan PP : [Melakukan pengecekan barang jaminan berupa sepeda motor]
25. CS : Pak Abu Bakar, Ibu Sriani. *Mangga* Pak!  
[mempersilakan duduk]
26. CS : Pinjamnya dua juta lima ratus ribu rupiah, dipotong biaya admin sebesar delapan puluh tujuh ribu lima ratus rupiah. Kemudian bunganya dibayar di depan jadi setelah dikurangi semuanya nanti terima uangnya dua juta seratus enam puluh lima ribu lima ratus rupiah *nggih*. Ini jenis angsurannya musiman kan?
27. A1 : *Nggih*
28. CS : Jaminannya Honda beat, KTPnya Ibu menyusul *nggih*
29. A2 : *Nggih, Lak gak engko yo sesok ae*

30. CS : Oh *nggih* tapi segera *nggih* Bu, nanti takut kelupaan  
 31. A1 : Oh iya, *nggak* lupa kok  
 32. CS : Baik tadi Bapak sudah tanda tangan sekarang gantian Ibu. Tanda tangan di sini Bu! [menunjuk berkas perjanjian]  
 33. A2 : [Melakukan tanda tangan].

Saat A1 dan A2 sedang menunggu tiba-tiba pegawai bagian pengecekan menghampiri A1. Pegawai bagian pengecekan menghampiri A1 kemudian mengajak A1 untuk menemaninya melakukan pengecekan barang jaminan. Pegawai bagian pengecekan mengungkapkan tuturannya yang mengandung fungsi direktif yakni mengajukan permohonan kepada A1 untuk melakukan gerak berdiri dan berjalan mengikuti arahnya. Tutaran pegawai bagian pengecekan pada tahap ini menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa Krama. Pada TK-23 A1 memberi respon dengan mengiyakan ajakan pegawai bagian pengecekan kemudian mereka berdua berjalan menuju parkir melewati pintu utama. Beberapa menit kemudian A1 kembali ke ruang koperasi dan duduk di kursi tunggu. Tidak berselang lama kemudian CS memanggil nama A1 dan A2 dengan nada sedikit lantang. A1 menengok ke arah CS memastikan bahwa yang dipanggil ialah dirinya. Saat tatapan A1 dan CS bertemu, CS kemudian melakukan gerak tubuh atau komunikasi nonverbal yakni menganggukkan kepala. A1 dan A2 yang merasa yakin kemudian bangkit dari tempat duduknya dan berjalan ke arah CS. CS berdiri dan mengungkapkan tuturan yang berfungsi direktif berupa mempersilakan anggota untuk duduk. Setelah anggota duduk CS kemudian mengikutinya. Hal ini dilakukan CS sebagai upaya penerapan norma kesopanan dalam proses pelayanan di Koperasi Margo Mulyo.

Pada TK-26 CS mulai menjelaskan mengenai nominal pinjaman/kredit yang sudah disepakati bersama. CS menjelaskan secara detail dari pinjaman awal hingga dikurangi biaya administrasi dan cicilan bunga yang dilakukan pelunasan di awal saat permohonan pinjaman/kredit berlangsung. CS mengatakan bahwa anggota melakukan permohonan pinjaman sebesar dua juta lima ratus ribu rupiah, kemudian dikurangi biaya administrasi dan cicilan bunga sehingga anggota akan mendapatkan uang pinjaman sebesar dua juta seratus enam puluh lima ribu lima

ratus rupiah. CS juga memastikan bahwa jenis angsuran yang akan dijalani anggota adalah jenis angsuran musiman. Pada Tahap ini CS aktif memberikan penjelasan-penjelasan sehingga tuturannya mengandung daya lokusi berfungsi representatif karena, makna ujaran CS mengacu pada sebuah informasi terkait nominal pinjaman hingga jenis angsuran. Anggota sebagai mitra tutur tidak banyak menanggapi. Anggota hanya berkata seperlunya saja mengenai penjelasan-penjelasan dan perintah dari CS.

Pada TK-28 CS kembali memperjelas mengenai barang jaminan anggota dan persyaratan berupa KTP yang harus segera menyusul untuk diserahkan kepada CS. Tutaran CS ini mengandung daya ilokusi yakni menginginkan anggota segera melakukan hal yang dianjurkan CS yakni melengkapi persyaratan yang kurang. Tutaran CS ini memicu percakapan timbal balik dengan tuturan anggota yang memiliki daya lokusi berfungsi komisif. Daya lokusi dan berfungsi komisif terjadi pada tuturan A2 karena maknanya mengacu pada tindakan yang akan dilakukan di lain waktu. Artinya, A2 berjanji untuk melengkapi persyaratan yang kurang pada saat selesai melakukan transaksi langsung (nanti) atau keesokan harinya. CS merespon tuturan A2 dengan berkata bahwa kelengkapan persyaratan harus segera dilakukan. CS mengkhawatirkan bahwa A1 dan A2 kemungkinan akan lupa. Pada TK-31 A1 berusaha meyakinkan CS bahwa dirinya tidak akan lupa. Pada TK-32 CS mengungkapkan tuturan berfungsi direktif yakni CS menyuruh A2 untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Pada TK-33 A2 menurut dan segera melakukan tanda tangan.

(lanjutan data C.2)

- 34. CS : *Sampun Pak*
- 35. A2 : *Ini nunggu dipanggil kasir Mbak?*
- 36. CS : *Iya Ibu*
- 37. A1 : *Ya sudah matur nuwun nggih Mbak*
- 38. CS : *Sama-sama Pak, Bu [tersenyum].*

Pada TK-34 CS mengisyaratkan kepada anggota bahwa proses pelayanan permohonan pinjaman/kredit sudah selesai. CS menggunakan tuturan berbahasa Jawa. Pada Tk-35 A2 merespon ungkapan CS dengan berupa pertanyaan. A2 bertanya kepada CS yakni memastikan bahwa proses selanjutnya tinggal

menunggu namanya dipanggil oleh kasir. CS mengiyakan pertanyaan A2 dengan ramah. Pada TK-37 A1 mengucapkan terima kasih kepada CS. Pada TK-38 CS merespon ucapan terima kasih A1 dengan senyuman.

**Bagan 4.10 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil**



Dari transkripsi data C.2 terdapat empat materi segmentasi. Materi yang terdapat pada segmen pertama yaitu konfirmasi keperluan, kesepakatan nominal pinjaman/kredit, dan konfirmasi tujuan permohonan pinjaman/kredit. CS menyambut anggota dengan langsung menanyakan keperluan dan mempersilakan untuk duduk. Momen ini sangat penting bagi CS agar CS dapat mengetahui apa yang harus dilakukan selanjutnya. CS menggunakan kata sapaan yang sesuai dengan keadaan anggota. Dalam situasi komunikasi yang sama CS langsung menanyakan perihal tujuan keperluan melaukuan permohonan pinjaman/kredit kepada anggota. CS juga secara langsung melakukan kesepakatan terkait nominal pinjaman/kredit. Pada materi segmen pertama komunikasi berjalan dengan sigkat.

Pada segmen kedua yakni penyerahan persyaratan melakukan pinjaman/kredit. Pada segmen materi ini CS berusaha menggali informasi terkait persyaratan yang kurang lengkap. CS menuntut anggota untuk segera melengkapi

persyaratan yang kurang. Kemudian memasuki segmen ketiga dengan meteri pengecekan barang jaminan dan penjelasan final. Anggota melakukan pengecekan barang jaminan bersama dengan pegawai bagian pengecekan. Ketika pegawai bagian pengecekan mengetahui kondisi barang jaminan maka, proses pelayanan akan dilanjutkan lagi oleh CS. CS menjelaskan mengenai nominal pinjaman/kredit secara detail. Pada tahap ini interaksi komunikasi didominasi oleh CS. CS banyak mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif dan juga tuturan bedaya lokusi yang digunakan untuk mengatur tingkah laku anggota dan juga menginformasikan pengetahuan budaya dalam proses pelayanan. Segmen berikutnya ialah penutup dan ucapan terima kasih. Ucapan terimakasih selalu diinisiasi oleh anggota. Anggota merasa terbantu dengan pelayanan yang dilakukan oleh CS. CS membalas ucapan terima kasih anggota dengan tersenyum. Dari awal hingga akhir penutur dan mitra tutur banyak menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa.

Fungsi tindak komunikatif yang mendominasi pada data C.2 adalah fungsi direktif. Fungsi direktif yang muncul seringkali terucap dari tuturan CS kepada anggota. hal ini tentu saja berkaitan dengan tanggung jawab CS sebagai perwakilan Koperasi Margo Mulyo dalam mengatur pola perilaku anggota selama proses transaksi kredit berlangsung. Terdapat pula fungsi lain yakni fungsi komisif. Namun, fungsi ini tidak mendominasi dalam percakapan timbal balik yang berlangsung. Dari awal hingga akhir percakapan didominasi oleh CS. arus komunikasi yang terjadi pada tindak komunikatif ini menerapkan arus komunikasi transaksional/multi arah. Artinya, dalam percakapan tersebut melibatkan lebih dari dua orang. Pada data ini informan utama yang terlibat adalah CS, A1, dan A2. Masing-masing informan memiliki tugas yang berbeda. CS bertugas sebagai perwakilan koperasi sebagai penyedia jasa pinjaman/kredit. A1 sebagai anggota yang memohon atau mengajukan pinjaman/kredit. A2 sebagai saksi yang memperkuat perjanjian antara pihak koperasi dengan anggota dalam transaksi kredit. Keberadaan pegawai bagian pengecekan merupakan informan pengamat yang bertugas untuk melakukan koordinasi dengan CS dan kepala koperasi terkait kondisi barang yang akan dijamin guna memperlancar proses transaksi kredit.

### Data C.3 Pola Komunikasi antara CS dengan Anggota dalam Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil.

#### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Jumat, 11 Juni pukul 10.25 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang laki-laki berusia 45 tahun dan ia datang bersama istrinya. Anggota membuka pintu kemudian menuju CS. CS kebetulan sedang tidak melayani anggota lain. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang ada di depannya. Anggota menurut yang dikatakan CS kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

1. CS : *Mangga* Pak, ada yang bisa dibantu?
2. A1 : *Nggih* mau pinjam
3. CS : Persyaratannya mana?
4. A1 : [Menyerahkan BPKB]
5. CS : Oh *nggih*, ini silakan difotokopi dulu, KK dan KTPnya juga masing-masing dua kali ya Pak!
6. A1 : Iya Mbak
7. CS : Fotokopi di sebelah sini ada Pak, bisa jalan kaki aja
8. A1 : Iya [keluar ruangan untuk melakukan fotokopi].

Anggota memasuki ruang koperasi melalui pintu utama. Anggota datang bersama istrinya. Pada saat itu kursi di depan CS sedang kosong sehingga anggota langsung menuju CS dan duduk di kursi yang ada di depan CS. Pada TK-1 itu CS mempersilakan anggota dan bertanya mengenai keperluan anggota. tuturan CS pada TK-1 mengandung daya lokusi karena maknanya mengacu pada tujuan anggota datang ke koperasi. Pada TK-2 anggota menjawab bahwa dirinya hendak melakukan permohonan pinjaman atau kredit. Pada TK-3 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif yakni memohon kepada anggota untuk menyerahkan persyaratan yang digunakan dalam permohonan pinjaman/kredit.

Pada TK-4 anggota merespon permintaan CS dengan menyerahkan BPKB. CS menerima BPKB tersebut kemudian memerintahkan anggota untuk melakukan fotokopi semua persyaratan termasuk KTP dan KK masing-masing 2 lembar. Tuturan CS pada TK-5 menerapkan fungsi tindak komunikatif direktif

yakni CS memerintah anggota untuk melakukan fotokopi. CS mengungkapkan tuturannya menggunakan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Penggunaan bahasa Jawa yang dilakukan oleh CS sebagai bentuk agar anggota merasa nyaman dan merupakan bentuk rasa hormat. Penggunaan bahasa Indonesia digunakan CS agar situasi komunikasi yang terjadi tetap dalam keadaan formal. Pada TK-6 A1 mengiyakan perintah CS kemudian CS menyuruh A1 untuk melakukan fotokopi di sebelah koperasi. CS juga menginformasikan kepada anggota bahwa fotokopi bisa dilakukan dengan berjalan kaki.

(lanjutan data C.3)

9. CS : Sudah Pak? *Mangga!* [mempersilakan duduk]
10. A1 : [Menyerahkan persyatan]
11. CS : Mau pinjam berapa Pak?
12. A1 : Dua juta saja Mbak
13. CS : Untuk keperluan apa ini Pak?
14. A1 : Untuk *nambahi* beli bahan produksi tahu
15. CS : *Nggih* Pak ditunggu dulu.
16. PP : [Menghampiri meja CS] Ken, Bapaknya suruh ikut aku
17. CS : Oke. Mohon maaf Bapak, *njenengan* bisa ikut mas ini terlebih dahulu [menunjuk pegawai bagian pengecekan]
18. A1 : Oh *nggih* [meninggalkan CS].

Setelah beberapa menit anggota datang kembali ke ruang koperasi melalui pintu utama. A1 berjalan menuju meja CS. CS yang mengetahui keberadaan A1 kemudian mempersilakan A1 untuk duduk di kursi yang ada di hadapannya. Tuturan CS Ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni menginginkan anggota melakukan perpindahan gerak dari berdiri menjadi duduk. CS mempersilakan anggota menggunakan tuturan campur kode bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada TK-10 A1 berinisiatif sendiri untuk menyerahkan semua persyatan yang telah difotokopi kepada CS. CS menerima semua persyatan tersebut kemudian mengamatinya satu persatu.

Pada TK-11 CS bertanya kepada anggota terkait nominal permohonan pinjaman/kredit. Anggota memiliki motif subjektif yang ia bawa dari awal hingga ke koperasi yakni menginginkan pinjaman/kredit sebesar dua juta rupiah. Kemudian CS juga bertanya mengenai tujuan anggota dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit. Pada TK-14 anggota merespon tuturan CS dengan

menjawab bahwa permohonan pinjaman/kredit akan ia gunakan untuk membeli bahan produksi tahu.

CS memproses semua persyaratan yang diberikan sebelum diserahkan kepada bagian kredit. Pada TK-15 CS mengungkapkan tuturan yang mengandung fungsi direktif yakni memerintahkan anggota untuk menunggu terlebih dahulu. Dalam situasi komunikasi yang sama kemudian pegawai bagian pengecekan datang menghampiri CS. Pegawai bagian pengecekan meminta agar A1 ikut dengannya untuk melakukan pengecekan barang jaminan. Posisi pegawai bagian pengecekan berada di belakang kursi yang diduduki oleh CS. Dalam tahap ini pegawai bagian pengecekan melakukan tuturan yang memiliki fungsi tidak komunikatif direktif yakni memerintah CS untuk mengatakan kalimat perintah kepada A1 agar ikut melakukan pengecekan barang jaminan.

Pada TK-17 CS mengatakan kepada anggota bahwa anggota harus ikut dengan pegawai bagian pengecekan untuk melakukan pengecekan barang jaminan di parkir. CS melakukan kompetensi komunikatif yakni menyesuaikan ungkapan tutur dengan tingkah lakunya. Tingkah laku yang dimaksud adalah CS meminta A1 untuk ikut dengan pegawai bagian pengecekan diiringi dengan gerakan tubuh yakni CS menunjuk menggunakan tangan kanan ke arah pegawai bagian pengecekan. CS menunjuk pegawai bagian pengecekan dengan menggunakan jempol tangan kanannya yang dalam kebudayaan Jawa sebagai bentuk menghormati dan sopan santun. Pada TK-18 A1 menurut dan melakukan gerak berdiri meninggalkan CS dan berjalan menuju parkir melalui pintu utama, sedangkan pegawai bagian pengecekan menuju parkir melalui pintu samping.

(lanjutan data C.3)

- |     |           |  |
|-----|-----------|--|
| 19. | CS        | : Pak Edy Suyanto [memanggil nama anggota]   |
| 20. | A1 dan A2 | : Iya [Menghampiri CS]   |
| 21. | CS        | : Jadi pinjam dua juta rupiah Pak?   |
| 22. | A1        | : [Mengangguk]   |
| 23. | CS        | : Nomor hapenya berapa Pak?  |
| 24. | A1        | : [menyebutkan nomor telepon]  |
| 25. | CS        | : Pinjamnya dua juta rupiah <i>nggih</i> . Dipotong biaya admin empat puluh ribu rupiah, jadi terima uangnya sebesar satu juta sembilan ratus enam puluh ribu rupiah. Bapak mau bayarnya musiman atau bulanan? |
| 26. | A2        | : Gimana itu Mbak?   |

27. CS : Kalau musiman itu dibayarnya maksimal empat bulan, kalau bulanan ya sampai dua belas bulan. Tapi, kalau waktu empat bulan belum bisa melunasi bisa diperpanjang Pak. Tapi ada biaya administrasi lagi. Cuma ya lebih sedikit biaya administrasinya dibanding yang awal ini.
28. A1 : Iya dah musiman saja Mbak?
29. CS : Bunganya bisa dibayar di awal juga loh Pak, kalau dibayar di awal ada potongannya. Kalau *nggak* ya gak papa dibayar normal
30. CS : Jaminannya Honda beat. *Mangga* tanda tangan di sini dikasih nama terang *nggih* Pak!
31. A1 : [Melakukan tanda tangan]
32. CS : *Nggih* pun gentian sama ibunya!
33. A2 : [Melakukan tanda tangan]
34. CS : Pak ini ada peraturan baru untuk anggota ada buku anggota, sifatnya seperti buku simpanan Cuma sebagai identitas kalau *njenengan* benar-benar anggota di koperasi ini. buku ini sifatnya wajib punya dan untuk membuka ada biaya sebesar dua puluh ribu rupiah. Ini mau dipotong dari uang ini atau bayar sendiri *nggih* Pak?
35. A1 : Potong saja!
36. CS : *Nggih*. Sampun silakan ditunggu lagi!

Setelah melakukan pengecekan barang jaminan A1 kembali menunggu di kursi tunggu. Selang beberapa menit pada TK-19 CS memanggil nama A1 dengan tekanan nada yang lebih lantang. A1 dan A2 yang mendengar namanya dipanggil kemudian segera menghampiri CS. Pada TK-21 CS menanyakan kembali terkait nominal permohonan pinjaman/kredit kepada anggota. Hal ini dilakukan oleh CS sebagai bentuk verifikasi bahwa anggota benar-benar melakukan permohonan pinjaman/kredit sebesar dua juta rupiah. Merespon tuturan CS, A1 melakukan gerak tubuh (kinesik) yakni menganggukkan kepala. Terjadilah kesepakatan antara CS dengan anggota terkait nominal pinjaman/kredit pada tahap ini. Pada TK-23 CS mengungkapkan tuturan yang memiliki fungsi tindak komunikatif direktif yakni menginginkan A1 untuk menyebutkan angka-angka yang merupakan nomor teleponnya. Pada TK-24 A1 Menyebutkan angka-angka tersebut dengan lancar dikarenakan A1 hafal nomor teleponnya sendiri.

Setelah mencatat nomor telepon yang telah disebutkan oleh A1 pada TK-25 CS menjelaskan secara detail mengenai nominal pinjaman/kredit yang diajukan oleh anggota. CS menjelaskan bahwa anggota melakukan permohonan

pinjaman atau kredit sebesar dua juta rupiah. CS juga mengatakan bahwa nominal uang tersebut kemudian dipotong biaya administrasi sebesar empat puluh ribu rupiah sehingga anggota menerima uang pinjaman/kredit sebesar satu juta sembilan ratus enam puluh ribu rupiah. Tuturan CS ini menggunakan fungsi tindak komunikatif representatif berdaya lokusi karena, maknanya mengacu pada jumlah uang yang akan diterima oleh anggota. Tuturan CS ini memuat informasi dan penjelasan secara umum mengenai pengetahuan budaya yang CS ketahui tentang kesepakatan nominal pinjaman/kredit yang akan diterima oleh anggota. Pada TK-25 CS juga bertanya kepada anggota mengenai jenis angsuran. CS menawarkan dua jenis angsuran kepada anggota yakni angsuran jenis musiman dan angsuran jenis bulanan.

Pada PK-26 A2 bertanya kepada CS mengenai kedua jenis angsuran tersebut. Pada TK-27 CS kembali menjelaskan kepada A2 terkait jenis angsuran musiman yakni angsuran yang harus lunas dalam waktu empat bulan. CS juga menjelaskan tentang jenis angsuran bulanan ialah angsuran yang harus lunas selama jangka waktu 12 bulan. Pada TK-27 CS juga memberi solusi kepada anggota jika terjadi keterlambatan dalam melunasi pinjaman/kredit. CS mengungkapkan jika terjadi keterlambatan membayar solusinya adalah melakukan perpanjangan. Tuturan CS pada TK-27 menerapkan fungsi representatif karena bersifat menginformasikan pengetahuan budaya terkait transaksi kredit yang CS ketahui kepada anggota.

Pada TK-28 A1 dan A2 telah memahami ungkapan yang yang dijelaskan oleh CS. Pada tahap ini terjadi kesepakatan antara A1 dengan CS yakni mengenai jenis angsuran. A1 memilih jenis angsuran musiman. Pada TK-29 CS juga menawarkan kepada anggota untuk melakukan pembayaran bunga di awal permohonan pinjaman/kredit. CS menjelaskan jika melunasi bunga di awal permohonan pinjaman/kredit A1 akan mendapat potongan harga. Walaupun A1 tidak menginginkan dibayar di awal juga tidak apa-apa. Pada TK-30 A1 memilih untuk melakukan pembayaran bunga dilakukan secara normal. Pada TK-31 CS kembali memverifikasi barang jaminan berupa motor Honda Beat. CS kemudian mengungkapkan tuturan berfungsi direktif yakni memerintah A1 untuk melakukan

tanda tangan pada berkas perjanjian. Selain A1 CS juga memerintah A2 untuk melakukan tanda tangan sebagai saksi. A1 dan A2 pun menurut perintah CS kemudian mereka melakukan tanda tangan secara bergantian.

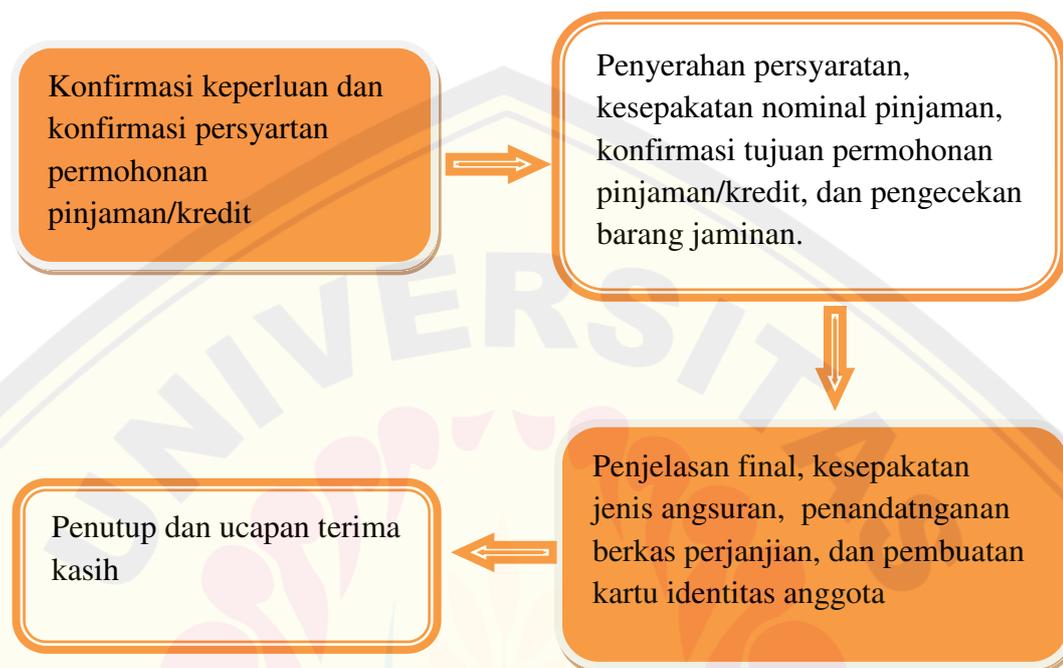
Pada TK-35 CS mengungkapkan pengetahuan budaya baru mengenai peraturan tentang pembuatan kartu identitas anggota. CS menjelaskan kepada anggota bahwa pembuatan kartu identitas anggota bersifat wajib bagi seluruh anggota di Koperasi Margo Mulyo. CS juga menjelaskan bahwa kartu identitas anggota ini juga berfungsi sebagai buku simpanan. Biaya administrasi pembuatan kartu identitas anggota ini sebesar dua puluh ribu rupiah. Kemudian CS menawarkan kepada anggota untuk melakukan pembayaran secara mandiri atau dikurangkan pada ada uang yang akan ia dapat saat ini. pada TK-35 tuturan CS menerapkan daya lokusi berfungsi representatif karena maknaya mengacu pada pembuatan kartu identitas anggota yang sifatnya menginformasikan. Pada TK-36 A1 merespon pertanyaan CS bahwa dirinya menginginkan pemotongan dari jumlah pinjaman/kredit saja. Pada TK-37 CS mengiyakan permintaan A1 kemudian mempersilakan untuk menunggu kembali. Tuturan CS pada TK-37 ini mengandung fungsi tindak komunikatif direktif yakni berupa kalimat perintah.

(lanjutan data C.3)

- |     |           |   |
|-----|-----------|---|
| 37. | A2        | : Sudah selesai ini Mbak?                   |
| 38. | CS        | : Sudah Pak, Bu. Tunggu dipanggil kasir ya! |
| 39. | A2        | : Ya sudah terima kasih loh Mbak            |
| 40. | CS        | : Sama-sama Bu                              |
| 41. | A1 dan A2 | : Mari [menuju kursi tunggu].               |

Tahap penjelasan final telah selesai. Pada TK-38 A2 bertanya kepada CS apakah proses permohonan pinjaman/kredit ini sudah selesai apa belum. Pada TK-39 CS mengatakan bahwa proses permohonan pinjaman/kredit sudah selesai tinggal menunggu nama anggota dipanggil oleh kasir. Pada TK-40 A2 menginisiasi ucapan terima kasih yang ditujukan kepada CS. Pada TK-41 CS merespon ungkapan terima kasih A2 dengan mengucap kata “sama-sama” diiringi dengan senyuman. Pada TK-42 A1 dan A2 mohon izin untuk meninggalkan CS kemudian menuju kursi tunggu.

**Bagan 4.11 Urutan Segmen Materi Percakapan Pelayanan terhadap Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil**



Dari transkripsi data C.3 Terdapat empat materi segmentasi. Materi yang terdapat pada segmen pertama yaitu konfirmasi keperluan dan konfirmasi persyaratan permohonan pinjaman/kredit. Konfirmasi keperluan selalu menjadi tujuan utama CS karena hal ini dianggap penting agar CS dapat meraba hal apa saja yang akan ia lakukan kedepannya. Persyaratan permohonan pinjaman/kredit yang diminta oleh CS memberikan informasi terkait identitas anggota. Identifikasi identitas anggota sangatlah penting untuk CS agar CS dapat mempersiapkan pengetahuan budayanya sesuai dengan situasi dan kondisi anggota. CS memulai percakapan dengan menerapkan norma-norma kesopanan dengan berbicara sangat ramah kepada anggota agar anggota merasa nyaman dan percaya melakukan permohonan pinjaman/kredit di koperasi Margo Mulyo. Hal tersebut dibuktikan oleh CS yang mengawali interaksi komunikasi menggunakan campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa. Pada segemen pertama

ditemukan daya lokusi dan fungsi direktif. Masing-masing masih belum mendominasi pada segemen pertama ini.

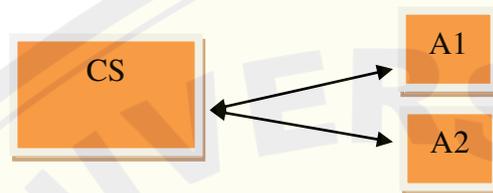
Materi berikutnya ialah penyerahan persyaratan, kesepakatan nominal pinjaman, dan tujuan permohonan pinjaman/kredit beserta pengecekan barang jaminan. Pada tahap ini anggota dan CS saling memiliki fungsi yang sama yakni bisa menjadi penutur maupun mitra tutur. Pada segmen kedua, CS banyak menggunakan tuturan yang memiliki fungsi tidak komunikatif direktif untuk mengatur perilaku anggota.

Pegawai bagian pengecekan kemudian datang menghampiri CS dan meminta agar anggota mengikutinya untuk melakukan pengecekan barang jaminan. Hal yang dilakukan oleh pegawai bagian pengecekan kepada CS merupakan bentuk koordinasi dari komunikasi organisasi secara internal horizontal. Secara internal horizontal memiliki arti komunikasi organisasi yang dilakukan antar sesama staf dalam hal ini dilakukan oleh CS dan pegawai bagian pengecekan.

Materi pada segmen ketiga ialah penjelasan final, kesepakatan jenis angsuran, dan penandatanganan berkas perjanjian, serta pembuatan kartu identitas anggota sebagai budaya baru yang dikenalkan kepada anggota. Pada tahap penjelasan final CS banyak menggunakan kata-kata atau tuturan yang memiliki daya lokusi yang berfungsi representatif yakni menginformasikan kepada anggota mengenai pengetahuan budayanya terkait pelayanan permohonan pinjaman/kredit di Koperasi Margo Mulyo. Penjelasan-penjelasan tersebut seperti, penjelasan mengenai nominal pinjaman setelah dikurangi biaya administrasi, penjelasan mengenai jenis angsuran, dan solusi ketika terjadi keterlambatan dalam membayar angsuran. CS juga menggunakan tuturan yang memiliki fungsi direktif yakni menyuruh anggota untuk melakukan tanda tangan pada berkas perjanjian. Setelah itu, anggota akan dihadapkan pada pembuatan kartu identitas anggota. Kartu identitas anggota ini wajib dimiliki oleh seluruh anggota di Koperasi Margo Mulyo.

Segmen yang terakhir yakni penutup dan ucapan terima kasih. Ucapan terimakasih diinisiasi oleh A2 sebagai saksi. CS merespon tuturan tersebut dengan mengucapkan sama-sama dan diiringi dengan senyuman.

**Bagan 4.12 Pola Komunikasi antara CS dan Anggota yang Melakukan Permohonan Pinjaman/Kredit untuk Keperluan Industri Kecil**



Bagan di atas menunjukkan interaksi komunikatif yang terjadi secara multiarah/transaksional. Komunikasi terjadi antara CS dengan anggota satu dan anggota dua, serta pegawai bagian pengecekan barang jaminan. Percakapan antara pegawai bagian pengecekan dengan anggota tidak mendominasi interaksi komunikatif dalam proses pelayanan pinjaman/kredit di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Tidak banyak pula percakapan antara CS dengan pegawai bagian pengecekan. Interaksi komunikasi didominasi oleh CS dengan anggota. Interaksi komunikasi yang dilakukan CS dan pegawai bagian pengecekan merupakan komunikasi yang dilakukan untuk berkoordinasi.

Segmen yang memicu anggota lebih aktif adalah segmen konfirmasi nominal dan tujuan pinjaman/kredit. Ritme pelayanan berjalan lebih cepat asalkan CS dan anggota saling sepakat mengenai tujuan bersama. Anggota cenderung menginginkan kesepakatan nominal pinjaman/kredit sesuai dengan niat awal ketika menuju Koperasi Margo Mulyo atau motif subjektifnya. Jika tidak ada kesesuaian ada anggota yang terus melakukan negosiasi.

Fungsi komunikatif yang paling banyak digunakan oleh CS adalah fungsi tindak komunikatif direktif yang berguna untuk mengatur tingkah laku anggota.

Meskipun kebanyakan anggota telah mengetahui pengetahuan budaya Koperasi Margo Mulyo, mereka masih memerlukan acuan dalam melakukan suatu hal. Baik anggota, CS, kepala koperasi, maupun pegawai bagian pengecekan barang jaminan berusaha menjalin kerja sama, berbagi pengetahuan dan pengalaman, mengungkapkan apa yang ada dalam pikiran, dan mengekspresikan kondisi psikologisnya. Pada data C terdapat pula fungsi tindak komunikatif representatif, ekspresif, dan komisif. Ketiga fungsi tersebut tidak terlalu dominan. Fungsi representatif beberapa kali digunakan oleh CS untuk menginformasikan pengetahuan budaya yang ia punya kepada anggota. Fungsi tindak komunikatif representatif biasanya dibarengi dengan daya lokusi. Fungsi ekspresif sering kali muncul sebagai bentuk mengekspresikan motif subjektif dari anggota maupun CS sesuai dengan apa yang sedang dipikirkan, dirasakan, dan diharapkan. Daya yang dominan pada data ini adalah daya lokusi. Terdapat pula daya ilokusi namun penggunaannya tidak sedominan daya lokusi. Bahasa yang dipakai dalam peristiwa komunikasi adalah bahasa Indonesia dan bahasa Jawa yang seringkali mengalami campur kode. Campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa lebih dominan bahasa Indonesia. Campur kode yang dilakukan oleh penutur maupun mitra tutur disesuaikan dengan latar belakang masing-masing.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Objek penelitian ini ialah interaksi komunikatif yang terjadi antara *Customer Service* (pemberi pelayanan) dan anggota (penerima pelayanan) dalam kegiatan pelayanan publik terkait pelayanan transaksi kredit ekonomi produktif yaitu, transaksi kredit untuk keperluan pertanian, UMKM, dan industri kreatif. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, interaksi komunikatif yang terbentuk antara *Customer Service* dan anggota menjadi salah satu aktivitas utama yang bersinggungan langsung dengan khalayak umum di Koperasi Margo Mulyo Ambulu, Jember. Interaksi komunikatif *Customer Service* dengan anggota melalui pilihan tiga dari lima pelayanan transaksi kredit yang diberikan oleh Koperasi Margo Mulyo menjadi bahan penelitian yang ditranskripsikan menjadi teks percakapan sebagai bahan analisis.

Koperasi Margo Mulyo terletak di Kecamatan pinggiran dari kabupaten Jember. Anggota berasal dari masyarakat umum dengan berbagai latar belakang sosial budaya yang berbeda-beda. Kebanyakan anggota dalam klasifikasi ekonomi masuk dalam kelas menengah ke bawah dan berlatar belakang budaya Jawa. Artinya interaksi komunikasi yang terjadi terletak pada lingkup pedesaan. Interaksi komunikasi yang terjadi menggambarkan karakteristik sosial komunikasi masyarakat tradisional dalam balutan budaya Jawa. Budaya Jawa berperan penting dalam penggunaan bahasa yang digunakan oleh penutur terutama *Customer Service*. Bahasa yang digunakan ialah campur kode bahasa Indonesia dan bahasa Jawa dalam ragam semi formal. Bagaimanapun latar belakang budaya anggota, *Customer Service* selalu menerapkan campur kode dalam tuturannya. Campur kode bahasa Indonesia dan bahasa Jawa dilakukan sebagai bentuk penerapan nilai kesopanan dan saling menghargai sesuai dengan latar belakang sosial budaya *Customer Service* dan anggota. Penggunaan campur kode yang selalu dilakukan oleh penutur sebagai sarana mempermudah pemahaman dan pemaknaan pesan yang disampaikan dan dipertukarkan.

Hasil penelitian berdasarkan data pelayanan dari interaksi komunikatif *Customer Service* dan anggota yang dianalisis memiliki segmentasi komunikasi sebagai berikut. Pertama, interaksi diawali dengan konfirmasi keperluan dan identifikasi identitas anggota. Kedua, interaksi dilanjutkan dengan konfirmasi persyaratan, kesepakatan nominal pinjaman, hingga kesepakatan jenis angsuran. Biasanya dalam tahap ini terjadi negosiasi dari anggota kepada pihak koperasi. Ketiga, anggota akan diarahkan untuk melakukan pengecekan barang jaminan. Keempat, *Customer Service* memberi penjelasan secara rinci terkait permohonan pinjaman/kredit yang dilakukan oleh anggota. Pada tahap ini komunikasi sering didominasi oleh *Customer Service*. Kelima, komunikasi berlangsung dalam ragam bahasa semi formal yang disesuaikan dengan konteks terjadinya peristiwa komunikasi. Keenam, penggunaan simbol-simbol kebahasaan yang sederhana, penggunaan campur kode sesuai latar belakang budaya, dan nada bicara yang lembut sehingga mudah dipahami dan dapat mencapai kesepakatan.

Berdasarkan uraian tersebut, pola dan fungsi komunikasi yang dominan muncul ialah, transaksional/multi arah direktif dan representatif. Arah komunikasi terbentuk secara transaksional/multi arah dikarenakan melibatkan lebih dari dua pelaku komunikasi. Pelaku komunikasi yang terlibat dalam transaksi kredit ekonomi produktif di Koperasi Margo Mulyo adalah *Customer Service*, anggota satu sebagai pemohon, dan anggota dua sebagai saksi. Fungsi direktif sering dituturkan oleh *Customer Service* dalam bentuk kalimat perintah, permohonan, maupun meminta izin untuk mengatur tingkah laku anggota. *Customer Service* sering menuturkan kalimat perintah kepada anggota untuk melengkapi persyaratan dan melakukan tanda tangan. Fungsi representatif digunakan untuk saling bertukar informasi sesuai pengetahuan budaya yang dimiliki masing-masing penutur.

Anggota yang melakukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian, UMKM, dan industri kecil, terdapat perbedaan pelayanan secara umum dari *Customer Service*. Pada pelayanan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian, *Customer Service* langsung menawarkan jenis angsuran musiman dibanding bulanan. Hal ini dikarenakan pengetahuan budaya yang *Customer Service* ketahui ketika ada anggota yang melakukan permohonan

pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian selalu dikaitkan dengan masa panen, sehingga proses komunikasi pada segmen konfirmasi jenis angsuran cenderung tidak terlalu panjang. Proses penjelasan mengenai jenis angsuran tidak terlalu intensif. Hal itu dikarenakan kedua belah pihak telah mengetahui pengetahuan budaya yang sama. Pada permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan UMKM dan industri kecil sering melibatkan kepala koperasi dalam pengambilan keputusan mengenai nominal pinjaman/kredit. Peran kepala koperasi mempertegas nominal pinjaman/kredit harus sesuai dengan usaha yang akan atau sedang dijalankan dengan barang jaminan. Artinya, dalam proses komunikasi penekanan terhadap kesepakatan nominal berjalan intensif. *Customer Service* juga dituntut untuk dapat memiliki hubungan emosional dengan mengungkapkan kalimat yang tegas, jelas, dan realistis. Hal ini dilakukan agar dalam proses negosiasi tidak ada salah satu pihak yang merasa keberatan terhadap kesepakatan yang hendak diambil.

Interaksi komunikatif dalam transaksi kredit ekonomi produktif di institusi Koperasi Margo Mulyo Ambulu menggambarkan bahwa di ranah tradisional pelaku-pelaku ekonomi juga menerapkan nilai-nilai yang ada dalam interaksi komunikasi dengan mitra ekonomi. Hal tersebut dapat dilihat dari kejujuran dan keterbukaan, sikap sopan, dan keterarahan proses pelayanan untuk mencapai pelayanan yang prima. Berdasarkan uraian di atas, dapat diungkap tema budaya yang ada. Tema budaya tersebut ialah “Nilai-nilai kejujuran dan kesopanan sebagai bentuk tanggung jawab dalam menjaga keterarahan pelayanan transaksi kredit ekonomi produktif untuk mencapai keefektifan pelayanan publik di koperasi”.

Setelah melakukan penelitian di lapangan dan menganalisis teks yang berdasarkan kenyataan sosial. Peneliti mengungkapkan bahwa, pemilihan penggunaan bahasa sangat mempengaruhi kemampuan berkomunikasi seseorang. Berdasarkan penelitian ini, semakin tinggi penguasaan bahasa dari *Customer Service*, maka semakin baik kemampuan komunikasi dalam proses pelayanannya kepada anggota. Penguasaan bahasa yang dilakukan oleh *Customer Service* disesuaikan dengan latar belakang budaya anggota, sehingga dapat membantu

pemahaman dan pemaknaan pesan dalam pelayanan yang sedang berlangsung. Artinya, semakin bijak pemilihan penggunaan bahasa *Customer Service*, akan semakin baik kemampuan komunikasinya, sehingga pemaknaan dan pemahaman sebuah pesan yang disampaikan kepada anggota dalam proses pelayanan pinjaman/kredit ekonomi produktif semakin mudah.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian lapangan dan hasil analisis data-data percakapan peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut.

### 5.2.1 Saran Akademis

Pada bidang akademik, penelitian ini hanya meneliti sebagian interaksi komunikatif di beberapa pelayanan yang diberikan di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian mendalam di pelayanan yang belum diteliti pada penelitian ini secara spesifik, misalnya pelayanan di segmentasi pengajuan simpanan/tabungan, perpanjangan waktu pelunasan kredit, dan penagihan anggota yang mengalami kemacetan dalam membayar angsuran.

### 5.2.2 Saran bagi Koperasi Margo Mulyo

Adapun saran yang ditujukan kepada Koperasi Margo Mulyo sebagai lokasi penelitian dapat peneliti jabarkan sebagai berikut:

1. *Customer Service* diharapkan mampu mengolah kemampuan penguasaan bahasa yang disesuaikan dengan latar belakang sosial budaya anggota agar menciptakan keakraban sosial, sehingga pesan yang disampaikan dalam pelayanan dapat mudah dipahami.
2. Demi menciptakan pelayanan yang lebih baik lagi, peneliti memberikan saran kepada pihak Koperasi Margo Mulyo Ambulu untuk memberikan *greeting* atau salam pembuka sebelum menanyakan keperluan anggota. Hal ini dilakukan agar terbentuk penilaian dan pandangan yang lebih baik terhadap pelayanan di Koperasi Margo Mulyo.

3. Perlu dibuat papan alur pelayanan khusus untuk transaksi kredit agar peserta tidak kebingungan ketika telah berada di dalam ruangan atau mengenai proses selanjutnya dari proses pelayanan transaksi kredit.
4. Perlu dibuatkan sejenis papan pengumuman yang ditempel pada dinding Koperasi Margo Mulyo sebagai bentuk sosialisasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan dalam pengajuan permohonan pinjaman/kredit. Perlu juga adanya kepemilikan mesin fotokopi sendiri. Kedua hal ini dilakukan agar anggota tidak bolak-balik keluar-masuk koperasi dengan alasan ada persyaratan yang tertinggal.
5. Perlu dibuat adanya *tagline* tentang keunggulan sebagai identitas Koperasi Margo Mulyo.

Dengan beberapa saran tersebut diharapkan dapat menambah pelayanan di Koperasi Margo Mulyo Ambulu ke arah yang lebih baik lagi demi tercapainya pelayanan yang prima dan tujuan bersama sebagai sebuah organisasi yang mengedepankan kesejahteraan anggotanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chaer, Abdul & Leonie Agustina. 1995. Sociolinguistik Suatu Pengantar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto. 2014. Teori Komunikasi. Malang: Gunung Samudra.
- Daryanto, Agus. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, Uchjana. 2013. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Hendar dan Kusnadi. 2005. Ekonomi Koperasi. Jakarta: Lembaga Penerbit FE UI.
- Hidayati. 2014. “Kompetensi Komunikatif”, dalam jurnal Al-Risalah 14(4): 56-57.
- Ibrahim, Syukur. 1994. Panduan Penelitian Etnografi Komunikasi. Surabaya. Usaha Nasional.
- Imanita, Atik. 2017. “Pola-pola Komunikasi dalam Interaksi Jual Beli di Toko Konveksi Pasar Tanjung Kota Jember: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi. Skripsi”. Tidak diterbitkan. Jember: Universitas Jember.
- Kusnadi. 2018a “Paradigma Interpretif dalam Kajian Antropolinguistik”; dalam Novi Anoegrayekti, Heru S.P. Saputra, Titik Maslikatin, dan Sudartomo Macaryus [Ed]. Sastra dan Perkembangan Media. Yogyakarta: Ombak, hal.577-593.
- Kusnadi. 2018b. “Kritik atas Penggunaan Metode Linguistik Struktural untuk Analisis Teks dalam Kajian Linguistik Interdisiplin”, dalam Novi Anoegrayekti, Heru S.P. Saputra, Titik Maslikatin, dan Zahratul Umniyyah [Ed]. Teori Kritis dan Metodologi: Dinamika Bahasa, Sastra, dan Budaya. Yogyakarta: Kepel Press, hal. 119-128.
- Kusnadi. 2019. Pengantar Etnografi Komunikasi. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Kusnadi. 2021. Penulisan Skripsi Etnografi Komunikasi Struktur Materi dan Penjelasannya. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Kuswarno, Engkus. 2011. Etnografi Komunikas. Bandung: Widya Padjajaran.

- Laksmi. 2017. "Teori Interaksionisme Simbolik dalam Kajian Ilmu Perpustakaan & Informasi", dalam *Jurnal Pustabiblia* 14(4): 124.
- Masruroh, Ulfa. 2019. "Interkasi Komunikatif antara Penjual dan Pembeli Etnik Osing di Pasar Tradisional Singojuruh Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Skripsi. Tidak diterbitkan. Jember. Universitas Jember.
- Meika. 2017. "Pengaruh Pengawasan terhadap Disiplin Kerja Karyawan pada Koperasi Margo Mulyo Ambulu, Kabupaten Jember", dalam *Jurnal E-Sospol* 14(4): 151.
- Moleong, Lexy J. 1994. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ngalimun. 2018. *Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurlaily, Ulfi Nafi'ah. 2018. "Pola Interaksi Gadai di Kantor Pegadaian Cabang Genteng, Kabupaten Banyuwangi: Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Skripsi. Tidak diterbitkan. Jember. Universitas Jember.
- Ramdana, Fitri. Dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ritzer, George dan Goodman, Douglas J. 2004. *Teori Sosiologi Modern*. Jakarta: Pranada Media.
- Sattar. 2017. *Buku Ajar Ekonomi Koperasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Silviani, Irene. 2020. *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: Scorpio Media Pustaka.
- Sitio, Arifin dan Haloman Tamba. 2001. *Koperasi: Teori dan Praktik*. Jakarta: Erlangga.
- Spradley, James P. 1997. *Metode Etnografi*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- West, Richard & Turner H. Lynn. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humaika.

LAMPIRAN

LAMPIRAN A. SURAT IZIN MELAKUKAN PENELITIAN

  
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU BUDAYA**  
Alamat Jalan Kalimantan 37 Kampus Tegal Boto Kotak Pos 185  
Telepon (0331) 337188 Fax. (0331) 332738. Jember 68121

Nomor : 629/UN25.1.6/PL/2021  
Lampiran : -  
Hal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Koperasi Margo Mulyo  
Jl.Semeru no.18, Tegalsari, Ambulu, Kabupaten Jember  
di Jember

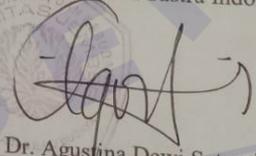
Dengan ini, kami Ketua Jurusan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jember,  
memberitahukan bahwa mahasiswa di bawah ini:

nama : Warda Septi Ani  
NIM : 160110201012  
jurusan : Sastra Indonesia

akan melaksanakan penelitian di Kantor Koperasi Margo Mulyo Jl.Semeru no.18, Tegalsari,  
Ambulu, Kabupaten Jember. Penelitian tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi dan  
mengumpulkan data dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (penyusunan skripsi).

Sehubungan dengan itu, kami mohon Bapak/Ibu berkenan mengizinkan mahasiswa tersebut  
untuk melakukan penelitian tersebut.

Demikian permohonan kami, dan atas kebijaksanaan yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan  
terimakasih.

Jember, 15 Februari 2021  
Ketua Jurusan Sastra Indonesia,  
  
Dr. Agustina Dewi Setyari, SS, M.Hum.  
NIP 197708182003122002

**LAMPIRAN B. SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN  
PENELITIAN**



**KOPERASI  
"MARGO MULYO"**  
BH. NO. 14/BH/436.315/2.2N/2002  
Tgl. 23 Mei 2002  
Jl. Semeru No. 18 Telp. 0336-885480 Tegalsari - Ambulu - Jember

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertandatangan, di bawah ini, saya;

Nama : SUTEDJO.  
Jabatan : Ketua

Menerangkan bahwa Mahasiswa dimaksud :

Nama : WARDA SEPTI ANI.  
NIM : 160110201012  
Program Studi : Sastra Indonesia  
Fakultas : Ilmu Budaya  
Perguruan Tinggi : Universitas Jember

Telah melaksanakan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam Margo Mulyo Ambulu Jl. Semeru no. 18, Ambulu, Kab. Jember dengan tema "Transaksi Kredit Ekonomi Produktif Antara Customer Service dan Anggota Koperasi Margo Mulyo di Kecamatan Ambulu, Kabupaten Jember : Suatu Tinjauan Etnografi Komunikasi". Periode pengamatan mulai dari 15 Februari 2021 sampai dengan 02 Agustus 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagai syarat penyusunan skripsi yang bersangkutan.

Ambulu, 02 Agustus 2021.

KOPERASI MARGO MULYO  
Ketua  
  
SUTEDJO.



**LAMPIRAN C. PEDOMAN WAWANCARA**

A. Untuk *Customer Service*

1. Apa saja kendala yang sering dialami oleh anggota?
2. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
3. Bagaimana cara mengambil kesepakatan dalam permohonan pinjaman/kredit?
4. Bagaimana cara membuat anggota sering melakukan transaksi di Koperasi Margo Mulyo Ambulu?
5. Apa tujuan meminta biodata lengkap dari anggota?
6. Mengapa harus menyertakan saksi yang masih dalam satu KK dalam permohonan pinjaman/kredit?
7. Apakah sering terjadi negosiasi dengan anggota?
8. Apa fungsi adanya kartu identitas anggota?
9. Bagaimana koordinasi antara CS dengan kepala koperasi dalam melayani anggota?
10. Jenis pelayanan apa saja yang menjadi tugas CS?
11. Apa saja jenis angsuran yang ditawarkan oleh Koperasi Margo Mulyo kepada anggota?
12. Barang apa yang sering dijadikan jaminan dalam melakukan permohonan pinjaman/kredit?

B. Untuk anggota

1. Siapakah nama Bapak/Ibu?
2. Berapa usia Bapak/Ibu?
3. Apa pekerjaan Bapak/Ibu?
4. Bagaimana sistem pelayanan yang dilakukan oleh pegawai koperasi?
5. Apakah alur permohonan pinjaman/kredit cukup jelas untuk dapat dipahami?
6. Apakah Bapak/Ibu memahami penjelasan yang diungkapkan CS?

7. Apakah terdapat keluhan dalam sistem pelayanan?
8. Mengapa Bapak/Ibu percaya kepada Koperasi Margo Mulyo Ambulu?
9. Seberapa sering Bapak/Ibu melakukan transaksi kredit?
10. Apa alasan Bapak/Ibu melakukan permohonan pinjaman/kredit?
11. Bagaimana kesan setelah melakukan transaksi di Koperasi Margo Mulyo?

C. Untuk kepala koperasi

1. Bagaimana sistem kerja Koperasi Margo Mulyo Ambulu?
2. Bagaimana cara memaksimalkan kinerja pegawai untuk mencapai target?
3. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendorong sistem kerja?
4. Bagaimana koordinasi Bapak dengan CS dalam proses pelayanan?
5. Barang jaminan apa saja yang boleh dijadikan jaminan dalam permohonan pinjaman/kredit?
6. Apa saja syarat yang dibutuhkan untuk dapat melakukan permohonan pinjaman/kredit?
7. Koperasi Margo Mulyo Ambulu melayani apa saja selain pinjaman/kredit?
8. Apa saja tugas dari masing-masing loket yang ada?

**LAMPIRAN D. DATA INFORMAN**

**Data informan 1**

Nama : Niken  
Usia : 25 tahun  
Jenis kelamin : perempuan  
Pekerjaan : Customer Service

**Data informan 2**

Nama : Sutedjo  
Usia : 60 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Kepala Koperasi

**Data informan 3**

**Anggota**

Nama : Hadi  
Usia : 50 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Petani

**Data informan 4**

**Anggota**

Nama : Sugito  
Usia : 52 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Petani

**Data informan 5**

**Anggota**

Nama : Imam Mahrus  
Usia : 41 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Petani

**Data informan 6**

**Anggota**

Nama : Siti Maemunah

Usia : 40 tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang makanan dan minuman ringan

**Data informan 7**

**Anggota**

Nama : Yanto

Usia : 45 tahun

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Pedagang nasi pecel

**Data informan 8**

**Anggota**

Nama : Anik

Usia : 32 tahun

Jenis kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Pedagang baju

**Data informan 9**

**Anggota**

Nama : Imam Supardi

Usia : 35 tahun

Jenis kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Pembuat bihun

**Data informan 10**

**Anggota**

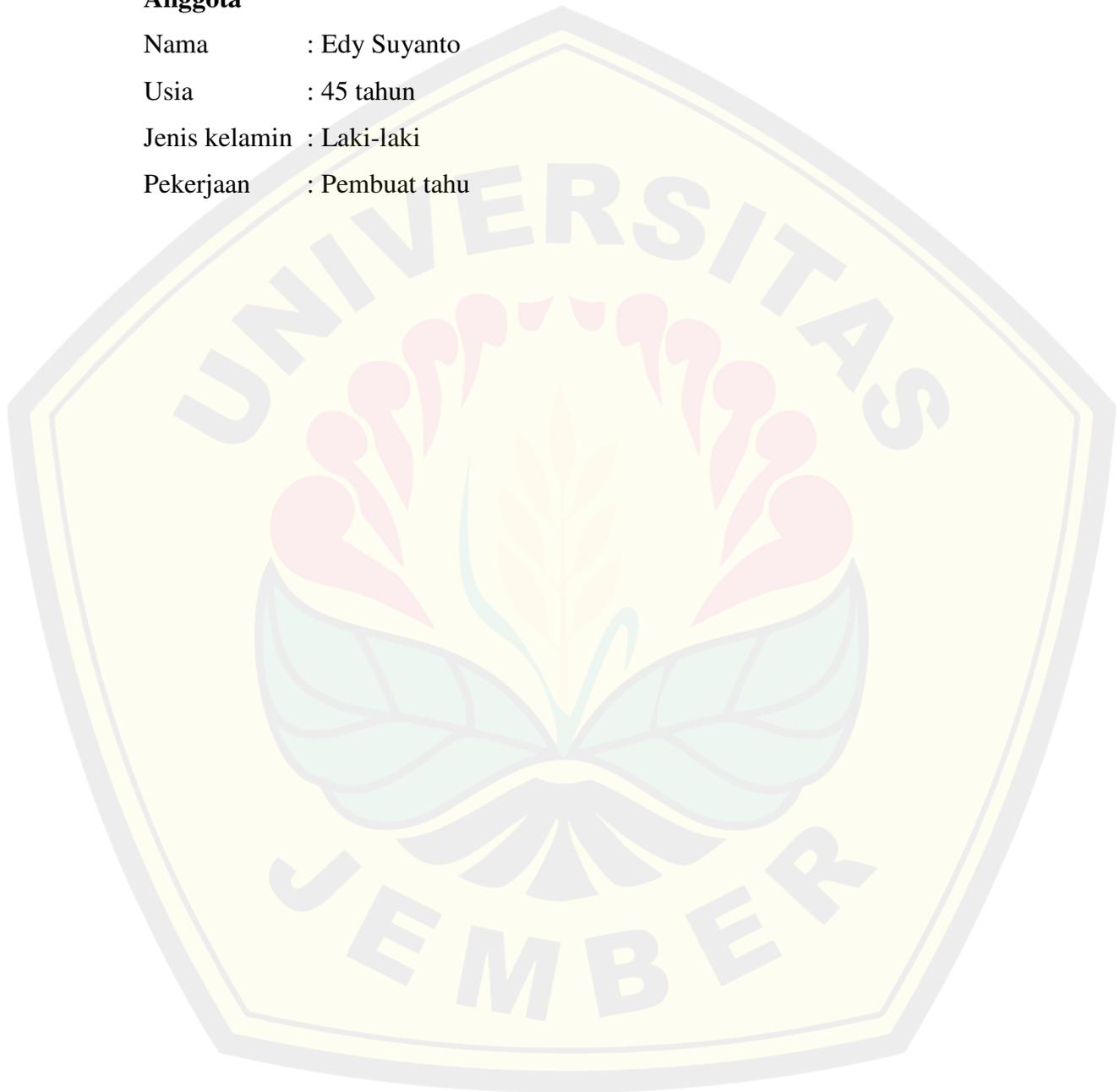
Nama : Abu Bakar

Usia : 50 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Pengrajin genteng

**Data informan 11**

**Anggota**

Nama : Edy Suyanto  
Usia : 45 tahun  
Jenis kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Pembuat tahu



**LAMPIRAN E. DATA PELAYANAN PEROMOHONAN PINJAMAN  
ATAU KREDIT UNTUK KEPERLUAN PERTANIAN**

**DATA A1****Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Rabu, 24 Februari 2021 pukul 11.34 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, kemudian duduk di kursi tunggu tepat di serong kiri dari meja kerja CS. CS yang bertugas hanya satu orang dan ia adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. CS berdiri dengan tatapan mata tertuju pada anggota tersebut. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang berada tepat di hadapannya, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Anggota yang menjadi pemohon pinjaman/kredit adalah seorang laki-laki berusia 50 tahun. Tujuan dari interaksi komunikasi tersebut yaitu anggota ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa dialek Ambulu.

1. A1 dan A2 : [Membuka pintu, berjalan menuju kursi tunggu dan duduk]
2. CS : *Mangga Pak!* [berdiri dan senyum]
3. A1 : [Menuju CS]
4. A2 : [tetap di kursi tunggu]
5. CS : *Mangga Pak, ada yang bisa saya bantu?* [mempersilakan duduk]
6. A1 : Mau mengajukan [duduk]
7. CS : Oh iya, sebentar *nggih*.
8. A1 : Iya
9. CS : Oh ya, STNK Pak sama KK!
10. A1 : [Menyerahkan STNK dan KK]
11. CS : Ini motornya punya sendiri?
12. A1 : [Mengangguk]
13. CS : Butuh berapa ini Pak? [mengamati STNK]
14. A1 : Lima
15. CS : Emm Ibunya ikut? [wajah sedikit ragu]
16. A1 : Ikut [menoleh ke arah kursi tunggu]
17. CS : *Niki* bisanya dua koma lima *nggih*
18. A1 : *Nggih pun*
19. CS : *Nggih* gimana?
20. A1 : *Nggih* gak pa-pa
21. CS : *Njenengan* fotokopi dulu dua-duanya di sebelah *niki wonten*. Jalan kaki *mawon*. [Menunjuk ke arah sebelah kiri kantor]
22. A1 : [Menyerahkan berkas yang sudah difotokopi ke CS]
23. CS : Struknya yang asli *teng njenengan nggih?*

24. A1 : *Nggih* [menyerahkan BPKB]  
 25. CS : Sepedahnya *samian beto* Pak? [menerima BPKB]  
 26. A1 : *Nggih niku* [menunjuk ke arah parkir]  
 27. CS : *Damel musiman?*  
 28. A1 : *Nggih musiman*  
 29. PP : [Menghampiri anggota] mohon maaf Pak bisa pijam kunci motornya sebentar?  
 30. A1 : [Menyerahkan kunci motor] *mangga* Pak!  
 31. PP : *matur nuwun* Pak [meninggalkan anggota dan menuju barang jaminan yang tadi sudah ditunjuk oleh anggota untuk melakukan pengecekan]  
 32. CS : *Ajenge damel nopo* Pak? [sambil mencatat berkas-berkas]  
 33. A1 : Ngemes  
 34. CS : Nomor hapenya?  
 35. A1 : Dibawa Ibu  
 36. CS : Yaudah nanti dulu aja *nggih*. Tanda tangan dulu! [menunjuk berkas yang sudah CS siapkan]  
 37. A1 : [Melakukan tanda tangan] *Sampun*  
 38. CS : *Nggih pinarak riyen!*  
 39. CS : Pak Hadi [memanggil anggota]  
 40. A1 : [Menghampiri CS]  
 41. CS : Sekalian sama Ibunya Pak!  
 42. A2 : [Menghampiri CS]  
 43. CS : Pak Hadi, pinjamnya dua juta lima ratus ribu rupiah, administrasi enam puluh lima ribu sisanya dua juta empat ratus tiga puluh lima ribu. Tanda tangan di sini, kasih nama terang! [menunjuk berkas yang ada di depan CS dan anggota]  
 44. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 45. CS : *Nggih sampun* gantian ibunya sekarang. Tanda tangan di sini Bu, diberi nama terang!  
 46. A2 : Di sini?  
 47. CS : Iya  
 48. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 49. CS : Pembayarannya musiman *nggih* Pak. Jadi kalau selama empat bulan angsuran harus sudah lunas. Kalau belum bisa melunasi, bisa datang lagi ke sini untuk melakukan permohonan perpanjangan angsuran. Nanti, ada biaya administrasinya lagi tapi, tidak sebesar yang sekarang. Tapi kalau dalam waktu empat bulan sudah bisa dilunasi ya tidak perlu melakukan perpanjangan. Bapak Ibu paham?  
 50. A1 dan A2 : *Nggih* paham, insyaallah bisa lunas tepat waktu [mengangguk]  
 51. CS : Ini saya buat kartu anggota. Soalnya ini *njenengan* bagus sudah mulai 2020. Cuma *njenengan* lama gak ke sini ya. ini peraturan baru dari pusat Pak, Bu. Fungsinya kartu ini sejenis kartu identitas bagi anggota koperasi secara sah. Ini pembuatan kartunya ada biaya sebesar dua puluh ribu. Mau diambillan uang ini atau *njenengan* bayar sendiri?  
 52. A2 : Ini ada uang dua puluh ribu Mbak [menyerahkan selebar uang dua puluh ribuan kepada CS]

53. CS : Oh iya, saya terima ya uangnya. Oh iya nomor teleponnya berapa tadi Bu?
54. A2 : [Membuka telepon, kemudian membacakan nomor]
55. CS : Tanda tangan di sini Pak! [mencatat nomor telepon kemudian menunjuk kartu anggota]
56. A1 : [Melakukan tanda tangan]
57. CS : *Nggih sampun*. Bapak Ibu silakan ditunggu lagi. Setelah ini, proses selanjutnya langsung mengambil uangnya di kasir ya.
58. A1 : *Nggih Mbak, matur nuwun*
59. CS : Sama-sama Bapak, Ibu.
60. A1 dan A2 : [Menuju kursi tunggu].

## DATA A2

### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Rabu, 24 Februari 2021 pukul 13.54 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, kemudian langsung menuju CS. Anggota tersebut merupakan suami istri. Anggota yang menjadi pemohon adalah seorang laki-laki berusia 52 tahun. CS yang bertugas hanya satu orang dan merupakan seorang perempuan berusia 24 tahun. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang berada tepat di hadapannya, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Pada tahap awal anggota lupa tidak membawa KTP sebagai syarat permohonan pinjaman. KTP harus diambil terlebih dahulu agar proses permohonan pinjaman dapat terselesaikan. Tujuan dari interaksi komunikasi tersebut yaitu anggota ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

1. A1 dan A2 : [Membuka pintu utama, kemudian berjalan menuju CS]
2. CS : *Mangga Pak* [mempersilakan anggota untuk duduk]
3. A1 dan A2 : [Duduk di kursi yang ada di depan CS]
4. CS : *Ajenge nopo* Bapak, Ibu?
5. A1 : Mau pinjam Mbak
6. A2 : [Sibuk mencari sesuatu di dalam tas, kemudian mengambil sebuah telepon selular dan terlihat sedang menghubungi seseorang].
7. CS : KTP sama STNKnya mana?
8. A2 : [Menyerahkan STNK]
9. CS : KTPnya?
10. A2 : Ini masih diambil [mengetikkan telepon genggamnya]
11. CS : Butuh berapa Pak?
12. A1 : Enam
13. CS : Enam? Motornya beat ya?
14. A1 : Iya
15. CS : Hidup tapi Pak?
16. A1 : Hidup
17. CS : Sepedahnya dibawa?

18. A1 : Iya itu dibawa [menunjuk ke arah parkiran]  
 19. CS : Sebentar ya [CS meninggalkan anggota kemudian melakukan komunikasi dengan penaksir dan kepala koperasi]  
 20. CS : [Berjalan menuju meja kerjanya kemudian duduk] Bu, ini bisanya hanya dua koma lima.  
 21. A1 : Ha? Dua koma lima mbak?  
 22. CS : *Nggih* Pak  
 23. A2 : Duh, *entoke saitik ngene. Gak nutut.*  
 24. CS : *Nggih* soalnya platnya DK Bu, *pripun?*  
 25. A1 : *Nggih pun*  
 26. CS : *Nggih* Pak, *mangga* ditunggu dulu  
 27. A1 dan A2 : *Nggih* [kemudian berdiri dan duduk di kursi tunggu]  
 28. A2 : [Meninggalkan ruang koperasi dan berjalan ke arah pinggir jalan, kemudian masuk kembali dan menyerahkan KTP kepada CS] ini Mbak.  
 29. CS : Oh *nggih*, sekalian sama BPKBnya Bu!  
 30. A2 : Ini [menyerahkan BPKB]  
 31. CS : *Mangga* ditunggu lagi.  
 32. CS : Pak Sugito [memanggil Bapak Sugito]  
 33. A1 : [Menghampiri CS]  
 34. CS : Bapak, silakan ini syaratnya difotokopi semua dua kali ya. fotokopian ada di sebelah sini, bisa jalan kaki saja.  
 35. A1 : Oh iya Mbak  
 36. CS : *Nggih*, nanti kalau sudah langsung diserahkan ke saya ya.  
 37. A1 : *Nggih* Mbak  
 38. A1 : Ini Mbak [menyerahkan semua syarat beserta fotokopiannya kepada CS]  
 39. CS : Oh *nggih*, *mangga* ditunggu lagi Bapak.  
 40. A1 : [Berdiri menuju kursi tunggu.  
 41. CS : Pak Sugito [memanggil anggota]  
 42. A1 dan A2 : [Menghampiri CS]  
 43. CS : Pak Sugito, *mangga* Bu. Ini dibayarnya pakai yang jenis apa Bu? [mempersilakan duduk]  
 44. A2 : Musiman aja Mbak  
 45. CS : Oh *nggih* ini pinjamnya dua juta lima ratus ribu rupiah, dipotong administrasi sebesar enam puluh lima ribu rupiah, jadi sisahnya dua juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. Dibayarnya secara musiman *nggih*. *Mangga* Ibu dan Bapak tanda tangan dulu di sini dan dikasih nama terang *nggih* [menunjuk berkasi-berkas yang ada di meja]  
 46. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 47. CS : *Nggih sampun*, gantian Ibunya tanda tangan di sini Bu! [menunjuk berkas-berkas yang ada di meja]  
 48. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 49. PP : Permisi, *mangga* Bapak ikut saya  
 50. A1 : Oh *nggih*  
 51. CS : Sudah selesai Bu. Silakan ditunggu kembali proses selanjutnya *njenengan* ke kasir *nggih*. Tunggu namanya dipanggil dulu.  
 52. A1 : [Kembali dari parkiran menuju CS] *wes mari* Bu?

53. A2 : *Wis*, terima kasih ya Mbak  
 54. A1 : Terima kasih Mbak [menganggukkan kepala]  
 55. CS : Sama-sama Pak, Bu. *Mangga!* [tersenyum]  
 56. A1 dan A2 : [Berjalan menuju kursi tunggu].

### DATA A3

#### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Jumat, 5 Maret 2021 pukul 10.14 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki Koperasi Margo Mulyo melalui pintu utama, kemudian langsung menuju CS. Anggota tersebut merupakan suami istri. Pemohon dalam transaksi adalah seorang laki-laki berusia 41 tahun. CS yang bertugas hanya satu orang. CS merupakan perempuan berusia 24 tahun. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang berada tepat di hadapannya, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Tujuan dari interaksi komunikasi tersebut yaitu anggota ingin mengajukan permohonan pinjaman/kredit untuk keperluan pertanian. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa dialek Ambulu.

1. CS : *Nopo* Pak? *mangga!* [mempersilakan duduk]
2. A1 : Mau pinjam [duduk di kursi]
3. CS : Dari mana?
4. A1 : Pontang
5. CS : STNK sama BPKB?
6. A1 : [Menyerahkan STNK dan BPKB]
7. CS : KTPnya?
8. A1 : [Menyerahkan KTP]
9. CS : Ini mau pinjam berapa?
10. A1 : Empat juta
11. CS : Ini syarat dan KTPnya difotokopi dulu *nggih*, punya Ibu juga
12. A1 : Oh iya
13. CS : Ini di sebelah sini ada fotokopian Pak [menunjuk ke arah luar]
14. A1 : [Berjalan keluar ruangan untuk fotokopi]
15. A1 : [Berjalan menuju CS] *Kulo* bayarnya musiman aja *nggih* Pak. *Ben gak mumet.* [Tertawa sambil menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi kepada CS]
16. CS : Saya terima *nggih* Pak
17. KP : *Nggih mangga sedeng* panen
18. CS : Pinjamnya empat juta rupiah ya dipotong administrasi 120 ribu. KTPnya ini saja Pak?
19. A1 : *Nggih*
20. CS : Musiman, empat bulan *nggih* Pak. Pernah ke sini *njenengan?*
21. A2 : Pelanggan Mbak dulu
22. CS : Nomor hapenya Pak?
23. A1 : [Menyebutkan nomor telepon]

24. CS : Tanda tangan di sini dulu, *mangga* [menunjuk berkas di meja]  
 25. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 26. CS : Ya ditunggu dulu Pak, *mangga!*  
 27. PP : [Berdiri dari tempat duduknya kemudian menatap A1 dan menganggukkan kepala] *mangga!*  
 28. A1 : [Menuju parkir bersama pegawai koperasi bagian pengecekan untuk melakukan pengecekan mobil]  
 29. A2 : [Duduk di kursi tunggu]  
 30. CS : Pak Imam Mahrus [memanggil anggota]  
 31. A1 dan A2 : [Menghampiri CS]  
 32. CS : Pak Imam Mahrus pinjamannya empat juta rupiah, dipotong seratus dua puluh ribu rupiah, sehingga uang yang diterima tiga juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah. Dibayar musiman ya Pak.  
 33. A1 dan A2 : [Mengangguk]  
 34. CS : Pak ini ada peraturan baru jadi kalau pinjam di sini ada buku simpanan dan wajib punya sebagai identitas. Untuk biayanya dua puluh ribu rupiah. Mau dipotong dari uang ini atau bayar sendiri?  
 35. A2 : Potong saja Mbak  
 36. CS : *Nggih*, kalau gitu tanda tangan di sini dulu Bapak. [menunjuk berkas perjanjian]  
 37. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 38. CS : Sudah, gantian Ibunya  
 39. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 40. CS : Sekarang Bapaknya tanda tangan di sini [menunjuk kartu anggota].  
 41. A1 : [Melakukan tanda tangan] sudah Mbak?  
 42. CS : *Sampun*, silakan ditunggu lagi *nggih*. Nanti dipanggil sama kasir.  
 43. A1 : Terimakasih *nggih* Mbak [Berdiri menuju kursi tunggu]  
 44. CS : [Menganggukkan kepala dan tersenyum]  
 45. A2 : *Mangga* Mbak [tersenyum sembari berdiri dan menuju kursi tunggu]  
 46. CS : *Mangga, mangga* Bu [tersenyum]

**LAMPIRAN F. DATA PELAYANAN PEROMOHONAN PINJAMAN  
ATAU KREDIT UNTUK KEPERLUAN UMKM**

**DATA B1****Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Rabu, 24 Februari pukul 11.08 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang perempuan dan ia datang bersama dengan suaminya. Pemohon dalam transaksi ini adalah seorang perempuan berusia 40 tahun yang berprofesi sebagai pedagang makanan dan minuman ringan. Anggota membuka pintu kemudian duduk di kursi tunggu. CS sedang melayani anggota lain. Setelah selesai dengan pelayanannya terhadap anggota lain, CS mempersilakan anggota. Anggota datang kepada CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa. CS adalah seorang perempuan berusia 24 tahun dan sedang bertugas sendirian.

1. CS : [Berdiri] *ajenge nopo* Bu? Pengajuan?
2. A1 : *Nggih*
3. CS : *Nggih mangga* duduk sini! [mempersilakan anggota]
4. A1 : [Mengangguk dan menghampiri CS]
5. CS : *Mangga*. KTPnya dibawa bu? *Pinarak riyen nggih*. Sepedahnya dibawa?
6. A1 : Bawa Mbak, ini! terus itu motornya di situ ( menyerahkan KTP dan menunjuk motor di parkir)
7. CS : Difotokopi *riyen* bu di sebelah *nggih*? KTP, STNK, BPKB, semuanya difotokopi rangkap dua.
8. A1 : *Nggih* [mengangguk].
9. A1 : Ini Mbak! [menghampiri CS dan menyerahkan fotokopian persyaratan]
10. CS : Mau pinjam berapa Bu?
11. A1 : Satu juta aja Mbak
12. CS : Untuk keperluan apa Bu?
13. A1 : *Nambahi gae kulakan iki loh* Mbak
14. CS : Oh jualan Ibu
15. A1 : *Halah nggih*, warung *cilik-cilikan* Mbak
16. CS : Ya sudah ditunggu lagi Bu
17. A1 : [Berdiri menuju kursi tunggu].
18. CS : Bu Siti Maemunah!
19. A1 : [Menghampiri CS]
20. CS : Tanda tangan dulu, bu. Nomor hapenya ada?
21. A1 : 085331895168 [menyebutkan nomor telepon]
22. CS : *Mangga* [menyerahkan berkas untuk ditanda tangani]
23. A1 : [Melakukan tanda tangan]
24. CS : Bapaknya boleh dipanggil Bu?
25. A1 : *Rene* [memanggil A2]

26. A2 : [Kembali dari parkir dan menghampiri CS]  
 27. CS : *Sampun nggih*. Bu Siti. Pinjamannya satu juta dipotong biaya administrasi enam puluh lima ribu. Jadi, sisa sembilan ratus tiga puluh lima ribu. Ini bayarnya musiman ya?  
 28. A1 : Iya  
 29. CS : *Nggih* musiman beda sama bulanan ya Bu. Kalau musiman dicicilnya harus lunas selama empat bulan.  
 30. A1 : Nanti kalau bayar angsurannya melambat gimana mbak?  
 31. CS : Nah, itu bisa melakukan perpanjangan. Jadi jatuh temponya tanggal 24 bulan enam itu waktunya pelunasan. *Cuman*, semisal *njenengan* waktu jatuh tempo uangnya masih belum cukup untuk melunasi boleh diperpanjang. Nanti bayar biaya administrasi lagi. Cuma lebih murah. Bunganya tiap bulannya sebesar tiga puluh lima ribu, kalau *njenengan* rajin bayar setiap tanggal 24 ada potongan lima ribu. Kalau bunganya dibayar diakhir semua boleh apa *nggak* mbak? Boleh, *njenengan* tinggal kalikan empat *nggih*.  
 32. A1 : Oh *nggih* [mengangguk]  
 33. CS : Tanda tangan di sini Bu!  
 34. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 35. CS : *Sampun*, gantian bapaknya!  
 36. A2 : [Melakukan tanda tangan].  
 37. A2 : [Menghampiri CS]  
 38. PP : Permisi, Pak maaf, mari ikut saya dulu sebentar  
 39. A2 : Oh *nggih* [beranjak dari tempat duduk]  
 40. CS : *Nggih pinarak* dulu lagi!  
 41. A1 : Sudah Mbak?  
 42. CS : *Sampun*, setelah ini *njenengan* dipanggil kasir untuk ambil uangnya ya  
 43. A1 : Oh iya, terimakasih ya Mbak  
 44. CS : Sama-sama  
 45. A2 : *Mangga* [tersenyum]  
 46. CS : *Mangga* Bapak [tersenyum]  
 47. A1 dan A2 : [Menunggu di kursi tunggu].

## DATA B2

### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Selasa, 2 Maret 2021 pukul 13.10 di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota datang bersama istrinya. Anggota yang bertindak sebagai pemohon dalam transaksi ini adalah seorang laki-laki berusia 45 tahun. Pemohon adalah seorang pedagang nasi pecel. Saat itu situasi di Koperasi Margo Mulyo sedang sepi. Anggota masuk melalui pintu utama. Setelah menunggu di kursi tunggu, kemudian anggota disilakan oleh CS. Anggota datang menuju CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. CS yang bertugas hanya satu orang dan merupakan seorang perempuan berusia 24 tahun. Bahasa yang digunakan yaitu campur kode antara bahasa Indonesia dengan bahasa Jawa.

1. CS : *Njenengan nopo* Pak?
2. A1 : Mau mengajukan kredit
3. CS : *Mangga*, silakan! Dari mana? [menunjuk kursi]
4. A1 : Jember.
5. CS : STNK dan BPKBnya mana Pak? ini motornya milik sendiri?
6. A1 : Iya [sembari memberikan STNK dan BPKB kepada CS].
7. CS : Mau pinjam berapa Pak?
8. A1 : tiga setengah juta
9. CS : Saya tanyakan dulu *nggih* [menuju kepala koperasi]
10. A1 : Iya
11. CS : [CS kembali ke meja kerjanya] Ini motornya revo 2011, atas nama sendiri bisanya satu setengah juta Pak.
12. A1 : *Gak* bisa tiga setengah ya?
13. CS : *Gak* bisa soalnya harga pasarannya revo juga turun.
14. A1 : Kalau sertifikat?
15. CS : Saya tanyakan lagi *nggih* [bertanya kepada kepala koperasi]
16. CS : Sertifikat juga tidak bisa . Bapak pinjam untuk kepentingan apa *nggih*?
17. A1 : Nambahin modal usaha
18. KP : Usahanya apa Pak?
19. A1 : Dagang Pak, ya jual minuman, makanan, sama nasi pecel gitu.
20. KP : Usahanya sudah ada atau masih mau buat usaha?
21. A1 : Masih mau
22. KP : Ya bisanya segitu Pak, penaksir kami bilang harga pasaran untuk motor Revo juga sedang turun
23. A1 : Ya sudah tidak apa-apa.
24. CS : Yasudah Bapak fotokopi dulu persyaratannya *nggih*. Di sebelah sini ada. KK, KTP, dan STNK masing-masing satu lembar. Ibunya bisa ditunggu dulu ke kursi tunggu!
25. A1 : Iya [kemudian melakukan fotokopi]
26. A2 : Oh iya [mengangguk kemudian menuju kursi tunggu]
27. A1 : [Kembali dari foto kopi] Ini Mbak [sambil menyerahkan persyaratan kepada CS]
28. CS : *Nggih*, ditunggu dulu ya Pak.
29. A1 : Iya [mengangguk dan menuju kursi tunggu].
30. CS : Bapak Yanto
31. A1 dan A2 : [Menghampiri CS]
32. CS : Ini pinjamnya satu juta lima ratus ribu rupiah *nggih*, dipotong biaya administrasi sebesar enam puluh lima ribu, jadi terima uangnya satu juta empat ratus tiga puluh lima ribu rupiah. *Mangga* tanda tangan di sini dulu!
33. A1 : [Melakukan tanda tangan]
34. CS : Di sini juga Bapak diberi nama terang [menunjuk berkas perjanjian]
35. A1 : [Melakukan tanda tangan]
36. CS : Sudah, gentian ibunya sekarang yang tanda tangan. *Mangga* Bu, tanda tangan di sini diberi nama terang ya!

37. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 38. CS : Sudah, Bapak ini bayarnya mau bulanan atau musiman? Kalau bulanan ya selama satu tahun, kalau musiman bisa dibayar dalam jangka waktu empat bulan saja.  
 39. A1 : Bulanan aja Mbak  
 40. CS : Oke saya ulangi ya, pinjamnya satu juta lima ratus ribu rupiah. Dibayarnya bulanan, ditambah bunganya jadi tiap bulan Bapak bisa mengangsur sebesar seratus lima puluh lima ribu rupiah *nggih*. Kalau belum bisa melunasi bisa diperpanjang lagi nanti biaya administrasinya ditambah tapi lebih murah. Gitu ya Pak, Bu paham?  
 41. A1 dan A2 : Paham  
 42. CS : Ya sudah silakan ditunggu kembali *nggih*  
 43. CS : [Menoleh kepada bagian pengecekan barang jaminan] Mas ini udah boleh dicek motornya.  
 44. PP : Oh iya. Mari Pak!  
 45. A1 : [Mengikuti arahan PP]  
 46. A1 : [Kembali duduk di kursi tunggu]  
 47. CS : Sudah Pak?  
 48. A1 : Sudah Mbak  
 49. CS : Yasudah ditunggu namanya dipanggil kasir ya!  
 50. A1 : Iya Mbak, terima kasih ya  
 51. CS : Sama-sama.

### DATA B3

#### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Kamis, 18 Maret 2021 pukul 10.03 di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota datang sendiriran. Saat itu situasi di Koperasi Margo Mulyo sedang sepi. Anggota masuk melalui pintu utama. Anggota yang mengajukan permohonan dalam transaksi saat ini adalah seorang perempuan berusia 32 tahun. Anggota adalah seorang pedagang pakaian. Anggota langsung menuju CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Bahasa yang digunakan yaitu campur kode antara Bahasa Indonesia dengan Bahasa Jawa. CS yang bertugas seperti biasanya yakni satu orang. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun.

1. A1 : Mau pinjam [menghampiri CS dan menyerahkan tabungan sebagai jaminan]  
 2. CS : Berapa Bu? Lima juta?  
 3. A1 : Loh heh dua juta saja  
 4. CS : *Nanggung* Bu, *eman* saldonya loh banyak [tertawa]  
 5. A1 : *Wo tak ketak koen*  
 6. CS : [Mengamati tabungan sembari tertawa] Hehehe ya sudah Bu, difotokopi dulu ini dua kali sama KTP!  
 7. A1 : Di sebelah sini kan?  
 8. CS : *Nggih*.  
 9. A1 : [menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi]  
 10. CS : Bulanan *nggih* Bu?

11. A1 : iya  
12. CS : *Nggih* pun ditunggu dulu!.  
13. CS : Bu Anik, jaminannya simpanan ya? Pinjamnya dua juta rupiah dipotong biaya administrasi enam puluh lima ribu rupiah. Jadi nanti terima uangnya sebesar satu juta sembilan ratus tiga puluh lima ribu rupiah. Dibayarnya secara bulanan *nggih*.  
14. A1 : *Nggih*  
15. CS : *Mangga* tanda tangan di sini!  
16. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
17. CS : Sampun ditunggu lagi  
18. A1 : Makasih ya [tersenyum kemudian berjalan ke arah kasir]  
19. CS : Sama-sama Bu [tersenyum]



**LAMPIRAN G. DATA PELAYANAN PEROMOHONAN PINJAMAN  
ATAU KREDIT UNTUK KEPERLUAN INDUSTRI KECIL**

**DATA C1****Konteks**

Interaksi komunikasi terjadi pada Senin, 15 Maret pukul 11.08 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang laki-laki berusia 35 tahun dan ia datang sendirian. Anggota membuka pintu kemudian duduk di kursi tunggu. CS sedang melayani anggota lain. Setelah selesai dengan pelayanannya terhadap anggota lain, CS mempersilakan anggota. Anggota datang kepada CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. .

1. CS : Ada yang bisa dibantu mas?
2. A1 : Mau pinjam
3. CS : Pinjam berapa?
4. A1 : Empat juta [menyerahkan BPKB]
5. CS : Punya sendiri ini?
6. A1 : Iya punya sendiri
7. CS : Pernah ke sini *nggih*? Sendirian *sampean*?
8. A1 : Sendirian.
9. CS : Harus sama keluarga. Untuk apa ini Mas?
10. A1 : *Nambahin* bahan buat bihun Mbak
11. CS : Oh usaha. *Sampean* ke sini harus sama istri, kalau masih sendiri ya harus sama keluarga yang masih satu KK
12. A1 : Oh jadi harus ada saksi *nggih*?
13. CS : Iya, ini kalau mau pinjam mau bayar bulanan atau musiman?
14. A1 : Yang empat bulan itu apa Mbak?
15. CS : iya itu musiman
16. A1 : Oh iya yang musiman itu Mbak
17. CS : Iya tapi ini dilengkapi dulu *nggih*. Bawa KTP kalau memang sudah menikah bisa dibawa surat nikahnya. Sama istrinya dijemput ya!
18. A1 : Baik Mbak, saya permisi dulu [meninggalkan koperasi dan pergi menjemput istrinya].
19. A1 : Ini Mbak, syaratnya [menyerahkan persyaratan]
20. CS : Mau diacc tiga juta lima ratus ribu rupiah
21. A1 : Loh waduh *jare mau gak popowes*
22. CS : Iya gitu kata kepala koperasinya Mas
23. A1 : Tapi tadi katanya gak papa
24. CS : Ya sudah saya tanyakan dulu lagi *nggih* [meninggalkan A1]
25. CS : [kembali ke meja kerja] boleh Mas.
26. A1 : *Bungane* di awal *ae*
27. CS : Ya terserah *sampean* kalau di awal lebih murah

28. A1 : Ya sudah dibayar di awal aja  
 29. CS : Iya soalnya lebih murah bayarnya. Jadi saat pelunasan tinggal bayar yang 4 juta aja tanpa bunga. Nomor hapenya berapa Mas?  
 30. A1 : [Menyebutkan nomor telepon]  
 31. CS : Tanda tangan dulu. Tanda tangan di sini bawahnya dikasih nama terang!  
 32. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 33. CS : *Nggih* sudah ditunggu dulu.  
 34. PP : [Menghampiri anggota] Pak, *mangga* ikut saya sebentar!  
 35. A1 : *Mangga mangga*  
 36. A1 dan PP : [Melakukan pengecekan motor]  
 37. CS : Pak Imam Supardi. Pinjamnya empat juta rupiah *nggih* dipotong administrasi seratus dua puluh ribu rupiah, sehingga terima uangnya tiga juta delapan ratus delapan puluh ribu rupiah. *Mangga* tanda tangan di sini dulu!  
 38. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 39. CS : Gantian ibunya!  
 40. A2 : [Melakukan tanda tangan]  
 41. CS : Dibayar musiman ya Pak. Pak ini ada peraturan baru jadi kalau pinjam di sini ada buku simpanan sifatnya wajib karena sebagai identitas. Untuk biayanya dua puluh ribu rupiah. Mau dipotong dari uang ini atau bayar sendiri?  
 42. A1 : Ini ada uang dua puluh ribu Mbak  
 43. CS : Oh *nggih*, tanda tangan lagi di sini Pak!  
 44. A1 : [Melakukan tanda tangan].  
 45. CS : *Nggih* sudah selesai. *Mangga* ditunggu nanti menuju kasir *nggih*  
 46. A1 : *Matur nuwun* Mbak  
 47. CS : *Nggih* sama-sama.

## DATA C2

### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Kamis, 18 Maret 2021 pukul 11.03 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang laki-laki berusia 50 tahun dan ia datang bersama istrinya. Anggota membuka pintu kemudian duduk di kursi tunggu. CS sedang melayani anggota lain. Setelah selesai dengan pelayanannya terhadap anggota lain, CS mempersilakan anggota. Anggota datang kepada CS, kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

1. CS : *Mangga* Pak, *nopo* Bapake?  
 2. A1 : Mau pinjam Mbak  
 3. CS : Pinjam berapa Mbak? Untuk keperluan apa?  
 4. A1 : Dua juta lima ratus ribu rupiah saja, tapi bunganya langsung bayar di depan. Untuk biaya produksi loh Mbak.  
 5. CS : *Nggih* difotokopi riyen persyaratannya dua kali Pak

6. A1 : Iya [melakukan foto kopi].  
 7. A1 : [Menyerahkan persyaratan yang sudah difotokopi kepada CS]  
 8. CS : Pak Abu Bakar, niki KTP Ibunya tidak difotokopi?  
 9. A1 : Loh *nggih* Mbak [kaget]  
 10. CS : Difotokopi riyen Pak  
 11. A1 : [Mencari KTP dalam sakunya] Loh lupa tidak bawa Mbak  
 12. CS : Tapi Ibunya ikut kan Pak?  
 13. A1 : Ibu ikut, kan ada KKnya juga  
 14. CS : Ya sudah Pak KTPnya Ibu menyusul ya  
 15. A1 : Iya Mbak  
 16. CS : Nomor hapenya Pak?  
 17. A1 : [menyebutkan nomor telepon]  
 18. CS : *Nggih*, tanda tangan dulu di sini Pak [menunjuk berkas yang dihadapkan ke anggota]  
 19. A1 : [Melakukan tanda tangan]  
 20. CS : Ya sudah ditunggu dulu Pak, *pinarak rumiyen*  
 21. A1 : [Menuju kursi tunggu untuk menunggu]  
 22. PP : [Menghampiri anggota] Pak, *mangga* ikut saya sebentar!  
 23. A1 : Oh *nggih* ayo!  
 24. A1 dan PP : [Melakukan pengecekan barang jaminan berupa sepeda motor]  
 25. CS : Pak Abu Bakar, Ibu Sriani. *Mangga* Pak! [mempersilakan duduk]  
 26. CS : Pinjamnya dua juta lima ratus ribu rupiah, dipotong biaya admin sebesar delapan puluh tujuh ribu lima ratus rupiah. Kemudian bunganya dibayar di depan jadi setelah dikurangi semuanya nanti terima uangnya dua juta seratus enam puluh lima ribu lima ratus rupiah *nggih*. Ini jenis angsurannya musiman kan?  
 27. A1 : *Nggih*  
 28. CS : Jaminannya Honda beat, KTPnya Ibu menyusul *nggih*  
 29. A2 : *Nggih, Lak gak engko yo sesok ae*  
 30. CS : Oh *nggih* tapi segera *nggih* Bu, nanti takut kelupaan  
 31. A1 : Oh iya, *nggak* lupa kok  
 32. CS : Baik tadi Bapak sudah tanda tangan sekarang gantian Ibu. Tanda tangan di sini Bu! [menunjuk berkas perjanjian]  
 33. A2 : [Melakukan tanda tangan].  
 34. CS : *Sampun* Pak  
 35. A2 : Ini nunggu dipanggil kasir Mbak?  
 36. CS : Iya Ibu  
 37. A1 : Ya sudah *matur nuwun nggeh* Mbak  
 38. CS : Sama-sama Pak, Bu [tersenyum].

### DATA C3

#### Konteks

Interaksi komunikasi terjadi pada Jumat, 11 Juni pukul 10.25 WIB di Koperasi Margo Mulyo Ambulu. Anggota memasuki koperasi melalui pintu utama. Anggota adalah seorang laki-laki berusia 45 tahun dan ia datang bersama istrinya.

Anggota membuka pintu kemudian menuju CS. CS kebetulan sedang tidak melayani anggota lain. CS mempersilakan anggota untuk duduk di kursi yang ada di depannya. Anggota menurut yang dikatakan CS kemudian terjadi interaksi komunikasi antara CS dengan anggota. CS yang bertugas adalah seorang perempuan berusia 24 tahun. Bahasa yang digunakan yaitu bahasa Indonesia yang mengalami campur kode dengan bahasa Jawa.

1. CS : *Mangga Pak*, ada yang bisa dibantu?
2. A1 : *Nggih* mau pinjam
3. CS : Persyaratannya mana?
4. A1 : [Menyerahkan BPKB]
5. CS : Oh *nggih*, ini silakan difotokopi dulu, KK dan KTPnya juga masing-masing dua kali ya Pak!
6. A1 : Iya Mbak
7. CS : Fotokopi di sebelah sini ada Pak, bisa jalan kaki aja
8. A1 : Iya [keluar ruangan untuk melakukan fotokopi].
9. CS : Sudah Pak? *Mangga!* [mempersilakan duduk]
10. A1 : [Menyerahkan persyaratan]
11. CS : Mau pinjam berapa Pak?
12. A1 : Dua juta saja Mbak
13. CS : Untuk keperluan apa ini Pak?
14. A1 : Untuk *nambahi* beli bahan produksi tahu
15. CS : *Nggih* Pak ditunggu dulu.
16. PP : [Menghampiri meja CS] Ken, Bapaknya suruh ikut aku
17. CS : Oke. Mohon maaf Bapak, *njenengan* bisa ikut mas ini terlebih dahulu [menunjuk pegawai bagian pengecekan]
18. A1 : Oh *nggih* [meninggalkan CS].
19. CS : Pak Edy Suyanto [memanggil nama anggota]
20. A1 dan A2 : Iya [Menghampiri CS]
21. CS : Jadi pinjam dua juta rupiah Pak?
22. A1 : [Mengangguk]
23. CS : Nomor hapenya berapa Pak?
24. A1 : 085336463841 [menyebutkan nomor telepon]
25. CS : Pinjamnya dua juta rupiah *nggih*. Dipotong biaya admin empat puluh ribu rupiah, jadi terima uangnya sebesar satu juta sembilan ratus enam puluh ribu rupiah. Bapak mau bayarnya musiman atau bulanan?
26. A2 : Gimana itu Mbak?
27. CS : Kalau musiman itu dibayarnya maksimal empat bulan, kalau bulanan ya sampai dua belas bulan. Tapi, kalau dalam jangka waktu empat bulan belum bisa melunasi bisa diperpanjang Pak. Tapi ada biaya aministrasinya lagi. Cuma ya lebih sedikit biaya administrasinya dibanding yang awal ini.
28. A1 : Iya dah musiman saja Mbak?
29. CS : Bunganya bisa dibayar di awal juga loh Pak, kalau dibayar di

- awal ada potongannya. Kalau *nggak* ya gak papa dibayar normal
30. A1 : Normal aja Mbak
31. CS : Jaminannya Honda beat. *Mangga* tanda tangan di sini dikasih nama terang *nggih* Pak!
32. A1 : [Melakukan tanda tangan]
33. CS : *Nggih* pun gentian sama ibunya!
34. A2 : [Melakukan tanda tangan]
35. CS : Pak ini ada peraturan baru untuk anggota ada buku anggota, sifatnya seperti buku simpanan cuma sebagai identitas kalau *njenengan* benar-benar anggota di koperasi ini. Buku ini sifatnya wajib punya dan untuk membuka ada biayanya sebesar dua puluh ribu rupiah. Ini mau dipotong dari uang ini atau bayar sendiri *nggih* Pak?
36. A1 : Potong saja!
37. CS : *Nggih*. Sampun silakan ditunggu lagi
38. A2 : Sudah selesai ini Mbak?
39. CS : Sudah Pak, Bu. Tunggu dipanggil kasir ya!
40. A2 : Ya sudah terima kasih loh Mbak
41. CS : Sama-sama Bu
42. A1 dan A2 : Mari [menuju kursi tunggu].

LAMPIRAN H. SOP KOPERASI MARGO MULYO AMBULU





**K O P E R A S I**  
**“MARGO MULYO”**

BH. NO. 14/BH/436.315/2.2/V/2002  
Tgl. 23 Mei 2002

Jl. Semeru No. 18 Telp. 0336-885480 Tegalsari - Ambulu - Jember

**TENTANG**  
**PERATURAN KHUSUS KARYAWAN KOPERASI “ MARGO MULYO “**

**Menimbang** : 1. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan kepada Anggota maupun Calon Anggota.  
2. Bahwa untuk meningkatkan ketertiban dan kedisiplinan Karyawan  
3. Bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelaksanaan Usaha pelayananan.

**Mengingat** : 1. Undang – undang No.25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian  
2. Peraturan Menteri Koperasi, Pengusaha Kecil dan Menengah RI Nomor : 19/per/M.KUKM/XI/2008 Tentang pedoman pelaksanaan kegiatan usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi.  
3. Keputusan Pengurus No. 5/MM/1./1/2006.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : Keputusan Pengurus Koperasi Simpan Pinjam “ Margo Mulyo “ tentang standar Operasional Prosedur dan Tata Tertib kerja karyawan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PERATURAN DAN TATA TERTIB KERJA KARYAWAN  
KOPERASI MARGO MULYO

**TATA TERTIB KERJA**

Tata tertib kerja diberlakukan bagi semua karyawan, agar dapat melaksanakan fungsi/tugas/jabatan operasionalnya secara optimal, dan terciptanya suasana kerja yang aman, tertib dan teratur di koperasi ini. Hal ini sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia. Setiap karyawan berkewajiban mentaati peraturan yang berlaku dan berusaha sebaik baiknya menghindari perbuatan atau tingkah laku yang bertentangan dengan tata tertib kerja di perusahaan.

**PASAL 1**

**TATA TERTIB KEHADIRAN**

Jam kerja di perusahaan adalah minimal 48 jam kerja per minggu sesuai dengan Keputusan Menakertrans No.102/VI/2004. Jam kerja normal bagi karyawan adalah 6 (enam) hari kerja, pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB, hari Sabtu berlaku setengah hari mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB, untuk kelebihan jam kerja di hitung lembur.

Setiap karyawan wajib hadir dan bekerja pada waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan jadwal kerjanya.

Karyawan, selain yang dikecualikan oleh Pimpinan, sebelum dan sesudah melakukan kerja wajib melakukan absensi(Pencatatan manual) yang disediakan oleh Koperasi berlaku juga untuk karyawan Bagian penagihan.

Mengabaikan kewajiban melakukan absensi ini dianggap sebagai mangkir atau cuti, kecuali jika ada penjelasan seperti sakit, perjalanan dinas, dan lain-lain.

Perhitungan absensi dapat menjadi dasar pemberian uang hadir, untuk penilaian kinerja karyawan yang bersangkutan serta untuk penerapan sanksi administratif bilamana perlu.

Keterlambatan masuk kerja mencapai 30 (tiga puluh) menit dan atau datang terlambat lebih dari 3 (tiga) kali dalam 1 (satu) bulan dianggap melanggar tata tertib, dan akan mendapat teguran langsung dari atasan. kecuali ijin datang terlambat.

Karyawan yang tidak masuk kerja lebih dari 1 (satu) hari karena sakit diwajibkan membawa surat keterangan dokter dan menyerahkan kepada HRD langsung pada hari pertama masuk kerja kembali.

Keterangan lebih rinci mengenai pasal tata tertib kehadiran ini diatur secara terpisah dengan lebih terinci dalam peraturan Koperasi.

## PASAL 2

### TATA TERTIB UMUM

1. Setiap karyawan wajib mentaati ketentuan-ketentuan dalam Perjanjian Kerja, Peraturan Koperasi, tata tertib ini, maupun peraturan-peraturan pelaksanaannya.
2. Setiap karyawan wajib mentaati perintah atasannya, sejauh perintah tersebut diberikan dengan sah dan tidak bertentangan dengan Peraturan Perusahaan.
3. Setiap karyawan wajib melaksanakan tugasnya sebaik mungkin, dan dengan penuh tanggung jawab.
4. Setiap karyawan diharapkan untuk berpenampilan rapi, terpelihara serta mengenakan pakaian yang menunjukkan sikap kerja profesional.
5. Wajib menjaga ketertiban, kebersihan dan keserasian di lingkungan kerja Koperasi.
6. Setiap karyawan wajib bertingkah laku yang baik dan sopan, sesuai dengan tata karma pergaulan yang umum.
7. Setiap karyawan diminta untuk selalu menghormati dan menghargai setiap tamu Koperasi.
8. Dilarang menggunakan fasilitas atau memanipulasi milik koperasi untuk kepentingan diri pribadi atau kelompok lain di luar kepentingan koperasi.

## PASAL 3

### TATA TERTIB KERJA

1. Setiap karyawan wajib merapikan dan mengamankan tempat kerjanya sebelum meninggalkan tempat kerjanya tersebut.
2. Setiap karyawan bertanggung jawab atas peralatan kerja yang dipergunakan.
3. Karyawan tidak diperkenankan membawa, memindahkan, dan meminjamkan dokumen Koperasi dan alat-alat perlengkapan kerja tanpa ijin yang berwenang.
4. Setiap karyawan wajib mengikuti dan niematuhi keseluruhan petunjuk-petunjuk dan instruksi-instruksi kerja yang di berikan oleh atasannya atau pemimpin yang berwenang memberikan petunjuk atau instruksi kerja tersebut.
5. Setiap karyawan tidak diperkenankan untuk menerima atau melakukan pekerjaan lain dalam jam kerja resmi

PASAL 4

**TATA TERTIB ADMINISTRASI**

Setiap karyawan wajib melaporkan perubahan yang berkaitan dengan data pribadinya kepada perusahaan. Data yang dimaksud antara lain;

- Perubahan alamat tempat tinggal
- Perubahan susunan keluarga
- Perubahan status keluarga
- Perubahan ahli waris.

Laporan perubahan ini harus di sampaikan kepada bagian Kepegawaian, selambat lambatnya 1 (satu) bulan sejak terjadinya perubahan tersebut. Kelalaian atau keterlambatan melaporkan perubahan tersebut dapat menyebabkan karyawan yang bersangkutan dikenakan sanksi pembatalan hak-haknya yang terkait dengan perubahan tersebut.

Pekerja harus menjaga rahasia dan keselamatan dokumen Koperasi, yang dipercayakan kepadanya.

PASAL 5

**RAHASIA KOPERASI DAN RAHASIA JABATAN**

Rahasia Koperasi, Yang dimaksud dengan rahasia Koperasi adalah semua informasi baik yang berupa data, dokumen, gambar, atau hal lainnya yang berkaitan dengan Koperasi, yang tidak boleh diberitahukan kepada pihak-pihak yang tidak berhak untuk mengetahuinya, berdasarkan pertimbangan keselamatan koperasi pesaing usaha ataupun karena pertimbangan kepantasan (etika).

Rahasia Jabatan, Yang dimaksud dengan rahasia jabatan adalah rahasia Koperasi yang diketahui oleh karyawan karena jabatannya ataupun karena tugasnya.

Pekerja wajib menjaga rahasia Koperasi, dan bila ia menduduki suatu jabatan, maka ia wajib menjaga rahasia jabatan yang disardangnya. Membocorkan rahasia Koperasi ataupun rahasia jabatan adalah suatu pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi.

## PELANGGARAN DAN SANYSI

### Peringatan Lisan

Dalam hal prestasi kerja yang buruk atau pelanggaran ringan atas peraturan yang berlaku, maka karyawan akan ditegur dan dinasehati oleh pimpinan atau pejabat koperasi yang berwenang yang harus menunjukkan bukti kekurangan dari karyawan yang bersangkutan dan meminta karyawan tersebut untuk melakukan perbaikan atas kekurangan tersebut.

### Peringatan Tertulis

Dalam kasus-kasus pelanggaran yang lebih berat terhadap peraturan yang berlaku atau prestasi kerja yang tidak memuaskan dari seorang pegawai berlanjut terus, koperasi wajib untuk mengeluarkan Surat peringatan. Surat peringatan tersebut harus secara terinci memuat kekurangan pegawai melalui tahapan sebagai berikut:

#### Surat Peringatan Pertama

Dikeluarkan oleh koperasi untuk pegawai yang bersangkutan dan berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkan.

#### Surat Peringatan Kedua

Dikeluarkan apabila pegawai yang bersangkutan setelah menerima surat peringatan pertama masih gagal untuk memperbaiki kekurangan-kekurangannya, dan atau melakukan pelanggaran tata tertib dan atau Peraturan Koperasi lain dalam waktu berlakunya Surat Peringatan Pertama. Surat Peringatan Kedua dikeluarkan dan berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkan.

#### Surat Peringatan Ketiga

Dikeluarkan apabila tidak ada perbaikan yang dicapai oleh pegawai setelah menerima dan Surat Peringatan Kedua, dan atau melakukan pelanggaran tata tertib dan atau Peraturan Koperasi dalam masa berlakunya Surat Peringatan Kedua. Surat Peringatan Ketiga harus disetujui oleh pimpinan dan berlaku selama 6 (enam) bulan sejak tanggal dikeluarkannya. Bila Surat Peringatan Ketiga ini masih juga tidak ada perbaikan dari pegawai yang bersangkutan, maka tindakan Pemutusan Hubungan Kerja dapat ditempuh Koperasi Margo Mulyo.

**Pemutusan Hubungan Kerja**

Perusahaan dapat melakukan Pemutusan Hubungan Kerja pada Karyawan yang melakukan pelanggaran berat . Seperti di bawah ini;

- Melakukan pencurian/penggelapan.
- Melakukan penganiayaan terhadap keluarga atau sesama karyawan.
- Mengajak teman sekerja untuk melakukan sesuatu yang melanggar hukum atau melakukan kejahatan.
- Mengajak teman sekerja untuk melakukan sesuatu yang melanggar hukum atau melakukan kejahatan.
- Mabuk, berjudi dan berkelahi di tempat kerja.
- Menghina secara kasar atau mengancam atasan, karyawan lain atau teman sekerja.
- Membongkar/membuka rahasia Koperasi.

Disahkan di : Tegalsari  
Pada Tanggal : 11 Maret 2006

Disahkan oleh Rapat Anggota  
A/n Kuasa Rapat Anggota Koperasi  
Pengurus Koperasi Margo Mulyo



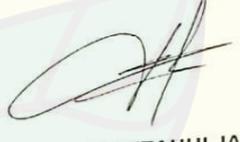
Ketua

  
SUTEDJO

Sekretaris

  
H.SUGIYANTO AL HABSYI

Bendahara

  
SITI MIFTAHUL JANNAH