

**POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM “MEMBER
RELATION” CREDIT UNION SANDYA SWADAYA**

**(Studi Kasus Pola Komunikasi Interpersonal Antara Petugas Dengan
Anggota Di Unit Pelayanan Lowanu Credit Union Sandya Swadaya
Yogyakarta)**

Yulia Susanti

14071010

ABSTRAK

Komunikasi merupakan sarana untuk menyampaikan informasi dari pihak perusahaan kepada pelanggan. Komunikasi yang dilakukan dengan tepat, membuat informasi yang disampaikan dapat diterima dengan tepat pula sehingga dapat terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik, penggunaan pola komunikasi yang tepat akan menghasilkan komunikasi yang efektif. Dalam penelitian ini, penulis meneliti tentang pola komunikasi interpersonal yang terjadi di Credit Union Sandya Swadaya Unit Pelayanan Lowanu. Credit Union adalah Lembaga keuangan yang berbasis koperasi. Focus penelitian adalah pada pola komunikasi antara petugas dengan anggota di Unit Lowanu. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi kualitatif dengan metode studi kasus. Dalam pelaksanaannya, diketahui bahwa pola komunikasi yang digunakan adalah komunikasi interpersonal yang dilakukan secara dua arah atau interaktif. Adapun proses pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini terdapat 3 pola komunikasi yang digunakan di Credit Union Sandya Swadaya Unit Pelayanan Lowanu yaitu pola linier, interaktif dan transaksional. Dalam penggunaannya, petugas di Unit Lowanu lebih sering menggunakan pola komunikasi interpersonal model interaktif. Pola interaktif merupakan pola yang efektif digunakan untuk menyampaikan pesan dan informasi guna menjaga hubungan baik dengan anggota, sehingga petugas dapat menjaga *member relation* dengan baik.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, pola komunikasi , *member relation*

***INTERPERSONAL COMMUNICATION MODEL IN “MEMBER
RELATION” CREDIT UNION SANDYA SWADAYA***

***(Case Study of Interpersonal Communicaton Model Between Member and
Officer at Branch Office Lowanu Credit Union Sandya Swadaya Yogyakarta)***

Yulia Susanti

14071010

ABSTRACT

Communication is way to deliver message from the company to customer. A right communication makes the information accepted in the right way and it makes good member relation between a customer and the company. To make communication works, it should choose the right of communication model. In this research, the author wrote about a communication model at Credit Union Sandya Swadaya Lowanu Branch office. Credit Union Sandya Swadaya is a finance institution that based on a cooperative economic enterprise. And the research is focus to a communication model between officer and member at Lowanu Branch office. The research used the qualitative method with case study method. In the implementation, two ways communication or interactive model is a model of interpersonal communication that is used. The data collection process is done by interview and observation technique. There are 3 communication models that is used at Lowanu Branch Office, and those are a linier model, interactive model and transactional model. And the most effective model is interactive interpersonal communication model to delivered the message to maintain the member relation. So, officer could makes a good member relation.

Key words : Interpersonal Communication, communication model, Member relation