

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan uang syariah di Indonesia telah meningkat lebih dari dua puluh tahun sejak aktivitas Bank Muamalat Indonesia, sebagai bank syariah pertama di Indonesia. Perkembangan uang Islam telah membawa berbagai prestasi, mulai dari bertambahnya jumlah barang dan administrasi, hingga berkembangnya infrastruktur yang menjunjung tinggi uang Islam. Meskipun demikian, perkembangan uang Islam belum memiliki pilihan untuk tetap mewaspadaikan perkembangan uang konvensional.

Hal ini dapat dilihat dari pangsa pasar (market share) keuangan syariah yang secara keseluruhan masih di bawah 5%. Namun apabila dilihat dari setiap jenis produk syariah, hingga akhir Desember 2019, terdapat beberapa produk syariah yang market share-nya di atas 5%, antara lain aset perbankan syariah sebesar 5,33% dari seluruh aset perbankan, sukuk negara yang mencapai 14,82% dari total surat berharga negara yang beredar, lembaga pembiayaan syariah sebesar 7,24% dari total pembiayaan, lembaga jasa keuangan syariah khusus sebesar 9,93%, dan lembaga keuangan mikro syariah sebesar 22,26%. Sementara itu, produk syariah yang pangsa pasarnya masih di bawah 5%, antara lain sukuk korporasi yang beredar sebesar 3,99% dari seluruh nilai sukuk dan obligasi

korporasi, nilai aktiva bersih reksa dana syariah sebesar 4,40% dari total nilai aktiva bersih reksa dana, dan asuransi syariah sebesar 3,44%.¹

Peningkatan aset membuktikan bahwa ada peningkatan konsumen pengguna jasa perbankan syaria'ah di Indonesia. Hal ini menunjukkan konsumen perbankan di Indonesia sudah mulai percaya akan hadirnya system perbankan syaria'ah. Dengan menggunakan system perbankan syariah diharapkan system keuangan yang berjalan sesuai dengan landasan syariat islam. Sebagaimana ditunjukkan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan terhadap bank syariah, khususnya yang terkait dengan konsumen bank syariah, alasan mereka untuk berhubungan dan menjadi nasabah adalah mereka beralasan dengan dasar keagamaan. Mereka menganggap bahwa bunga bank konvensional yang diterapkan haram hukumnya dalam syariah islam. Kebutuhan masyarakat akan bank yang sesuai dengan syariah islam menunjukkan sesuatu yang positif dengan begitu perusahaan perbankan terus berinovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik serta benar hati – hati dalam menerapkan system perbankan guna mendapatkan nasabah yang tepat.

Di Indonesia sendiri sudah banyak sekali bank syariah ataupun lembaga keuangan syariah baik milik pemerintah (BUMN) seperti BSI (Bank Syariah Indonesia) ataupun swasta seperti model BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) dan model Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS). Lembaga keuangan syariah seperti Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan

¹www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia di akses pada 24 Mei 2021.

Syariah atau yang lebih terkenal dikalangan masyarakat dengan nama BMT (*Baitul Maal wa Tamwil*) ini merupakan lembaga keuangan syariah yang menysasar level mikro atau UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di bawah naungan Kementrian Koperasi dan UKM Republik Indonesia. Di Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, khususnya di Kabupaten Sleman ini ada sekitar 370 koperasi konvensional dan 74 koperasi syariah dengan aset total koperasi 1,4 T (*triliyun*) dan jumlah anggota 292.008 orang².

Kegiatan koperasi syariah jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan perbankan syariah, hal ini dikarenakan koperasi syariah secara badan hukum berbeda dengan perbankan syariah. Koperasi syariah lebih menysasar ke level mikro bahkan ultra mikro dapat dilihat dengan minimal jumlah pinjaman atau pembiayaan yang diberikan. Di Kabupaten Sleman sudah banyak Koperasi yang semakin tumbuh dan berkembang asetnya dengan pesat, salah satunya adalah KSPPS Prima Artha. Tidak banyak orang yang mengetahui bahwa KSPPS Prima Artha pernah mendapatkan predikat sebagai koperasi berprestasi tingkat kabupaten Sleman th 2017, Koperasi Berprestasi tingkat Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2017 jenis Koperasi Simpan Pinjam, Koperasi Berprestasi tahun 2017 jenis Simpan Pinjam dari Menteri Koperasi dan UKM Republik Indonesia, dan pada tahun 2020 termasuk 5 besar koperasi syariah (BMT) dengan aset terbesar di Kabupaten Sleman³.

² <https://dinkopukm.slemankab.go.id/data-statistik/data-koperasi/> diakses pada tanggal 24 Mei 2021

³ <https://primaartha.id/penghargaan/> diakses pada tanggal 24 Mei 2021

Dalam terbentuknya dan perkembangan dari KSPPS Prima Artha tentunya ada sejarah yang terkandung didalamnya. Sejarah KSPPS Prima Artha adalah sebagai berikut, “Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah Prima Artha dengan nama singkat KSPPS Prima Artha berdiri sejak tahun 1998, tepatnya pada tanggal 9 Juni 1998. Koperasi mendapatkan pengesahan pada tanggal 24 Mei 1999 dengan nama Koperasi Serba Usaha Baitul Maal wat Tamwil (KSU BMT Prima Artha) dengan badan hukum nomor BH:66/BH/DK/1999. Pada mulanya Koperasi bernama “Maslahah” yang didirikan sebanyak 21 calon anggota pendiri dengan mengumpulkan modal Rp. 1.050.000,- (*satu juta lima puluh ribu rupiah*) dengan kantor operasional di Pasar Ngino, Margoagung, Seyegan, Sleman. Dan per tanggal 31 Desember 2016 modal tercatat sebesar Rp 2.899.849.579,- dengan jumlah anggota yang dilayani sebanyak 3.878 orang”⁴. Pada tahun 2020 KSPPS Prima Artha sudah memiliki Aset kurang lebih 23 M (*miliar*) dengan 1 Kantor Pusat, 2 Kantor cabang dan 1 kantor Kas pembantu dengan total karyawan atau pengelola sebanyak 18 orang⁵.

Dengan perkembangan dan hasil yang dicapai oleh lembaga keuangan syariah tersebut tidak lepas dari sistem organisasi perusahaan yang sehat dan kuat serta SDM (Sumber Daya Manusia) yang unggul dan profesional. Untuk mencapai tujuan dari organisasi perusahaan tersebut dibutuhkan satu visi yang sama antara seluruh anggota organisasi dengan pimpinan. Seluruh anggota organisasi harus memahami apa visi yang akan dicapai dan apa misi yang harus dilakukan oleh organisasi tersebut. Penyampaian visi dan misi yang sama

⁴ <https://primaartha.id/sejarah/> diakses pada tanggal 24 Mei 2021

⁵ <https://primaartha.id/profil/> diakses pada tanggal 24 Mei 2021

dibutuhkan komunikasi yang efektif yang harus dilakukan oleh pimpinan kepada seluruh anggota organisasi. Setiap individu dari anggota memiliki kebutuhan data untuk tugas yang akan mereka lakukan untuk mencapai tujuan organisasi. . Baik secara merata maupun ke atas, masing-masing dari anggota jujur dan terbuka agar komunikasi yang dibangun dapat diterima dengan baik dan dibangun dengan kepercayaan masing-masing untuk produktifitas dan semangat kerja.

Visi dan Misi dari KSPPS Prima Artha dari pimpinan ke karyawan harus diterapkan dengan baik, supaya hasil pekerjaan yang berhubungan langsung dengan nasabah bisa sesuai dengan visi dan misi organisasi tersebut. Pemahaman kepada bawahan oleh pimpinan perlu menyelesaikan dengan berbagai cara agar perilaku ataupun pekerjaan yang dilakukan bisa sejalan dengan visi dan misi organisasi. Karena pada prinsipnya lembaga keuangan syariah ini adalah lembaga yang mengedepankan pelayanan terhadap nasabahnya, sehingga perlu dilakukan pemahaman visi dan misi kepada karyawan demi terwujudnya produktifitas dan semangat kerja.

Proses komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan dalam kehidupan perusahaan sehari-hari merupakan elemen penting untuk komunikasi yang efektif dalam organisasi perusahaan. Karena efektif atau tidaknya sebuah komunikasi tergantung pada hubungan keduanya yang sudah dibangun berdasarkan suasana kerja yang baik dalam perusahaan. Oleh sebab itu hubungan antara atasan dan bawahan menjadi sangat penting untuk menciptakan komunikasi yang efektif

guna menghadirkan suasana yang kondusif dalam perusahaan. Agar hubungan ini berhasil, harus ada kepercayaan antara atasan dan bawahan⁶.

Pola komunikasi organisasi di KSPPS Prima Artha adalah sebuah kunci keberhasilan dari prestasi yang sudah diraih oleh KSPPS Prima Artha. Dengan adanya sistem – sistem manajemen organisasi, kontrol kinerja setiap individu karyawan, serta penilaian – penilaian terhadap aspek budaya kerja, hal ini memungkinkan untuk terjadinya sebuah pola komunikasi organisasi yang terjadi untuk mendukung terwujudnya visi dan misi KSPPS Prima Artha. Pengaruh pimpinan terhadap bawahannya, merupakan salah satu elemen terpenting dalam organisasi.

Pada 9 Juni 2021 KSPPS Prima Artha berusia 23 tahun, dan terus berkembang mengikuti perkembangan zaman. Tentu dengan tipe – tipe calon nasabah dari ragam karakter yang berbeda. Tentunya sebagai lembaga keuangan syariah yang handal dan profesional harus bisa mempengaruhi calon nasabah tersebut untuk menjadi nasabah. Dalam organisasi tersebut diperlukan komunikasi antara karyawan dengan nasabah untuk membangun hubungan yang dekat supaya nasabah tetap loyal dengan KSPPS Prima Artha. Pesan yang disampaikan oleh karyawan kepada nasabah tentu tidak dapat dipisahkan dari visi dan misi yang telah ditetapkan oleh pimpinan organisasi perusahaan. Dalam komunikasi antara pimpinan dan karyawan dan antara karyawan dan karyawan harus efektif untuk meminimalisir konflik yang akan terjadi. Pola komunikasi organisasi inilah yang membawa pesan ataupun informasi yang sesuai dengan visi dan misi organisasi

⁶ Muhammad Arni. 2005. Komunikasi Organisasi, hlm. 172

perusahaan yang akan terjadi antara pimpinan dan karyawan dan nantinya informasi yang tersampaikan kepada nasabah dapat sesuai dengan tujuan organisasi KSPPS Prima Artha.

B. RUMUSAN MASALAH

Untuk lebih menjelaskan permasalahan yang dihadapi oleh penelitian ini, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana pola komunikasi organisasi antara pimpinan KSPPS Prima Artha dengan karyawan KSPPS Prima Artha dalam menerapkan Visi dan Misi?”

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan KSPPS Prima Artha dengan karyawan KSPPS Prima Artha dalam menerapkan visi dan misi organisasi.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian diharapkan dapat membawa manfaat yang besar dan berguna baik secara teoritis maupun praktis..

1. Sebagai referensi bagi organisasi kelembagaan dalam meningkatkan efektivitas pola komunikasi organisasi.
2. Sebagai referensi bagi khalayak pembaca yang ingin mengetahui bagaimana pola komunikasi yang harus dilakukan organisasi perusahaan dalam menerapkan visi dan misi organisasi.

3. Untuk memperdalam pengetahuan bagi penulis di bidang ilmu komunikasi.
4. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu pada jurusan Ilmu Komunikasi konsentrasi *Marketing Communication*, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Multimedia Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
5. Sebagai referensi ilmiah untuk perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

E. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa⁷. Peneliti memilih penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif kepada subjek penelitian untuk memperoleh data.

2. Objek Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di kantor KSPPS Prima Artha yang terletak di Jl Dr. Radjimin No. 40 C Paten, Tridadi, Sleman, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Teknik Penentuan Informan

⁷ Lexy J Moleong. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya. Hlm. 6

Peneliti dalam melakukan penelitian ini dengan menggunakan teknik purposive sampling yang merupakan salah satu jenis sampling yang sering digunakan pada penelitian kualitatif. Teknik purposive sampling adalah peneliti dengan sengaja menentukan orang atau informan yang mana kaya akan sebuah informasi dan dapat dipercaya mengerti mengenai data dari penelitian tersebut, Jumlah sampel dapat ditentukan sebelum penelitian atau pada saat penelitian tergantung pada sumber data yang tersedia, waktu penelitian yang tersedia, dan tujuan penelitian. Jumlah sampel ditentukan juga oleh teori satu *ration* yaitu berhenti mengumpulkan data jika tidak ada lagi informasi yang baru, sehingga hasil penelitian yang didapat terbukti kebenarannya.⁸ Sampel yang dipilih berdasarkan persoalan – persoalan yang diteliti, seperti pimpinan dan karyawan di KSPPS Prima Artha.

4. Sumber Data

Data Primer: Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam dan observasi partisipan sebagai data utama dalam penelitian ini. Dengan melakukan wawancara mendalam dengan topik penelitian yang dipilih dan mengamati partisipan dengan memantau apa yang mereka lakukan setiap hari. Di sini peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan karyawan KSPPS Prima Artha. Dari 1 pimpinan Direktur dan 3 Kepala Bagian peneliti memilih sebagai narasumber adalah Bapak Abdul Latip, M.M selaku Direktur dan Ibu Eko Sri Riwayati, S.E selaku Kepala Bagian Marketing. Sedangkan karyawan dari total 14 orang sebagai narasumber adalah Ibu Neny

⁸ Evi Martha dan Sudarti Kresno, Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm.47

Fitriana dan Sdr Reny Prasetya sebagai Marketing dan Sdri Dwi Putri sebagai Admin Layanan serta Sdri Nita Sevia Wulandari sebagai AKPI.

Data Sekunder: Untuk mendukung data primer, peneliti menggunakan data penelitian kepustakaan dengan mengumpulkan data melalui buku-buku ilmiah, artikel dan artikel ilmiah yang berkaitan dengan nama penelitian yang dilakukan oleh penulis. Serta catatan di lokasi penelitian dan sumber lain yang relevan dengan subjek penelitian seperti SOP dalam organisasi perusahaan. Selain itu, juga akan melihat bagaimana pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dan karyawan KSPPS Prima Artha. Peneliti akan mengamati pekerjaan sehari-hari yang mereka lakukan, terutama dalam konteks komunikasi organisasi, baik pimpinan-ke-karyawan maupun karyawan-ke-karyawan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini, peneliti akan lebih banyak menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung dengan informan. Dilihat dari jenis penelitian yang penulis lakukan, kedua teknik ini lebih efektif dan akurat.

a. Observasi

Sederhananya, itu adalah proses di mana seorang peneliti mengamati situasi penelitian. Teknik ini sangat relevan untuk digunakan dalam situasi dan lingkungan tertentu.. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap gejala-gejala yang menjadi objek penelitian

yang akan diteliti. Pada penelitian kualitatif berdasarkan proses pengumpulan datanya, riset kualitatif ini akan mengumpulkan data narasi secara mendalam.⁹ Pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian menjadi penting karena peneliti merupakan salah satu alat penelitian. Dalam analisis data, penelitian kualitatif selalu melibatkan proses induktif, yaitu data observasional yang digunakan sebagai dasar untuk menemukan pola dan topik penelitian. Prosesnya dimulai dengan pengamatan dan penemuan fenomena, diikuti dengan informasi tentang hasil yang dipandu oleh prinsip-prinsip analitis yang fleksibel. Peneliti sangat terbuka pada kemungkinan perubahan temuan apabila konteks di lapangan berubah. Mengobservasi bagaimana pola komunikasi organisasi diantara pimpinan dan karyawan dapat terjalin serta berlangsung secara efektif.

b. Wawancara

Teknik pertanyaan lebih cocok digunakan dalam pendekatan survai. Pertanyaan yang efektif akan membantu pengumpulan data yang akurat, karenanya Fox dalam Sevilla memberikan kriteria karakteristik pertanyaan yg efektif sebagai berikut : bahasanya jelas, ada ketegasan ini dan periode waktu, bertujuan tunggal, bebas dari asumsi, bebas dari saran, dan kesempurnaan dan konsistensi tata bahasa.¹⁰ Peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber atau informan yang berkaitan dengan penelitian ini, gunanya untuk

⁹ Evi Martha dan Sudarti Kresno, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm.46

¹⁰ *Ibid.*, hlm.46

melengkapi keterangan-keterangan di dalam penelitian ini. Dalam wawancara ini yang menjadi narasumber sebagai pimpinan adalah bapak Abdul Latip, M.M, beliau sudah bekerja kurang lebih 15 tahun dan ibu Eko Sri Riwayati, S.E, beliau merupakan salah satu pendiri KSPPS Prima Artha yang sudah mengabdikan kurang lebih 22 tahun. Sedangkan narasumber karyawan adalah ibu Neny Fitriana yang sudah bekerja kurang lebih 20 tahun, Sdr Reny Prasetya yang sudah bekerja kurang lebih 15 tahun, Sdri Dwi Putri di bagian Administrasi Layanan yang sudah bekerja kurang lebih 10 tahun dan Sdri Nita Sevia Wulandari yang sudah bekerja kurang lebih 4 tahun.

c. Dokumentasi

Dokumenter atau dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis atau diuraikan, dibandingkan dan di padukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.¹¹ Peneliti mengumpulkan arsip-arsip, dokumen-dokumen, dan beberapa keterangan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

6. Analisis Data

¹¹ Ibid., hlm. 47

Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola serta menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain¹².

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif. Metode yang digunakan dalam teknik analisis data ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis data yang diperoleh kemudian mengubahnya ke dalam bentuk penjelasan yang realistis. Teknik analisis data ini menggunakan teknik Miles dan Hubberman untuk mendapatkan informan yang relevan dan juga untuk menarik kesimpulan dalam penelitian ini. Teknik yang akan digunakan menurut Miles dan Huberman analisis data penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

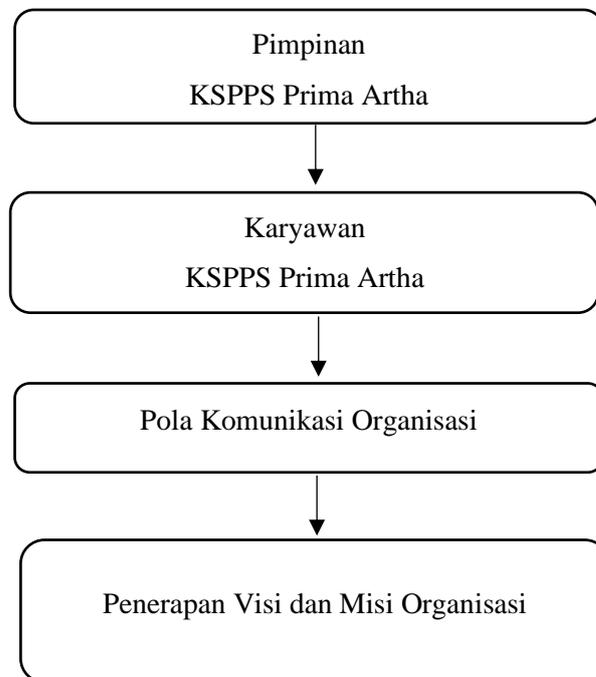
- a. Reduksi data, didefinisikan sebagai proses seleksi, berfokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data "mentah" yang muncul dari catatan lapangan tertulis.
- b. Penyajian data adalah sekumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan. Berniat untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan tindak lanjut berdasarkan apa yang dipahami.
- c. Menurut Miles dan Hubberman, penarikan kesimpulan adalah penemuan baru berupa deskripsi atau gambaran yang awalnya tidak

¹² Lexy. J. Moleong. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya. Hlm. 248

jasas menjadi nyata, sebagian atau seluruhnya kegiatan dan utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian¹³.

F. KERANGKA KONSEP PENELITIAN

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Adanya pola komunikasi organisasi yang terjadi antara pimpinan dengan karyawan KSPPS Prima Artha.



¹³ Sugeng Pujileksono, Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif (Malang : Kelompok Intrans Publishing, 2015), hlm. 152