

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari tentunya setiap orang selalu memikirkan kebutuhan saat ini dan yang akan datang. Untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka melakukan berbagai upaya sehingga didapatkan upah atau uang, dimana uang tersebut nantinya akan digunakan untuk memenuhi kebutuhan. Selain itu, sisa dari uang tersebut tak jarang banyak yang ditabung, guna menjadi simpanan bagi kehidupan mereka yang akan datang. Dengan ditabung masyarakat mengharapkan bahwa kelak, jika dirinya membutuhkan sesuatu, uang yang menjadi simpanan tersebut dapat digunakan untuk keperluan yang mendesak atau bahkan untuk membeli kebutuhan mereka. Pemerintah juga sering kali menyemarakkan kepada masyarakat khususnya untuk selalu rajin menabung. Menabung sendiri banyak sekali manfaatnya. Selain bisa untuk menghemat pengeluaran, dengan menabung juga dapat mempunyai simpanan uang.

Di Indonesia sendiri sudah banyak sekali bank yang berdiri, mulai dari BRI, Mandiri, BCA, BTN, dan masih banyak lagi. Dengan mengunggulkan fasilitas-fasilitas yang berbeda disetiap Bank tersebut. Mulai dari bank umum hingga ke bank milik daerah. Dengan berkembangnya zaman pada saat ini, dari sektor ekonomi juga mempunyai perubahan yang menguntungkan bagi masyarakat. Saat ini berbagai bank telah tumbuh berkembang di sini, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota yang terkenal dengan

keramahannya dan dikenal sebagai kota pendidikan ini tentunya selalu berupaya untuk mengedepankan kualitas dari sumber daya manusia dan juga memfasilitasi masyarakat dengan berbagai fasilitas yang akan mendukung keseharian masyarakat. Di Yogyakarta ini tidak hanya ada bank umum saja yang terus tumbuh dan berkembang, namun juga ada bank daerah dan juga ada yang dinamakan Bank Perkreditan Rakyat atau biasa disingkat dengan BPR.

Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan atau biasa disingkat dengan OJK menerangkan bahwa, “Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”¹.

Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum, hal ini dikarenakan BPR tidak diperbolehkan untuk menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Dalam web OJK juga dijelaskan usaha yang dilaksanakan oleh BPR. Berikut adalah usaha yang dilakukan oleh BPR: “Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu, memberikan kredit, menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, menempatkan dananya dalam bentuk

¹OJK, 2017. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>, (diakses pada :13 September 2018, pukul 11.30)

Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan atau tabungan pada Bank lain”².

Di Yogyakarta banyak juga BPR yang tumbuh dan berkembang dengan pesat. Salah satunya adalah BPR yang dimiliki oleh Universitas Gadjah Mada, yaitu BPR UGM. Banyak orang yang tidak mengetahui bahwa UGM ini memiliki sebuah Bank, yaitu Bank Perkreditan Rakyat Universitas Gadjah Mada, yang dulunya bernama BPR Duta Gama. PT. BPR Universitas Gadjah Mada atau BPR UGM adalah Bank pertama dan satu-satunya Bank yang dimiliki oleh Universitas Negeri di Indonesia, yaitu Universitas Gadjah Mada. Komitmen BPR UGM ini adalah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat melalui produk jasa dari BPR UGM. Baik itu berupa Tabungan, Deposito dan Kredit. Produk Kredit dari BPR UGM meliputi Kredit Umum (Modal Kerja, Konsumtif, Investasi), Kredit Potong Gaji Instansi, Kredit UGM (Kredit Karyawan UGM, Kredit Multi Griya UGM), dan Kredit Kendaraan Bermotor.

Dalam terbentuknya dan perkembangan dari BPR UGM ini, tentunya ada sejarah yang terkandung di dalamnya. Sejarah BPR UGM adalah sebagai berikut, “PT. BPR UNIVERSITAS GADJAH MADA dahulu bernama PT. BPR DUTA GAMA. Mulai dirintis pada tahun 1996 atas prakarsa Rektor UGM pada saat itu, Bapak Prof. Dr. Sukanto Reksohadiprodjo, M.Com (Jabatan 1994–1998) bersama-sama Pengurus Yayasan Pembina UGM,

²OJK, 2017.<https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>, (diakses pada : 13 September 2018, pukul 12.03)

Bapak Drs. Djasari Adenan, MA. (Alm) dengan 2 orang alumni Fakultas Ekonomi UGM, Bapak Drs. Agung Nur Fajar, MS., dan Bapak Nasyith Majidi, SE. Dan Bank ini mulai beroperasi pada tanggal 18 Agustus 1997”³.

Di dalam kehidupan tentunya manusia selalu saling berinteraksi antara makhluk satu dengan yang lainnya. Kita tahu bahwa manusia sendiri merupakan makhluk sosial yang hidup di dalam masyarakat, yang tidak dapat terlepas dari hubungan saling berkomunikasi. Mereka saling berinteraksi dan memberikan hubungan saling timbal balik. Manusia memiliki kemampuan dan kebutuhan serta kebiasaan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara kelompok. Aktualisasi manusia sebagai makhluk sosial tercermin dalam kehidupan berkelompok. Pada saat ini komunikasi pun mengalami perubahan yang sangat pesat. Apalagi komunikasi saat ini juga didukung oleh kemajuan-kemajuan teknologi yang mendorong proses komunikasi menjadi lebih mudah dan efisien. Sebisa mungkin dalam mewujudkan visi dan misi serta tujuan dari BPR UGM maka selalu menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat dan selalu memberikan pelayanan yang maksimal untuk masyarakat.

BPR UGM sendiri kini sudah berusia 21 tahun, dan terus berkembang serta melebarkan sayapnya di dunia perbankan pada khususnya. Nasabah dari Bank UGM ini selalu bertambah. Di dalam dunia perbankan, tentunya sangat

³BPR UGM, 2018, <http://bprugm.co.id/profil/>, (diakses pada : 13 September 2018, pukul : 12.30)

berhubungan erat dengan kaitannya mengenai komunikasi. Dimana karyawan Bank tersebut akan berkomunikasi dan berinteraksi langsung dengan nasabah ataupun masyarakat. Komunikasi yang baik dan lancar akan mendukung dalam hubungan yang dekat dengan nasabah. Karena jika terjadi hubungan yang saling dekat nantinya akan mempermudah juga bagi Bank untuk mendapatkan nasabah tersebut. Komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi interpersonal. Dimana komunikator menyampaikan informasi kepada komunikan. Dalam hal ini komunikator nya adalah karyawan Bank UGM dan komunikannya adalah nasabah. Saat berkomunikasi tentunya dilakukan dengan hati-hati dan mengandung unsur persuasif, dimana nantinya masyarakat yang menjadi calon nasabah dari BPR UGM akan tertarik dan mulai bergabung dengan BPR UGM menjadi nasabahnya. Setiap karyawan Bank, khususnya BPR UGM ini memiliki kemampuan komunikasi interaksi yang baik, karena karyawan yang bertatap muka langsung dengan nasabah ini merupakan garda terdepan dari Bank UGM. Komunikasi yang terjalin adalah komunikasi interpersonal. Dimana komunikasi interpersonal ini merupakan komunikasi inti yang ada di Bank UGM baik dengan karyawan maupun dengan nasabah. Komunikasi interpersonal inilah yang membawa informasi yang akan di sampaikan kepada para nasabah Bank UGM.

Citra yang diberikan harus yang terbaik dimata masyarakat. Untuk itu dalam hal ini, peneliti ingin melakukan penelitian tentang bagaimana upaya yang dilakukan untuk dapat berkomunikasi interpersonal, baik dengan

karyawan maupun dengan nasabah. Kita tahu bahwa kemampuan untuk berkomunikasi antara orang satu dengan yang lainnya itu berbeda. Tak jarang juga banyak yang saat berkomunikasi tidak sinkron, sehingga menimbulkan persepsi yang lain, dan kemudian perselisihanlah yang terjadi. Harus sabar dalam menghadapi sifat-sifat manusia yang berbeda-beda. Komunikasi interpersonal antara keduanya harus terjalin efektif. Untuk menghindari perselisihan atau gangguan-gangguan saat saling berinteraksi dan komunikasi perlunya dilakukan upaya atau usaha dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif antara karyawan BPR UGM dan juga nasabah di lingkungan BPR UGM khususnya.

B. Rumusan Masalah

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

”Bagaimana komunikasi interpersonal antara karyawan BPR UGM dengan nasabah di BPR UGM ?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk menjelaskan komunikasi interpersonal yang terjadi antara karyawan BPR UGM dengan nasabah di BPR UGM.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Segi Teoritis : dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan bagi penulis, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi Dan Multimedia, mengenai ilmu komunikasi, khususnya adalah komunikasi interpersonal.
2. Segi Praktis : penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak-pihak yang terkait dan membutuhkan penelitian ini.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari suatu realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya. Peneliti menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka. Penelitian dilakukan dalam latar (*setting*) yang alamiah (*naturalistic*) bukan hasil perlakuan (*treatment*) atau manipulasi variabel yang dilibatkan.⁴

⁴ Imam Gunawan, Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017), hlm. 85

2. Objek Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Bank UGM atau BPR UGM yang beralamatkan di Komplek Kampus UGM Bulak Sumur A-11 Depok, Sleman, Yogyakarta.

3. Sumber Data

Sumber data pada penelitian kualitatif ini adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer ini adalah data yang diperoleh secara langsung atau data utama. Di sini peneliti akan mengumpulkan data melalui wawancara langsung dengan karyawan dan nasabah Bank Perkreditan Rakyat UGM. Karyawan dengan karyawan yang menjadi narasumber adalah Triana dengan Putri. Sedangkan karyawan dengan nasabah adalah narasumber Dika dengan Radi. Sedangkan pada sumber data sekunder atau data penunjang, yang akan dilakukan adalah mencari data yang sudah ada mengenai Bank Perkreditan Rakyat UGM, selain itu juga akan melihat bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi antara karyawan Bank Perkreditan Rakyat UGM dengan nasabah. Peneliti juga mengamati bagaimana kegiatan yang dilakukan setiap harinya oleh Karyawan dan juga nasabah Bank Perkreditan Rakyat UGM, serta bagaimana yang dilakukan oleh para karyawan untuk menunjang pelayanan terhadap nasabah. Peneliti akan mengamati keseharian pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan Karyawan Bank Perkreditan Rakyat UGM terhadap nasabah, terutama dalam konteks komunikasi

interpersonal yang terjalin antara keduanya, baik karyawan dengan karyawan, maupun karyawan dengan nasabah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini, peneliti akan lebih banyak menggunakan teknik observasi dan wawancara langsung dengan narasumber. Kedua teknik ini merupakan teknik yang lebih efektif dan akurat jika dilihat dari jenis penelitian yang penulis lakukan. Digunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang diperlukan untuk pengolahan data. Teknik yang digunakan tersebut adalah riset lapangan yang meliputi :

a. Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian teknik ini sangat relevan digunakan dalam suatu situasi atau 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.⁵ Pengalaman peneliti dalam melakukan penelitian sangat penting karena peneliti merupakan

⁵ Evi Martha dan Sudarti Kresno, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm.46

salah satu instrumen penelitian. Pada analisis datanya, riset kualitatif selalu melibatkan proses induktif, yakni data hasil pengamatan digunakan sebagai dasar penemuan pola dan tema penelitian. Prosesnya dimulai dari melakukan pengamatan dan eksplorasi fenomena, kemudian menginformasikan temuan dipandu dengan prinsip analisis yang fleksibel. Peneliti sangat terbuka pada kemungkinan perubahan temuan apabila konteks di lapangan berubah. Mengobservasi bagaimana komunikasi interpersonal diantara karyawan dan nasabah dapat terjalin serta berlangsung secara efektif. Pesannya dapat tersampaikan dengan baik kepada nasabah.

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.⁶ Peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber atau informan yang berkaitan dengan penelitian ini, gunanya untuk melengkapi keterangan-keterangan di dalam

⁶ Ibid., hlm.46

penelitian ini. Wawancara mendalam merupakan proses pengumpulan data yang sering dilakukan. Peneliti akan melakukan wawancara kepada karyawan dan nasabah di Bank Perkreditan Rakyat UGM. Dalam wawancara ini yang menjadi narasumber dari karyawan adalah Dika, Putri, Triana, sedangkan untuk nasabah adalah Radi. Untuk karyawan dari Bank UGM sendiri masing-masing dari karyawan tentunya memiliki kurun waktu atau lamanya hingga saat ini dalam bekerja dan mengabdikan di Bank UGM ini. Dari narasumber tersebut yang paling lama dalam masa kerjanya hingga saat ini adalah Ibu Triana, beliau sudah 10 tahun bekerja di Bank UGM. Selanjutnya adalah Ibu Putri yang telah bekerja selama 4 tahun di Bank UGM. Sedangkan Dika tergolong karyawan yang masih muda, karena baru menjadi karyawan Bank UGM selama 2 tahun ini. Dan untuk nasabah sendiri, beliau merupakan nasabah lama dari Bank UGM sejak tahun 2016. Untuk karyawan di Bank UGM ini merupakan karyawan pada bagian operasional.

c. Dokumentasi

Dokumentasi 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.⁷ Peneliti mengumpulkan arsip-arsip, dokumen-dokumen, dan beberapa keterangan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Teknik Penentuan Informan

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 bisa ditentukan sebelum penelitian atau pada saat penelitian bergantung kepada sumber data yang ada tersedianya waktu penelitian, serta bergantung pada 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 kebenarannya⁸. Sampel yang dipilih oleh peneliti berdasarkan persoalan-persoalan yang di teliti, seperti karyawan dan nasabah di Bank UGM.

⁷ Ibid., hlm. 47

⁸ Ibid., hlm.10

6. Teknik Analisis Data

Menurut Tohirin, pengolahan dan analisis data penelitian kualitatif dilakukan semenjak peneliti masih mengumpulkan data di lapangan. Data yang telah dikumpulkan dan dituangkan dalam bentuk laporan lapangan harus segera dianalisis. Melalui kegiatan ini maka akan diketahui data apa yang masih perlu dicari dan belum dikumpulkan, pertanyaan apa yang harus dan belum dijawab, metode apa yang harus digunakan untuk mencari informasi baru dan kesalahan apa yang harus diperbaiki.

Setelah pengolahan data, selanjutnya dilakukan interpretasi atau penafsiran data. Penafsiran data adalah upaya untuk memperoleh arti dan makna yang lebih mendalam dan luas terhadap hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dilakukan dengan cara meninjau hasil penelitian secara kritis dengan teori yang relevan dan informasi akurat yang diperoleh dari lapangan.⁹

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah analisis data kualitatif. Metode yang digunakan dalam teknik analisis data ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang akan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan kemudian dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Teknik analisis data ini dengan menggunakan teknik dari Miles dan Hubberman guna mendapatkan

⁹ Ibid., hlm.51

informan yang sesuai dan juga untuk mencapai kesimpulan pada penelitian ini. Teknik yang akan digunakan menurut Miles dan Huberman analisis data penelitian kualitatif adalah sebagai berikut :

- a. Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabsatran, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
- b. Penyajian data, adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.
- c. Penarikan kesimpulan, dalam pandangan Miles dan Huberman adalah temuan baru yang disajikan berupa deskripsi atau gambaran yang yang awalnya belum jelas menjadi jelas, sebagian atau satu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.¹⁰

¹⁰ Sugeng Pujileksono, Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif (Malang : Kelompok Intrans Publishing, 2015), hlm. 152

F. Kerangka Konsep Penelitian

Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Adanya komunikasi interpersonal yang terjalin antara karyawan BPR UGM dengan nasabah.

