

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENJAGA  
LOYALITAS KARYAWAN DI BMT DANA MENTARI  
MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**



**IAIN PURWOKERTO**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh:

**YEYEN NISA NURHANIFAH  
NIM. 1522202040**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Yeyen Nisa NurHanifah**  
NIM : **1522202040**  
Jenjang : S.1  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Strategi **Komunikasi Internal dalam Menjaga Loyalitas Karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto**

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 02 Maret 2020

kan,  
STAMPEL  
TEMPEL  
BE456AHF246508246  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Yeyen Nisa Nur Hanifah  
NIM. 1522202040

IAIN PURWOKERTO



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126

Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636533, www.iainpurwokerto.ac.id

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul:


**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENJAGA LOYALITAS  
KARYAWAN DI BMT DANA MENTARI MUHAMMADIYAH  
PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Yeyen Nisa NurHanifah NIM. 1522202040**  
Jurusan/Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa**, tanggal **11 Februari 2020** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E)**  
oleh Sidang **Pengujian Skripsi**.

Ketua Sidang/ Penguji I

  
Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I  
NIP. 198511122009122007

Sekretaris Sidang/ Penguji II

  
Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si  
NIDN 2009039301

Pembimbing/ Penguji III

  
Iin Solikhin, M.Ag  
NIP. 1972080521121002

Purwokerto, 25 Februari 2020

Mengetahui/Mengesahkan  
Dekan



  
Dr. H. Jamat Abdul Aziz, M.Ag  
NIP. 197309212002121004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Purwokerto  
di-  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudara Yeyen Nisa NurHanifah NIM. 1522202040 yang berjudul:

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENJAGA  
LOYALITAS KARYAWAN DI BMT DANA MENTARI  
MUHAMMADIYAH PURWOKERTO**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Perbankan Syariah (S.E.).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 31 Januari 2020  
Pembimbing

IAIN PURWOKERTO



Ir. Solikhin, M. Ag  
NIP.1972080521121002

## MOTTO

*“Dalam Kehidupan kau akan menemui berbagai ujian kehidupan, jika kau bisa melewati kau akan tau bagaimana kehidupan itu harus selalu bersyukur dan mau menerima semua yang sudah ditakdirkan oleh yang Maha Kuasa”*

(Yeyen Nisa NurHanifah)

*“semua yang di lakukan Tuhan ini, semata-mata untuk menguatkanmu, menjadikan ku lebih dewasa dari anak pada umumnya, Tuhan mengajarkan ku untuk tetap terbang menggapai mimpi-mimpi meskipun diriku telah kehilangan kedua sayapku”*

(Yeyen nisa NurHanifah)



**IAIN PURWOKERTO**

# STRATEGI KOMUNIKASI INTERNAL DALAM MENJAGA LOYALITAS KARYAWAN DI BMT DANA MENTARI MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

**Yeyen Nisa Nur Hanifah**

NIM. 1522202040

E-mail: [nisanurhanifah451@gmail.com](mailto:nisanurhanifah451@gmail.com)

Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi, bahwa strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mnetari Muhammadiyah sangatlah diperlukan. Penelitian ini juga dilatar belakang oleh komunikasi internal yang mempunyai hubungan signifikan dengan loyalitas karyawan pada suatu lembaga keuangan syariah BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah bagaimana implementasi dalam strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto? Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mendeskripsikan strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah penelitian lapangan. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara mendalam dan dokumentasi. Sedangkan, teknik analisis data yang digunakan adalah pola interaktif yang meliputi; reduksi data, penyajian data, dan dana penarikan kesimpulan.

Adapun hasil penelitian adalah strategi komunikasi internal di BMT Dana Mentari Muhammadiyah sangatlah baik dan efektif. Secara keseluruhan dengan adanya komunikasi yang bagus beserta pendukungnya yang bagus maka secara langsung loyalitas karyawan akan tumbuh dengan sendirinya tanpa diminta dan mengabdikan seluruh kinerjanya demi kemajuan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi Internal, Loyalitas Karyawan

**INTERNAL COMMUNICATION STRATEGY IN MAINTAINING  
EMPLOYEE LOYALTY AT BMT DANA MENTARI MUHAMMADIYAH  
PURWOKERTO**

**Yeyen Nisa Nur Hanifah**

NIM. 1522202040

E-mail: [nisanurhanifah451@gmail.com](mailto:nisanurhanifah451@gmail.com)

*Islamic Banking Departement, Faculty of Economics and Business  
Islamic State Islamic Intitute (IAIN) Purwokerto*

**ABSTRACT**

*This research is motivated, that the internal communication strategy in maintaining employee loyalty in BMT Dana Mnetari Muhammadiyah is very necessary. This research is also motivated by internal communication which has a significant relationship with employee loyalty in a Sharia financial institution BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.*

*The focus of research in this thesis is how to implement the Internal communication strategy in maintaining employee loyalty at the BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto ? The purpose of the research in this thesis is to describe the internal communication strategy in maintaining employee loyalty at the BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.*

*This study used qualitative research methods. This type of research used in this thesis research is field research. Sources of data obtained are primary data and secondary data. Data collection techniques in this study were in-depth interviews and documentation. Meanwhile, the data analysis technique used is an interactive pattern which includes; data reduction, data presentation, and conclusion drawing funds.*

*The results of the study are internal communication strategies at BMT Dana Mentari Muhammadiyah very good and effective. Overall, with good communication and good supporters, employee loyalty will naturally grow automatically without being asked and capture all of its performance for the advancement of the BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.*

**Keywords:** *internal communication strategy, employee loyalty*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543b/U/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es



ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	.....‘.....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

### 1) Vokal Tunggal (*Monoftong*)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Ḍamah	U	U

Contoh:

كَتَبَ : *kataba*

يَذْهَبُ : *yazhabu*

فَعَلَ : *fa'ala*

سُئِلَ : *su'ila*

### 2) Vokal Rangkap (*Diftong*)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
◌َ◌ِ	<i>fathah dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
◌َ◌ُ	<i>fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauila*

## 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
-----------------	------	-----------------	------

اَ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i>	Ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	i dan garis di atas
أُ	<i>ḍhammah</i> dan <i>wawu</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ : *qāla*

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

يَقُولُ : *yaqūlu*

#### 4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

*Ta marbūṭah* yang hidup atau mendapatkan harakat *fathah*, *kasrah* dan *ḍhammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

*Ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu yang akhir katanya *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	<i>rauḍah al-Atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طَلْحَةَ	<i>Ṭalḥah</i>

#### 5. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَزَّلَا : *nazzala*

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرَّجُلُ : *al-rajulu*

الْقَلَمُ : *al-qalamu*

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	أَكَل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تَأْخُذُونَ	<i>Ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	النَّوْءُ	<i>An-nau'u</i>

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim* maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الر ازقين : *wa innalillaḥa lahuwa khair ar-rāziqīn*  
فاوفوا الكيل و الميز ان : *fa aufū al-kaila wa al-mīzan*

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وما محد رسول : *Wa mā Muḥammadun illā rasūl*  
ولقدراه بالا فق الميين : *Wa laqad raāhu bi al-ufuq al-mubīn*

**IAIN PURWOKERTO**

## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur atas limpahan dan karunia yang Allah SWT berikan, karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kehidupan, hidayah dan motivasi untuk terus berjuang.
2. Mamah tercinta dan tersayang, yang selalu berjuang dan selalu mencurahkan seluruh perhatian, motivasi, kasih sayang dan pengorbanan yang tidak pernah dapat tergantikan oleh apapun, serta doa terbaik yang tidak pernah putus.
3. Adik-Adikku tersayang Maulana, Jafar, Ibnu dan Gibran yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta doa dan nasehat-nasehat untuk penulis.
4. Semua dosen-dosen dan guru-guru yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis yang telah membantu penulis sampai saat ini.
5. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat dan motivasi.
6. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah A angkatan tahun 2015.
7. Semua yang telah mendukung penulis.
8. Kampus tercinta, IAIN Purwokerto.

**IAIN PURWOKERTO**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya dan *tabi'i*. Semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak semoga kita mendapat syafa'atnya di hari penantian.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. H. Fauzi, M.Ag, Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag, Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.S.I., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Iin Solikhin, M.Ag., pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Terima kasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Semoga senantiasa Allah selalu memberikan perlindungan dan membalas kebaikan Ibu.
8. Segenap Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto yang telah mengajarkan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Ibu Khomsahtun, selaku Manager Accounting BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan ilmu tentang analisis pembiayaan bermasalah.
11. Seluruh karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.
12. Orang tua penyusun, mamah yang merupakan orang teristimewa, yang telah memberikan kasih sayangnya, mendidik, merawat, serta memberikan semangat kepada anak-anaknya dengan doa-doanya. Semoga Mamah selalu dalam lindungan Allah SWT dan selalu diberikan kesehatan jasmani dan rohaninya.
13. Terima kasih kepada Adik-Adik penulis Maulana, Jafar, Ibnu, dan Gibran yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga selalu dalam lindungan Allah SWT dan mencapai segala hal kesuksesan dunia dan akhirat.
14. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah A angkatan 2015, terima kasih atas kebersamaan kita dalam suka maupun duka.
15. Sahabat-sahabat penulis Ade Sekar, Fatika, Zuraida, Dinda Pam, Dinda L, Erra F, Tri Yuniasih, Dea, Ita Yugi, Isnu, Della, Alfiyan, Nisrina, Dani, Aniyah, Yulinda dan Puspa terima kasih telah memberikan semangat dan dukungannya.
16. Teman-teman KKN 43 Kelompok 10 Desa Kaligondang Kec. Kaligondang yang telah memberikan support kepada penulis.
17. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Besar harapan dan doa penulis, semoga amal ibadah dan budi baiknya yang telah dicurahkan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan berlipat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan dari pembaca guna kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan skripsi ini bisa bermanfaat untuk penulis dan pembaca.

Purwokerto, 31 Januari 2020



Yeyen Nisa Nur Hanifah  
NIM. 1522202040



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	7
C. Rumusan Masalah .....	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
E. Kajian Pustaka.....	11
F. Sistematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Strategi Komunikasi Internal.....	15
1. Pengertian Komunikasi Internal .....	15
2. Tujuan Komunikasi .....	19
3. Komponen Komunikasi.....	20
4. Ruang Lingkup Komunikasi.....	20

B. Loyalitas Karyawan.....	23
1. Pengertian Loyalitas .....	23
2. Aspek-Aspek Loyalitas .....	25
C. BMT .....	26
1. Pengertian BMT .....	26
2. Badan Hukum BMT .....	27
3. Visi dan Misi BMT.....	27
4. Fungsi BMT.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	30
D. Sumber Data .....	31
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	35
G. Teknik Analisis Data .....	35
H. Uji Keabsahan Data.....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.....	39
1. Sejarah BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto..	39
2. Visi dan Misi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.....	42
3. Struktur Organisasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.....	43
4. Produk-produk BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.....	56
B. Analisis strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto	59
C. Analisis Data.....	67

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Data Jumlah Karyawan di BMT Dana Mentari Purwokerto Karanglewas .....	5
Tabel 1.2: Data karyawan yang menjadi sampel dalam penelitian oleh penulis mengambil 5 sample karyawan yang sudah bekerja lama dan baru .....	6
Tabel 1.3: Karakteristik Informan Karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto .....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Struktur Organisasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.....	43
---	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Dokumentasi
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Ijin Riset Individual
- Lampiran 4 : Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 5 : Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 8 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 9 : Blangko/Kartu Bimbingan
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Ujian Komprehensif
- Lampiran 11 : Sertifikat BTA/PPI
- Lampiran 12 : Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 13 : Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 14 : Sertifikat Aplikom
- Lampiran 15 : Sertifikat PPL
- Lampiran 16 : Sertifikat KKN
- Lampiran 17 : Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

BMT adalah koperasi, dalam melakukan kegiatan usahanya baik berupa menghimpun dana maupun menyalurkannya mengacu pada aturan UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, PP RI No. 9 Tahun 1995 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 tentang petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah 35.2/Per/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standar Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syari'ah.

Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang syah dan legal. Sebagai lembaga keuangan Syari'ah. BMT harus berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah (Muhammad, 2004:129).

Baitul Maal Wat Tamwil atau sering disebut BMT merupakan salah satu model lembaga keuangan syariah sederhana yang saat ini banyak muncul di Indonesia. Kehadiran BMT muncul disaat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan berbasis syariah dan bebas dari unsur riba yang dinyatakan haram. Eksistensi lembaga keuangan syariah sejenis BMT, jelas memiliki arti penting bagi pembangunan ekonomi berwawasan syariah terutama dalam memberikan solusi bagi pembangunan ekonomi bagi pemberdayaan usaha kecil dan menengah serta menjadi inti kekuatan ekonomi yang berbasis kerakyatan dan sekaligus menjadi penyangga utama sistem perekonomian nasional.

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul Maal lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infak, dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana komersial (Rivai, 2013: 609).

Perbankan islam memiliki sejarah yang unik. Dikatakan unik karna lembaga ini memiliki karakteristik tersendiri sehingga acuan perbankan islam bukanlah dari perbankan konvensional itu sendiri, akan tetapi dari Baitul Maal Wat Tamwil. Dalam sejarahnya baitul maal merupakan lembaga keuangan pertama kali hanya berfungsi untuk menyimpan harta kekayaan Nrgara dari zakat, infak, sedekah, pajak, dan harta rampasan perang. Kemudian, pada zaman pemerintahan para sahabat Nabi berkembang pula lembaga lain yang disebut dengan Baitul Tamwil yang merupakan lembaga keuangan islam yang menampung dana-dana masyarakat untuk diinvestasikan ke proyek-proyek atau pembiayaan perdagangan, dan pertanian yang menguntungkan (Nurul Huda & Mohamad Heykal, 2013: 25).

Bisnis syariah selain bank syariah yang banyak bermunculan di Indonesia banyak pula bermunculan lembaga keuangan non bank yang berprinsip syariah. Diantaranya adalah Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) ini merupakan usaha untuk memenuhi keinginan khususnya sebagai muslim yang menginginkan jasa layanan lembaga keuangan untuk mengelola perekonomiannya.

Komunikasi merupakan aktivitas dasar bagi manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak lepas dari kegiatan komunikasi. Begitu pula dengan para karyawan, tidak lepas dari kegiatan komunikasi sehari-hari. Mereka butuh komunikasi untuk dapat menyampaikan pesan kepada karyawan lain atau kepada atasan dan bawahan mereka. Selain itu, bagi perusahaan penting pula untuk melakukan komunikasi kepada para karayawannya. Komunikasi dari perusahaan sangat berperan penting karena hal ini menentukan bagaimana perilaku dan sikap dari para karyawannya.

Dalam hal ini perusahaan memerlukan adanya komunikasi internal yang berfungsi secara khusus oleh perusahaan untuk membangun dan membina hubungan internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan yang bermanfaat bagi kesuksesan terkait pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Van Riel dan Fomburn, komunikasi internal merupakan kunci dalam membangun



*organizational identification*, yaitu sebuah kondisi dimana karyawan merasa bangga untuk bekerja, memiliki rasa aman, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) kepada perusahaan yang diwujudkan dengan dedikasi secara pribadi dalam bekerja.

Menjalankan sebuah lembaga atau perusahaan seorang pemimpin perusahaan hendaknya harus mengeluarkan perintah-perintah kepada bawahannya dan perintah tersebut dapat diberikan secara lisan maupun tertulis. Seorang pemimpin harus dapat membuat pegawainya bersemangat, nyaman dalam bekerja dan bisa mendapatkan kepercayaan dari bawahannya sehingga bawahannya pasti akan kagum mempunyai loyalitas yang tinggi terhadap pimpinan. Hubungan antara bawahan terhadap atasannya dapat berupa laporan. Pimpinan hendaknya selalu berusaha mendekati bawahannya sehingga benar-benar mengetahui tugas pekerjaan dan suasana perasaan mereka. Ini akan lebih menjamin kebenaran suatu laporan apabila hubungan tersebut berjalan baik.

Dalam sebuah perusahaan atau lembaga keuangan selalu berusaha untuk mengembangkan sumber daya manusianya, agar kerja perusahaan dapat dimaksimalkan dan mencapai tujuan perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, karyawan adalah aset yang harus diperhatikan. Karyawan merupakan publik internal yang penting keberadaannya dalam mempengaruhi eksistensi perusahaan. Dengan adanya strategi komunikasi internal dapat membantu perusahaan atau lembaga keuangan menjalin hubungan dengan karyawannya, agar karyawan tersebut merasa terikat dengan perusahaan dan berusaha semaksimal mungkin untuk berkontribusi.

Komunikasi Internal mempunyai peranan penting di dalam sebuah organisasi dan berkaitan erat dengan loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya maupun organisasi tempat dia bekerja. Oleh karena itu di dalam suatu organisasi harus dibina komunikasi internal yang baik dan lancar agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik dan semaksimal mungkin bisa membantu beroperasi suatu lembaga.

Loyalitas adalah kesetiaan yang dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun dari luar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab (Malayu, 2007). Pada kenyataannya sering sekali hubungan internal pegawai kurang baik, sehingga menghambat proses pencapaian tujuan lembaga. Sehingga menghambat proses pencapaian tujuan lembaga. Seorang pemimpin kurang memperhatikan bawahannya. Sehingga bawahannya sama sekali tidak mempunyai loyalitas terhadap pimpinan. Padahal loyalitas bawahan terhadap atasan maupun perusahaannya sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan. Sering terjadi juga banyak kasus para pegawai mengadakan demo terhadap atasannya. Misalnya di dalam sebuah perusahaan terdapat nilai-nilai kebersamaan dan komitmen antar anggota dan pemimpin. Dibutuhkan komitmen yang dibangun atas dasar kepercayaan dan nilai-nilai kebersamaan yang membutuhkan komunikasi yang efektif. Tanpa adanya komunikasi, komitmen organisasi dalam sebuah perusahaan tidak dapat dibangun dan sikap loyalitas tidak akan terbentuk. Dengan adanya kebersamaan antara sesama anggota dengan pemimpin akan bisa saling membantu sehingga dapat menutupi kekurangan satu sama lain. Ini disebabkan karena masih banyaknya perusahaan yang kurang menyadari akan pentingnya komunikasi internal dalam suatu organisasi.

Pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto komunikasi internal dan loyalitas kerja karyawan merupakan salah satu hal yang menjadi landasan utama perusahaan dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Karna dengan terbentuknya jaringan komunikasi yang baik BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto mengalami kemudahan dalam memadukan tugas-tugas yang akan diberikan karyawannya sesuai dengan jabatan dan kedudukan masing-masing.

Selain itu, dengan adanya komunikasi internal di dalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, sehingga kesalahan dalam pekerjaan dapat ditekan sekecil mungkin. Berdasarkan hasil wawancara

penulis pada saat ini di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto tepatnya di Karanglewas mempunyai loyalitas kerja yang sangat baik dan selalu menjaga komitmen dalam bekerja maupun komitmen dengan sesama karyawannya. Dalam menjalankan kinerjanya manajer utama khususnya selalu memberikan motivasi kepada karyawannya bahwa bekerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu ibadah dalam rangka menuju ridho Allah SWT. Berikut daftar jumlah karyawan di BMT Dana Mentari Purwokerto yang berada di Karanglewas yaitu :

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan di BMT Dana Mentari Purwokerto yang berada di Karanglewas :

No	Nama	Jabatan
1	Khomsatun	Manager Accounting (pusat)
2	Indiyani Nurchasanah	Manager Marketing (pusat)
3	Paryanto	Manager kantor layanan
4	Ritam	Umum
5	Ade Rahmi Sita A	Admin
6	Drajat Aji Saputra	Da'i / Marketing
7	Wahyu Yulianto	Da'i / Marketing
8	Reni Yuliatuti	Teller
9	Syaefudin Labib	Da'i / Marketing
10	Muhammad Iqbal	IT
11	Sahal Kurniawan	Da'i / Marketing
12	Gagas Tri Satrio O	Da'i / Marketing
13	Alfina Rahmanika	Teller
14	Safira Erfiyani	Da'i / Marketing

Pada tabel diatas jumlah karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto tepatnya di Karanglewas berjumlah 14 orang. Perkembangan BMT dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan yang signifikan. Pusat inkubasi Bisnis dan Usaha Kecil (PINBUK Departemen UMKM dan Koperasi) memperkirakan jumlah BMT yang berada di Kabupaten Banyumas ada 18 BMT 3 diantaranya ada di Purwokerto yaitu BMT Khonsa, BMT NU Sejahtera dan BMT Dana Mentari Muhammadiyah. BMT Dana Mentari Muhammadiyah sendiri mempunyai kantor layanan ada 6 yaitu 1 kantor pusat yang berada di Karanglewas, dan yang 5 adalah kantor layanan yang berada di Cilongok, Pasar Pon, Karang Wangkal, Kembaran dan

Sokaraja. Dalam penelitian ini penulis mengambil kantor pusat yang berada di Karanglewas untuk menjadi tempat penelitian karena di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto tepatnya di Karanglewas sudah berdiri sangat lama yaitu selama kurang lebih 23 tahun lamanya dengan . BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto berkantor pusat di Jl. Kapten Patimura No. 392 Telp/Fax. (0281) 6575200 Karanglewas yang memiliki tempat strategis atau mudah dijangkau, dengan dekat pasar Karanglewas, dekat dengan perumahan penduduk, dengan masyarakat setempat yang sangat mendukung dengan adanya BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto juga Pada sebagian besar karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto Karanglewas memiliki waktu yang cukup lama dalam bekerja. Dalam wawancara yang penulis ambil ada 5 sampel karena dari 5 sampel tersebut sudah mewakili populasi yang ada. Dan dari 5 sample tersebut sudah diambil dari setiap divisi yang ada di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

Tabel 1.2 Data karyawan yang menjadi sampel dalam penelitian oleh penulis mengambil 5 sample karyawan yang sudah bekerja lama dan baru :

No	Nama	Jabatan	Lama Bekerja	Tanggal masuk
1	Ibu Khomsahtun	Manajer Accounting	24 Tahun	01/10/1995
2	Ibu Rahmi Sita A.	Admin/CS	13 Tahun	06/06/2007
3	Ibu Reni Yuliasuti	Kasir	4 Tahun	27/05/2016
4	Bapak Saefuddin Labib D.Z	Da'i	4 Tahun	27/03/2016
5	Bapak Muhammad Iqbal	IT	3 Tahun	27/08/2017

Berdasarkan tabel di atas bisa dilihat dari lama bekerjanya di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Dalam hal itu mempunyai strategi komunikasi dan loyalitas karyawan yaitu adanya aspek pemahaman sesama karyawan atau dengan atasan dan bawahan, mempunyai kebersamaan yang baik dan kunci utama dalam bekerja adalah keikhlasan yang bisa membuat

karyawan bertahan hingga 24 tahun bekerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto (Khomsahtun, wawancara, 20 September 2019).

Komunikasi internal atau komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi pada hakikatnya untuk menjalin hubungan baik di kalangan publik internal, di antara berbagai subsistem, sehingga memungkinkan tercapainya sinergi kerja. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut dan adanya penelitian terdahulu terkait strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang permasalahan strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan, dengan pernyataan tersebut penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Internal dalam menjaga Loyalitas Karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto”**.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap pemahaman judul di atas, maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut:

### **1. Strategi Komunikasi Internal**

Para ahli komunikasi, terutama di negara-negara yang sedang berkembang, dalam tahun-tahun terakhir ini menumpahkan perhatiannya yang besar terhadap strategi komunikasi (*communication strategy*), dalam hubungannya dengan penggiatan pembangunan nasional di negara masing-masing.

Komunikasi ini memang penting untuk ditujukan kepada strategi komunikasi ini, karena berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Lebih-lebih dalam kegiatan komunikasi massa, tanpa strategi komunikasi, media massa yang semakin modern, yang kini banyak dipergunakan di negara-negara yang sedang berkembang karena mudahnya diperoleh dan relatif dahnya dioperasionalkan, bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif.

Strategi komunikasi baik secara makro (*makro multimedia strategy*) maupun secara mikro (*single communication medium strategy*) mempunyai fungsi ganda :

- a. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat normatif , persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
- b. Menjembatani “kesenjangan budaya” (*cultural gap*) akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) yang mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Demikianlah pula strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*management communicaton*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut startegi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu, tergantung pada situasi dan kondisi (Efendy, 2015: 28-29).

Seperti halnya dengan strategi dalam bidang apa pun, strategi komunikasi internal harus didukung oleh teori, sebab teori merupakan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang sudah diuji kebenarannya. Banyak teori komunikasi yang sudah diketengahkan oleh para ahli, tetapi untuk strategi komunikasi barangkali yang memadai untuk dijadikan pendukung strategi komunikasi yang dikemukakan oleh Harold Lasswell yang terkenal itu. Harold Laswell yaitu seorang sarjana hukum pada Yalu University telah menghasilkan suatu pemikiran mengenai komunikasi yang dituangkannya dalam bentuk paper yang kemudian dimuat dalam buku *the communivation of ideas*.

Komunikasi internal adalah hubungan yang mengalir diantara individu dengan tujuan menyampaikan informasi dan pengertian dari orang yang satu kepada orang lain dalam suatu lingkungan organisasi.

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan (Fajar, 2009:31).

## 2. Loyalitas Karyawan

Loyalitas adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (Rasimin, 1988).

Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif (Siswanto, 2005).

Loyalitas merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari orang yang tidak bertanggung jawab (Malayu, 2011:121).

## 3. BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto merupakan suatu lembaga yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah tanpa unsur bunga/rente. BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang terletak di Jl. Kapt. Patimura No. 392 Karanglewas.

### C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana implementasi dalam strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto?

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

#### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan mampu memberikan makna bagi perusahaan maupun bagi pihak yang terlibat didalamnya.

##### a. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata dalam bidang keilmuan perbankan syariah dan dapat menjadi literatur dalam bidang perbankan syariah, selanjutnya dapat berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi, khususnya tentang strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Selain itu, dapat memberikan informasi dan manfaat bagi peneliti lain yang juga meneliti tentang analisis komunikasi intern dengan loyalitas karyawan pada bank lain.

##### b. Manfaat praktis

##### 1) Bagi Penulis

Untuk mengetahui strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas kinerja karyawan pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.



2) Bagi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sebagai bahan evaluasi dan masukan yang nantinya dapat digunakan sebagai solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi, dan sebagai pertimbangan supaya lebih mengedepankan komunikasi yang internal dan dengan loyalitas kerja karyawan.

3) Bagi Akademisi

a) Sebagai bahan acuan mahasiswa untuk menambah wawasan dan literatur bagi para peneliti dalam bidang perbankan syariah, terutama dalam strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas kinerja karyawan. Untuk kemudian dilakukan penyempurnaan dalam bidang yang sama.

b) Sebagai pengetahuan agar mengetahui lebih mendalam tentang strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan.

4) Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan kajian, pijakan dan pertimbangan sebagai bahan referensi bagi yang akan melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

## E. Kajian Pustaka

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, langkah awal yang penulis tempuh adalah mengkaji terhadap pustaka-pustaka yang ada sebelum penulis mengadakan penelitian lebih lanjut dan menyusunnya menjadi suatu karya ilmiah. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini yang memiliki judul hampir sama diringkas dibawah ini:

*Pertama*, Muhammad Tibyan, berjudul : *Peran Komunikasi organisasi pada loyalitas karyawan (study deskriptif kualitatif pada perusahaan Otobus Blue Star Salatiga)*. 2015, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Hasil “Semakin tinggi loyalitas karyawan maka semakin meningkat pula kinerja karyawan, begitu pula dengan dimensi kinerja,

semakin tinggi tingkat loyalitas karyawan akan semakin peduli dengan perusahaannya, merasa bahwasannya memiliki perusahaan dan memiliki motivasi yang tinggi” (Tibyan,2015).

*Kedua, Danang Indra Putranto, Judul : Pengaruh komunikasi internal, kompensasi kerja,dan lingkungan kerja terhadap kepuasan karyawan pada PT.Kimia Farma Plant Semarang, 2012, Universitas Diponegoro, Hasil “komunikasi internal tergolong baik, kompensasi kerja tergolong lauk, lingkungan kerja tergolong baik, dan kepuasan kerja karyawan pada PT. Kimia Farma Plant Semarang tinggi. Hasil pengujian dengan SPSS menunjukkan bahwa komunikasi internal, kompensasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun secara persial. Saran yang dapat disampaikan adalah perusahaan perlu peningkatkan dan adanya perbaikan mengenai kondisi suasana ruangan tempat kerja, khususnya pada bagian produksi. Agar karyawan merasa tenang dan nyaman dalam bekerja, sehingga mempunyai loyalitas untuk memunculkan kepuasan dalam bekerja” (Putranto, 2012).*

*Ketiga, Jariyati, Judul : Hubungan antara komunikasi intern dengan loyalitas kerja karyawan di PT. Batik Keris Sukoharjo. 2009, Pratama Mulia Surakarta, Hasil “dengan adanya komunikasi intern yang baik dan lancar maka akan menimbulkan hubngan keakraban yang baik antara manager dan karyawan selain itu juga juga apabila hubungan komunikasinya bagus maka akan mendorong karyawan memiliki rasa loyalitas kerja yang tinggi terhadap pekerjaan maupun organisasi tempat dia bekerja” (Jatiyati, 2009).*

*Keempat, Nanda Asyifa, Judul : Implementasi Komunikasi Internal dalam membangun loyalitas karyawan. 2016, jakarta, Hasil “dalam kegiatan employee relations penting untuk dilakukan oleh sebuah perusahaan. Employee relations sendiri bagian kegiatan humas internal. Hubungan antar sesama pegawai pada suatu perusahaan atau antar anggota pada suatu organisasi sangat menentukan keberhasilan organisasi. Dalam gmbaran atau wujud dari loyalitas sering diidentikan erat dengan ikrar atau ikatan atas suatu tindakan tertentu” (Asyifa, 2016).*

*Kelima, Rani Nurfitriani, Judul : Studi Deskriptif Analisis mengenai fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel & Resort. 2013. Hasil, “mengenai komunikasi internal yang dilakukan pimpinan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Bahwa pimpinan PT. Sari Ater Hotel & Resort sudah efektif walaupun terkadang masih ada hambatan dalam pelaksanaannya” (Nurfitriani, 2013).*

*Keenam, Yasmin Ambar Pratiwi, Judul : Strategi komunikasi internal karyawan perusahaan dalam menjaga hubungan antar generasi tua dan muda (studi deskriptif Strategi Komunikasi Internal Karyawan PT Petrokimia Gresik dalam menjaga hubungan antar generasi tua dan muda yang memiliki Gap). 2018. Hasil, “ dalam melakukan komunikasi diketahui bahwa terdapat komunikasi yaitu komunikasi interpersonal dalam komunikasi horizontal yang memiliki hambatan dalam berkomunikasi yang berbeda. Di mana dari segi saluran, generasi X terhambat karena adanya kesenjangan dalam penggunaan telepon genggam atau telepon pintar, sedangkan dari segi gaya komunikasi generasi Y terhambat karena generasi X yang kurang pada inti pembicaraan saat berkomunikasi” (Pratiwi, 2018).*

*Ketujuh, Onong Uchjana Effendy, buku yang berjudul : Ilmu Komunikasi Komunikasi Teori dan Praktek, 1984. Hasil, dalam buku yang tulisnya onong uchjana effendy memaparkan semua ilmu komunikasi dari pengertian, strategi, fungsi, tujuan, dan lain-lainnya. Di dalamnya juga dibahas secara teoritis dengan dilengkapi cara-cara bagaimana menerapkannya, meskipun banyak diampilkkan istilah-istilah asing yang tidak mungkin dihindarkan (Effefndy, 1984).*

## **F. Sistematika Pembahasan**

Dalam mengarahkan penulisan skripsi ini untuk lebih sistematis dan sesuai dengan pokok permasalahan, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami kandungan dari karya ilmiah ini. Penulis membagi dalam lima bab yang masing – masing bab terdiri dari sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Landasan Teori berisi tentang strategi Komunikasi Internal, Loyalitas dan kinerja Karyawan.

BAB III Metode Penelitian terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV Pembahasan berisi tentang hasil penelitian dan analisis data yang meliputi strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas kinerja karyawan diBMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

BAB V Penutup yang meliputi Kesimpulan dari pembahasan dan hasil penelitian, saran. Bagian akhir dari skripsi ini memuat daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang memuat dokumen-dokumen terkait penelitian, dan daftar riwayat hidup.



**IAIN PURWOKERTO**

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Strategi Komunikasi Internal

#### 1. Komunikasi internal

Para ahli komunikasi, terutama di negara-negara yang sedang berkembang, dalam tahun-tahun terakhir ini menumpahkan perhatiannya yang besar terhadap strategi komunikasi (*communication strategy*), dalam hubungannya dengan penggiatan pembangunan nasional di negara masing-masing.

Komunikasi ini memang penting untuk ditujukan kepada strategi komunikasi ini, karena berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh strategi komunikasi. Lebih-lebih dalam kegiatan komunikasi massa, tanpa strategi komunikasi, media massa yang semakin modern, yang kini banyak dipergunakan di negara-negara yang sedang berkembang karena mudahnya diperoleh dan relatif dahnya dioperasionalkan, bukan tidak mungkin akan menimbulkan pengaruh negatif.

Strategi komunikasi baik secara makro (*makro multimedia strategy*) maupun secara mikro (*single communication medium strategy*)

mempunyai fungsi ganda :

- a. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat normatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.
- b. Menjembatani “kesenjangan budaya” (*cultural gap*) akibat kemudahan diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media massa yang begitu ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai budaya.

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) yang mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang

hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Demikianlah pula strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi (*communication planning*) dan manajemen (*management communication*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai suatu tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu, tergantung pada situasi dan kondisi (Efendy, 2015: 28-29).

Komunikasi internal adalah hubungan yang mengalir diantara individu dengan tujuan menyampaikan informasi dan pengertian dari orang yang satu kepada orang lain dalam suatu lingkungan organisasi.

Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin yaitu *communicatus* yang berarti berbagi atau menjadi milik bersama. Kata sifatnya *communis* yang bermakna umum atau bersama-sama. Dengan demikian komunikasi menurut Lexicographer (ahli kamus bahasa), menunjuk pada suatu upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan (Fajar, 2009: 31).

Berbagai sumber menyebutkan bahwa kata komunikasi berasal dari bahasa latin *communis*, yang berarti membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Akar kata *communis* adalah *communico*, yang artinya berbagi. Dalam hal ini, yang dibagi adalah pemahaman bersama melalui pertukaran pesan. Komunikasi sebagai kata kerja (*verb*) dalam bahasa inggris, *communicate*. Jadi, secara umum komunikasi dapat didefinisikan sebagai usaha penyampaian pesan antarmanusia. Ilmu komunikasi tidak mengkaji proses penyampaian pesan kepada makhluk yang bukan manusia (hewan dan tubuh-tumbuhan) (Suryani, 2010: 56).

Selain itu Deddy Mulyana juga memberikan beberapa definisi komunikasi secara istilah yang dikemukakan beberapa pendapat Para ahli : (Mulyana. 2010:68-69).

Menurut Sarah Trenholm dan Arthur Jensen mendefinisikan komunikasi demikian “ *A procesby which a source transmits a message to receiver throught some channel*” (komunikasi adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui beragam saluran).

Menurut *Hoveland Janis* dan *Kelley* mendefinisikan komunikasi demikian “*The procces by which an individual (the communicator) transmits stimult (usually verbal symbols) to modify, the behavior of other individu*” (komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya).

Menurut *Everett M. Rogers & Lawrence Kincaid* menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain. Yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam.

Menurut *Harold D. Laswell*, sebagaimana dikutip oleh sendjaja cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan cara menjawab pertanyaan berikut : *who says what in which channel to whom with what effect?* (siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan efek bagaimana?)

Menurut *barelson* dan *steiner*, komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lainnya.

Menurut *Gode*, komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari yang semula dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih.

Menurut *barnlund* komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan untuk mengurangi rasa ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.

Menurut *Weaver*, komunikasi adalah seluruh prosedur melalui mana pikiran seseorang dapat mempengaruhi pikiran orang lainnya (Fajar, 2009: 32).

*Stoner, Freeman, dan Gilbert* mendefinisikan komunikasi sebagai *the process by which people attempt to share meaning via the transmissions of symbolic message*. Komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung berarti komunikasi disampaikan tanpa penggunaan mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya (Ernie dan Kurniawan, 2005: 295).

Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain (Rivai, 32).

Definisi-definisi demikian sebagaimana dikemukakan di atas, tentu belum mewakili semua definisi yang telah di buat oleh para ahli. Namun paling tidak kita telah memperoleh gambaran tentang apa yang dimaksud komunikasi, walaupun masing-masing definisi memiliki pengertian yang luas dan beragam satu sama lainnya. Dari definisi diatas juga ditekankan bahwa kegiatan komunikasi yang dilakukan tersebut mempunyai tujuan yakni mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya yang menjadi sasaran komunikasi (Fajar, 2009: 32).

Menurut Carl I. Hovland mengenai ilmu komunikasi didefinisikan sebagai upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas



penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*). Ilmu komunikasi pun menyelidiki gejala komunikasi, tidak hanya dengan pendekatan secara ontologis (apa itu komunikasi), tetapi juga secara aksiologis (bagaimana berlangsungnya komunikasi yang efektif) dan secara epistemologis (untuk apa komunikasi itu dilaksanakan).

## 2. Tujuan Komunikasi

Adapun tujuan komunikasi adalah membangun atau menciptakan pemahaman atau pengertian bersama. Saling memahami atau mengerti bukan berarti harus menyetujui tetapi mungkin dengan komunikasi terjadi suatu perubahan sikap, pendapat, perilaku ataupun perubahan secara sosial.

### a. Perubahan sikap (*attitude change*)

Seorang komunikator setelah menerima pesan kemudian sikapnya berubah, baik itu positif maupun negatif. Dalam berbagai situasi kita berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain bersikap positif sesuai keinginan kita.

### b. Perubahan pendapat (*opinion change*)

Dalam komunikasi berusaha menciptakan pemahaman. Pemahaman ialah kemampuan memahami pesan secara cermat sebagaimana dimaksudkan oleh komunikator. Setelah memahami apa yang dimaksudkan oleh komunikator maka akan tercipta pendapat yang berbeda-beda bagi komunikator.

### c. Perubahan perilaku (*behavior change*)

Komunikasi bertujuan untuk mengubah perilaku maupun tindakan seseorang.

### d. Perubahan sosial (*social change*)

Membangun dan memelihara ikatan hubungan dengan orang lain sehingga menjadi hubungan yang makin baik. Dalam proses

komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal.

### 3. Komponen Komunikasi

Adapun komponen-komponen komunikasi terdiri dari :

#### a. Komunikator

Komunikator adalah individu atau orang yang menyampaikan pesan atau informasi. Komunikator itu dapat perorangan atau kelompok.

#### b. Komunikan

Komunikan adalah seseorang yang menerima pesan atau informasi, komunikan dapat dilakukan perseorangan atau kelompok.

#### c. Pesan

Pesan adalah informasi yang akan dikirimkan kepada si penerima. Pesan ini dapat berupa verbal maupun nonverbal. Pesan secara verbal dapat secara tertulis seperti surat, buku, majalah, memo, sedangkan pesan yang lisan dapat berupa percakapan tatap muka, percakapan melalui telepon, radio dan sebagainya. Pesan yang nonverbal dapat berupa isyarat, gerakan badan, ekspresi muka dan nada suara.

#### d. Saluran

Saluran adalah jalan yang dilalui pesan dari si pengirim dengan si penerima.

#### e. Balikan

Balikan adalah sikap atau respond terhadap pesan yang diterima yang dikirimkan kepada si pengirim pesan (Muhammad, 2001: 17-18).

### 4. Ruang Lingkup Komunikasi

Komunikasi menurut ruang lingkungnya dibedakan menjadi dua yaitu :

#### a. Komunikasi internal

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi (Jariyati, 2009: 8-9). Arus komunikasi di dalam organisasi ada tiga macam, yaitu :

1) Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pemimpin kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan.

2) Komunikasi ke atas

Pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Semua karyawan dalam suatu organisasi kecuali yang berada pada tingkatan yang paling atas mungkin berkomunikasi ke atas.

3) Komunikasi horizontal (antar sesama)

Pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal (Muhammad, 2011: 108-121).

b. Komunikasi eksternal

Komunikasi eksternal adalah komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi.

Media yang digunakan dalam penyampaian komunikasi ada tiga macam, yaitu :

1) Komunikasi lisan

Biasanya sering diadakan percakapan langsung dengan pihak lain secara pribadi / kelompok.

2) Komunikasi tertulis

Pemakaian komunikasi bersifat visual dan penampilan serta polanya yang ditulis diatas kertas, dapat membantu daya pemahaman seseorang pembaca.

3) Komunikasi visual

Komunikasi visual adalah isyarat tangan / perubahan roman muka. Alat komunikasi visual sering menyertai percakapan langsung tetapi dalam bentuk lain, bisa berupa gambar.

Dalam proses komunikasi tidak selalu dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan akan tetapi dalam komunikasi sering terdapat hambatan, antara lain :

a. Hambatan dari proses komunikasi

- 1) Hambatan dari penerima pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan.
- 2) Hambatan dalam penyandian / symbol, hak ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu.
- 3) Hambatan media. Hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi.
- 4) Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima / mendengarkan pesan.

b. Hambatan fisik

Hambatan fisik dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi, dan lain-lain.

c. Hambatan semati

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberi pesan dan penerima pesan, dengan kata lain bahasa yang digunakan berbeda.

d. Hambatan psikologis

Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Dalam musibah ini komunikasi masih trauma dengan musibah yang menimpa mereka (Fajar, 2009: 62-64).

Pentingnya komunikasi internal diantaranya :

- a. Adanya dedikasi kepada tugas dan kelompok kerjanya.
- b. Adanya kebanggaan terhadap kelompok kerjanya.
- c. Antusiasme dari setiap anggota.
- d. Adanya solidaritas terhadap kelompok kerjanya.
- e. Adanya kerjasama di dalam organisasi.

## B. Loyalitas Karyawan

### 1. Pengertian loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (Rasimin, 1988).

Loyalitas adalah tekad dan kesanggupan individu untuk mentaati, melaksanakan, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab. Hal ini dibuktikan dengan sikap dan tingkah laku kerja yang positif (Siswanto, 2005).

Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi didalam maupun diluar pekerjaan dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab (Malayu, 2011: 121).

Menurut martiwi Tien, dkk loyalitas merupakan dorongan kuat untuk tetoa menjadi karyawan perusahaan, memiliki kepercayaan yang pasti, penerimaan penuh atas nilai-nilai perusahaan, taat pada peraturan yang berlaku, rasa tanggung jawab yang tinggi serta memiliki sikap kerja yang positif.

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia, loyalitas dalam perusahaan dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang karyawan terhadap perusahaan. Loyalitas juga berarti kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, ketrampilan, pikiran dan waktu untuk serta ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan (Sudimin dan Theo, 2003: 3).

Pengertian loyalitas menurut oliver yang diterjemahkan oleh ratih hurriyati mengemukakan definisi loyalitas karyawan adalah komitmen karyawan bertahan secara mendalam untuk bertahan dan bekerja secara

konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan dunia kerja mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. (Hurriyati, 2005: 129) Sedangkan loyal menurut sebagai pakar ialah suatu kecenderungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain (Sondang, 1985: 79).

Loyalitas merupakan hal yang krusial dalam jalannya perusahaan. Loyalitas merupakan suatu tingkatan sejauh mana seorang karyawan atau individu merasa menjadi bagian dari perusahaan Antoncic dan Antoncic (dalam Runtu). Setiap individu yang bergabung di dalam perusahaan hendaknya memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, sebab keberadaan mereka sebagai alat penggerak perusahaan tidak dapat dipisahkan dengan perasaan yang mereka miliki, dimana penggerak tersebut bisa jadi memilih untuk memegang rahasia perusahaan, sadar untuk membangun perusahaan serta memiliki rasa kepemilikan terhadap tempat bekerjanya ataupun bertindak sebaliknya (Aryatidan, 2015: 4).

Banyak hal yang menyebabkan seseorang karyawan tidak loyal pada perusahaan, diantaranya ketidak sanggupannya perusahaan menjaga kenyamanan kerja dan tidak adanya transparansi, hal-hal seperti kurang diperhatikan perusahaan karena dianggap tidak penting. Perlu disadari bahwa loyalitas mempunyai peranan penting dalam kemajuan perusahaan.

Ada 14 indikator yang dapat dipakai untuk mengidentifikasi loyalitas karyawan sebagaimana dikemukakan powers, yaitu:

- a. Tetap bertahan dalam organisasi.
- b. Bersedia bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.
- c. Menjaga rahasia bisnis perusahaan.
- d. Mempromosikan organisasinya kepada pelanggan dan masyarakat umum.
- e. Mentaati peraturan tanpa perlu pengawasan yang ketat.
- f. Mau mengorbankan kepentingan pribadi demi kepentingan organisasi.
- g. Tidak mau bergosip berbohong atau mencuri.
- h. Membeli dan menggunakan produk perusahaan.

- i. Ikut berkontribusi dalam kegiatan social organisasi.
  - j. Menawarkan saran-saran untuk perbaikan.
  - k. Mau berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan aksidental organisasi.
  - l. Mau mengikuti arahan atau instruksi.
  - m. Merawat property organisasi dan atau tidak memboroskannya.
  - n. Mau bekerja sama dan membantu rekan kerja (Runtu, 2014).
2. Aspek-aspek loyalitas

Loyalitas kerja karyawan tidak terbentuk begitu saja dalam organisasi, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat didalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja karyawan. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan karyawan antara lain :

- a. Taat pada peraturan.
- b. Tanggung jawab pada perusahaan.
- c. Kemauan untuk bekerja.
- d. Rasa memiliki.
- e. Hubungan antar pribadi (Soegandhi dkk, 2013).

Menurut Mariko A. Yashihara, managing Direktor PT. JAC Indonesia, ada beberapa hal yang menyebabkan karyawan tidak loyal pada perusahaan.

Ketidaksanggupan perusahaan menjaga kenyamanan kerja. Ketidakmampuan perusahaan menjaga kenyamanan bekerja biasanya berdampak buruk terhadap kinerja karyawan dan pada tahap lebih fatal karyawan akan pindah kerja ke perusahaan lain. Hal ini bisa terjadi bila perusahaan tidak mempunyai prospek yang bagus terhadap kelangsungan hidup karyawan, di mana karyawan jarang atau tidak mengalami peningkatan gaji, bonus dan tunjangan. Pada perusahaan tertentu, sangat sulit memperhatikan permasalahan ini karena berhubungan dengan keuangan perusahaan, apa lagi era krisis sekarang banyak sekali perusahaan yang mengabaikan kesejahteraan karyawan.

Loyalitas terhadap karyawan dapat menjadi sebuah penilaian dan tingkatan seorang karyawan merasa menjadi bagian dari organisasi perusahaan. Merasakan menjadi bagian dari sebuah perusahaan memperlihatkan tingkatan yang lebih tinggi dari pada berusaha “tetap tinggal” dalam didalamnya, karena perasaan tetap tinggal dapat bersumber ketika karyawan hanya memiliki komitmen tetap bertahan karena resiko yang dihadapinya ketika meninggalkan pekerjaan itu lebih besar. Karyawan tetap tinggal juga tidak semata karena komitmen normative (harus patuh karena memang sudah seharusnya begitu, sesuai norma yang ada) tetapi loyalitas harus terkait sampai pada komitmen efektif yaitu karyawan merasa didalam perusahaan sungguh merasa bahwa “suka-duka” karyawan adalah “suka-duka”-nya juga.

Karyawan adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Baik yang bersifat harian, mingguan maupun bulanan yang biasanya imbalan tersebut diberikan secara mingguan. (Siswanto: 10) Karyawan adalah orang yang bersedia menyerahkan prestasi kerjanya kepada pihak majikan dengan memperoleh kompensasi dan terikat pada ketentuan ikatan kerja yang telah disetujuinya.

Kesetiaan atau loyalitas para karyawan terhadap perusahaan dapat menimbulkan rasa tanggung jawab. Untuk dapat menimbulkan rasa loyalitas para karyawan pada perusahaan maka pihak pemimpin harus mengusahakan agar para karyawan merasa senasib dengan perusahaan. Dengan perasaan senasib ini kemajuan dan kemunduran perusahaan akan dirasakan oleh mereka juga.

## C. BMT

### 1. Pengertian BMT

BMT merupakan kependekan dari *Baitul Mal wa Tamwil* atau dapat juga ditulis dengan *baitul maal wa baitul tanwil*. Secara harfiah/lughowi *baitul maal* berarti rumah dana dan *baitul tanwil* berarti rumah usaha. *Baitul maal* dikembangkan berdasarkan sejarah



perkembangannya, yakni dari masa nabi sampai abad pertengahan perkembangan islam. Dimana *baitul maal* berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus men-syaruf-kan dana sosial. Sedangkan *baitul tanwil* merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.

BMT merupakan organisasi bisnis yang berupa sosial. Peran sosial BMT akan terlihat pada definisi *baitul maal*. Sedangkan peran bisnis BMT terlihat dari definisi *baitul tanwil*. Sebagai lembaga sosial, *baitul maal* memiliki kesamaan fungsi dan peran dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ), oleh karenanya, *baitul maal* ini harus didorong agar mampu berperan secara profesional menjadi LAZ yang mapan. Fungsi tersebut paling tidak meliputi upaya pengumpulan dana zakat, infaq, sodakoh, wakaf dan sumber dana-dana sosial yang lain, dan upaya pensyarufan zakat kepada golongan yang paling berhak sesuai dengan ketentuan asnabiah (UU Nomor 38 tahun 1999) (Ridwan, 2004: 120).

## 2. Badan Hukum BMT

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 1992, maka badan hukum yang dapat digunakan oleh BMT, meliputi :

- a. Unit Jasa Keuangan Syariah (UJKS) dari Koperasi Serba Usaha (KSU)
- b. Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPS)
- c. Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS)

Jika BMT menggunakan salah satu dari tiga alternatif tersebut, maka BMT harus tunduk pada ketentuan perkoperasian. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2013, tentang LKM maka BMT dapat berbadan hukum sebagai Lembaga Mikro (LKM) berdasarkan prinsip syariah, oleh karena itu BMT juga Harus tunduk terhadap ketentuan yang diatur dalam undang-undang LKM (Ibid: 121-122).

## 3. Visi dan Misi BMT

Visi BMT harus mengarah pada upaya untuk mewujudkan BMT menjadi lembaga yang mampu meningkatkan kualitas ibadah anggota (ibadah alam arti yang luas), sehingga mampu berperan sebagai wakil-

pengabdian Allah SWT, memakmurkan kehidupan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

Misi BMT adalah membangun dan mengembangkan tatanan perekonomian dan struktur masyarakat madani yang adil berkemakmuran-berkemajuan, serta makmur-maju berkeadilan berlandaskan syariah dan ridho Allah SWT.

#### 4. Fungsi BMT

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT berfungsi :

- a. Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi ekonomi anggota, kelompok anggota muamalat (pokusma) dan daerah kerjanya.
- b. Meningkatkan kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- c. Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
- d. Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara sebagai *shahibul maal* dengan du'afa sebagai *mudharib*, terutama untuk dana-dana sosial seperti zakat, infaq, sedekah, hibah dan lain-lain.
- e. Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*), antara pemilik dana (*shahibul maal*), baik sebagai pemodal maupun penyimpan dengan pengguna dana (*mudharib*) untuk pengembangan produktif.

(Ibid: 125-126)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016: 6). Apabila ditinjau dari bentuknya, maka penelitian ini termasuk ke dalam penelitian di lapangan (*field research*). Di mana peneliti akan melakukan penelitian di lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden (Ruslan, 2004: 32).

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif, karena penelitian ini melakukan survei kemudian dianalisis agar dapat mendapatkan jawaban yang sesuai dan valid. Survei deskriptif didesain untuk menjawab pertanyaan yang sesuai dengan pertanyaan pada penelitian ini dengan rumusan masalah tentang strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan telah sesuai. Dalam penelitian ini penulis secara langsung datang ke lokasi penelitian di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto untuk mengamati, menggambarkan dan menceritakan keseluruhan situasi yang ada. Mulai dari gambaran umum sampai dengan strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan untuk peneliti ini adalah BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai upaya memahami tentang strategi komunikasi internal

dalam menjaga loyalitas karyawan. Di sisi lain pertimbangan mengapa lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sudah lama berdiri selama 23 tahun saat ini, BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto berkantor pusat di Jl. Kapten Patimura No. 392 Telp/Fax. (0281) 6575200 Karanglewas telah memiliki 6 (enam) kantor cabang di daerah Pasar Pon, Karanglewas, Karangwangkal, Cilongok, Kembaran dan Sokaraja. Sedangkan waktu penelitian pada bulan September – Januari 2019/2020.

Pemilihan lokasi berdasarkan pertimbangan sebagai berikut:

a. Dekat dengan pasar

Lokasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dekat dengan pasar sehingga banyak para pedagang yang mengajukan permohonan pembiayaan untuk tambahan modal usaha.

b. Dekat dengan perumahan penduduk

Lokasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dekat dengan rumah penduduk sehingga memungkinkan penduduk untuk menggunakan jasa BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

c. Mudah dijangkau

Lokasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto bisa dilalui oleh transportasi apapun karena dekat dengan jalan raya sehingga memudahkan anggota BMT untuk menjangkau lokasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

d. Masyarakat setempat

Masyarakat di sekitar lokasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto banyak yang memberi dukungan berdirinya BMT tersebut.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **1. Subyek penelitian**

Subjek penelitian ini adalah yang dituju untuk diteliti atau diharapkan untuk informasinya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan

masalah yang diteliti, yaitu orang atau apa saja yang menjadi sumber penelitian (Arikunto, 1985: 40). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Manajer utama BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel atau yang menjadi titik tolak fokus penelitian (Moleong, 2016: 90). Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## D. Sumber Data

Menurut Lofland yang dikutip dari Moleong sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2006: 157). Dilihat dari segi perolehan data atau dari mana data tersebut berasal secara umum dalam penelitian dikenal dengan dua jenis data yaitu :

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 1998: 91). Data primer juga dapat dimaknai sebagai suatu objek atau dokumen original, material mentah, dari perilaku yang disebut *first-hand information*. Menurut Uma Sekaran, seperti apa yang telah dikutip oleh Ulber, mengungkapkan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi (Silalahi, 2012: 289). Data primer biasanya memuat data yang lebih terperinci dengan disertai prosedur yang dipergunakan dalam pengumpulan seperti halnya melalui daftar pertanyaan (Margono, 2004: 25). Data primer merupakan data yang terutama diperlukan dalam penelitian ini yaitu yang bersumber dari lembaga BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, data primer terdiri dari 3 yaitu:

- a. Person, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara, dalam sumber data ini yang pertama ialah manajer accounting pusat yang ada di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yaitu Ibu Khomsah Tun selaku manger accounting, Ibu Ade Rahmi Sita selaku CS, Ibu Reni Yuliasuti selaku Kasir, Bapak Saefudin Labib selaku Da'i, dan Bapak Muhammad Iqbal selaku IT.
- b. Place, yaitu sumber data yang diperoleh dari gambaran tentang kondisi langsung berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini, dalam penelitian ini tempat yang digunakan untuk penelitian adalah BMT Dana mentari Muhammadiyah Purwokerto di Karanglegwas.
- c. Paper, yaitu tabel jumlah karyawan pada saat ini tahun 2019, struktur organisasi, penelitian terdahulu akta pendirian BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, surat keterangan domisili perusahaan.

Dengan data ini penulis dapat mengumpulkan data atau gambaran tentang BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, strategi komunikasi internal dan loyalitas karyawannya yang ada di BMT dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Adapun respondennya adalah pihak manager accounting BMT dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Silalahi, 2012: 291). Dalam hal ini data sekunder yang digunakan dalam penelitian melalui perpustakaan mengenai pembahasan terkait seperti buku komunikasi internal, buku loyalitas karyawan, buku BMT, Jurnal strategi komunikasi internal atau dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian. Dan hasil penelitian terdahulu. Data sekunder di dapatkan melalui dokumen wawancara yang telah diisi oleh karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiono, 2010: 224). Pada penelitian kualitatif teknik pengumpulan yang lazim digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk memperoleh data atau informasi dalam suatu penelitian dilakukan adanya suatu metode. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini dilakukan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada obyek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari obyek yang diteliti (Sugiono, 2011: 138). Atau bisa diartikan juga sebagai proses memperoleh keterangan pengumpulan data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden (*guide*) wawancara. Dengan ini peneliti menggunakan Wawancara Tak Berstruktur. Wawancara ini tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Jenis wawancara yang penulis gunakan adalah wawancara tak berstruktur, artinya penulis membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu sebelum melakukan wawancara, namun pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat berkembang lebih luas pada saat wawancara berlangsung. Dengan ini penulis akan mendapatkan informasi lebih banyak dengan kebutuhan penelitian. Dalam proses wawancara, ada 5 orang pihak yang diwawancarai adalah karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yaitu Manajer Utama, Admin (*Customer Service*), Kasir (Teller), Da'i dan IT. Dari kelima sample yang sudah

dijelaskan sudah mewakili semua populasi yang ada. Sample lima diatas mewakili disetiap divisi yang ada yang BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## 2. Observasi

Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation* (observasi berperan serta) dan *non participant observation* (observasi nonpartisipan) selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur (Sugiono, 2013: 145). Dalam hal ini penulis mendatangi langsung ke BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto untuk menggali data yang dibutuhkan. Observasi yang dilakukan adalah observasi nonpartisipan dimana peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari dan hanya sebagai pengamat independen (Ibid: 145). Hasil yang diperoleh dari observasi adalah gambaran umum BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah catatan peristiwa baik berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. Metode ini digunakan sebagai metode dokumenter dengan cara membaca dan meneliti buku-buku, tabel, grafik dan bahan dokumentasi lainnya. Dalam metode ini peneliti menggunakan buku-buku yang terkait dengan strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas kinerja karyawan, dan data yang ada di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.



## F. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. *Probability sampling* meliputi, *simple random*, *proportionate stratified random*, *disproportionate stratified random*, dan *area random*. *Nonprobability sampling* meliputi *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling aksidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling* (Sugiono, 2016:217-218).

Dalam penelitian ini peneliti mengambil teknik pengambilan sampel dengan cara systematic sampling. Metode sampling jenis ini dilakkan dengan cara peneliti memberikan batasan berupa suatu elemen dari setiap populasi yang akan terpilih sebagai sampel. Dengan demikian elemen pertama dari setiap kelipatan akan terpilih menjadi sampel. Penentuan urutan elemen tetap dilakukan secara random atau acak.

Peeliti mengambil 5 sampel karyawan yang ada di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto karena dari kelima karyawan yang dipilih sudah mewakili semuanya.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan untuk mengakumulasikan dan mereduksi seluruh data primer dan sekunder yang kemudian ditarik menjadi kesimpulan. Penulis menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*) (Damanuri, 2010: 153).

### 1. Reduksi Data(*data reduction*)

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkung, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan

polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak (Gunawan, 2014: 211).

Data yang direduksi dalam penelitian ini berupa data-data hasil wawancara dengan narasumber yang menjadi subjek penelitian di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun tahapan awal yang dilakukan peneliti dalam mereduksi data hasil wawancara adalah mencatat semua jawaban narasumber pada saat wawancara dengan pedoman wawancara yang sudah dicatat penulis dan telah ditandatangani oleh manager accounting. Kemudian dari catatan hasil wawancara, penulis pilah mana yang berkaitan dengan sasaran dalam penelitian ini. Setelah itu, peneliti meringkas data yang telah dipilih menjadi ringkasan singkat yang berisi ulasan hasil wawancara. Kemudian ringkasan tersebut peneliti sajikan dalam penyajian data. Dalam langkah analisis data ini, penulis memfokuskan pada analisis strategi komunikasi dalam menjaga loyalitas karyawan pada BMT Dana mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya, melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Yang paling

sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif (Sugiono, 2009: 249).

Dalam penelitian ini penyajian data disajikan dari data atau informasi yang telah diperoleh dalam bentuk naratif dari hasil wawancara dan dokumentasi. Kemudian dipahami dan dianalisis secara seksama.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan Verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiono, 2014: 412).

Setelah data direduksi dan didisplaykan, maka selanjutnya penulis mengambil kesimpulan berdasarkan data yang ada, guna menjawab rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini, yakni “Bagaimana implementasi dalam strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto”.

## H. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Menurut penelitian kualitatif, suatu realitas itu bersifat majemuk atau ganda, dinamis atau berubah sehingga tidak ada konsisten dan berulang seperti semula. Selain itu, cara melaporkan penelitian bersifat *ideosyneratic* dan *individealistic*, selalul berbeda dari setiap orang. Tiap peneliti memberi laporan menurut bahasa dan jalan fikiran sendiri (Sugiono, 2016: 267-269).

Menurut Wiliam Wiersma (1986), metode triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan

berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga metode triangulasi, yaitu :

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiono, 2016: 273-274).



**IAIN PURWOKERTO**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto**

##### **1. Sejarah BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto**

Tahun 1995 adalah tahun bermunculnya BMT-BMT di Indonesia. Salah satu diantara ratusan BMT yang berdiri adalah BMT yang terbentuk dari sekumpulan muda Muhammadiyah yang bekerja sama dengan YBMM (Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah). Diantara nama-nama muda itu ialah: Achmad Sobirin, M. Sutopo Aji, Waryoto, Khomsahtun, Sudiro Husodo dan Nanang Yulianto. Sudiro Husodo melakukan negosiasi ke Pimpinan Cabang Muhammadiyah Purwokerto Barat, selaku tuan rumah yang nantinya akan ditempatkan dengan kantor, serta aturan / prosedur dari YBMM bahwa BMT harus dibawah naungan PCM, sementara Sobirin dan Khomsahtun melaksanakan tugas magang ke BMT Khairu Ummah Leuwiliang Bogor atas rekomendasi dari YBMM Pusat. Setelah melakukan magang dan mendapatkan Surat Keputusan dari YBMM tentang pengesahan BMT Dana Mentari dibawah binaan YBMM tersebut, kemudian sepakat melakukan jadwal peresmian dan disepakati akan dilaksanakan pada hari ahad, 01 Oktober 1995. Beberapa persiapan administrasi dilaksanakan oleh M. Sutopo Aji diantaranya mengundang unsur-unsur PCM, PDM, dan menembus maka dilaksanakanlah Acara Peresmian / *Grand Opening* BMT Dana Mentari PCM Purwokerto Barat yang waktu itu secara simbolis diresmikan oleh ketua PDM Banyumas.

Adapun hasil dari keputusan YBMM yang tertuang dalam surat pengesahan dan lampiran berupa susunan pengurus dan tercatat sebagai berikut:

- a. Pembina:  
Yayasan Baitul Maal Muhammadiyah Jakarta
- b. Penanggungjawab:  
PCM Purwokerto Barat

## c. Badan Pengawas

- 1) Ketua : H. Gunawan
- 2) Anggota : Saechun Saeradji

## d. Badan Pengurus

- 1) Ketua : Achmad Sobirin
- 2) Wakil Ketua : Sutopo Aji
- 3) Sekretaris : Maryoto, SE
- 4) Bendahara : Khomsahtun
- 5) Pemasaran
  - a) Nanang Yullianto
  - b) Sudiro Husodo

Di dalam SK tersebut tertulis masa untuk 2 tahun dan tanggal berakhir 25 September 1997, dan bisa diangkat kembali, atau disesuaikan dengan Anggaran Dasar BMT Dana Mentari. (<http://danamentaripurwokerto.blogspot.co.id/bmt-dana-mentari-muhammadiyah-purwokerto.html>, diakses tanggal 18 Desember 2019)

Setelah adanya *launching* peresmian, kami berenam sepakat untuk membuka kantor operasional, dan waktu itu menyewa ruang tamu Bapak KH. Syamsuri Ridwan yang pada saat itu sedang menjabat sebagai ketua MUI Kabupaten Banyumas. Dalam perjalanan pembukaan kantor operasional ada satu kendala yang menyebabkan mundurnya Achmad Sobirin dan Waryoto meninggalkan BMT Dana Mentari dalam umur waktu 1 minggu. Setelah mundurnya Achmad Sobirin dan Waryoto tinggal 4 orang pengurus dan dari keempat itu sepakat untuk menjadikan Sutopo Aji sebagai ketua karena beliau yang menduduki sebagai wakilnya. Kantor operasional tetap berjalan dan buka dengan pembagian tugas, Sutopo Aji, Sudiro Husodo dan Nanang yang bertugas diluar, sedangkan Khomsahtun yang mengelola di dalam. Seiring perjalananpun Sudiro Husodo dan Nanang meninggalkan BMT Dana Mentari dalam kondisi yang masih seumur jagung. Dengan inisiatif Sutopo Aji dan Khomsahtun BMT menambah pengurus atau karyawan dan masuklah Rachmat Sofyan pada

bulan November 1995 dan Indiyani Nurchasanah pada bulan Desember 1995, serta Suyatman bulan Maret 1996. Dengan penambahan karyawan tersebut operasional tetap berjalan bertatih-tatih dengan keterbatasan kemampuan keuangan dan ketrampilan pengurunya. Namun karena didorong adanya semangat perjuangan dan rasa pertanggungjawab pengurus terus bergerak untuk mengemban amanah tersebut. Pada bulan Mei 1997 menambah lagi satu karyawan Bapak Paryanti. Dalam perjalanan itu perjuangan mendapat dukungan dan pembinaan Dompot Dhuafa Replubika yang waktu itu merangkul BMT Dana Mentari dengan mengajak kerjasama dalam hal Tebar Hewan Kurban dan pelatihan-pelatihan training bagi Manajer dan Karyawan. Setelah berjalan hampir 2 tahun kemudian membuat Badan Hukum / Legalitas Usaha yang pada saat itu ada beberapa alternatif yaitu PT, CV atau Koperasi. Dan dari ke 3 bentuk alternatif termudah adalah Koperasi. Kemudian bergerak untuk mengurus legalitas melalui Dinas Koperasi dan resmi terbentuk Koperasi dengan nama KSU (Koperasi Serba Usaha Dana Mentari) dengan SK dari Kemenkop sebagai berikut:

No. : 13246/BH/KWK.11/IX/1997

Tanggal : 15 September 1997

Pengurus di Anggaran Dasar sebagai berikut:

- a. Ketua : M. Sutopo Aji
- b. Wakil Ketua : Drs. Zaenuri Ahmad
- c. Sekretaris : Indiyani Nurchasanah
- d. Bendahara : Khomsahtun
- e. Bendahara II : Eko Suprpto

Namun dari wakil ketua dan bendahara II tidak pernah aktif. Dengan adanya SK dari Dinas Koperasi mendapat binaan-binaan manajemen dan keuangan diantaranya adanya proyek P2 KER yang pada saat itu diberi Dana sebesar RP 5.000.000,00 (Lima Juta Rupiah), kemudian tahun 1998 mendapatkan proyek P3 T yang pada saat itu

karyawan diikutkan dalam proyek tersebut dan dibayar oleh proyek tersebut selama 7 bulan sebesar Rp 300.000,00 (Tiga Ratus Ribu Rupiah).

Diantara karyawan yang ikut dalam proyek itu Khomsah Tun, Indiyani Nurhasanah dan Paryanto. Proyek yang ketiga adalah adanya DO dari Dinas Koperasi dimana diberi hak untuk menjual beras pada saat itu dan mendapatkan keuntungan. Dengan bantuan Dinas Koperasi dan dukungan dari para anggota KSU BMT Dana Mentari Purwokerto dapat menembus ke angka BEP tahun 1998 dan pada tahun 1999 sudah bisa membagikan laba kepada anggotanya tahap demi tahap sampai sekarang ini.

Saat ini, BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang berkantor pusat di Jl. Kapten Pattimura No. 392 Telp/Fax. (0281) 6575200 Karanglewas telah memiliki 6 (enam) cabang, diantaranya beralamat di:

- a. Jl. Jend. Soedirman Kios Pasar Pon No. 11 – 12 Telp. (0281) 625604 Purwokerto
- b. Jl. Kapten Pattimura No. 392 Telp. (0281) 6840001 Karanglewas
- c. Jl. Dr. Suparno No. 90 Telp. (0281) 6576859 Karangwangkal, Purwokerto Utara
- d. Jl. Raya Cilongok Kios Sentra Komoditi 6A Pernasidi Telp. (0281) 655157
- e. Jl. Raya Larangan Kec. Kembaran Telp. (0281) 6511660
- f. Jl. Menteri Supeno RT 03 RW 06 Sokaraja Tengah, Sokaraja Telp. (0281) 6541468

## **2. Visi dan Misi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto**

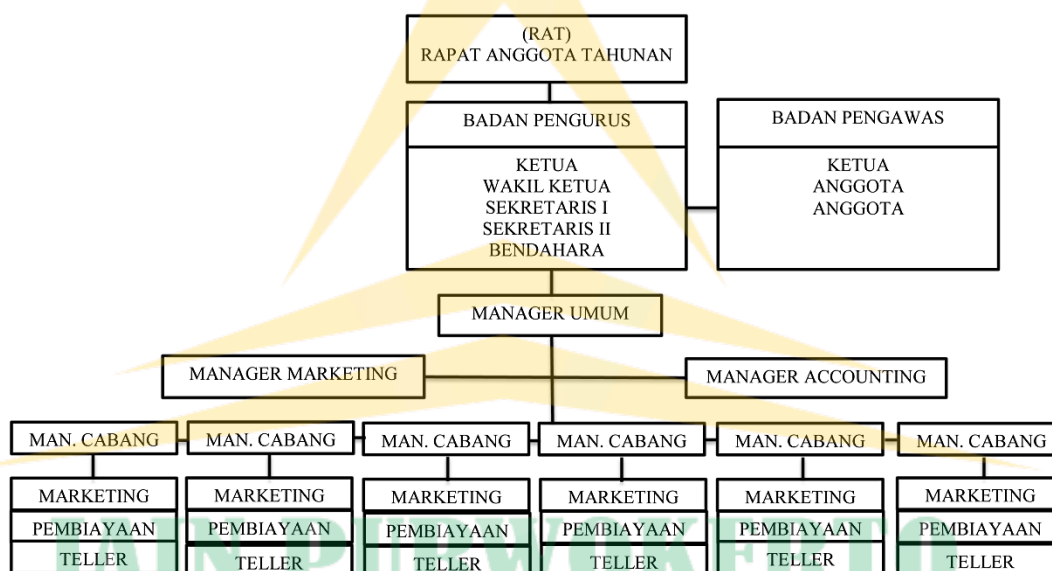
- a. Visi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto:  
Menjadi Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah yang handal
- b. Misi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto:
  - 1) Pemberdayaan Ekonomi Syariah
  - 2) Meningkatkan Sumber Daya Manusia
  - 3) Penggunaan Informasi Teknologi Berbasis Syariah



### 3. Struktur Organisasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

Dalam struktur organisasi berkaitan dengan susunan kepengurusan pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang meliputi RAT(Rapat Anggota Tahunan), badan pengurus, badan pengawas, Manager umum, Manager *marketing*, Manager *accounting*, Manager cabang, *marketing*, pembiayaan dan *teller*. Susunan struktur organisasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1  
Struktur Organisasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto



Tugas dan fungsi masing-masing bagian dalam struktur organisasi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sebagai berikut:

#### a. RAT (Rapat Anggota Tahunan)

RAT merupakan kekuasaan tertinggi dalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto beranggotaan orang-orang yang menjadi anggota atau nasabah BMT Dana Mentari Muhammadiyah yang menyetorkan simpanan pokok, simpanan wajib dan simpanan khusus. Dalam rapat anggota semua anggota

mempunyai hak suara yang sama dan keputusan berdasarkan musyawarah.

b. Badan Pengurus

Badan pengurus dibentuk dalam rapat anggota pengurus atau persetujuan rapat anggota untuk menunjuk seseorang melaksanakan tugas pimpinan harian dalam usaha kegiatan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

c. Badan Pengawasan

Badan pengawasan melakukan pengawasan atau kontrol terhadap semua kegiatan usaha operasional dan pembiayaan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dalam mengamankan dan mengembangkan *asset* dapat dicapai dengan sebaik-baiknya. Sekaligus agar pelaksanaan operasional dan pembiayaan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dijalankan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan serta tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

1) Fungsi

- a) Pengumpulan data atau informasi, pencatatan, pengumpulan atau klasifikasi menyimpulkan atas segala transaksi operasional, menyusun laporan keuangan yang terdiri dari neraca, daftar laba / rugi, arus kas, perubahan modal, CAR, rasio keuangan serta laporan lain yang diperlukan
- b) Pengumpulan data/informasi, pencatatan, pengumpulan / klasifikasi menyimpulkan atas segala transaksi dan proses pembiayaan serta membuat laporan yang diperlukan
- c) Memonitor seluruh kegiatan transaksi operasional dan pembiayaan dan memastikan tidak terjadinya penyimpangan atas standar operating procedure, memorandum, SK, SE, dan fatwa DSN yang dikeluarkan serta membuat laporan hasil kinerja pengawas internal kepada Manager BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. (Standar Operasional Prosedur

BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, diakses pada tanggal 18 Desember 2019)

2) Tugas Pokok

- a) Memberikan hasil penilaian mengenai kelayakan dan kecukupan pengendalian dibidang operasional, keuangan, pembiayaan dan kegiatan koperasi lainnya serta peningkatan efisiensi dan efektivitas pengendalian dengan biaya yang layak
- b) Melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa semua kebijakan, ketentuan, rencana dan prosedur BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto telah benar-benar dijalankan dan dipatuhi
- c) Melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa semua harta milik BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto telah dipertanggung-jawabkan dan dijaga dari semua kerugian
- d) Melakukan pemeriksaan untuk memastikan bahwa data informasi yang disajikan kepada Manajemen BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dapat dipercaya
- e) Melakukan penilaian mengenai kualitas pelaksanaan tugas tiap unit kerja dalam melaksanakan tanggung jawabannya.
- f) Memberikan rekomendasi mengenai perbaikan-perbaikandi bidang operasional, pembiayaan dan bidang lainnya
- g) Melakukan koordinasi dengan bagian Akuntansi atau Pembukuan dalam hal pengarsipan bukti nota debet / nota kredit, voucher, bilyet dan lain-lain yang berhubungan dengan transaksi harian
- h) Membuat laporan yang berkaitan dengan hasil pemeriksaan kegiatan diatas dan menyampaikannya kepada Manajer BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

d. Manager Umum

Manager umum posisi dalam organisasi berada dibawah Badan Pengurus, bersama-sama dengan Manager Akuntansi dan Manager

Marketing merumuskan kebijakan bagi BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

1) Fungsi Utama Jabatan

Fungsi utama jabatan manager umum merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari Pihak Ketiga serta penyaluran dana yang merupakan kegiatan utama lembaga serta kegiatan-kegiatan langsung berhubungan dengan aktivitas utama tersebut dalam upaya mencapai target.

2) Tugas Pokok

- a) Tersusunnya sasaran, rencana jangka pendek, rencana jangka panjang, serta proyeksi keuangan dan non keuangan
- b) Menentukan sasaran / target jangka pendek dan jangka panjang
- c) Merencanakan dan menyusun rencana kerja jangka pendek 1 tahun dan jangka panjang 3 tahun
- d) Menyusun rencana anggaran jangka pendek dan jangka panjang
- e) Mempresentasikan rencana jangka pendek dan jangka panjang kepada pengurus, dan anggota BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto
- f) Tercapainya lingkup kerja yang nyaman untuk semua pekerja yang berorientasi pada pencapaian target
- g) Merencanakan dan merancang sistem hubungan kerja yang memotivasi karyawan untuk bekerjasama dalam mencapai sasaran lembaga
- h) Memperhatikan keluhan kantor layanan dalam hal kerjasama untuk mencapai sasaran
- i) Mengevaluasi pola hubungan kerjasama antar karyawan / antar kantor
- j) Tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan

- k) Memonitor dan memberikan arahan / masukan terhadap upaya pencapaian target
- l) Mengevaluasi seluruh aktivitas dalam rangkaian pencapaian target
- m) Menindak lanjuti hasil evaluasi
- n) Menemukan dan menentukan strategi-strategi baru dalam upaya mencapai target
- o) Membuka peluang / akses kerjasama dengan jaringan / lembaga lain dalam upaya mencapai target
- p) Terjalannya kerjasama dengan pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhan lembaga
- q) Mencari peluang dan membuka kerjasama dengan pihak lain (lembaga/perorangan) yang dapat secara langsung ataupun tidak langsung memenuhi kebutuhan lembaga (seperti *funding* atau *likuiditas* ataupun kerjasama pembiayaan)
- r) Mempertahankan kerjasama yang telah dijalin dengan lembaga-lembaga sejenis
- s) Terjaganya keamanan dana-dana masyarakat yang dihimpun dan pembiayaan yang diberikan serta seluruh *asset* BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto
- t) Mengupayakan terjaganya likuiditas dengan mengatur manajemen dana seoptimal mungkin hingga tidak terjadi dana *rust* mupun *idle*
- u) Mengupayakan strategi-strategi khusus dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana
- v) Mengupayakan strategi-strategi baru dan handal dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah
- w) Melakukan kontrol terhadap seluruh harta BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

e. Manager Marketing

Manager marketing posisi dalam organisasi berada dibawah Badan Pengurus, bertugas dan bertanggungjawab merencanakan, mengontrol dan mengkoordinir serta melaksanakan proses pemasaran untuk mencapai target dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien.

1) Fungsi Utama Jabatan

Fungsi utama jabatan Manager *marketing* merencanakan, mengarahkan serta mengevaluasi target penghimpunan dana dan pembiayaan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto serta memastikan strategi yang di gunakan tepat dalam upaya mencapai sasaran termasuk dalam menyelesaikan pembiayaan bermasalah.

2) Tugas Pokok

- a) Tercapainya target marketing baik *funding* maupun *lending*
- b) Membuat target-target yang ingin dicapai dengan melihat kapasitas AO (*Account Officer*) yang ada
- c) Melakukan pemantauan terhadap hasil yang dicapai AO sesuai target yang diberikan
- d) Melakukan evaluasi terhadap hasil yang dicapai AO atas yang diberikan
- e) Memberikan masukan dan perbaikan jika diperlukan
- f) Terselenggaranya rapat marketing dan terselesaikannya permasalahan ditingkat marketing
- g) Membuat jadwal rutin rapat marketing dan memastikan agenda-agenda yang penting untuk dibahas
- h) Memastikan seluruh bahan rapat sudah tersedia dan lengkap (data, daftar masalah, dan lain-lain)
- i) Memimpin rapat
- j) Memastikan diperoleh jalan keluar dan membahas masalah pada akhir rapat

- k) Memastikan notulasi rapat dibuat dan terdokumentasi dengan baik
  - l) Menilai dan mengevaluasi kinerja bagian marketing
  - m) Menciptakan alat kontrol untuk memudahkan penilaian kinerja bagian marketing
  - n) Melakukan penilaian pada periode tertentu atas kinerja bagian marketing antara lain meliputi capaian target per AO/FO serta mencatat pelanggaran-pelanggaran dari sisi marketing yang dilakukan oleh AO/FO
  - o) Melakukan penilaian terhadap potensi pasar dan pengembangan pasar
  - p) Secara berkala dan terencana melakukan kunjungan pasar untuk melihat potensi-potensi yang perlu dikembangkan
  - q) Bersama dengan manajer membicarakan peluang-peluang pasar yang ada dan kemungkinan pengembangannya
- f. Manager Accounting

Manager Accounting posisi dalam organisasi berada di bawah Badan Pengurus, bertugas dan bertanggungjawab dalam merencanakan, mengarahkan, memonitor dan mengevaluasi sistem kerja akunting untuk pengelolaan data keuangan dan neraca Rugi – Laba perusahaan, menganalisa dan menghitung segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan laporan keuangan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

1) Fungsi Utama Jabatan

Fungsi utama jabatan Manager akuntansi merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengevaluasi seluruh aktivitas dibidang operasional baik yang berhubungan dengan pihak internal maupun eksternal yang dapat meningkatkan profesionalisme BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto khususnya dalam pelayanan terhadap mitra maupun anggota BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## 2) Tugas Pokok

- a) Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) kepada mitra/anggota BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto
- b) Melakukan pengawasan terhadap pekerjaan CS atas pelayanan yang diberikan kepada mitra BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto
- c) Memberikan masukan dan arahan pada hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mitra
- d) Memperhatikan masukan serta keluhan mitra atas pelayanan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dan membahasnya pada tingkat rapat operasional untuk mendapatkan jalan keluar
- e) Menyelesaikan sesegera mungkin apabila ada kasus yang berkaitan dengan mitra
- f) Terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang ada dalam operasional BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto
- g) Mengagendakan dan memimpin rapat operasional bulanan untuk membahas rencana kerja operasional, target kerja, dan evaluasi secara keseluruhan serta permasalahan-permasalahan yang terjadi pada bagian operasional
- h) Mendokumentasikan hasil rapat bulanan sebagai bahan rujukan atas aktivitas selanjutnya
- i) Melakukan kontrol terhadap kesepakatan dan keputusan yang diambil dalam rapat
- j) Terbitnya laporan keuangan, laporan perkembangan pembiayaan dan laporan mengenai penghimpunan dana masyarakat secara lengkap, akurat, dan sah baik harian bulanan ataupun sesuai dengan periode yang dibutuhkan



- k) Memeriksa laporan harian, bulanan dan mengesahkannya (otorisasi)
- l) Memeriksa laporan mengenai perkembangan pembiayaan, tingkat kelancaran pembiayaan, dan laporan mengenai mitra-mitra yang bermasalah
- m) Membuat dan mengirimkan laporan keuangan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto atas persetujuan manager kepada pihak-pihak yang berkepentingan
- n) Terarsipkannya seluruh dokumen-dokumen keuangan, dokumen lembaga, dokumen pembiayaan serta dokumen penting lainnya
- o) Mengatur dan mengawasi sistem pengarsipan seluruh bagian operasional
- p) Menyimpan dokumen lembaga serta menjaga keamanannya seperti: akter pendirian lembaga, laporan-laporan pajak, surat keputusan, berita acara, surat-surat perjanjian kerjasama dan lain-lain
- q) Membuat mekanisme/sistem peminjaman untuk dokumen-dokumen berharga bila dibutuhkan
- r) Mengkaji sistem pengarsipan yang telah ada dalam upaya penyempurnaan
- s) Terarsipkannya surat masuk dan keluar serta notulasi rapat manajemen dan rapat operasional
- t) Memberikan nomor surat keluar serta mengarsipkannya
- u) Menerima surat masuk dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai perihal surat
- v) Menunjuk salah satu staff operasional untuk menjadi notulen dalam rapat manajemen ataupun operasional
- w) Mendistribusikan hasil rapat kepada pihak-pihak terkait
- x) Mengarsipkan hasil notulen rapat sesuai dengan tempatnya

- y) Melakukan perencanaan anggaran rumah tangga BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dan mengajukan kepada manager/badan pengurus
- z) Melakukan rekapitulasi kondisi karyawan pada setiap akhir semester dengan arsip pendukung yang ada sebagai bahan evaluasi terhadap karyawan yang bersangkutan.

g. Manager Cabang

Manager cabang posisi dalam organisasi di bawah Badan Pengurus membawahi langsung bagian marketing, bagian pembiayaan dan teller.

1) Fungsi Utama

- a) Memimpin BMT Dana Mentari Muhammadiyah di wilayah kerjanya sesuai dengan tujuan dan kebijakan umum yang telah ditentukan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto
- b) Merencanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh aktivitas lembaga yang meliputi penghimpunan dana dari anggota dan lainnya serta penyaluran dana yang merupakan kegiatan utama lembaga serta kegiatan-kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan aktivitas utama tersebut dalam upaya mencapai target
- c) Melindungi dan menjaga *asset* perusahaan yang berada dalam tanggung jawabnya
- d) Membina hubungan dengan anggota, calon anggota dan pihak lain (*customer*) yang dilayani dengan tujuan untuk mengembangkan pelayanan yang lebih baik.

2) Tugas Pokok

- a) Menjabarkan kebijakan umum BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang telah dibuat pengurus dan manajemen
- b) Melaksanakan rancangan anggaran BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dan rancangan jangka pendek,

rencana jangka panjang, serta proyeksi (*finansial* maupun *non finansial*) kepada pengurus yang selanjutnya akan dibawa pada Rapat Anggota

- c) menyetujui pembiayaan yang jumlahnya tidak melampaui batas wewenang manajemen
- d) mengusulkan penambahan, pengangkatan, mempromosikan serta pemberhentian karyawan padakantor cabang/unit
- e) Mengelola dan mengawasi pengeluaran dan pemasukan biaya-biaya harian dan tercapainya target yang telah ditetapkan secara keseluruhan
- f) Mengamankan harta kekayaan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto agar terlindungi dari bahaya kebakaran, pencurian, perampokan dan kerusakan
- g) Terselenggaranya penilaian prestasi kerja karyawan dan membuat laporan secara periodik
- h) Menandatangani dan menyetujui permohonan pembiayaan dengan batas wewenang yang ada pada wilayah masing-masing
- i) Meningkatkan pendapatan dan menekan biaya serta mengawasi operasional kantor wilayah masing-masing

#### h. Kepala Bagian Administrasi Legal dan Personalia

- 1) Fungsi Utama Jabatan  
Merencanakan, mengarahkan, mengontrol serta mengevaluasi seluruh aktivitas dibidang administrasi, legal dan personalia yang berhubungan dengan pihak internal dan eksternal dan meningkatkan profesionalitas SDM BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.
- 2) Tugas Pokok
  - a) Terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang berkaitan dengan angsuran pembiayaan
  - b) Monitoring dan supervisi permasalahan pembiayaan

- c) Mencari dan memberikan solusi dari permasalahan pembiayaan yang ada dari segi hukum
  - d) Terselenggaranya administrasi pembiayaan dari pencairan hingga pelunasan
  - e) Memeriksa kelengkapan administrasi pembiayaan
  - f) Memonitor proses pencairan
  - g) Mengevaluasi proses pelunasan dari pembiayaan yang telah dicairkan
  - h) Terselenggaranya akad/legalitas pembiayaan serta perjanjian lainnya
  - i) Memeriksa kelengkapan akad pembiayaan
  - j) Memonitor proses penandatanganan akad pembiayaan
  - k) Terselenggaranya tertib administrasi personalia dan pengembangan SDM
  - l) Merencanakan pengembangan SDM
  - m) Mengevaluasi sistem absensi, penggajian, dan cuti
  - n) Mensupervisi peraturan ke karyawanan
- i. Staff Pemasaran (Marketing)

Marketing atau Staff Pemasaran merupakan unit kerja bagian pemasaran, posisi dalam organisasi di bawah Manager Cabang.

1) Fungsi Utama Jabatan

- a) Melayani pengajuan pembiayaan, melakukan analisis kelayakan serta memberikan rekomendasi atas pengajuan pembiayaan sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan
- b) Melayani permohonan penyimpanan dana (tabungan dan deposito) dengan bekerjasama dengan bagian layanan mitra usaha
- c) Melakukan sosialisasi seluruh produk BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dan melakukan upaya kerjasama dengan pihak atau lembaga lainnya.

2) Tugas Pokok

- a) Memastikan seluruh pengajuan pembiayaan telah di proses sesuai dengan proses yang sebenarnya
- b) Memastikan analisis pembiayaan telah dilakukan dengan tepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan dan mempresentasikan dalam rapat komite
- c) Membantu terselesaikannya pembiayaan bermasalah
- d) Melihat peluang dan potensi yang ada dalam upaya pengembangan pasar
- e) Melakukan monitoring atas ketepatan alokasi serta ketepatan angsuran pembiayaan mitra

j. Administrasi Pembiayaan

Administrasi pembiayaan merupakan unit kerja bagian pemasaran, posisi dalam organisasi di bawah Manager Cabang.

1) Fungsi Utama Jabatan

Fungsi utama jabatan Administrasi Pembiayaan, mengelola administrasi data mitra usaha, melakukan proses pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan, membuat akad-akad dan surat-surat perjanjian lain.

2) Tugas Pokok

- a) Penyiapan administrasi pencapaian pembiayaan (*dropping*) dan melakukan proses *dropping*
- b) Pengarsipan seluruh berkas pembiayaan
- c) Pengarsipan jaminan pembiayaan
- d) Penerimaan angsuran dan pelunasan pembiayaan
- e) Penyiapan kupon dan kontrol terhadap kupon
- f) Pembuatan laporan pembiayaan sesuai dengan periode laporan
- g) Membuat surat teguran dan peringatan kepada mitra yang akan dan telah jatuh tempo
- h) Membuat surat-surat perjanjian dengan pihak lain

- i) Pemeliharaan arsip-arsip dari pengajuan sampai terealisasi pembiayaan
  - j) Selalu mengontrol masa berlaku persyaratan administrasi pemohon (KTP, Izin Usaha, Sewa Kios/Toko dan lain-lain)
- k. *Teller*(Kasir)

*Teller* atau kasir merupakan unit kerja bagian operasional, posisi dalam organisasi di bawah Manager Cabang.

1) Fungsi Utama Jabatan

Fungsi utama jabatan teller merencanakan dan melaksanakan seluruh transaksi yang sifatnya tunai.

2) Tugas Pokok

- a) Mengelola fisik kas dan terjaganya keamanan kas
- b) terselesaikannya laporan kas harian
- c) Tersedianya laporan arus kas pada akhir bulan untuk keperluan evaluasi
- d) Menerima setoran dan penarikan tabungan.

#### 4. Produk-produk BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

a. Pendanaan (*Funding*)

Produk pendanaan yang ditawarkan BMT Dana Mentari Purwokerto adalah:

1) Simpanan dengan Bagi Hasil

- a) Simpanan Ummat, merupakan simpanan dana pihak ketiga yang dapat dipergunakan oleh BMT dimana anggota akan mendapatkan bagi hasil dari pendapatan atas dana tersebut. Dana tersebut bisa diambil sewaktu-waktu.
- b) Simpanan Pendidikan, merupakan simpanan yang diperuntukkan bagi para pelajar yang akan mempersiapkan dana untuk melanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi.
- c) Simpanan Persiapan Qurban, merupakan simpanan yang ditujukan untuk ibadah penyembelihan qurban. Bisa

perorangan maupun kelompok majlis ta'lim. Simpanan ini hanya bisa diambil pada saat menjelang hari Raya Idul Adha.

- d) Simpanan Walimah, merupakan simpanan yang disediakan untuk pernikahan anggota dengan calon suami/istri anggota dan akan mendapatkan bagi hasil setiap bulan. Dana tersebut boleh diambil menjelang hari pernikahan.
- e) Simpanan Hari Tua, simpanan ini ditujukan untuk kepentingan di hari tua/masa pensiun. Bagi hasil diperhitungkan tiap bulan.
- f) Simpanan Haji/Umroh, merupakan simpanan yang ditujukan untuk ibadah Haji/Umroh.
- g) Simpanan Ibu Bersalin, simpanan ini dikhususkan untuk ibu-ibu yang akan melahirkan putra-putrinya.

Semua jenis simpanan tersebut dapat dilakukan dengan setoran awal minimal Rp 10.000,- dan selanjutnya dapat menyetor Rp 5.000,-. Adapun nisbah yang disepakati BMT dengan anggota simpanan adalah 35:36.

- h) Simpanan Berjangka

Simpanan berjangka merupakan simpanan dana pihak ketiga baik perorangan, yayasan, lembaga pendidikan, masjid dll, yang besardan jangka waktu ditentukan. Penarikan hanya boleh dilakukan pada tanggal jatuh tempo (1, 3, 6, 12 bulan) dan jumlah saldo minimal Rp. 1.000.000,- dengan nisbah bagi hasil 1 bulan (38:62), 3 bulan (40:60), 6 bulan (45:55), dan 12 bulan (50:50).

Apabila penarikan dilakukan di luar ketentuan, maka akan dikenakan biaya penalti sebesar 25% dari bagi hasil yang dibagikan pada bulan terakhir.

- 2) Simpanan *Wadi'ah* dan ZIS

- a) Simpanan *Wadi'ah Yad Dhommanah*, baik perorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si pemilik menghendaki. Pemilik dana tidak berhak

menuntut hasil apapun dari BMT. BMT hanya memberikan bonus kepada pemilik dana.

- b) ZIS, simpanan amanah hari akhir merupakan simpanan amanah yang merupakan zakat, infak, shadaqah, dan wakaf. Di mana BMT akan menyalurkan ke para *mustahik*/orang yang berhak menerimanya.

Dana simpanan *wadi'ah* dan ZIS digunakan untuk pinjaman *Qardul hasan* dan sumbangan kegiatan sosial/keagamaan. Biaya penutupan rekening sebesar Rp. 10.000

b. Pembiayaan

BMT Dana Mentari Muhammadiyah menyalurkan produk pembiayaan dengan akad sebagai berikut:

1) Pembiayaan *Murabahah* (Jual Beli)

Pembiayaan *Murabahah* adalah jual beli barang pada saat harga asal (harga perolehan) dengan tambahan keuntungan (margin) yang disepakati oleh kedua belah pihak (penjual dan pembeli). Karakteristiknya adalah penjual harus memberi tahu berapa harga produk yang dibeli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.

2) Pembiayaan *Ijarah* (Sewa)

Pembiayaan *Ijarah* adalah kepemilikan hak atas manfaat dari penggunaan sebuah *aset* sebagai ganti pembayaran. Pengertian sewa (*ijarah*) adalah sewa atas manfaat dari sebuah *aset*, sedangkan sewa beli (*ijarah wan iqtina*) atau disebut juga *ijarah muntahiya bi tamlik* adalah sewa yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan.

3) Pembiayaan *Mudharabah* (Bagi Hasil)

Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha/perniagaan antara pihak pemilik dana (*shahibul maal*) sebagai pihak yang menyediakan modal dana sebesar 100% dengan pihak pengelola modal (*mudharib*), untuk usaha dengan porsi



keuntungan akan dibagi bersama (nisbah) sesuai dengan kesepakatan dimuka dari kedua belah pihak.

4) Pembiayaan *Musyarakah*

Pembiayaan *Musyarakah* (*syirkah*) adalah suatu bentuk akad kerjasama perniagaan antara beberapa pemilik modal untuk menyertakan modalnya dalam suatu usaha, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta dalam pelaksanaan manajemen usaha tersebut.

5) Pembiayaan *Al-Qardh* (Pinjam Meminjam)

Pembiayaan *Al-Qardh* adalah jenis pembiayaan melalui peminjaman harta kepada orang lain tanpa mengharapkan imbalan.

6) Pembiayaan *Ar-Rahn*

Pembiayaan *Ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas harta yang diterimanya. Menurut Bank Indonesia *Rahn* adalah akad penyerahan barang/harta (*mahrum*) dari nasabah (*rahin*) kepada bank (*murtahin*) sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang.

c. Layanan Lain-lain

Selain melayani penerimaan simpanan dan pembiayaan, BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dapat melayani pembayaran (tagihan):

- 1) Pembayaran rekening Listrik, Ledeng, Telepon, dengan sistem online, dengan pembayaran yang cepat dan mudah
- 2) Penjualan/Agen Gas LPG berlokasi di Pasar Manis.

## **B. Analisis Strategi Komunikasi Internal dalam menjaga Loyalitas Karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto**

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (planning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya

menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Demikian pula dengan strategi komunikasi yang merupakan paduan penting perencanaan komunikasi dengan manajemen komunikasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi.

Apakah tujuan bagi strategi komunikasi itu / R.Wayne Pace, Brent D. Petespn dan M. Dalls Burnett dalam bukunya *Techniques for effective Communication* menyatakan bahwa tujuan sentral dari kegiatan komunikasi terdiri dari tiga tujuan utama yaitu “*to secure uderstanding*” memastikan bahwa komunikan mengerti pesan yang ia terima. Andaikata ia sudah mengerti dan menerima, maka penerimanya itu harus dibina “*to estab lish acceptance*”. Pada akhirnya dimotivasikan “*to motivate avtion*”

Berdasarkan kerangka teori yang ada maka peneliti dapat menemukan dan memaparkan sebagai berikut :

#### 1. Karakteristik informan

Dalam penelitian ini kedudukan informan sangat penting karena sebagai sumber data utama dan akurat, oleh karena itu penelitian memilih untuk tidak memilih-milih dalam mencari informasi, sebab informasi, sebab informasi dari semua karyawan sangat dibutuhkan untuk memenuhi penelitian ini. Selain itu dalam penelitian ini juga terdapat informasi kunci yang menjadi informasi kunci adalah manager accounting di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto beserta staf dan karyawannya.

Untuk lebih jelasnya disini peneliti akan mengupas satu persatu, karena disini peneliti menggunakan wawancara, untuk wawancara peneliti berfokus pada Manager accounting BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto beserta staf dan karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Dimana karakteristik dari informan bisa dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.3 Karakteristik Informan Karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

No	Nama	Jenis Kelamin	Umur
1	Khomsahtun	Perempuan	48 Tahun
2	Ade Rahmi Sita A	Perempuan	47 Tahun
3	Reni Yuliasuti	Perempuan	25 Tahun
4	Muhammad Iqbal	Laki-laki	30 Tahun
5	Saefudin Labib	Laki-laki	31 Tahun

Dari data diatas dapat diketahui bahwa peneliti tidak memilih-milih dari sebagian karyawan untuk memberi informan, karena peneliti menyakini bahwa dari kelima sample diatas sudah mewakili populasi.

2. Data Strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

Berdasarkan dari adanya strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan, maka penelitian ini dapat memaparkan hasil penelitian sebagai berikut :

a. Teknik pengumpulan data dengan hasil wawancara dan observasi

Strategi komunikasi internal antara manager dan karyawan dapat mempengaruhi loyalitas karyawan seperti halnya yang terjadi pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Berikut adalah wawancara dengan Ibu Khomsahtun selaku Manajer Accounting di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yaitu :

1) Bagaimana loyalitas karyawan pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto ?

*“loyalitas karyawan pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sangat baik, baik atasan maupun bawahan. Dan diimbangi dengan kerja yang baik pula”*

2) Bagaimana cara atau strategi agar bisa tetap berkomunikasi dengan baik ?

*“ dalam kerjanya karyawan selalu menjaga kekompakan dan menyatukan visi dan misi dalam menjalankan semua pekerjaannya”*

- 3) Bagaimana BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto dalam mengukur kerja karyawan?

*“dengan melihat pencapaiannya hasil dari masing-masing karyawan dan mengamati langsung cara kerja karyawan dan melihat absensi dari karyawan itu sendiri”*

- 4) Aspek-aspek apa saja yang harus ada pada komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto?

*“karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto harus memiliki dan memahami bagaimana aspek pemahaman, kebersamaan dan keikhlasan”*

- 5) Bagaimana penerapan loyalitas karyawan yang ibu berikan kepada karyawan?

*“ dengan memotivasi bahwa kerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu ibadah dalam rangka menuju ridho Allah SWT”*

- b. Teknik pengumpulan data dengan hasil wawancara dan observasi karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

Disini peneliti mengadakan observasi ke lapangan untuk mencari data yang akan diteliti dengan cara wawancara dan juga mengamati lingkungan sekitar. Data dari strategi komunikasi internal dalam menjaga loyalitas karyawan berdasarkan dari adanya strategi dari komunikasi internal dengan loyalitas karyawan pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Berdasarkan dari adanya strategi dari komunikasi internal dengan loyalitas karyawan, maka peneliti dapat memaparkan hasil penelitian sebagai berikut.

- 1) Komunikasi Internal

Komunikasi internal yaitu komunikasi yang terjadi didalam suatu perusahaan. Hal ini sesuai dengan apa yang telah dilakukan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang juga melakukan kegiatan komunikasi didalam internal perusahaan. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat

arus dari strategi komunikasi internal. Maka peneliti dapat memaparkan hasil penelitian sebagai berikut.

a) Komunikasi ke bawah

Komunikasi ke bawah yaitu suatu kegiatan komunikasi yang dilakukan seorang manajer kepada karyawannya. Kegiatan tersebut juga dilakukan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Hal itu juga sesuai dengan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Terdapat pendapat mengenai komunikasi kebawah yang telah dilakukan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, yaitu pendapat dari Ibu Khomsahtun selaku Manajer Accounting di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Khomsahtun bahwa :

*“Didalam kegiatan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto selalu ada komunikasi yang dilakukan antara seorang manajer kepada bawahannya, guna menghindari miss communication. Komunikasi yang terjalin antara manajer dengan bawahannya sangatlah baik”.*

Tanggapan dari pernyataan Ibu Khomsahtun tersebut bahwa di dalam kegiatan yang dilakukan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto selalu ada komunikasi antara manajer dan karyawannya. Hal itu dilakukan agar supaya kegiatan yang dilakukan berjalan lancar dan tidak adanya miss communication dalam hal sistem operasional dalam bekerja.

b) Komunikasi keatas

Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang dilakukan antara seorang karyawan kepada pimpinannya. Komunikasi tersebut juga dilakukan didalam BMT Dana Mentari

Muhammadiyah Purwokerto. Dari hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti bahwa adanya suatu komunikasi tersebut. Ada beberapa pendapat dari karyawan yang akan peneliti simpulkan, karena dari beberapa pendapat mengenai komunikasi antara karyawan bawahannya kepada manajer hampir sama jadi disini peneliti menyimpulkan jadi satu tanggapan.

Berdasarkan tanggapan dari beberapa karyawan menyatakan bahwa :

*“pimpinan dan manajer di dalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto selalu menghargai pendapat dan ide-ide yang diberikan oleh para karyawannya ketika rapat-rapat yang terkait dengan operasional dan untuk tujuan perusahaan. Komunikasi yang diberikan oleh karyawan kepada pimpinan dan manajer baik saat berkomunikasi, karyawan menganggap saat berkomunikasi dengan pimpinan dan manajer merasakan seperti keluarga sendiri tetapi tetap ada batasan antara pimpinan, manajer dengan bawahannya”.*

Dari tanggapan yang dikemukakan oleh beberapa pendapat karyawan diatas, didalam kegiatan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, pimpinan dan manajer BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto selalu menghargai pendapat serta ide-ide yang diberikan oleh karyawannya, dalam berbagai rapat yang diberikan dilaksanakan yang terkait dengan kemajuan dan perbaikan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu sendiri. Dan pimpinan, manajer juga selalu menganggap komunikasi yang diberikan saat operasional itu sangatlah kekeluargaan namun tetap ada batasannya sendiri.

c) Komunikasi antar sesama

Komunikasi antar sesama adalah suatu komunikasi yang dilakukan antar karyawan dalam suatu perusahaan. Komunikasi

tersebut juga dilakukan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat data-data yang menyatakan bahwa adanya komunikasi yang dilakukan oleh sesama karyawan. Berdasarkan data tersebut 3 karyawan yaitu ibu Reni Yuliasuti, Ibu Ade Rahmi Sita A, dan Bapak Saefudin Labib. Dari penjelasan Ibu Reni Yuliasuti bahwa :

*“ dalam berkomunikasi sesama karyawan harus saling menghargai satu sama lain, harus mau menerima kritikan atau teguran dengan senang hati, tidak boleh saling menjatuhkan satu sama lain dan harus jujur dalam segala hal”*

Dari tanggapan ibu Reni Yuliasuti bahwa komunikasi dalam bekerja diperusahaan itu harus saling menghargai satu sama lain, menerima kritik atau saran yang diberikan oleh karyawan lain, dan pada saat berkomunikasi harus mempunyai sifat jujur yang nantinya akan berdampak baik bagi perusahaan itu sendiri. Lalu pendapat dari ibu Ade Rahma Sita Menyatakan bahwa :

*“ di dalam sebuah pekerjaan disuatu perusahaan sesama karyawan harus bisa saling menghormati satu sama lain dan harus bisa bertanggung jawab”*

Dari pernyataan yang telah dikemukakan oleh ibu Ade Rahma Sita bahwa dalam kenyataannya bertanggung jawab adalah hal yang wajib dilakukan oleh setiap karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto pada saat operasional jam kerja.

sedangkan pendapat dari bapak Saefudin Labib yang menyatakan bahwa :

*“di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto pada saat berkomunikasi sesama karyawan harus bisa membuang jauh-jauh rasa egoisnya dalam dirinya agar saat kita berkomunikasi dengan karyawan lainnya tidak*

*mementingkan egonya sendiri dan dengan semauanya seendiri”*

Dari tanggapan yang diungkapkan oleh bapak Saefudin Labib menyatakan bahwa semua karyawan yang ada di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu harus bisa mengesampingkan atau membuang rasa egoisnya pada saat berkomunikasi di saat jam operasional sedang beroperasi agar tidak menimbulkan masalah jika harus mengutamakan egonya sendiri.

## 2) Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan adalah suatu rasa kesetiaan seorang karyawan terhadap perusahaan. Loyalitas karyawan juga dilakukan oleh para karyawan di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Hal itu terbukti dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh peneliti ada satu faktor yang mempengaruhi adanya loyalitas dari karyawan, faktor tersebut diantaranya sebagai berikut :

Kenyamanan adalah suatu keadaan dimana seseorang itu merasa nyaman dan aman dalam suatu tempat (perusahaan). Kenyamanan tersebut juga dirasakan oleh beberapa karyawan di dalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Hal ini juga sesuai dengan apa yang sudah dilakukan peneliti. Berdasarkan pernyataan dari ibu Khomsahtun selaku Manajer Accounting yang sudah bekerja selama 24 tahun pada saat pertama berdirinya BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yaitu :

*“didalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto loyalitas yang terjadi itu sangatlah baik dengan diimbangi kinerja yang baik juga, dalam bekerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto harus mempunyai kenyamanan pada saat bekerja. Lalu dengan memotivasi bahwa bekerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah*



*Purwokerto itu adalah ibadah dalam rangka menuju ridho Allah SWT”*

Dari tanggapan yang telah dipaparkan beliau bahwa bekerja itu adalah ibadah dalam menuju ridho Allah SWT. Tanggapan yang kedua diberikan oleh bapak Muhammad Iqbal menyatakan bahwa :

*“Didalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto alhamdulillah loyalitas karyawan sudah ditunjukkan oleh para senior kita, yaitu manajer yang bisa dibilang merintis dari nol sampai sekarang. Dan juga tanggung jawab terhadap jobdesk masing-masing. Lalu ada kemauan untuk bekerja sama, adanya rasa memiliki terhadap BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto, terdapat hubungan antar sesama karyawan yang sudah seperti keluarga dan kesukaan akan terhadap pekerjaannya masing-masing”*

Dari pernyataan yang telah diungkapkan oleh bapak Muhammad Iqbal bahwa loyalitas yang terjadi di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu sangatlah baik karna terdapat tanggung jawab, hubungan antara sesama karyawan yang baik, lalu kecintaan atau kesukaan terhadap pekerjaannya.

### **C. Analisis Data**

Pengamatan dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam kegiatan operasional yang berlangsung pada saat di kantor BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Menghasilkan bahwa strategi komunikasi internal yang terjadi pada BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sangat mempengaruhi loyalitas karyawan.

#### **1. Komunikasi Internal**

Komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi (Jariyati, 2009: 8-9). Disini peneliti akan membahas tentang Bagaimana strategi arus komunikasi internal di dalam sebuah organisasi yang mana ada 3 arus antara lain, yaitu : komunikasi kebawah, komunikasi keatas, dan komunikasi antar sesama.

a. Komunikasi Kebawah

Arus pertama yang mempengaruhi komunikasi internal adalah komunikasi kebawah, selalu diadakannya komunikasi antara manajer kepada karyawan supaya kegiatan atau pekerjaan berjalan dengan lancar dan keakraban akan terjalin baik ditambah lagi dengan arahan dan masukan dari pimpinan untuk setiap tugas yang diberikan kepada karyawannya. Seperti halnya pendapat dari ibu khomsahtun selaku manajer accounting di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto selalu adanya komunikasi yang dilakukan antara seorang manajer kepada bawahannya. Guna untuk menghindari miss komunikasi, karena dengan adanya komunikasi tersebut dapat menjalin keakraban yang baik antara atasan dengan bawahan selain itu ditunjukkan dengan seelalu adanya bimbingan dan pengarahan dari atasan terkait dengan pemberian tugas.

Dalam proses komunikasi tidak selalu dapat berjalan lancar atau berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang kita harapkan akan tetapi dalam komunikasi sering terdapat hambatan, antara lain :

1) Hambatan dari proses komunikasi

- a) Hambatan dari penerima pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau penerim pesan.
- b) Hambatan dalam penyediaan / symbol, hal ini dapat terjadi karena bahasa yang di pergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu.
- c) Hambatan media, hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi.
- d) Hambatan dari penerima pesan, misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima / mendengarkan pesan.

2) Hambatan fisik

Hambatan fisik yang dapat mengganggu komunikasi yang efektif, cuaca gangguan alat komunikasi dan lain-lainnya.

### 3) Hambatan sematik

Kata-kata yang dipergunakan dalam komunikasi kadang-kadang mempunyai arti mendua yang berbeda, tidak jelas atau berbelit-belit antara pemberian pesan dan penerima pesan, dengan kata lain bahasa yang digunakan berbeda.

### 4) Hambatan psikologis

Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Dalam musibah ini komunikasi masih trauma dengan musibah yang menimpa mereka (Fajar, 2009: 62-64).

Diperkuat lagi dengan penelitian oleh Jariyati yang berjudul *“Hubungan antara komunikasi intern dengan loyalitas kerja karyawan di PT. Batik Keris Sukoharjo”* yang hasilnya “dengan adanya komunikasi intern yang baik dan lancar maka akan menimbulkan hubungan keakraban yang baik antara manajer dan karyawan selain itu juga apabila hubungan komunikasinya bagus maka akan mendorong karyawan memiliki rasa loyalitas kerja yang tinggi terhadap pekerjaan maupun organisasi tempat dia bekerja”

Secara teori juga bisa disimpulkan bahwasannya komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan (Muhammad, 2011: 108-121).

Komunikasi adalah pengiriman dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan dimaksud dapat dipahami. Komunikasi juga sebagai proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Selain itu komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi atau pengiriman dari seseorang kepada orang lain (Rivai: 375).

### b. Komunikasi keatas

Arus kedua yang mempengaruhi komunikasi internal adalah komunikasi keatas, dimana komunikasi ini merupakan timbal balik

dari komunikasi kebawah, dimana manajer selalu memahami dan mendengarkan saran, menerima ide-ide dari karyawannya yang memberikan masukan untuk kemajuan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto maupun kebiakan tugas atau kegiatan lainnta. Walaupun tidak bias membantu banyak masalah kesulitan-kesulitan setidaknya manajer sudah mampu menerima apa yang menjadi masalah para karyawan. Seperti halnya pendapat dari beberapa karyawan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yang dalam wawancaranya hampir sama jadi peneliti menyimpulkan jadi satu rangkuman yaitu pinpiman dan manajer di dalam BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto selalu menghargai pendapat ide-ide yang diberikan oleh para karyawannya ketika rapat-rapat terkait dengan operasional dan untuk tujuan perusahaan. Komunikasi yang diberikan oleh karyawan kepada pimpinan dan manajer baik saat berkomunikasi secara langsung atau tidak langsung, karyawan menganggap saat berkomunikasi dengannya merasakan seperti keluarga sendiri tetapi tetap dengan batasan-batasan yang ada.

Stoner, Freeman, dan Gilbert (1995) mendefinisikan komunikasi sebagai *the process by which people message*. Komunikasi adalah proses dimana seseorang berusaha untuk memberikan pengertian atau pesan kepada orang lain melalui pesan simbolis. Komunikasi bisa dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggambarkan berbagai media komunikasi yang tersedia. Komunikasi langsung berarti komunikasi tanpa penggunaan mediator atau perantara, sedangkan komunikasi tidak langsung berarti sebaliknya (Ernie dan Kurniawan, 2005: 295).

c. Komunikasi antar sesama

Arus ketiga merupakan komunikasi yang sering terjadi oleh karyawan, dalam hal pekerjaan atau hal lainnya bisa terjadi adanya komunikasi setiap harinya. Seperti halnya saat peneliti mewawancarai ibu Reni Yuliasuti menjelaskan bahwa di dalam komunikasi sesama

karyawan itu harus saling menghargai satu sama lainnya, harus mau menerima kritik dan saran dari sesama karyawan, tidak boleh saling menjatuhkan satu sama lain dan harus jujur dalam segala hal. Lalu ditegaskan lagi oleh ibu Ade Rahmi Sita menjelaskan dalam sebuah pekerjaan disuatu perusahaan sesama karyawan itu saling menghormati satu sama lain dan harus bisa bertanggung jawab. Dan pernyataan lain juga di jelaskan oleh bapak Saefudin Labib menjelaskan bahwa di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu pada saat berkomunikasi sesama karyawan harus bisa membuang jauh-jauh rasa egoisnya dalam dirinya.

Pertukaran pesan di antara orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. Pesan yang mengalir menurut fungsi dalam organisasi diarahkan secara horizontal (antar sesama).

## 2. Loyalitas karyawan

Loyalitas karyawan adalah kesetiaan, pengabdian dan kepercayaan yang diberikan atau ditujukan kepada seseorang atau lembaga, yang di dalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik (Rasimin, 1988).

Banyak hal-hal yang dapat menyebabkan seseorang karyawan tidak loyal pada perusahaan yang sedang ia jalani, diantaranya ketidakmampuan perusahaan menjaga kenyamanan kerja dan tidak adanya transparansi. Hal-hal seperti ini kurang diperhatikan perusahaan karena dianggap tidak terlalu penting. Perlu disadari juga bahwasannya loyalitas mempunyai peranan penting dalam kemajuan perusahaan. Ada satu strategi yang dapat membuat karyawan itu menjadi loyal yaitu kenyamanan. Kenyamanan dalam suatu perusahaan itu bisa menjadi acuan pertama agar seseorang itu bisa loyal dalam pekerjaan atau dalam hal apapun di perusahaan tempatnya bekerja.

Kenyamanan dalam sebuah organisasi atau perusahaan dibutuhkan dengan adanya kenyamanan yang harus di rasakan oleh karyawan dikarenakan banyak hal-hal atau sesuatu yang mempengaruhi kenyamanan

tersebut. Seperti halnya kenyamanan yang dirasakan oleh ibu Khomsahtun yang sudah bekerja selama 24 Tahun di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto adalah dari banyaknya karyawan yang bekerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto tetapi ibu Khomsahtun salah satu karyawan yang sudah bekerja sangat lama dari awal berdirinya BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sampai sekarang, beliau menjelaskan bahwa loyalitas itu perlu dalam bekerja, ibu khomsahtun juga menyampaikan bahwa mempunyai kenyamanan dalam bekerja itu sangatlah penting, jika kita tidak nyaman dalam bekerja maka tidak akan pernah ada kelayalitasannya dalam bekerja. Beliau juga sebagai manajer accounting menyampaikan kepada karyawannya dengan memotivasi bahwa bekerja di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu adalah ibadah dalam rangka menuju ridho Allah SWT.

Dalam penelitian yang dibuat oleh Muhammad Tibyan, yang berjudul "*Peran Komunikasi organisasi pada loyalitas karyawan (study deskriptif kualitatif pada perusahaan Otobus Blue Star Salatiga)*". Dengan hasil "semakin tinggi loyalitas karyawan maka semakin meningkat pula kinerja karyawannya, begitu pula dengan dimensi kinerja, semakin tinggi tingkat loyalitas karyawan maka akan semakin peduli dengan perusahaannya, merasa bahwasannya memiliki perusahaan dan memiliki motivasi yang tinggi".

Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati mengemukakan definisi loyalitas karyawan adalah komitmen karyawan bertahan secara mendalam untuk bertahan atau bekerja secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan dunia kerja mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku (Hurriyati, 2005: 129).

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan peneliti menemukan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Komunikasi internal yang terjadi pada lembaga khususnya BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto sangatlah bagus dengan adanya komunikasi yang efektif kepada semua staf dan karyawan secara rutin, maka secara otomatis komunikasi tersebut akan berjalan dengan lancar. Strategi yang mendorong adanya komunikasi internal tersebut adalah komunikasi kebawah, komunikasi keatas, dan komunikasi antar sesama.

- a. Komunikasi kebawah

Komunikasi kebawah di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto yaitu komunikasi yang dilakukan antara seorang manajer dengan bawahannya guna untuk menghindari miss komunikasi, karena dengan adanya komunikasi tersebut dapat menjalin keakraban yang baik antara atasan dan bawahan, selain itu ditunjukkan dengan selalu adanya bimbingan dan pengarahan dari atasan terkait dengan pemberian tugas.

- b. Komunikasi keatas

Komunikasi keatas adalah komunikasi yang timbal balik dari komunikasi kebawah. Dimana komunikasi yang terjalin adalah komunikasi dari bawahan ke atasan, dengan begitu komunikasi yang terjalin di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu agar selalu menghargai pendapat ide-ide yang diberikan oleh para karyawannya ketika sedang mengadakan rapat yang terkait dengan operasional kerja dan untuk tujuan memajukan BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

c. Komunikasi antar sesama

Komunikasi ini dapat dibilang komunikasi antar sesama karyawan yang hal ini selalu terjadi di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto. Di dalam komunikasi sesama karyawan itu harus saling menghargai satu sama lainnya, harus mau menerima kritik yang diberikan oleh karyawan lain dan harus saling menghormati disetiap pekerjaannya itu sendiri.

2. Loyalitas karyawan yang secara keseluruhan karyawan akan mempunyai rasa loyal apabila karyawan mendapatkan kenyamanan yang selalu diberikan oleh atasan maupun karyawan itu sendiri terutama dari perusahaannya. Dengan adanya kenyamanan yang bagus akan mempengaruhi kerja karyawan dan tugas-tugas yang diberikan kepada karyawannya dan secara langsung loyalitas karyawan akan tumbuh dengan sendirinya tanpa diminta untuk melakukan itu karyawan dengan sendirinya tanpa diminta akan melaksanakannya.

Loyalitas yang terjadi di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto itu sangat tinggi dan bisa membuat karyawan nyaman atau betah bekerja selama bertahun-tahun di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

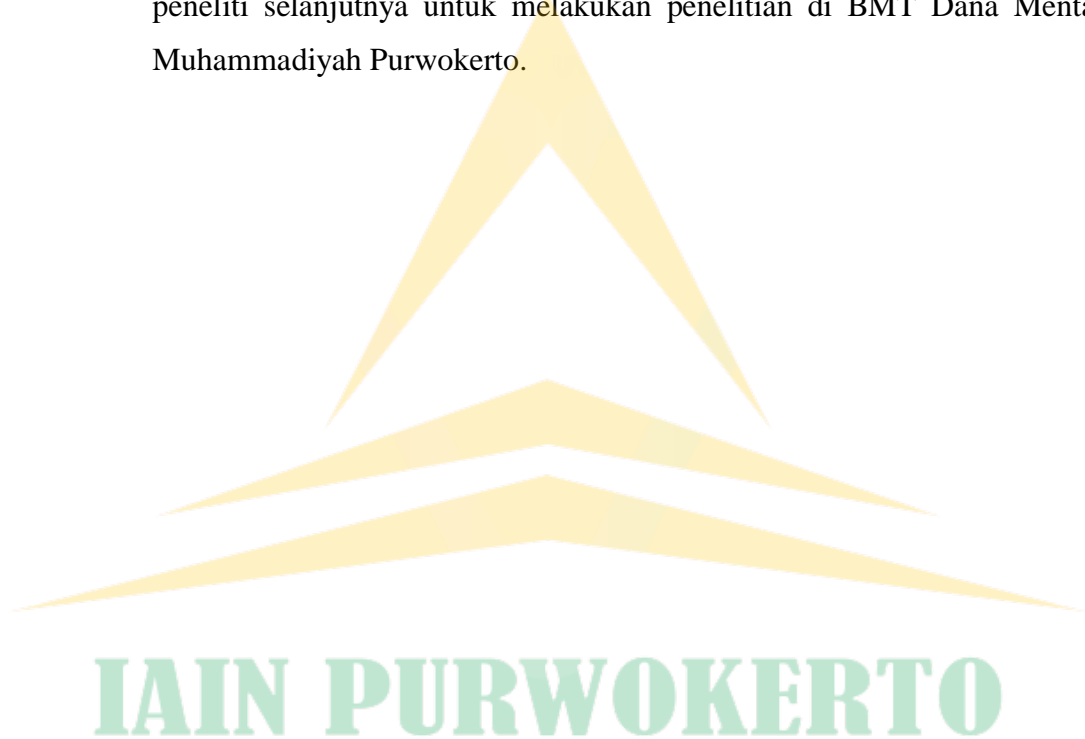
1. Bagi lembaga

Dengan mengadakan penelitian di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto ini dapat membantu untuk mengembangkan strategi dalam berkomunikasi dan memperbaiki komunikasi internal dengan baik supaya mendapatkan feedback yang maksimal dari seluruh karyawan dan tidak pernah ada miss komunikasi dan lainnya, apabila mungkin ada kekurangan dari peneliti bisa menjadikan koreksi bagi lembaga atau penulis selanjutnya.



2. Untuk peneliti selanjutnya

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwasannya BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto merupakan lembaga keuangan di Purwokerto yang eksistensinya di akui oleh masyarakat Purwokerto dan sekitarnya, dan para pegawainya yang ramah, serta lokasinya yang sangat strategis yaitu dekat dengan pasar dan jalan raya, tidak menutup kemungkinan bahwa lembaga ini akan mampu berkembang dengan baik kedepannya, dan hal ini bisa menjadi salah satu rujukan untuk peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian di BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Aji Damanuri. 2010. *Metodologi Penelitian Mu'amalah*. Ponorogo: STAIN PRESS Ponorogo.
- Arni Muhammad. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bejo Siswanto. *Manajemen Tenaga Kerja*. Alfabeta.
- Hasibuan Malayu SP. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Imam Gunawan. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lexy J. Moleong. 2006. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Lexy J. Moleong. 2016. *Metodelogi Penelitian Kualitatif ed. Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marhaeni Fajar. 2009. *Ilmu Komunikasi dan Teori Praktik*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Muhammad Ridwan. 2004. *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*. Yogyakarta: UII Press
- Onong Uchjana Efendy M.A. 2015. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ratih Hurriyati. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Rosady Ruslan. 2004. *Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Runtu, Julius. 2014. Indikator Loyalitas Karyawan (Bahan diskusi V MSDM II)
- S. Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Saifuding Azwar. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian Sondang P. 1985. *Peranan Staf dalam Manajemen*. Jakarta : PT. Gunung Agung.
- Sudimin dan theo. 2003. *Manajemen & Usahawan Indonesia. Whistleblowing : Dilema Loyalitas dan Tanggung Jawab Publik*.

- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 1985. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyomukti Suryani. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.
- Trisnawati Ernie & Saefullah Kurniawan. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Ulber Silalahi. 2012. *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Refika Aditama.
- Veithzal Rivai, M.B.A. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

### **Internet**

<http://danamentaripurwokerto.blogspot.co.id/bmt-dana-mentari-muhammadiyah-purwokerto.html>, diakses tanggal 18 Desember 2019 pukul 09.30

Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto

Statistik Perbankan Indonesia. Vol. 15 No. 1 Desember 2016 Otoritas Jasa Keuangan.

### **JURNAL DAN SKRIPSI**

Jariyati. 2009. *Hubungan antara komunikasi dengan loyalitas kerja karyawan di PT. Batik Keris Sekoharjo*. Pratama Mulia Surakarta. Diakses pada 02 Agustus 2019 pukul 11.55

Maya Tami Aryatidan. 2015. *Pengaruh Konflik Peran Kompensasi Finansial dan Kompensasi Nonfinansial Terhadap Loyalitas Karyawan (Studi pada PT.*

*Aston Graphindo Indonesia*). Artikel Publikasi Ilmiah: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Wawancara dengan Ibu Khomsatun selaku Manajer Utama BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto pada tanggal 20 September 2019

Muhammad Tibyan. 2015. *Peran Komunikasi Organisasi pada Loyalitas Karyawan (Study Deskriptif Kualitatif pada Perusahaan Otobus Blue Star Salatiga)*. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. skripsi. <http://digilib.uinsuka.ac.id> diakses pada 02 Agustus 2019 pukul 11.45.

Nanda Asyifa. 2016. *Implementasi Komunikasi Internal dalam membangun loyalitas karyawan*. Wacana Volume XV No. 1.

Rani Nurfitriani. 2013. *Studi Deskriptif Analisis mengenai fungsi komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel & Resort*. diakses pada tanggal 02 Agustus 2019 pukul 12.10.

Yasmin Ambar Pratiwi. 2018 *Strategi komunikasi internal karyawan perusahaan dalam menjaga hubungan antar generasi tua dan muda (studi deskriptif Strategi Komunikasi Internal Karyawan PT Petrokimia Gresik dalam menjaga hubungan antar generasi tua dan muda yang memiliki Gap)*. Diakses pada tanggal 02 Desember 2019 pukul 19.30.



IAIN PURWOKERTO

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Yeyen Nisa NurHanifah
2. NIM : 1522202040
3. Tempat/Tgl. Lahir : Purbalingga, 15 November 1996
4. Alamat Rumah : Desa Karangnangka Dusun Karanggude RT 03/02  
Kec. Mrebet, Kab. Purbalingga, Jawa Tengah,  
53352
5. Nama Ayah : Tursid
6. Pekerjaan : Buruh
7. Nama ibu : Nurwati
8. Pekerjaan : Wiraswasta
9. No. Telepon : 089690232380/089625724701

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK, Tahun lulus : RA Diponegoro Karangnangka, 2001
2. SD, MI, Tahun lulus : SD N 1 Karangnangka, 2008
3. SMP, MTS, Tahun lulus : SMP N 1 Mrebet, 2011
4. SMA/SMK, Tahun Lulus : SMK N 1 Bojongsari, 2014

### C. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Koordinator Pondok Pesanter Bahrul 'Ulum Karangnangka Tahun 2016-2017
2. Anggota IKPPS
3. Sekertaris Pemuda Pemudi Desa Karangnangka Dusun Karanggude

## DOKUMENTASI



# IAIN PURWOKERTO



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUMAS  
KECAMATAN PURWOKERTO BARAT  
**KELURAHAN KARANGLEWAS LOR**  
Jl. Lurah **Alip Rustomo** No 4 Telp. ( 0281 ) 627314  
PURWOKERTO 53136

**SURAT KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN**

Nomor : 470 / 06 / IV / 2015

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan :

Nama Perusahaan : Kantor KSU/BMT Dana Mentari Muhamadiyah  
Pemilik/Penanggujawab : Khomsahtun  
Jenis Usaha : Jasa keuangan / Simpan Pinjam  
Alamat : Jl.Kapten Patimura, RT 06 RW 02  
Kelurahan Karanglewas Lor  
Kecamatan Purwokerto Barat

bahwa Kantor KSU/BMT Dana Mentari Muhamadiyah benar-benar berdomisili  
sebagaimana alamat tersebut di atas..

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui :

Karanglewas Lor, 21 April 2015

Camat Purwokerto Barat  
  
Drs. PAMOEJI BOEDIARTO, MM  
Pembina Tk. I  
NIP : 19610601 198503 1 010

KARANGLEWAS LOR  
Sekretaris  
  
SARIKIN, SH  
NIP. 19650223 199303 1 005

LURAH KARANGLEWAS LOR  
KELURAHAN  
KARANGLEWAS LOR  
Kecamatan Purwokerto Barat  
  
Drs. SUNARKO  
NIP: 19650315 199203 1 012



DEPARTEMEN KOPERASI DAN PEMBINAAN PENGUSAHA KECIL R.I.  
KANTOR WILAYAH DEPARTEMEN KOPERASI DAN PEMBINAAN PENGUSAHA KECIL  
PROPINSI JAWA TENGAH

Jl. Sisingamangaraja No. 3 A Telp. 310556 317730 Fax. 414165 Semarang 50232

KEPUTUSAN MENTERI KOPERASI DAN PEMBINAAN PENGUSAHA KECIL  
REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR : 13246/BH/KWK.11/IX/1997  
TENTANG  
PENGESEHAN AKTA PENDIRIAN KOPERASI  
MENTERI KOPERASI DAN PEMBINAAN PENGUSAHA KECIL  
REPUBLIK INDONESIA

- Membaca : Surat permintaan Pengesahan Akta Pendirian Koperasi dari Pendiri Koperasi Serbe Usaha " DANA MENTARI " ( KSU " DANAMEN " )
- Nomor : 001/Kop.DM/V/1997  
Tanggal : 19 Mei 1997
- Menimbang : Bahwa isi Akta Pendirian Koperasi Serbe Usaha " DANA MENTARI " ( KSU " DANAMEN " ) tidak bertentangan dengan ketentuan Undang-undang nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian, maka dapat disetujui untuk memberikan Pengesahan Akta Pendirian Koperasi tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1992 nomor 116).  
2. Peraturan Pemerintah nomor 4 tahun 1994 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pengesahan Akta Pendirian dan Perubahan Anggaran Dasar Koperasi ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1994 nomor 8).  
3. Keputusan Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil Republik Indonesia nomor 1554/KEP/M/X/1993 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Departemen Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil.
- MEMUTUSKAN :
- Menetapkan :  
PERTAMA : Mengesahkan Akta Pendirian Koperasi Serbe Usaha " DANA MENTARI " ( KSU " DANAMEN " ) yang beralamat / bertempat kedudukan di BKR ( " Indre ) 28 , Kecamatan Purwokerto Barat Kabupaten Banyumas
- KEDUA : Dengan disyahnkannya Akta Pendirian Koperasi dimaksud diktum PERTAMA, maka Koperasi tersebut memperoleh status Badan Hukum.
- KETIGA : Nomor dan tanggal Surat Keputusan Pengesahan Akta Pendirian Koperasi beserta nama dan alamat/tempat kedudukan Koperasi dicatat dalam Buku Daftar Umum dengan nomor urut.
- KEEMPAT : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui.
- KELIMA : Agar setiap orang mengetahuinya, mengumumkan Pengesahan Akta Pendirian Koperasi ini dalam Berita Negara Republik Indonesia.

DITETAPKAN DI : SEMARANG  
PADA TANGGAL : 15 SEPTEMBER 1997

A. N. MENTERI KOPERASI DAN PEMBINAAN PENGUSAHA KECIL  
KEPALA KANTOR WILAYAH  
DEPARTEMEN KOPERASI DAN PEMBINAAN PENGUSAHA KECIL  
PROPINSI JAWA TENGAH

Tembusan Yth :

1. Menteri Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil, c/ Sekretaris Jendral Departemen Koperasi dan Pembinaan Pengusaha Kecil.
2. Dirjend. Pembinaan Koperasi Perkotaan/perdesaan
3. Kepala Kantor Departemen Koperasi dan PPK Kabupaten BANYUMAS
4. Arsip

