

**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**.

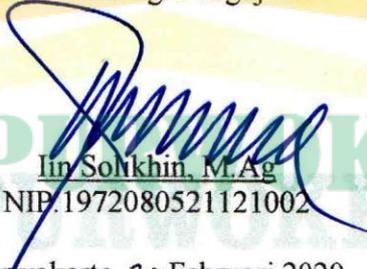
Ketua Sidang/ Penguji I


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

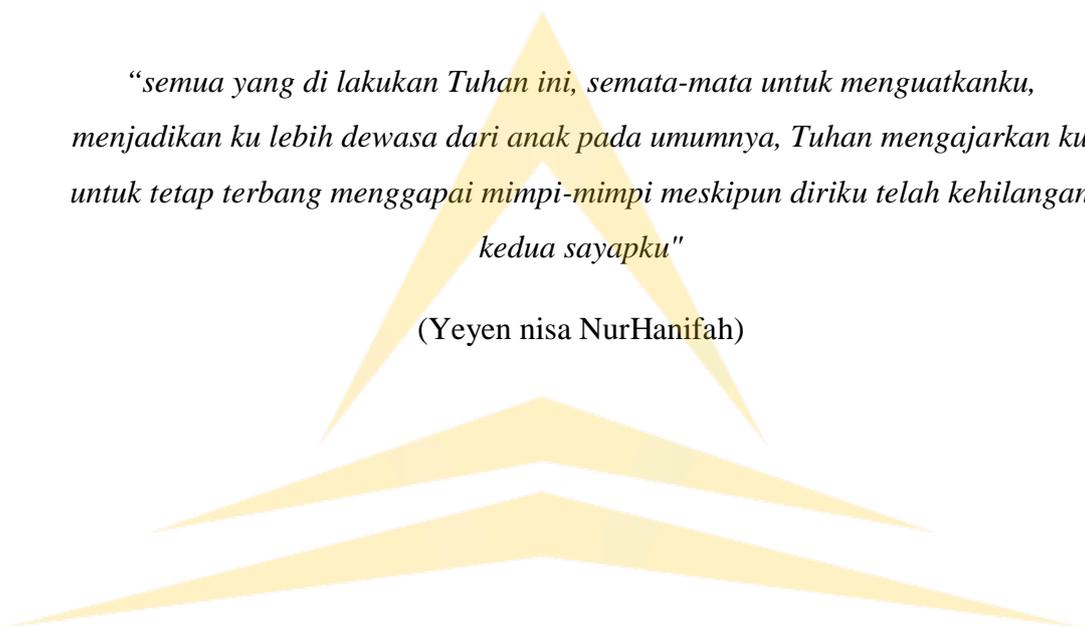
MOTTO

“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

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

*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
س	şad	ş	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
ه	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*

قِيلَ : *qīla*

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 المبين : *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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
PERSEMBAHAN.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
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
BAB II LANDASAN TEORI	
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
BAB III METODE PENELITIAN	
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
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 diampikan istilah-istilah asing yang tidak mungkin dihindarkan (Effendy, 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:

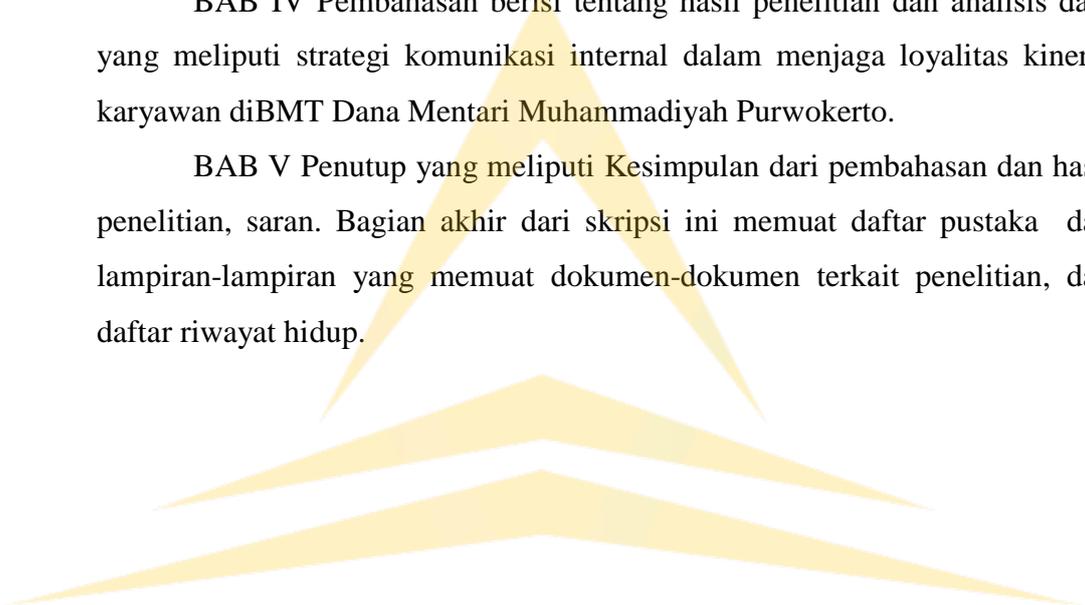
BAB I Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

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 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

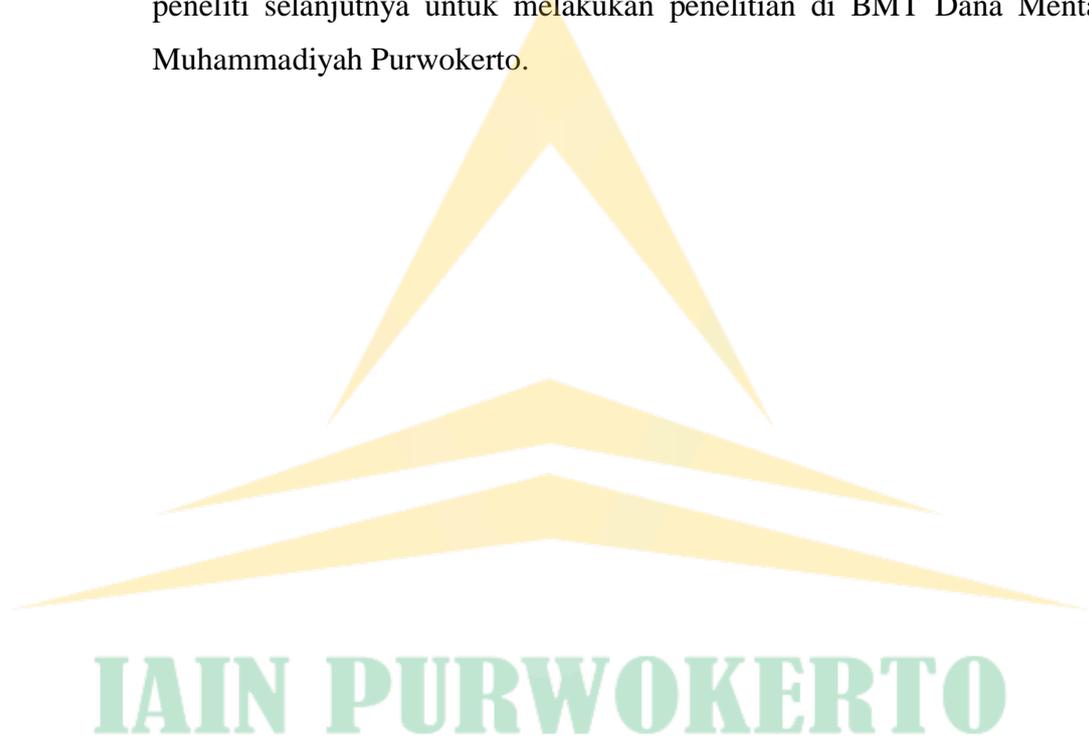
Dari kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan.

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.*

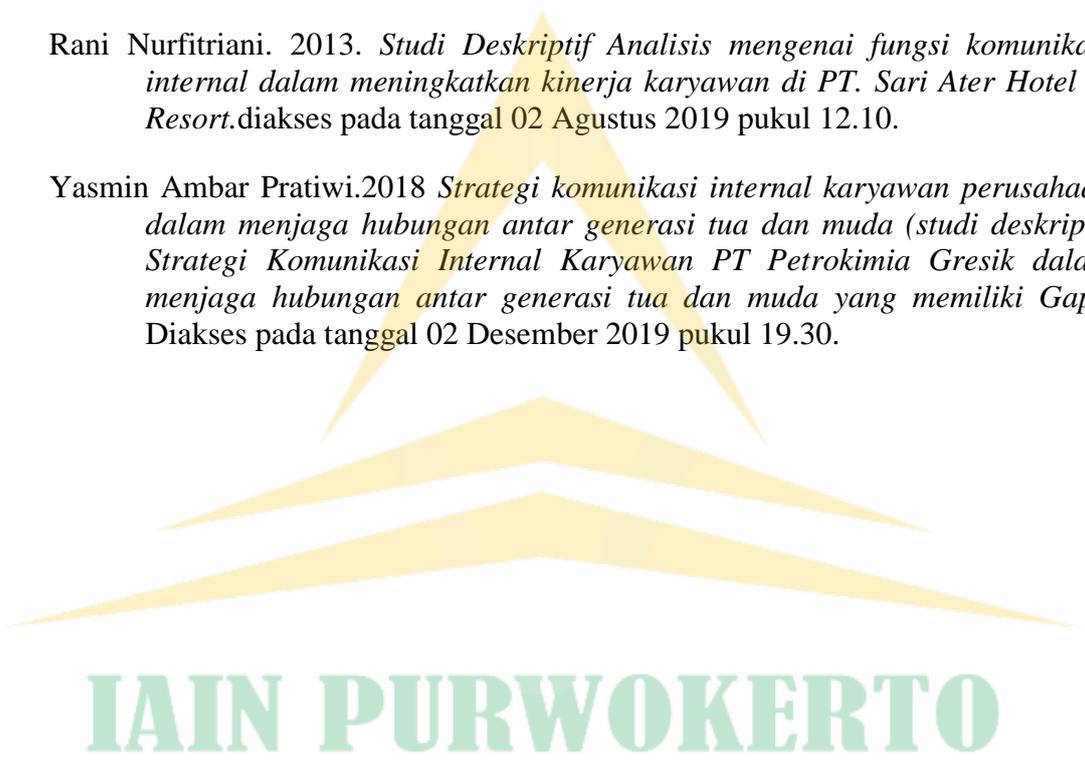
Aston Graphindo Indonesia). Artikel Publikasi Ilmiah: Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta Wawancara dengan Ibu Khomsatun selaku Manajer Utama BMT Dana Mentari Muhammadiyah Purwokerto pada tanggal 20 September 2019

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 gunakan 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
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

