

Peran Komunikasi Internal Untuk Meningkatkan Budaya Kerja Yang Positif di BMT Ngabar Ponorogo

Joko Priono

Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo, Indonesia

Anisah Firdaus

Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo, Indonesia

Suyadi

Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo, Indonesia

Luhur Prasetyo

Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo, Indonesia

Penulis Korespondensi

Joko Priono

jokopriono910@gmail.com

Article Info

Article History :

Received 18 Jun - 2023

Accepted 28 Nov - 2023

Available Online

15 Dec – 2023

Abstract

The purpose of writing this article discusses the role of internal communication in maintaining good relationships between employees and leaders in order to improve a positive work culture at BMT Ngabar Ponorogo. Internal communication aims to maintain good relations between employees and management, avoid misunderstandings between employees and leaders, and also as a means of communication to convey aspirations and ideas within BMT Ngabar Ponorogo. This research method uses a descriptive qualitative approach with primary data collection, namely by direct interviews and observations and skunder data using books, articles, web, and blogs. The result of this study is that internal communication plays an important role in improving a positive work culture at BMT Ngabar.

Keyword : *BMT Ngabar, Komunikasi Internal, Budaya Kerja*

1. PENDAHULUAN

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Ngabar Ponorogo merupakan lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang didirikan pada tahun 2017 di Pondok Pesantren Walisongo Desa Ngabar, Kecamatan Mlarak, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. BMT Ngabar Ponorogo didirikan oleh pengurus pondok yang peduli terhadap kondisi pesantren yang berbasis entrepreneurship dan masyarakat yang mayoritas muslim. Sejak awal berdirinya, BMT telah berkomitmen untuk memberikan layanan keuangan syariah yang mudah diakses oleh masyarakat dan memberikan solusi bagi permasalahan ekonomi masyarakat. BMT tidak hanya memberikan layanan keuangan, tetapi

juga memberikan pendampingan dan pelatihan usaha kepada para anggotanya (Rezki., 2023).

BMT Ngabar Ponorogo memiliki misi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi yang berbasis syariah. Lembaga keuangan mikro BMT juga berkomitmen untuk menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang terpercaya dan dapat memberikan kontribusi bagi perekonomian masyarakat setempat (Amalia., 2016). Sejak berdirinya, BMT Ngabar Ponorogo telah memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat setempat. BMT Ngabar Ponorogo telah membantu meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memberikan akses keuangan yang mudah, memberikan pelatihan

usaha, dan membantu mengembangkan usaha mikro masyarakat. BMT juga telah menjadi sumber inspirasi bagi berbagai lembaga keuangan mikro syariah di Indonesia (Denas., 2023).

Sebagai lembaga keuangan mikro syariah, BMT menerapkan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh aktivitasnya. BMT tidak hanya memberikan layanan keuangan syariah, tetapi juga berkomitmen untuk mengembangkan dan mempromosikan prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan sehari-hari masyarakat (Abdul dan Dita, 2018). BMT Ngabar Ponorogo memiliki visi untuk menjadi lembaga keuangan mikro syariah yang terdepan dalam memberikan layanan keuangan syariah yang inovatif dan berkualitas tinggi. Untuk mencapai visi tersebut, BMT Ngabar Ponorogo terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

BMT juga berkomitmen untuk memberikan solusi bagi permasalahan ekonomi masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan ekonomi yang berbasis syariah, dan mudah diakses oleh masyarakat (Neneng., 2023). Komunikasi internal adalah suatu strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memperbaiki hubungan antara karyawan dan manajemen. Hubungan yang baik antara karyawan dan manajemen sangat penting bagi kesuksesan sebuah organisasi. Selain itu komunikasi internal juga dapat membantu organisasi memperkuat budaya perusahaan yang positif (Nur dan Ninuk., 2018).

Dalam dunia bisnis yang berubah dengan cepat, organisasi harus terus beradaptasi dan memperbaiki kinerja mereka. Hubungan yang baik antara karyawan dan manajemen sangat penting untuk mencapai tujuan ini (Syech, Faria, Mei, Achmad, dan Dadi., 2023). Komunikasi internal dapat membantu organisasi untuk memperbaiki hubungan antara karyawan dan manajemen, meningkatkan produktivitas, dan membangun budaya kerja yang positif. Oleh karena itu, komunikasi internal merupakan strategi yang sangat penting bagi organisasi untuk mencapai kesuksesan yang berkelanjutan.

2. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Komunikasi Internal

Komunikasi internal didefinisikan oleh Lawrence D. Brennan yang dikutip oleh Ismala Sari (2019, hal. 93) Sebagai sarana pertukaran gagasan antara manajer dan staf dalam suatu perusahaan atau posisi kerja, hal ini mengakibatkan terbentuknya struktur organisasi yang khas. Proses pertukaran ide ini terjadi baik secara horizontal maupun vertikal di dalam perusahaan atau posisi kerja, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kelancaran operasional dan manajemen. Dimensi komunikasi internal melibatkan interaksi komunikasi secara vertikal dan horizontal dalam kerangka struktur organisasi, yang bertujuan untuk memastikan pelaksanaan tugas berjalan dengan efisien.

William yang dikutip Siti Roskiana (2020, hal. 34) Komunikasi internal merupakan proses berkomunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi dan memiliki peranan krusial dalam menyampaikan pesan dengan efektif. Aspek-aspek komunikasi internal mencakup kejelasan sumber-sumber komunikasi, penyampaian informasi sesuai dengan kebutuhan, serta interaksi komunikasi antara atasan, bawahan, dan sesama karyawan. Pimpinan dapat mentransmisikan informasi kepada rekan kerja atau kepada staf bawahannya, sementara karyawan memerlukan informasi terkait tugas utama, saluran komunikasi, kesadaran, dan pengakuan dari perusahaan. Efektivitas komunikasi internal berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, memengaruhi tingkat pergantian karyawan, dan meningkatkan kenyamanan dengan hasil kinerja yang optimal. Sebaliknya, rendahnya komunikasi internal dapat disebabkan oleh ketidakharmonisan hubungan antara pimpinan dan bawahan, serta munculnya konflik atau ketegangan akibat kesalahpahaman.

Teori Markgraf yang dikutip Nur Annisa dan Ninuk (2018, hal. 93) Pentingnya komunikasi internal dianggap sebagai suatu proses krusial yang melibatkan pertukaran pengetahuan dan informasi. Organisasi dan individu diharapkan memiliki keterampilan komunikasi internal yang baik agar dapat beroperasi dengan efektif. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan yang mengevaluasi efektivitas komunikasi internal dengan melakukan modifikasi pada beberapa variabel kunci, yaitu:

1. Komunikasi Dua Arah: Proses di mana informasi dipertukarkan antara

manajemen dan karyawan secara saling berkebalikan.

2. Kemampuan Interpersonal: Menyoroti ketrampilan setiap anggota tim dalam menyampaikan pesan atau informasi kepada pihak lain dalam organisasi.
3. Kesadaran dan Budaya Risiko: Melibatkan kemampuan karyawan untuk mengenali dan melaporkan potensi risiko sesuai dengan hierarki yang telah ditetapkan.
4. Kejelasan Pesan/Informasi: Menekankan pentingnya penyampaian pesan atau informasi dengan persepsi yang seragam oleh pengirim dan penerima.
5. Frekuensi Pesan/Informasi: Mengevaluasi sejauh mana seseorang mendapatkan pesan atau informasi secara rutin.
6. Pembelajaran Berkala: Sosialisasi atau penyegaran yang dilakukan secara teratur.
7. Tatakelola Pengelolaan Risiko: Melibatkan pemantauan melalui berbagai tingkat komite secara teratur.
8. Struktur Komunikasi Internal: Lapisan pertahanan untuk pengelolaan risiko operasional dan kelangsungan usaha yang efektif.
9. Pengetahuan Manajemen: Memahami bagaimana manajemen memandang alur komunikasi untuk pengelolaan risiko operasional dan kelangsungan usaha.
10. Kekuatan Leadership: Menilai peran kepemimpinan dalam mengelola risiko operasional dan kelangsungan usaha.

Aselina (2019) Dalam karyanya "Komunikasi dalam Organisasi", dijelaskan bahwa peran komunikasi internal sangat krusial bagi individu yang berinteraksi dalam berbagai kelompok, terlepas dari seberapa besar kelompok tersebut, seperti keluarga, komunitas, atau organisasi. Komunikasi internal yang efektif, yang mengikuti alur dan arus yang tepat serta menggunakan kata-kata yang sopan dan empatik, dapat menghasilkan pemahaman yang baik, mencegah konflik, dan memperkuat hubungan antarindividu. Praktik komunikasi internal banyak mengadopsi teori-teori seperti Komunikasi Antar Pribadi, Komunikasi Persuasi, Komunikasi Budaya, dan Komunikasi Organisasi, yang termasuk dalam

ranah ilmu psikologi, ilmu sosial, dan ilmu komunikasi.

Walaupun diakui bahwa informasi mengenai komunikasi internal telah dibahas dalam beberapa buku yang membicarakan topik komunikasi dan manajemen organisasi, belum ada sumber yang secara khusus terkompilasi atau tersusun secara menyeluruh sesuai dengan praktik lapangan di Indonesia. Buku ini disusun dengan menyertakan contoh-contoh kejadian sehari-hari dari kelompok atau organisasi di sekitar kita. Isi buku mencakup berbagai aspek, termasuk fungsi komunikasi internal, pemetaan publik internal, pemahaman fungsi sub-sistem organisasi, alur komunikasi, hubungan antar manusia (human relations), iklim organisasi, budaya organisasi, peran pemimpin dan gaya kepemimpinan, hambatan-hambatan (kendala), penanganan konflik, hubungan antar karyawan (employee relations), kegiatan komunikasi internal manusia, dan riset komunikasi internal.

2.2. Budaya Kerja

Menurut Koentjaningrat yang dikutip oleh Ahimsa-Putra (2017) Budaya merujuk pada keseluruhan sistem gagasan, tindakan, dan karya manusia dalam konteks kehidupan masyarakat yang diterima dan dimiliki oleh individu melalui proses pembelajaran. Asal-usul kata "budaya" atau "kebudayaan" berasal dari bahasa Sansekerta, yakni buddhayah, yang merupakan bentuk jamak dari buddhi (budi atau akal), diartikan sebagai hal-hal yang terkait dengan budi dan akal manusia. Dengan menggabungkan kata "budaya" dan "kerja," kita dapat menggambarkan pengertian sebagai nilai-nilai sosial atau pola perilaku yang terkait dengan akal dan budi manusia dalam konteks melakukan suatu pekerjaan. Secara umum, budaya kerja didefinisikan sebagai cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu didasarkan pada nilai-nilai yang berkeberagaman, memberikan motivasi, menginspirasi untuk selalu meningkatkan kinerja, dan memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dilayani.

Menurut Talizuduhu Ndraha yang dikutip oleh Srisinto (2018) budaya kerja dapat dikelompokkan menjadi dua aspek, yaitu yang pertama adalah sikap terhadap pekerjaan, yang mencakup preferensi terhadap pekerjaan dibandingkan dengan kegiatan lain seperti bersantai, kepuasan dari keterlibatan dalam pekerjaan, atau melakukan tugas secara terpaksa demi kelangsungan hidup. Yang kedua adalah perilaku saat bekerja, seperti keaktifan,

dedikasi, tanggung jawab, kehati-hatian, kecermatan, kesediaan untuk mempelajari tugas dan kewajiban, kemauan yang kuat untuk membantu rekan kerja, atau sebaliknya. Sikap dan perilaku kerja ini dapat terbentuk baik dalam masyarakat umum maupun di dalam konteks organisasi atau perusahaan. Tentu saja, warna budaya kerja ini sedikit banyak dipengaruhi oleh budaya masyarakat (makro) atau budaya organisasi (perusahaan) yang bersangkutan. Dalam seminar KORPRI Daerah Istimewa Yogyakarta November 1992 yang ditulis oleh Dezonda. R. Pattipawae (2011) berkesimpulan bahwa: Budaya kerja merupakan salah satu elemen integral dari kualitas manusia yang taut dengan identitas bangsa dan menjadi standar dasar dalam upaya pembangunan. Budaya kerja memiliki potensi untuk memengaruhi integritas bangsa dan menjadi kontributor utama dalam menjamin kelangsungan hidup bangsa. Keterkaitan erat budaya kerja dengan nilai-nilai yang dimiliki, terutama dalam konteks falsafah bangsa, dapat menjadi pendorong utama untuk mencapai prestasi kerja yang maksimal.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data primer dengan wawancara, dokumentasi, dan pengamatan langsung di lapangan (field research) dan data skunder melalui buku, artikel, web, maupun blog (library research).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

BMT Ngabar Ponorogo adalah lembaga keuangan mikro syariah yang berbasis masyarakat. BMT Ngabar mempunyai keunggulan karena sudah mempunyai citra positif karena menggunakan label dari pondok Ngabar yang sudah dikenal oleh masyarakat. Dalam menjalankan Lembaga Keuangan Syariah, BMT Ngabar senantiasa berpegang teguh pada nilai-nilai spiritual, profesionalitas, integritas, respek, kerukunan dan kerjasama sehingga tercipta kemandirian dan keberkahan bagi seluruh umat. Dalam rangka menciptakan budaya kerja yang positif diperlukan komunikasi internal yang efektif. Komunikasi internal bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman yang mungkin terjadi antar karyawan dan manajemen baik bawahan, sesama karyawan maupun atasan.

Komunikasi internal yang dilakukan di BMT Ngabar diantaranya setiap seminggu sekali diadakan breafing yang bertujuan untuk memperkuat kerjasama antar karyawan dan pimpinan, meningkatkan semangat kerja, dan meningkatkan kekompakan. Breafing dilakukan seminggu sekali di pagi hari. Pada saat breafing atasan memberi arahan singkat kepada tim. Dengan dilakukan breafing maka tujuan dari rencana kerja akan tercapai. Selain itu dapat membangun kesamaan visi dan misi dalam tim. BMT Ngabar juga melakukan evaluasi kerja setiap awal bulan sekali. Evaluasi kerja ini bertujuan untuk melihat sejauh mana keberhasilan kinerja yang dilakukan dalam rangka pengembangan usaha di BMT Ngabar. Selain itu evaluasi kerja digunakan untuk sarana komunikasi dalam menyampaikan aspirasi maupun gagasan di lingkungan BMT Ngabar Ponorogo.

Dalam mengembangkan usaha di BMT Ngabar ini mungkin akan terjadi kesalahpahaman atau perbedaan persepsi antar karyawan dan manajemen. Rapat kerja/musyawarah kerja menjadi sarana untuk menyampaikan aspirasi/gagasan karyawan untuk perkembangan dan kemajuan BMT Ngabar. Disini peran pimpinan sangat berpengaruh dalam penyelesaian masalah yang dihadapi. Ketika terjadi permasalahan di BMT Ngabar maka dilakukan musyawarah oleh pengelola. Kemudian nanti akan disampaikan kepada pimpinan pondok. Pimpinan pondok menerima aspirasi dari pengelola kemudian dilakukan musyawarah. Kemudian hasil musyawarah akan disampaikan pengelola BMT Ngabar kepada anggotanya sehingga kesalahpahaman dapat diselesaikan.

Di BMT Ngabar mempunyai budaya kerja yang religius yaitu setiap pagi mengadakan tadarus Al-Quran bersama sebelum mulai bekerja. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan ketaqwaan dan mempererat hubungan kerja antar manajemen dan karyawan. Selain itu BMT Ngabar mempunyai kebiasaan yaitu berjabat tangan antar karyawan dan manajemen ketika datang di kantor di waktu pagi. Hal ini bertujuan untuk mempererat tali silaturahmi antar anggota di BMT Ngabar. Mengutamakan sholat lima waktu sudah menjadi budaya kerja di BMT Ngabar. Membudayakan sikap disiplin tercermin dari disiplin dalam mengerjakan sholat di awal waktu. Selain itu anggota BMT Ngabar dianjurkan untuk mengikuti kajian

agama yang diselenggarakan oleh Pondok Ngabar.

Untuk meningkatkan perkembangan dan kemajuan di BMT Ngabar maka setiap karyawan dan menejemen BMT Ngabar memiliki sikap bersedia menerima kritikan, opini, maupun saran yang membangun. Dengan menerima kritik dan saran maka akan memberikan manfaat diantaranya menjadi bahan evaluasi dan instropeksi, menjadi bahan pertimbangan dan menghindari dari kesalahan, dapat berfikir logis dan tidak egois. Dalam pelaksanaan kegiatan di BMT Ngabar Ponorogo, ketika terjadi adanya komplain dari nasabah maka karyawan mempunyai budaya kerja yaitu memposisikan diri dulu pada posisi yang salah. Menerima semua keluhan atau protes dari nasabah dengan telaten dan sabar dan menghindari adanya sikap emosional. Setelah menerima semua keluhan dari nasabah baru dilakukan evaluasi dan kroscek tentang masalah yang dikeluhkan oleh nasabah tadi. Setelah menemukan solusi nanti akan dibicarakan dengan nasabah itu dengan cara yang baik dan menggunakan prinsip ukhuwah/persaudaraan.

BMT Ngabar mempunyai ketua tim/pimpinan BMT Ngabar yang selalu di patuhi karena terhubung langsung dengan pimpinan Pondok Ngabar. Peran dari pimpinan pondok mempunyai pengaruh yang besar dalam kemajuan Pondok Ngabar khususnya BMT Ngabar. Pimpinan mempunyai wewenang dalam mengambil kebijakan yang akan berpengaruh terhadap kemajuan BMT Ngabar. Pimpinan BMT Ngabar selain sebagai mentor juga sebagai sumber inspirasi bagi karyawan. Pimpinan memberikan arahan dan bimbingan kepada karyawan kapanpun saat dibutuhkan. Apabila terjadi kesalahan pada karyawan, pimpinan memberikan bimbingan kepada karyawan untuk belajar dari kesalahan tanpa adanya ancaman hukuman. Sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan sinergis antar karyawan dan pimpinan BMT Ngabar.

5. KESIMPULAN

Peran komunikasi internal di BMT Ngabar sangat penting dalam meningkatkan budaya kerja yang positif di lingkungan BMT Ngabar. Komunikasi internal yang dilakukan bertujuan untuk menjaga hubungan baik antara karyawan dan pihak manajemen, menghindari kesalahpahaman yang terjadi antar karyawan dan pihak menejemen, sebagai sarana untuk

menyampaikan inspirasi/gagasan demi kemajuan BMT Ngabar. Komunikasi internal dilakukan melalui rapat kerja dan briefing untuk membangun kesamaan visi dan misi untuk kemajuan BMT Ngabar. Selain itu juga dilakukan evaluasi setiap awal bulan yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan kinerja dari BMT Ngabar.

6. Referensi

- Bahar, "Admin BMT Ngabar Ponorogo," 2023.
- Norrahman Rezki Akbar, "Peran Fintech Dalam Transformasi Sektor Keuangan Syariah," JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi 1, no. 2 (2023): 102.
- Euis Amalia et al., *Keuangan Mikro Syariah*, 2016.
- Denas Hasman Nugraha, "Peran Financial Technology Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," QULUBANA: Jurnal Manajemen Dakwah 3, no. 2 (2023): 74, <https://doi.org/10.54396/qlb.v3i2.667>.
- Abdul Haris Romdhoni and Dita Ratna Sari, "Pengaruh Pengetahuan, Kualitas Pelayanan, Produk, Dan Religiusitas Terhadap Minat Nasabah Untuk Menggunakan Produk Simpanan Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah," Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam 4, no. 02 (2018): 137, <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i02.307>.
- Neneng Nurhasanah, "Pemberdayaan Masyarakat Prasejahtera Melalui Produk Pembiayaan Syariah Di Era New Normal Pada Kspps Bmt Al-Bahjah Cirebon," 2023, 7, <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Nur Annisa Agustini and Ninuk Purnaningsih, "Pengaruh Komunikasi Internal Dalam Membangun Budaya Organisasi," Jurnal Komunikasi Pembangunan 16, no. 1 (2018): 89, <https://doi.org/10.46937/16201825198>.
- Syech Idrus et al., "Implementasi Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Di Era Bisnis Global," Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) 7, no. 1 (2023): 78.

- Ismala Sari and Nurdin, "Pengaruh Komunikasi Internal Di Balai Pendidikan Dan Pelatihan VI Kementrian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat terhadap Motivasi Kerja Pegawai," *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran* 4, no. 1 (2019): 93.
- Siti Roskiana dan Ikfan Haris, *Sitti-Roskina-Mas-Buku-Komunikasi-Dalam-Organisasi-Teori-Dan-Aplikasi*, vol. i–viii, 2020.
- Aselina Endang Trihastuti, "KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI," n.d.
- Heddy Shri Ahimsa-Putra, "Merancang Perumusan Kebijakan Kebudayaan (Bagian 1) – KAJIAN BUDAYA & MEDIA," *Ugm*, no. Bagian 1 (2017), <https://kbm.pasca.ugm.ac.id/merancan-g-perumusan-kebijakan-kebudayaan-bagian-1/>.
- Srisinto Srisinto, "Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pusat Statistik," *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* 20, no. 1 (2018): 50, <https://doi.org/10.33370/jpw.v20i1.175>.
- Dezonda R Pattipawae, "Penerapan Nilai – Nilai Dasar Budaya Kerja Dan Prinsip-Prinsip Organisasi Budaya Kerja Pemerintah Dengan Baik Dan Benar," *Sasi* 17, no. 3 (2011): 31, <https://doi.org/10.47268/sasi.v17i3.363>.