

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang harus berhubungan dengan lainnya sehingga komunikasi merupakan kegiatan paling dasar dalam kehidupan manusia. Menurut Maarif (2015), komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan oleh manusia dengan sarana tertentu dan imbas tertentu. Komunikasi sangat penting dalam hubungan antar manusia dan kegiatan berkelompok maupun berorganisasi.

Organisasi, seperti perusahaan, merupakan wadah tempat berkumpulnya karyawan demi membantu mewujudkan tujuan perusahaan. Dalam organisasi, karyawan ditempatkan dalam kelompok berdasarkan unit kerja yang menjalankan tugas spesifik. Unit kerja tersebut harus saling terhubung dalam suatu koordinasi sehingga komunikasi sangat penting dalam menentukan efektivitas organisasi. Peranan komunikasi lebih nyata dan penting dalam teori-teori perilaku, namun fungsi komunikasi sama seperti dalam model demokratik. (Romli, 2011)

Komunikasi menjalankan empat fungsi utama di dalam suatu kelompok atau organisasi, yaitu: kendali, motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. (Triatna, 2015). Dalam kasus ini disebutkan komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota dalam beberapa cara sehingga keefektifan komunikasi dapat berjalan dengan baik dan komunikasi yang dikirimkan oleh seorang komunikator dapat diterima dengan baik oleh seorang komunikan.

Komunikasi Organisasi menurut Budi (2010) adalah komunikasi yang mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Proses komunikasi organisasi meliputi komunikasi internal yang terjadi di dalam perusahaan dan komunikasi eksternal yang terjadi dengan pihak-pihak di luar perusahaan. Komunikasi internal yang berlangsung di dalam perusahaan dibangun demi menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan profesional dalam menjalani berbagai tugas spesifik, sedangkan komunikasi eksternal dibangun demi menciptakan citra positif perusahaan di mata masyarakat.

Komunikasi internal di dalam perusahaan berlangsung dalam dua alur komunikasi yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Romli (2011) Komunikasi vertikal merupakan komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*). Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberi laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan. Sedangkan komunikasi horizontal atau lateral, merupakan komunikasi antara sesama seperti dari karyawan kepada karyawan, manajer kepada manajer. Pesan dalam komunikasi ini bisa mengalir di bagian yang sama di dalam organisasi atau mengalir antar-bagian. Komunikasi horizontal atau lateral ini memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah.

Bank BTN Syariah merupakan *Strategic Business Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, perusahaan ini

mulai beroperasi sejak 14 Februari 2005 dengan membuka cabang pertamanya di Jakarta. Bank Tabungan Negara (BTN) sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan. Sejak tahun 1974, Bank BTN ditunjuk pemerintah dalam membantu masyarakat berpenghasilan rendah dalam memperoleh bantuan kredit perumahan.

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan nama produk kredit perumahan yang pertama kali dikembangkan oleh Bank Tabungan Negara (BTN) sejak 10 Desember 1976. KPR atau Kredit Pemilik Rumah merupakan produk pembiayaan atau pinjaman yang diberikan kepada pembeli rumah dengan skema pembiayaan sampai dengan persentase tertentu. Berbeda dengan Bank BTN Konvensional, Bank BTN Syariah menjalankan kegiatan KPR didasarkan pada prinsip akad *murabahah* (jual beli) maupun *istishna* (jual beli atas dasar pesanan).

Pelayanan Bank BTN Syariah terhadap nasabah KPR dilakukan dengan prosedur tertentu melalui serangkaian proses internal. Prosedur ini biasa disebut dengan proses pencairan KPR. Proses pencairan KPR terjadi sangat panjang dengan banyak melibatkan unit dan beberapa pimpinan di Bank BTN Syariah Kota Bekasi. Komunikasi organisasi tentu sangat berperan penting dalam setiap alurnya. Komunikasi organisasi merupakan senjata utama yang digunakan setiap unit dalam menjalankan proses pencairan KPR. Namun setiap proses yang baik tentu membutuhkan media yang juga baik.

Dalam proses pencairan KPR, Bank BTN Syariah memiliki media tersendiri yang digunakan oleh setiap unitnya dalam menjalankan setiap prosedur yang disebut memo internal. Memo internal inilah yang menjadi media komunikasi organisasi dalam proses pencairan KPR di Bank BTN Syariah Kota Bekasi. Banyaknya unit yang terlibat, membuat proses pencairan KPR ini perlu dilakukan dengan teliti agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh unit yang terlibat selanjutnya. Permasalahan dalam alur komunikasi, bisa menyebabkan terhambatnya informasi yang diterima oleh setiap unit dengan alur komunikasi organisasi secara keseluruhan tidak bisa berjalan.

Rumusan Masalah

Laporan akhir ini merumuskan dua masalah untuk mempertegas dan memberikan batasan lingkup pembahasan. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, masalah yang dikaji dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana alur komunikasi organisasi dalam proses pencairan KPR di Bank BTN Syariah Cabang Kota Bekasi?
- 2) Apa saja hambatan yang terjadi pada komunikasi pencairan KPR tersebut?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, ada dua tujuan penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan alur komunikasi organisasi pada proses pencairan di Bank BTN Syariah Cabang Kota Bekasi.
- 2) Menjelaskan hambatan yang terjadi pada proses komunikasi tersebut.