

Abstrak

Komunikasi Organisasi Bank BTPN Syariah Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan

Dewi Astuti

Pembimbing I : Dr. Agoeng Noegroho M.Si. Pembimbing II : Dr. S. Bekti Istiyanto, M.Si.

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Jendral Soedirman

Komunikasi di dalam organisasi menjadi *point* penting dalam mencapai tujuan organisasi, serta sebagai alat untuk membangun hubungan yang baik dan seimbang antar manusia. Loyalitas atau kesetiaan merupakan salah satu unsur yang digunakan dalam penilaian karyawan yang mencakup kesetiaan terhadap pekerjaannya, jabatannya dan organisasi. Penelitian ini berjudul Komunikasi Organisasi Bank BTPN Syariah Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis 1. Proses komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan di Bank BTPN Syariah area Bumiayu, 2. Alur komunikasi antara atasan dan bawahan di Bank BTPN Syariah Area Bumiayu, 3. Hambatan dan solusi yang muncul dalam proses komunikasi organisasi di Bank BTPN Syariah Area Bumiayu. Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan menggunakan pendekatan metode kualitatif. Data yang dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori budaya organisasi dan teori perilaku organisasi. Hasil penelitian menyebutkan proses komunikasi organisasi di Bank BTPN Syariah Area Bumiayu antara atasan dan bawahan belum efektif karena komunikasi yang terjadi masih kurang optimal, Alur komunikasi vertikal dari atas ke bawah dan alur komunikasi vertikal dari bawah ke atas belum secara maksimal diaplikasikan di dalam organisasi, namun alur komunikasi horisontal atau komunikasi antar karyawan sudah cukup efektif dilakukan antar *Community Officer*. Hambatan komunikasi berupa perbedaan status sosial, distorsi persepsi, keterbatasan saluran dan tidak ada umpan balik.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Loyalitas Karyawan, Bank BTPN Syariah

Abstract

BTPN Syariah Bank Organizational Communication in Increasing Employee Loyalty

Dewi Astuti

Advisor I : Dr. Agoeng Noegroho M.Si. Advisor II : Dr. S. BektI Istiyanto, M.Sc.

General Sudirman University Master of Communication Studies Program

Communication within the organization is an important point in achieving organizational goals, as well as a tool to build good and balanced relationships between people. Loyalty or loyalty is one of the elements used in employee assessment which includes loyalty to his job, position and organization. This research is entitled Organizational Communication of Bank BTPN Syariah as an Effort to Increase Employee Loyalty. The purpose of this study is to analyze 1. The organizational communication process between superiors and subordinates at Bank BTPN Syariah Bumiayu area, 2. Communication flow between superiors and subordinates at Bank BTPN Syariah Bumiayu Area, 3. Obstacles and solutions that arise in the organizational communication process in the Bumiayu area. Bank BTPN Syariah Bumiayu Area. This research is a case study research using a qualitative method approach. Data collected through interviews, observation and case studies. This research uses organizational culture theory and organizational behavior theory. The results of the study indicate that the organizational communication process at Bank BTPN Syariah Bumiayu Area between superiors and subordinates has not been effective because the communication that occurs is still not intense, the vertical communication flow from top to bottom and the vertical communication flow from bottom to top has not been maximally applied within the organization, however. Horizontal communication flow or communication between employees has been effectively implemented between Community Officers. Communication barriers are in the form of differences in social status, perception distortion, channel limitations and no feedback.

Keywords: Communication Strategy, Employee Loyalty, Bank BTPN Syariah