

Manajemen Komunikasi: Faktor Penghambat Dan Pendorong Berkembangnya Manajemen Komunikasi Sebagai Tindakan Lembaga Keuangan Daerah

Ni Nyoman Wulan Antari

Sistem Informasi Institut Teknologi Teknologi dan Bisnis STIKOM BALI, Jl. Raya Puputan

No.86, Denpasar- Bali

wulan_antari@stikom-bali.ac.id

Article's History:

Received 10 Agustus 2023; Received in revised form 21 Agustus 2023; Accepted 11 September 2023; Published 1 Oktober 2023. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Antari, N. N. W. (2023). Manajemen Komunikasi: Faktor Penghambat Dan Pendorong Berkembangnya Manajemen Komunikasi Sebagai Tindakan Lembaga Keuangan Daerah. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 9 (5). 1042-1053. 1719-1723. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1392>

Abstract:

In the world economy, communication is one of the things that might affect the quality of a service it to customers. Good communication can motivate each worker to continue performing in serving kepelanggan present and to provide convenience customers to interact and transact in a company without ever think to turn to other firms. This digital era really makes a difference to a company because management and staff can communicate more easily. Communicating information regarding the development of a company to pelangganpun is very easy to do, moreover financial information related to. This study will try describes the phenomena of management communication as the transformation of financial management service era globalization. The research was in the customary village tanjung bungkak denpasar with 20 the informants. Data collecting techniques performed by using interviews and documentation. The result of this research is that there are several supporting factors supporting communication management as an act of the local financial institutions among others support management and ideas and the availability of funding.

Keyword: communication; service action; financial management.

ABSTRAK

Dalam dunia ekonomi, komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan perusahaan terhadap pelanggan. Komunikasi yang baik dapat memotivasi setiap pekerja untuk terus berkinerja dalam melayani kepelanggan yang hadir dan memberikan kenyamanan para pelanggan untuk berinteraksi serta bertransaksi di sebuah perusahaan tanpa pernah berfikir untuk beralih ke perusahaan lainnya. Era digital ini sangat membawa pengaruh yang baik bagi perusahaan karena manajemen dan staf semakin dapat berkomunikasi dengan mudah. Penyampaian informasi tentang perkembangan perusahaan kepada pelangganpun sangat mudah untuk dilakukan, terlebih lagi informasi terkait keuangan. Penelitian ini akan mencoba menggambarkan fenomena manajemen komunikasi sebagai transformasi pelayanan manajemen keuangan era globalisasi. Objek penelitian berada di LPD Desa Adat Tanjung Bungkak Denpasar dengan 20 orang informan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa faktor pendukung mendukung berkembangnya manajemen komunikasi sebagai tindakan Lembaga Keuangan Daerah antara lain dukungan manajemen dan ide dan ketersediaan pendanaan.

Kata Kunci: Komunikasi; Tindakan Pelayanan; Manajemen Keuangan.

Pendahuluan dan Kajian Literatur

Komunikasi merupakan salah cara masyarakat untuk berkomunikasi. Dengan berkomunikasi seseorang dapat menyampaikan sebuah pesan yang tersirat dalam suatu keadaan yang terjadi kepada orang-orang disekitarnya. Di era global seperti ini banyak cara yang dapat dilakukan masyarakat untuk berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal, hal ini dilakukan guna membuat orang yang diajak berkomunikasi dapat dengan mudah mengerti apa maksud yang tersirat dibalik komunikasi yang terjalin tersebut.

Di era global seperti sekarang ini, komunikasi dapat dilakukan dengan berbagai cara baik itu verbal maupun nonverbal. Hal ini mempermudah komunikasi antara sebuah lembaga ataupun perusahaan kepada konsumen mereka. Media yang ditawarkan era global ini semakin mempersempit jarak perusahaan dan konsumen. Pihak pengelola dan staf perusahaan tidak harus mengunjungi konsumen satu persatu dan bertatap muka secara langsung untuk melakukan sebuah transaksi untuk mencapai sebuah mufakat, mereka dapat melakukannya dengan beberapa cara seperti, berbicara dengan telepon, berkirir pesan via whatsapp, maupun video call dengan berbagai media yang tersedia.

Bali merupakan salah satu provinsi yang menggantungkan sebagian besar kehidupannya pada kebudayaan. Organisasi tradisional di Bali yang memiliki sifat otonomi yang berlandaskan norma-norma asli bangsa Indonesia serta memiliki corak sosial religius yang bernama Desa Pakraman (Sirtha, 1999). Melihat dari pengaturan, kebijakan dan tanggung – jawab Desa Pakraman dimana pembiayaan pemerintah sebatas desa, dimana Desa Pakraman memiliki tuntutan agar memiliki pengelolaan ekonomi yang berdiri sendiri, sehingga di tahun 1984 pemerintah provinsi Bali memberikan ide mendirikan LPD pada semua Desa Pakraman di Bali di tahun 1984 menggunakan Surat Keputusan (SK) Gubernur Nomor 972 Tahun 1984 mengenai Pendirian LPD pada Provinsi Daerah Tingkat I Bali.

Meniru konsep seka yang telah tumbuh didalam diri orang Bali, Prof. Dr. Ida Bagus Mantra memiliki gagasan untuk mendirikan sebuah organisasi keuangan yang memiliki landasan adat. Didirikanlah Lembaga Perkreditan Desa dengan konsep yang seperti itu sebagai sebuah lembaga keuangan komunitas adat yang memiliki tujuan dalam memberikan bantuan desa adat didalam memenuhi fungsi budayanya. LPD adalah lembaga keuangan yang dimiliki Desa Pekraman, yang melakukan fungsi keuangan serta melakukan pengelolaan sumber daya keuangan yang menjadi milik Desa Pakraman didalam bentuk simpan pinjam. Penyedia kebutuhan pembiayaan hidup anggota masyarakat Desa Pakraman, baik dengan sendiri ataupun dengan bersama, didalam rangka mengembangkan fungsi sosio-kultural juga keagamaan masyarakat Desa Pakraman (Nurjaya, 2011).

LPD Desa Adat Tanjung Bungkak merupakan Lembaga keuangan yang dikelola Desa Adat tanjung bungkak. LPD Desa Adat Tanjung Bungkak berada di Jl. Pandu Tanjung Bungkak No.40, Sumerta Kelod. LPD Desa Adat Tanjung Bungkak dapat bertahan hingga saat ini karena kepercayaan masyarakat setempat untuk menyimpan uang hasil usahanya, meminjam sejumlah uang dengan jaminan tertentu, hingga mendepositokan harta mereka demi masa depan masyarakat. Tidak hanya masyarakat pribumi yang bertransaksi pada LPD Desa Pekraman Tanjung Bungkak Denpasar namun juga warga pendatang baik itu warga luar Denpasar, luar Bali hingga beberapa warga asing yang menetap sementara di seputaran di seputaran Desa adat Tanjung Bungkak dengan berbagai kepentingan, seperti bermukim karena dekat dengan sebuah rumah sakit, mempunyai kepentingan bisnis dan lain sebagainya.

Pihak manajemen LPD Desa Adat Tanjung Bungkak merasa harus memahami Bahasa inggris demi meningkatkan pelayanan jasa bagi seluruh masyarakat yang bermukim diarea Desa Adat yang membutuhkan pelayanan jasa keuangan, tidak terkecuali masyarakat asing yang bermukim sementara di area desa adat Tanjung Bungkak.

Harvard Business School Report (2016) yang bertajuk “The Digital Business Divide: Analysis the Operating Impact of Digital Transformation” menyatakan bahwa pemimpin tidak lagi dapat mengabaikan digitalisasi; digital leaders yang mampu mentransformasi organisasi secara digital terbukti lebih efektif dibandingkan dengan pemimpin yang tidak melakukan transformasi digital.

Di lain sisi, pada tahun 2018 Theresia Dwi Hastuti meneliti tentang “Transformasi manajemen keuangan Perguruan Tinggi di Era Disrupsi”. Menurut penulis, Dalam era disrupsi, fungsi teknologi informasi bergeser dari sekadar pendukung proses bisnis menjadi suatu fungsi yang dapat mentransformasi proses bisnis. Lazimnya, fungsi teknologi informasi adalah mendukung proses bisnis keuangan yang tertuang berbagai peraturan, sehingga pelaksanaan tugas menjadi lebih sederhana, mudah dan efisien. Pada era disrupsi, teknologi berjalan di depan, dan “memaksa” terjadinya perubahan proses bisnis keuangan. Logikanya adalah bahwa teknologi informasi dan digitalisasi telah membuka ruang untuk peningkatan produktivitas dan efisiensi transaksi keuangan. (Theresia Dwi Hastuti, 2018)

Melalui fenomena – fenomena pengaruh komunikasi yang terjadi diatas, sudah semestinya dilakukan kajian lanjutan ke arah penentuan manajemen komunikasi yang lebih baik diantara tenaga kerja di LPD Desa Adat Tanjung Bungkak dengan tepat sebagai lembaga keuangan yang dikelola oleh desa setempat agar lebih siap menghadapi dan melayani konsumen sesuai dengan perkembangan jaman di era Globalisasi ini.

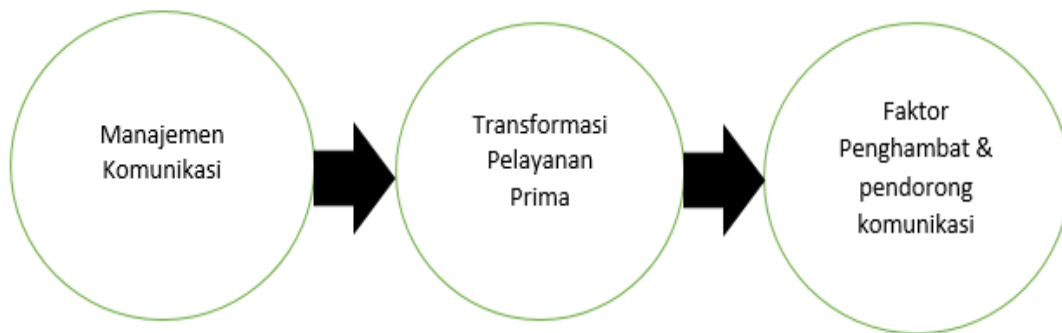
Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan tema “manajemen komunikasi: transformasi tindakan pelayanan manajemen keuangan di era globalisasi”. Hal ini dilakukan dengan maksud mengetahui seberapa besar keterkaitan komunikasi yang terjalin antara manajemen dan staf LPD Desa Pekraman Tanjung Bungkak Denpasar terhadap kualitas pelayanan terhadap para pelanggan di LPD Desa Pekraman Tanjung Bungkak Denpasar tidak terkecuali warga asing. Dalam hal ini menimbulkan pertanyaan “Apa saja Faktor Penghambat Dan Pendorong Berkembangnya Manajemen Komunikasi Sebagai Tindakan Lembaga Keuangan Daerah?”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dimana penelitian akan dilakukan dengan mendeskripsikan permasalahan dalam penelitian dengan jelas. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Basrowi&Suwandi, 2008). pelaporan dalam penelitian ini berisi pengamatan dari berbagai kejadian dan kondisi di tempat penelitian. Tujuan akhir dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami apa yang dipelajari dari perspektif itu sendiri dari sudut pandang kejadiannya itu sendiri. Jadi dalam hal ini, penelitian kualitatif merupakan pilihan yang tepat untuk menjelaskan segala sesuatu secara mendalam dan menyeluruh.

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan form wawancara. Formulir wawancara ini disebarkan secara langsung kepada para responden yang merupakan manajemen, staf dan beberapa orang konsumen dari Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tanjung Bungkak Denpasar.

Terdapat kerangka konseptual dalam penelitian ini, yakni:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, peneliti beberapa faktor yang mendukung berkembangnya manajemen komunikasi sebagai tindakan Lembaga Keuangan Daerah, diantaranya sebagai berikut:

1. Dukungan Manajemen

Sumber daya manusia sangat diperlukan dalam keberhasilan lembaga keuangan daerah. Kekompakan antara masing-masing tim mampu mendukung terjalinnya komunikasi yang baik antara tim manajemen, staf, dan para nasabah. Manajemen Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkak dalam hal ini sangat mengedepankan kelancaran komunikasi yang terjalin disemua pihak. Hal ini terlihat dari sapaan yang memberikan rasa nyaman kepada staf dan nasabah yang berkunjung serta memberikan informasi yang tepat bagi nasabah tidak hanya dengan penyampaian secara lisan namun juga memberikan

informasi dengan media yang ada sehingga segala informasi yang dilontarkan dapat tersampaikan dengan tepat dan baik. Dengan menjalin komunikasi yang baik kepada staf dan nasabah, dipercaya bahwa maksud dari Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal dapat diterima dengan sangat baik oleh masyarakat dan mendapatkan *feedback* yang baik.

2. Ide dan Ketersediaan Pendanaan

Ide menjadi salah satu point penting bagi pelaku ekonomi yang bertransformasi dari konvensional ke digital. Hubungan antara ide dan ketersediaan pendanaan juga tidak bisa dipisahkan, memiliki ide namun secara finansial tidak mencukupi juga menjadi salah satu penghambat dari perkembangan perekonomian masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal menyediakan sejumlah dana yang dapat dipinjam oleh nasabah untuk membangun dan mengembangkan ide bisnis mereka sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Keberhasilan juga tidak sepenuhnya akan terus mengalami pertumbuhan yang pesat, proses transformasi tindakan pelaku ekonomi dalam hal ini Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal juga mengalami faktor-faktor yang memperlambat berkembangnya manajemen komunikasi sebagai tindakan Lembaga Keuangan Daerah, diantaranya sebagai berikut :

1. Jaringan Perluasan Pasar

Jaringan Perluasan pasar menjadi faktor penghambat dari pihak manajemen dan staf. Jaringan perluasan pasar yang dimaksud dalam hal ini adalah pihak Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal hanya dapat menjangkau masyarakat yang bermukim di sekitar area Sumerta Kelod saja. Hal ini dikarenakan terdapatnya lembaga serupa di setiap perbatasan desa. Hal ini menyebabkan calon nasabah yang berminat untuk melakukan transaksi di lembaga ini namun melewati batas area akan disarankan melakukan transaksi di lembaga serupa yang ada di wilayah sesuai dengan tempatnya bermukim. Hal ini dilakukan agar menghindari ketimpangan persepsi dan menjaga hubungan baik antar lembaga serupa. Masyarakat yang bermukim diluar area Sumerta Kelod hanya diperkenankan melakukan transaksi berupa penukaran uang.

2. Perputaran Dana

Pendanaan yang diterima oleh Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal hanya terbatas pada aktifitas yang dilakukan oleh nasabah. Dimana perputaran ini akan dihambat oleh sebagian nasabah yang mendapatkan dana kredit namun tidak mampu membayar sesuai jumlah angsuran dan tidak tepat pada waktunya. Hal ini menyebabkan siklus perputaran dana tidak terlalu baik. Karena pihak Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal harus mengupayakan berbagai cara untuk mengolah dana yang tersedia untuk berbagai kepentingan.

3. Etika Kerja

Hubungan antara sumber daya manusia dan keberhasilan dalam dunia kerja tidak terlepas dari etika profesi dan tugas masing-masing anggota. Etika kerja merupakan ketelitian anggota tim, termasuk pemimpin, kepala departemen dan staf, dalam mengelola lembaga. Seluruh staf Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal masih belum memiliki komitmen untuk terus tumbuh dan berkembang bersama. Hambatan ini mengakibatkan terhambatnya pengembangan gagasan, konsep, dan implementasi kemajuan kelembagaan.

Simpulan

Dari pembahasan diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa terdapat dua faktor pendukung berkembangnya manajemen komunikasi sebagai tindakan Lembaga Keuangan Daerah antara lain dukungan manajemen dan Ide dan Ketersediaan Pendanaan. Selain faktor pendukung, terdapat beberapa faktor-faktor yang

memperhambat berkembangnya manajemen komunikasi sebagai tindakan Lembaga Keuangan Daerah, antara lain Jaringan Perluasan Pasar, Perputaran Dana dan Etika Kerja

Daftar Pustaka

- Ana Kuswanti, (2020)** Manajemen Komunikasi Keluarga Saat Pandemi COVID19. Retrieved From: <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/article/view/15959>
- Basrowi&Suwandi (2008)** *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, B. (2003)** *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- George R. Terry (2007)**. Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dalam Organisasi
- I Ketut Suparman (2002)**, Pengaruh Komunikasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Kerobokan, Retrieved From: <http://jarma.triatmamulya.ac.id/index.php/Management/article/view/67/75>
- Kotler, Philip.2007. *Manajemen Pemasaran(Terjemahan)*. Edisi Milenium, PT. Prehanlindo. Jakarta.
- Michael Kaye (2007)**. Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dalam Organisasi
- Munir (2008) *Kurikulum Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: Alfabeta.
- NurJaya, I. N (2011)**. Landasan Teoritik Pengaturan LPD (Sebagai Lembaga Keuangan Komunitas Masyarakat Hukum Adat Bali). Denpasar: Udayana University Perss. Retrieved From https://scholar.google.co.id/scholar? hl=id&as_sdt=0,5&cluster=12409007091778614244
- Siaila, S. (2010) 'Pengaruh Perubahan Teknologi Terhadap Transformasi Ekonomi dan Transformasi Sosial', *Jurnal Soso-Q*, 2(2).
- Thorik dan Utus (2006)**, *Manajemen Pemasaran(Terjemahan)*. Edisi Milenium, PT. Prehanlindo. Jakarta.
- Tjiptono (2007)**, *Manajemen Pemasaran(Terjemahan)*. Edisi Milenium, PT. Prehanlindo. Jakarta.