

**ANALISIS KOMUNIKASI ISLAMI ANTARA KARYAWAN DENGAN
PIMPINAN PADA BPRS AL-WASHLIYAH MEDAN**

SKIRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Program Studi Bisnis dan Manajemen Syariah*

Oleh :

MASDIANA NASUTION
NPM : 1301280031



**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

MASDIANA NASUTION, NPM. 1301280031. Analisis Komunikasi Islami antara karyawan dandan pimpinan pada BPRS Al- Washliyah Medan, 2017. Skripsi. Fakultas Agama Islam Program Studi Bisnis dan Manajemen Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh BPRS Al-Washliyah Medan belum sepenuhnya menerapkan komunikasi Islami. Kinerja karyawan menjadi menurun karena kurangnya komunikasi Islami yang baik antara pimpinan dan karyawan. Dalam hal ini BPRS Al-Washliyah Medan mengenai kewajiban dalam menerapkan komunikasi Islami seharusnya diterapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan pada BPRS Al- Washliyah Medan.

Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan temuan dengan memecahkan masalah yang ada dengan cara menyajikan, menganalisis, menginterpretasikan hasil penelitian. Sumber data berupa data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan studi pustaka.

Kesimpulan dari penelitian ini dalam penerapan komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan pada BPRS Al- Washliyah Medan sudah menerapkan komunikasi yang sesuai dengan Islami (syariah). Dimana komunikasi Islami yang diterapkan antara lain: *Qaulan ma'rufa* (komunikasi yang penuh dengan kebaikan), *Qaulan karima* (komunikasi yang mulia), *Qaulan maysura* (komunikasi yang mudah), *Qaulan baligh* (komunikasi yang penuh makna), *Qaulan layyina* (komunikasi dengan lemah lembut), *Qaulan sadida* (komunikasi yang tegas).

Kata Kunci : Komunikasi, Islami, BPRS Al-Washliyah

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr, Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Komunikasi Islami antara Karyawan dengan Pimpinan Pada BPRS Al-Washliyah Medan”** yang diajukan untuk melengkapi dan syarat menyelesaikan pendidikan pada program Studi Bisnis & Manajemen Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Agam Nasution dan Ibunda Siti Anggar Harahap yang lebih mengasuh dan membesarkan penulis dengan rasa cinta dan kasih sayang serta memberikan dorongan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani, S.PdI, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu, S.PdI, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Ibu Isra Hayati, S.Pd, M.Si selaku Ketua Program Studi Bisnis dan Manajemen Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Dewi Maharani, S.Pd, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Bisnis dan Manajemen Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sekaligus Dosen pembimbing skripsi

penulis yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh Staff Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang banyak memberikan ilmu yang berguna selama penulis mengikuti perkuliahan. Semoga penulis dapat mempergunakannya dalam kehidupan sehari-hari.
9. Bapak pimpinan dan seluruh karyawan BPRS Al-Washliyah Medan yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Tidak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terimah kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT memberikan Rahmat Dan Hidayah-Nya kepada kita semua dan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang pendidikan serta semoga skripsi ini dapat memenuhi fungsi dan sasarannya, Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, April 2017

Penulis

MASDIANA NASUTION

1301280031

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Penelitian	3
F. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	5
A. Kerangka Teoritis	5
1. Komunikasi	5
a. Pengertian Komunikasi.....	5
b. Bentuk dasar Komunikasi	6
c. Proses Komunikasi	6
d. Indikator Komunikasi	8
2. Komunikasi dalam Pandangan Islam	8
a. Pengertian Komunikasi Islam	8
b. Ciri-ciri Komunikasi Islam.....	10
c. Prinsip-prinsip Komunikasi Islam	10
3. Hubungan Komunikasi antara karyawan dan pimpinan....	15

a. Saluran komunikasi di dalam organisasi	16
b. Hambatan Organisasi.....	18
4. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah	19
a. Pengertian BPRS	19
b. Tujuan BPRS.....	19
c. Strategi Operasional BPRS	20
d. Kegiatan Usaha BPRS	20
d. Kajian Terdahulu	21
e. Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan Penelitian	24
B. Definisi Operasional	24
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Teknik Analisa Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum BPRS Al- Washliyah Medan	29
B. Hasil Penelitian	55
C. Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	KajianTerdahulu.....	22
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi BPRS Al- Washliyah Medan.....	30

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kesuksesan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Sumber daya manusia mempunyai fungsi mengelolah *input* yang dimiliki perusahaan secara maksimal untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan dapat membuat karyawan melaksanakan pekerjaannya dalam keadaan yang tenang dan nyaman, tanpa ada ketegasan dan kecemasan yang dirasakan.

Kondisi ini bukan hanya menyangkut keadaan fisik saja, melainkan juga berhubungan dengan hubungan sosial dengan orang lain dan suasana psikologis di tempat kerja. Dengan suasana atau lingkungan kerja yang menyenangkan akan membuat karyawan bekerja secara optimal. Setiap perusahaan baik perusahaan jasa maupun industri, menginginkan agar perusahaannya dapat terus bersaing dan survive. Hal ini dapat di wujudkan dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan sehingga tugas dan target yang ingin dicapai dapat diselesaikan dengan baik.

Maka komunikasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk menyampaikan informasi atau pesan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan pesan yang disampaikan dapat dimengerti dan dipahami penerima. Komunikasi juga memerlukan saluran sehingga pesan dapat disampaikan dengan baik dan akan menghasilkan umpan balik dari penerima pesan.

Komunikasi merupakan suatu kekuatan yang luar biasa dalam kehidupan organisasi, jika dalam pemberian informasi salah atau tugas dari pimpinan maka akan menjadi fatal dalam melakukan pekerjaan dalam perusahaan. Bahkan ketika pimpinan dan karyawan tidak ada komunikasi maka suatu organisasi atau perusahaan akan diam tidak ada aktifitas dan tidak ada kemajuan.¹

¹Abdullah Masmuh, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2008), h. 7.

Komunikasi Islami adalah proses penyampaian pesan antara manusia yang didasarkan pada ajaran Islam. Artinya bahwa komunikasi Islami adalah cara berkomunikasi yang bersifat Islami (tidak bertentangan dengan ajaran Islam). Komunikasi Islami mempunyai prinsip-prinsip yaitu *qaulan ma'rufa* (komunikasi yang penuh dengan kebaikan), *Qaulan karima* (komunikasi yang mulia), *Qaulan maysura* (komunikasi yang mudah), *Qaulan baligh* (komunikasi yang penuh makna), *Qaulan layyina* (komunikasi dengan lemah lembut), dan *Qaulan sadida* (komunikasi yang tegas).

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPR-Syariah) adalah salah satu lembaga keuangan perbankan syariah, yang pola operasionalnya mengikuti prinsip-prinsip syariah ataupun muamalah Islam. Tujuan pendirian BPRS adalah untuk melayani masyarakat ekonomi lemah dan pengusaha kecil baik di pedesaan maupun di perkotaan yang umumnya tidak terjangkau oleh bank umum. Sedangkan dari sisi operasional, berdasarkan undang-undang, terdapat beberapa pembatasan bagi BPRS seperti tidak diperkenankannya menerima simpanan berupa giro, ikut serta dalam lalu lintas pembayaran, melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing dan penyertaan modal. Lebih jauh dilihat dari karakteristiknya yang relatif sama dengan lembaga keuangan mikro (LKM), terdapat pendapat yang menyatakan bahwa BPRS dapat di kategorikan sebagai salah satu jenis LKM. Beberapa ahli dalam bidang lembaga keuangan mikro telah mengungkapkan suatu kerangka pengukuran kinerja tersendiri bagi LKM, antara lain penggunaan metode *Performance Indicators* (PI). Kerangka pengukuran tersebut terdiri dari kumpulan rasio keuangan yang secara operasional sangat signifikan dalam menilai kinerja suatu LKM.²

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada BPRS Al-Washliyah Medan, terlihat bahwa BPRS Al-Washliyah Medan belum sepenuhnya menerapkan komunikasi Islami. Pada saat pimpinan memberikan arahan tentang prosedur kerja pimpinan kurang komunikatif dan menggunakan bahasa yang kurang dipahami oleh karyawan, sehingga karyawan cenderung merasa khawatir,

²Acankende, *Bank Perkreditan Rakyat Syariah*, di dapat dari <https://.wordpress.com/2010/11/28/> [home page on-line] internet diakses 19 Februari 2013)

segaran, dan takut dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja karyawan menjadi menurun karena kurangnya komunikasi Islami yang baik antara pimpinan dan karyawan. Salah satu jalan untuk mengatasi semua ini adalah dengan saluran komunikasi.

Berdasarkan dari masalah diatas terkait dengan komunikasi Islami, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang “ **Analisis Komunikasi Islami anantara Karyawan dengan Pimpinan Pada BPRS Al-Washliyah Medan**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu:

1. BPRS Al-Washliyah Medan belum sepenuhnya menerapkan komunikasi Islami.
2. Kinerja karyawan menjadi menurun karena kurangnya komunikasi Islami yang baik antara pimpinan dan karyawan.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah komunikasi Islami antara Karyawan dengan Pimpinan Pada BPRS Al- Washliyah Medan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah tersebut diatas, maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang digunakan adalah ”Bagaimana penerapan komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan Pada BPRS Al-Washliyah Medan”.

E. Tujuan Penelitian

Dalam suatu penelitian tentunya ada tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui penerapan komunikasi Islami Pada BPRS Al-Washliyah Medan”.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah ;

a. Manfaat Teoritis

- 1) Penelitian ini dapat memberikan tambahan informasi dan bahan kajian tentang komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan dalam perusahaan.
- 2) Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam bidang yang terkait dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi dunia Akademik

Sebagai sumbangan pemikiran bagi Universitas selaku lembaga pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan perusahaan.

2) Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan bagi penulis agar dapat membandingkan ilmu yang ada dalam perkuliahan atau teori dengan kenyataan di lapangan. Serta memberikan pengalaman dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis dibidang komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan perusahaan.

3) Bagi Perusahaan

Melalui penelitian ini, akan menjadi masukan atau bermanfaat bagi BPRS Al- Washliyah Medan dalam menerapkan komunikasi Islami di perusahaan. Komunikasi islami sebagai budaya komunikasi internal perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Dalam bekerja karyawan maupun pimpinan tidak lepas dari kata komunikasi yang menghubungkan keduanya untuk dapat melaksanakan tugas masing-masing. Komunikasi merupakan kepentingan setiap manusia untuk bersosialisasi dengan orang lain. Seseorang sulit terhubung dengan orang lain tanpa adanya komunikasi. Tidak dapat dibayangkan, apabila dalam sebuah perusahaan menjalankan tugas tanpa adanya komunikasi antar setiap orang, hal ini tentu akan menyebabkan komunikasi yang kurang baik sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan dengan apa yang diharapkan.

Menurut Handoko komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain.³ Perpindahan proses proses tersebut melibatkan lebih dari sebuah kata-kata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga bisa menggunakan ekspresi wajah, intonasi suara, dan sebagainya.

Menurut Hafied Cangara komunikasi merupakan suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antara sesama manusia melalui pertukaran informasi sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.⁴

Menurut Menurut Djoko Purwanto komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu atau kelompok melalui sistem yang lazim, baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan.⁵

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi pada dasarnya adalah proses penyampaian pesan dan pertukaran informasi yang

³Hani Handoko, *Manajemen*, Edisi Kedua (Yogyakarta: BPFE, 2007), h. 55.

⁴Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Edisi kedua, (Jakarta: Penerbit PT, Raja Grafindo Persada, 2014), h.21.

⁵Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Tiga, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006), h. 3.

melibatkan dua orang atau lebih yang bertindak sebagai pengirim dan penerima pesan untuk tujuan tertentu.

b. Bentuk Dasar Komunikasi

Pada dasarnya, ada dua bentuk dasar komunikasi yang lazim (biasa) digunakan dalam dunia bisnis, yaitu komunikasi verbal dan non verbal. Masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

1. Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis maupun lisan. Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisir dengan baik, sehingga tujuan penyampaian bisnis dapat tercapai. Contoh: membuat dan mengirim surat pengantar barang ke suatu perusahaan dan membuat dan mengirim surat teguran atau peringatan kepada nasabah yang menunggak pembayarannya.
2. Komunikasi non verbal merupakan komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata mereka menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain. Contoh: tersenyum dan berjabat tangan dengan orang lain untuk menunjukkan rasa senang, simpati, dan penghormatan, menganggukkan kepala untuk menunjukkan tanda setuju atau OK, dan mengerutkan dahi untuk menunjukkan sedang berfikir keras.⁶

c. Proses Komunikasi

Dalam proses komunikasi terdiri dari enam tahap yang menghubungkan pengirim dan penerima.

1. Pengirim mempunyai gagasan. Seseorang memikirkan suatu gagasan dan ingin mengungkapkannya.

⁶*Ibid.*, h.8.

2. Pengirim mengubah gagasan menjadi pesan.

Ketika seseorang mengubah gagasan menjadi pesan yang akan dipahami oleh penerima, seseorang memastikan untuk memutuskan bentuk pesan seperti (kata-kata, ekspresi wajah, gerakan badan), organisasi, nada dan gaya semuanya bergantung pada gagasan, penerima, dan gaya pribadi serta suasana hati seseorang.

3. Pengirim mengirimkan pesan.

Untuk mengirim secara fisik pesan seseorang kepada penerima, seseorang memilih saluran komunikasi (verbal, non verbal, lisan atau tulisan) dan medium (telepon, komputer, surat, pembicaraan tatap muka). Saluran dan medium yang seseorang pilih bergantung pada pesan seseorang.

4. Penerima menerima pesan.

Agar komunikasi berlangsung seseorang harus menerima pesan lebih dahulu. Bila seseorang mengirimkan surat, penerima harus membaca surat tersebut sebelum memahaminya. Misalnya bila seseorang menyampaikan pidato, orang menjadi pendengar harus mampu mendengarkannya, dan mereka harus memusatkan perhatian.

5. Penerima menginterpretasikan pesan.

Penerima pesan harus bekerja sama dengan mengartikan pesan, menyerap dan memahaminya. Kemudian pesan yang diartikan harus disimpan dalam pikiran penerima.

6. Penerima mengirimkan umpan balik.

Umpan balik adalah tanggapan dari penerima pesan seseorang, hubungan akhir dalam rantai komunikasi. Setelah mendapat pesan, penerima menanggapi dengan suatu cara dan mengirimkan sinyal yang menjawab seseorang. Umpan balik merupakan elemen kunci dalam proses komunikasi karena itu memungkinkan seseorang mengevaluasi

efektivitas pesan lewat respon yang diberikannya dan seseorang perlu memperbaikinya.⁷

d. Indikator Komunikasi

Menurut Miftha Thoha, indikator komunikasi ada empat:

1. Keterbukaan

Yaitu keinginan untuk terbuka serta mau menanggapi secara jujur dari lawan bicara.

2. Empati

Yaitu mencoba merasakan yang sama dengan lawan bicara.

3. Dukungan

Yaitu mencoba untuk tidak mengkritik dan menyerang isi pembicaraan, akan tetapi mendukung pembicaraan, walau hanya tepukan atau sekedar mengangguk-anggukan kepala.

4. Kesamaan

Karena kenyataan manusia tidak sama, sekalipun mereka kembar. Maka komunikasi antara pribadi akan lebih efektif jika terjadi pada suasana kesamaan.⁸

2. Komunikasi Dalam Pandangan Islam

a. Pengertian Komunikasi Islam

Dalam bahasa arab komunikasi Islam dikenal dengan istilah Al-Ittisal yang berasal dari akar kata wasala yang berarti “sampaikan” seperti yang terdapat dalam Al-Qur’an Surat Al- Qashas ayat 51:

* (س) 9r\$Zc rāG(A) 0B3-9c rāQ GfCIE

⁷Courtland L. Bovee, John V. Thill. *Komunikasi Bisnis 1*, Edisi ke Delapan, (Jakarta : Pt. Indeks, 2007), h. 11.

⁸Miftha Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Edisi ke Satu(Jakarta:Raja Grafindo Prada, 2011), h. 191.

Artinya: “Dan Sesungguhnya telah Kami turunkan berturut-turut Perkataan ini (Al Quran) kepada mereka agar mereka mendapat pelajaran”(QS. Al- Qashas:51).⁹

Komunikasi religius (komunikasi keagamaan) memang mencakup pula komunikasi Islam tetapi tidak sama dengan komunikasi Islam karena komunikasi religius meliputi semua agama. Padahal agama Islam berbeda dengan agama lainnya khususnya mengenai ajarannya.

Perlu dibedakan antara komunikasi Islam dengan komunikasi non Islami. Komunikasi Islam adalah sistem komunikasi Umat Islam. Artinya bahwa, komunikasi Islam lebih fokus pada sistemnya dengan latar belakang filosofi (teori) yang berbeda dengan perspektif komunikasi non Islami. Dengan kata lain sistem komunikasi Islam didasarkan pada Al-Qur’an dan Hadits Nabi Muhammad Saw.

Menurut Huasain komunikasi Islami sebagai suatu proses menyampaikan pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip dan kaedah komunikasi yang terdapat dalam Al-Qur’an dan Hadits.

Sementara Agus Toha Kuswata dan Kuswara Suryakusumah mengatakan, komunikasi Islam ialah mengajak atau memindahkan sekaligus untuk berbuat dari pemikiran-pemikiran dan perbuatan-perbuatan yang dilarang Allah kepada perbuatan-perbuatan yang diridhoi Allah.

Melihat dari berbagai pendapat pakar komunikasi Islam di atas, dapat diambil beberapa poin:

1. Menyampaikan pesan-pesan yang baik kepada orang lain.
2. Pesan diambil dari nilai-nilai agama Islam (Al-Qur’an dan Sunnah).
3. Bertujuan untuk mengubah kehidupan manusia menjadi lebih baik menurut Islam.
4. Dilakukan secara terus menerus.¹⁰

⁹Departemen Agama RI, *Al - Qur’an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati.

¹⁰Damanik, *Pengertian dan Ruang Lingkup Komunikasi Islam* di dapat dari ([http://damanikblok.blogspot.com/2011/10/\[home page on-line\]](http://damanikblok.blogspot.com/2011/10/[home%20page%20on-line]) internet diakses 10 April 2012)

b. Ciri-Ciri Komunikasi Islam

Ciri khas komunikasi Islam adalah menyebarkan (menyampaikan) informasi kepada pendengar, pemirsa atau pembaca tentang perintah dan larangan Allah Swt (Al-Qur'an dan Hadits Nabi). Secara umum semua macam komunikasi memiliki ciri-ciri yang sama atau serupa, misalnya proses, model, dan pengaruh pesannya. Yang membedakan komunikasi Islam dengan teori komunikasi umum adalah terutama latar belakang filosofinya, komunikasi Islam mempunyai filosofi Al-Qur'an dan Hadits Rasulullah, aspek-aspek komunikasi Islam juga didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Etika komunikasi Islam secara umum hampir sama dengan etika komunikasi umum, isi perintah dan larangannya sama yang membedakan adalah sanksi dan pahala.¹¹

c. Prinsip Komunikasi Islam

1. *Qaulan Ma'rufa* (Komunikasi yang penuh kebaikan)

Komunikasi yang penuh dengan nilai kebaikan akan menghindarkan kita dari perkataan dusta, keji atau menimbulkan kemadharatan pada pihak-pihak yang kita ajak bicara. Dan sebaliknya, kita biasa memberikan banyak manfaat kepada orang lain.

Allah SWT Berfirman dalam Al-Quran Surah An-Nisa ayat 5 sebagai berikut:

وَلَا تُؤْتُوا عَيْنَكُمْ لِمَا إِذَا بِهِنَّ يَأْتِيَنَّكُمْ مِنْ زِينَتِهِنَّ يَسْتَمِعُوا بِالْحَدِيثِ الَّذِي نَزَّلْنَا بِهِنَّ فِي آيَاتِنَا الْأُولَىٰ ۚ وَالْحَدِيثُ غَيْرُ الْحَقِّ ۗ وَالَّذِينَ يَأْتِيَنَّكُمْ فِي شِبْهِ الْمَتَرِ الْغَائِيَةِ الَّتِي لَا يُسْمِعُ الْبَصِيرُ ۗ

È

Artinya: “Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil

¹¹Rahmawati, *Komunikasi Islam* didapat dari <http://Digilib.Uinsby.ac.id/9723/3/bab%202.pdf>, [home page on-line] internet diakses pada 16 Desember 2016.

*harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik” (Q.S. An-Nisa: 5).*¹²

Secara bahasa arti ma'rufa adalah baik dan diterima oleh nilai-nilai yang berlaku di masyarakat. Ucapan yang baik adalah ucapan yang diterima sebagai sesuatu yang baik dalam pandangan masyarakat. Dengan kata lain menurut beberapa ahli baik ahli tafsir seperti Hamka dan Al-Buruswi maupun pendapat ahli lainnya bahwa *qaulan ma'rufa* mengandung arti perkataan yang baik, yaitu perkataan yang sopan, halus, indah, benar, penuh penghargaan, dan menyenangkan, serta sesuai dengan kaidah dan hukum dan logika.

2. *Qaulan Karima* (Komunikasi yang mulia)

Dari segi bahasa *qaulan karima* berarti perkataan mulia. Perkataan yang mulia adalah perkataan yang memberi penghargaan dan penghormatan kepada orang yang diajak bicara.

Allah SWT Berfirman dalam Al-Quran Surah Al- Isra ayat 23 sebagai berikut:

**وَأَنِذِرْهُمْ يَوْمَ الْآزِفِ إِذْ يَسْعَوْنَ فِي الْأَرْضِ فَسْحًا لِأَعْيُنِهِمْ فَذُكِرُوا بِهِمْ ثُمَّ قَالُوا خَدُّوا أَعْيُنَكُمْ يَا آلِ آدَمَ إِنَّكُمْ عَلَىٰ عِثْرٍ عَظِيمٍ*

Artinya: “Dan Tuhanmu telah memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik pada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya. jika salah seorang di antara keduanya atau Kedua-duanya sampai berumur lanjut dalam pemeliharaanmu, Maka sekali-kali janganlah kamu mengatakan kepada keduanya Perkataan "ah" dan janganlah kamu membentak mereka dan ucapkanlah kepada mereka Perkataan yang mulia”(Q.S. Al-Isra: 23).¹³

Dalam hal ini bisa juga diartikan mengucapkan kata “**ah**” kepada orang tua tidak dibolehkan oleh agama apalagi mengucapkan kata-kata atau memperlakukan mereka dengan lebih kasar daripada itu.

3. *Qaulan Maysura* (Komunikasi yang Mudah)

¹²Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati

¹³Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati

Lakukan komunikasi dengan bahasa yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit. Jangan terlalu sering diulang karena akan menimbulkan kebosanan. Saat berkomunikasi dengan anak berikanlah contoh dari setiap perintah/keinginan, agar mudah dipahami. Karena anak biasanya melakukan modeling dari orang tuanya.

Allah SWT Berfirman dalam Al-Quran Surah Al-Isra ayat 28 sebagai berikut:

﴿وَإِذَا تَوَلَّوْا فَمِنْهُمْ قَوْمٌ مُّسْرِئُونَ﴾

Artinya: “Dan jika kamu berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang kamu harapkan, Maka Katakanlah kepada mereka Ucapan yang pantas”(Q.S. Al-Isra: 28).¹⁴

Menurut bahasa *qaulan maysura* artinya perkataan yang mudah. Adapun para ahli tafsir seperti At-Thabari dan Hamka mengartikan bahwa *qaulan maysura* sebagai ucapan yang membuat orang lain merasa mudah, bernada lunak, indah, menyenangkan, halus, lemah lembut dan bagus, serta memberikan rasa optimis bagi orang yang diajak bicara. Mudah artinya bahasanya komunikatif sehingga dapat dimengerti dan berisi kata-kata yang mendorong orang lain untuk tetap mempunyai harapan. Ucapan yang lunak adalah ucapan yang menggunakan ungkapan dan diucapkan dengan pantas atau layak. Sedangkan yang lemah lembut adalah ucapan yang baik dan halus sehingga tidak membuat orang lain kecewa atau tersinggung.

4. *Qaulan Baligha* (Komunikasi yang penuh makna)

Prinsip ini mengarahkan kita untuk biasa menyampaikan setiap pemikiran, perasaan dan nasehat dengan menggunakan pilihan kata, gaya bahasa, yang penuh makna sehingga membekas dalam diri orang yang kita ajak bicara.

Allah SWT Berfirman dalam Al-Quran Surah An-Nisa ayat 63 sebagai berikut:

¹⁴ *ibid*

يُرْسِلُ إِلَيْهِمْ سُبُوحًا مُتَنَادًا إِذْ يَبْعَثُ إِلَيْهِمْ

سُبْحَانَ اللَّهِ

Artinya: “Mereka itu adalah orang-orang yang Allah mengetahui apa yang di dalam hati mereka. karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka pelajaran, dan Katakanlah kepada mereka Perkataan yang berbekas pada jiwa mereka”(Q.S. An-Nisa: 63).¹⁵

Qaulan Baligha diartikan sebagai pembicaraan yang fasih atau tepat, jelas maknanya, terang, serta tepat mengungkapkan apa yang dikehendaknya atau juga dapat diartikan sebagai ucapan yang benar dari segi kata.

5. *Qaulan Layyina* (Komunikasi dengan lemah lembut)

Kelemah lembutan adalah salah satu faktor penting dalam berdakwah, bersosialisasi, bergaul, sehingga orang akan merasa tenang dan rela menerima pembicaraan kita.

Allah SWT Berfirman dalam Al-Quran Surah Thaha ayat 44 sebagai berikut:

وَقَدْ كَرِهَ اللَّهُ لَكَ فَتْرًا ۚ فَذَكَرْهُ لَكَ يُحِثُّ عَلَيْكَ

Artinya: “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.”(Q.S.Thaha: 44).¹⁶

Qaulan layyina dari segi bahasa berarti perkataan yang lemah lembut. Secara lebih jelas bahwa *qaulan layyina* adalah ucapan baik yang dilakukan dengan lemah lembut sehingga dapat menyentuh hati yang diajak bicara. Ucapan yang lemah lembut dimulai dari dorongan dan suasana hati orang yang berbicara. Apabila berbicara dengan hati yang tulus dan memandang orang yang diajak bicara sebagai saudara yang dicintai, maka akan lahir ucapan yang bernada lemah lembut.

¹⁵Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati

¹⁶Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati

Dengan kelemahlembutan itu maka akan terjadi sebuah komunikasi yang akan berdampak pada terserapnya isi ucapan oleh orang yang diajak bicara sehingga akan terjadi tak hanya sampainya informasi tetapi jua akan berubahnya pandangan, sikap dan prilaku orang yang diajak bicara.

6. *Qaulan Sadida* (Komunikasi yang tegas)

Komunikasi yang tegas adalah komunikasi yang tidak penuh keraguan, ketidakpastian, dan ketidakperceyadirian. Dengan komunikasi yang tegas, orang lain akan memahami bagaimana sikap kita, apa posisi kita dan dengannya tidak akan menimbulkan kesalahpahaman maupun salah mengerti.

Allah SWT Berfirman dalam Al-Quran Surah An-Nisa ayat 9 sebagai berikut:

وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ آلِهِمْ وَنَجْوَاهُمْ أَغْفِرُ لَهُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

وَالَّذِينَ هُمْ عَنْ آلِهِمْ وَنَجْوَاهُمْ أَغْفِرُ لَهُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya: *Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar”*(Q.S. An-Nisa: 9).¹⁷

Perkataan *Qaulan Sadida* diungkapkan Al-Quran dalam konteks pembicaraan mengenai wasiat. Menurut beberapa ahli tafsir seperti Hamka, At-Thabari, Al-Baghawi, Al-Maraghi dan Al-Buruswi bahwa *Qaulan Sadida* dari segi konteks ayat mengandung makna kekuatiran dan kecemasan seorang pemberi wasiat terhadap anak-anaknya yang digambarkan dalam bentuk ucapan-ucapan yang lemah lembut (halus), jelas, jujur, tepat, baik, dan adil. Lemah lembut artinya cara penyampaian menggambarkan kasih sayang yang diungkapkan dengan kata-kata yang lemah lembut. Jelas mengandung arti terang sehingga

¹⁷ *ibid*

ucapan itu tak ada penapsiran lain. Jujur artinya transparan, apa adanya, tak ada yang disembunyikan.¹⁸

3. Hubungan Komunikasi Islami antara Karyawan dengan Pimpinan

Komunikasi islami adalah suatu penyampain pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip-prinsip dan kaedah komunikasi yang terdapat dalam Al-Qur'an.

Pimpinan sebagai pusat kekuatan dinamisator bagi perusahaan, mau tidak mau suka tidak suka harus berkomunikasi pada semua pihak, baik melalui formal maupun informal. Suksesnya kepemimpinan seseorang harus disadari bahwa sebagian besar ditentukan oleh kemahirannya dalam berkomunikasi yang tepat dengan semua pihak, baik horizontal ataupun vertikal ke atas dan ke bawah.

Dalam lingkungan pekerjaan, dikenal komunikasi antara pimpinan dan karyawan, maksudnya komunikasi yang terjadi antara pihak pimpinan dan karyawannya. Komunikasi tersebut dapat berbentuk penyampaian informasi, pesan, ataupun intruksi.

Ada dua cara untuk berkomunikasi efektif antara pimpinan dan karyawan, yaitu dengan komunikasi dialogis. Bagi pimpinan komunikasi dialogis membuktikan pengujian apakah gagasan, pesan prosedur baru yang akan diterapkan dapat diterima dan di tanggap secara tepat oleh karyawannya. Komunikasi dialogis adalah komunikasi dua arah yang sifatnya timbal balik. Dalam hubungan pimpinan dan karyawan komunikasi yang tidak lancar sangat merugikan perusahaan. Melalui komunikasi dialodis dapat menghindarkan kecendrungan pimpinan untuk menafsirkan setiap pesan, atau intruksi yang ia berikan. Dengan memberi kesempatan pada karyawan untuk bertanya, memberi usul atau saran, para pimpinan dapat mengetahui seberapa jauh daya tangkap karyawan akan pesan yang di sampaikan.

Komunikasi dialogis banyak pula manfaatnya bagi karyawan sendiri. Firman Allah dalam surah An- Nahl (16) ayat 125:

¹⁸Harjani Hefni, *Komunikasi Islam*, Edisi Pertama (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015) h.82.

أَمْ لَمْ يُنذِرْ لَكُمْ آيَاتِهِ أَلَمْ يَجْعَلْ لَكُمْ سُبُلًا مَّا تَشَاءُونَ

فَإِنْ كُنْتُمْ تُحِبُّونَ اللَّهَ فَاتَّبِعُوا أُمَّرَاتِي

Artinya: “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.” Q.S. An- Nahl: 125).¹⁹

Komunikasi yang tidak lancar dalam perusahaan antara pimpinan dan karyawan sering berpengaruh buruk terhadap tingkat produktivitas. Akibat terganggu siklus pekerjaan, yang tidak hanya melibatkan unit-unit tertentu tetapi dapat meluas ke unit lain dari suatu mata rantai pekerjaan. Untuk itu dibutuhkan komunikasi lemah lembut, disamping itu harus yang bisa dipahami dan diterima orang yang diajak bicara. Sebagaimana firman Allah dalam surah Thaha (20) ayat 44:

فَتَكَلَّمْ لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا

Artinya: Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut”(Q.S. Thaha: 44).²⁰

a. Saluran Komunikasi di dalam Organisasi

Saluran komunikasi yang biasa di dapat dalam organisasi adalah:

1. Komunikasi dari atas ke bawah

¹⁹Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati

²⁰*Ibid*

Komunikasi dari atas ke bawah di mulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan- tingkatan manajemen sampai karyawan ini dan personalia paling bawah. Maksud utama komunikasi ke bawah adalah untuk memberikan pengarahan, informasi, intruksi, sasaran dan penilaian kepada karyawan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan kebijaksanaan organisasi.

2. Komunikasi dari bawah ke atas

Komunikasi dari bawah ke atas (*opward communication*) dimulai dari alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) menuju keatas (pimpinan). Pesan yang disampaikan mula-mula berasal dari karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi, yaitu bagian pabrik, ke manajer produksi, dan akhirnya ke manajer umum. Tipe komunikasi ini mencakup laporan-laporan priodik, penjelasan gagasan dan permintaan untuk diberikan keputusan. Hal ini dapat dipandang sebagai data atau informasi umpan balik bagi manajemen atas.

3. Komunikasi horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang terjadi di antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar sederajat dalam organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk persuasi, mempengaruhi, dan memberikan informasi kepada bagian/departemen yang memiliki kedudukan sejajar. Komunikasi pada dasarnya bersifat koordinatif dan merupakan hasil dari konsep spesialisasi organisasi. Sehingga komunikasi ini dirancang untuk mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi horizontal selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan horizontal, komunikasi tipe ini juga menghindarkan prosedur pemecahan yang lambat.

4. Komunikasi diagonal

Komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang memotong secara menyilang diagonal rantai perintah organisasi. Hal ini sering terjadi

sebagai hubungan-hubungan departemen lini dan staff. Yaitu bahwa hubungan-hubungan yang ada antara personalia lini staff dapat berbeda-beda yang akan membentuk beberapa komunikasi diagonal yang berbeda-beda pula. Bentuk komunikasi diagonal memiliki beberapa keuntungan diantaranya: penyebaran informasi bisa menjadi lebih cepat ketimbang bentuk komunikasi tradisional dan memungkinkan individu dari berbagai bagian atau departemen ikut membantu menyelesaikan masalah dalam organisasi. Namun komunikasi diagonal memiliki kelemahan salah satunya adalah bahwa komunikasi diagonal dapat mengganggu jalur komunikasi yang rutin atau telah berjalan normal. Disamping itu komunikasi diagonal dalam suatu organisasi besar juga sulit untuk dikendalikan secara efektif.²¹

b. Hambatan Organissai

Dalam praktiknya ada beberapa hambatan dalam proses komunikasi di perusahaan antara pimpinan dan karyawan antara berikut:

1. Hambatan dari pimpinan
 - a. Kurangnya kesediaan mendengarkan
 - b. Segan terlibat pribadi
 - c. Prasangka buruk pada karyawan
 - d. Sikap bertahan
 - e. Kurangnya waktu.²²
2. Hambatan dari karyawan
 - a. Keterbatasan pengetahuan
 - b. Prasangka emosional.²³

²¹Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Tiga, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006), h. 40.

²²Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islmaic Leadership :Membangun Superleadership Melalui Kecerdasan Spritual* (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009), h. 426

²³*Ibid.*,h. 433.

4. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)

a. Pengertian BPRS

Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syari'ah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukumnya dapat berupa : Perseroan Terbatas/PT, Koperasi atau Perusahaan Daerah (Pasal 2 PBI No. 6/17/PBI/2004). Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 menyebutkan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) yaitu Bank Syari'ah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.²⁴

Berdasarkan pengertian diatas Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang operasionalnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang mengharamkan riba dalam berbagai bentuk.

Secara status Bank perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) adalah sebuah organisasi informal dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT), Koperasi atau Perusahaan Daerah (PD). Untuk operasional bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) melandaskan segala bentuk usaha sesuai dengan syariat Islam.

b. Tujuan BPRS

Pada dasarnya, pendiri BPRS mempunyai Tujuan yaitu:

1. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi ummat Islam terutama kelompok masyarakat lemah yang pada umumnya berada di Indonesia di daerah pedesaan.
2. Menambah lapangan kerja terutama ditingkat kecamatan, sehingga dapat mengurangi arus urbanisasi.
3. Membina ukhuwah islamiyah melalui kegiatan ekonomi dalam rangka peningkatan pendapatan perapital melalui kualitas hidup yang memadai.²⁵

²⁴Khotibul Umam, *Trend pembentukan Bank Umum Syari'ah Pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 (Konsep, Regulasi, dan Implementasi)*, Yogyakarta : BPFY Yogyakarta, 2009, h. 41.

²⁵Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi Cetakan Pertama*, (Yogyakarta: EKONESIA, 2003), h. 85.

c. Strategi Operasional BPRS

Untuk mencapai sebuah tujuan, diperlukan adanya strategi operasional yaitu:

1. BPRS tidak bersifat menunggu (pasif) terhadap datangnya permintaan fasilitas, melainkan bersifat aktif dengan melakukan penelitian kepada usaha-usaha yang bersekala kecil yang perlu dibantu tambahan modal, sehingga memiliki prospek bisnis yang baik.
2. BPRS memiliki jenis usaha yang waktu perputaran uangnya jangka pendek dengan mengutamakan usaha skala kecil menengah.
3. BPRS mengkaji pangsa pasar, tingkat kejenuhan serta tingkat kompetitifnya produk yang akan diberi perkreditan.²⁶

d. Kegiatan Usaha BPRS

Sebagai lembaga keuangan syariah pada dasarnya Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dapat memberikan jasa-jasa keuangan yang serupa dengan Bank-Bank umum. Namun demikian sesuai dengan UU perbankan No. 10 Tahun 1998, kegiatan BPRS meliputi:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit.
3. Menyediakan perkreditan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam peraturan pemerintah.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI) deposito berjangka, dan tabungan pada Bank lain.²⁷

²⁶Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h.130.

B. Kajian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan peneliti dengan pokok pembahasan ini bukan kajian yang pertama telah banyak kajian terdahulu. Diantaranya kajian terdahulu adalah Muzawwir Kholiq skripsi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kali Jaga Yogyakarta Tahun 2010, Luluk Lathifah skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibarahim Malang Tahun 2013, Posarika skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Urata Medan Tahun 2016. Hasil penelitian-penelitian tersebut digambarkan sebagaimana pada tabel 2.1.

Tabel 2.1
Kajian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Muzawwir Kholiq (2010)	<i>Pola komunikasi (organisasi pola komunikasi antara pimpinan dan karyawan) di radio kota perak Yogyakarta</i>	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa paradigma komunikasi internal antara pimpinan dan karyawan radio kota perak dipengaruhi oleh dua basis nilai yang menjadi identitas radio tersebut. Paradigma komunikasi oleh unsur nilai agama dan budaya melahirkan suatu bentuk komunikasi struktural untuk transformasi nilai.
2	Luluk Lathifah (2013)	<i>Optimalisasi komunikasi pimpinan dengan bawahan dalam meningkatkan kinerja karyawan (Studi pada PT. Petrowidada, Gresik,</i>	Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Komunikasi yang digunakan adalah komunikasi vertikal atau komunikasi dua arah dengan komunikasi vertikal dapat menguatkan Kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan, kehadiran,

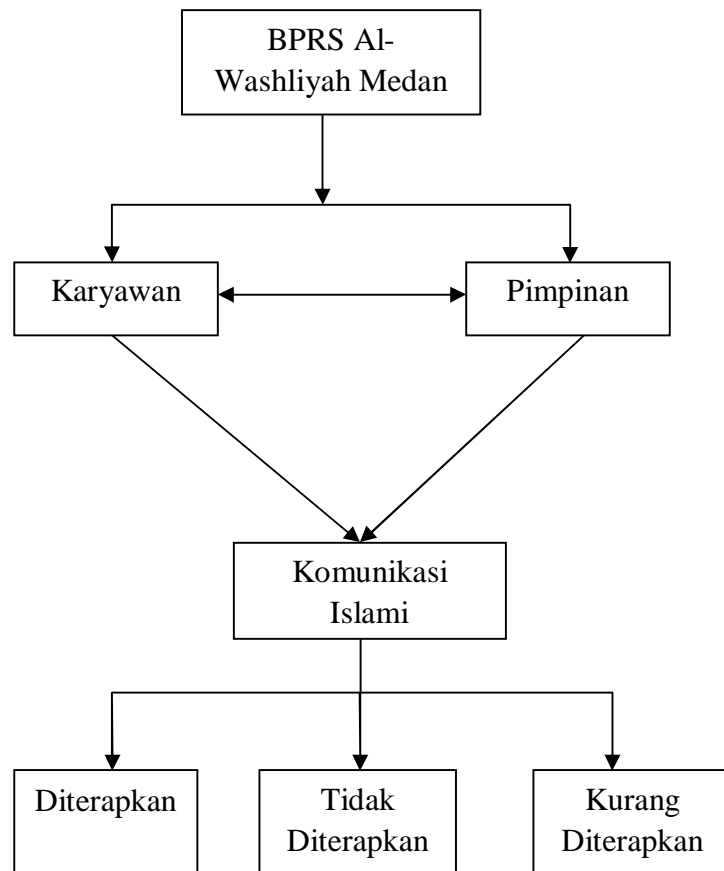
²⁷BurhanuddinSusanto, *HukumPerbankanSyariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UIIPress, 2008), h.197

		<i>Jawa Timur)</i>	ketetapan dalam menyelesaikan tugas, dan produktifitas kerja karyawan yang bagus.
3	Posarika (2016)	<i>Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap disiplin kerja pegawai pada PT. Jasa Marga(Persero) Tbk Cabang Belmera Medan</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap disiplin kerja pegawai

Penelitian diatas terdapat perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu bahwasecara umum kajian terdahulu menggunakan dua variable independen dan tidak secara khusus mengkaji tentang konsep dalam Islam. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan menggunakan satu variable independen dan lebih khusus mengkaji tentang komunikasi dalam pandangan Islam.

C. Kerangka Berfikir

Sejalan dengan tujuan penelitian ini dan kerangka teori yang sudah dibahas di atas selanjutnya akan diuraikan kerangka berfikir mengenai penerapan komunikasi islami antara karyawan dengan pimpinan pada BPRS Al- Washliyah Medan.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Penerapan artinya proses, cara, perbuatan menerapkan. Komunikasi Islami adalah proses penyampaian pesan antara manusia yang didasarkan pada ajaran Islam. BPRS Al-Washliyah Medan merupakan suatu lembaga keuangan dengan nuansa Islami, yang terletak di jalan Krakatau Medan.

Adapun penjelasan dari kerangka berpikir diatas berdasarkan observasi penulis adalah BPRS Al-Washliyah Medan sudah menerapkan Komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan baik itu dalam aturan selektif, namun belum sesuai aturan Islam seperti tutur kata yang sopan, jujur dan berakhlakul karimah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan atau memotret situasi yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. Penelitian deskriptif secara garis besar merupakan kegiatan penelitian yang hendak membuat gambaran suatu peristiwa atau gejala secara sistematis, faktual dengan penyusunan yang akurat²⁸. Tujuan dari penelitian ini adalah membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang dimiliki.

Dalam penelitian ini peneliti mencoba memberikan informasi yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai komunikasi Islami kendala dan solusi, serta hal-hal yang berhubungan dengan komunikasi Islami pada BPRS Al-Washliyah Medan.

B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur. Adapun defenisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi didefenisikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.²⁹

²⁸Supriadi, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Penerbit UII Press, 2005), h. 4.

²⁹Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), h. 145.

2. Islam yaitu berserah diri kepada Allah dengan mentahuidkan-Nya, tunduk dan patuh kepada-Nya dengan ketaatan, dan berlepas diri dari perbuatan syirik dan para pelakunya.³⁰
3. Komunikasi islami adalah suatu proses penyampaian pesan atau informasi dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan prinsip kaedah komunikasi yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadis.³¹

Adapun Indikator Komunikasi Islam adalah sebagai berikut:

1. *Qaulan Ma'rufa*
2. *Qaulan Karima*
3. *Qaulan Maysura*
4. *Qaulan Baligha*
5. *Qaulan Layyina*
6. *Qaulan Sadida*

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang diterapkan, maka penelitian ini akan dilaksanakan pada BPRS Al- Washliyah Medan.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian akan dilakukan pada bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Maret

³⁰Deni Irawan, *Islam dan Peace Building*, Religi, Vol. X, No. 2, Juli 2014, h.160.

³¹Syukur Kholil, *Komunikasi Islami*, (Bandung: Cita Pustaka, 2007), h.54.

Tabel 3.I
Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan/Minggu																							
		Tahun 2016								Tahun 2017															
		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Bimbingan Proposal																								
4	Seminar Proposal																								
5	Pengumpulan Data																								
6	Analisis Data																								
	Bimbingan Skripsi																								
8	Sidang Meja Hijau																								

Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data skunder adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh penelitian dari sumber pertanyaan. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari penelitian, yaitu dari hasil wawancara dan observasi terhadap responden.

2. Data Skunder

Data skunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media prantara. Data skunder yang diperoleh penelitian ini dari pustaka berupa literatur-literatur fiqih yang mendukung untuk penelitian ini, dari lokasi penelitian berupa sejarah perusahaan, dan juga data-data lain yang diperlukan untuk penelitian ini.³²

³²Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2005), h. 39.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Agar diperoleh data-data yang dapat diuji kebenarannya, relevan dan lengkap, maka dalam penelitian ini mrnggunakan instrumen sebgai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu dengan mencari referensi dan buku-buku yang dapat membantu penulis dalam menyusun penulisan ini.

2. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Dalam metode observasi ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan lembaga yang terkait.

3. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.³³

E. Teknik Analisi Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan akan dipelajari, membuat kesimpulan mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.³⁴

³³Azwar Juliandi, *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*, (Medan:UMSU Press : 2014), h. 69

³⁴Sugiono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: 2009), h. 244.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif. Deskriptif adalah menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dan hasil tersebut kemudian di tarik suatu kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Al-Washliyah Medan

1. Sejarah Perusahaan BPRS Al-Washliyah Medan

Periode I beroperasi sejak tanggal 08 November 1994, yang semula berkedudukan di jalan Perintis kemerdekaan No.151-A Tanjung Morawa. Diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara H.Raja Inal Siregar. Sebagai Direktur Utama H.Suprpto dan sebagai Komisaris Ir. H. M. Arifin Kamdi, Msi, H.Maslin Batu Bara, Khalifah Sihotang, Hidayatullah,SE, H.Drs.H.Miftahuddin MBA. Pada periode II dibentuk nama struktur organisasi baru yaitu: Direktur Utama H.T.Kholisbah dan sebagai komisaris Ir.H.M.Arifin Kamdi.Msi, Drs.H.Miftahuddin MBA.

Alhamdulillah periode III pada Tanggal 02 April 2003 kantor PT. BPR Syariah Al Washliyah telah berpindah di jalan SM.Raja No. 51D Sp.Limun Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H.T.Rizal Nurdin. Sebagai Direktur Utama Hidayatullah,SE dan Komisaris adalah Ir.H.M.Arifin Kamdi.Msi, Drs.H.Miftahuddin MBA.

Bank menjalankan operasinya berdasarkan Syariah Islam, dengan menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung riba dan sejak tahun 2013 telah memiliki gedung baru di jalan G. Krakatau No. 28 Medan, yang diresmikan oleh Gubernur Sumatera Utara yakni H. Gatot Pudjonugroho pada tanggal 6 Januari 2014. Sebagai komisaris Drs. H. Hasbullah Hadi, S.H., MKn. dan Drs. H. Miftahuddin MBA. Dewan Pengawas syariah adalah Dr. H. Ramli Abd.Wahid. M.A. Sebagai Direktur Utama H. R. Bambang Risbagio, S.E. dan Direktur Operasional Tri Auri Yanti, SE.

2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan

a. Visi

“Menjadikan BPR Syariah sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan umat”.

b. Misi

- Ø Memberikan pelayanan yang optimal berdasarkan prinsip syariah dengan mengutamakan kepuasan.
- Ø Menjalankan bisnis yang sehat, serta melahirkan ide-ide inovatif untuk mendorong usaha bersama.

c. Tujuan

Tujuan utama manajemen PT. BPR Syariah Al Washliyah adalah merencanakan dan mengatur perusahaan untuk menambah penghasilan dan meningkatkan profit dan *falah oriented*.

3. Produk Perusahaan

A. Produk Dana

1. Tabungan Wadiah

Merupakan titipan nasabah yang dapat ditarik setiap saat dan bank dapat memberikan bonus kepada nasabah pemanfaatan dana titipan ini.

2. Tabungan Mudharabah

Simpanan nasabah yang dikelola oleh bank untuk memperoleh keuntungan dibagi sesuai nisbah yang telah disepakati, setoran awal Rp.10.000,- dan setoran selanjutnya tidak dibatasi.

3. Deposito Mudharabah

Simpanan berupa investasi tidak terkait yang penarikannya sesuai jangka waktu yang ditetapkan dan akan memperoleh bagi hasil sesuai dengan kesepakatan.

B. Produk Pembiayaan / Piutang

1. Pembiayaan Mudharabah

Merupakan kerjasama dengan pemilik dana kepada pengelola untuk kegiatan usaha tertentu dimana keuntungan dibagi sesuai nisbah yang disepakati.

2. Pembiayaan Musyarakah

Merupakan kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan modal serta keuntungan dibagi dan kerugian ditanggung bersama.

3. Pembiayaan Murabahah

Merupakan jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin / keuntungan yang telah disepakati diawal.

4. Ijarah

Merupakan akad sewa menyewa antara kedua belah pihak untuk memperoleh imbalan atas barang yang disewa.

5. Ijarah / Muntahiyah Bittamlik

Akad sewa menyewa dengan opsi perpindahan hak diakhir sewa.

6. Transaksi Multijasa

Piutang yang diberikan kepada nasabah dalam memberikan manfaat atas suatu jasa dengan menggunakan akad ijarah atau kafalah.

7. Rahn

Penyerahan barang sebagai jaminan untuk mendapatkan hutang.

8. Qardh

Pinjaman dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengembalikan pokok pinjaman, secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

9. Qardhul Hasan

Dana kebajikan yang berasal dari Zakat, Infaq dan Sadaqah (ZIS).

4. Struktur Organisasi Perusahaan dan Deskripsi Tugas

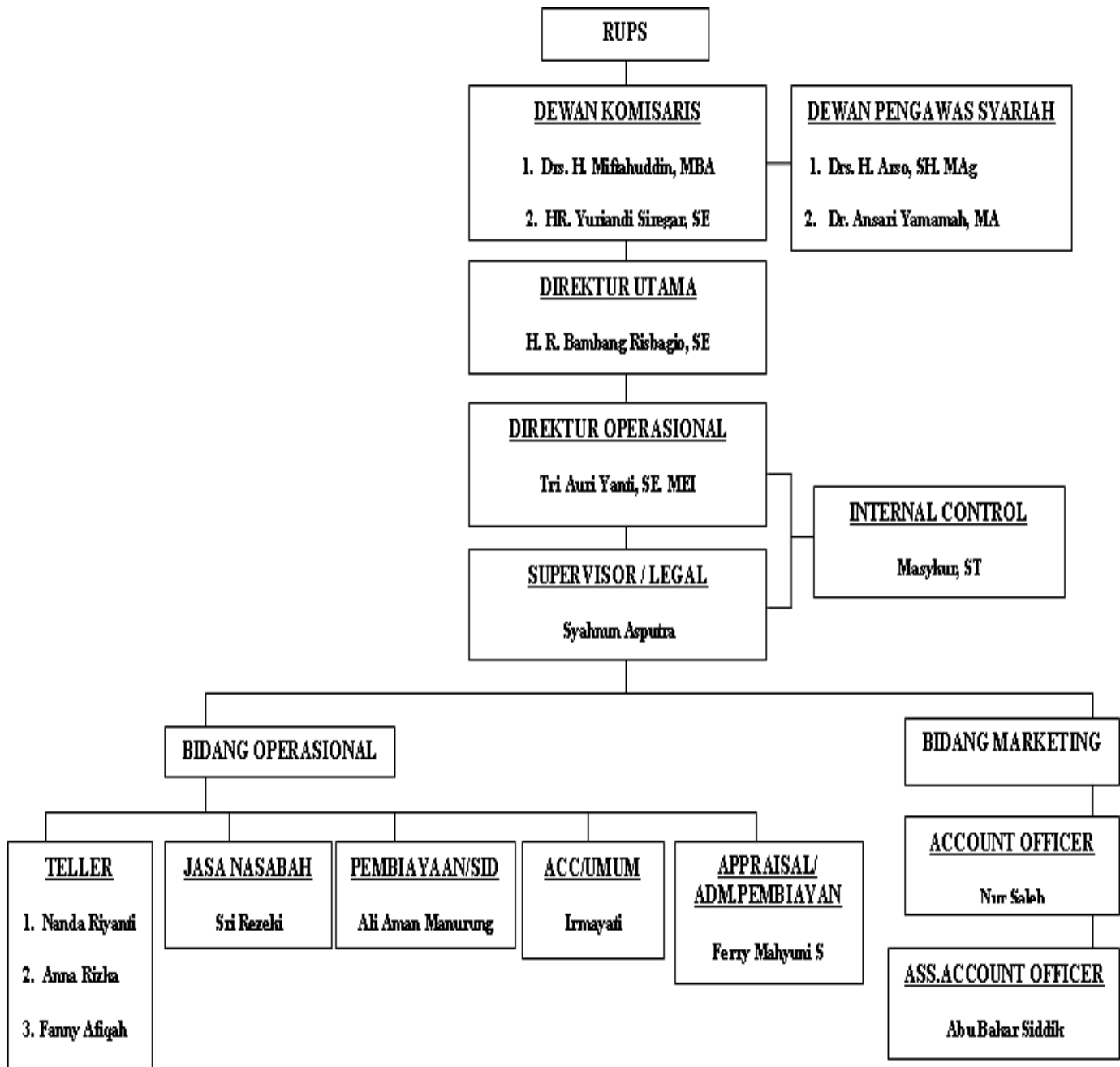
a. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing dan merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas, wewenang dan tanggung jawab.

Struktur organisasi ini merupakan struktur organisasi lini yang menggambarkan secara kelas wewenang dari atasan yang digariskan secara vertikal kepada bawahan. Begitu juga sebaliknya, tanggung jawab dari bawahan akan diberikan secara langsung kepada atasan yang memberi perintah. Organisasi lini banyak dipakai oleh organisasi yang masih kecil, dengan jumlah karyawan sedikit dan spesialisasi pekerjaan masih sederhana.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk lebih mudah dalam pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan dan untuk memperjelas dalam bidang masing-masing tiap personil sehingga tujuan dari perusahaan dapat dicapai serta bagaimana seharusnya hubungan fungsional antara personil yang satu dengan lainnya, sehingga tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus dibuat dengan bagan yang jelas dan hal ini dimaksudkan agar pimpinan perusahaan dapat mengetahui siapa saja yang akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Al Washliyah Medan

b. Deskripsi Tugas PT.BPR Syariah Al Washliyah

1. DEWAN KOMISARIS

- a. Dewan Komisaris bertindak sebagai badan yang melakukan pengawasan dan kebijakan Direksi serta memberikan nasihat kepada Dewan Direksi atas strategi dan berbagai hal kebijakan.
- b. Memberikan persetujuan atas tindakan tertentu Direksi sebagaimana yang diatur dalam anggaran dasar perseroan.
- c. Memonitor kemajuan dan hasil dari kebijakan program dan keputusan yang dibuat Dewan Komisaris atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
- d. Menyelenggarakan rapat Dewan Komisaris dan memimpin rapat umum pemegang saham.
- e. Melakukan pertemuan bulanan dengan Dewan Direksi untuk membahas dan meminta penjelasan atas strategi kebijakan, proyeksi dan tindakan yang diambil Dewan Direksi, khususnya yang berdampak pada bisnis reputasi perusahaan dan para pemimpinnya, serta upaya Dewan Direksi dalam memaksimalkan nilai saham atau percepatan untuk mencapai profitabilitas.
- f. Melakukan komunikasi rutin dengan Dewan Direksi untuk membahas informasi-informasi penting terkait dalam rangka upaya untuk peningkatan efisiensi operasional perusahaan dan kondisi keuangan.

2. DEWAN DIREKSI

Dewan Direksi bertindak sebagai badan eksekutif perusahaan dibawah pimpinan Direktur Utama, bertanggung jawab atas semua kebijakan yang strategis dan operasional perusahaan sehari-hari. Dewan Direksi bertanggung jawab kepada para pemegang saham dalam RUPS dan sewaktu-waktu kepada Dewan Komisaris. Tugas dan tanggung jawab masing-masing Direksi adalah sebagai berikut (peraturan terlampir):

Direktur Utama, pemegang jabatan Direktur Utama bertindak sebagai pimpinan Eksekutif perusahaan dan secara keseluruhan mempunyai tanggung jawab strategi dan manajemen sehari-hari terhadap aktivitas perseroan.

Ia secara mendasar menetapkan arah, tujuan dan strategi serta kontrol atas kerja yang sinergis antara bidang keuangan, operasional, teknik, pemasaran, pengembangan bisnis dan umum.

Pemegang jabatan ini (Direktur Utama) juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan sumber daya manusia secara keseluruhan mulai dari seleksi dan rekrutmen, pelatihan dan penembangan (*training and development*), compensation and benefit (*performant appraisal*), perencanaan karir (*career planning*), hubungan karyawan (*employee relations*) and personel administration yang bertujuan akhirnya adalah menghasilkan sumber daya manusia berkualitas untuk menjawab kebutuhan bisnis dalam organisasi, berkordinasi dengan Dewan Komisaris bila dianggap perlu. Direktur Utama juga bertanggung jawab atas beragam aspek legal dalam kerangka hubungan perusahaan yang dikelola oleh bagian umum.

Direktur Operasi, menjalankan fungsi operasional dari bisnis utama perusahaan, Tugas dan tanggung jawab lainnya adalah membantu tugas Direktur Utama yang bertanggung jawab atas pencapaian penjualan dan menetapkan rencana pemasaran/ penjualan. Rencana tersebut menjadi dasar dalam pengembangan bisnis perseroan, target keuangan anggaran operasional dan ukuran kinerja.

3. DEWAN PENGAWAS SYARIAH

Tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah:

- a. Memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi kegiatan bank agar sesuai dengan Prinsip Syariah.
- b. Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atas pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank.

- c. Mengawasi proses pengembangan produk baru bank.
- d. Meminta fatwa kepada Dewan Syariah Nasional untuk produk baru bank yang belum ada fatwanya.
- e. Melakukan review secara berkala atas pemenuhan prinsip syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank.
- f. Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

Fungsi dan Peran DPS:

- a. Peran utama para ulama dalam Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi jalannya Lembaga Keuangan Syariah sehari-hari agar selalu dengan ketentuan-ketentuan syariah.
- b. Dewan Pengawas Syariah harus membuat pernyataan secara berkala (biasanya tiap tahun) bahwa Lembaga Keuangan Syariah yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah.
- c. Tugas lain DPS adalah meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari Lembaga Keuangan Syariah yang diawasinya.
- d. DPS bersama Komisaris dan Direksi, bertugas untuk terus-menerus mengawal dan menjaga penerapan nilai-nilai Islam dalam setiap aktifitas yang dikerjakan Lembaga Keuangan Syariah.
- e. DPS juga bertugas untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang Lembaga Keuangan Syariah, melalui media-media yang sudah berjalan dan berlaku di masyarakat, seperti khutbah, majelis ta'lim, pengajian-pengajian, maupun melalui dialog rutin dengan para tokoh agama dan masyarakat.

4. DIREKTUR UTAMA

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

Penanggung jawab BPR Syariah Al Washliyah secara keseluruhan:

1. Membuat perencanaan kerja bidang pemasaran dan operasi bank.
2. Membuat proyeksi rencana anggaran baru.
3. Mempersiapkan tenaga sumber daya manusia yang terampil.
4. Melaksanakan fungsi-fungsi manajemen.
5. Melaksanakan pemberian keputusan pembiayaan sesuai limit di dalam anggaran dasar.
6. Memberikan approval biaya diatas Rp100.000,- s/d Rp10.000.000,-.
7. Mengeluarkan persetujuan pengangkatan pegawai (SK).
8. Memberikan persetujuan pengangkatan kenaikan pangkat/gaji pegawai.
9. Melaksanakan solicit customer untuk upaya penghimpunan dana dan penempatan dana.
10. Melakukan monitoring sistem terhadap debitur-debitur berdasarkan kolektibility.
11. Sebagai alternate pengganti pemegang kunci Brankas, Steel Save (tempat penyimpanan asli jaminan nasabah pembiayaan) bila Direktur Operasional berhalangan.
12. Memberikan motivasi kerja tinggi terhadap semua pegawai untuk meningkatkan kegairaha dan semangat kerja.
13. Menjaga secara utuh asset bank, mempertahankan kredibilitas bank dalam rangka peningkatan kesehatan bank kearah yang lebih baik dan berkembang .
14. Mempertimbangkan segala pengeluaran biaya-biaya dengan tetap berpedoman kepada prinsip *cost consciousness*.
15. Meningkatkan program training pegawai secara berkesinambungan.

16. Melakukan monitoring system terhadap jasa pelayanan bank.
17. Melaksanakan tour of duty kepada pegawai untuk kesempatan berkarir dengan cara meningkatkan ilmu pengetahuan perbankan teknis.
18. Melaksanakan rapat-rapat rutin terencana.
19. Membuat surat-surat teguran baik ke dalam maupun ke luar.
20. Membuat jalinan hubungan baik instansi-instansi pemerintah swasta.

5. DIREKTUR OPERASIONAL

a. Tugas Pokok

Melakukan supervise terhadap area operasional.

b. Tugas Harian

1. Melakukan supervise staf teller, akuntansi/ deposito, pembiayaan dan umum.
2. Memastikan laporan keuangan disiapkan dengan akurat.
3. Melakukan cash count pada akhir hari.
4. Melakukan pemeriksaan terhadap kelayakan pencairan pembiayaan.
5. Melakukan penyimpan dokument pembiayaan (*safe keeping and loan documentation*).
6. Melakukan update data saham dan terkait dengan hubungan kepada pemegang saham.

c. Tugas Bulanan

- a. Melakukan pengecekan terhadap data proofing bulanan.
- b. Melakukan pengecekan terhadap ketepatan penyusun laporan maupun target waktunya.

d. Tugas Tahunan

Sesuai dengan tugas bulanan.

e. Tugas Tambahan

Tugas-tugas lainnya sesuai penugasan Direktur Utama.

6. INTERNAL CONTROL / AUDITOR

a. Tugas Pokok

1. Memeriksa harian
2. Memeriksa bulanan
3. Memeriksa tahunan

b. Tata Cara Kerja

1. Hal-hal yang dilakukan dalam pemeriksaan harian adalah:
 - a. Kebenaran posting General Ledger.
 - b. Kelengkapan dokumen pendukung tiket transaksi.
 - c. Kelengkapan approval pada dokumen yang di proses.
 - d. Kewajaran laporan keuangan (neraca, laba/ rugi).
2. Pemeriksaan bulanan meliputi pencocokan (*proofing*) seluruh rekening-rekening laporan keuangan dengan perinciannya. Dalam pemeriksaan bulanan termasuk juga pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen jaminan/ loan documentation.
3. Pemeriksaan tahunan adalah pemeriksaan terhadap akurasi laporan keuangan pada posisi akhir tahun. Lingkup pemeriksaan adalah sama dengan pemeriksaan yang dilakukan secara bulanan. Namun dalam pemeriksaan akhir tahun ini pemeriksa perlu memberikan perhatian terhadap perhitungan pajak, pencadangan akhir tahun, PPAP dan berbagai hal terkait dengan penyajian laporan pada akhir tahun.

c. Checklist Pemeriksaan

Sebagai pedoman dalam melakukan pemeriksaan, maka dapat disusun checklist dari beberapa kegiatan, antara lain:

1. Keabsahan ticket transaksi.
2. Kebenaran posting ke modul General Ledger.
3. Kas.
4. Bank.
5. Tabungan dan deposito.
6. Administrasi pembiayaan.

7. Laporan-laporan.
8. Perpajakan.
9. Disiplin kerja.
- 10.Kebersihan.
- 11.Pelayanan kepada nasabah.

7. SUPERVISOR MARKETING

a. Tugas Pokok

Mengkoordinir tugas-tugas dibagian sub bidang pemasaran.

1. Memeriksa hasil evaluasi analisa pembiayaan yang dibuat AO.
2. Memeriksa kelengkapan data-data calon nasabah.
3. Memeriksa hasil trad dan bank check yang dibuat bagian hukum dan investigasi.
4. Melaksanakan pemeriksaan proses analisa pembiayaan.
5. Melaksanakan peninjauan usaha calon debitur.
6. Melaksanakan monitoring system pembiayaan yang telah dicairkan.
7. Melakukan hasil pemeriksaan hasil kredit review untuk di klasifikasi.
8. Melakukan monitoring system sumber dana dan penggunaan pembiayaan jatuh tempo dan deposito jatuh tempo.
9. Memberikan keputusan over draft sesuai dengan limit yang diberikan Direksi.
10. Memberikan persetujuan atau approval dalam penerbitan half sheet turn.
11. Melaksanakan rapat-rapat mingguan secara berkala.
12. Melaksanakan solicit customers untuk menghimpun dana dalam bentuk task forse.
13. Memberikan laporan secara berkesinambungan kepada pihak Direksi mengenai perkembangan maupun problem loan yang terjadi.

14. Memeriksa laporan bulanan tentang laporan pinjaman dan laporan sandi ke BI.
15. Bekerja sama dengan pihak operasi dalam hal informasi sumber dana.

8. SUPERVISOR OPERASIONAL

Tugas, Wewenang dan Tanggung jawab:

- a. Sebagai duty officer sesuai intruksi operasional.
- b. Pemegang kunci biasa ruang khasanah.
- c. Memeriksa laporan kas opname teller setiap hari.
- d. Memeriksa ticket-ticket dan membuat rekapitulasi neraca.
- e. Membuat penyusutan inventaris dan rupa-rupa aktiva.
- f. Penanggung jawab alat tulis kantor.
- g. Memeriksa rekonsiliasi bank.
- h. Membuat laporan pajak dan pembayaran pajak.
- i. Memeriksa laporan bulanan ke BI setiap bulan.
- j. Membuat laporan triwulan ke BI.
- k. Membuat laporan-laporan Komisaris dan Dewan Pengawas Syariah ke BI/ semester.
- l. Membuat perhitungan deviden pemegang saham.
- m. Membuat laporan pertanggung jawaban Direktur.
- n. Membuat rencana kerja tahunan.
- o. Memeriksa segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional dan non operasional bank.

9. TELLER

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

1. Mengatur dan bertanggung jawab atas dana kas yang tersedia.
2. Memberikan pelayanan transaksi tunai.

3. Memeriksa cek/ bilyet giro yang jatuh tempo untuk dilakukan proses kliring.
4. Bertanggung jawab atas kecocokan pencatatan transaksi dengan dana kas yang terjadi secara harian.

b. Tata Cara Kerja

1. Mempersiapkan tiket setoran/ penarikan ke bank lain yang disesuaikan dengan kebutuhan dan limit.
2. Melaksanakan, merapikan, membersihkan uang dengan cara mengikat dan member bon kertas sesuai nominalnya.
3. Menyiapkan uang pengaman dengan uang kertas baru yang bernomor seri urut.
4. Meminta tambahan saldo kas kepada supervisor dengan permintaan uang tunai bila kurang.
5. Menyiapkan saldo cash box sesuai limit yang ditentukan sebesar Rp15.000.000,-.
6. Hitung dengan teliti setiap penyeteran/ pembayaran uang tunai.
7. Menerima slip setoran nasabah untuk tabungan/ deposito beserta buku tabungan/ aplikasi deposito dan slip setoran lainnya.
8. Slip setoran wajib ditanda tangani penyeter, kemudian perhatikan nominal dan terbilang sudah terisi dengan benar, tanggal, no rekening serta keterangan.
9. Periksa uang dengan sinar ultra violet dan slip diperiksa kebenarannya, kemudian melakukan proses pembukuan transaksi, kemudian menyerahkan buku tabungan dan copy bukti setoran ke nasabah.
10. Menerima slip penarikan tabungan dan memperhatikan: tanggal, nama, no rekening, nominal, terbilang serta kecocokan tanda tangan penarikan dengan specimen, tanda tangan di lembar depan satu kali dan di lembar sebaliknya dua kali.

11. Penarikan tabungan wajib menyertakan buku tabungan atau dengan meminta persetujuan direktur apabila menyimpang dari hal di atas.
12. Penarikan tunai di atas Rp5.000.000,- buatlah denominasinya dan penarikan ini diketahui direktur atau supervisor dengan membubuhkan tanda tangan pada slip penarikan.
13. Menerima bilyet deposito untuk pencairan yang telah disetujui oleh supervisor serta cocokkan tanda tangan penarikan dengan specimen, dan deposan membubuhkan tanda tangannya pada lembaran sebelah belakang bilyet deposito dua kali diversifikasi oleh teller.
14. Mengeluarkan biaya yang telah disetujui oleh supervisor dan slip penarikan lainnya.
15. Pada akhir hari melakukan penjurnalan atas semua transaksi yang terjadi pada hari itu dalam rekap mutasi harian teller.
16. Menyerahkan transaksi harian, jurnal harian dan bukti-bukti transaksi ke petugas pemeriksa.
17. Setelah transaksi diperiksa kebenarannya, selanjutnya menyerahkan jurnal harian beserta bukti-bukti transaksinya ke bagian Accounting.
18. Kartu specimen tanda tangan di file teller dan pada akhir hari di simpan di dalam khasanah bersama dengan aplikasi deposito.
19. Pastikan saldo kas pada akhir hari telah sesuai dengan mutasi yang terjadi dan neraca dengan fisik uang yang ada di kas dan di khasanah.
20. Simpan dan bersihkan seluruh perangkat-perangkat kerja setelah jam kerja.
21. Menyesuaikan rekap antar bagian dengan bagian lain pada sore hari tutup buku.

10.CUSTOMER SERVICES

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

1. Melaksanakan pengadministrasian surat-surat masuk/ keluar dan pengadministrasian dokumen-dokumen nasabah menyangkut Tabungan/ Deposito.
2. Memberikan pelayanan informasi produk pendanaan atau transaksi perbankan lainnya.
3. Membantu nasabah dalam melakukan pembukuan dan penutupan rekening tabungan dan deposito.
4. Menyiapkan buku tabungan dan mengeluarkan bilyet deposito, kemudian mencatat semua transaksi tabungan ke dalam buku tabungan.
5. Memberikan informasi saldo kepada nasabah.
6. Melakukan proses bagi hasil tabungan dan deposito pada akhir tahun.
7. Memeriksa deposito yang akan jatuh tempo.
8. Sebagai unit kerja khusus anti pencucian uang dan pencegahan pemberantasan terorisme (UKK-APU & PPT).

b. Tata Cara Kerja

1. Menjelaskan kepada calon nasabah penabung dan calon deposan tentang syarat-syarat umum pembukuan tabungan dan deposito serta memeriksa kelengkapan persyaratan pembukuan rekening. Seperti kartu pengenal / identitas nasabah, nomor telepon.
2. Memeriksa kepada calon penabung dan pendeposan untuk mengisi dan menandatangani aplikasi pembukuan rekening tabungan dan deposito, seperti:
 - a. Aplikasi/ permohonan tabungan dan deposito (perjanjian nisbah bagi hasil).

- b. Specimen tanda tangan di file oleh teller dan pada akhir saat ini disimpan di dalam khasanah dengan aplikasi tabungan/deposito, jika ada dua nama menjadi satu tabungan atau nama yayasan/ perusahaan (sesuaikan dengan anggaran dasar) masing-masing atau harus bersaa-sama.
3. Melakukan proses pembukuan nomor rekening tabungan dan deposito serta membuat profit nasabah.
4. Setoran awal dilakukan pada kartu tabungan nasabah maupun individual bank dan mencantumkan identitas pada kartu dengan lengkap.
5. Mintakan KTP orangtua apabila penabung yang belum dewasa, penabung dapat menggunakan namanya sendiri dengan QQ nama orang tua ataupun kartu pelajar.
6. Setoran dengan uang tunai menggunakan slip setoran tunai dengan membuat keterangan “untuk deposito aplikasi” apabila setoran bukan dalam bentuk uang tunai, maka pencetakan buku tabungan / bilyet deposito baru dapat dilakukan apabila dana telah diterima oleh bank, apabila ada penyimpanan perlu disetujui direktur.
7. Pencetakan bilyet deposito dalam rangkap dua, melalui program computer deposito lebar pertama untuk depositan dan lembar kedua untuk arsip bank.
8. Lembaran pertinggal bersama aplikasi deposito/specimen di file berdasarkan pengelompokkan jangka waktu dan disimpan dalam khasanah.
9. Apabila dana berasal dari tabungan, mintakan nasabah membuat slp penarikan tabungan.
10. Apabila nasabah pembiayaan harus mempunyai rekening tabungan disertai kuasa mendebet tabungan untuk mengeluarkan kewajiban (angsuran pokok dan margin / ujroh).

11. Apabila bilyet deposito dijamin, maka bilyet deposito di bagian belakang wajib di tanda tangani bilyet deposito seperti kuasa pencairan.
12. Asli bilyet deposito wajib dikembalikan ke bank pada saat pencairan.
13. Menyusun register deposito waktu jatuh tempo.
14. Pencairan deposito sebelum jatuh tempo harus mendapat persetujuan direksi.
15. Pada saat pencairan, asli deposito wajib ditandatangani pemilik deposito pada lembar sebelah belakang dan penulisan perintah untuk dicairkan, misalnya: "HARAP DICAIRKAN, DANA DITERIMA TUNAI/KREDIT TABUNGAN NOMOR" tanda tangan diversifikasi teller.
16. Lakukan penghapusan data pada program computer deposito.
17. Pendebetan maupun pengkreditan tabungan non tunai agar dibuatkan tiket debit maupun kredit.
18. Posting bagi hasil maupun pajak dapat dibuatkan tiket master.
19. Setiap akhir hari dilakukan pencocokan antara seluruh mutasi debit dan kredit tabungan dengan print out mutasi dan computer.
20. Setiap akhir hari dilakukan pencocokan antara seluruh mutasi penerbitan deposito/pembayaran bagi hasil/ pencairan deposito dengan daftar print out program deposito.
21. Pada akhir hari rekapitulasi saldo tabungan wajib di print dan di cocokkan dengan General Ledger (GL).
22. Pada saat akhir bulan melakukan proses perhitungan bagi hasil.
23. Besarnya indikasi rate ditetapkan berdasarkan perhitungan daftar bagi hasil bulan yang bersangkutan.

24. Setiap akhir bulan wajib dilakukan pencetakan antara lain: daftar saldo seluruh rekening laporan sandi, daftar bagi hasil dan lain-lain yang menyangkut tabungan dan deposito.
25. Mempersiapkan laporan ke BI.
26. Pengkinian data berupa KTP/identitas diri penabung dan deposan yang tidak berlaku lagi dan merubah jangka waktu deposito ARO.
27. Mengupayakan seluruh file jasa nasabah disimpan di dalam lemari arsip.
28. Merapikan seluruh perangkat kerja setelah jam kerja berakhir di sore hari.
29. Melaksanakan tugas sebagai Customer Services dalam program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan Terorisme (APU & PPT) dengan merujuk pedoman pelaksanaan program APU & PPT PT. BPR Syariah Al-Washliyah.

11. PEMBIAYAAN

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

1. Melakukan pembukuan atas semua transaksi pembiayaan/piutang.
2. Mencatat transaksi pembayaran ke dalam kartu pembiayaan/piutang.
3. Memuat daftar pembiayaan/piutang jatuh tempo.
4. Membantu tugas marketing dalam memberikan informasi kondisi pembiayaan/piutang masing-masing nasabah.
5. Mencetak ke kartu kunjungan debitur hasil dari penagihan.
6. Membuat laporan bulana pinjaman kepada Dewan Komisaris dan laporan sandi pinjam ke BI.

7. Menyesuaikan laporan bulanan/mutasi pembiayaan dengan kartu debitor.
8. Membuat klasifikasi pembiayaan lancar, kurang lancar, diragukan dan macet untuk disampaikan ke Direksi, Komisaris, Marketing dan Supervisor.

b. Tata Cara Kerja

1. Menerima aplikasi realisasi pembiayaan dari bagian legal.
2. Membuat slip pencairan pembiayaan dan meminta persetujuan kepada pejabat yang diunjuk.
3. Input transaksi ke dalam system.
4. Menyerahkan slip pencairan ke bagian teller atau tabungan.
5. Menerima copy slip pencairan dari teller/tabungan setelah pembiayaan tersebut direalisasikan oleh bagian teller.
6. Membukukan transaksi realisasi pembiayaan.
7. Pada akhir hari melakukan penjurnalan atas semua transaksi yang terjadi pada hari itu.
8. Menyerahkan transaksi harian, jurnal harian dan bukti-bukti transaksi ke petugas pemeriksa.
9. Setelah transaksi diperiksa kebenarannya, selanjutnya menyerahkan jurnal harian beserta bukti-bukti transaksinya ke bagian accounting.

12.LEGAL/SAFE KEEPING

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

1. Mengikuti perkembangan proses permohonan pembiayaan nasabah khususnya dalam hal kelengkapan dokumen permohonan.
2. Melakukan survey ke lapangan untuk melakukan pengecekan agunan pembiayaan nasabah.

3. Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan nasabah.
4. Melakukan proses penandatanganan akad pembiayaan bersama nasabah.
5. Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengeluaran dokumen perjanjian dan jaminan nasabah.
6. Mengatur dan buat surat pemblokiran kepala desa/lurah dan camat untuk jaminan surat tanah.

b. Tata Cara Kerja

1. Menerima permohonan survey dan transaksi jaminan dari AO.
2. Memberikan kelengkapan legalitas data jaminan nasabah.
3. Melakukan survey dan transaksi ke lapangan atas jaminan pembiayaan nasabah yang diajukan.
4. Menyampaikan laporan hasil transaksi jaminan kepada AO.
5. Menerima dokumen dan berkas pembiayaan hasil persetujuan tim komite pembiayaan.
6. Membuat perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya yang terkait dengan pembiayaan nasabah.
7. Menghubungi nasabah dan menyampaikan waktu akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persyaratan pencairan pembiayaan.
8. Menerima dokumen jaminan asli dari nasabah dan memeriksa keabsahan dan kelengkapannya.
9. Menghubungi notaris untuk melakukan proses perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya baik secara intern maupun notariel.
10. Menyampaikan format pencairan pembiayaan ke bagian operasi.
11. Melakukan penyimpanan dokumen perjanjian pembiayaan dan jaminan asli nasabah ke dalam lemari yang ada di ruang

keahlian dan buat duplikat dokumen perjanjian untuk mempersiapkan pemeriksaan.

13.ACCOUNTING

a. Tugas Pokok

Melaksanakan pencatatan pembukuan secara lengkap dan diselesaikan pada hari kerja yang sama.

1. Mempersiapkan buku besar, Sub Ledger, Sub-Sub Ledger dan General Ledger.
2. Melaksanakan penelitian keabsahan tickets sebelum dilakukan posting ke buku besar.
3. Memeriksa dan memastikan mutasi tanggal sebelumnya telah nihil pada program pembukuan.
4. Melaksanakan posting berdasarkan nama dan nomor-nomor perkiraan rekening.
5. Memeriksa dan mencocokkan hasil posting antara back sheet dengan tickets dan rekening buku besar, bila cocok dilakukan paraf petugas pemeriksa.
6. Mencocokkan balance sheet antara rekap antar bagian.
7. Melaksanakan koreksi pembukuan apabila ditemukan kesalahan, dengan menyerahkan kembali tickets kepada bagian yang menerbitkan tickets untuk diperbaiki dan di paraf oleh yang bersangkutan.
8. Membuat laporan keuangan harian neraca dan laporan laba rugi kepada Ka.Operasional.
9. Membuat laporan posisi likuiditas harian kepada direksi.
10. Membuat buku besar (posting lampiran neraca) setiap akhir bulan.
11. Membuat laporan bulanan ke BI.

12. Membuat laporan neraca akhir bulan dan laporan laba rugi bulan berjalan serta membuat perbandingan dengan bulan sebelumnya.
13. Membuat laporan rekonsiliasi bank akhir bulan.
14. Melaksanakan pemeriksaan terhadap pos-pos uang muka dan kewajiban segera lainnya.

14.ACCOUNT OFFICER

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

Melaksanakan pelayanan kepada permohonan pembiayaan:

1. Membantu kepada Grup Marketing dan Pimpinan dalam pemenuhan budget, khususnya untuk asset growt.
2. Mencapai goal/target dalam hal peningkatan income/profit dan asset bank, dengan pelaksanaan sehari-hari berupa: mempertahankan exiting debitur/deposan, mencari nasabah baru dan memasarkan produk Bank Al-Washliyah (PT. BPR Syariah).
3. Mencari nasabah (deposan, debitur) dan memonitor, memelihara dan memanage seluruh fasilitas yang diberikan atau produk yang ditawarkan, dengan tujuan mempertahankan asset bank, mencari keuntungan (profit) bagi perusahaan.
4. Mencari volume “source of founds” dan “use of founds” sesuai target yang ditentukan.
5. Meningkatkan portofolio pembiayaan, deposito, serta memasarkan secara luas service produk Bank Al Washliyah (PT. BPR Syariah) dan controlling atas aktivitas marketing secara umum.

6. Bertanggung jawab atas proses perpanjangan pembiayaan yang telah jatuh tempo atas debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
7. Bertanggung jawab atas proses pembiayaan baru, dalam hal ini AO langsung menangani pinjaman untuk modal kerja atau untuk investasi yang membutuhkan analisa keuangan dari laporan keuangan yang diberikan oleh nasabah, untuk menilai kelayakan pemberian pembiayaan.
8. Melakukan orientasi pada kebutuhan nasabah dan pasar.
9. Menanamkan kepercayaan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, sesuai dengan “service excellent”.

b. Tugas Harian

1. Melakukan evaluasi pembiayaan, khususnya untuk pinjaman yang mempunyai limit yang besar atau froup dan menjadi tanggung jawab langsung AO yang bersangkutan.
2. Memproses permohonan pembiayaan bagi nasabah yang mempunyai prospek baik dan membuat tolakan bagi usulan pembiayaan yang tidak layak dibiayai.
3. Monitoring fasilitas yang diberikan.
4. Mempertahankan nasabah dengan memberikan services yang baik dan bertanggung jawab atas risiko yang mungkin timbul.
5. Melakukan solicitation ke calon-calon nasabah baru maksimum tiga kali seminggu, lalu membuat call report dan plan.
6. Collecting fund dalam rangka meningkatkan sumber dana, booking loan, menyiapkan proposal pembiayaan, mempertahankan debitur yang bagus (*maintain good debitur*).
7. Mencari informasi tentang pesaing dan kondisi ekonomi.

8. Problem solving customer/noncustomer dan juga melakukan follow-upnya khususnya untuk deposan dan debitur yang langsung menjadi tanggung jawabnya.
9. Mengusulkan klasifikasi/deklarifikasi pembiayaan.
10. Menginstruksikan kepada asisten AO untuk membuat surat-surat peringatan bagi debitur-debitur yang menunggak (baik pokok, margin maupun asuransi).
11. Membaca ketentuan-ketentuan intern Bank Al Washliyah (PT. BPR Syariah), surat edaran BI, memo, literatur, surat kabar untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan bekerja.
12. Melayani kebutuhan-kebutuhan nasabah atau calon nasabah baik secara langsung maupun melalui telepon.

15. ADMINISTRASI PEMBIAYAAN

Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab:

a. Tugas Pokok

1. Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan atau telah diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya.
2. Menyiapkan surat-surat perjanjian dan surat pengikatan agunan yang terkait dengan pengajuan pembiayaan nasabah.
3. Mengawasi dan bertanggung jawab atas pengarsipan semua dokumen pembiayaan nasabah, khususnya berkas jaminan pembiayaan nasabah.
4. Menghitung, mencatat dan melakukan pembayaran atas asuransi, jasa proses pengikatan atau pemblokiran jaminan nasabah kepada pihak lain.
5. Menghubungi notaris untuk pengikatan secara notariel dan keaslian dokumen.

6. Menghubungi perusahaan asuransi jiwa, kebakaran dan kendaraan.
7. Buat surat pemblokiran Kepala Desa/ Lurah dan Camat untuk jaminan tanah.

2. Tata Cara Kerja

- a. Menerima permohonan survey dan transaksi jaminan dari AO.
- b. Memeriksa kelengkapan legalitas data jaminan nasabah.
- c. Melakukan survey dan transaksi ke lapangan atas jaminan pembiayaan nasabah yang di ajukan.
- d. Menyampaikan laporan hasil transaksi jamninan kepada AO.
- e. Menerima dokumen dan berkas pembiayaan hasil persetujuan tim komite pembiayaan.
- f. Membuat perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya yang terkait dengan pembiayaan nasabah.
- g. Menghubungi nasabah dan menyampaikan waktu akad pembiayaan dan pencairan pembiayaan, serta hal-hal lainnya yang terkait dengan persyaratan pencairan pembiayaan.
- h. Menerima dokumen jaminan asli dari nasabah dan memeriksa keabsahan dan kelengkapannya.
- i. Menghubungi notaris untuk melakukan proses perjanjian pembiayaan dan pengikatan lainnya baik secara intern ataupun notariel.
- j. Menyampaikan data pencairan pembiayaan ke bagian operasional untuk pembukuan.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang di dilakukan penulis di BPRS Al- Washliyah Medan, untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan pada BPRS Al- Washliyah Medan, maka penulis melakukan pengumpulan data salah satunya dengan cara wawancara langsung terhadap objek yang diteliti.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan yang telah dikemukakan, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif, yang berarti analisis deskriptif merupakan penganalisan dengan menggambarkan kondisi perusahaan.

Dengan menganalisis bagaimana penerapan Komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan pada BPRS Al- Washliyah Medan maka, penulis mengemukakan bagaimana penerapan Komunikasi yang baik antara karyawan dengan pimpinan, dan Proses penyampaian komunikasi.

1. Bentuk Komunikasi Internal Perusahaan

Di dalam BPRS al-Washliyah Medan memiliki beberapa bentuk pelaksanaan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan atau yang disebut dengan komunikasi di lakukan seperti berikut ini:

Komunikasi vertikal di BPRS al-Washliyah Medan melakukan komunikasi internal dengan penyampaian gagasan diantara pimpinan dan bawahan yang ada dalam struktur organisasi tersebut. Biasanya gagasan yang disampaikan berupa informasi -informasi organisasi, misalkan pengumuman untuk datang ke rapat maupun isi rapat organisasi itu sendiri. Melalui media lisan secara langsung, SMS (*Short Message Service*), telepon dan undangan tertulis di kertas.

Komunikasi horizontal biasanya di lakukan dalam hal penyampaian pesan dari pimpinan BPRS Al-Washliyah Medan kepada karyawan yang lain, biasanya ide baru, kegiatan baru ataupun sesuatu hal tentang kemajuan bidang masing-masing. Melalui media lisan secara langsung ataupun sms.

Dalam teori komunikasi organisasi di kenal dengan istilah aliran informasi dalam organisasi yaitu alur komunikasi yang terjadi di dalam Organisasi, maka komunikasi internal terbagi menjadi 4 (empat) jalur yaitu vertikal, horizontal, diagonal, dan *grapevine*.⁶ Komunikasi vertikal adalah arah arus komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*downward communication*) dari bawah ke atas (*upward communication*), Pemberian atau penyampaian intruksi kerja, bentuknya perintah, arahan, penerangan, manual kerja, uraian tugas. Komunikasi horizontal yaitu informasi yang terjadi secara mendatar atau sejajar di antara para pekerja dalam satu unit.

C. Pembahasan

Untuk mengetahui bagaimana komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan yang dilakukan oleh BPRS Al-Washliyah Medan, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan hasil wawancara kepada karyawan dan pimpinan pada BPRS Al-Washliyah Medan. Adapun hasil yang didapatkan oleh penulis dari wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahnun Asputra selaku Pimpinan BPRS Al-Washliyah Medan, langsung Komunikasi Islami antara karyawan dengan pimpinan pada BPRS Al-Washliyah Medan.

Menurut Bapak Syahnun menyikapi karyawan yang kurang sopan dalam berkomunikasi, yaitu dengan memberikan teguran dan nasehat, atau saya akan berbicara dengan karyawan secara empat mata diruangan saya. Dari definisi tersebut, dapat ditarik penjabaran bahwa fungsi utama komunikasi yang tegas adalah untuk membuat karyawan ataupun pimpinan dalam menjalankan pekerjaan itu harus percaya diri tidak ada keraguan. Selain itu komunikasi yang tegas juga membantu bank dalam mengamankan masalah dalam perusahaan, yakni jika pimpinan meberikan tugas pada karyawan harus percaya diri begitu juga dengan karyawan jika ingin memberikan informasi teaplah percaya diri jangan ada keraguan.³⁵

³⁵Syahnun Asputra *Pimpinan* BPRS Al-Washliyah Medan wawancara pada tanggal 22 Maret 2107.

Menurut ibu Fanny sikap karyawan saat ingin melakukan sebuah kritikan kepada pimpinan, yaitu terlebih dahulu berbicara secara empat mata di dalam ruangnya, lalu saya akan bercerita tentang keluhan yang saya rasakan kepada pimpinan saya. Untuk memberikan informasi kepada pimpinan, biasanya saya melalui papan informasi, dan berbicara langsung pada pimpinan.³⁶

Komunikasi dibagi menjadi 2 yakni:

- a. Komunikasi verbal merupakan salah satu bentuk komunikasi yang lazim digunakan dalam dunia bisnis untuk menyampaikan pesan-pesan bisnis kepada pihak lain baik secara tertulis maupun lisan. Bentuk komunikasi verbal ini memiliki struktur yang teratur dan terorganisir dengan baik, sehingga tujuan penyampaian bisnis dapat tercapai. Contoh: membuat dan mengirim surat pengantar barang ke suatu perusahaan dan membuat dan mengirim surat teguran atau peringatan kepada nasabah yang menunggak pembayarannya.
- b. Komunikasi non verbal merupakan komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata mereka menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh sebagai alat untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa komunikasi yang tegas adalah komunikasi yang tidak penuh keraguan dan selalu percaya diri dalam mejalankan pembicaraan baik secara tertulis maupun tidak tertulis.

Komunikator harus bersikap ramah dan tegas, Dalam menganalisis komunikasi yang baik ada beberapa elemen yang perlu diperhatikan:

a. *Credibility*

Kredibilitas yaitu berkaitan erat dengan kepercayaan. Ya seorang yang baik harus memiliki kredibilitas agar pesan yang disampaikan dapat tersasar dengan baik. Beberapa hal yang berhubungan dengan

³⁶Fanny Afiqah *Karyawan BPRS Al-Washliyah Medan* wawancara pada tanggal 22 Maret 2107.

kredibilitas misalnya kualifikasi atau tingkat keahlian seseorang. Contohnya seorang pimpinan dianggap mempunyai kepercayaan ketika ia menyampaikan hal-hal tentang perusahaan.

b. Context

Konteks berupa kondisi yang mendukung ketika berlangsungnya komunikasi. Supaya komunikasi berjalan dengan efektif, konteks yang tepat menjadi hal yang menarik perhatian audiens.

c. Content

Isi pesan merupakan bahan atau materi dan inti dari apa yang hendak disampaikan kepada audiens. Komunikasi menjadi efektif apabila isi pesan mengandung sesuatu yang berarti dan penting untuk diketahui oleh audiens. Contohnya dalam menjalankan tugas baik di perusahaan maupun di tempat lain isi pesan atau informasi itu menjadi salah satu bahan yang disampaikan kepada orang.

d. Clarity

Pesan yang jelas atau tidak menimbulkan penafsiran yang bermacam-macam yaitu kunci keberhasilan komunikasi. Dan kejelasan informasi adalah hal penting yang bisa mengurangi atau menghindari kesalahpahaman pada audiens. Contohnya jika si pengirim memberikan informasi kepada penerima harus jelas agar tidak terjadi kesalahpahaman.

e. Capability of audience

Komunikasi dapat dikatakan berhasil apabila sang penerima pesan memahami dan melakukan apa yang terdapat pada isi pesan. Dalam hal ini, tingkat pemahaman seseorang bisa berbeda-beda tergantung beberapa faktor. Contohnya latar belakang pendidikan, usia ataupun status sosial.

Beberapa elemen di atas merupakan faktor pendukung agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif. Dengan menggunakan elemen-elemen pendukung komunikasi, maka pesan yang disampaikan dapat berhasil dan mampu mengubah sikap dan perilaku seseorang.

1. Penerapan Komunikasi Islami di BPRS Al-Washliyah Medan

Komunikasi merupakan suatu tindakan atau cara yang setiap harinya selalu dilakukan oleh masing-masing individu, baik kepada teman, kelompok, anggota, ataupun orang lain yang bersangkutan untuk melakukan komunikasi dengan kita. Di dalam perusahaan, komunikasi menjadi salah satu alternatif yang sangat penting untuk dilakukan baik antara pimpinan dengan karyawan, karyawan dengan karyawan, dan yang lebih pentingnya ialah antara karyawan dengan nasabah. Agar terjadi komunikasi yang baik secara Islami, maka banyak karyawan yang telah menerapkan komunikasi secara Islam ini di BPRS Al- Washliyah Medan. Apabila komunikasi Islami terus di tingkatkan dan diterapkan di BPRS AlWashliyah Medan maka akan menciptakan suasana aman dan kondusif sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi secara Islami sebagai berikut :

a. *Qaulan ma'rufa* (komunikasi yang penuh dengan kebaikan)

Adalah komunikasi yang penuh dengan nilai kebaikan akan menghindarkan kita dari perkataan dusta, keji atau menimbulkan kemadharatan pada pihak-pihak yang kita ajak bicara. Berdasarkan hasil observasi penulis di atas pimpinan BPRS Al-Washliyah Medan melaksanakan qaulan ma'rufa.

b. *Qaulan karima* (komunikasi yang mulia)

Perkataan yang mulia adalah perkataan yang lebih mementingkan lawan bicara dibandingkan dengan kita sendiri yang bicara. Saat kita berkomunikasi dengan seseorang, kita hendaknya memuliakan dia dengan lebih membuatnya tersanjung dan merasa dihargai. Sebaiknya kita tidak membesar-besarkan diri saat berbicara, karena hal itu mungkin akan menimbulkan kesan bahwa kita tinggi hati. Seperti halnya kita harus mengatakan perkataan yang pantas, dalam berkata perkataan yang mulia, kita dilarang untuk menggunakan kata-kata yang biasa menyinggung perasaan dan lawan bicara. Berdasarkan hasil

observasi penulis di atas pimpinan BPRS Al-Washliyah Medan melaksanakan qaulan karima.

c. *Qaulan maysura* (komunikasi yang mudah)

Adalah komunikasi yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan jangan terlalu sering diulang-ulang karena akan menimbulkan kebosanan. Saat berkomunikasi dengan anak berikanlah contoh dari setiap perintah/keinginan, agar mudah dipahami. Berdasarkan hasil observasi penulis di atas pimpinan BPRS Al-Washliyah Medan melaksanakan qaulan maysura.

d. *Qaulan baligh* (komunikasi yang penuh makna)

Prinsip ini mengarahkan kita untuk biasa menyampaikan setiap pemikiran, perasaan dan nasehat dengan menggunakan pilihan kata, gaya bahasa, yang penuh makna sehingga membekas dalam diri orang yang kita ajak bicara. Perkataan yang membekas di jiwa adalah perkataan yang bisa menimbulkan efek positif bagi orang yang mendengar. Berdasarkan hasil observasi penulis di atas pimpinan BPRS Al-Washliyah Medan melaksanakan qaulan baligh.

e. *Qaulan layyina* (komunikasi dengan lemah lembut)

Kelemah lembutan adalah salah satu faktor penting dalam berdakwah, bersosialisasi, bergaul, sehingga orang akan merasa tentram dan rela menerima pembicaraan kita. Mungkin tidak bisa dijadikan patokan bahwa berkata keras dan kasar adalah kebiasaan yang buruk, alangkah baiknya kita membiasakan diri untuk berlemah-lembut. Berlemah lembut dalam berbicara akan membuat lawan bicara kita nyaman untuk mendengarkan.

f. *Qaulan sadida* (komunikasi yang tegas).

Komunikasi yang tegas adalah komunikasi yang tidak penuh keraguan, ketidakpastian, dan ketidakpercayadirian. Dengan komunikasi yang tegas, orang lain akan memahami bagaimana sikap kita, apa posisi kita dan dengannya tidak akan menimbulkan kesalahpahaman maupun salah mengerti.

2. Pola pengambilan keputusan dalam Komunikasi Islami di BPRS Al-Washliyah Medan

Setiap organisasi tentulah memiliki atmosfer yang berbeda-beda, ahli komunikasi menggunakan istilah komunikasi organisasi untuk menggambarkan tingkat kenyamanan yang para karyawan rasakan di tempat kerjanya. Iklim komunikasi organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja, kepuasan, kenyamanan para karyawan ketika berada dilingkungan kerja. Iklim komunikasi yang positif mampu menciptakan suasana kerja yang bersifat kekeluargaan dan karyawan pun akan merasa bebas leluasa mengemukakan apa saja yang ada dalam pikiran mereka baik itu dikemukakan pada sesama rekan kerja ataupun kepada atasan. Suasana yang nyaman di tempat kerja adalah iklim mendukung.

Dalam teori komunikasi organisasi di kenal dengan istilah iklim organisasi yaitu sifat emosional intern organisasi yang didasarkan pada bagaimana senangnya para anggota organisasi terhadap satu sama lain dan terhadap organisasi. Peneliti dalam penelitian ini mengasumsikan bahwa iklim komunikasi yang positif akan menciptakan suasana kerja yang kekeluargaan dan karyawan akan leluasa mengemukakan pendapatnya baik kepada sesama rekan kerja maupun terhadap atasannya.

Untuk mengambil keputusan dalam komunikasi Islam diperlukan hal-hal sebagai berikut:

a. Deskripsi

Rapat merupakan salah satu alternatif untuk membicarakan pekerjaan kepada atasan dan kepada sesama rekan kerja. Rapat di BPRS Al-Washliyah Medan diadakan terkadang tidak tentu waktunya.

Dalam rapat akan banyak yang didiskusikan, berbagi pengamalan, tukar pikiran, mengutarakan masalah yang terjadi, mencari solusi yang terbaik, dan merencanakan program kerja yang akan dilaksanakan kemudian hari.

b. Orientasi Masalah

Jika terjadi suatu masalah maka anggota organisasi baik atasan maupun bawahan saling bekerjasama untuk memecahkan hal tersebut. Bagi atasan

Pendapat dari bawahan baik berupa ide, saran ataupun kritik sangat penting untuk manajemen BPRS Al- Washliyah Meadn. Karena bawahanlah yang bekerja di lapangan dan mengetahui kondisi dan situasi yang terjadi dilapangan.

Karyawan bekerja di lapangan, karyawan menghadapi ketika berhubungan dengan anak murid yang sulit diatur, disinilah fungsi keterbukaan dengan atasan. Karena dengan dibicarakan akan menghasilkan saran dan solusi yang terbaik. Dalam penyampaian ide, saran maupun kritik, dan lain-lain bawahan dapat menyampaikannya kepada atasan.

c. Spontanitas

Ketika rapat memang bawahan dan atasan dituntut untuk mengutarakan pendapatnya. Jika memang ada yang tidak disetujui dengan idea tau gagasan yang di berikan oleh atasan, bawahan bebas saja untuk memberikan komentar. Namun terkadang ada juga sebagian karyawan yang tidak berani menolak pendapat dari atasan dan hasilnya mereka melakukan gravine yaitu komunikasi informal berjalan berbelok- belok dengan derajat ikatan bathin yang dimiliki anggota, biasanya disebut dengan desas desus. Grapevine Biasanya akan terjadi karena adanya rasa ketidak puasan karyawan akan suatu hal, misalnya gaji yang minim. Selain itu adanya keakraban antara karena karyawan karena sering bekerjasama maka disamping pekerjaan resmi yang dibicarakan juga hal hal lain yang menyangkut orang-orang dalam lingkungan.

d. Kesamaan

Di BPRS Al-washliyah , suasana yang dirasakan nyaman atasan dengan bawahan, bawahan dengan bawahan bebas melakukan komunikasi formal maupun informal, dan mereka saling menghargai pendapat masing-masing.

Iklim komunikasi yang positif tidak hanya dilihat dari tingkat kenyamananberkomunikasi dengan sesama rekan kerja namun juga keterbukaan dan kenyamanan berkomunikasi dengan atasan. Atasan memberikan waktu dan tempat kepada bawahannya untuk mengutarakan pendapatnya, bisa mengenai kritik, saran, ide, gagasan dan lainnya. Ketika dalam rapat pengambilan keputusan kesamaan yang dirasakan ialah semua

karyawan yang ingin berpendapat akan mendapatkan giliran untuk mengajukan masukannya, baik berupa kritik ataupun saran, tidak akan ada otoritas dalam pengambilan keputusan.

e. Profesionalisme

Dalam berorganisasi dibutuhkan sifat dari setiap anggota organisasi karena akan memudahkan jalannya organisasi dan hal itulah yang menjadi acuan dalam melakukan komunikasi organisasi di BPRS Al-Washliyah Medan ini. Profesional dicerminkan melalui hasil dari pengambilan keputusan yang menjadi prioritas dalam melaksanakan kegiatan di BPRS Al-Washliyah Medan, bahwa keputusan yang telah menjadi prioritas dalam melaksanakan kegiatan di BPRS Al-Washliyah Medan, bahwa keputusan yang menjadi kesepakatan bersama tidak akan bisa diganggu gugat oleh pihak manapun, karena hal itu akan menjadi hambatan berorganisasi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan komunikasi yang baik secara islami telah dilaksanakan oleh karyawan yang ada di BPRS Al- Washliyah Medan. Komunikasi yang dilakukan berupa lisan dan tulisan yang disampaikan kepada pimpinan, antara karyawan, juga kepada nasabah.
2. Prinsip –prinsip Komunikasi Islami
 - a. *Qaulan ma'rufa* (komunikasi yang penuh dengan kebaikan)
 - b. *Qaulan karima* (komunikasi yang mulia)
 - c. *Qaulan maysura* (komunikasi yang mudah)
 - d. *Qaulan baligh* (komunikasi yang penuh makna)
 - e. *Qaulan layyina* (komunikasi dengan lemah lembut)
 - f. *Qaulan sadida* (komunikasi yang tegas).

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis akan memberikan saran untuk BPRS Al-Washliyah Medan agar perbankan syariah yang lebih maju lagi, terutama dalam:

1. Pimpinan BPRS Al- Washliyah Medan harus lebih menerapkan dan menekankan pada karyawan agar lebih berkomunikasi yang baik, yang sesuai dengan kaidah Islam.
2. Untuk karyawan, agar lebih memperhatikan saat akan berbicara kepada pimpinan, teman rekan kerja, terutama dengan nasabah agar lebih berbicara dengan sopan dan santun.

DARTAR PUSTAKA

- Acankende, *Bank Perkreditan Rakyat Syariah*, didapat dari [https://. wordpress.com/2010/11/28/](https://wordpress.com/2010/11/28/) [home page on-line] internet diakses 19 Februari 2013.
- Arifin, Arvian dan Veithza, Rivai. *Islmaic Leadership: Membangun Superleadership Melalui Kecerdasan Spiritual*, Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009.
- Cangara, Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Edisi kedua, Jakarta: Penerbit PT, Raja Grafindo Persada, 2014.
- Damanik, *Pengertian dan Ruang Lingkup Komunikasi Islam* didapat dari <http://damanik.blogspot.com/2011/10/> [home page on-line] internet diakses 10 April 2012.
- Departemen Agama RI, *Al - Qur'an Tafsir Perkata Tajwid Kode Angka Alhidayah*, Tangerang Selatan: Kalim: Kaya Ilmu Kaya Hati.
- Handoko, Hani, *Manajemen*, Cetakan Kedua : Yogyakarta, 2007.
- Irawan, Deni, *Islam dan Peace Building*, Religi, Vol. X, No. 2, Juli 2014.
- John V. Thill dan Courtland L, Bovee, *Komunikasi Bisnis I*, Edisi ke Delapan, Jakarta : Pt. Indeks, 2007.
- Juliandi, Azwar dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis Konsep dan Aplikasi*, Medan:UMSU Press : 2014.
- Kholil, Syukur *Komunikasi Islami*, Bandung: Cita Pustaka, 2007.
- Masmuh, Abdullah, *Komunikasi Organisasi dalam Prespektif Teori dan Praktek*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2008.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Purwanto, Djoko, *Komunikasi Bisnis*, Edisi Tiga, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2006.

Rahmawati, *Komunikasi Islam* didapat dari <http://Digilib.Uinsby.ac.id/9723/3/bab%202.pdf>, [home page on-line] internet diakses pada 16 Desember 2016.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kkualitatif dan R&D*, Bandung: 2009.

Supriadi, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Penerbit UII Press, 2005.

Suryabrata, Sumadik, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.

Susanto, Burhanuddin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UIIPress, 2008.

Thoha, Miftha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasa dan Aplikasinya*, Edisi ke Satu, Jakarta :Raja Grafindo Prada, 2011.

Umam, Khotibul, *Trend pembentukan Bank Umum Syari'ah Pasca Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, Konsep, Regulasi, dan Implementasi*, Yogyakarta : BPFE Yogayakrta, 2009.