

KREDIBILITAS BUSINESS MANAGER PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL SYARIAH TBK

(Pendekatan Deskriptif Kuantitatif pada Area Cijambe dan Pagaden)

Nur'aeni S.Psi, M.Si dan Asep Awaludin S.I.Kom, M.I.Kom, Tiya Waluyasari, S.I.Kom

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Subang

Jl. R.A. Kartini KM 3 Subang Kode Pos 41285 / Telp. (0260) 4240927

Email. info@unsub.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine the credibility of the business manager of PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk. This research method uses a quantitative descriptive approach. With data collection techniques using questionnaires, documentation and interviews. The sampling technique used is the census method with the number of respondents or employees is 38 people. This research was tested using source credibility theory from Hovland, Jeans and Kalley. The results of this study the highest frequency of 68% states that business managers have high trust, 75% states that business managers have high expertise and 74% states that business managers have high attractiveness. By knowing the highest frequency of agreeing, the results of this study were generalized stating that the business manager of PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk had quite high credibility. Because having high credibility tends to be able to persuade other people in interpersonal communication.

Keywords : *credibility, business manager and interpersonal communication*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kredibilitas *business manager* PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Teknik sampling yang digunakan yaitu metode sensus dengan jumlah responden atau karyawan yaitu 38 orang. Penelitian ini diuji menggunakan teori kredibilitas sumber dari Hovland, Jeans and Kalley. Hasil penelitian ini frekuensi tertinggi 68% menyatakan bahwa business manager memiliki keterpercayaan yang tinggi, 75% menyatakan bahwa business manager memiliki keahlian yang tinggi dan 74% menyatakan bahwa business manager memiliki daya tarik yang tinggi. Dengan mengetahui frekuensi tertinggi setuju maka hasil penelitian ini digeneralisasikan menyatakan bahwa business manager PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk memiliki kredibilitas yang cukup tinggi. Karena memiliki kredibilitas tinggi cenderung akan mampu mempersuasi oranglain dalam komunikasi interpersonal.

Kata kunci : kredibilitas, business manager dan komunikasi interpersonal

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai kepemimpinan tentu akan berbicara tentang kredibilitasnya sebagai komunikator. Kredibilitas merupakan faktor yang potensial bagi seorang pemimpin. Komunikator akan mendengarkan komunikator jika dianggap memiliki kredibilitas yang tinggi. Begitupula dalam diri seorang pemimpin semakin ia kredibel maka akan mudah memberi masukan dan mengarahkan bawahannya.

Karena untuk mencapai sebuah target perusahaan tentu harus adanya koordinasi dan komunikasi yang sejalan. Pesan-pesan komunikasi yang disampaikan harus jelas dan terarah. Sedangkan menurut Prof. Onong Uchjana Effendy mengatakan bahwa seseorang mau menerima pesan-pesan komunikasi dari komunikator adalah karena faktor kredibilitas komunikatornya, yakni apa yang dinyatakan baik secara lisan maupun tulisan dianggap benar dan

memang begitu adanya.

Kredibilitas sangat penting untuk menentukan berhasil tidaknya pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Begitupula dalam sebuah perusahaan seorang bawahan akan mendengarkan saran dari atasan yang memiliki kredibilitas yang tinggi dan ucapannya dapat dinyatakan baik secara lisan maupun tulisan.

Sebagai contoh Nelson Mandela adalah sosok pemimpin yang memiliki kredibilitas tinggi. Beliau pernah menjabat sebagai pemimpin Negara atau presiden pada tahun 1994-1999. Menurutnya kredibilitas tidak dapat direkayasa akan tetapi timbul dari dalam diri seorang pemimpin. Setiap pemimpin harus memiliki kredibilitas yang tinggi karena akan mengarahkan bawahan atau pengikutnya untuk memberikan intruksi dalam pekerjaan.

Karena kredibilitas pemimpin itu penting maka sebagai atasan perusahaan

juga harus memiliki kredibilitas. Oleh sebab itu dalam hal ini peneliti akan menguji kredibilitas *business manager* PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk sebagai pimpinan perusahaan. Karena jika kredibilitas *business manager* tinggi ia akan mudah melakukan persuasi kepada perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Begitupula sebaliknya, jika kredibilitasnya rendah maka perlu adanya evaluasi.

Mengetahui dan memahami kredibilitas pimpinan perusahaan sangat penting bagi perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mencoba untuk mengetahui dan melakukan penelitian terhadap “Kredibilitas *Business Manager* di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk.”

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini di analisis menggunakan sebuah teori yaitu teori kredibilitas sumber. Teori kredibilitas sumber (*Source*

Credibility Theory) dikemukakan oleh Hovland, Janis and Kelley tahun 1953 yang menyatakan bahwa:

“High credibility sources had a substantially greater immediate effect on the audience’s opinions than low credibility sources” (Hovland, 2007:270).

Sumber dengan kredibilitas tinggi memiliki dampak besar terhadap opini audiens daripada sumber dengan kredibilitas rendah. Sumber yang memiliki kredibilitas tinggi lebih mudah mempengaruhi oranglain terhadap perubahan sikapnya dibandingkan dengan orang yang memiliki kredibilitas sumber yang rendah. Teori ini menjelaskan bahwa seseorang dimungkinkan lebih mudah dibujuk (dipersuasi) jika sumber-sumber persuasinya (bisa komunikator itu sendiri) cukup kredibel.

Menurut Hovland, Janis dan Kelley menemukan tiga aspek yang mempengaruhi kredibilitas sumber yaitu keterpercayaan (*trustworthiness*), keahlian (*expertise*) dan

daya tarik (*attractiveness*). (Venus, 2018:87).

a. Keterpercayaan (*trustworthiness*)

Kepercayaan memberikan perspektif pada manusia dalam mempersepsi kenyataan, memberikan dasar bagi pengambilan keputusan dan menentukan sikap terhadap objek sikap. Menurut Solomon E. Asch (1959:565-567), kepercayaan dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan dan kepentingan.

“Credible communicators, by contrast, influence attitudes through internalization” (Perloff, 2003:152)

Komunikator yang kredibel dan dapat dipercaya akan mudah mempengaruhi sikap oranglain melalui internalisasi.

“When acceptance is sought by using arguments in support of advocated view, the perceived expertness and trustworthiness or the communicator may determine the credence given them” (Hovland, 2007:20).

Ketika penerimaan bisa diterima dengan argument dalam mendukung pandangan, maka keahlian dan kehandalan komunikator bisa menentukan kepercayaan yang diberikan kepadanya.

b. Keahlian (*expertise*)

Faktor keahlian berhubungan dengan penilaian di mana sumber dianggap berpengetahuan, cerdas, berpengalaman, memiliki kewenangan tertentu, dan menguasai *skill* yang bisa diandalkan (Venus, 2018:89). Jika khalayak memersepsi komunikator sebagai orang yang ahli, mereka cenderung bersedia mendengarkan, mempelajari, dan menerima isi pesan yang disampaikan.

Sebaliknya, bila komunikator dipandang tidak memiliki keahlian, khalayak akan mengabaikan pesan tersebut.

Receivers simply avoid exposure to a source who is viewed as incompetent (Stone, 1999).

Penerima (komunikator) cenderung menghindari penjelasan yang dipandang tidak kompeten dari seorang komunikator.

c. Daya Tarik (*attractiveness*)

Identifikasi psikologis sebagai daya tarik pada seseorang yang didasarkan pada kesamaan nilai atau karakteristik kepribadian lainnya. Dr Antar Venus dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Kampanye” menyebutkan bahwa daya tarik dalam diri seorang sumber (komunikator) terbagi menjadi dua yakni, daya tarik fisik dan daya tarik psikologis.

Kredibilitas didefinisikan sebagai sikap terhadap sumber komunikasi yang diadakan waktu tertentu oleh penerima. Ini merupakan persepsi anggota audiens tentang kualitas komunikator karena kredibilitas merupakan sesuatu yang harus dimiliki oleh komunikator sebagai sumber.

Teori kredibilitas sumber ini memandang bahwa perubahan sikap seseorang dalam komunikasi ditentukan oleh seberapa kredibel sumber yang menyampaikan peran komunikasi, dengan asumsi bahwa kredibilitas yang besar pada diri komunikator akan lebih mudah mempengaruhi cara pandang komunikan.

METODOLOGI

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan seberapa besar kredibilitas *business manager* dalam bekerja dan menyampaikan pesan kepada karyawan. Deskripsi kuantitatif menyajikan tahap yang lebih lanjut dan observasi. Pendekatan deskriptif kuantitatif ini yang hasil penelitiannya akan digeneralisasikan. Oleh sebab itu tidak terlalu mendalam, akan tetapi penelitian ini sifatnya dibuktikan berdasarkan data dan angka. Dalam hal ini peneliti diharapkan bersifat objektif. Maksud objektif

disini ialah data yang disajikan dalam penelitian sudah ada indikator yang sesuai dan parameternya dengan uji reliabilitas dan uji validitas terkait keabsahan alat ukurnya. Variabel dijelaskan alat ukur dan indikatornya terlebih dahulu.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel saja yaitu kredibilitas. dengan mengambil populasi karyawan PT BTPN Syariah cabang area Cijambe – Pagaden yang berjumlah 38 karyawan. Data diperoleh dari *business manager* PT BTPN Syariah dengan jumlah populasi 38 orang yang didapat perhitungan terakhir pada bulan Oktober 2018. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih dari 100 orang responden maka peneliti mengambil 100% populasi dengan total keseluruhan karyawan kantor cabang Cijambe dan Pagaden adalah 38 orang. Teknik sampling ini dinamakan sampling sensus yang seluruh populasi

dijadikan sampel. Maka, dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 38 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kredibilitas business manager PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk berdasarkan teori kredibilitas sumber. Dilihat dari hasil penelitian terkait kredibilitas business manager ini menunjukkan bahwa business manager pt bank tabungan pensiunan nasional syariah tbk ini baik dan kredibel. Dilihat dari aspek indikator dari teori ini yaitu keterpercayaan, keahlian dan daya tarik. business manager dianggap sangat kredibel/baik menurut bawahannya.

Karena efek dari tingginya kredibilitas business manager sehingga cabang Cijambe dan Pagaden mendapatkan beberapa penghargaan karena good performance ini disebabkan karyawan mendengarkan dan mudah dipersuasi atasan. Maka teori kredibilitas sumber ini memang benar jika

memiliki kredibilitas tinggi maka akan mudah mempersuasi oranglain.

Analisis skor keseluruhan variabel didapatkan dari semua jawaban responden dari kuesioner yang peneliti sebar. Peneliti menyajikan berupa ringkasan jawaban responden atas pertanyaan mengenai “Kredibilitas Business Manager PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk”. Berikut penjelasan mengenai kategori respon secara keseluruhan.

Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan

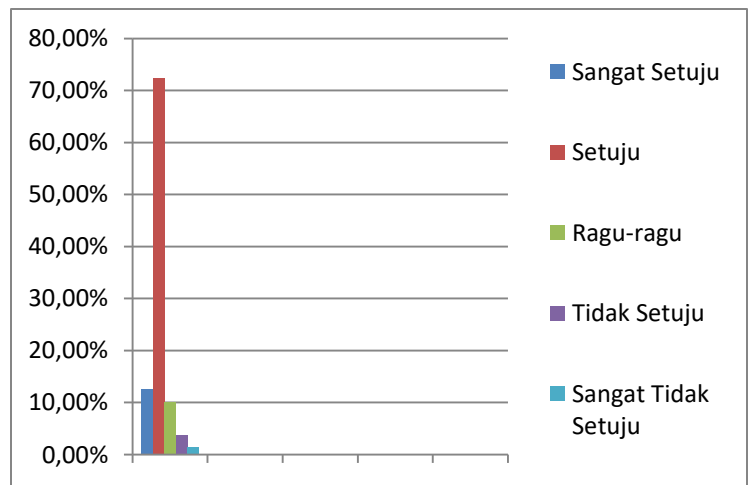
(Sumber : Olahan Peneliti, 2019)

Rekapitulasi Jawaban			
Skor Jawaban	Pilihan Jawaban	Kredibilitas business manager	
		Jumlah	Persentase
5	Sangat Setuju	97	12,66%
4	Setuju	553	72,33%
3	Ragu-ragu	82	10%
2	Tidak Setuju	49	3,66%
1	Sangat Tidak Setuju	2	1,33%
Jumlah		783	100%

Jika melihat hasil mengenai bagaimana kredibilitas business manager sebagai atasan perusahaan bagi para karyawan bawahannya, maka peneliti akan menggabungkan jawaban sangat setuju dengan setuju, tidak setuju dengan sangat tidak setuju dan ragu-ragu tidak ada penjumlahan. Maka akan di peroleh kredibilitas business manager 84,99% dikatakan sangat kredibel, 10% dikatakan kurang kredibel, dan 4,99% dikatakan tidak kredibel. Apabila disajikan dalam bentuk diagram adalah sebagai berikut.

Persentase kredibilitas business manager PT BTPN Syariah Tbk

(Sumber : Olahan Peneliti,2019)



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan frekuensi tertinggi dapat diketahui bahwa 68% karyawan menyatakan bahwa setuju jika memiliki keterpercayaan kepada business manager PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk, 75% karyawan setuju jika business manager memiliki keahlian sebagai atasan perusahaan, dan 74% karyawan setuju jika business manager memiliki daya tarik sebagai atasan perusahaan.

Hal ini diukur menggunakan variabel kredibilitas menurut Dr. Antar Venus yang menyatakan bahwa memiliki 3 indikator yaitu keterpercayaan, keahlian dan daya tarik. Peneliti menganalisa bagaimana keterpercayaan responden/karyawan kepada business manager PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk, bagaimana keahlian business manager menurut responden/karyawan di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk, dan

bagaimana daya tarik business manager menurut responden/karyawan di PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Tbk.

Menunjukkan bahwa business manager kredibel di mata karyawannya. Business manager yang memiliki sifat kejujuran, sifat ketulusan, memiliki sikap yang adil dan bijak, memiliki sikap dan perilaku terpuji, memiliki kepedulian dan tanggungjawab sosial, memiliki integritas pribadi, objektif, memiliki pengetahuan, memiliki kecerdasan, memiliki pengalaman, memiliki kewenangan tertentu, menguasai skill yang bisa diandalkan, memiliki wawasan yang luas, memiliki daya tarik fisik, memiliki daya tarik psikologis, lebih dihargai, lebih diperhatikan, selalu diterima keberadaannya, memiliki kesamaan kepribadian dengan karyawan dan memiliki kesamaan kelas sosial dengan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi, Prof. Dr. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Budyatna, Muhammad dkk. 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana.
- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Cangara, Hafied. Prof. Dr. H. M.Sc. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Teori Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Iriantara, Yosol. 2013. *Komunikasi Antar Pribadi*. Banten: Universitas Terbuka.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Rakhmat, Jalalludin. 1994.: *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Venus, Antar. Dr. MA. 2018. *Manajemen Kampanye*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.

E-Book :

- Perloff, M. Richard. 2003. *The Dynamics of Persuasion*. Mahwah New Jersey London: Lawrence Erlbaum Associates.

Jurnal :

- Jurnal Penelitian Kredibilitas Sumber, *Analisis Korelasi Kredibilitas Booker (Manager Talent) Terhadap Sikap Klien (Studi Kasus: PT Talenta Citra Management)*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Binus Jakarta Jurusan Ilmu Komunikasi.
- Jurnal Penelitian Kredibilitas, *Kredibilitas Presenter Berita TV Lokal (Studi Deskriptif Kuantitatif Mengenai Kredibilitas Presenter Berita pada TV Lokal JTV Surabaya)*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur Jurusan Ilmu Komunikasi.
- Jurnal Penelitian Kredibilitas, *Pengaruh Kredibilitas Customer Service London Beauty Centre Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta Jurusan Ilmu Komunikasi.
- Jurnal Penelitian Kredibilitas, *Pengaruh Kredibilitas Konselor Terhadap Sikap Remaja Mengenai HIV/AIDS di Kabupaten Sukabumi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Padjajaran Jurusan Ilmu Komunikasi.

Internet :

<https://www.btpn.com/id/tentang-kami/btpn-syariah> (16 Oktober 2018)

www.sepengetahuan.co.id (20 Oktober 2018)

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kinerja> (21 Oktober 2018)

www.academia.ac.id (21 Oktober 2018)

<https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-interpersonal> (15 November 2018)

www.konsistensi.com (10 Desember 2018)

www.kanalinfo.web.id (10 Desember 2018)