

**POLA KOMUNIKASI PEGADAIAN SYARIAH
DALAM ARRUM HAJI
(Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Banda Aceh)**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

**NUR APRIANA
NIM. 160401041**

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
1441 H/ 2020 M**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah
Komunikasi dan Penyiaran Islam Islam**

Oleh

NUR APRIANA

NIM. 160401041

Disetujui Oleh:

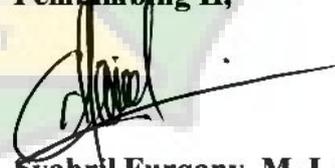
Pembimbing I,



Dr. Jasafat, M.A

NIP. 196312311994021001

Pembimbing II,



Syahril Furgany, M. I. Kom

NIP. 19890428 2019031011

SKRIPSI

**Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
dan Dinyatakan Lulus serta Disahkan sebagai
Tugas Akhir untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam**

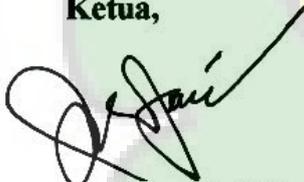
Diajukan Oleh

**NUR APRIANA
NIM. 160401041**

**Pada Hari/Tanggal
Kamis, 20 Agustus 2020M
1 Muharam 1442 H**

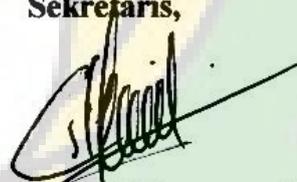
**Di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua,



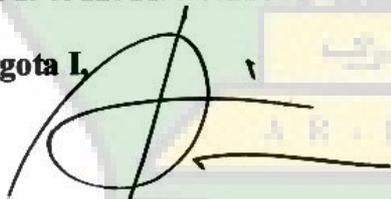
**Dr. Jasafat, MA
NIP. 196312311994021001**

Sekretaris,



**Svahril Furgany, M.L.Kom
NIP. 198904282019031011**

Anggota I,



**Ridwan Muhammad Hasan, Ph.D
NIP. 1971041320050111002**

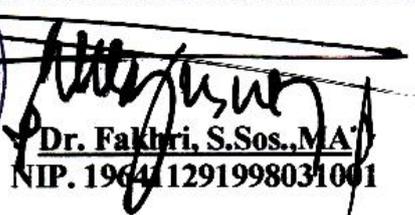
Anggota II,



**Dr. Hendra Svahputra, M.M.
NIP. 19761024 2009011005**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry



**Dr. Fakhri, S.Sos., MA
NIP. 19641291998031001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Nur Apriana

NIM : 160401041

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 12 Agustus 2020
Yang Menyatakan,



METERAI
IMPEL
TGL. 20
D62AHF50300501
5000
RIBU RUPIAH

Nur Apriana

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT, karena dengan Rahmat dan hidayah-Nya proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam kita sanjung sajikan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad *shallallahu alaihi wasallam* yang telah menjadi suri tauladan kepada kita semua, beserta keluarga dan sahabat serta para *tabi tabi'in*, yang telah membawa perubahan bagi seluruh umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Skripsi ini berjudul “*Pola Komunikasi Pegadaian Sayiah Dalam Arrum (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Banda Aceh)*”, ditulis sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Jurusan Komunikasi Dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu dari penulis, namun melalui bantuan dan motivasi yang diberikan oleh banyak pihak, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih yang istimewa kepada:

1. Suryani dan Ayah Jasmadi tercinta yang selalu mendoakan serta memberi motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini, serta untuk adik-adik saya M.Akbar dan Uhiya yang selalu mendampingi saya saat proses pembuatan karya ilmiah ini, serta keluarga besar lainnya yang telah

memberikan do'a dan kasih sayang sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Bapak Drs. Yusri selaku Wakil Dekan I, M. LIS dan Bapak Zainuddin T, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan juga Bapak Dr. Lembong Misbah, M.A selaku Wakil Dekan III.
3. Bapak Dr. Hendra Syahputra, M.I.Kom selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan Ibu Anita, S. Hum selaku Sekretaris Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini.
4. Bapak Dr. Jasafat, MA selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Syahril Furqany M.I.Kom selaku pembimbing kedua yang telah mengarahkan dan memberi saran dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Ibu Anita, S.Ag., M. Hum, Rusnawati,SPd.,M.Si dan Ade Irma, B.H.Sc., M.A sebagai dosen penguji komprehensif.
6. Bapak Dr. Abdul Rani Usman, M.Si selaku Penasehat Akademik yang telah membimbing dan terus mengarahkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
7. Sahabat-sahabat terdekat di komplek perumahan cinta kasih Safriani, Rizqah Qurrataa'yun, Nurizka Sindya dan Teman-teman seperjuangan di Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Riski Triani, Saskia Ramadhani, Khairil Akhyar, Riska Munawarah, Suhelmi, M.Khaliq Nasution, Husna

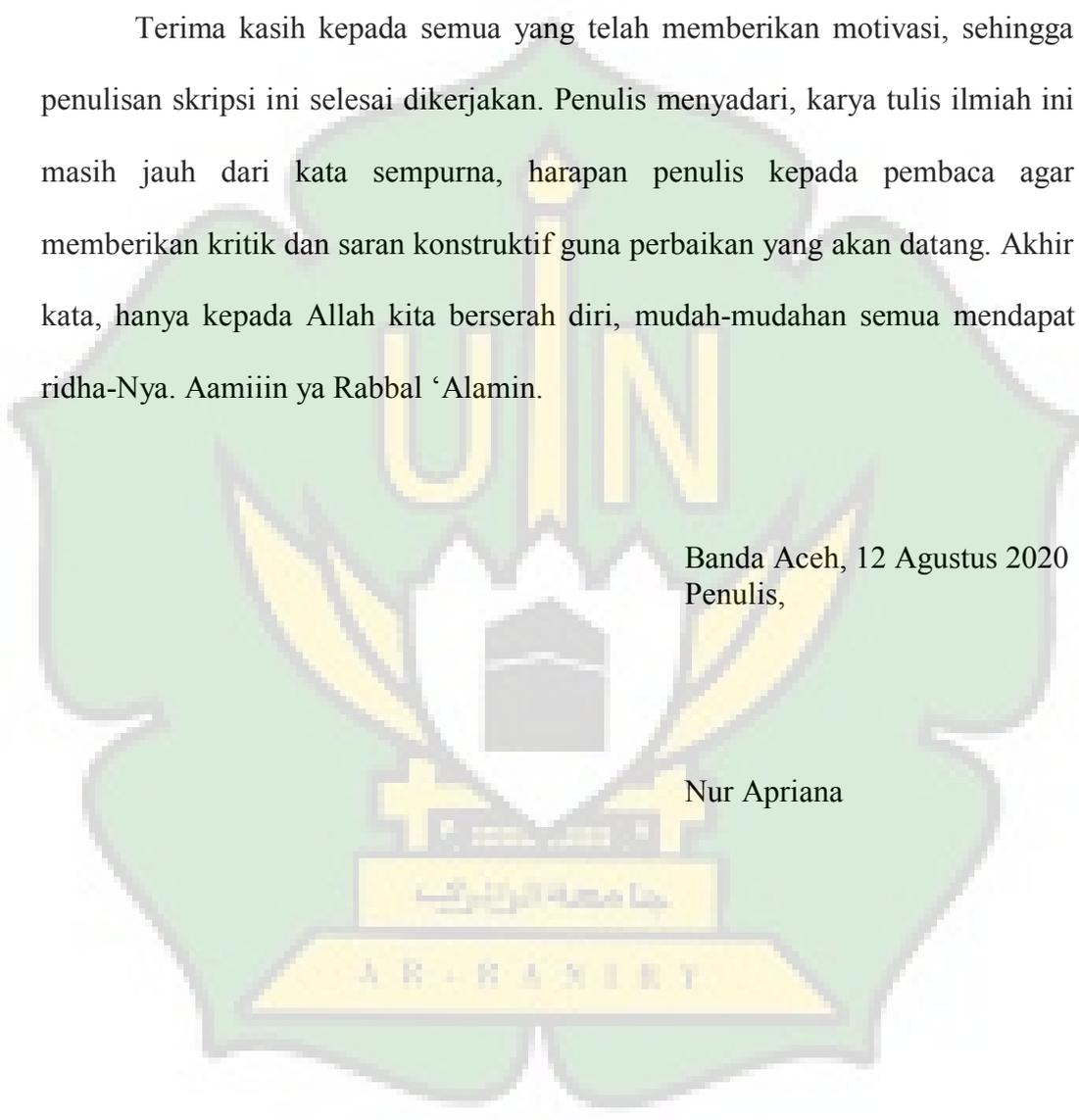
Azizah, Azwan Fanny, M. Zikrullah, dan seluruh teman-teman angkatan 2016 lainnya yang telah menemani selama proses pembuatan skripsi ini.

8. Kepada pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh, yang telah membantu penulis dalam memberikan data yang diperlukan.

Terima kasih kepada semua yang telah memberikan motivasi, sehingga penulisan skripsi ini selesai dikerjakan. Penulis menyadari, karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, harapan penulis kepada pembaca agar memberikan kritik dan saran konstruktif guna perbaikan yang akan datang. Akhir kata, hanya kepada Allah kita berserah diri, mudah-mudahan semua mendapat ridha-Nya. Aamiin ya Rabbal 'Alamin.

Banda Aceh, 12 Agustus 2020
Penulis,

Nur Apriana



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Definisi Operasional.....	5
1. Pola	5
2. Komunikasi.....	5
3. Pegadaian syariah	5
4. Arrum Haji.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Terdahulu.....	7
B. Komunikasi Organisasi	9
1. Definisi komunikasi organisasi	9
2. Pembagian Komunikasi organisasi.....	10
3. Aliran Komunikasi Organisasi	14
4. Karakteristik Organisasi	15
5. Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi	17
6. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	19
C. Pola komunikasi organisasi.....	21
1. Pola Komunikasi	21
2. Pola Komunikasi Organisasi	23
D. Teori-teori komunikasi organisasi.....	27
1. Teori Informasi Organisasi.....	27
2. Teori Hubungan Masyarakat	28
E. Pegadaian Syariah	28

1. Definisi Pegadaian syariah	28
2. Dasar Hukum Pegadaian Syariah	30
3. Rukun, Syarat Gadai dan Berakhirnya Akad Gadai	33
F. Arrum Haji	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian.....	38
C. Objek dan Subjek Penelitian	39
D. Informan Penelitian.....	40
E. Sumber Data.....	42
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	47
1. Profil PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh	47
2. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh	48
3. Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh	49
4. Bentuk-Bentuk Produk Pegadaian Syariah	50
B. Pola Komunikasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh Dalam Arrum Haji	57
C. Teknik Komunikasi Organisasi dalam Produk Arrum Haji.....	60
1. Komunikasi Internal Dalam Organisasi.....	60
a. Komunikasi Vertikal (Antara Atasan Dengan Bawahan)	60
b. Komunikasi Vertikal (Antara Bawahan Dengan Atasan)	63
c. Komunikasi Horizontal	65
2. Komunikasi Eksternal Dalam Organisasi	67
a. Komunikasi Dari Organisasi Kepada Khalayak.....	68
b. Komunikasi Dari Khalayak Kepada Organisasi.....	78
D. Teori Komunikasi Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh	86
1. Teori Informasi Organisasi.....	86

2. Teori Hubungan Masyarakat.....	88
BAB V KESIMPULAN DAN PENUTUP.....	90
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	92



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan (SK) Penunjuk Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Keputusan (SK) Keterangan Melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Revisi Judul Skripsi
- Lampiran 5 : Daftar Wawancara



ABSTRAK

Pola Komunikasi merupakan usaha untuk memberikan pemahaman kepada seseorang. Dalam hal ini PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh belum mampu menerapkan pola komunikasi secara sempurna, Dikarenakan proses pemasaran yang dilakukan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, kemudian masih ada Masyarakat yang menganggap dana talangan tidak boleh digunakan untuk biaya melaksanakan ibadah haji, serta masih belum adanya tim khusus yang mengelola produk Arrum Haji di Aceh. Pola komunikasi menurut Aperiaan Jaya Mendrofa adalah penghubung antara anggota-anggota dalam kelompok organisasi dan sangat mempengaruhi organisasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode Kualitatif deskriptif dengan melibatkan Sembilan orang narasumber dengan teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pola komunikasi internal yang mereka gunakan ialah pola komunikasi bintang dan komunikasi eksternal mereka dilakukan dengan cara literasi pada komunitas-komunitas. Temuan terbaru dalam kajian ini ialah di Aceh belum memiliki kantor pegadaian Syariah wilayah khusus, masih dibawah oleh kantor wilayah Sumatra Utara.

Kata kunci : Pola, komunikasi, Pegadaian Syariah, Arrum Haji.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dengan mudah dipahami.¹ Dengan kata lain pola komunikasi adalah cara yang digunakan oleh komunikator dalam menyampaikan pesan kepada komunikan, namun dalam proses penyampaian pesan masih ada beberapa komunikan yang belum paham makna yang disampaikan oleh komunikator. Maka dari itu perlu pola komunikasi yang baik guna memudahkan komunikan dalam memahami pesan yang ingin disampaikan.

Pola komunikasi yang baik akan memudahkan proses komunikasi yang berlangsung dalam sebuah organisasi atau perusahaan namun, pesan yang disampaikan juga harus sesuai dan benar. Kemudian dalam menjalankan pola komunikasi tentunya akan ada pesan yang digunakan untuk menyeru atau mengajak anggota organisasi dan diluar organisasi agar mau mengikuti pesan-pesan yang disampaikan. Seperti salah satunya Pegadaian syariah Cabang kota Banda Aceh yang mengajak masyarakat untuk naik haji dengan menggunakan produk yang mereka tawarkan. Dalam Al-Qur'an Allah memerintahkan manusia untuk menyeru kepada yang ma'ruf dan mencegah hal yang mungkar seperti yang dijelaskan dalam Surat An- Nahl Ayat 125 :

¹ Merry Maylya, Pola-Pola Komunikasi dalam Komunitas Virtual Pengemudi Transportasi Online. *Jurnal E-Komunikasi*, 2018, Vol 6, hal. 4.

ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ ۗ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ ۚ إِنَّ رَبَّكَ
هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

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.²

Pada ayat diatas Allah sudah memerintahkan kita untuk mengajak sesama umat manusia kepada jalan yang baik dan melarang perbuatan yang mungkar. Dalam hal ini Pegadaian syariah cabang Kota Banda Aceh mengajak masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dengan cara menawarkan produk mereka kepada masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji namun masih terkendala biaya setoran awal dana keberangkatan ibadah haji yang relatif mahal dengan cara nasabah menyiapkan jaminan emas minimal Rp 7.000.000 plus bukti Setoran Awal (SA). Kemudian mengisi formulir permohonan pembiayaan Arrum Haji sekaligus menyelenggarakan akad untuk pinjaman modal sebesar Rp 25.000.000.

Setelah itu calon jamaah yang di dampingin oleh pihak pegadaian syariah mendatangi bank guna membayar biaya keberangkatan haji serta untuk memperoleh Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH) dari bank. Selanjutnya mendatangi kantor kementerian agama (Kemenag) untuk memperoleh nomor porsi haji. Kemudian menyerahkan Setoran Awal Biaya

²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang : Asy-syifa, 1998), hal. 281.

Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH), Surat Pendaftaran Ibadah Haji (SPPH) dan buku tabungan haji ke pegadaian.³

keunggulan dari produk ini ialah masyarakat dapat memperoleh langsung nomor porsi haji, yang mana seperti yang kita ketahui bahwa kuota untuk jamaah haji Asal Indonesia sangat terbatas Kuota untuk jamaah haji asal Indonesia sesuai dengan Keputusan Menteri Agama (KMA) nomor 29 tahun 2019, Menteri agama menetapkan jumlah kuota jamaah haji untuk Indonesia sebanyak 221.000 jamaah, dari jumlah itu, ditetapkan kuota calon jamaah untuk Aceh sejumlah 4.393 jamaah.⁴ namun kelemahan dari produk ini ialah masih adanya unsur riba yang diterapkan yaitu saat nasabah yang tidak membayar angsuran tepat pada waktu yang telah ditetapkan akan mendapat denda sebesar 4% per 30 kali angsuran, yang mana riba dilarang oleh Allah dalam sistem pinjam meminjam.

Bedasarkan uraian diatas, penulis berniat untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang “ Pola komunikasi pegadaian syariah dalam arrum haji (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

1. Pola komunikasi seperti apa yang diterapkan oleh pegadaian syariah Banda Aceh?
2. Bagaimana Teknik komunikasi internal dan eksternal pegadaian syariah dalam produk Arrum haji ?

³ Dikutip dari website resmi, <https://www.pegadaian.co.id/produk/arrum-haji>. diakses pada tanggal 21 november 2019.

⁴ Dikutip dari website resmi <https://aceh.kemenag.go.id/berita/504507/kuota-haji-aceh-2019-ditetapkan-4393-jamaah>. diakses pada tanggal 21 november 2019.

C. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pola komunikasi dalam pegadaian syariah Banda Aceh
2. Untuk mengetahui bagaimana Teknik komunikasi internal dan eksternal yang digunakan dalam produk Arrum haji.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat selama kuliah di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
 - b. Untuk menambah wawasan keilmuan dan pengetahuan tentang bagaimana pola komunikasi pegadaian syariah dalam produk Arrum Haji.
2. Manfaat Praktis
 - a. Untuk menambah wawasan kepada setiap masyarakat tentang pola komunikasi pegadaian syariah yang diterapkan dalam Arrum Haji
 - b. Untuk peneliti lain, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti serta menambah referensi baru untuk melakukan penelitian selanjutnya.

E. Definisi Operasional

1. Pola

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pola adalah sistem atau cara kerja. Yang mana sistem ialah seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan sehingga membentuk totalitas.⁵

2. Komunikasi

Kata atau istilah Komunikasi berasal dari bahasa Inggris *communication*, secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna “berbagi” atau “menjadi milik bersama” yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.⁶

3. Pegadaian syariah

Pegadaian syariah merupakan unit syariah dari perusahaan pegadaian yang merupakan hasil kerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pegadaian syariah menjalankan operasionalnya berdasarkan acuan sistem administrasi modern yang mengutamakan asas rasionalitas, efisiensi dan efektifitas yang kemudian dijalankan sesuai dengan nilai-nilai syariah.⁷

⁵ Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka ,1989), hal 115

⁶ Tutut Handayani, Membangun Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Dalam Proses Belajar Mengajar. *Jurnal Ta'dib* , 2011, Vol. XVI, hal. 275.

⁷ Aulia Nabila Luthfina, Implentasi Fatwa DSN-MUI Pada Produk Arrum Haji DI Pegadaian Syariah Cabang Babakan Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan*, 2019, Vol. 6, hal 2571.

4. Arrum Haji

Arum haji merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh pegadaian syariah Aceh. Dengan menggadaikan emas seberat 15 gram emas atau senilai uang 7 juta rupiah, nasabah mendapatkan pinjaman senilai 25 juta rupiah untuk biaya pendaftaran haji, dalam pelaksanaannya pegadaian syariah bekerja sama dengan beberapa bank syariah, yaitu Bank BNI Syariah, Bank Mega Syariah, dan Bank Panin Syariah.⁸



⁸ Ilham Abdi Prawira, Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah, *Jurnal Az Zarfqa*, 2018, Vol 10. hal. 1

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

Untuk mempermudah peneliti dalam memahami permasalahan yang ada dalam penelitian ini, maka perlu melihat beberapa kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan kajian ini.

Penelitian yang dilakukan Abdilah Kamal, program studi komunikasi dan penyiaran islam , Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, dengan judul “ *Pola Komunikasi organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia*”. Hasil dari penelitian ini ialah komunikasi organisasi mempunyai peranan penting dalam meningkatkan semangat kerja forum komunikasi pemuda Indonesia. Adapun peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja forum komunikasi pemuda Indonesia adalah adanya rasa solidaritas dan kekeluargaan sehingga menghasilkan kenyamanan dalam bekerja. Timbulnya antusiasme dalam berorganisasi sehingga meningkatkan kinerja organisasi, adanya sikap disiplin yang sangat berpengaruh terhadap prestasi organisasi serta timbulnya sikap loyal sehingga antara organisasi dan anggotanya timbul rasa saling memiliki.⁹

Penelitian lain telah dilakukan oleh Wahyuni HR, program studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Alauddin, dengan judul, “ *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun*

⁹ Abdilah Kamal, *Pola Komunikasi organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia*, (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2014)

Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Tangkep”, adapun hasil dari penelitian ini ialah pola dan komunikasi yang digunakan adalah pola rantai yakni pimpinan yang ingin menyampaikan informasi kepada karyawan tidak langsung ke karyawan tetapi melalui kepala departemen, hal ini karena perusahaan PT. Semen Tanosa sudah berstruktur. Factor pendukung dalam membangun kepuasan kerja yaitu adanya komunikasi yang terbuka oleh pimpinan kepada karyawan, fasilitas yang diberikan perusahaan dan gaji yang cukup memuaskan. adapun factor hambatannya adalah *miscommunication* yang biasa terjadi antara pimpinan dan karyawan, hambatan semantiik dan hambatan fisik.¹⁰

Penelitian lain telah dilakukan oleh Rini Nurkhalida, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dengan judul, *Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru*, adapun temuan dari penelitian ini ialah perencanaan Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru dimulai dengan penemuan fakta dilakukan dari wawancara kepada nasabah bersifat pasif dan opini yang berkembang. Perencanaan dilakukan melalui segmentasi, menambah jaringan pegadaian, dan pengembangan produk. Komunikasi

¹⁰ Wahyuni HR, *Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Tangkep*, (Makasar : Universitas Islam Negeri Alauddin, 2014).

dilakukan melalui komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Evaluasi dilakukan setiap akhir bulan untuk mengetahui pencapaian target.¹¹

Penelitian lain telah dilakukan oleh M.Ikhwan Saputra, Program studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dengan judul, “*Analisis Pembiayaan Pada Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Banda Aceh*” , adapun temuan dari penelitian ini ialah produk arrum haji hampir sama dengan dana talangan haji, akan tetapi ada beberapa hal yang membedakannya. Sebelumnya aplikasi dana talangan haji di perbankan syariah memiliki pro dan kontra terkait dengan kesesuaiannya dengan fatwa DSN-MUI. Hasil penelitiannya dapat diketahui bahwa pegadaian syariah cabang kota Banda Aceh dalam mengaplikasikan produk pembiayaan Arrum haji. Telah sesuai dengan syariah dan juga telah mengikuti ketentuan-ketentuan yang diatur dalam fatwa-fatwa DSN-MUI.¹²

B. Komunikasi Organisasi

1. Definisi komunikasi organisasi

Dalam buku onong uchjana istilah organisasi dalam bahasa Indonesia atau *organization* dalam bahasa inggris bersumber pada perkataan latin *organizare* yang berarti *to form as or into a whole consisting of interdependent or coordinated parts* (membentuk sebagai atau menjadi keseluruhan dari bagian-bagian yang saling bergantung atau

¹¹Rini Nurkhalida, *Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru*, (Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2018).

¹² M.Ikhwan Saputra, *Analisis Pembiayaan Pada Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Banda Aceh*, (Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2018).

terkoordinasi). Jadi, secara harfiah organisasi itu berarti paduan dari bagian-bagian yang satu sama lainnya saling bergantung.¹³

Komunikasi organisasi adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang menciptakan, memelihara, dan mengubah organisasi. Pandangan “objektif” atas organisasi menekankan “struktur”, sementara organisasi berdasarkan pandangan “subjektif” menekankan pada “proses”. komunikasi lebih dari pada sekedar alat cara berpikir.¹⁴

2. Pembagian Komunikasi organisasi

a Komunikasi Internal

Dalam buku Onong Uchjana, komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan adalah pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan yang menyebabkan terwujudnya perusahaan atau jawatan tersebut lengkap dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan secara horizontal dan vertical di dalam perusahaan atau jawatan yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen).¹⁵

Organisasi sebagai (*framework*) menunjukkan adanya pembagian tugas antara orang-orang di dalam organisasi itu dan dapat diklasifikasikan sebagai tenaga pimpinan dan tenaga yang di pimpin. Untuk menyelenggarakan dan mengawasi pelaksanaan tujuan yang akan dicapai, manajer atau administrator mengadakan peraturan

¹³ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal 114.

¹⁴ R. Wayne pace, *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2006), hal 33

¹⁵ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek...*, hal 122

sedemikian rupa sehingga ia tidak perlu berkomunikasi langsung dengan seluruh karyawan. Untuk memperoleh kejelasan, komunikasi internal dapat dibagi menjadi dua dimensi dan dua jenis, yaitu :

1. Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal ialah komunikasi dari atas kebawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*). Dalam komunikasi vertical, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan, dan lain-lain kepada bawahannya. Dalam pada itu, bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan, dan sebagainya kepada pimpinan.¹⁶

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi Horizontal adalah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertical yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal sering kali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat sekali menyebar dan menjalar. Dan yang didesas-

¹⁶ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal 124.

desuskan seringkali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka.¹⁷

b Komunikasi Eksternal

Komunikasi Eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen, direktorat, jawatan, dan pada perusahaan-perusahaan besar, disebabkan oleh luasnya ruang lingkup, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*Public Relation Officer*) dari pada oleh pimpinan sendiri. Yang dilakukan sendiri oleh pimpinan hanyalah terbatas hal-hal yang dianggap sangat penting, yang tidak bisa diwakilkan kepada orang lain, umpamanya perundingan (*negotiation*) yang menyangkut kebijakan organisasi. Yang lainnya dilakukan oleh kepala humas yang dalam kegiatan komunikasi eksternal merupakan tangan kanan pimpinan.¹⁸

Komunikasi eksternal terdiri atas dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak dan dari khalayak kepada organisasi.

1. Komunikasi dari Organisasi kepada khalayak

Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan dengan sedemikian rupa sehingga

¹⁷ *Ibid*, Hal 125

¹⁸ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*,... hal 125.

khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya-tidaknya ada hubungan batin. Kegiatan ini sangat penting dalam usaha memecahkan suatu masalah jika terjadi tanpa diduga. Sebagai contoh ialah masalah yang timbul akibat berita yang salah yang dimuat dalam surat kabar. Dengan adanya hubungan yang baik sebagai akibat kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi, masalah yang dijumpai kemungkinan besar tidak akan terlalu sulit diatasi. Bukan tidak mungkin pula sebelum berita itu dimuat, si wartawan terlebih dahulu bertanya mengenai kebenaran kejadian yang akan diberitakan itu. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak dapat melalui berbagai bentuk seperti : Majalah organisasi, Press release, artikel surat kabar atau majalah, pidato radio, pidato televisi, film documenter, brosur, leaflet, poster, konferensi pers.¹⁹

2. Komunikasi dari khalayak kepada organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak itu menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya yang pro dan kontra di kalangan khalayak), maka ini disebut opini public (*public opinion*). Opini publik ini sering sekali merugikan organisasi. Karenanya harus diusahakan agar segera dapat diatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan.

¹⁹ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 129-130

3. Aliran Komunikasi Organisasi

a Komunikasi ke bawah

Komunikasi yang mengalir dari satu tingkat didalam kelompok atau organisasi ke tingkat yang lebih bawah. Pola itu digunakan oleh pimpinan kelompok dan manajer guna menetapkan sasaran, memberikan instruksi pekerjaan, menginformasikan kebijakan dan prosedur ke bawahan, menunjukkan masalah yang memerlukan perhatian, dan mengemukakan umpan balik kinerja tentang kinerja.

b Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas mengalir ke tingkat yang lebih tinggi dalam kelompok atau organisasi. Komunikasi ini digunakan untuk memberikan umpan balik ke atasan, dan menginformasikan kepada mereka mengenai kemajuan ke sasaran dan menyampaikan masalah-masalah yang dihadapi di dalam perusahaan.²⁰

c Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal terjadi di antara anggota kelompok kerja yang sama, di antara anggota kelompok kerja pada tingkat yang sama, di antara manajer pada tingkat yang sama, atau di antara setiap personel yang secara horizontal disebut komunikasi horizontal.

²⁰Krisna Mulawarman, Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Makna*, 2014, Vol. 5, hal. 33

d Komunikasi Lintas Saluran

Kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Mereka melintasi garis fungsional dan berkomunikasi dengan orang-orang yang diawasi dan yang mengawasi tetapi bukan atasan atau bawahan mereka.²¹

4. Karakteristik Organisasi

a. Dinamis

Organisasi sebagai suatu sistem terbuka terus-menerus mengalami perubahan, karena selalu menghadapi tantangan baru dari lingkungannya dan perlu menyesuaikan diri dengan keadaan lingkungan yang selalu berubah tersebut. Sifat dinamis ini pertama sekali disebabkan karena adanya perubahan ekonomi dalam lingkungannya. Semua organisasi memerlukan sumber keuangan untuk melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu kondisi ekonomi mempengaruhi secara tajam pada kehidupan organisasi. Organisasi harus memberikan perhatian kepada tiap-tiap segi ekonomi. Uang yang tersedia, sumber yang digunakan sebagai bahan mentah, biaya pekerja atau karyawan, semuanya memainkan peranan yang penting dalam pengembangan organisasi.²²

²¹Krisna Mulawarman, Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Makna*, 2014, Vol. 5, hal. 34

²²Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hal 29

b. Memerlukan Informasi

Semua organisasi memerlukan informasi untuk hidup. Tanpa informasi organisasi tidak dapat jalan. Dengan adanya informasi bahan mentah dapat diolah menjadi hasil produksi yang dapat dimanfaatkan oleh manusia. Begitu juga sebaliknya dengan tidak adanya informasi suatu organisasi dapat macet atau mati sama sekali.²³

Untuk mendapatkan informasi adalah melalui proses komunikasi. Tanpa komunikasi tidak mungkin kita mendapat informasi. Oleh karena itu komunikasi memegang peranan penting dalam organisasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan ini baik dari dalam organisasi sendiri maupun dari luar organisasi. yang dibutuhkan bagi organisasi.

c. Mempunyai Tujuan

Organisasi adalah merupakan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu setiap organisasi harus mempunyai tujuan sendiri-sendiri. Tentu saja tujuan suatu organisasi dengan organisasi lainnya sangat bervariasi. Misalnya tujuan organisasi pendidikan adalah untuk mendidik anak-anak atau pemuda agar menjadi manusia seutuhnya.

²³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi...*, hal. 30

d. Terstruktur

Organisasi dalam usaha mencapai tujuannya biasanya membuat aturan-aturan, undang-undang dan hierarki hubungan dalam organisasi. Hal ini dinamakan struktur organisasi. Tiap organisasi mempunyai satu struktur. Beberapa dari organisasi mempunyai batas yang tajam dan struktur yang kompleks sedangkan yang lainnya mempunyai batas yang agak longgar dan strukturnya sederhana. Struktur menjadikan organisasi membakukan prosedur kerja dan mengkhususkan tugas yang berhubungan dengan proses produksi. Biasanya suatu organisasi mengembangkan suatu struktur yang membantu organisasi mengontrol dirinya sendiri.²⁴

5. Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi

Komunikasi merupakan unsur pengikat berbagai bagian yang saling bergantung dalam sistem itu. Tanpa komunikasi tidak akan ada kegiatan yang terorganisir. bentuk-bentuk komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:²⁵

a. Komunikasi Tertulis

Komunikasi tertulis merupakan suatu proses dimana pesan yang disampaikan oleh komunikator disandikan dengan simbol-simbol yang dituliskan pada kertas atau tempat lain yang dapat dibaca dan dikirimkan kepada komunikan.

²⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), hal. 31.

²⁵ Oktaviani Margareta Katuk, Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angekica. *Jurnal Acta Diurna*, 2016, Vol. 5, hal. 4.

b. Komunikasi Lisan

Komunikasi lisan adalah proses dimana seorang komunikator berinteraksi secara lisan dengan komunikan untuk mempengaruhi tingkah laku penerima.

c. Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. Menurut teori antropologi, sebelum manusia menggunakan kata-kata, mereka telah menggunakan gerakan-gerakan tubuh, bahasa tubuh sebagai alat berkomunikasi dengan orang lain. Namun, komunikasi nonverbal memiliki pengaruh yang lebih besar dari pada komunikasi verbal. Isyarat-isyarat komunikasi nonverbal sangat penting, terutama dalam kaitannya dengan penyampaian perasaan dan emosi seseorang. Dengan memperhatikan isyarat nonverbal, seseorang dapat mendeteksi kecurangan atau menegaskan kejujuran orang lain. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika ada seseorang yang lebih percaya pada pesan-pesan yang disampaikan melalui isyarat nonverbal dari pada pesan-pesan yang disampaikan melalui isyarat.

d. Komunikasi Antar Pribadi

komunikasi antarpribadi adalah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka Komunikasi ini berlangsung secara dua arah atau timbal balik yang dapat dilakukan tiga bentuk, yakni percakapan, dialog dan wawancara. Dalam suatu

organisasi, komunikasi antarpribadi sering digunakan antar sesama anggota organisasi secara informal baik antar atasan dengan bawahan, maupun dengan sesama anggota.²⁶

6. Fungsi Komunikasi Organisasi

Secara umum fungsi komunikasi organisasi adalah sebagai berikut :

a. Fungsi Informatif

Organisasi merupakan suatu sistem yang memproses informasi tempat seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih baik, lebih banyak dan tepat waktu. Orang-orang dalam tatanan manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu organisasi. Sedangkan karyawan membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan.

b. Fungsi Regulatif

Fungsi yang berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Ada dua hal yang mempunyai pengaruh dalam komunikasi regulative yaitu :

1. Berkaitan dengan orang-orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan.
2. Berkaitan dengan pesan yaitu pesan regulatif berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang

²⁶ Oktaviani Margareta Katuk, Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angekica. *Jurnal Acta Diurna*, 2016, Vol. 5, hal. 5

pekerjaan yang boleh atau tidaknya sesuatu perbuatan yang dilakukan.

c. Fungsi Perpuasif

Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diterapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya dari pada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan dengan cara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar.²⁷

d. Fungsi Integratif.

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran yang dapat digunakan untuk mewujudkan hal-hal tersebut, yaitu saluran formal dan saluran informal.

²⁷ Halimatus Sa'Diyah, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Zeus Copy And Computer, *Jurnal Egaliter*, 2018 Vol. 2, hal. 5-6

C. Pola komunikasi organisasi

1. Pola Komunikasi

Istilah Pola komunikasi biasa disebut juga sebagai model, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk tujuan pendidikan keadaan masyarakat. Pola adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set aturan) yang bisa dipakai untuk menghasilkan suatu bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan untuk terlihat. Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis.²⁸

Dalam komunikasi terdapat empat pola komunikasi diantaranya ialah :

a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu symbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang verbal dan non verbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang sering digunakan karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang non verbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun

²⁸ Nabella Rundengan, Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua di Lingkungan Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik Universitas Sam Batulangi. *Jurnal Acta Diura*, 2013, Vol, 11, hal 5.

merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh antara lain: kepala, bibir, ungan dan sebagainya.²⁹

b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi sekunder secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator yang menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh dari tempatnya, atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

c. Pola Komunikasi Linier

Linier disini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ketitik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (face to face), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yyang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.³⁰

²⁹ Maria Magdalena Somba, "Pola Komunikasi Balai Bahasa Dalam Upaya Menyosialisasikan Bahasa Indonesia Menjadi Bahasa Internasional Kepada Masyarakat (Studi Pada Balai Bahasa Utara)". *Jurnal Acta Diurna*, 2017, Vol, VI, hal. 4.

³⁰ Maria Magdalena Somba, "Pola Komunikasi Balai Bahasa Dalam Upaya Menyosialisasikan Bahasa Indonesia Menjadi Bahasa Internasional Kepada Masyarakat (Studi Pada Balai Bahasa Utara)". *Jurnal Acta Diurna*, (2017), Vol, VI, hal. 5.

d. Pola Komunikasi Sirkular

Sirkular secara harfiah berarti bulat, bundar, atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi. Dalam pola komunikasi seperti ini, poses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan

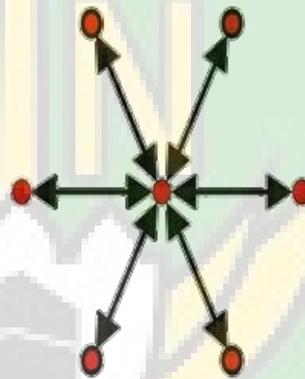
2. Pola Komunikasi Organisasi

Pola komunikasi organisasi merupakan sistem penghubung antara anggota-anggota dalam kelompok organisasi menjadi satu kesatuan yang mampu membentuk pola interaksi sesama anggota dalam organisasi. Dengan jaringan komunikasi dapat diketahui bentuk hubungan atau koneksi orang-orang tertentu, keterbukaan satu kelompok dengan kelompok lainnya dan orang-orang yang memegang peranan utama dalam kelompok. Pertukaran informasi yang terjadi diantara individu-individu tersebut akan membentuk sebuah pola. Pola jaringan komunikasi dapat dikelompokkan berdasarkan situasional dalam mempengaruhi anggota kelompok organisasi untuk saling berkomunikasi. Pola komunikasi organisasi terdiri atas lima pola yaitu³¹ :

³¹ Aperia Jaya Mendrofa, Pola komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam). *Scientia Journal*, (2019), Vol 1. hal 3.

a Pola Roda

Pola komunikasi jenis ini berfokus kepada seorang pemimpin yang berhubungan langsung dengan anggota dalam kelompok organisasi. Seorang pemimpin sebagai komunikator (penyampai pesan), dan anggota kelompok sebagai komunikan yang melakukan umpan balik (feedback) kepada pemimpinnya tanpa adanya interaksi antar anggota, karena hanya berfokus kepada pemimpin (komunikator).



32

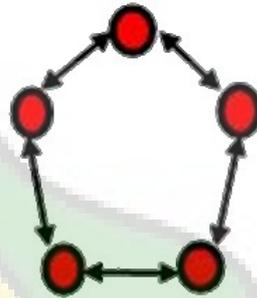
Pola tersebut menggambarkan A merupakan sentralisasi yang menyampaikan informasi terhadap si B, C, D, dan E lalu masing-masing merespon kembali kepada si A.

b Pola Lingkaran

Pola komunikasi antar anggota di dalam kelompok organisasi, dimana setiap anggota dapat berkomunikasi satu sama

³² Maulisa Sudrajat, *Pola Komunikasi Organisasi Di Lembaga Kemanusiaan Nasional Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU)*, Jakarta : Universitas Syarif Hidayatullah, 2014.

lain baik dari kiri maupun kanan, siapa saja dapat mengambil inisiatif memulai berkomunikasi (Sebagai komunikator).



Pola ini menggambarkan si A menyampaikan pesan kepada si B, si B meneruskan kepada si C dan seterusnya hingga kembali kepada si A (komunikator) dan seterusnya kepada setiap anggota.

c Pola Rantai

Pola rantai adalah komunikasi yang dilakukan oleh anggota kelompok organisasi, satu anggota hanya dapat menyampaikan pesan kepada anggota di sebelahnya, kemudian anggota yang menerima pesan akan melanjutkan dengan anggota lainnya lagi dan seterusnya.³³

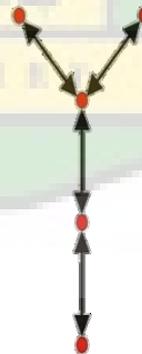


³³Aperian Jaya Mendrofa, Pola komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam)..., hal 3.

Pola komunikasi ini di sampaikan oleh si (A), kemudian berkomunikasi dengan si (B), dan si B melanjutkannya dengan si (C), dan begitu seterusnya kepada si (D), dan (E). setiap anggota dapat menyampaikan pesan atau meneruskannya kepada sesama anggota dalam kelompok organisasi. Dalam pola komunikasi ini, anggota terakhir yang menerima pesan yang disampaikan oleh pemimpin seringkali tidak menerima pesan yang akurat. Sehingga pemimpin tidak dapat mengetahui hal tersebut karena tidak adanya umpan balik.

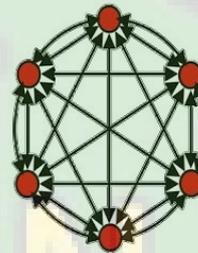
d Pola Y

Pola ini adalah tiga orang anggota dalam kelompok sebuah organisasi dapat melakukan komunikasi antara satu dengan yang lain, tetapi ada dua orang yang hanya dapat melakukan hubungan komunikasi dengan seorang yang ada disampingnya.



e Pola Bintang

Pola bintang ini merupakan jaringan semua saluran sehingga dapat saling melakukan interaksi satu sama lain dengan sesama anggota baik dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan timbal balik ke sesama anggota.³⁴



35

D. Teori-teori komunikasi organisasi

1. Teori Informasi Organisasi

Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada dibawah naungan pemikiran sibernatika. Pemikiran sebermetika memandang struktur organisasi sebagai hasil dari pola-pola interaksi yang terjadi dalam organisasi. Anda dapat menyebutkan suatu struktur organisasi formal yang dapat memaksakan pola interaksi tertentu, tetapi hal yang lebih menarik dari sudut pandang komunikasi adalah banyaknya bentuk dan struktur yang

³⁴ Aperiaan Jaya Mendrofa, Pola komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam). *Scientia Journal*, Vol 1. Hal. 4.

³⁵ Maulisa Sudrajat, *Pola Komuniaksi Organisasi Di Lembaga Kemanusiaan Nasional Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU)*, Jakarta : Universitas Syarif Hidayatullah, 2014.

ditentukan melalui cara-cara anggota organisasi saling interaksi satu sama lainnya.³⁶

2. Teori Hubungan Masyarakat

Manusia sebagai anggota organisasi adalah merupakan inti organisasi sosial. Manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi. Misalnya anggota organisasi yang memutuskan apa peranan yang akan dilakukannya dan bagaimana melakukannya. Tanpa manusia organisasi tidak akan ada. Oleh karena itu factor manusia dalam organisasi haruslah dapat perhatian dan tidak dapat diabaikan. Teori hubungan manusia ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan social dalam kehidupan organisasi.³⁷

E. Pegadaian Syariah

1. Definisi Pegadaian syariah

Pegadaian (*Pawnshop*) adalah salah satu bentuk lembaga keuangan bukan bank yang diperuntukkan bagi masyarakat luas berpenghasilan menengah kebawah yang membutuhkan dana dalam waktu segera. Dana ini digunakan untuk kebutuhan tertentu terutama yang sangat mendesak.³⁸

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT. Pegadaian (Persero). Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang

³⁶ Morissan, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 398.

³⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi...*, hal 39

³⁸ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta : KENCANA, 2015), hal 171

Pegadaian Syariah (CPS) atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS). ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dengan gadai konvensional. Berangkat dari bentuk badan hukum pegadaian yang berupa perseroan terbatas, jika ditelisik dari aspek hukum kelembagaan mengenai hal ini dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Pembentukan Badan Hukum berupa PT bagi lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah memiliki dasar pembenaran, misalnya adanya ketentuan yang memberikan eksistensi Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk menjalankan fungsi pengawasan atas kegiatan perusahaan kaitannya dengan pelaksanaan prinsip syariah. Pengaturan mengenai DPS ini dalam UU No. 40 Tahun 2007 terdapat dalam Pasal 109.³⁹

Pegadaian syariah merupakan suatu lembaga yang relatif baru di Indonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselenggarakan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain perum pegadaian. Pegadaian syariah pertama kali lahir di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama,

³⁹ Ilham Abdi Prawira, Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah, *Jurnal Az Zarfah*, 2018, Vol. 10, hal. 10.

empat Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.⁴⁰

2. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Gadai hukum nya Mubah bedasarkan dalil dari Al-Qur'an, hadis dan ijma. Landasan hukum Rahn bedasarkan dalil Al-Qur'an, Hadis dan Ijma :

- a Dalil Al-Qur'an tentang *Rahn*, firman Allah dalam QS. Al-Baqarah ayat 283 :

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ

Artinya : “ jika kamu dalam perjalanan dan tidak mendapatkan seorang penulis, hendaklah ada barang jaminan yang di pegang.”⁴¹

- b Hadist tentang *Rahn* diantaranya adalah hadist Nabi Riwayat Al-Bukhari dan Muslim yang bersumber dari Aisyah r.a :

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى

أَجَلٍ وَرَهْنَهُ بَرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya : “Sesungguhnya Nabi Shalallahu alaihi wassalam membeli dari seorang yahudi bahan makanan dengan cara hutang

⁴⁰Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta : KENCANA, 2015), hal 189.

⁴¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Semarang : Asy-syifa, 1998), hal 49

dan menggadaikan baju besinya.” (HR Al-Buqari no 2513 dan Muslim no. 1603.)

c Ijma tentang *Rahn*

Para ulama telah sepakat bahwa telah disyariatkannya gadai ini karena telah di praktikkan sejak zaman Nabi Muhammad SAW sampai dengan sekarang, dan tidak ada seorang pun yang menentangnya.

d Aturan Hukum Gadai Syariah di Indonesia

Dalam konteks hukum, di Indonesia telah ditemukan produk hukum yang berkaitan dengan rahn ini, baik dalam bentuk peraturan perundang-undangan maupun dalam bentuk fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Undang-undang pertama yang menyebutkan istilah ijarah adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan.⁴²

Dalam Undang-Undang ini, rahn disebut dengan istilah agunan yang berarti jaminan tambahan yang diserahkan nasabah debitur kepada bank dalam rangka pemberian fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah. Ketentuan ini diperkuat lagi dalam Pasal 1 ayat 26 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang menyebutkan bahwa rahn (agunan) adalah jaminan tambahan, baik berupa benda bergerak maupun benda tidak bergerak

⁴² Ilham Abdi Prawira, Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah, *Jurnal Az Zarqa*, 2018, Vol. 10, Hal.6

yang diserahkan oleh pemilik agunan kepada bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), guna menjamin pelunasan kewajiban Nasabah Penerima Fasilitas.⁴³

e Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn

Adapun fatwa dewan syariah nasional yang menjadi landasan hukum untuk rahn adalah Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor: 25/DSN-MUI/III/2002 tentang Rahn. Fatwa tersebut memutuskan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk rahn dibolehkan dengan ketentuan sebagai berikut:⁴⁴

1. Murtahin (penerima barang) mempunyai hak untuk menahan marhun (barang) Sampai semua utang rahin (yang menyerahkan barang) dilunasi.
2. Marhun dan manfaatnya tetap menjadi milik rahin. Pada prinsipnya marhun tidak boleh dimanfaatkan oleh murtahin kecuali seizin rahin, dengan tidak mengurangi nilai marhun, dan pemanfaatannya itu sekedar pengganti biaya pemeliharaan dan perawatan.
3. Pemeliharaan dan penyimpanan marhun pada dasarnya menjadi kewajiban rahin, namun dapat juga dilakukan oleh murtahin,

⁴³ Ilham Abdi Prawira, *Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah...*, hal 7

⁴⁴ Afif Effendi, *Gadai Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Tentang Layanan Syariah Rahn Pada PT Pegadaian Persero)*, *Jurnal Wahana Akademika*, 2013, Vol 15, hal 32.

sedangkan biaya dan pemeliharaan penyimpanan tetap menjadi kewajiban rahin.

4. Besar biaya pemeliharaan dan penyimpanan marhun tidak boleh ditentukan berdasarkan jumlah pinjaman.

5. Penjualan marhun :

- a) Apabila jatuh tempo, murtahin harus memperingatkan rahin untuk segera melunasi utangnya.
- b) Apabila rahin tetap tidak dapat melunasi utangnya, maka marhun dijual paksa/ dieksekusi melalui lelang sesuai syariah.
- c) Hasil penjualan marhun digunakan untuk melunasi utang. biaya pemeliharaan dan penyimpanan yang belum dibayar serta biaya penjualan.
- d) Sisa dari hasil penjualan menjadi milik rahin dan kekurangannya menjadi kewajiban rahin.⁴⁵

3. Rukun, Syarat Gadai dan Berakhirnya Akad Gadai

Pada dasarnya hukum Islam dalam hal transaksi baik dalam bentuk jual beli, sewa menyewa, gadai maupun sejenisnya juga harus memiliki rukun dan syarat sah termasuk dalam transaksi gadai. Demikian juga hak dan kewajiban bagi pihak-pihak yang melakukan transaksi gadai.⁴⁶

⁴⁵ Afif Effendi, *Gadai Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Tentang Layanan Syariah Rahn Pada PT Pegadaian Persero)*..., vol 15 hal 32

⁴⁶ Randi Saputra, *Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan, Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 2, hal 223

a Rukun Gadai

Menurut jumhur ulama rukun gadai ada 4 (empat):

1. Shigat (lafal ljab dan qabul).
2. Orang yang berakad (Akid) yaitu : Rahin (orang yang memiliki barang) dan Murtahin (orang yang mengambil gadai)
3. Marhun (harta yang dijadikan Jaminan)
4. Marhun bih (utang).

b Syarat Gadai

Berikut syarat dalam melakukan transaksi gadai:

1. Orang yang berakad cakap hukum
2. Isi akad tidak mengandung akad batil
3. Marhun Bih (Pinjaman). Pinjaman merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada murtahin dan bisa dilunasi dengan barang yang dirahnkan tersebut serta pinjaman itu jelas dan tertentu
4. Marhun (barang yang dirahnkan). Marhun bisa dijual dan nilainya seimbang dengan pinjaman, memiliki nilai, jelas ukurannya, milik sah penuh dari rahin, tidak terkait dengan hak orang lain, dan bisa diserahkan baik materi maupun manfaatnya.

5. Jumlah utang tidak melebihi dari nilai jaminan.
6. Rahin dibebani jasa manajemen atas barang berupa biaya asuransi, biaya penyimpanan, biaya keamanan, dan biaya pengelolaan serta administrasi.⁴⁷

c Berakhirnya Akad Gadai

Akad gadai akan berakhir apabila:

1. Barang gadai telah diserahkan kembali pada pemiliknya
2. Rahin telah membayar hutangnya
3. Pembebasan utang dengan cara apapun, walaupun dengan pemindahan oleh murtahin
4. Pembatalan oleh murtahin walaupun tidak ada persetujuan dari pihak lain
5. Rusaknya barang rahin bukan oleh tindakan atau pengguna murtahin
6. Pemanfaatan barang rahn dengan penyewaan, hibah atau shadaqah baik dari pihak rahin maupun murtahin.⁴⁸

F. Arrum Haji

Arrum haji merupakan salah satu produk dari pegadaian syariah yang mulai diperkenalkan pada tahun 2016, Produk Arrum Haji merupakan solusi bagi umat muslim yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci namun tidak memiliki dana yang cukup untuk mendaftar haji. Maka dari itu Pegadaian Syariah meluncurkan produk ini agar dapat meringankan beban

⁴⁷Randi Saputra, Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan..., hal 23

⁴⁸Randi Saputra, Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2013, Vol. 2, hal 223-224

para umat muslim yang berkeinginan menunaikan ibadah haji dengan cara menggadaikan sejumlah logam mulia maupun emas perhiasan yang kemudian langsung mendapatkan porsi haji.⁴⁹ Haji asal maknanya adalah “ menyengaja sesuatu”. Haji yang dimaksud disini menurut syara’ ialah sengaja mengunjungi ka’bah (Rumah suci) untuk melakukan beberapa amal ibadah, dengan syarat-syarat yang tertentu.⁵⁰

Al-qur’an menjelaskan bahwa haji diwajibkan atas orang yang kuasa, satu kali dalam seumur hidup, perintah ini disebutkan dalam surat Ali- Imran ayat 97, Allah berfirman :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا

yang artinya: mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah,yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah.⁵¹

Untuk menjadi nasabah pada arrum haji, calon nasabah harus menyiapkan jaminan emas minimal Rp 7.000.000 plus bukti Setoran Awal (SA). Selanjutnya nasabah mengisi formulir permohonan pembiayaan Arrum Haji sekaligus menyelenggarakan akad untuk pinjaman modal sebesar Rp 25.000.000. setelah itu calon jamaah yang di dampingin oleh pihak pegadaian syariah mendatangi bank guna membayar biaya keberangkatan haji serta untuk memperoleh Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH) dari bank. Selanjutnya mendatangi kantor kementerian agama

⁴⁹ Oktavia Fajrin, Strategi Pemasaran Pembiayaan Arrum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Cirebon Bisnis Center, *Tawazun : Jurnal Of Sharia Economic Law*, 2019, Vol 2, hal. 164.

⁵⁰ H. Sulaiman rasjid. *Fiqh Islam*. (Bandung : Sinar Baru Algensindo, 2011), hal. 247

⁵¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Semarang : Asy-syifa, 1998), hal.62.

(kemenag) untuk memperoleh nomor porsi haji. Kemudian menyerahkan Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH), Surat Pendaftaran Ibadah Haji (SPPH) dan buku tabungan haji ke pegadaian. Keunggulan dari produk ini ialah nasabah memperoleh tabungan haji langsung dan dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji, kemudian emas dan dokumen haji aman tersimpan dipegadaian., serta jaminan emas bisa digunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas.⁵²



⁵² Dikutip dari website resmi, <https://www.pegadaian.co.id/produk/arrum-haji>. diakses pada tanggal 12 januari 2020.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Sedangkan metodologi penelitian adalah suatu pengkajian dalam mempelajari peraturan-peraturan yang terdapat dalam penelitian, yaitu bagaimana cara seseorang untuk melakukan penelitian⁵³

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan situasi, proses atau gejala-gejala tertentu yang diamati. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan situasi serta fenomena realitas social yang ada dalam masyarakat yang menjadi penelitian dan berupaya menarik realita itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi dan fenomena tertentu.⁵⁴

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di lakukan pada Pegadaian Syariah Cabang kota Banda Aceh yang berada di Jl. Imam Bonjol No. 14, kampung Baru, kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh, Aceh.

⁵³ Husaini Usman, *Metode Penelitian social*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2009), Hal. 41.

⁵⁴ Burhan Bungin, *Penelitian kualitatif : Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2007), Hal. 68

C. Objek dan Subjek Penelitian

a Objek Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah yang ada, peneliti akan terlebih dahulu menentukan Objek penelitian dan subjek penelitian dalam kajian ini. Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif, *valid*, dan *reliable* tentang suatu hal (Variabel tertentu).⁵⁵ Adapun yang menjadi objek penelitian ini ialah bagaimana Pola Komunikasi yang digunakan oleh pegadaian syariah dalam program Arrum Haji.

b Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah suatu dimana objek penelitian tersebut melekat atau menjadi sumber dari objek penelitian.⁵⁶ Dimana subjek penelitian adalah sumber informasi yang kita butuhkan. Subjek pada penelitian ini ialah pertama, Pimpinan cabang pegadaian syariah Aceh, untuk menjelaskan profil perusahaan dan riwayat perjalanan perusahaan. Kedua, staff khusus yang menangani produk arum haji, untuk menjelaskan bagaimana pola komunikasi yang mereka gunakan dalam program Arrum Haji.

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2012), Hal.13

⁵⁶ Indra Jaya , *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Prenada Media,2019), Hal. 17.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.⁵⁷ Pada penelitian ini yang menjadi informan adalah staff khusus yang menangani produk arum haji dan salah seorang nasabah dari salah satu kelompok yang telah mengikuti produk arum haji.

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling Technique*, *purposive sampling Technique* adalah cara penentuan sejumlah informan sebelum penelitian dilaksanakan dengan menyebut secara jelas siapa yang dijadikan informan serta informasi apa yang diinginkan dari masing-masing informan.⁵⁸ Kriteria Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Orang yang bersangkutan memiliki pengalaman pribadi sesuai dengan permasalahan yang diteliti
- b. Usia orang yang bersangkutan telah dewasa
- c. Orang yang bersangkutan sehat jasmani dan rohani
- d. Orang tersebut bersifat netral, tidak mempunyai kepentingan pribadi untuk menjelekkkan orang lain

⁵⁷ Burhan bungin , *Penelitian kualitatif : Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* , (Jakarta : Kencana, 2007), Hal 111.

⁵⁸ *Ibid* Hal 135

- e. Orang yang bersangkutan memiliki pengetahuan yang luas mengenai permasalahan yang diteliti, dan lain-lain.⁵⁹

Tabel : Nama-Nama Informan Penelitian

NO	INFORMAN	KETERANGAN
1.	Moh Ali Rosid	Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Aceh
2.	Maulida	Penaksir Cabang Arrum Haji
3.	Nazaruddin	Petugas Marketing Arrum Haji
4.	Zahri	Nasabah Arrum Haji
5	Sakdiah	Nasabah Arrum Haji
6	Maulina Sartika	Nasabah yang menabung pada bank (Respon negatif)
7	Azizah	Nasabah yang menabung pada bank (Respon negatif)
8	Nur Hayati	Nasabah yang menabung di rumah (Respon netral)
9	Nur Aini Takari	Nasabah yang menabung di rumah (Respon netral)

⁵⁹ Suardi Endaswara. *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. (Yogyakarta: PT. Agromedia Pustaka, 2016), Hal.119.

E. Sumber Data

Adapun sumber data ini terdiri dari data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian.⁶⁰ Adapun yang primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah hasil dari wawancara dengan informan, hasil observasi lapangan serta hasil dokumentasi berupa foto yang didapatkan dari hasil penelitian.

2. Data Sekunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data ini bisa berupa buku, jurnal, skripsi, jurnal ilmiah atau artikel yang terkait dengan penelitian yang sedang kita lakukan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dari penelitian ini, maka menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara atau interview adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang

⁶⁰Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian kualitatif. Edisi kedua* (Jakarta : Kencana, 2005), Hal. 132

diwawancara. Dengan atau tanpa menggunakan pedomean (*guide*) wawancara. Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara (yang terakhir ini tidak mesti harus ada).⁶¹

Adapun yang menjadi responden yang akan diwawancarai terdiri dari Sembilan orang, yaitu pimpinan cabang pegadaian syariah Aceh, staff khusus yang menangani produk arum haji sebanyak dua orang, dua orang anggota kelompok yang telah diperkenalkan produk arum haji oleh pegadaian syariah dan sudah mendaftar menjadi nasabah dari pegadaian syariah dalam produk Arum Haji, dua orang yang menabung pada bank lain sebagai narasumber dengan respon negatif terhadap produk Arrum haji, dan dua orang yang menabung dirumah sebagai responden yang bersifat netral yaitu tidak memilih antara menabung di bank dan mengikuti produk Arrum Haji.

2. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang bersumber dari dokumen arsip. kegiatan ini selain untuk mencatat semua arsip dan dokumen juga dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang lengkap tentang kondisi dokumen dan arsip tersebut. Teknik pemanfaatan dokumen sebagai sumber data peneliti sering dikenal dengan analisis

⁶¹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian kualitatif. Edisi kedua* (Jakarta : Kencana, 2005), Hal. 136

konten.⁶² Dokumen yang digunakan dalam kajian ini ialah data tentang profil perusahaan dan riwayat perjalanan perusahaan serta data nasabah yang telah mengikuti program arum haji.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Karena itu observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.⁶³ Dalam kegiatan ini penulis melakukan observasi secara langsung terkait bagaimana Pegadaian syariah memperkenalkan program Arrum haji, kepada masyarakat, guna menumbuhkan keinginan kelompok tersebut untuk berhaji.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dimulai dari adanya data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dari lapangan. Data tersebut tersebut terkumpul mulai dari observasi, wawancara, maupun dokumen-dokumen. Kemudian data tersebut diklarifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu. pengklasifikasian atau pengkatagorian ini harus mempertimbangkan kesahihan (kevalidan), dengan memperhatikan subjek penelitian, memilih mana yang penting dan mana yang

⁶² Rifai. *Penelitian Tindakan Kelas Dalam PAK : Classroom Action Research in Cristian Class*. (Jakarta: BornWin's Publishing, 2016), Hal. 249.

⁶³ Burhan bungin , *Penelitian kualitatif : Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publikasi dan Ilmu Sosial Lainnya* , (Jakarta : Kencana, 2007), hal. 118.

akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁶⁴ Teknik analisis data yang digunakan selama dilapangan berdasarkan model *Miles* dan *Huberman*, langkah-langkah dalam analisis data adalah sebagai berikut⁶⁵:

1. Reduksi Data, ialah proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan lapangan. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Dalam hal ini, mereduksi artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari pola dan temanya. Dengan demikian data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data, merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat dalam bentuk matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang mudah dipahami.
3. Penarikan kesimpulan, merupakan kegiatan terakhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai kepada kesimpulan dan melakukan verifikasi baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh

⁶⁴ Rahmat kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta : Kencana, 2009), hal 194.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : CV Alfabeta, 2005), hal, 92.

subjek tempat penelitian itu dilaksanakan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan yang kredibilitas.⁶⁶



⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung : CV Alfabeta, 2005), Hal, 92-95.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Profil PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit organisasi di bawah binaan Divisi Usaha Lain PT. Pegadaian (Persero). Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS) atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS). ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengelolaannya dengan gadai konvensional.⁶⁷

Pegadaian syariah merupakan suatu lembaga yang relatif baru diindonesia. Konsep operasi pegadaian syariah mengacu pada sistem administrasi modern, yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselenggarakan dengan nilai islam. Fungsi operasi pegadaian syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi usaha lain perum pegadaian. Pegadaian syariah pertama kali lahir di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika di bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta di tahun yang sama hingga September 2003. Masih di tahun yang sama,

⁶⁷ Ilham Abdi Prawira, Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah, *Jurnal Az Zarqa'*, Vol. 10, hal. 10.

empat Kantor Cabang Pegadaian di Aceh dikonversi menjadi Pegadaian Syariah.⁶⁸

Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh Merupakan turunan dari kantor pegadaian wilayah Sumatra utara yang membawahi seluruh cabang yang ada di Sumatra utara dan Nangroe Aceh Darussalam.⁶⁹ Selanjutnya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Aceh, Pegadaian syariah membuka UPS (Unit Pegadaian Syariah) sebagai salah satu cara guna mempermudah masyarakat memperoleh layanan gadai berbasis syariah.

Saat ini sudah ada 8 (delapan) UPS (Unit Pegadaian Syariah) yang berada didalam pengawasan Kantor Cabang Banda Aceh yaitu, UPS sabang, UPS Punge, UPS Lamlagang, UPS Simpang Surabaya, UPS Syiah Kuala , UPS Kampung Mulia, UPS Simpang Mesra, dan UPS Ulee Kareng.

2. Visi dan Misi PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh

a Visi

Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan Sebagai Agen Inklusi Keuangan Pilihan Utama Masyarakat.

b Misi Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh

⁶⁸ Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, (Jakarta : KENCANA, 2015), hal 189.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan bapak Moh Ali Rosid, (Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Aceh), pada tanggal 16 April 2020, di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

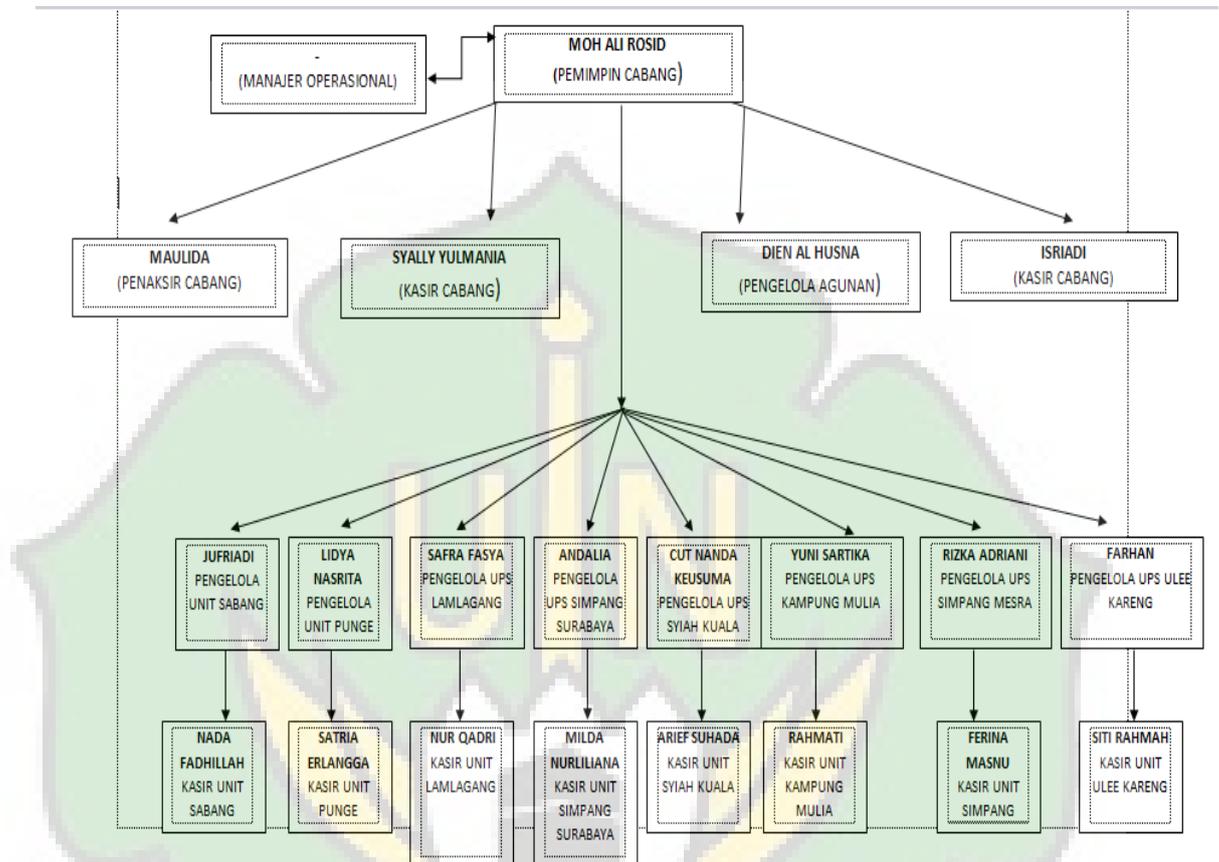
1. Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
2. Membangun bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
3. Memberikan *service excellence* dengan focus nasabah melalui :
 - Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 - Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 - Praktek manajemen risiko yang kokoh.
 - SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.⁷⁰

3. Struktur Organisasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh

Struktur organisasi berfungsi untuk memberikan batasan-batasan dan tanggung jawab yang dibebankan pada seseorang untuk menjalankan tugasnya dalam sebuah perusahaan atau lembaga pemerintahan. Adapun struktur organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh, adalah sebagai berikut:

⁷⁰ Data yang diberikan oleh Maulida, (Penaksir Cabang Pegadaian Syariah), Pada 17 Maret 2020.

STRUKTUR ORGANISASI
PT.PEGADAIAN (Persero) CABANG SYARIAH BANDA ACEH



Gambar 01 : Struktur Organisasi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh⁷¹

4. Bentuk-Bentuk Produk Pegadaian Syariah

Bedasarkan hasil wawancara dengan Ibu Maulida, Pegadaian Syariah Kota Banda Aceh menawarkan beberapa produk yaitu :

⁷¹ Data yang diberikan oleh Maulida, (Penakir Cabang Pegadaian Syariah), Pada 17 Maret 2020.

a. Arrum Haji

ARRUM Haji merupakan produk dari Pegadaian Syariah yang memungkinkan Anda untuk bisa mendapatkan porsi haji dengan jaminan emas. Segera memanfaatkan aset emas Anda untuk ke Tanah Suci. Keunggulan dari produk Arrum Haji ini adalah :

- Memperoleh tabungan haji yang langsung dapat digunakan untuk memperoleh nomor porsi haji
- Biaya pemeliharaan barang jaminan terjangkau
- Kepastian Nomor Porsi.
- Jaminan emas dapat dipergunakan untuk pelunasan biaya haji pada saat lunas
- Emas dan Dokumen haji aman tersimpan di Pegadaian.

b. Arrum Umroh

Arrum Umroh adalah produk penyaluran pinjaman untuk perjalanan ibadah umroh dengan jaminan barang berharga, menggunakan pola angsuran berlandaskan prinsip-prinsip syariat islam. Keunggulan dari produk Arrum Umroh ini adalah sebagai berikut :

- Nasabah dijadwalkan berangkat umroh 45 hari sejak dilakukan akad
- Marhun bih (uang pinjaman) dari emas yang dijamin minimal Rp. 1 juta hingga harga paket umroh

- Jangka waktu pinjaman Arrum Umroh ditetapkan selama 12, 18, 24, dan 36 bulan.

c. Arrum BPKP

Pembiayaan ARRUM (Ar Rahn Untuk Usaha Mikro) pada Pegadaian Syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari. Maksimalkan daya guna kendaraan anda.

Keunggulan dari produk Arrum BPKP ini ialah :

- Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai fatwa DSN – MUI
- Prosedur pelayanan sederhana, cepat dan mudah
- Pilihan jangka waktu pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan.
- Pembiayaan berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan
- Pegadaian hanya menyimpan BPKB, kendaraan dapat digunakan nasabah
- Pegadaian memberikan tarif menarik dan kompetitif
- Marhun Bih (uang pinjaman) mulai dari Rp. 1 juta - 400 juta

d. Multi Pembayaran Online (MPO)

Multi Pembayaran Online (MPO) melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/ pulsa ponsel, air minum,

pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank. Keunggulan dari produk Multi Pembayaran Online (MPO) adalah :

- Pembayaran secara real time, sehingga memberi kepastian dan kenyamanan bertransaksi.
- Prosedur mudah dan dilakukan dalam satu loket layanan.
- Biaya kompetitif.
- Dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Pegadaian Digital.
- Pembayaran dapat dilakukan untuk lebih dari satu tagihan.

e. Konsinyasi Emas

Konsinyasi Emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada Nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif. Keunggulan dari produk Konsinyasi Emas adalah:

- Dikelola oleh PT Pegadaian (Persero) yang merupakan BUMN terpercaya.
- Menghasilkan keuntungan yang kompetitif dengan investasi lainnya.

- Emas Anda terproteksi 100%
- Transparan dalam pengelolaan.

f. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Keunggulan dari produk Tabungan Emas adalah:

- Tersedia diseluruh outlet Pegadaian dan melalui Pegadaian Digital Service, Agen Pegadaian dan Marketplace.
- Biaya administrasi dan pengelolaan ringan.
- Nasabah dapat melakukan transfer ke rekening Tabungan Emas mulai dari 0,1 gram.
- Order cetak emas dapat dilakukan mulai dari kepingan 1 gram.
- Dijamin karatase 24 karat.
- Dikelola secara profesional dan transparan.
- Harga jual dan buyback yang kompetitif.
- Nasabah dapat melakukan buyback mulai dari 1 gram.
- Nasabah dapat melakukan pembelian Tabungan Emas (Top Up) mulai dari 0,01 gram.

g. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi. Keunggulan dari produk Mulia adalah :

- Emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arisan.
- Sebagai aset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak.
- Jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan s.d. 36 bulan.
- Proses mudah dengan layanan profesional.
- Tersedia pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5 gram s.d. 1 kilogram.
- Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio aset.
- Uang muka mulai dari 10% s.d. 90% dari nilai logam mulia.

h. Amanah

Pembiayaan Amanah dari Pegadaian Syariah adalah pembiayaanberprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun

pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Keunggulan dari produk amanah ini ialah sebagai berikut :

- Uang muka terjangkau.
- Biaya administrasi murah dan angsuran tetap.
- Jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan.
- Transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menenteramkan.
- Prosedur pengajuan cepat dan mudah
- Layanan Amanah tersedia di seluruh outlet Pegadaian di seluruh Indonesia.

i. Rahn

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari Pegadaian Syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor. Keunggulan dari produk Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) ini ialah sebagai berikut :

- Pelayanan Rahn tersedia di lebih dari 600 outlet Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia
- Prosedur pengajuannya sangat mudah.
- Prosedur pinjaman sangat cepat, hanya butuh 15 menit.

- Pinjaman (Marhun Bih) mulai dari 50 ribu sampai dengan 1 Milyar keatas
- Pinjaman berjangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang berkali-kali.⁷²

B. Pola Komunikasi PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh Dalam Arrum Haji

Dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh anggota karyawan dapat berkomunikasi dengan anggota lainnya tanpa harus melalui perantara orang lain terlebih dahulu, begitu pula jika ada hal yang ingin disampaikan kepada pimpinan cabang, anggota karyawan dapat berkomunikasi secara langsung apa yang ingin disampaikan tanpa harus melalui pihak ketiga atau orang lain sebagai media perantara komunikasi. Namun untuk persoalan administrasi dalam produk Arrum haji dan administrasi lainnya tetap harus mengikuti semua prosedur yang telah ditetapkan, seperti yang disampaikan oleh ibu maulida.

“Kalau untuk komunikasi kepada pimpinan cabang, biasanya tidak perlu perantara orang lain. Begitupun sesama anggota tim semua bisa disampaikan secara langsung kepada orang yang ingin dituju. Namun, untuk hal Administrasi baik Arrum Haji atau hal lainnya tetap harus mengikuti prosedur dari kantor.”⁷³

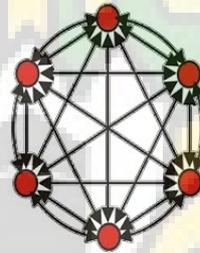
Komunikasi yang dilakukan pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh jika dilihat dari kelima pola komunikasi yang ada maka,

⁷² Data yang diberikan oleh Maulida, (Penaksir Cabang Pegadaian Syariah), Pada 17 Maret 2020.

⁷³ Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Komunikasi yang mereka lakukan lebih condong pada Pola Komunikasi Bintang yang mana pola komunikasi bintang ialah pola jaringan semua saluran sehingga dapat saling melakukan interaksi satu sama lain dengan sesama anggota dalam menyampaikan informasi dan dapat melakukan hubungan timbal balik ke sesama anggota.⁷⁴

Pola komunikasi PT Pegadaian Cabang Syariah Banda Aceh setiap anggota karyawan dapat melakukan interaksi antara sesama anggota karyawan secara langsung tanpa harus melalui orang lain terlebih dahulu, begitupun jika ingin melapor kepada pimpinan cabang tidak perlu melalui pihak lain untuk melapor atau memberikan masukan



75

Pola komunikasi bintang ialah jenis komunikasi yang dapat dilakukan secara timbal balik yaitu komunikasi yang dilakukan secara langsung kepada komunikan yang dituju dan dapat memperoleh tanggapan atau feedback secara bersamaan saat komunikasi berlangsung. Di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh hubungan timbal balik mereka lakukan dengan

⁷⁴ Aperia Jaya Mendrofa, Pola komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam). *Scientia Journal*, Vol 1. Hal. 4.

⁷⁵ Maulisa Sudrajat, *Pola Komunikasi Organisasi Di Lembaga Kemanusiaan Nasional Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU)*, Jakarta : Universitas Syarif Hidayatullah, 2014.

cara mengadakan pertemuan setiap paginya sebelum melakukan aktivitas dibidang masing-masing.

Pertemuan ini dimaksudkan untuk memberikan peluang bagi semua karyawan agar bisa menyampaikan pesan atau saran-saran terkait pekerjaan sekaligus evaluasi untuk kegiatan yang telah mereka laksanakan.

“Setiap paginya kami ada briefing sebelum kerja biasanya kami berdoa bersama dan jika ada yang ingin di sampaikan terkait pekerjaan bisa di sampaikan saat briefing, ini biasanya khusus anggota cabang. dan setiap satu bulan sekali ada yang namanya shareing and learning yang di hadiri oleh setiap unit kerja maksud dari shareing and learning ini ialah membahas pencapaian setiap bulannya dan masalah-masalah yang ada. Semuanya dibagi misalnya bulan ini membahas tentang produk Arrum haji dan bulan berikutnya membahas produk-produk lain yang ada di pegadaian.”⁷⁶

Pernyataan ibu maulida tersebut menunjukkan bahwa PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh menerapkan pola bintang sebagai pola komunikasi yang mereka gunakan dalam melaksanakan pekerjaannya pada produk Arrum haji dan seluruh kegiatan kantor lainnya, seluruh anggota kantor dapat berkomunikasi secara langsung dan bisa mendapatkan feedback dari komunikanya tanpa harus melibatkan orang lain sebagai media penerus pesan. Untuk mempermudah komunikasi antara seluruh anggota karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh memberikan waktu khusus setiap pagi sebelum melaksanakan kegiatan dibidang masing-masing untuk karyawan yang ingin memberikan saran, pendapat dan evaluasi pekerjaan yang telah dilakukan. kemudian setiap bulannya kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh dan seluruh unit yang mereka mereka

⁷⁶ Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

bawahi juga melakukan evaluasi atau yang biasa mereka sebut dengan *shareing and learning*, kegiatan ini bertujuan untuk membahas pencapaian setiap bulannya dan masalah-masalah yang ada dalam kantor. Kegiatan ini tidak dikhususkan untuk Arrum haji saja, tapi setiap produk yang ada dalam pegadaian setiap bulannya akan ada satu produk yang akan dievaluasi. Kegiatan ini dinilai cukup efektif dalam menjaga hubungan komunikasi antara anggota kepada pimpinan serta antara sesama anggota karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh.

C. Teknik Komunikasi Organisasi dalam Produk Arrum Haji

1. Komunikasi Internal Dalam Organisasi

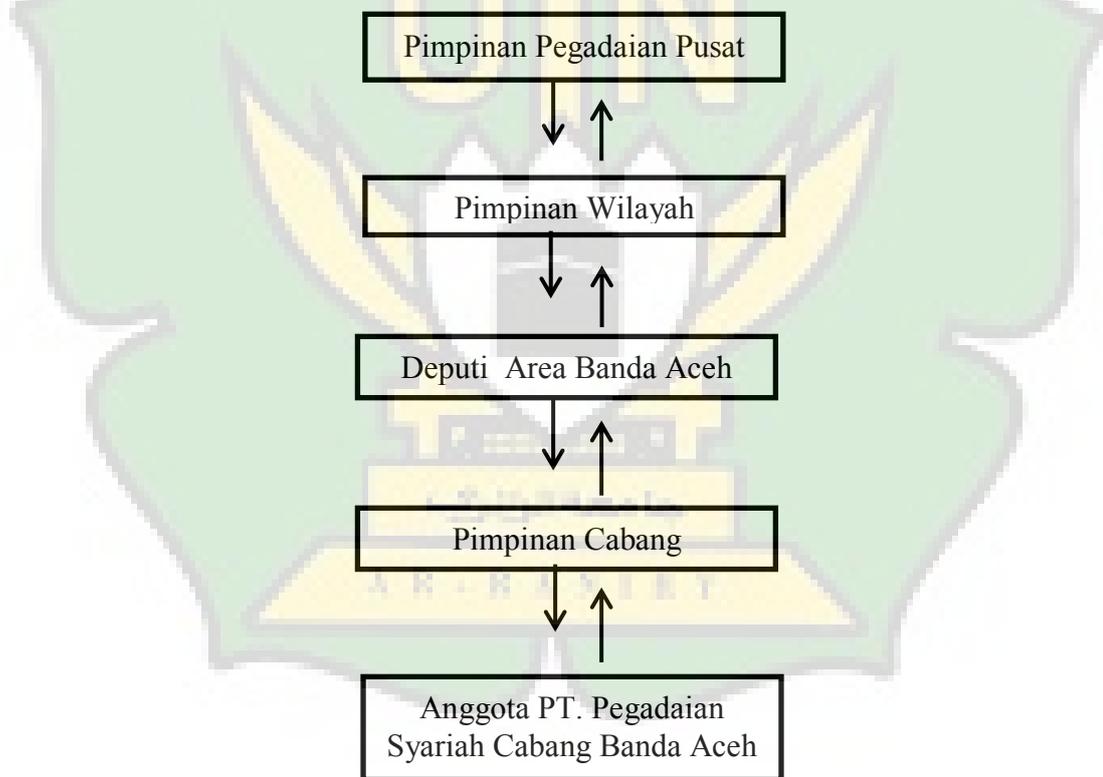
komunikasi internal menurut Lawrence D. Brennan adalah pertukaran gagasan diantara para *administrator* dan karyawan dalam suatu perusahaan atau jawatan.⁷⁷ Dengan kata lain komunikasi internal adalah komunikasi yang berlangsung dari dalam sebuah organisasi hanya pimpinan dan anggota organisasi yang melakukan komunikasi internal tanpa ada campur tangan dari pihak luar organisasi.

Begitu pula dengan pegadian syariah cabang kota Banda Aceh. Pimpinan dan anggota karyawannya menggunakan komunikasi internal dalam menjalankan tugas mereka di kantor tersebut. Komunikasi internal sendiri ada tiga bagian yaitu sebagai berikut :

- a Komunikasi Vertikal (Antara Atasan Dengan Bawahan)

⁷⁷ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek...*, hal 122

Komunikasi vertikal merupakan bagian dari komunikasi internal sebuah organisasi, yang mana komunikasi vertikal ini merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dengan bawahannya. Komunikasi vertikal ialah komunikasi dari atas kebawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), yaitu komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*).⁷⁸ Dengan kata lain komunikasi vertikal tidak hanya sebatas komunikasi antara pimpinan dan bawahan saja namun juga berupa komunikasi antara bawahan kepada pimpinan.



Gambar 02 : Alur komunikasi Vertical dari Atasan Kepada Bawahan dan Dari Bawahan Kepada Atasan.

⁷⁸ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal 124.

Dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh, komunikasi vertical antara pimpinan cabang dengan bawahan atau anggota karyawan berupa intruksi-intruksi pekerjaan yang mana intruksi tersebut sama dengan kantor Pegadaian Syariah pusat yang ada di Jakarta Pusat. Namun karena kantor cabang kota banda aceh masih dibawah oleh pimpinan wilayah Sumatra utara maka pesan atau intruksi kerja yang disampaikan oleh Pegadaian Syariah pusat akan di sampaikan terlebih dahulu oleh pimpinan wilayah kemudian pimpinan wilayah akan memberikan intruksi kepada deputi area Banda Aceh dan dari deputi ke pimpinan cabang serta barulah pada akhirnya pimpinan cabang akan memberikan intruksi kepada seluruh anggota karyawannya. Sebagaimana penjelasan bapak Moh Ali.

” karena kantor cabang banda aceh masih dibawah oleh pimpinan wilayah Sumatra utara maka Pertama untuk stepnya kalau yang di cabang pimpinan cabangnya yang memberikan informasi setelah itu diatasnya ada deputi area yang mengawasi area Banda Aceh dan diatasnya lagi itu pimpinan wilayah yang membawahi seluruh Sumatra utara dan Nangro Aceh Darussalam.”⁷⁹

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh mendapatkan intruksi kerja yang sama dengan pegadaian pusat namun untuk alur pesannya melalui tahap demi tahap dari wilayah hingga ke Area Banda Aceh, dikarenakan kantor cabang Pegadaian Syariah Banda Aceh masih di bawah oleh kantor wilayah Sumatra Utara.

⁷⁹Hasil wawancara dengan bapak Moh Ali Rosid, (Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Aceh), pada tanggal 16 April 2020, di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

Untuk intruksi kerja pimpinan cabang Banda Aceh akan memberikan intruksi-intruksi kerja yang sama dengan intruksi yang telah diberikan oleh Pegadaian Pusat. Yaitu berupa PERDIR (Peraturan Direksi), dan surat dari kepala divisi unit usaha syariah. Seperti yang di sebutkan oleh pak Moh Ali.

“ada intruksi yang diberikan oleh pegadaian pusat seperti dalam bentuk surat edaran, PERDIR (peraturan direksi) , intruksi direksi dan surat dari kepala divisi unit usaha syariah.”⁸⁰

Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pimpinan kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh memberikan intruksi sesuai arahan dari Pegadaian syariah Pusat yang ada di Jakarta Pusat.

b Komunikasi Vertikal (Antara Bawahan Dengan Atasan)

Untuk Komunikasi Vertikal dari bawah ke atas atau komunikasi bawahan ke pimpinan dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh. Karyawan Pegadaian memberikan laporan-laporan, dan saran-saran kepada pimpinan cabang. Berupa laporan hasil kerja selama kurun waktu satu bulan sekali. Seperti yang disampaikan oleh ibu maulida.

“Unuk laporan kerja Pasti ada, biasanya kami setiap bulannya sudah ada laporan kerja”⁸¹

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwasetiap bulanya setiap anggota karyawan yang ada didalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang

⁸⁰Hasil wawancara dengan bapak Moh Ali Rosid, (Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Aceh), pada tanggal 16 April 2020, di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

⁸¹Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Syariah Banda Aceh memiliki kewajiban untuk melaporkan hasil kerjanya kepada pimpinan Cabang setiap satu bulan sekali.

Selanjutnya untuk saran yang diberikan oleh anggota karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh kepada pimpinan masih berupa perpanjangan waktu untuk proses pelunasan angsuran produk Arrum Haji yang masih terbatas hanya sampai Lima Tahun. Saran terkait perpanjangan waktu pelunasan tersebut merupakan kumpulan dari saran-saran nasabah pada produk Arrum haji saat melakukan pembayaran dan bertemu langsung dengan karyawan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh yang bertugas.

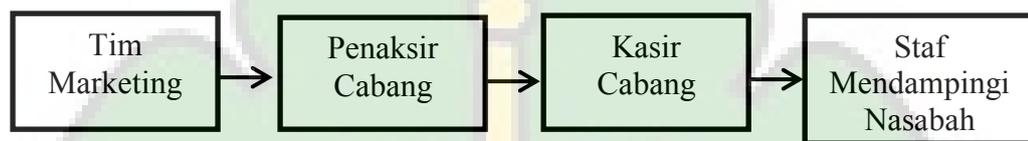
“Kalau untuk saat ini sarannya masih cuman perpanjangan masa pelunasan angsuran, karena sekarang masih terbatas hanya sampai lima tahun. Karena ada beberapa nasabah yang ingin agar masa pelunasan nya di perpanjang.”⁸²

Selain laporan kerja setiap bulannya karyawan juga melaporkan saran-saran kepada pimpinan PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh terkait persoalan yang sedang dihadapi oleh kantor. Dan meanmpung Saran-saran dari nasabah untuk produk Arrum Haji dan produk lainnya yang mereka tawarkan untuk kemudian akan dicarikan solusi yang terbaik untuk keberlangsungan produk-produk PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

⁸²Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

c Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan antara sesama anggota dalam sebuah organisasi. Komunikasi Horizontal merupakan komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya.⁸³



Gambar 03 : Alur Komunikasi Horizontal di PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh.

Dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh anggota karyawan menggunakan komunikasi horizontal antara sesama anggota karyawan lainnya, dimana mereka bekerja sama satu dengan yang lainnya untuk menjalankan Produk Arrum Haji. Dikarenakan dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh tidak ada tim khusus yang menangani produk Arrum Haji.

“Kalau tim khusus tidak ada, Semuanya saling berkaitan jadi, setelah pihak marketing melakukan pemasaran, kemudian penaksir melakukan akad, dan kasir menerima biaya administrasi awal. dan nanti salah satu staf akan mendampingi nasabah untuk ke bank dan Kemenag.”⁸⁴

⁸³Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal 125.

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh tidak ada tim khusus yang menangani produk arrum haji. Semua anggota karyawan saling bekerja sama antara satu dengan yang lain untuk menjalankan atau memasarkan produk Arrum haji dan produk-produk lainnya yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh.

Untuk proses atau mekanisme kerja tim PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh dalam memasarkan produk Arrum Haji, mereka menjalankan tugasnya sesuai dengan bidang masing-masing karyawan yang telah ditetapkan oleh kantor pegadaian syariah. Kemudian untuk tim marketing akan melakukan pemasaran kepada masyarakat, selanjutnya calon nasabah produk Arrum haji akan mendatangi PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh untuk menemui penaksir cabang agar bisa melakukan akad serta memperoleh Pinjaman dana dalam produk Arrum Haji, Seperti yang dijelaskan oleh ibu maulida.

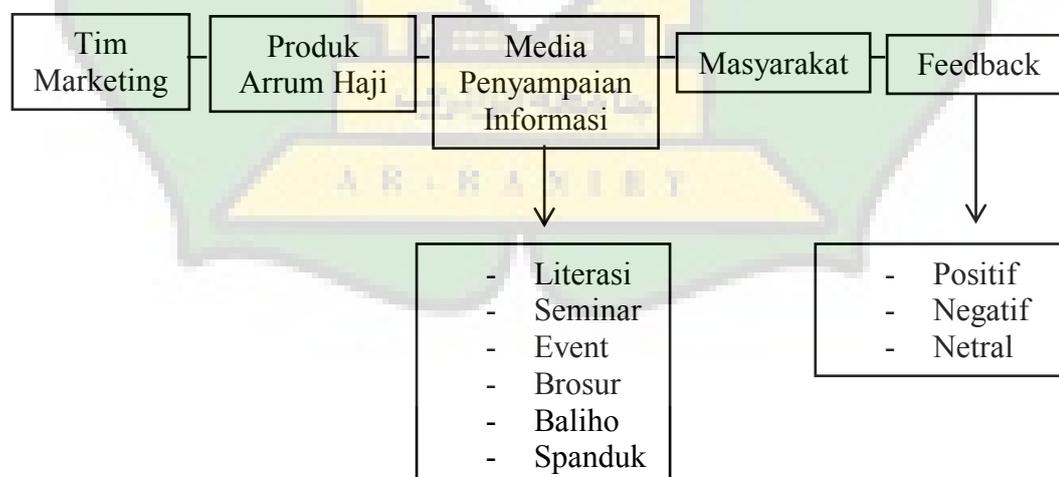
“Kalau dalam arrum haji biasanya pihak marketing melakukan pemasaran, kemudian nasabah mendatangi outlet, kemudian melakukan akad dengan penaksir cabang. selanjutnya calon nasabah melakukan pembayaran uang administrasi di pegadaian dan pergi ke Bank syaiah rekanan pegadaian Syariah untuk memperoleh Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH) dari bank. Selanjutnya mendatangi kantor kementrian agama (Kemenag) untuk memperoleh nomor porsi haji. Kemudian menyerahkan Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH), Surat Pendaftaran Ibadah Haji (SPPH) dan buku tabungan haji ke pegadaian syariah.”⁸⁵

⁸⁵ Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Dari penjelasan diatas dapat diisimpulkan bahwa komunikasi horizontal antara sesama anggota karyawan berlangsung setiap saat ketika mereka memasarkan produk Arrum Haji dan semua produk yang ada di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh. Mereka saling berkaitan satu sama lainnya tidak ada pemisahan khusus disetiap produk seperti yang ada di Pegadaian Syariah Pusat yang ada di Jakarta.

2. Komunikasi Eksternal Dalam Organisasi

Komunikasi Eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi. Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen, direktorat, jawatan, dan pada perusahaan-perusahaan besar, disebabkan oleh luasnya ruang lingkup, komunikasi lebih banyak dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat (*Public Relation Officer*).⁸⁶



⁸⁶ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*,... hal 125.

Gambar 04 : Alur Komunikasi Esternal di PT Pegadaian (Persero)
Cabang Syariah Banda Aceh.

Pada PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh, mereka menggunakan *Public Relation Officer* dalam memasarkan semua produk yang mereka tawarkan. Mereka menyebut *Public Relation Officer* dengan sebutan Tim Marketing atau pemasaran. Tim pemasaran inilah yang terjun langsung dalam masyarakat guna memperkenalkan semua produk yang ada di pegadaian. Salah satu produk yang ikut dipasarkan oleh pihak marketing adalah produk Arrum haji, Komunikasi eskternal ini terbagi dalam dua bagian yaitu :

a. Komunikasi Dari Organisasi Kepada Khalayak

Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan dengan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa memiliki keterlibatan, setidaknya ada hubungan batin.⁸⁷ Dalam PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh Aceh, tim marketing akan mempromosikan produk Arrum haji dan produk lainnya dengan cara membuat brosur, baliho spanduk atau event-event tertentu dalam menarik masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh salah satu Petugas marketing Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh bapak Nazaruddin.

⁸⁷ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 129-130

“Biasanya kami menyampaikn informasi terkait arrum haji dengan menggunakan brosur, seminar seperti dalam event-event tertentu, bilbord atau reklame, dan literasi.”⁸⁸

Dari penjelasan tersebut mengungkapkan bahwa PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh menggunakan metode pemasaran dengan cara menyebar brosur, melakukan seminar dan literasi kepada masyarakat guna menarik minat masyarakat agar mau bergabung dalam produk Arrum Haji.

Selanjutnya karena produk Arrum Haji masih relatif baru maka Tim Marketing rutin mempromosikan produk tersebut agar masyarakat mengenal produk Arrum haji dan mau bergabung dalam produk tersebut. Tim pemasaran Arrum Haji akan menggunakan metode literasi untuk memperkenalkan produk Arrum Haji pada Masyarakat guna mengajak masyarakat untuk mau mengikuti produk Arrum Haji yang mereka tawarkan.

“Biasanya kami buat forum seperti literasi, nah itukan lebih mudah tahu bagaimana proses pendaftaran arrum haji, kami masuk kedalam komunitas-komunitas seperti pengajian, komunitas islam, dan disitulah kami shering informasi terkait arrum haji dan masyarakat mudah untuk memahami apa yang kami sampaikan.”⁸⁹

Dari penjelasan bapak Nazaruddin diatas mengungkapkan bahwa metode pendekatan dengan menggunakan cara literasi kepada masyarakat dinilai cukup evektif dalam memberikan pemahaman terkait produk Arrum Haji dan sekaligus menarik minat masyarakat untuk

⁸⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Nazaruddin. (Petugas Marketing), Pada tanggal 27 Februari 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

⁸⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Nazaruddin. (Petugas Marketing), Pada tanggal 27 Februari 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

bergabung dalam Produk Arrum Haji. Salah satunya saat tim marketing melakukan literasi bersama Guru SD (Sekolah Dasar) Negeri 1 Banda Aceh pada tanggal 30 Januari 2020 di SD (Sekolah Dasar) Negeri 1 Banda.



Gambar 05 : foto bersama setelah literasi di SD (Sekolah Dasar) Negeri 1 Banda.⁹⁰

Sejak Produk Arrum Haji resmi diluncurkan pada tahun 2016 tim Marketing terus melakukan berbagai metode pemasaran salah satunya dengan melakukan literasi kepada komunitas-komunitas yang ada di Banda Aceh. Dengan berbagai teknik pemasaran dan pengenalan yang dilakukan oleh tim Marketing dalam produk Arrum Haji kepada masyarakat, dinilai cukup baik dalam menarik minat masyarakat untuk

⁹⁰ Hasil Dokumentasi dari Petugas *Marketing*, yang diambil pada tanggal 30 Januari 2020

bergabung menjadi nasabah pada produk Arrrum haji. Terbukti dengan semakin meningkatnya jumlah Nasabah Arrrum haji di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh.

NO AKAD	CABANG CHANNELING	NO AKAD SISCADU	NO CIF	NAMA RAHIN
600011717000011	-	-	6000724272	DESSI MULIANA
600011717000029	-	-	6001227633	HERU SETIAWAN
600011717000078	-	-	6001353836	SITI CHAIRUNNISA
600011717000086	-	-	6001353883	SITI RIFDAH TRIANA
600011717000110	-	-	6000201411	BOBBY DENIL LESMANA
600011717000128	-	-	9100677095	MUTIA WATI
600011717000151	-	-	6001282797	MAHYUNI
600011717000169	-	-	6001522036	SUWARDI
600011717000177	-	-	6001522047	EVITA NST
600011817000027	-	-	6001556094	ZAYANA
600011817000019	-	-	6001556084	LISMA DENI
600011817000043	-	-	6001225701	ZAHRI
600011817000050	-	-	6001629877	JUSWARDI
600011817000068	-	-	6001629870	TUTI IRDANINGSIH
600011917000025	-	-	6002284193	EVA ARNI
600011917000033	-	-	6002376050	KURNIAWAN SYAHPUTRA
600011917000041	-	-	6001702808	SAKDIAH
600011917000058	-	-	6002089317	MIFTAHUL JANNAH
600011917000066	-	-	9100666578	MUHAMMAD MUNAWAR KHALIL
600011917000090	-	-	6002533381	PALISMA
600011917000074	-	-	6002536895	SOFIAN
600011917000082	-	-	6000335596	ASBER OSMERI
600011917000108	-	-	6001921506	ROSAWATI
600011917000116	-	-	9100681822	FATIMAH KAOY
600011917000124	-	-	9100670196	ANWAR
600011917000132	-	-	6000183509	RASMINAR
600011917000140	-	-	6002543164	MASDUKI
600011917000157	-	-	6002543174	NOVA ARYATI
600011917000165	-	-	6000420010	HAJIMAH
600011917000173	-	-	6001874045	AKMAL FATAYAT
600011917000181	-	-	6002657713	ALNIZAR
600011917000199	-	-	6000397402	MARISDALENI
600011917000215	-	-	9100539224	SUWARSIH
600011917000207	-	-	6002675206	DARMIATI M ALI
600011917000223	-	-	6000904895	TIEN JULIA ASTUTI
600011917000231	-	-	9100543742	FITRI YANI
600011917000249	-	-	6000740502	MUHAMMAD
600011917000272	-	-	6002827217	NURDJALISMAR
600011917000280	-	-	6001053090	DARNI

6000120170000122	-	-	9100678329	MEUTHIA BUSTHAN
6000120170000130	-	-	6002916609	HAFIZH PHOENNA
6000120170000148	-	-	6002916629	ERWIN
6000120170000155	-	-	9100667700	EMILDA KADRIYANI
6000120170000163	-	-	6002887434	ISNAINI
6000120170000171	-	-	6001195138	EVY SARIDEWI
6000120170000189	-	-	6002938086	TEUKU BUSTAMAM

Gambar 06 : Daftar Nama Nasabah Arrum Haji (Aktif)⁹¹

NO AKAD	CABANG CHANNELING	NO AKAD SISCADU	NO CIF	NAMA RAHIN
6000119250000010	-	-	6002523310	FERY ARDIATOS
6000119250000028	-	-	6002479449	SITI AMINAH
6000119250000036	-	-	6002776940	IRMA MAULIDIA
6000120250000018	-	-	9100656790	ZAHARA FITRI
6000120250000026	-	-	6000033002	MUHAMMAD ALIBASYAH

Gambar 07 : Daftar Nama Nasabah Arrum Haji Tabungan Emas⁹²

Saat ini jumlah nasabah Arrum Haji yang sudah terdaftar di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh sebanyak 85 nasabah yang mana sebanyak 57 nasabah aktif dan sedang melunasi angsurannya dengan membayar angsuran setiap bulan dengan setoran uang tunai. Sedangkan sebanyak 5 (lima) orang membayar angsuran dengan emas pada setiap bulannya. Sementara itu sebanyak 23 orang nasabah telah menyelesaikan angsurannya.

Semenjak resmi diluncurkan pada tahun 2016 peminat produk arrum haji semakin meningkat disetiap tahunnya peningkatan jumlah nasabah paling signifikan terjadi pada tahun 2018-2019. Seperti yang dikatakan oleh bapak Nazaruddin.

⁹¹ Data yang diberikan oleh Maulida, (Penaksir Cabang Pegadaian Syariah), Pada 17 Maret 2020.

⁹² Data yang diberikan oleh Maulida, (Penaksir Cabang Pegadaian Syariah), Pada 17 Maret 2020.

“Alhamdulillah selama peluncuran produk arrum haji, sudah banyak peningkatan nasabah kalau peningkatan yang cukup signifikan sekitar tahun 2018-2019”⁹³

Bedasarkan penjelasan yang telah disampaikan diatas mengungkapkan bahwa peminat produk Arrum haji setiap tahunnya mengalami peningkatan bahkan sudah banyak nasabah yang telah melunasi angsuran biaya keberangkatan haji mereka.

NO AKAD	CABANG CHANNELING	NO AKAD SISGADU	NO CIF	NAMA RAHIN
600011617000013	-	-	6000213551	SYAMSULSYAH RIZAL
600011617000021	-	-	6000518980	REVI NOVITA
600011617000039	-	-	6001007661	SAIFUL BAHRI
600011617000047	-	-	6000100476	NURLELY BURHAN
600011617000054	-	-	6000352847	AZHARI
600011617000062	-	-	6001012431	WAHYUNI
600011617000088	-	-	9100680831	MARTUNIS
600011617000070	-	-	6001094651	DARNIFAYANTI
600011717000045	-	-	9100541514	RATNA JUNITA
600011717000037	-	-	6001318395	RENALDI SAFRIANSYAH
600011717000052	-	-	6000673542	FACHRUL FAROSA
600011717000060	-	-	6001331981	REKA AMALIA
600011717000102	-	-	6001439139	NILA KESUMA
600011717000094	-	-	6001439150	ISKANDAR
600011717000136	-	-	6001459469	MUHAMMAD ZAKI
600011717000144	-	-	6001459473	SALMA
600011717000185	-	-	6001535480	SYAMSIDAR RADEN
600011817000035	-	-	6001588734	SALBIAH
600011817000076	-	-	6001143046	GUSTI MISTRA
600011817000084	-	-	6000721509	IRMA JULITA
600011917000017	-	-	6002144302	T. HASNAWI
600011917000256	-	-	6002792132	SAMSUL BAHRI
600011917000264	-	-	6002790252	FERDIAN

Gambar 08 : Daftar Nama Nasabah Arrum Haji yang telah melunasi angsuran⁹⁴

Meskipun banyak yang sudah melunasi biaya angsuran untuk berangkat Haji, namun untuk saat ini belum ada nasabah Arrum Haji yang berangkat untuk melaksanakan ibadah haji dikarenakan sedang menunggu keputusan dari

⁹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Nazaruddin. (Petugas Marketing), Pada tanggal 27 Februari 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

⁹⁴ Data yang diberikan oleh Maulida, (Penaksir Cabang Pegadaian Syariah), Pada 17 Maret 2020.

kementrian agama yang belum bisa membuka kuota tambahan untuk jamaah haji dalam waktu dekat.

“Kalau untuk nasabah belum ada yang berangkat karena menunggu kebijakan dari kementerian agama.”⁹⁵

Dari penjelasan yang diberikan oleh bapak nazaruddin mengungkapkan bahwa tidak ada jamaah dari produk Arrum Haji yang sudah berangkat untuk melaksanakan Haji melalui produk yang mereka tawarkan tersebut. Akan tetapi untuk mempermudah masyarakat melakukan wisata religi baru-baru ini PT. Pegadaian Syariah bekerja sama dengan dengan PT Gohalalgo, maupun biro perjalanan (Tour & Travel) Aqobah, Tazkia, Patuna, Permata, Madani dan ESQ Tour & Travel resmi meluncurkan produk baru yang bernama Arrum Safar yang mana produk tersebut mewarkan jasa Untuk membantu masyarakat mewujudkan mimpinya agar bisa melakukan perjalanan wisata rohani seperti ibadah umrah maupun perjalanan wisata lainnya. Produk ini resmi di luncurkan pada 29 November 2019 di Kantor Pusat Pegadaian.



⁹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Nazaruddin. (Petugas Marketing), Pada tanggal 27 Februari 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Gambar 09 : foto bersama sesudah penandatanganan perjanjian kerja sama⁹⁶

Setelah Arrum Saffar resmi diluncurkan pada 29 November 2019, tidak berselang lama pada tanggal 24 Januari 2020. PT. Pegadaian Memberangkatkan rombongan jemaah umrah sebanyak 47 orang jemaah internal dari PT. Pegadaian Syariah, yang berasal dari berbagai area kerja Pegadaian seluruh Indonesia. Jemaah yang berangkat tersebut berasal dari Manado, Kendari, Samarinda, Padang, Serang, Bandung, dan area Jabodetabek. Keberangkatan ini menjadi yang pertama kalinya setelah resmi diluncurkan.



Gambar 10 : Tim Pegadaian Syariah dan jemaah umrah Periode Pertama⁹⁷

Selanjutnya untuk Saat ini jadwal keberangkatan Jamaah haji atau umrah pada program Arrum haji dan Arrum safar untuk sementara di tunda dikarenakan kondisi dunia yang sedang dilanda wabah penyakit virus *Corona* yang semakin hari jumlah penderitanya semakin bertambah. Dalam kondisi seperti ini PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh memberikan keringanan angsuran sesuai dengan arahan dari pemerintah hanya untuk

⁹⁶ Hasil Dokumentasi Akun *Pegadaian Syariah.co.id*, di Publikasikan pada tanggal 02 Desember 2019

⁹⁷ Hasil Dokumentasi Akun *Pegadaian Syariah.co.id*, di Publikasikan pada tanggal 02 Desember 2019

produk micro namun, untuk produk Arrum Haji dan Arrum Safar tidak termasuk dalam produk micro yang mendapat keringanan angsuran dari pemerintah.

“Untuk saat ini aturan dari pemerintah khusus untuk produk micro seperti arrum bpkb untuk modal usaha, pembiayaan untuk pembelian sepeda motor atau mobil, dan pengembangan usaha dengan jaminan sertifikat yang mendapat keringanan dari pemerintah. Kalau untuk Arrum Haji itu diluar produk micro jadi untuk saat ini belum ada keringanan.”⁹⁸

Dari penjelasan bapak Moh Ali Rasyid tersebut mengungkapkan bahwa untuk menghadapi wabah penyakit virus *corona* seperti saat ini PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh memberikan keringanan bagi nasabah *non micro* seperti pada produk arrum BPKP (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) untuk modal usaha, biaya pembiayaan untuk pembelian sepeda motor atau mobil, dan pengembangan usaha dengan jaminan sertifikat yang mendapatkan keringanan dari pemerintah. Sedangkan untuk Arrum Haji belum ada kebijakan keringanan untuk pelunasan angsuran.

Selanjutnya setelah resmi diberlakukan *new normal* di Indonesia pasca pelaksanaan *Social distancing* akibat wabah penyakit virus *Corona* PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh baru-baru ini mengadakan pertemuan bersama calon jamaah haji yang sudah mendaftar pada produk Arrum haji.

⁹⁸ Hasil wawancara dengan bapak Moh Ali Rosid, (Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Aceh), pada tanggal 16 April 2020, di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.



Gambar 11 : Salah satu anggota karyawan Pegadaian Syariah menyambut kedatangan Nasabah Produk Arrum Haji.⁹⁹

Pertemuan ini dilaksanakan guna memberikan semangat dan menumbuhkan nilai-nilai keislaman terkait ibadah haji bagi nasabah Arrum haji Pegadaian syariah Banda Aceh pasca mewabahnya penyakit *virus Corona*. Selain itu pertemuan ini juga dijadikan sebagai media *shering* informasi terkait produk Arrum Haji yang mana dalam pertemuan tersebut juga pihak PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh mengajak nasabah yang telah bergabung dalam produk Arrum Haji untuk mengajak sanak saudara atau komunitas mereka agar mau bergabung pula dalam produk Arrum Haji.

PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh mengadakan promosi pembebasan uang Administrasi pendaftaran Awal sebagai calon jamaah guna menarik minat masyarakat untuk ikut bergabung dalam produk yang mereka

⁹⁹ Hasil Dokumentasi di lapangan, pada Tanggal 10 Juli 2020

tawarkan, promosi ini hanya berlaku selama dua bulan yaitu sejak 1 juli hingga 30 Agustus 2020.

b Komunikasi Dari Khalayak Kepada Organisasi.

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak itu menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya yang pro dan kontra di kalangan khalayak), maka ini disebut opini public (*public opinion*). Opini publik ini sering sekali merugikan organisasi. Karenanya harus diusahakan agar segera dapat diatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan.¹⁰⁰

Komunikasi dari khalayak kepada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh merupakan tanggapan dari masyarakat terkait produk-produk yang mereka tawarkan. Salah satunya ialah produk Arrum Haji yang mana produk ini telah resmi di perkenalkan pada masyarakat sejak tahun 2016. Setelah tim marketing dari PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh melakukan berbagai metode pemasaran seperti dengan membagikan brosur, memasang bilbord atau reklame, Serta melakukan seminar dan literasi. Maka tentu akan ada *feed back* dari masyarakat terkait produk Arrum Haji yang mereka tawarkan tersebut.

Feedback atau respon balik dari masyarakat tentunya berberda-beda diantaranya ada yang merespon positif dengan ikut bergabung menjadi nasabah Arrum Haji, selanjutnya ada pula yang merespon dengan respon

¹⁰⁰ Onong uchjana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung : Pt Remaja Rosdakarya, 2009), hal. 129-130

negatif yaitu tidak ikut bergabung menjadi nasabah pada produk Arrum Haji dan memilih untuk menabung pada Bank untuk biaya keberangkatan ibadah haji. Serta yang terakhir adapun respon netral yaitu respon yang tidak memilih untuk menjadi nasabah dari produk Arrum Haji dan nasabah pada bank lain.

1. Respon Positif

Dalam kajian ini respon positif ialah respon baik dari masyarakat terhadap Produk Arrum Haji yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Respon positif yang diberikan oleh masyarakat terhadap produk Arrum Haji ialah dengan bergabungnya masyarakat tersebut menjadi nasabah pada produk Arrum Haji. Mereka tertarik menjadi nasabah karena mempermudah mereka dalam membayar biaya keberangkat ke tanah suci Mekkah untuk melaksanakan ibadah Haji. Seperti yang disampaikan oleh pak zahri.

“Saya merasa senang dengan adanya produk Arrum haji, jadi dengan adanya produk arrum haji ini dapat membantu saya yang tidak sanggup membayar cash untuk administrasi haji sebesar Rp 25.000.000. tapi dengan adanya arrum haji saya bisa mencicil untuk biaya administrasi haji. Dan langsung bisa mendapatkan nomor porsi haji.”¹⁰¹

Bedasarkan penjelasan diatas mengungkapkan bahwa masyarakat menyukai produk Arrum Haji karena memudahkan mereka yang belum mampu membayar *cash* untuk administrasi haji, bisa dapat mencicil di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh dengan keunggulan utama produk Arrum Haji ialah memperoleh langsung nomor porsi haji.

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan bapak Zahri, (Nasabah Produk Arrum Haji), pada tanggal 02 Maret 2020, di Kantor Dekranasda (Dewan Kerajinan Nasional Daerah) Aceh Besar .

Kemudian tak hanya memudahkan masyarakat tim marketing yang memasarkan produk Arrum haji mampu menarik masyarakat dengan gaya bahasa yang mudah dipahami dan mampu meyakinkan konsumen.

“Dari segi gaya penyampaian mereka sangat bagus, yang mana cara mereka menyampaikan informasi tentang arrum haji dengan bahasa yang mudah dipahami dari berbagai lapisan masyarakat serta mampu meyakinkan konsumen untuk bergabung dalam produk Arrum haji.”¹⁰²

Selanjutnya respon positif juga diberikan oleh nasabah lain yang juga merasa senang dengan adanya Produk Arrum haji milik PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Banda Aceh. ibu Sakdiah menjelaskan bahwa beliau sangat senang dengan adanya produk Arrum haji karena dengan hanya bermodal jaminan emas seberat 3,5 Gram beliau bisa memperoleh pinjaman sebesar 25 juta untuk biaya administrasi Haji.

“Saya merasa sangat senang dengan produk tersebut, karena produk tersebut memudahkan kita yang tidak mampu membayar secara cash uang administrasi haji. Karena dalam produk tersebut kita cukup mempunyai emas seberat 3,5 gram, kita dapat memperoleh pinjaman sebesar Rp 25.000.000. untuk membayar biaya administrasi haji dan langsung memperoleh nomor porsi Haji.”¹⁰³

Kemudian beliau juga menambahkan bahwa tak hanya memudahkan masyarakat yang tidak mampu membayar secara tunai biaya keberangkatan haji, proses pendaftaran sebagai nasabah pada Produk Arrum Haji sangatlah mudah yang mana hanya dengan menyiapkan

¹⁰² Hasil wawancara dengan bapak Zahri, (Nasabah Produk Arrum Haji), pada tanggal 02 Maret 2020, di Kantor Dekranasda (Dewan Kerajinan Nasional Daerah) Aceh Besar .

¹⁰³ Hasil wawancara dengan ibu Sakdiah, (Nasabah Produk Arrum Haji), pada tanggal 07 Maret 2020, di Rumah ibu Sakdiah, Desa Neuheun Aceh Besar

Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk), (Kartu Keluarga) KK dan jaminan emas seberat 3,5 Gram.

“Syarat-syarat untuk mendaftar pun gampang cuma : Fotokopi KTP dan KK, Pas foto 3X4 dan 4X6 masing-masing 5 lembar dengan tampak wajah 80% dan background putih, surat keterangan berdomisili dan yang terakhir jaminan emas batangan minimal 3,5 Gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70% senilai 7 Gr.”

Dari penjelasan ibu sakdiah diatas mengungkapkan bahwa tak hanya memudahkan masyarakat dalam memperoleh dana tunai sebesar Rp 25.000.000. proses pendaftaran untuk menjadi nasabah pada produk Arrum Haji pun dinilai tidak sulit dengan hanya menyerahkan Foto Fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk), (Kartu Keluarga) KK dan jaminan emas seberat 3,5 Gram. Selanjutnya setelah memenuhi seluruh persyaratan nasabah langsung bisa bergabung pada produk Arrum Haji dan memperoleh pinjaman sebesar Rp 25.000.000 yang dapat diangsur setiap bulannya dalam kurun waktu maksimal selama lima tahun.

2. Respon Negatif.

Respon negatif ialah respon yang kurang baik terhadap sebuah organisasi atau perusahaan. Pada kajian ini penulis membahas terkait respon negatif masyarakat terhadap Produk Arrum Haji milik PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Respon negative yang diberikan oleh masyarakat umumnya ialah terkait biaya angsuran setiap bulannya yang dinilai masyarakat cukup berat serta sangat mengikat yang mana setiap adanya keterlambatan pelunasan biaya angsuran nasabah akan mendapat denda, Seperti yang dikatakan oleh ibu Aisyah.

“ Kalau saya kurang suka perihal gadai, terus sangat terikat sistemnya setiap bulan wajib setor dan kalau telat setorannya kena denda lagi. ”¹⁰⁴

Dari penjelasan diatas mengungkapkan bahwa beliau kurang suka terhadap produk gadai dikarenakan keterikatan pelunasan angsuran yang harus dilakukan setiap bulannya. Selain itu tanggapan negatif juga diberikan oleh ibu Maulina Sartika beliau beranggapan bahwa dana yang dihasilkan dari cara menggadai kurang baik untuk digunakan sebagai biaya untuk melaksanakan ibadah haji.

“Kalau saya susah harus terikat pada setoran setiap bulannya karena penghasilan pas-pasan terus masih ragu perihal boleh tidaknya gadai emas untuk biaya keberangkatan haji karena kan gadai tu seperti kita berhutang kalau belum mampu alangkah baiknya kita nabung sendiri sikit-sikit kalau sudah cukup uangnya baru kita daftar”.¹⁰⁵

Bedasarkan penjelasan dari ibu Maulina Sartika masih ada beberapa golongan masyarakat yang masih beranggapan bahwa dana Talangan atau gadai tidak boleh digunakan untuk biaya keberangkatan ibadah haji meskipun pihak pegadain telah mengantongi izin dari Dewan Syariah Nasional untuk memasarkan produk Arrum Haji. nasabah yang merespon negatif lebih memilih untuk menabung pada Bank Syariah sedikit demi sedikit untuk biaya keberangkatan haji, seperti yang dijelaskan oleh ibu Maulina Sartika.

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan ibu Aisyah, (Respon Negatif Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 16 April 2020, di Rumah ibu Aisyah, Setui, Banda Aceh.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan ibu Maulina Sartika, (Respon Negatif Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 27 juni 2020, di Rumah ibu Maulina Sartika, di desa Neuheun Kecamatan Mesjid Raya Aceh Besar

“Karena kalau dibank saya bisa menabung sedikit-sedikit dan tidak terikat, kapan ada rezeki lebih insyaAllah saya tabung”¹⁰⁶

Untuk respon negatif umumnya masyarakat tidak bergabung pada produk Arrum Haji dikarenakan terikatnya biaya angsuran yang harus disetorkan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh setiap bulannya hingga tempo maksimal selama lima tahun. Selanjutnya masyarakat masih banyak yang tidak yakin akan boleh atau tidaknya dana gadai digunakan untuk biaya menunaikan ibadah haji, maka dari itu sebagian masyarakat yang kurang paham terkait boleh tidaknya menggunakan dana gadai untuk melaksanakan ibadah haji lebih memilih menabung di Bank Syariah untuk biaya administrasi haji.

3. Respon Netral

Respon netral ialah respon yang tidak memihak pada salah satu diantara dua pilihan yang mana dalam kajian ini ada dua respon yaitu pertama yang memilih menjadi nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh dalam Produk Arrum Haji dan yang kedua memilih menabung di Bank Syariah. Untuk respon netral masyarakat tidak memilih diantara kedua pilihan tersebut dikarenakan masyarakat yang merespon netral ialah mereka yang memilih menabung personal dirumahnya.

Salah satunya ibu Nurhayati yang memilih untuk menabung sendiri dirumah untuk biaya keberangkatan haji sebab beliau masih ragu dengan

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan ibu Maulina Sartika, (Respon Negatif Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 27 juni 2020, di Rumah ibu Maulina Sartika, di desa Neuheun, Kecamatan Mesjid Raya Aceh Besar.

boleh atau tidaknya menggunakan dana dari hasil mengadai suatu barang yang kemudian dana tersebut digunakan untuk melaksanakan ibadah haji.

“Kalau saya masih ragu karenakan caranya itu gadai mengadai, saya masih ragu apa boleh dana yang diperoleh dari cara mengadai bisa digunakan untuk biaya naik haji, terus Kalau untuk tertarik saya belum tertarik karena saya tidak bisa menabung kalau terikat karena penghasilan pas-pasan. Dan ibu Kalau memilih tidak memilih keduanya saya lebih suka menabung sedikit demi sedikit dirumah untuk biaya naik haji.”¹⁰⁷

Bedasarkan penjelasan diatas mengungkapkan bahwa ibu Nurhayati masih ragu dengan hal gadai dan tidak bisa memilih antara menjadi nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh atau menjadi nasabah pada Bank Syariah dikarenakan penghasilan beliau yang hanya cukup untuk kehidupan sehari-hari. Selanjutnya beliau menambahkan penyebab beliau tidak memilih kedua pilihan tersebut dikarenakan kedua pilihan tersebut memberatkan beliau dalam menabung.

“Kalau pegadaian saya tidak memilih karena sangat terikat perbulannya harus setor dan kalau tidak setor dapat denda, sementara kalau di bank saya tidak memilih karena merasa agak terikat juga untuk menabungnya. Sebab saya penghasilannya tidak menentu jadi saya lebih suka menabung sendiri dirumah, jadi tidak merasa terikat dan bisa menabung ketika saya punya rezeki lebih”.¹⁰⁸

Selanjutnya respon Netral juga diberikan oleh ibu Nur Aini Takari beliau memberikan respon netral atau tidak memilih kedua pilihan tersebut dikarenakan juga belum yakin dengan boleh atau tidaknya menggunakan

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan ibu Nurhayati, (Respon Netral Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 03 April 2020, di Rumah ibu Nurhayati, di desa Neuheun Kecamatan Mesjid Raya Aceh Besar.

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan ibu Nurhayati, (Respon Netral Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 03 April 2020, di Rumah ibu Nurhayati, di desa Neuheun Kecamatan Mesjid Raya Aceh Besar.

dana gadai untuk menunaikan ibadah haji serta beliau belum mempunyai pekerjaan tetap.

*“Kalau saya masih ragu kalau dana haji diperoleh dari cara mengadai, gadai itu sama saja seperti kita berhutang, kita kan perintah berhaji itu rukun islam kita jadi, kalau bisa jangan dengan menggunakan uang hasil gadai. Kalau untuk tertarik saya tidak tertarik pada produk Arrum haji”.*¹⁰⁹

Kemudian ibu Nur Aini Takari juga menambahkan bahwa beliau tidak juga memilih untuk menabung pada Bank syariah karena beliau belum mempunyai pekerjaan tetap.

*“Kalau saya lebih baik menabung dirumah saja dulu, jadi ngak merasa terikat setiap bulannya. Apalagi ibu tidak punya kerjaan yang tetap jadi kapan ada rezeki baru ibu bisa nabung untuk naik haji dan ibu tidak nabung di bank karena penghasilan tidak menentu”.*¹¹⁰

Dari penjelasan diatas mengungkapkan bahwa ibu Nur Aini Takari tidak memilih menjadi nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh atau Bank Syariah dikarenakan masih ragu terkait boleh atau tidaknya menggunakan dana gadai untuk biaya keberangkatan haji serta tidak adanya pekerjaan tetap yang beliau miliki.

Untuk respon netral umumnya masyarakat tidak memilih antara Pegadaian Syariah atau Bank Syariah dalam menabung untuk biaya keberangkatan haji karena mereka masih ragu terhadap landasan hukum pegadaian syariah dalam produk Arrum Haji terkait boleh atau tidaknya menggunakan dana untuk melaksanakan haji dari cara mengadai suatu

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan ibu Nur Aini Takari (Respon Netral Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 12 April 2020, di Rumah ibu Nur Aini Takari, di Desa kaye lee kecamatan ingin jaya Aceh Besar.

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan ibu Nur Aini Takari (Respon Netral Terhadap Produk Arrum Haji), pada tanggal 12 April 2020, di Rumah ibu Nur Aini Takari, di Desa kaye lee kecamatan ingin jaya Aceh Besar.

barang. Kemudian untuk bank syariah masyarakat dengan respon netral tidak memilih untuk menjadi nasabah pada Bank Syariah karena mereka mempunyai penghasilan pas-pasan untuk biaya kebutuhan mereka sehari-hari serta belum adanya pekerjaan tetap yang bisa dijadikan patokan dalam menabung setiap bulannya. Mereka dengan respon netral umumnya menabung ketika mempunyai rezeki lebih dari penghasilan mereka yang mana tidak adanya batasan waktu tertentu bagi mereka dalam menabung untuk biaya menunaikan ibadah haji.

D. Teori Komunikasi Organisasi PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

1. Teori Informasi Organisasi

Salah satu gagasan paling berpengaruh dalam teori komunikasi organisasi adalah pemikiran Karl Weick mengenai teori informasi organisasi yang berada dibawah naungan pemikiran sibernetika. Pemikiran sebermetika memandang struktur organisasi sebagai hasil dari pola-pola interaksi yang terjadi dalam organisasi.¹¹¹

Dalam PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh, Pola komunikasi yang digunakan untuk memberikan informasi dalam organisasi tersebut yaitu dengan menggunakan pola komunikasi bintang yang mana setiap informasi yang disampaikan dapat dilakukan secara timbal balik yaitu bisa mendapatkan respon atau *feedback* langsung dari subjek yang dituju. Dalam proses penyampain informasi organisasi dalam

¹¹¹ Morissan, *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 398.

PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh melalui beberapa tahap diantaranya, Pada tahap pertama setelah PT. Pegadaian Syariah Pusat mengeluarkan informasi terbaru maka kemudian informasi tersebut akan dikirimkan ke kantor PT. Pegadaian Syariah seluruh wilayah Indonesia. Kemudian tahap kedua setelah informasi sampai pada kantor wilayah maka dari kantor wilayah akan menginstruksikan kepada deputi area Banda Aceh untuk menyampaikan informasi terbaru kepada pimpinan cabang Banda Aceh.

Ketika informasi telah diterima oleh pimpinan cabang maka akan dilakukannya sosialisasi dengan sesama anggota tim, seperti yang disampaikan oleh Bapak Moh Ali Rasyid.

*“kami lakukan sosialisai terlebih dahulu antara sesama tim biasanya surat edaran atau perdir yang diberikan bahasanya kan agak susah bukan bahasa langsung penerapan, jadi untuk penerapannya kami musyawarah dulu antara sesama tim”.*¹¹²

Dari penjelasan bapak Moh Ali rasyid mengungkapkan bahwa teknik penyampain informasi dalam PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh ialah dengan melalui beberapa tahap hingga pada akhirnya sampai pada kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Setelah informasi tersebut sampai maka akan dilakukan sosialisasai sesama anggota tim Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh sehingga terjadinya hubungan timbal balik saat proses penyampaian informasi tersebut.

¹¹² Hasil wawancara dengan bapak Moh Ali Rosid, (Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Aceh), pada tanggal 16 April 2020, di Kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.

2. Teori Hubungan Masyarakat.

Manusia sebagai anggota organisasi adalah merupakan inti organisasi sosial Tanpa manusia organisasi tidak akan ada, Oleh karena itu factor manusia dalam organisasi haruslah dapat perhatian dan tidak dapat diabaikan. Teori hubungan manusia ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan social dalam kehidupan organisasi.¹¹³

Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh hubungan antar sesama tim dibangun dengan cara anggota karyawan saling bahu membahu dalam memasarkan produk-produk milik Pegadaian Syariah. Salah satunya pada produk Arrum haji, karena dalam Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh tidak ada tim khusus yang menangani produk Arrum Haji maka semua karyawan terlibat dalam memasarkan dan mengelola produk Arrum Haji. Selanjutnya untuk hubungan PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh dengan Masyarakat dilakukan dengan cara menemui masyarakat tersebut secara langsung untuk memberikan pengenalan dan penjelasan secara jelas dengan cara literasi pada kelompok-kelompok masyarakat.

*“Kita datang ke komunitas-komunitas biasanya kita jelaskan detailnya terkait produk Arrum haji, kemudian menjelaskan fatwa-fatwa yang berlaku tapi, nanti kembali lagi kepada masyarakat kalau memang yakin kami bantu. Dan kami setiap meluncurkan produk syariah ini pasti sudah melewati Dewan Pegawai Syariah terlebih dahulu boleh tidak nya produk tersebut untuk dipasarkan jika sudah boleh baru kami pasarkan”.*¹¹⁴

¹¹³ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi...*, hal 39

¹¹⁴ Hasil Wawancara dengan ibu maulida (Penaksir Cabang), Pada tanggal 12 Maret 2020, di kantor Pegadaian Syariah Cabang Kota Banda Aceh.

Bedasarkan penjelasan ibu maulida diatas mengungkapkan bahwasanya PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh dalam menjalin hubungan dengan masyarakat dengan cara menemui masyarakat secara langsung untuk mempromosikan produk Arrum Haji. Pegadaian Syariah melakukan literasi kepada komunitas-komunitas masyarakat dan menjelaskan secara terperinci terkait produk Arrum Haji selanjutnya menjelaskan fatwa-fatwa yang berlaku dalam produk Arrum haji serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat bahwa produk Arrum Haji telah memperoleh izin dari Dewan Pegawas Syariah.



BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pola komunikasi yang diterapkan dalam produk Arrum haji dan produk lainnya yang ada di PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh ialah pola komunikasi bintang. yang mana pola ini merupakan pola semua saluran yang memberikan kebebasan bagi karyawan dalam berkomunikasi langsung dengan atasan dan sesama anggota Pegadaian Syariah lainnya tanpa memerlukan perantara orang lain. Namun untuk hal yang bersifat administrasi kantor tetap harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh.
2. Untuk teknik komunikasi internal PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh menggunakan teknik komunikasi vertikal yaitu dari pimpinan kepada bawahan dan sebaliknya dan komunikasi horizontal antara sesama anggota karyawan PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. selanjutnya untuk komunikasi eksternal perusahaan dilakukan dengan cara menempelkan spanduk atau baliho di pusat keramaian, menyebarkan brosur dan melakukan literasi ke komunitas-komunitas yang ada di kota Banda Aceh.
3. Dari kedua point di atas, kesesuaian pola komunikasi bintang yang digunakan dalam PT Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh sudah sesuai dengan konsep komunikasi dan aturan dari kantor Pegadaian

Syariah Cabang Banda Aceh. Namun untuk hubungan antara kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh dengan masyarakat masih belum efektif yang mana kantor Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, hanya kelompok-kelompok masyarakat tertentu saja.

B. Saran

Bedasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Untuk kepala Cabang

Kepala cabang diharapkan dapat meluaskan jangkauan literasi kepada masyarakat agar tidak hanya masyarakat dari kelompok-kelompok tertentu saja yang mengetahui tentang produk Arrum Haji.

2. Untuk Tim Marketing

Tim Marketing diharapkan agar bisa lebih meyakinkan masyarakat terkait boleh tidaknya menggunakan dana talangan untuk beribadah haji dan fatwa-fatwa yang berlaku dalam Produk Arrum Haji.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif : Komunikasi Ekonomi, Kebijakan Publikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Bungin, B.(2005). *Metodologi Penelitian kualitatif. Edisi kedua* Jakarta : Kencana.
- Depdikbud. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Departemen Agama RI. (1998). *Al-Qur'an dan Terjemahannya*.Semarang : Asy-syifa.
- Endaswara, S .(2016). *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*. Yogyakarta: PT. Agromedia Pustaka.
- Jaya ,I. (2019). *Penerapan Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Prenada Media.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*. (Jakarta : Kencana.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Muhammad, A. (1995). *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta : Bumi Aksara.
- Pace R, W. (2006). *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung : Pt Remaja Rosdakarya.
- Rasjid H, S. (2011). *Fiqh Islam*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Rifai. (2016) *Penelitian Tindakan Kelas Dalam PAK : Classroom Action Research in Cristian Class*. Jakarta: BornWin's Publishing.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta,

Uchjana, O. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : Pt Remaja Rosdakarya.

Usman, H. (2009). *Metode Penelitian social*, Jakarta : Bumi Aksara.

Jurnal

Effendi, A. (2013). Gadai Syariah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Tentang Layanan Syariah Rahn Pada PT Pegadaian Persero), *Jurnal Wahana Akademika*, Vol 15, hal 32

Fajrin, O. (2019). Strategi Pemasaran Pembiayaan Arrum Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Unit Pegadaian Syariah (UPS) Cirebon Bisnis Center, Tawazun : *Jurnal Of Sharia Economic Law*, Vol 2, hal. 164.

Handayani, T. (2011). Membangun Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Dalam Proses Belajar Mengajar. *Jurnal Ta'dib* Vol. XVI, hal. 275.

Katuk, O. M. (2016). Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angekica. *Jurnal Acta Diurna*, Vol. 5, hal. 4.

Luthfina, A, Nabila. (2019) Implentasi Fatwa DSN-MUI Pada Produk Arrum Haji DI Pegadaian Syariah Cabang Babakan Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan*, Vol. 6, hal 2571.

Maylya, M. (2018). Pola-Pola Komunikasi dalam Komunitas Virtual Pengemudi Transportasi Online. *Jurnal E-Komunikasi*. Vol 6, hal. 4.

Mendrofa A, J. (2019). Pola komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Komunitas Marga Parna Di Kota Batam (Studi Kasus Komunitas Marga Parna Di Batu Aji Kota Batam). *Scientia Journal*, Vol 1. hal 3.

Mulawarman, K. (2014). Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan, *Jurnal Makna*, Vol. 5, hal. 33

Prawira, I,A. (2018). Analisis Hukum Terhadap Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah, *Jurnal Az Zaqqa'*, Vol 10. hal. 1

Rundengan, N. (2013). Pola Komunikasi Antarpribadi Mahasiswa Papua di Lingkungan Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik Universitas Sam Batulangi. *Jurnal Acta Diura* , Vol, 11, hal 5

Sa'Diyah, H. (2018).Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Zeus Copy And Computer, *Jurnal Egaliter*, Vol. 2, hal. 5-6

Saputra, R. (2013). Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah Di Kota Medan, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 2, hal 223.

Somba, M. M. (2017). Pola Komunikasi Balai Bahasa Dalam Upaya Menyosialisasikan Bahasa Indonesia Menjadi Bahasa Internasional Kepada Masyarakat (Studi Pada Balai Bahasa Utara)". *Jurnal Acta Diurna*, Vol, VI, hal. 4.

Skripsi

Kamal, A. (2014). Pola Komunikasi organisasi Forum Komunikasi Pemuda Indonesia. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Saputra, M, I. (2018). Analisis Pembiayaan Pada Produk Arrum Haji di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Banda Aceh. Banda Aceh : Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

Sudrajat, M. (2014). Pola Komuniaksi Organisasi Di Lembaga Kemanusiaan Nasional Pos Keadilan Peduli Umat (PKPU), Jakarta : Universitas Syarif Hidayatullah.

Wahyuni HR. (2014) Pola Komunikasi Organisasi Antara Pimpinan Dan Karyawan Dalam Membangun Kepuasan Kerja di PT. Semen Tonasa Kabupaten Tangkep. Makasar : Universitas Islam Negeri Alauddin.

Nurkhalida, R. (2018). Perencanaan Komunikasi PT. Pegadaian (Persero) dalam Mensosialisasikan Produk Syariah di Kota Pekanbaru. Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Website

Website Resmi Pegadian Syariah <https://aceh.kemenag.go.id/berita/504507/kuota-haji-aceh-2019-ditetapkan-4393-jamaah>. diakses pada tanggal 21 november 2019.

Website Resmi Pegadian Syariah <https://www.pegadaian.co.id/produk/arrum-haji>. diakses pada tanggal 12 januari 2020.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

A. Daftar Wawancara

1. Daftar Pertanyaan untuk Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Banda Aceh

Komunikasi vertical:

1. Kapan Produk Arrum haji resmi di pasarkan di Aceh?
2. Apakah serentak dengan pegadaian pusat atau pegadaian pusat resmi meluncurkan produk terlebih dahulu, baru kemudian diikuti oleh kantor cabang yang lain?
3. Bagaimana koordinasi antara pegadaian pusat dengan pegadaian cabang Banda Aceh?
4. Siapa yang menjembatangi antara pegadaian pusat dengan pegadaian Banda Aceh?
5. Apakah ada intruksi atau mekanisme dalam bekerja yang diberikan langsung oleh pegadaian pusat?
6. Apakah ada perbedaan antara intruksi yang diberikan oleh kantor pusat dengan intruksi dari kantor cabang?
7. Setelah diberikannya informasi dari pihak pusat, siapa yang akan menyampaikannya pada staff yang ada di kantor cabang kota Banda Aceh?
8. Apakah informasi yang disampaikan mudah untuk di pahami?
9. Setelah informasi terkait arrum haji diberikan Apakah ada kendala dalam pelaksanaannya?
10. Apakah ada laporan kerja yang diberikan oleh staf kepada pimpinan?
11. Apakah staff atau karyawan yang meberikan saran-saran atau masukan kepada pimpinan?
12. apakah ada kelompok khusus yang menangani produk arrum haji ?
13. Resiko apa yang dihadapi oleh pegadaian syariah dalam program Arrum Haji?

14. Adakah keringanan untuk nasabah Arrum Haji yang terkena dampak pandemic Covid-19 (corona)?

Jawaban :

1. Produk Arrum haji resmi dipasarkan di Aceh pada akhir tahun 2016
2. Kalau kita serentak dengan pegadaian yang dari pusatnya di Jakarta
3. Semua kita dipegadaian di control oleh Dewan Syariah Nasional, kami berkomunikasi bisa via media sosial, bisa dari telfon atau pihak pusat mengeluarkan kebijakan surat dalam bentuk intruksi direksi atau PERDIR (peraturan direksi) yang di kirimkan melalui email
4. Kalau yang menjembatangi dalam produk Arrum haji antara pegadaian syariah cabang kota Banda Aceh dengan pusat itu dari devisi UUS (Unit Usaha Syariah) produk arrum haji itu kan termasuk dalam produk syariah, jadi nanti pihak UUS (Unit Usaha Syariah) yang dari pusat yang menjembatangi setelah itu nanti, dipusat kan ada timnya lagi seperti tim dakwahnya ada tim bagian dewan syariahnya nanti dewan syariah lah yang menjembatangi antara pegadaian pusat dengan cabang mereka lah yang mengontrol semua produk yang ada di pegadaian.
5. ada inruksi seperti dalam bentuk surat edaran, PERDIR (peraturan direksi) , intruksi dereksi dan surat dari kepala devisi unit usaha syariah.
6. Kalau instruksi sama dengan pegadaian pusat, cuman bedanya di pendekatan dengan masyarakatnya saja, misalnya kalau produk haji kita di medan bisa diterima langsung oleh masyarakatnya tapi kalau di Aceh kan kita lebih memberikan perhatian atau pendekatan khusus pada masyarakatnya seperti pendekatan dengan teungku, orang-orang yang berpengaruh yang membantu menjelaskan kepada masyarakat.
7. karena kantor cabang banda aceh masih dibawah oleh pimpinan wilayah Sumatra utara Pertama untuk stepnya kalau yang di cabang pimpinan cabangnya setelah itu diatasnya ada deputi area yang mengawasi area Banda Aceh dan diatasnya lagi tu pimpinan wilayah yang membawahi seluruh Sumatra utara dan Nangro Aceh Darussalam.
8. kami lakukan sosialisai terlebih dahulu antara sesama tim biasanya surat edaran atau perdir yang diberikan bahasanya kan agak susah bukan bahasa

langsung penerapan, jadi untuk penerapannya kami musyawarah dulu antara sesama tim.

9. Kalau dari internal nya kita tidak ada masalah, paling pada eksternalnya saja dengan nasabah saat proses pemasaran ke masyarakatnya.
10. Ada biasanya setiap bulannya ada laporan kerja
11. Biasanya setiap rapat koordinasi jika ada saran bisa disampaikan nanti diproses, bisa kita laporkan langsung kepusat atau melalui deputi nanti dari deputi ke birokasinya setelah itu ke kanwil dan diteruskan ke pusat. Atau bisa juga langsung ke pusat kalau sudah sangat urgent.
12. Kalau di cabang tidak ada kelompok khusus Arrum haji jadi semuanya salaing kerja sama, kalau di pusat yang ada kelompok khususnya.
13. Kalau resiko dalam arrum haji biasanya untuk yang sudah jadi nasabah itu kendalanya angsuranya yang tidak lancar apalagi dalam kondisi seperti sekarang dengan adanya wabah corona ada yang usahanya mati jadi telat membayar angsuran, terus kalau dari eskternalnya image dari masyarakat yang menganggap kalau mau naik haji kok ngutang.
14. Untuk saat ini aturan dari pemerintah khusus untuk produk micro seperti arrum bpkb untuk modal usaha, pembiayaan untuk pemebelian sepeda motor atau mobil, dan pengembangan usaha dengan jaminan sertifikat yang mendapat keringanan dari pemerintah. Kalau untuk Arrum Haji itu diluar produk micro jadi untuk saat ini belum ada keringanan.

2. Daftar Pertanyaan untuk Penaksir Cabang Pegadaian Syariah Banda Aceh

Komunikasi vertical:

1. Kapan Produk Arrum haji resmi di pasarkan di Aceh?
2. Apakah serentak dengan pegadaian pusat atau pegadaain pusat resmi meluncurkan produk terlebih dahulu, baru kemudian dikuti oleh kantor cabang yang lain?

3. Apakah ada intruksi atau cara kerja yang diberikan oleh perusahaan cabang kota Banda Aceh?
4. Apakah informasi yang disampaikan mudah untuk di pahami?
5. Setelah informasi terkait arrum haji diberikan Apakah ada kendala dalam pelaksanaannya?
6. Jika ada kendala dalam proses pelaksanaan tugas yang diberikan, bagaimana strategi pemecahan masalah tersebut?
7. Apakah ada laporan kerja yang diberikan oleh staf kepada pimpinan?
8. Apakah staff atau karyawan yang meberikan saran-saran atau masukan kepada pimpinan?
9. Bagaimana tanggapan dari pimpinan terkait saran atau masukan yang diberikan oleh staff?
10. Bagaimana komunikasi antara pimpinan dan bawahan apakah bisa secara langsung atau harus melalui perantara dan bagaimana komunikasi yang terjalin antara sesama tim arrum haji?
11. apakah ada kelompok khusus yang menangani produk arrum haji ?
12. Bagaimana struktur pengorganisasian dalam Pegadaian Syariah?
13. Bank apa saja yang menjadi rekan kerja sama pegadaian syariah Banda Aceh?
14. Adakah nasabah yang meminta dispensasi selama pelunasan angsuran dan bagaimana solusinya?
15. Jika ada nasabah yang meninggal saat proses pelunasan biaya keberangkatan haji bagaimana solusi yang diberikan pegadaian?

Komunikasi horizontal :

1. Adakah tim khusus yang menangani produk Arrum haji dan bagaimana Kolaborasi atau kerjasama seperti apa yang dilakukan sesama anggota tim arrum haji?
2. Bagaimana mekanisme kerja tim arrum haji?
3. Adakah persiapan atau briefing sesama anggota tim sebelum melaksanakan tugas?
4. Adakah kendala saat proses komunikasi antara sesama tim?

Jawab :

Komunikasi Vertical

1. Produk Arrum haji resmi dipasarkan di Aceh pada akhir tahun 2016
2. Kalau di tempat kami outlet pusat yang ada di Banda Aceh jadi peluncuran program Arrum haji serentak dengan kantor pusat yang ada di Jakarta. Namun Berbeda sedikit dengan unit pelayanan syariah (UPS) yang ada di Banda Aceh.
3. Kalau intruksi pasti ada, biasanya intruksi langsung diberikan dari pusat (Jakarta) setelah itu dievaluasi kemudian langsung diterapkan.
4. Kalau informasi step by step nya dijelaskan secara jelas dan sangat mudah untuk dipahami.
5. Kalau kendalanya biasanya saat sosialisasi kepada masyarakat masih ada pro dan kontra antara boleh tidaknya haji itu di laksanakan dengan cara mengadai barang atau dana talangan, Masyarakat banyak yang masih beranggapan bahwa dana talangan tidak boleh untuk berhaji.
6. Kita datang ke komunitas-komunitas biasanya kita jelaskan detailnya terkait produk Arrum haji, kemudian menjelaskan fatwa-fatwa yang berlaku tapi, nanti kembali lagi kepada masyarakat kalau memang yakin kami bantu. Dan kami setiap meluncurkan produk syariah ini pasti sudah melewati Dewan Pegawai Syariah terlebih dahulu boleh tidak nya produk tersebut untuk dipasarkan jika sudah boleh baru kami pasarkan.
7. Untuk laporan kerja Pasti ada, biasanya kami setiap bulannya sudah ada laporan kerjanya.
8. Kalau untuk saat ini sarannya masih cuman perpanjangan masa pelunasan angsuran, karena sekarang masih terbatas hanya sampai lima tahun. Karena ada beberapa nasabah yang ingin agar masa pelunasan nya di perpanjang.
9. Tanggapan nya baik, apa yang kami sampaikan akan di proses pada kantor pusat di Jakarta karena untuk perpanjangan masa pelunasan tersebut pasti ada beberapa pertimbangan yang harus dilakukan.

10. Kalau untuk komunikasi kepada pimpinan cabang, biasanya tidak perlu perantara orang lain. Begitupun sesama anggota tim semua bisa disampaikan secara langsung kepada orang yang ingin dituju. Namun, untuk hal Administrasi baik Arrum Haji atau hal lainnya tetap harus mengikuti prosedur dari kantor
11. Kalau pemisahan kelompok khusus Arrum haji disini belum ada jadi kita saling bantu antar sesama. Jadi di pegadaian ada beberapa produk yang ditawarkan jadi kami tanggung jawabnya tanggung jawab bersama.
12. Jadi kami disini kan unit cabang Banda Aceh jadi kami membawahi unit-unit kerja yang lainnya seperti salah satunya unit yang ada di Ule kareng dan kami disini ada delapan unit kerja yang kami pimpin.
13. Kami kerja sama nya dengan Bank CIMB Niaga Syariah, Bank BNI Syariaah, Bank Mega Syariah sama BRI Syariah.
14. Yang meminta dispensasi ada, dan kami dari awal akad sudah menjelaskan jika sudah jatuh tempo pembayaran maka ada dendanya dan maksimal tunggakan hanya sampai 3 bulan, besaran denda yang diberikan perhari hitungannya 4% per 30 kali angsuran. jika tidak ada respon kita batalkan biaya hajinya.
15. Kalau nasabah yang meninggal kita batalkan hajinya ke kemenag dan kita kembalikan semua uangnya setelah memotong hutang yang tersisa.

Jawab :

Komunikasi horizontal :

1. Kalau tim khusus Arrum Haji tidak ada jadi, Semuanya saling berkaitan jadi, setelah pihak marketing melakukan pemasaran, kemudian penaksir melakukan akad, dan kasir menerima biaya administrasi awal. dan nanti salah satu staf akan mendampingi nasabah untuk ke bank dan Kemenag.
2. Kalau dalam arrum haji biasanya pihak marketing melakukan pemasaran, kemudian nasabah mendatangi outlet, kemudian melakukan akad dengan penaksir cabang selanjutnya melakukan pembayaran uang administrasi di pegadaian dan selanjutnya ke Bank syaiah rekanan pegadaian Syariah untuk memperoleh Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

(SABPIH) dari bank. Selanjutnya mendatangi kantor kementerian agama (Kemenag) untuk memperoleh nomor porsi haji. Kemudian menyerahkan Setoran Awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (SABPIH), Surat Pendaftaran Ibadah Haji (SPPH) dan buku tabungan haji ke pegadaian syariah.

3. Setiap paginya kami ada briefing sebelum kerja biasanya kami berdoa bersama dan jika ada yang ingin di sampaikan terkait pekerjaan bisa di sampaikan saat briefing, ini biasanya khusus anggota cabang. dan setiap satu bulan sekali ada yang namanya shareing and learning yang di hadiri oleh setiap unit kerja maksud dari shareing and learning ini ialah membahas pencapaian setiap bulannya dan masalah-masalah yang ada. Semuanya dibagi misalnya bulan ini membahas tentang produk Arrum haji dan bulan berikutnya membahas produk-produk lain yang ada di pegadaian.
4. Kalau selama ini belum ada kendala yang dihadapi.

3. Daftar Pertanyaan untuk Petugas Marketing Cabang Pegadaian Syariah Banda Aceh

Komunikasi eksternal :

1. Bagaimana cara perusahaan menyampaikan informasi terkait produk arrum haji?
2. Apakah informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh masyarakat?
3. Adakah kendala yang dihadapi dalam proses penyampaian pesan kepada masyarakat?
4. Berapa jumlah emas yang dikeluarkan dan berapa angsuran perbulannya?
5. Saluran atau media apa saja yang digunakan dalam melakukan proses pemasaran?
6. Apakah pernah terjadi kesalahan penyampaian informasi dalam media massa yang digunakan?

7. Bagaiamna respon masyarakat terkait produk arrum haji?
8. Apakah ada peningkatan secara signifikan selama produk arrum haji di pasarkan?
9. Apakah sudah ada nasabah arrum haji yang sudah selesai melaksanakan ibadah haji?
10. Berapa jumlah nasabah yang sudah sukses melaksanakan ibadah haji melalui program arrum haji?
11. Apakah ada complain yang disampaikan oleh masyarakat, jika ada complain seperti apa yang biasa muncul dalam masyarakat?
12. Adakah nasabah yang mengeluh terkait pelunasan biaya keberangkatan haji?

Jawab :

1. Biasanya kami menyampaikn informasi terkait arrum haji dengan menggunakan brosur, seminar seperti dalam event-event tertentu, bilbord atau reklame, dan literasi.
2. Biasanya kami buat forum seperti literasi, nah itukan lebih mudah tahu bagaimana proses pendaftaran arrum haji, kami masuk kedalam komunitas-komunitas seperti pengajian, komunitas islam, dan disitulah kami shering informasi terkait arrum haji dan masyarakat mudah untuk memahami apa yang kami sampaikan.
3. Sejauh ini kendalanya paling dari nasabah sendiri, biasanya menyangkut dengan angsurannya, nah angsurannya kan bulanan, tidak boleh telat dan sistem arrum haji ini harus ada emas.
4. Untuk jaminan emas, semuanya sama yaitu sebesar 3,5 gram, untuk angsuran sesuai dengan jumlah tahun yang nasabah ambil, batasnya dari 1 sampai 5 tahun. Serta ada biaya proses awal (ADM). Biaya adm disesuaikan dengan jumlah tahun yang di pilih. Setelah proses pelunasan selesai maka, emas yang dijaminan di kembalikan kepada nasabah dan prosi hajinnya kita kembalikan.
5. Biasanya kami menggunakan media brosur, seminar, bilbord atau reklame, dan literasi.

6. Untuk sejauh ini belum ada kesalahan dalam penyampaian informasi
7. Awalnya kebanyakan masyarakat belum tau terkait produk arrum haji, dan mereka juga belum tau bagaimana alur atau proses pendaftaran arrum haji. Tapi setelah kami adakannya literasi Alhamdulillah mereka sudah banyak yang tau. Apalagi kami bisa membantu masyarakat dengan sistem nyicil dulu, apabila tidak ada uang chas untuk keberangkatan haji.
8. Alhamdulillah selama peluncuran produk arrum haji, sudah banyak peningkatan nasabah kalau peningkatan yang cukup signifikan sekitar tahun 2018-2019
9. Kalau untuk nasabah belum ada yang berangkat karena menunggu kebijakan dari kementerian agama.
10. Kalau jumlah nasabah sudah sampai lima ratusan (500)
11. Kalau untuk complain terkait biaya belum ada, karena sesuai dengan kebijakan atau prosedur dari kantornya. dan ini yang kami bisa berikan kepada masyarakat.
12. Ada biasanya minta dispensasi untuk proses pembayaran, kan sudah sampai pada hari harus menyicil, tapi belum ada uang jadi minta dispensasi.

4. Daftar Pertanyaan untuk Respon Positif

a. Daftar pertanyaan untuk Pak zahri

1. Kapan mulai mengetahui produk arum haji dan melalui saluran apa?
2. Apa yang dirasakan setelah mengetahui program arum haji yang ditawarkan oleh pegadaian syariah?
3. Bagaimana gaya penyampaian pihak marketing pegadaian syariah aceh dalam memperkenalkan produk arum haji?
4. Apa penyebab bapak/ibu akhirnya yakin untuk mengikuti program haji?

5. Kapan mulai bergabung menjadi nasabah arrum haji di pegadaian syariah Aceh?
6. Adakah kendala saat melakukan proses pendaftaran sebagai calon nasabah?
7. Setelah menjadi nasabah adakah kendala yang di hadapi saat proses pelunasan angsuran?
8. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah?
9. Kapan rencana jadwal keberangkatan ibadah haji?
10. Anda memilih paket yang mana dalam produk arrum haji?

Jawaban

1. Saya tau tentang Arrum Haji dari tahun 2018, dan saya tahunya melalui pihak pegadain langsung. Kebetulan pegadain merupakan mitra kerja kami, jadi saya koordinator PLUT Aceh Besar dalam bidang pengembangan masyarakat kemudian bekerja sama dengan Pegadaian Syariah dalam hal pengembangan dan pemberdayaan masyarakat.
2. Saya merasa senang dengan adanya produk Arrum haji, jadi dengan adanya produk arrum haji ini dapat membantu saya yang tidak sanggup membayar cash untuk administrasi haji sebesar Rp 25.000.000. tapi dengan adanya arrum haji saya bisa mencicil untuk biaya administrasi haji. Dan lansung bisa mendapatkan nomor porsi haji.
3. Dari segi gaya penyampaian mereka sangat bagus, yang mana cara mereka menyampaikan informasi tentang arrum haji dengan bahasa yang mudah dipahami dari berbagai lapisan masyarakat serta mampu meyakinkan konsumen untuk bergabung dalam produk Arrum haji.
4. Saya merasa cocok dengan produk arrum haji dan saya sudah percaya dengan produk ini.
5. Saya bergabung dalam produk arrum haji pada awal tahun 2018, kemarin saya dengan biaya 9 juta atau 5 mayam emas saya langsung mendapat nomor porsi haji.

6. Kebetulan saya cepat kemarin tu 2 hari dari semua persyaratan yang ada Allahmdulillah semua cepat siapnya jadi saya langsung bisa bayar ke bank mega dengan didampingi pihak arrum haji juga. kemudian langsung ke kementrian agama untuk mendapatkan nomor porsi haji.
7. Kalau kendala belum ada dan dalam pelunasan biaya itu belum ada kendala.
8. Kalau dari pelayanan yang mereka berikan itu sangat puas. Prosesnya cepat dan mudah.
9. Dari 2018 kemarin tu saya daftar, kemarin nomor porsinya sekitar 23 tahun dan sekarang sudah tahun 2020 berarti tinggal 21 tahun lagi, jadi sekitar tahun 2041 saya berangkat. Ini tergantung kondisi jika ada kuota tambahan dari kementrian agama bisa jadi lebih cepat lagi saya berangkatnya..
10. Kalau saya ambil paket yang 60 bulan (5 tahun) jadi biaya admnya saya tu Rp 1.182.500 dan biaya perbulannya saya Rp 669.500

b. Daftar pertanyaan untuk Ibu Sakdiah

1. Kapan mulai mengetahui produk arum haji dan melalui saluran apa?
2. Apa yang dirasakan setelah mengetahui program arum haji yang ditawarkan oleh pegadaian syariah?
3. Bagaimana gaya penyampaian pihak marketing pegadaian syariah aceh dalam memperkenalkan produk arum haji?
4. Apa penyebab bapak/ibu akhirnya yakin untuk mengikuti program haji?
5. Kapan mulai bergabung menjadi nasabah arrum haji di pegadaian syariah Aceh?
6. Adakah kendala saat melakukan proses pendaftaran sebagai calon nasabah?
7. Syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi untuk mendaftar sebagai nasabah pada produk arrum haji?
8. Setelah menjadi nasabah adakah kendala yang di hadapi saat proses pelunasan angsuran?

9. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah?
10. Kapan rencana jadwal keberangkatan ibadah haji?
11. Anda memilih paket yang mana dalam produk arrum haji?

Jawaban

1. Saya tahu produk arrum haji sekitar tahun 2019, terus saya tahu produk arrum haji saat mengikuti workshop penggunaan modul STEM (Science Technology Engineering Math). Nah kebetulan pihak Pegadaian Syariah ada buka stan pada acara tersebut. dari situlah awal saya tahu produk Arrum Haji.
2. Saya merasa sangat senang dengan produk tersebut, karena produk tersebut memudahkan kita yang tidak mampu membayar secara cash uang administrasi haji. Karena dalam produk tersebut kita cukup mempunyai emas seberat 3,5 gram, kita dapat memperoleh pinjaman sebesar Rp 25.000.000. untuk membayar biaya administrasi haji dan langsung memperoleh nomor porsi Haji.
3. Untuk gaya penyampaian pihak marketingnya, cukup bagus mereka bisa meyakinkan konsumen untuk bergabung dalam program yang mereka tawarkan. Terus bahasa yang mereka gunakan cukup mudah untuk dimengerti.
4. Karena menurut saya, produk yang mereka tawarkan tersebut sangat memudahkan masyarakat yang tidak mampu membayar secara cash biaya administrasi haji. Terus mereka punya keunggulan dimana setelah kita menjaminkan emas sebesar 3,5 gram, kita langsung bisa memperoleh pinjaman sebesar Rp 25.000.000 dan langsung bisa memperoleh nomor shift haji.
5. Kalau saya mulai bergabung dalam produk arrum haji pada tahun 2019
6. Kalau kendala saat proses pendaftaran, tidak ada semuanya prosesnya cepat.
7. Syarat-syarat untuk mendaftar pun gampang cuma : Fotokopi KTP dan KK, Pas foto 3X4 dan 4X6 masing-masing 5 lembar dengan tampak wajah 80% dan background putih, surat keterangan berdomisili

dan yang terakhir jaminan emas batangan minimal 3,5 Gr atau emas perhiasan berkadar minimal 70% senilai 7 Gr.

8. Sejauh ini belum ada kendala dalam proses pelunasan biaya.
9. Pelayanan yang mereka berikan sudah bagus, mereka ramah kemudian mau membimbing kita kalau ada ketidaktahuan kita terkait produk Arrum haji yang mereka tawarkan.
10. Kalau berangkat dari nomor porsi haji yang sudah ada, sekitar tahun 2040 tapi tergantung dari kebijakan dari Kemenag, jika ada penambahan kuota dan lain sebagainya, bisa lebih cepat lagi berangkatnya?
11. Kalau ibu, pilih paket angsuran yang 5 tahun, jadi setiap bulannya ibu bayar Rp 669.500. untuk biaya Admnya itu sebesar Rp 1.182.500.

5. Daftar Pertanyaan untuk Respon Negatif

a. Respon dari ibu Azizah

1. Apakah anda mengetahui tentang produk arrum haji?
2. Kenapa ibu tidak tertarik untuk bergabung dalam produk Arrum haji yang ada di pegadaian syariah?
3. Pada bank apa anda menabung untuk biaya keberangkatan haji?
4. Kenapa lebih memilih untuk menabung dalam bank tersebut ?
5. Sudah berapa lama anda menabung untuk biaya keberangkatan haji?
6. Kapan rencana anda untuk berangkat haji?

Jawaban

1. Ibu kalau produk Arrum Haji sudah tau
2. Kalau saya kurang suka perihal gadai, terus sangat terikat sistemnya setiap bulan wajib setor dan kalau telat setorannya kena denda lagi.
3. Ibu nabungnya di bank Mandiri Syariah
4. Karena tidak terikat kapan ada rezeki kita tabung, kalau tidak ada juga tidak masalah tidak ada dendanya
5. Ibu nabungnya mulai dari tahun 2017

6. InsyaAllah kalau sudah cukup nanti uangnya langsung daftar untuk naik haji

b. Respon dari ibu Maulina Sartika

1. Apakah anda mengetahui tentang produk arrum haji?
2. Jika anda mengetahui apakah akan memilih untuk mengikuti produk arrum haji yang ada di pegadaian syariah?
3. Pada bank apa anda menabung untuk biaya keberangkatan haji?
4. Kenapa lebih memilih untuk menabung dalam bank tersebut ?
5. Sudah berapa lama anda menabung pada bank tersebut untuk biaya keberangkatan haji?
6. Kapan rencana anda untuk berangkat haji?

Jawaban

1. Saya belum tau tentang produk Arrum Haji
2. Kalau saya susah harus terikat pada setoran setiap bulannya karena penghasilan pas-pasan terus masih ragu perihal boleh tidaknya gadai emas untuk biaya keberangkatan haji karena kan gadai tu seperti kita berhutang kalau belum mampu alangkah baiknya kita nabung sendiri sikit-sikit kalau sudah cukup uangnya baru kita daftar .
3. Kalau ibu nabung di bank Aceh Syariah
4. Karena kalau dibank saya bisa menabung sedikit-sedikit dan tidak terikat, kapan ada rezeki lebih insyaAllah saya tabung.
5. Ibu kalau nabung mulainya itu sekitar tahun 2016
6. Nanti kalau sudah cukup uangnya segera ibu daftar haji.

6. Daftar Pertanyaan Untuk Respon Netral

a. Respon Dari Nur Hayati

1. Apakah anda mengetahui tentang produk arrum haji?
2. Setelah saya menjelaskan tentang produk arrum haji bagaimana pendapat anda terkait program arrum haji tersebut dan apakah anda tertarik dengan produk Arrum Haji?

3. Jika boleh memilih apakah akan memilih untuk mengikuti produk arrum haji yang ada di pegadaian syariah atau menabung pada bank?
4. Kenapa anda tidak memilih untuk menabung Pada bank atau memilih produk arrum haji di pegadaian syariah?
5. Kapan rencana anda mendaftar haji?

Jawab :

1. Saya belum tau tentang program arrum haji
2. Kalau saya masih ragu karena kan caranya itu gadai mengadai, saya masih ragu apa boleh dana yang diperoleh dari cara mengadai bisa digunakan untuk biaya naik haji, terus Kalau untuk tertarik saya belum tertarik karena saya tidak bisa menabung kalau terikat karena penghasilan pas-pasan.
3. Kalau memilih saya tidak memilih keduanya saya lebih suka menabung sedikit demi sedikit dirumah untuk biaya naik haji.
4. Kalau pegadaian saya tidak memilih karena sangat terikat perbulannya harus setor dan kalau tidak setor dapat denda, sementara kalau di bank saya tidak memilih karena merasa agak terikat juga untuk menabungnya. Sebab saya penghasilanya tidak menentu jadi saya lebih suka menabung sendiri dirumah, jadi tidak merasa terikat dan bisa menabung ketika saya punya rezeki lebih.
5. Nanti kalau kira-kira sudah cukup uangnya baru saya daftar untuk naik haji.

b. Respon Dari Nur Aini Takari

1. Apakah anda mengetahui tentang produk arrum haji?
2. Setelah mengetahui tentang produk arrum haji bagaimana pendapat anda terkait program arrum haji tersebut dan apakah anda tertarik dengan produk Arrum Haji?

3. Jika boleh memilih apakah akan memilih untuk mengikuti produk arrum haji yang ada di pegadaian syariah atau menabung pada bank?
4. Kenapa anda tidak memilih untuk menabung Pada bank atau memilih produk arrum haji di pegadaian syariah?
5. Kapan rencana anda mendaftar haji?

Jawab :

1. Saya sudah tau tentang produk Arrum haji yang ada di pegadaian syariah
2. Kalau saya masih ragu kalau dana haji diperoleh dari cara mengadai, gadai itu sama saja seperti kita berhutang, kita kan perintah berhaji itu rukun islam kita jadi, kalau bisa jangan dengan menggunakan uang hasil gadai. Kalau untuk tertarik saya tidak tertarik pada produk Arrum haji.
3. Kalau saya lebih baik menabung dirumah saja dulu, jadi ngak merasa terikat setiap bulannya. Apalagi ibu tidak punya pekerjaan yang tetap jadi kapan ada rezeki baru ibu bisa nabung untuk naik haji.
4. Dan ibu tidak nabung di bank karena penghasilan tidak menentu, terus kalau pegadaian saya masih ragu karena pakai uang hasil dari gadai untuk naik haji.
5. Ibu kalau sudah ada cukup uangnya pengenya langsung cepat-cepat untuk daftar haji.

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.619/Un.08/FDK/KP.00.4/02/2020**

**Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Semester Ganjil Tahun Akademik 2019/2020**

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 21 tahun 2015 tentang Statuta UIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam lingkungan UIN Ar-Raniry
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
Pertama : Menunjuk Sdr. 1) Dr. Jasafat, M. A. (Sebagai PEMBIMBING UTAMA)
2) Syahril Furqany, M.L.Kom. (Sebagai PEMBIMBING KEDUA)

Untuk membimbing KKU Skripsi:

Nama : Nur Apriana

NIM/Jurusan : 160401041/Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)

Judul : *Pola Komunikasi Pegadaian Syariah dalam Arrum Haji (Studi Kasus Pegadaian Syariah Banda Aceh)*

- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada Tanggal : 13 Februari 2020 M

19 Jumadil Akhir 1441 H

Rektor UIN Ar-Raniry,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,





**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7552548, www.dakwah arraniry.ac.id

Nomor : B.893/Un.08/FDK.I/PP.00.9/2/2020
Lamp : -
Hal : *Penelitian Ilmiah Mahasiswa*

25 Februari 2020

Kepada
Yth, 1. Pimpinan Cabang Pegadaian Syariah Kota Banda Aceh

di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama /Nim : **Nur Apriana / 160401041**
Semester/Jurusan : **VIII / Komunikasi dan Penyiaran Islam**
Alamat sekarang : **P.Cinta Kasih**

saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul "*Pola Komunikasi Pegadaian Syariah dalam Arrum Haji (Studi Kasus Pegadaian Syariah Banda Aceh)*"

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Wassalam
an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan,





Nomor : 648 /60001.05/2020
Lampiran : -
Perihal : Laporan Selesai Menjalankan Penelitian

Banda Aceh, 08 Juli 2020
Kepada Yth :
Dekan,Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Ar Raniry

Dengan Hormat,

Menunjuk surat dari Dekan,Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh No B.893/Un.08/FDK.I/PP.00.9/2020 tentang **Penelitian Ilmiah Mahasiswa** tanggal 25 Februari 2020 menerangkan :

Nama : NUR APRIANA
NIM : 160401041
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Mahasiswa tersebut telah datang ke kantor PT Pegadaian(Persero) Cabang Banda Aceh, dan mewawancarai karyawan Cabang PT Pegadaian (Persero) Banda Aceh terkait judul skripsi "**Pola Komunikasi Pegadaian Syariah dalam Arrun Haji (Studi Kasus Pegadaian Syariah Banda Aceh)**" serta telah diberikan data data pendukung lainnya selama proses penelitian, dan dilaporkan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan penelitian pada bulan **April 2020**.

Demikian surat ini kami sampaikan, semoga informasi yang kami berikan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pemimpin Cabang
PT Pegadaian (Persero) Banda Aceh

MOH. ALI ROSID,SE
NIK. P80135

PT PEGADAIAN (Persero) Cabang Banda Aceh

Jln. Imam Bonjol No.14
Kode Pos : 23242

Telp 0651-23472
Fax 0651-23472



Nomor : 188 /60001.05/2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Pemberian Data

Banda Aceh, 27 Februari 2020
Kepada Yth :
Dekan,Wakil Dekan Bidang Akademik
Dan Kelembagaan
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
Banda Aceh

Dengan Hormat,

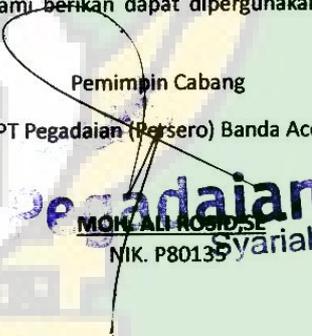
Menunjuk surat dari Dekan/Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh No B.893/Un.08/FDK.I/PP.00.9/2020 tentang **Penelitian Ilmiah Mahasiswa** tanggal 25 Februari 2020 menerangkan :

Nama : NUR APRIANA / 160401041
NIM : 160401041
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Mahasiswa tersebut telah datang ke kantor PT Pegadaian(Persero) Cabang Banda Aceh, dan mewawancarai salah satu karyawan Cabang PT Pegadaian (Persero) Banda Aceh terkait judul skripsi "**Pola Komunikasi Pegadaian Syariah dalam Arrum Haji (Studi Kasus Pegadaian Syariah Banda Aceh)**" serta telah diberikan data data pendukung lainnya.

Demikian surat ini kami sampaikan, semoga informasi yang kami berikan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pemimpin Cabang
PT Pegadaian (Persero) Banda Aceh


M. Ali H. H. H. S. L.
NIK. P80135

PT PEGADAIAN (Persero) Cabang Banda Aceh
Jln. Imam Bonjol No.14
Kode Pos : 23242

Telp 0651-23472
Fax 0651-23472