



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 3 Tahun 2023 Page 14984-14990

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Manajemen Komunikasi: Transformasi Tindakan Pelayanan Manajemen Keuangan di Era Globalisasi

Ni Nyoman Wulan Antari^{1✉}, Anak Agung Ayu Meitridwiastiti²

Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis

Email : wulan_antari@stikom-bali.ac.id^{1✉}

Abstrak

Dalam dunia ekonomi, komunikasi merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kualitas sebuah pelayanan perusahaan terhadap pelanggan. Komunikasi yang baik dapat memotivasi setiap pekerja untuk terus berkinerja dalam melayani kepelanggan yang hadir dan memberikan kenyamanan para pelanggan untuk berinteraksi serta bertransaksi di sebuah perusahaan tanpa pernah berfikir untuk beralih ke perusahaan lainnya. Diera digital ini sangat membawa pengaruh yang baik bagi perusahaan karena manajemen dan staf semakin dapat berkomunikasi dengan mudah. Penyampaian informasi tentang perkembangan perusahaan kepada pelangganpun sangat mudah untuk dilakukan, terlebih lagi informasi terkait keuangan. Penelitian ini akan mencoba menggambarkan fenomena manajemen komunikasi sebagai transformasi pelayanan manajemen keuangan di era globalisasi. Objek penelitian berada di LPD Desa Adat Tanjung Bungkak Denpasar dengan 20 orang informan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkak selalu berusaha berinovasi untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengikuti perkembangan jaman namun tetap mengedepankan tradisi setempat. Lembaga Perkreditan Desa selalu berusaha melihat setiap peluang yang ada untuk memberikan informasi yang tepat terkait dengan produk dan jasa yang ditawarkan baik produk dan jasa yang ada sejak awal berdiri maupun program yang sedang dikembangkan ataupun yang akan dilaksanakan dalam periode tertentu.

Kata Kunci: *Komunikasi; Tindakan Pelayanan; Manajemen Keuangan.*

Abstract

In the world of economics, Communication is one of the things that can affect the quality of a corporate service towards customers. Good communication can motivate any worker to continue to perform in the services of his presence and provide customers with the comfort of interacting and trading in a company without ever thinking of switching to a similar company. In this digital age it's been a good influence on the company because management and staff are getting able to communicate easily. Delivering information about the development of the company to customers is very easy to do, Not to mention financial-related information. This research will try to describe the phenomenon of communication management as the transformation of financial management services in globalization. Object selection and research subjects are in the village Ipd customs of the mantel bunpasar with 20 informants. Data collecting techniques performed by using interviews and documentation. The result of this research is Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tamjung Bungkak always attempts to innovate to provide a prime service to customers by following the age of development but still putting the local tradition ahead. People's credit agencies are always trying to see every opportunity to provide accurate information related to products and services that have been offered from the very beginning of the stand as well as programs that are being developed or that will be carried out within a certain period of time.

keyword: *communication; service action; financial management.*

PENDAHULUAN

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

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

Bali merupakan salah satu provinsi yang menggantungkan sebagian besar kehidupan perekonomiannya pada kebudayaan. Organisasi tradisional di Bali yang memiliki sifat otonomi

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

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

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

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

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

transformasi digital.

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

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

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan tema "manajemen komunikasi: transformasi tindakan pelayanan manajemen keuangan di era globalisasi". Hal ini dilakukan dengan maksud mengetahui seberapa besar keterkaitan komunikasi yang terjalin antara manajemen dan staf LPD Desa Pekraman Tanjung Bungkak Denpasar terhadap kualitas pelayanan terhadap para pelanggan di LPD Desa Pekraman Tanjung Bungkak Denpasar tidak terkecuali warga asing.

Dalam hal ini menimbulkan pertanyaan "Bagaimana transformasi tindakan pelayanan manajemen keuangan di era globalisasi?"

METODE PENELITIAN

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

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan

menyebarkan form wawancara. Formulir wawancara ini disebarakan secara langsung kepada para responden yang merupakan manajemen, staf dan beberapa orang konsumen dari Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tanjung Bungkok Denpasar.

Terdapat kerangka konseptual dalam penelitian ini, yakni:



Gambar 1 Kerangka Konseptual

Sumber: Data peneliti (2023)

Dari kerangka berpikir diatas, maka akan disusun dan dilaksanakan penelitian topik yaitu untuk menganalisis tingkat kemampuan komunikasi manajemen Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tanjung Bungkok dalam memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat yang menjadi pelanggan serta melihat seberapa besar faktor penghambat dan pendorong manajemen dan staf dalam berkomunikasi kepada pelanggan dalam melakukan pelayanan prima di era globalisasi.

Sistematika dalam penelitian ini adalah Pencarian jawaban atas permasalahan yang terjadi pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan bersama dengan pimpinan, staf, dan beberapa orang nasabah Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkok. Untuk memudahkan dalam menemukan jawaban melalui teknik wawancara, peneliti menggunakan *Focus Group Discussion* sebagai sarana dalam mengkaji penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisa adalah dengan model interaktif (*Interactive Mode of Analysis*). Tahap-tahap dalam analisis data yakni (1) Reduksi Data, (2) Penyajian Data dan (3) Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian ilmiah ini mengambil studi kasus di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Tanjung Bungkok sebagai salah satu ruang untuk perputaran ekonomi dalam dalam berkomunikasi untuk meningkatkan pelayanan manajemen keuangan di era globalisasi. Pertumbuhan teknologi komunikasi sebuah daerah semakin meningkat dari waktu ke waktu, perubahan cara komunikasi sangat berpengaruh pada tingkat pelayanan sebuah lembaga

keuangan, dari komunikasi secara konvensional hingga digital. Hal ini menuntut lembaga keuangan selalu melakukan pelayanan prima baik – program yang dibutuhkan masyarakat saat ini. tujuannya adalah memberikan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan untuk bertransaksi di lembaga tersebut. Dengan demikian, nasabah akan semakin mempercayakan keuangannya pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal dalam jangka waktu yang cukup lama.

Masing-masing responden berasal dari lingkungan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal, dimana pimpinan, kepala bidang, staf kantor, staf lapangan dan nasabah (pelanggan) berasal dari tiga banjar yang bernaung di desa yang sama yakni Banjar Tanjung Bungkal Kelod, Banjar Tanjung Bungkal Kaja, dan Banjar Sebudi. Perubahan perilaku ekonomi yang dahulunya mengandalkan sistem konvensional kini beralih ke dunia digital, membuat komunikasi Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal menjadi lebih baik, dan dapat memuaskan para konsumen dari sisi informasi terkait kondisi keuangan yang terjadi di lembaga ini. Melihat perkembangan teknologi yang semakin canggih dan didukung oleh pemerintah melalui pendanaan-pendanaan dalam membangun keuangan daerah. Berdasarkan yang ditemui di lapangan, tindakan Transformasi Tindakan Pelayanan Manajemen Keuangan tidak secara keseluruhan menggunakan sistem digital. Terdapat beberapa aktifitas yang masih dilakukan secara konvensional, seperti penarikan tabungan dan pengambilan tagihan kredit yang masih dijalankan secara dengan mencari kerumah nasabah (*door to door*). Hal ini dilakukan karena masih terdapat beberapa nasabah (pelanggan) yang tidak terlalu paham dengan teknologi yang digunakan, sehingga mereka masih meminta staf lapangan untuk datang kerumah mereka dan memproses keuangan mereka serta meminta bantuan untuk penginputan data yang dibutuhkan terkait dengan hal tersebut.

Perkembangan manajemen komunikasi yang dilakukan Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal ini tidak terlepas dari peran desa setempat untuk mempertahankan kearifan lokal dalam menjalani serangkaian tugas lembaga keuangan. Salah satunya adalah ketika terdapat kegiatan keagamaan dan kegiatan adat yang dijalani di desa tersebut, pihak Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Tanjung Bungkal akan menginformasikan setidaknya 1 hari sebelumnya bahwa lembaga akan tutup sementara atau hanya akan dibuka setengah hari. Hal ini dilakukan bukan tanpa alasan, namun memberikan kesempatan pada pihak manajemen dan staf untuk tetap bersosialisasi pada masyarakat diluar jam kerja.

Pada dasarnya, komunikasi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan prima terkait lembaga keuangan desa. Dalam melakukan tindakan tersebut, pihak manajemen dan staf harus bersikap bersikap rasional. Hal ini ditunjukkan dengan selalu memperhitungkan perkembangan jaman dan menghubungkannya dengan situasi lapangan sehingga kedua hal ini selalu bersinergi. Baik manajemen dan staf harus berupaya agar perekonomian berjalan dengan stabil.

SIMPULAN

Era globalisasi menuntut usaha diberbagai sector terutama lembaga keuangan khususnya lembaga keuangan daerah harus bertransformasi demi memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah yang telah mempercayakan siklus keuangan mereka. Salah satu pelayanan yang menjadi konsentrasi adalah manajemen komunikasi yang membuat pelanggan (nasabah) merasa nyaman dan selalu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dalam bertransaksi. Seperti yang dilakukan Lembaga Perkreditan Desa Tanjung Bungkok, yang berusaha berinovasi untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dengan mengikuti perkembangan jaman namun tetap mengedepankan tradisi setempat. Lembaga Perkreditan Desa selalu berusaha melihat setiap peluang yang ada untuk memberikan informasi yang tepat terkait dengan produk dan jasa yang ditawarkan baik produk dan jasa yang ada sejak awal berdiri maupun program yang sedang dikembangkan ataupun yang akan dilaksanakan dalam periode tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

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