

**PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN  
LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



**Oleh**

**ITA ANDRIANI**

**2823123074**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG  
2016**

**PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN  
LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri Tulungagung

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu dalam Keilmuan Perbankan Syariah



Oleh

**ITA ANDRIANI**

**2823123074**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) TULUNGAGUNG**

**2016**

## **LEMBAR PERSETUJUAN**

Skripsi dengan judul “PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DENGAN LOYALITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG” yang ditulis oleh Ita Andriani NIM 2823123074 telah diperiksa dan disetujui serta layak diujikan .

Tulungagung, Juni 2016

Pembimbing,

**Jusuf Bachtiar. S.S., M.Pd**

NIP. 197106162007101001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah

**Muhammad Aqim Adlan S.Ag., S.Pd., M.E.I**

NIP. 197406142008011008

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PERANAN KOMUNIKASI INTERN DENGAN LOYALITAS**  
**KARYAWAN BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Disusun Oleh

ITA ANDRIANI

NIM. 2823123074

telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 27 Juni 2016  
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar strata satu Sarjana Perbankan Syariah (SE.Sy)

**Dewan Penguji**

**Tanda Tangan**

**Ketua Penguji :**

Dr. Agus Eko Sujianto SE.,MM  
NIP. 197108072005011003

.....

**Penguji Utama :**

Qomarul Huda, M.Ag.  
NIP. 197304142003121003

.....

**Sekretaris/Penguji:**

Jusuf Bachtiar S.S. MP.d  
NIP. 197106162007101001

.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN Tulungagung

**H. Dede Nurohman, M. Ag.**  
NIP. 19711218 200212 1 00

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ita Andriani

NIM : 2823123074

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi/karya tulis yang berjudul “Peranan komunikasi intern dengan loyalitas karyawan BMT Pahlawan Tulungagung” ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi/karya tulis ini terkandung unsur atau ciri plagiasi dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Tulungagung, Juni 2016  
Yang membuat pernyataan

Ita Andriani

2823123074

## MOTTO

فَلَيَتَّقُواْ أَللّهَ  
وَلَيَقُولُواْ قَوْلًا  
سَدِيدًا

Oleh Sebab Itu Hendaklah Mereka Bertakwa Kepada Allah  
Dan Hendaklah Mereka Mengucapkan Perkataan Yang Benar  
(Al-Nisa' Ayat 9)

## **PERSEMPAHAN**

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tuaku

(Ayahandaku Rochim Eko Wahyu dan Ibundaku tercinta Sari) yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, materi, kuucapkan banyak-banyak terimakasi untuk pengorbanan dan jerih payah ayah dan ibu selama ini

Adek tercintaku

(Excel Fajar Tri Affandi) yang selalu menghibur kakak ketika pusing mikir tugas-tugas kampus.

Mbah kung, Mbah uti, Om, Tante dan semua keluarga yang sudah bersedia memberikan wejangan, doa restu utnuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Bapak dan Ibu keduaku (Siti Khalifah dan Abdullah) selaku orangtua Masku yang selalu memberikan semangat dan doa.

Masku tersayang (Miftakhurrohman) yang selalu memberikan motivasi, support dan semangat.

sahabat-sahabatku khususnya Lusiana, Lina, Laila Z, Mita, Iklima, Maya Anis, Khalishah, Fatkhur yang sudah membantu

Teman-temanku Perbankan Syariah (PS) C angkatan 2012, Kebersamaan kita tidak akan pernah terlupakan, KITA untuk slamanya.

Bapak/Ibu dosen yang sudah membimbingku.

Almamaterku IAIN Tulungagung.

Beserta semua pihak yang sudah membantu

## **PRAKATA**

Puji syukur Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Allahhumma Sholli ‘Ala Muhammad tetap tercurahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan penverahan kepada seluruh ummatnya.

Sehubung dengan penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M. Ag, selaku Rektor IAIN Tulungagung yang telah memberikan fasilitas selama studi.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Perbankan Syariah yang telah memberikan izin penelitian.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan S.Ag., S.Pd., M.E.I, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam penempuhan studi.
4. Jusuf Bachtiar. S.S., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing yang sangat sabar dan penuh tanggung jawab memberikan arahan, bimbingan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Bapak Nyadin. MAP, selaku Manager BMT Pahlawan Tulungagung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
7. Staf dan karyawan BMT Pahlawan Tulungagung yang sudah sangat membantu, bersedia memberikan informasi sesuai dengan penelitian dan kebutuhan penulis.
8. Kedua orang tua yang selalu memberikan dorongan baik secara materil maupun moril hingga terselesaiannya penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan penuh harap semoga jasa dan kebaikan mereka diterima oleh Allah dan tercatat sebagai amal sholih.

Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi pengembangan dan perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, Juni 2016

Penulis,

Ita Andriani

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan .....	iv
Surat Pernyataan Keaslian.....	v
Motto.....	vi
Persembahan .....	vii
Prakata.....	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Lampiran .....	xiv
Abstrak .....	xv
Abstract .....	xvi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penegasan Istilah .....	7
1.Penegasan Konseptual .....	7
2.Penegasan Operasional .....	8
F. Batasan Penelitian .....	9
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	9

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Diskripsi Teori.....	11
1. Komunikasi Intern .....	11
2.Loyalitas .....	21
3.Aspek-Aspek Loyalitas.....	24
4.Kinerja Karyawan.....	27
5.Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	28

6.Karakteristik Kinerja Karyawan .....	28
7.Indikator Kinerja Karyawam .....	29
8.BMT ( <i>Baitul Maal Wa Tamwil</i> ) .....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Paradigma Penelitian.....	36
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Dan Metode Penelitian .....	38
B. Kehadiran Peneliti .....	39
C. Lokasi Penelitian .....	39
D. Data Dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	44
H. Tahap – Tahap Penelitian .....	45
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Paparan Data Penelitian .....	47
1.Diskripsi Singkat Latar Objek Penelitian .....	47
a.Sejarah Singkat BMT PAHLAWAN .....	47
b.Visi Misi BMT .....	50
c.Letak Geografis.....	50
d.Kondisi Fisik.....	51
e.Struktur Organisasi.....	52
f.Susunan Pengelola BMT Pahlawan Tulungagung .....	52
B. Temuan Penelitian.....	58
C. Penemuan Penelitian .....	72
D. Analisis Data .....	75
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b>	
A. Pembahasan Hasil Temuan .....	78
1.Komunikasi Intern.....	78
a.Komunikasi Kebawah .....	78
b.Komunikasi Keatas .....	82

c.Komunikasi horizontal ( <i>Antar Sesama</i> ) .....	84
2.Loyalitas .....	85
a.Kenyamanan.....	86
b.Kesuksesan Pemimpin .....	88
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran .....	92
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	93
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Karakteristik informan seluruh karyawan BMT PAHLAWAN

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Lampiran Surat Izin penelitian
2. Bukti Penelitian
3. Lampiran Bukti Bimbingan
4. Foto
5. Daftar Riwayat hidup

## **ABSTRAK**

Skripsi dengan judul “Peranan Komunikasi Intern dengan Loyalitas Karyawan BMT Pahlawan Tulungagung” ini ditulis oleh Ita Andriani, NIM 282313074, dibimbing oleh Bapak Jusuf Bachtiar, S.S. M.Pd

Penelitian ini dilatar belakangi oleh komunikasi intern yang mempunyai hubungan signifikan oleh loyalitas karyawan pada suatu lembaga keuangan syariah BMT Pahlawan Tulungagung, seberapa berpengaruh adanya komunikasi yang baik dengan loyalitas karyawan BMT Pahlawan Tulungagung.

Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana peranan komunikasi Internal dengan loyalitas terhadap kinerja karyawan pada BMT Pahlawan Tulungagung ?. Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah (1) Untuk mendeskripsikan bagaimana besar peranan komunikasi internal dengan loyalitas terhadap kinerja karyawan BMT Pahlawan Tulungagung.

Pada dasarnya peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis metode deskriptif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian lapangan. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan observasi dan dokumentasi di gunakan untuk meneliti perilaku manusia, proses kerja dan gejala alam.

Hasil penelitian ini adalah peranan komunikasi intern pada BMT Pahlawan Tulungagung sangatlah bagus dan efektif. Secara keseluruhan dengan adanya komunikasi yang bagus beserta pendukungnya yang bagus maka secara langsung loyalitas karyawan akan tumbuh dengan sendirinya tanpa diminta dan mengabdikan seluruh kinerjanya demi kemajuan BMT Pahlawan Tulungagung.

Kata kunci : Komunikasi Intern, Loyalitas Karyawan

## **ABSTRACT**

Thesis entitled "the role of the Communications Intern with the Loyalty of employees BMT Tulungagung Pahlawan" was written by Ita Andriani, NIM 282313074, mentored by Mr. Jusuf Bachtiar, S.S. m. Pd

This event will be based on research by internal communications that have a significant relationship by employee loyalty at an Islamic financial institution BMT Pahlawan Tulungagung, how influential the existence of good communication with employee loyalty BMT Pahlawan Tulungagung.

The problem of this thesis are (1) How is the role of internal communication with loyalty to employees performance at BMT Pahlawan Tulungagung?. As for the purpose of research is (1) To describe how big the role of internal communication with loyalty to employee performance BMT Pahlawan Tulungagung.

Essentially this approach uses qualitative researcher with the kind of descriptive method. The type of research used in the writing of this thesis is the study of the field. Source data obtained primary data IE. Data collection techniques in the study was observational, interview and documentation. While the observation and documentation is in use for researching human behavior, work process and symptoms of nature.

The results of this research is the role of the communications intern at BMT Pahlawan Tulungagung is very nice and effective. Overall a good communication with the existence and its supporters are nice then directly employee loyalty will grow by itself without being asked and devoted the whole of its performance for the sake of the progress of the BMT Pahlawan Tulungagung.

Keywords: Internal Communication, Employee Loyalty