

Hambatan Integrasi Komunikasi Interaktif Antar Tim Bisnis Dan Tim Publikasi Dalam Mendapatkan Keuntungan Melalui Program Deureuham Pada Bank X Syariah Kantor Pusat Tahun 2018-2019

Sri Reni Musfita¹, Rosmawaty Hilderiah Pandjaitan²

Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, Indonesia

Email: srenimusfita@gmail.com, bundarossa@mercubuana.ac.id

Abstrak

Panduan Program Deureuham merupakan hasil kerjasama Bank X Syariah dengan BEKRAF, terdiri atas Tim Publikasi dan Tim Bisnis sebagai pihak penanggungjawab dan berkomunikasi interaktif melalui media *WhatsApps Group*. Ironisnya, program tersebut tidak menghasilkan keuntungan sesuai target. Inilah yang menjadi rasionalitas alasan, sekaligus urgensi penelitian ini, sehingga ditetapkan judul penelitian ini yaitu, hambatan integrasi komunikasi interaktif antar tim bisnis dan tim publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode studi kasus, dengan paradigma konstruktivis. Landasan teorinya adalah teori Konvergensi mazhab Kincaid dan Teori Proses Berorganisasi mazhab Karl Weick, teknik pengumpulan datanya yaitu dengan wawancara mendalam. Sebagai hasilnya: *Satu*, hambatan integrasi komunikasi interaktif antar dua tim tersebut yaitu, kurangnya proses komunikasi, kurangnya rasa memiliki dan tanggungjawab bersama, serta miskinnya informasi yang dibagikan, termasuk dialog antar tim. *Dua*, akibatnya yaitu, miskinnya proses dan arus informasi antar tim, muncul kebingungan informasi, dan rendahnya rasa tanggungjawab pada masing-masing tim, informasi tidak tersampaikan dengan maksimal, serta rendahnya angka serapan bisnis. *Tiga*, masukannya yaitu, koordinasi tidak hanya melalui media interaktif saja, melainkan dengan pertemuan tatap muka juga. Penggunaan media interaktif lebih dimaksimalkan pada internal masing-masing tim. Agar tidak ada kebingungan informasi, perlu keterlibatan cabang dalam komunikasi interaktif antar tim, serta perlunya kontrol progres komunikasi dari atasan masing-masing tim.

Kata Kunci : Komunikasi Interaktif, Integrasi komunikasi, Bank Syariah

Branding.

Abstract

Deureuham program is the result of collaboration between Bank X Syariah and BEKRAF, consisting of a Publication Team and a Business Team as the responsible party and communicate interactively through the WhatsApps Group media. Ironically, the program did not generate profits as targeted. This is the rationality of the reasons, as well as the urgency of this research, so that the title of this research is determined, namely, the obstacles to the integration of interactive communication between the business team and the publication team in getting benefits through the Deureuham program at Head Office Bank X Syariah on 2018-2019. This qualitative research uses case study as a method, with a constructivist paradigm. The theoretical foundation is the Kincaid school of convergence theory and the Karl Weick Organizational Process Theory, the data collection technique is by means of in-depth interviews. As a result: One, the obstacles to the integration of interactive communication between the two teams, namely, a lack of communication processes, a lack of

a sense of belonging and shared responsibility, and poor information shared, including dialogue between teams. Two, the result is poor processes and information flow between teams, confusion of information, and a low sense of responsibility for each team, information is not conveyed optimally, and low business absorption rates. Three, the input is that coordination is not only through interactive media, but also face-to-face meetings. The use of interactive media is maximized internally for each team. In order to avoid confusion of information, it is necessary to involve branches in interactive communication between teams, as well as the need to control the progress of communication from the superiors of each team.

Keywords: *Interactive Communication, Communication Integration, Islamic Bank*

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi karena pertumbuhan industri perbankan akan mendorong pertumbuhan perekonomian nasional, namun disisi lain hal ini juga berdampak pada persaingan industri perbankan. Industri perbankan merupakan salah satu industri keuangan yang tujuannya adalah untuk memperoleh laba karena model bisnisnya yang *profit oriented*. Tidak terkecuali perbankan syariah, meski telah memiliki *brand* yang kuat sekalipun tentu tidak mudah untuk mengejar profit di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat. Sebab jumlah entitas industri perbankan yang sangat besar. Menurut data dari OJK, dilansir dari katadata.co.id, jumlah industri perbankan di Indonesia hingga per Januari 2019 tercatat sebanyak 115 bank.

Perbankan konvensional maupun syariah mempunyai peran penting dalam perekonomian masyarakat. Dan keduanya sama-sama harus bersaing ketat untuk mendapatkan profit sesuai target yang telah ditetapkan. Bentuk pelayanan bank bagi masyarakat adalah tabungan dan penyaluran pembiayaan. Begitupun juga dengan Bank X Syariah (sesuai permintaan perusahaan nama bank tidak dicantumkan dan diganti menjadi Bank X Syariah). Bank X Syariah adalah salah satu bank nasional terbesar di Indonesia dan merupakan anggota dari himpunan bank milik negara (himbara), tiga dari bank anggota himbara ini memiliki anak usaha syariah berstatus bank umum syariah (BUS). Sisanya, yakni BTN

mengembangkan perbankan syariah melalui unit usaha syariah (UUS). dikutip dari Bisnis.com (Wiratmini, 2020).

Bank X Syariah terus melakukan inovasi bisnis guna meningkatkan profit perusahaan. salah satu program yang dilakukan adalah Bank X Syariah bekerja sama dengan badan ekonomi kreatif (Bekraf) melalui program Derap Ekrafpreneur Hasanah Mulia. Singkatan dari program Derap Ekrafpreneur Hasanah Mulia adalah Deureuham, diucapkan seperti 'dirham'.

Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF) adalah lembaga pemerintah non kementerian yang bertanggung jawab di bidang ekonomi kreatif dengan enam belas subsektor. dibentuk pada tahun 2015, Bekraf wajib menjalankan tugas yang telah tercantum dalam Perpres. Bekraf bertugas membantu Presiden dalam merumuskan, menetapkan, mengoordinasikan, dan sinkronisasi kebijakan di bidang ekonomi kreatif.

Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF) sebagai lembaga kementerian yang diamanahi untuk mendukung pertumbuhan usaha kreatif di Indonesia dalam hal ini dapat bertindak sebagai penghubung yang menghubungkan berbagai *stakeholder* berkepentingan dalam menumbuhkan wirausaha kreatif 'syariah' di Indonesia. Tentunya secara luas, perkembangan industri kreatif di Indonesia juga akan meningkatkan kontribusi ekonomi melalui peningkatan PDB, penciptaan lapangan usaha baru serta penyerapan tenaga kerja yang baru. BEKRAF bekerja sama dengan

Bank X Syariah sebagai fasilitator perbankan & publikasi. Publikasi yang dipilih dalam hal ini dengan mengadakan kompetisi untuk para pelaku ekonomi kreatif syariah, mengingat saat ini, masih belum ada kompetisi usaha 'syariah' yang diselenggarakan dalam skala nasional. Hal tersebut menjadikan program ini tidak hanya sebagai *pioneer* namun juga bisa menjadi *role model* khususnya dalam pengembangan *landscape* bisnis 'syariah' di Indonesia.

Program ini adalah sebuah rangkaian program yang bertujuan untuk mendorong para pelaku ekonomi kreatif berbasis syariah untuk mendapatkan dukungan pembiayaan dari perbankan Syariah. Derap Ekrafpreneur merupakan sebuah istilah yang diangkat dalam program ini dan memiliki makna Ekrafpreneur yang berderap bergerak. Sedangkan Hasanah, bermakna kebaikan. Dalam program ini, Hasanah menjadi istilah yang menggambarkan karakter Islami dan syariah yang menjadi ciri khas program. Ekrafpreneur yang berderap bergerak memiliki tujuan kebaikan. Hasanah juga sudah lekat digunakan oleh Bank X Syariah yang merupakan *partner strategis* dari program ini. Mulia menggambarkan arah yang dituju adalah ekonomi yang mulia, dimana bertujuan untuk memberdayakan sesama

Melalui program ini, BEKRAF & Bank X Syariah mengadakan rangkaian program dimulai dari *roadshow & workshop* di kota-kota besar di Indonesia sekaligus menyeleksi UKM kreatif di kota-kota tersebut menjadi peserta kompetisi yang dibagi menjadi beberapa kategori usaha kreatif, antara lain dibagi menjadi 2 (dua) kategori; kategori umum, meliputi: Kuliner, *Fashion*, Kriya, dan Desain Produk; kategori Teknologi, meliputi : Aplikasi & *Game*, *Film*, dan Fotografi. Pemenang dari semua kategori tersebut akan mendapatkan pembiayaan untuk usahanya dari Bank X Syariah dengan beberapa syarat perbankan yang harus dipenuhi, *feedback*-nya akan dinilai dari

segi keberhasilan nilai bisnis dari Bank X Syariah.

Total biaya yang dikeluarkan pada tahun 2018 sama dengan biaya penyelenggaraan di tahun 2019. Namun permasalahannya adalah hasil yang ditunjukkan dari segi bisnis dalam memperoleh keuntungan kurang berhasil. Dilihat dari indeks kerjanya, program tersebut tidak mampu menghasilkan keuntungan sesuai harapan perusahaan, baik pada tahun 2018 maupun 2019. Padahal dana yang telah dikeluarkan untuk program tersebut sangatlah besar, namun realisasi pencairan pembiayaan dari program Deureuham ini belum ada yang tersalurkan karena tidak adanya peserta kompetisi Deureuham yang berhasil mendapatkan pembiayaan dari Bank X Syariah.

Adapun program Deureuham ini sendiri dijalankan oleh dua tim, yaitu Tim Bisnis dan Tim Publikasi dari Bank X Syariah Kantor Pusat. Kedua tim ini sama-sama berintegrasi melakukan komunikasi interaktif melalui media *WhatsApp*, dan juga media sosial lainnya seperti *facebook*, *instagram*, *twitter*, *youtube*, *website* untuk merumuskan segala bentuk strategi *digital marketing* yang akan dilakukan untuk mendapatkan *exposure* atau keuntungan bisnis sesuai harapan perusahaan.

Itulah sebabnya, peneliti tertarik ingin mengetahui apa penyebab hambatan program tersebut dan bagaimana integrasi komunikasi interaktif antar Tim Bisnis dan Tim Publikasi untuk mendapatkan keuntungan pada program perbankan syariah melalui perspektif studi kasus pada program Deureuham Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019. Menurut peneliti melihat dari kaca mata komunikasi harus ada evaluasi dan penelitian lebih mendalam atas kasus ini dimana letak kesalahan komunikasi antar kedua tim agar dapat diperbaiki untuk kelangsungan program Deureuham di tahun berikutnya dan menjadi lebih baik serta

memenuhi harapan dari segi bisnis dalam mendapatkan keuntungan perusahaan.

Jadi dapat peneliti tegaskan, adapun judul penelitian ini yaitu, Hambatan Integrasi Komunikasi Interaktif Antar Tim Bisnis Dan Tim Publikasi Dalam Mendapatkan Keuntungan Melalui Program Deureuham Pada Bank X Syariah Kantor Pusat Tahun 2018-2019.

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Konvergensi oleh D. Lawrence Kincaid

Dalam penelitian ini, digunakan Teori Konvergensi milik D. Lawrence Kincaid (1979), yang sepenuhnya dikutip dari Littlejohn dan Foss (2016:227-230). Menurut Kincaid dalam Littlejohn dan Foss (2016:227), Teori Konvergensi merepresentasikan komunikasi sebagai berikut:

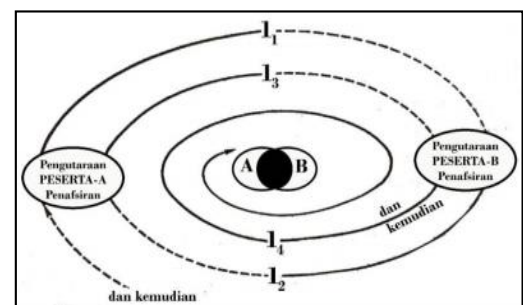
1. Proses, bukan tindakan tunggal
2. Berbagi atau bertukar informasi, bukan transmisi satu arah
3. Dua atau lebih partisipan di dalam dialog
4. Cara untuk mengklarifikasi kebingungan antara informasi, pengetahuan, simbol, dan makna
5. Proses umpan balik swakoreksi, yang secara dinamis didefinisikan sebagai serangkaian koreksi yang memungkinkan komunikator untuk melakukan konvergensi pada satu tujuan.

Berikut gambaran Model Konvergen milik Kincaid (Cangara, 2018:87), Dalam konteks komunikasi antar manusia, Kincaid melihat komunikasi sebagai suatu proses yang memiliki kecenderungan bergerak ke arah suatu titik temu (*convergence*). Dengan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu-ilmu social. Studi kasus merupakan

kata lain komunikasi sebagai suatu proses yang memusat menuju ke arah pengertian bersama, menurut Kincaid dapat dicapai meski kebersamaan pengertian pada suatu objek atau pesan tidak pernah sempurna secara penuh. Hal ini disebabkan karena tidak pernah ada dua orang yang memiliki pengalaman yang sama betul. Antara mereka dapat dicapai kebersamaan pengertian melalui pendekatan yang lebih erat, yakni dengan toleransi pada tingkat yang lebih tinggi.



Gambar 2.1. Model Komunikasi

Konvergen oleh Kincaid dan Rogers

Sumber: Cangara (2018:88)

Teori Proses Berorganisasi oleh Karl Weick

Teori proses berorganisasi yang dikemukakan oleh Karl Weick sangat penting dalam keilmuan komunikasi sebab teori ini menjadikan komunikasi sebagai dasar bagi pengorganisasian manusia dan juga memberikan dasar pemikiran untuk memahami bagaimana manusia berorganisasi. Dalam teori ini dijelaskan bahwa organisasi bukanlah susunan yang terbentuk oleh posisi dan peranan, tetapi terbentuk oleh aktivitas komunikasi (Littlejohn & Foss (2011:297).

perspektif dan strategi penelitian untuk mengupas secara mendalam tentang sebuah fenomena yang terjadi. Kasus bersifat spesifik dalam sebuah rangkaian fenomena (Denzin & Lincoln, 2009:300). Stake (1998) dalam

Denzin & Lincoln (2009:300) menyebutkan bahwa untuk memahami sebuah kasus diperlukan kebingkasaan dan keunikan.

Menurut Denzin & Lincoln (2009:301) terdapat 3 macam studi kasus, yaitu studi kasus intrinsik, studi kasus instrumental, dan studi kasus kolektif. Studi kasus instrinsik merupakan studi dimana kasus memiliki aspek kekhususan dan menarik minat peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengupas kasusnya supaya dapat memunculkan nilai keunikannya sendiri. Bentuk penelitian studi kasus ini mengungkap kasus-kasus yang mungkin baru pertama terjadi. Kemudian ada studi kasus instrumental, yaitu studi kasus yang digunakan untuk meneliti suatu kasus tertentu agar tersaji sebuah perspektif tentang isu atau teori. Jadi studi kasus ini tidak berfokus pada kekhususan dan keunikan kasusnya. Pemilihan kasus ini lebih disebabkan karena hasrat peneliti untuk meningkatkan pemahaman tentang minat tersebut. Sedangkan studi kasus kolektif merupakan pengembangan studi kasus instrumental, tetapi diterapkan dalam beberapa kasus. Penelitian yang dilakukan peneliti ini merupakan studi kasus intrinsik. Penelitian studi kasus intrinsik digunakan dilakukan karena ketertarikan atau kepedulian pada suatu kasus khusus dan untuk memahami secara utuh kasus yang ada, tanpa dimaksudkan untuk harus menghasilkan konsep atau teori serta tanpa upaya melakukan generalisasi.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan perspektif dan strategi studi kasus, untuk meneliti, memahami, mengeksplorasi, dan menafsirkan bagaimana hambatan integrasi komunikasi interaktif antar Tim Bisnis dan Tim Publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham, dengan metode studi kasus pada Bank X

Syariah kantor pusat tahun 2018-2019. Agar dapat menginterpretasikan hal tersebut adalah dilakukan penekanan pada wawancara mendalam untuk mengetahui permasalahan dalam penelitian ini

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penyebab hambatan integrasi komunikasi interaktif antar tim bisnis dan tim publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019.



1. Kurangnya proses komunikasi yang dilakukan secara bersama-sama serta rasa memiliki dan tanggungjawab bersama pada masing-masing tim.
2. Informasi yang dibagi melalui komunikasi interaktif hanya bersifat teknis pelaksanaan.
3. Dialog antar tim lebih banyak dilakukan melalui media *whatsapp group* dibandingkan dengan pertemuan tatap muka sehingga terjadi miskomunikasi
4. Kurangnya informasi yang dibagi dalam proses komunikasi interaktif antar tim
5. Tidak ada kroscek rutin atas progres persiapan dan kelengkapan program oleh atasan masing-masing tim
6. Tidak berlangsungnya kegiatan komunikasi secara terus-menerus sehingga tidak memahami perilaku para petugas (individu) yang menyebabkan terjadinya interpretasi berbeda pada beberapa informasi

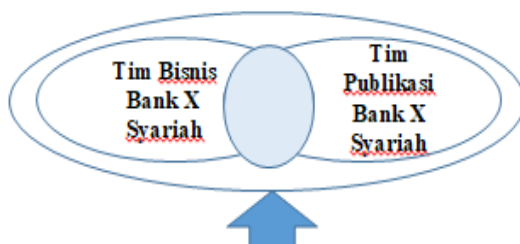
promosi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019.



1. Belum dapat mengakomodir kebutuhan para peserta Deureuham sehingga akan berpengaruh juga pada *sustainable* program selanjutnya
2. Berkurangnya level *responsibility* dan tidak maksimalnya kontribusi sehingga berdampak kepada keberlangsungan program dan reputasi perusahaan
3. Berhasil atau tidaknya acara, baik dari pencapaian bisnis maupun citra perusahaan.
4. Informasi dan arahan mengenai program tidak tersampaikan dengan jelas sehingga menyebabkan rendahnya angka serapan karena minimnya pertukaran informasi.
5. Tidak sesuai fungsi koordinasi karena tidak ada kontrol dari atasan masing-masing tim guna mengetahui progres program.
6. Pemberian otoritas dalam setiap program juga merupakan bagian dari spesialisasi terhadap tugas-tugas yang akan diberikan pada individu dan pemegang otoritas tertinggi ini juga harus mengetahui orang-orang yang berkompeten untuk mengelola tugas-tugas tertentu.

1. Menyusun konsep kegiatan untuk dapat di koordinasikan antar tim, serta melakukan komunikasi yang intens ke kantor-kantor cabang.
2. Meningkatkan koordinasi ke segala bagian, bertanggung jawab penuh akan setiap tugas dan peran masing-masing tim, serta fokus pada hasil yang diharapkan.
3. Informasi yang dibagi melalui komunikasi interaktif tidak hanya dikonsumsi oleh tim kantor pusat saja, tapi menyeluruh sampai ke kantor cabang.
4. Koordinasi yang baik dengan kantor cabang sebagai petugas yang berhubungan langsung dengan peserta kompetisi, sehingga tidak ada kebingungan untuk memasarkan produk ini.
5. Harus dilakukan kontrol dari atasan masing-masing tim untuk mengetahui seberapa besar progres komunikasi yang sudah dilakukan antar tim dan apakah sudah sesuai dengan harapan manajemen.
6. Jika tidak ada informasi atau pesan, maka komunikasi tidak akan ada. Apalagi menurut teori ini, organisasi bukanlah susunan yang dibentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah ujung tombak dari proses berorganisasi sebab kesuksesan sebuah

3. Masukan atas hambatan integrasi komunikasi interaktif antar tim bisnis dan tim publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019



5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti bahas dan pahami, pada akhirnya dapat disimpulkan bahwa, hambatan integrasi komunikasi interaktif pada tim bisnis dan tim publikasi untuk mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah tahun 2018-2019 yaitu sebagai berikut

1. Adapun penyebab hambatan integrasi komunikasi interaktif antar tim bisnis dan tim publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019, yaitu antara lain karena lima faktor sebagai berikut :
 - Pertama*, karena kurangnya proses komunikasi yang dilakukan secara bersama-sama, serta kurangnya rasa memiliki dan tanggungjawab bersama pada masing-masing tim,;
 - Kedua*, karena miskinnya informasi yang dibagikan melalui komunikasi interaktif hanya tentang hal yang bersifat teknis pelaksanaannya saja,;
 - Ketiga*, karena dialog antar tim lebih

banyak dilakukan hanya melalui media *whatsapp group* saja dibandingkan dengan pertemuan tatap muka, sehingga terjadi *miss communication*.; *Keempat*, kurangnya informasi yang dibagi dalam proses komunikasi interaktif antar tim.; *Kelima*, tidak ada kroscek rutin atas progres persiapan dan kelengkapan program oleh atasan masing-masing tim.; *Keenam*, tidak berlangsungnya kegiatan komunikasi secara terus-menerus sehingga tidak memahami perilaku para petugas (individu) yang menyebabkan terjadinya interpretasi berbeda pada beberapa informasi.

2. Akibat hambatan integrasi komunikasi interaktif antar tim bisnis dan tim publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019 yaitu antara lain, *pertama*.; belum dapat mengakomodir kebutuhan para peserta Deureuham sehingga akan berpengaruh juga pada *sustainable* program selanjutnya. *Kedua*.; berkurangnya level *responsibility* dan tidak maksimalnya kontribusi sehingga berdampak kepada keberlangsungan program dan reputasi perusahaan. *Ketiga*.; berhasil atau tidaknya acara, baik dari pencapaian bisnis maupun citra perusahaan. *Keempat*.; informasi dan arahan mengenai program tidak tersampaikan dengan jelas sehingga menyebabkan rendahnya angka serapan bisnis karena minimnya pertukaran informasi. *Kelima*.; tidak sesuai fungsi koordinasi karena tidak ada kontrol dari atasan masing-masing tim guna mengetahui progres program. *Keenam*.; Pemberian otoritas dalam setiap program juga merupakan bagian dari spesialisasi terhadap tugas-tugas yang akan diberikan pada individu dan pemegang otoritas tertinggi ini juga harus mengetahui orang-orang yang berkompeten untuk mengelola tugas-tugas tertentu..

3. Masukan atas hambatan integrasi komunikasi interaktif antar tim bisnis dan tim publikasi dalam mendapatkan keuntungan melalui program Deureuham pada Bank X Syariah Kantor Pusat tahun 2018-2019, yaitu *pertama*, menyusun konsep kegiatan untuk

dapat di koordinasikan antar tim, serta melakukan komunikasi yang intens ke kantor-kantor cabang.; *Kedua*, meningkatkan koordinasi ke segala bagian, bertanggung jawab penuh akan setiap tugas dan peran masing-masing tim, serta fokus pada hasil yang diharapkan.; *Ketiga*, Informasi yang dibagi melalui komunikasi interaktif tidak hanya dikonsumsi oleh tim kantor pusat saja, tapi menyeluruh sampai ke kantor cabang.; *Keempat*, agar tidak ada kebingungan informasi, perlu keterlibatan pihak cabang dalam komunikasi interaktif pada media *WhatsApps* antar dua tim tersebut.; *Kelima*, harus dilakukan kontrol dari atasan masing-masing tim untuk mengetahui seberapa besar progres komunikasi yang sudah dilakukan antar tim dan apakah sudah sesuai dengan harapan manajemen.; *Keenam*, Jika tidak ada informasi atau pesan, maka komunikasi tidak akan ada. Apalagi menurut teori ini, organisasi bukanlah susunan yang dibentuk oleh posisi dan peranan, tetapi oleh aktivitas komunikasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi adalah ujung tombak dari proses berorganisasi sebab kesuksesan sebuah organisasi ditentukan oleh proses komunikasinya.

SARAN

Saran Akademis

1. Disarankan, kiranya hasil penelitian ini dapat menjadi literasi bagi kajian ilmu komunikasi interaktif, bidang komunikasi organisasi. Misalnya yaitu tentang pentingnya membuat batasan keleluasaan berbicara dalam sebuah *whatsapp group*, dalam arti kesempatan berbicara melalui *whatsapp group* tidak sama bagi semua orang dalam sebuah tim bisnis maupun tim publikasi.
2. Untuk pengembangan teori konvergensi Kincaid, perlu dipertimbangkan adanya peran *leader* komunikasi yang mengatur proses penyampaian dan penerimaan informasi dalam sebuah rapat antar tim. Dalam arti,

teori Kincaid belum membahas tentang penting seorang *leader* komunikasi dalam komunikasi interaktif melalui media baru seperti *whatsapp group*. Begitu juga dengan teori proses berorganisasi yang dikemukakan oleh Karl Weick sangat penting adanya seorang pemegang otoritas tertinggi ini juga harus mengetahui orang-orang yang berkompeten untuk mengelola tugas-tugas tertentu. Penelitian kualitatif ini, diakui belum diuji kebenarannya, karena sifat penelitian ini yaitu kualitatif. Oleh karena itu disarankan perlu diuji kebenarannya lebih lanjut melalui penelitian kuantitatif.

Saran Praktis

1. Untuk Tim Bisnis dan Tim Publikasi Bank X Syariah, kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam melakukan proses komunikasi interaktif antar tim.
2. Untuk *top management* Bank X Syariah, kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan *insight* dalam menggiring integrasi komunikasi.
3. Untuk Bank Syariah lainnya yang menyelenggarakan program sejenis, kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam proses integrasi komunikasi organisasi.
4. Untuk perbankan lainnya yang tertarik dengan program serupa, kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan tambahan informasi dalam integrasi komunikasi.
5. Untuk para konsultan Tim Bisnis dan Tim Publikasi Bank X Syariah, kiranya hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi yang bermanfaat dalam melihat proses integrasi komunikasi antar dua tim yang berbeda.

6. REFERENSI

- Cangara, Hafied. (2018). Pengantar Ilmu Komunikasi. Edisi Ketiga. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Denzin, Norman K & Yvonna S. Lincoln (ed). (2009). *Handbook of Qualitative Research* (Terj. Dariyanto dkk). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Emiliana, Sadillah dkk. (1997). *Integrasi Nasional Suatu Pendekatan Budaya di Daerah Istimewa di Daerah Yogyakarta*. Yogyakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Hariadi, Sunarru Samsi. (2011). *Dinamika Kelompok, Teori dan Aplikasinya untuk Analisis Keberhasilan Kelompok Tandi Sebagai Unit Belajar, Kerjasamam Produksi dan Bisnis*. Yogyakarta: Sekolah Pasca Sarjana UGM.
- Hendropuspito, D. (1989). *Sosiologi Sistematis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Komala, Lukiaty. (2009). *Ilmu Komunikasi Perspektif, Proses, dan Konteks*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Littlejohn, Stephen W. dan Foss, Karen A. (2014). *Teori Komunikasi Theories of Human Communication*. Edisi 9. Jakarta : Salemba Humanika
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss (ed). (2016). *Ensiklopedia Teori Komunikasi Jilid 1*. Jakarta: Kencana.
- Masmuh, Abdullah. (2008). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: UMM Press.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nafarin, M. (2007). *Penganggaran Perusahaan: Edisi Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- P, Sodarno dkk. (1992). *Ilmu Sosial Dasar Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosady, Ruslan. (1994). *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Santosa, Pandji. (2009). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2012). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Wayne, Pace & Don F Faules (ed. Deddy Mulyana). (2002). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- BEKRAF & BNI Syariah. (2018). *Kerangka Acuan Kerja (KAK) Deureuham "Derap Ekrafpreneur Hasanah Mulia"*. Jakarta.
- BEKRAF & BNI Syariah. (2019). *Kerangka Acuan Kerja (KAK) Deureuham "Derap Ekrafpreneur Hasanah Mulia"*. Jakarta
- BNI Syariah. (2020). *Sejarah BNI Syariah*. Jakarta:
<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>
- Katadata. (2019, 26 Maret). *Berapa Jumlah Bank Umum di Indonesia Sebelum dan Sesudah Krisis 1998?* Jakarta

LAIN-LAIN :

- Avriano, A. Irvin. (2019, 29 Agustus). [www.cnbciindonesia.com](https://www.cnbciindonesia.com/syariah/20190829214435-29-95829/jumlah-bank-syariah-diprediksi-bertambah-20-lagi-kok-bisa). Retrieved from [www.cnbciindonesia.com: https://www.cnbciindonesia.com/syariah/20190829214435-29-95829/jumlah-bank-syariah-diprediksi-bertambah-20-lagi-kok-bisa](https://www.cnbciindonesia.com/syariah/20190829214435-29-95829/jumlah-bank-syariah-diprediksi-bertambah-20-lagi-kok-bisa)