

Pengaruh Audit Komunikasi Terhadap Efektivitas Krasida (Kredit Angsuran Sistem gadai) Pada PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar

The Effect of Communication Audit On The Effectiveness Krasida At PT. Pawnshop Kanwil VI Makassar

Oleh

Adzra Fikri Afifah

adzrafikriaifah23@gmail.com

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Zelfia

zelfia.zelfia@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Amaluddin

amaluddin@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

ABSTRACT

This study aims to determine the ongoing communication audit process and the influence of the communication audit on the effectiveness of the Krasida Program (Installment Credit System Pawn) at PT. Pawnshop Regional Office VI Makassar.

This research uses quantitative method. The results showed that the Communication Audit Process Communication Audit Process that took place at PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar is going well, because employees can provide accurate and clear information to customers using the media and customers receive and understand the information conveyed well. Delivery of messages from PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar to customers has a significant influence and communication between employees and customers runs effectively. Communication audits can make communication between people in an organization effective so that goals will be achieved and get maximum results an organization effective so that goals will be achieved and get maximum results.

Keywords: Influence, Communication Audit, Krasida, PT. Pegadaian

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Proses Audit komunikasi yang berlangsung dan Pengaruh Audit Komunikasi terhadap Efektivitas Program Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadaai) Pada PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Proses Audit Komunikasi Proses Audit Komunikasi yang berlangsung pada PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar berjalan dengan baik, karena pegawai dapat memberikan dengan tepat dan jelas informasi kepada nasabah dengan menggunakan media dan nasabah menerima dan memahami dengan baik informasi yang disampaikan. Penyampaian pesan dari PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar kepada nasabah memberikan pengaruh yang signifikan dan komunikasi antara pegawai dan nasabah berjalan dengan efektif. Audit komunikasi dapat menjadikan komunikasi antar orang-orang disuatu organisasi menjadi efektif sehingga tujuan akan tercapai dan mendapatkan hasil yang maksimal.

Kata Kunci : *Pengaruh, Audit Komunikasi, Krasida, PT. Pegadaian.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kegiatan audit komunikasi diadaptasi dari sebuah sistem evaluasi dalam kegiatan ekonomi di mana kegiatan memeriksa, mengevaluasi, dan mengukur secara cermat dan sistematis layaknya catatan-catatan keuangan kemudian diaplikasikan kepada kegiatan komunikasi suatu organisasi.

Pelaksanaan audit komunikasi kemudian menjadi penting di dalam suatu perusahaan, karena audit komunikasi merupakan diagnosa dini mengenai rupa dan bentuk perusahaan pada saat ini. Selain itu cakupan audit komunikasi juga luas, melingkupi seluruh komunikasi keorganisasian di dalam suatu organisasi atau perusahaan. Audit komunikasi dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan kebutuhan untuk melihat gambaran komunikasi di dalam perusahaan. Pelaksanaan audit komunikasi menjadi penting di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar, karena audit komunikasi merupakan diagnosa dini mengenai rupa dan bentuk organisasi pada saat ini. Selain itu cakupan audit komunikasi juga luas, melingkupi seluruh komunikasi keorganisasian di dalam sebuah perusahaan. Audit Komunikasi di Pegadaian Kanwil VI Makassar menjadi salah satu cara untuk mengetahui efektivitas penyampaian pesan dari Komunikator kepada Komunikan terkait Krasida atau Kredit Angsuran Sistem Gadaai. audit komunikasi juga memperbaiki apa yang dilakukan sebelumnya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Audit Komunikasi Terhadap Efektivitas Program Krasida (Kredit Angsuran Sistem Gadaai) Pada PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar”**

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka peneliti menarik rumusan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana proses audit komunikasi yang berlangsung di PT. Pegadaian kanwil VI Makassar?
2. Bagaimana pengaruh audit Komunikasi terhadap efektivitas program Krasida (kredit angsuran system gadaai) di PT. Pegadaian kanwil VI Makassar ?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses audit komunikasi yang terjadi di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar
2. Untuk mengetahui pengaruh audit komunikasi terhadap efektivitas program krasida (kredit angsuran system gadaai) di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar

Metode Penelitian

Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan tipe kuantitatif, dimana metode yang digunakan adalah metode survei yaitu peneliti yang mengambil sampel dari populasi. Pada survei digunakan kuesioner untuk mengkaji tentang pengaruh audit komunikasi terhadap efektivitas program krasida pada PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah kurang lebih 1 bulan terhitung sejak tanggal 17 Mei – 17 Juni 2022. Di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan secara langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan. Observasi dilakukan di unit Pelayanan Publik dan Publikasi Balai pelestarian Cagar Budaya dengan melihat kondisi dan proses komunikasi yang dilakukan antar pegawai Unit Pelayanan Publik dan Publikasi serta upaya-upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan.

b. Angket (Kuesioner)

Pengumpulan informasi dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Dimana responden telah diberikan alternatif jawaban oleh periset, responden tinggal memilih jawaban yang menurutnya realitas.

c. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data, salah satunya juga dengan memanfaatkan data dokumentasi yang dikumpulkan dalam penelitian berupa foto, video, dan rekaman suara.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas sesuai dengan tanggapan responden mengenai proses audit komunikasi dan pengaruh audit komunikasi terhadap efektivitas program krasida tentunya sudah menjadi tuntutan dan tanggung jawab bagi unit pelayanan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan pelayanan, para pegawai perlu berfikir dan memahami keterampilan, kompetensi dan informasi teknis yang diperlukan agar bisa mengelola tim dalam dunia kerja yang modern.

Proses Audit Komunikasi yang berlangsung di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar

Hasil penelitian yang ditemukan bahwa proses audit komunikasi yang berlangsung di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar berjalan dengan baik serta dapat memberikan kesadaran masing-masing tim agar dapat bekerja lebih baik kedepannya, pegawai juga dapat menyampaikan program kepada nasabah dengan jelas. Dari evaluasi yang dilakukan membantu staf mulai dari bawah ke atas untuk menyampaikan keluhannya, hal tersebut mendorong kinerja masing-masing pegawai untuk lebih mencapai tujuan pengadaan program.

Audit dalam bentuk evaluasi program yang dilaksanakan serta Informasi yang di kelola oleh pihak Pegadaian Kanwil VI Makassar lalu kemudian di sebarakan sangat baik, keterbukaan informasi tidak saja menumbuhkan kepuasan nasabah di PT. Pegadaian kanwil VI Makassar namun juga menciptakan hubungan yang positif sehingga keterbatasan yang ada dalam PT. Pegadaian kanwil VI Makassar bukan saja dapat diterima tapi juga dapat diatasi bersama.

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas dapat dikaitkan dengan teori S-O-R (*Stimulus-organism-and-respons*) yang dimana teori ini tentang stimulus respon dalam komunikasi yang berkenaan dalam perubahan sikap dalam hal bagaimana merubah sikap komunikan. Dalam hal ini pesan (stimulus) yang disampaikan oleh program Krasida (kredit angsuran sistem gadai) : dan dalam hal ini yang menjadi komunikan yaitu nasabah Pegadaian kanwil VI Makassar, yang dimana Nasabah memberikan perhatian dan menerima pesan dari program Krasida (kredit angsuran sistem gadai). Dalam hal ini pesan (Stimulus) disampaikan oleh Pegawai Pegadaian Kanwil VI Makassar berhasil diterima oleh nasabah Pegadaian Kanwil VI Makassar. Hal ini juga sejalan dengan teori Informasi Organisasi dimana teori ini berfokus pada pengelolaan informasi dari suatu organisasi untuk kemudian bagaimana individu menerima informasi.

Demikian pada akhirnya audit Komunikasi di PT. Pegadaian Kanwil VI Makassar dapat memberitahukan dengan baik mengenai adanya Program Krasida dengan memiliki perencanaan yang matang, tidak hanya menjalankan kegiatan sesuai dengan alur kerja tapi dapat memaksimalkan potensi yang ada untuk audit komunikasi selanjutnya

1. Pengaruh Audit Komunikasi Terhadap Efektivitas Program Krasida

Pengaruh Audit Komunikasi Terhadap Efektivitas Program Krasida pada PT.Pegadaian Kanwil VI Makassar. Pada variabel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat informasi mengenai program Krasida (Kredit angsuran sistem gadai) yang diterima oleh nasabah berdasarkan dari pengetahuan nasabah terhadap program tersebut.

Audit Komunikasi memberikan pengaruh signifikan. Hal tersebut dikarenakan terdapat faktor-faktor yang dapat mendorong seseorang dalam meningkatkan Efektivitas Krasida. Persamaan regresinya adalah $Y=0,915 + 0,186 X1$. Persamaan tersebut memiliki arti bahwa apabila nilai variabel Audit Komunikasi dianggap konstan atau tidak mengalami perubahan maka variabel Efektivitas Krasida akan tetap sebesar 0,915. Namun, apabila nilai variabel Audit Komunikasi naik sebesar 1 poin, maka nilai Efektivitas Krasida akan naik sebesar 0,186 poin.

Jika dikaitkan dengan teori S-O-R, teori ini menggambarkan bahwa efek merupakan reaksi tertentu terhadap stimulus (rangsangan) tertentu. Teori ini mempunyai 3 elemen utama yaitu pesan (stimulus), penerima (organisme), dan Efek(respons). Dalam hal ini nasabah berpresepsi bahwa program Krasida (kredit angsuran sistem gadai) merupakan solusi yang tepat untuk nasabah yang membutuhkan pinjaman. Pada dimensi muatan informasi dan kemudahan memperoleh informasi, terlihat bahwa sesungguhnya telah terjadi komunikasi yang baik, di mana perolehan informasi bisa didapat dari mana saja, untuk mendapatkan kejelasan dari banyak pesan yang beredar. Berdasarkan hasil audit, terlihat bahwa tidak ada kesulitan yang berarti dalam memperoleh dan mendapatkan informasi. Keterbukaan informasi tidak saja menumbuhkan kepuasan pada pegawai di PT.Pegadaian kanwil VI Makassar namun juga menciptakan hubungan yang positif sehingga keterbatasan yang ada dalam PT. Pegadaian kanwil VI Makassar bukan saja dapat diterima tapi juga dapat diatasi bersama.

Keterkaitan Teori S-M-C-R atau Model Komunikasi David K.Berlo juga dirasa tepat, teori ini berkonsentrasi pada kelompok/individu (*Source*) yang memberikan pesan(*Message*) seperti program Krasida yang diberikan oleh PT.Pegadaian melalui media atau secara langsung di cabang pegadaian (*Channel*) lalu kemudian diterima oleh *receiver* (penerima) dalam hal ini adalah nasabah Pegadaian Kanwil VI Makassar yang menerima informasi mengenai Krasida (kredit angsuran sistem gadai). Dalam hal ini Nasabah akan memproses hasil pemikirannya melalui informasi-informasi yang mereka terima sehingga menghasilkan keinginan untuk menggunakan program tersebut. Berdasarkan hasil audit, terlihat bahwa tidak ada kesulitan yang berarti dalam memperoleh dan mendapatkan informasi.

Informasi yang di kelola oleh pihak Pegadaian Kanwil VI Makassar lalu kemudian di sebarakan sangat baik, keterbukaan informasi tidak saja menumbuhkan kepuasan nasabah di PT.Pegadaian kanwil VI Makassar namun juga menciptakan hubungan yang positif sehingga keterbatasan yang ada dalam PT. Pegadaian kanwil VI Makassar bukan saja dapat diterima tapi juga dapat diatasi bersama.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti dalam menjawab rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini ialah Proses audit komunikasi yang berlangsung melibatkan Pegawai dengan nasabah untuk saling bertukar informasi mengenai Program Krasida berjalan dengan baik, informasi mengenai program tersebut tersampaikan ke nasabah dengan jelas, dimana seluruh informasi yang di berikan tepat sasaran, keterbukaan informasi tidak saja menumbuhkan kepuasan nasabah di PT.Pegadaian kanwil VI Makassar namun juga menjadikan suatu tujuan tercapai. muatan informasi dan kemudahan dalam memperoleh informasi, terlihat bahwa sesungguhnya telah terjadi komunikasi yang baik, di mana perolehan informasi bisa didapat dari mana saja, untuk mendapatkan kejelasan dari banyak pesan yang beredar

Audit komunikasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas program krasida serta memperlihatkan hasil yang positif di mana program ini dilaksanakan dengan baik, dan sesuai dengan perencanaan dari PT.Pegadaian Kanwil VI Makassar. Hasil audit menghasilkan penilaian yang baik dalam, di mana seluruh nasabah merasakan kenyamanan dan kepuasan. Informasi yang diberikan tepat dan jelas melalui berbagai sumber media dari PT. Pegadaian Kanwil VI. Tingkat informasi yang diterima oleh nasabah relatif banyak sehingga dalam hal ini nasabah akan memproses hasil pemikirannya melalui informasi yang mereka terima sehingga menghasilkan keinginan yang kemudian mendorong beberapa nasabah untuk menggunakan program tersebut.

REFERENSI

Amiruddin, 2016, “*Metode Penelitian Sosial*”, Yogyakarta, Parama Ilmu.

Bungin, Burhan. Prof. Dr. (2005). “*Metodologi Penelitian Kuantitatif*”. Jakarta: Kencana

Cangara, Hafied. (2007). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Hardjana, Andre, 2000, “*Audit Komunikasi : Teori dan Praktek*”, Grasindo, Jakarta.

-----, 2015, “*Komunikasi Organisasi : Strategi dan Kompetensi*”, Kompas, Jakarta.

-----, 2019. *Komunikasi Organisasi*. Depok: Pt Raja Grafindo Persada,

John, Stephan W Little. 2009. *Teori Komunikasi ed 9*. Jakarta: Salemba Humanika.

Majid, Abd. Rayusdawati Budi. 2013. *Pedoman Penulisan Proposal dan Skripsi*

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muslim Indonesia. Yogyakarta: Lentika Book,

Morisson. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group,

Mohammed Rosli. Burhan Bungin. 2015. *Audit Komunikasi*. Jakarta: PrenadaMedia Group,

Muhammad, Arni, 2014, “*Komunikasi Organisasi*”, Bumi Aksara, Jakarta. Soegiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi*. Malang: Intrans Publishing.

Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung CV. Alfabeta, hal 215.

Wiryanto, 2005, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT. Grasindo.

Zelfia, Hadawiah, 2020, “*Audit Komunikasi*”. Makassar: Prodi Ilmu Komuniaski Umi

Jurnal:

Rico Hernada. 2018. *Pembiayaan Gadai Krasida pada UPC Kota Batu*.

Ramansya. 2018. *Audit Komunikasi dan Efektivitas Organisasi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

G Salsabil Adlia. 2019. *Pengaruh Audit Komunikasi Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Organisasi*. Politeknik Negeri Bandung

Website:

https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/1562/7/UNIKOM_41815012_ALYA%20RACHMANI%20NADHIFA_BAB%20I.pdf (diakses pada 05 Januari 2022 pada pukul 17.34 WITA)

<http://eprints.unm.ac.id/1993/3/Muliyati%20Ilmasari%2C%201192040056%20%28Analisis%20Tingkat%20Pengambilan%20Kredit%20Gadai%20Berdasarkan%20Penggolongan%20Bunga%20Pi.pdf> (diakses pada 06 Januari 2022 pada pukul 18.10 WITA)

<http://eprints.untirta.ac.id/526/1/Audit%20Komunikasi%20Program%20CSR%20PT%20PLN%20%28Persero%29%20Sahabat%20PLN%20Indahnya%20Kampungku%2C%20Tertibnya%20Listrikku%20-%20Copy.pdf> (diakses pada 06 Januari 2022 pada pukul 22.43 WITA)

http://eprints.undip.ac.id/58779/3/BAB_3.pdf (diakses pada 09 Januari 2022 pada pukul 16.56 WITA)

<http://eprints.umpo.ac.id/4234/3/BAB%20II.pdf> (diakses pada 10 Januari 2022 pada pukul 13.59 WITA)

<https://www.pegadaian.co.id/faq/detail/17/krasida#:~:text=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20Krasida,cara%20cepat%2C%20mudah%20dan%20murah.>
(diakses pada 10 Januari 2022 pada pukul 14.40)