

Pemanfaatan *Social Network Analysis* (SNA) Untuk Analisis Pemetaan Komunikasi Pada Pegawai Bank Syariah di Jawa Tengah

Haikal Nur Rachmanrachim Achaqie^a

^a Program Studi Magister Sistem Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana
email : haikalachaqie@gmail.com

ABSTRAK

Bank Syariah Mandiri is one of the sharia business units which is a work unit of the main office (parent) of conventional commercial banks which has a function as the main office of the sharia unit office or sharia branch. So far, the performance of Islamic banks is only seen from the number of assets and customers, but very rarely describes the internal conditions related to the performance of their employees. Good communication and coordination between departments is very important so that the company can run effectively and efficiently. The purpose of this research is that the company is expected to be able to analyze employee interactions through communication patterns and become policy advice in decision making, especially related to HR development. This study involved approximately 20 employees at a branch of Bank Syariah Mandiri in Central Java Province which used a social network analysis (SNA) approach. In the SNA approach, the values of density, degree centrality, closeness centrality, betweenness centrality, clicks, and visualization of relationships using a sociogram will be sought. As a result, all inter-departmental employees have good communication relationships. Based on these findings, it is necessary to solve the problem by making actors or employees who have high indegree scores to be more proactive in providing information to their colleagues so that coordination can be smooth.

Keywords: Social Network Analysis, Bank Syariah, Komunikasi

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu unit usaha syariah yang merupakan unit kerja dari kantor utama (induk) bank umum konvensional yang memiliki fungsi sebagai kantor utama dari kantor unit syariah atau cabang syariah. Selama ini kinerja bank syariah hanya dilihat dari jumlah asset dan juga nasabah, tetapi sangat jarang yang menggambarkan kondisi internal terkait kinerja pegawainya. Komunikasi serta koordinasi yang baik antar departemen menjadi hal yang sangat penting agar perusahaan dapat berjalan efektif dan efisien. Tujuan dari riset ini diharapkan perusahaan bisa menganalisis interaksi pegawai melalui pola komunikasi dan menjadi saran kebijakan dalam pengambilan keputusan, terutama terkait pengembangan SDM. Penelitian ini melibatkan kurang lebih 20 pegawai di salah satu cabang Bank Syariah Mandiri yang ada di Provinsi Jawa Tengah dimana menggunakan pendekatan social network analysis (SNA). Dalam pendekatan SNA akan dicari nilai dari density, degree centrality, closeness centrality, betweenness centrality, klik, serta visualisasi hubungan menggunakan sociogram. Hasilnya semua pegawai antar departemen memiliki hubungan komunikasi yang baik. Berdasarkan hasil temuan ini maka diperlukan pemecahan masalah dengan menjadikan aktor atau pegawai yang memiliki nilai indegree tinggi agar bisa lebih proaktif dalam memberikan informasi kepada rekan-rekannya sehingga koordinasi dapat menjadi lancar.

Kata Kunci: Social Network Analysis, Bank Syariah, Komunikasi

1. PENDAHULUAN

Penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran atau visualisasi terkait penggunaan metode analisis kuantitatif dengan pendekatan *social network analysis* (SNA) dan dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing pada sumber daya manusia di bank syariah. Pendekatan *social network analysis* (SNA). untuk menganalisis penciptaan dan konfigurasi komunitas praktik di dalam tujuan dan untuk mengidentifikasi kemungkinan hambatan untuk interaksi komunikasi yang efektif.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan ke dalam jaringan hubungan komunikasi yang mungkin memberikan masukan kepada para pemegang wewenang untuk meningkatkan arus informasi dan komunikasi serta untuk menargetkan peluang serta memberikan dampak paling besar pada peraturan atau kegiatan bisnis pada bank syariah. Menurut Rakhman dkk. [1], jaringan komunikasi digunakan untuk menentukan hubungan atau relasi aktor yang diekspresikan dalam institusi, perusahaan, negara dan lainnya yang berada dalam lingkungan sosial tertentu struktur. Komunikasi menjadi hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kinerja seorang pegawai [2].

Dalam penelitian Kurniawan, Iriani, dan Manongga [3] meneliti dengan menggunakan *Social Network Analysis* (SNA) dalam melakukan analisis kolaborasi karyawan di PT. Arum Mandiri Group yang hasilnya tingkat kepadatan jaringan (*density*) sebesar 14,9% atau dianggap memiliki ikatan yang kurang atau lemah daro total tiga divisi dalam perusahaan.

Valeri dan Baggio [4] tentang implikasi organisasi dalam manajemen pariwisata menggunakan metode Social Network Analysis (SNA) yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana metode analisis kuantitatif memiliki telah dan dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing destinasi pariwisata. Peneliti akan dapat mendefinisikan peran dalam jaringan organisasi dan membuat evaluasi struktur organisasi informal atas yang formal.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Veliyanti [5], yang meneliti tentang analisis kolaborasi panitia pengawas PILKADA di kota Semarang menggunakan pendekatan *Social Network Analysis* (SNA), dimana hasilnya tingkat kepadatan jaringan komunikasi sebesar 0,53 atau 53% yang artinya karakteristiknya bernilai tinggi. Nilai density atau kepadatan jaringan diatas 50% diartikan terdapat hubungan yang kuat [6].

Berdasarkan permasalahan dalam pendahuluan diatas, maka penelitian ini bertujuan dapat meningkatkan kolaborasi jaringan komunikasi pegawai Bank Syariah Mandiri di Provinsi Jawa Tengah melalui pendekatan Sosial Network Analysis (SNA).

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi

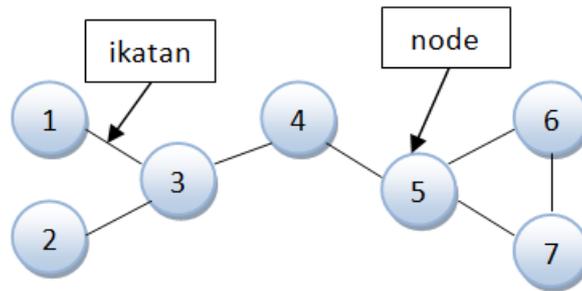
Komunikasi oleh Eugene didefinisikan sebagai proses pengaturan didalam organisasi untuk memelihara agar karyawan dan manajemen tetap mengetahui berbagai hal yang sifatnya relevan [7]. Kemudian Haryani menjelaskan komunikasi memiliki pengertian proses dimana komunikator mengirimkan rangsangan atau stimuli untuk mengubah perilaku dari komunikan [7]. Komunikasi yang baik akan menjadikan seseorang bisa saling pengertian dan bertemu titik persamaan.

Indikator dalam komunikasi menurut Mangkunegara [8] terdiri dari :

1. Kemudahan dalam memperoleh informasi
2. Intensitas komunikasi
3. Efektivitas komunikasi
4. Tingkat pemahaman pesan
5. Perubahan sikap

2.2. *Social Network Analysis* (SNA)

Menurut Hansen dkk. teknik SNA (*Social Network Analysis*) adalah sebuah teknik untuk mengukur dan memetakan sebuah hubungan serta komunikasi yang terjadi antar seseorang, organisasi, kelompok maupun entitas yang mengolah suatu informasi [9]. SNA memungkinkan sebuah penelitian pada sistem manusia yang bersifat kompleks melalui visualisasi serta karakterisasi hubungan antar individu, kelompok, serta organisasi. Penggambaran secara grafis dari sebuah jaringan sosial yang menunjukkan anggota dalam kelompok jaringan (*node*) serta hubungan antar anggota (ikatan) dapat menjadi sebuah produk dari analisis (gambar 1).



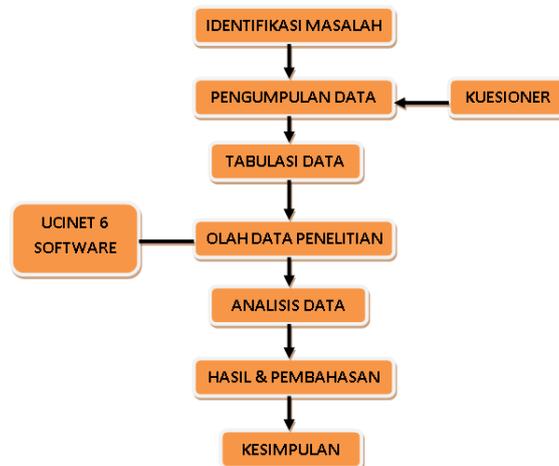
Gambar 1. Jaringan Komunikasi

Informasi yang tersebar secara keseluruhan pada semua aktivitas individu dampaknya mungkin diprediksi dan dianalisis untuk beberapa kemungkinan dan opsi. Social Network Analysis (SNA) menjadi sebuah alat yang penting karena bisa mengungkapkan sebuah struktur jaringan dan karakteristik dari waktu ke waktu sehingga dapat memahami dan mengerti terkait jaringan kelompok dalam sebuah organisasi. Metode dari analisis Social Network Analysis (SNA) juga bisa diimplementasikan untuk memberikan sebuah informasi kuantitatif terkait kolaborasi intra-organisasi untuk tujuan manajemen penelitian dengan mengetahui relevansi kolaborasi di antara para ilmuwan [5].

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini tergolong *descriptive qualitative* yang memiliki tujuan menganalisis pemetaan komunikasi pegawai di salah satu cabang Bank Syariah Mandiri yang ada di Provinsi Jawa Tengah. Sumber data dalam penelitian ini melibatkan seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri di Provinsi Jawa Tengah sebanyak 25 pegawai tetap yang datanya diambil pada bulan Oktober 2020. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang nantinya datanya ditabulasikan kedalam Ms.Excel dan diolah menggunakan aplikasi UCINET 6 serta selanjutnya dapat dianalisis serta divisualisasi. Teknik sampling memakai teknik snowball sampling dimana responden pertama setelah memberikan jawaban kemudian menyebutkan responden selanjutnya sampai semua sampel responden terpenuhi.

Dalam implementasi penelitian ini terdapat beberapa tahapan penelitian yang dijabarkan pada gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Density

System Level yang ditunjukkan melalui kepadatan jaringan atau disebut *density* setelah diolah dengan UCINET 6 software terdapat 137 ikatan yang membentuk dalam struktur jaringan dalam pemetaan kolaborasi hubungan komunikasi pegawai di Bank Syariah Mandiri di Provinsi Jawa Tengah, kemudian nilai rata-rata kepadatan jaringan yang diperlihatkan di tabel 1 sebesar 13,7%.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kolaborasi hubungan komunikasi pegawai Bank Syariah Mandiri di Provinsi Jawa Tengah perlu ditingkatkan lagi karena nilainya masih kurang dari 50%. Harapannya kedepan sluruh pegawai atau pegawai di salah satu cabang Bank Syariah Mandiri yang ada di Provinsi Jawa Tengah dan seluruh *stakeholders* dapat senantiasa selalu meningkatkan komunikasi yang baik melalui kegiatan yang sifatnya non formal.

Tabel 1. *Density*

<i>Average Matrix Value</i>		
<i>Density</i>	<i>Number of ties</i>	<i>Average Degree</i>
0,137	1,37	2,600

Sumber: data yang diolah 2022

4.2 Degree Centrality

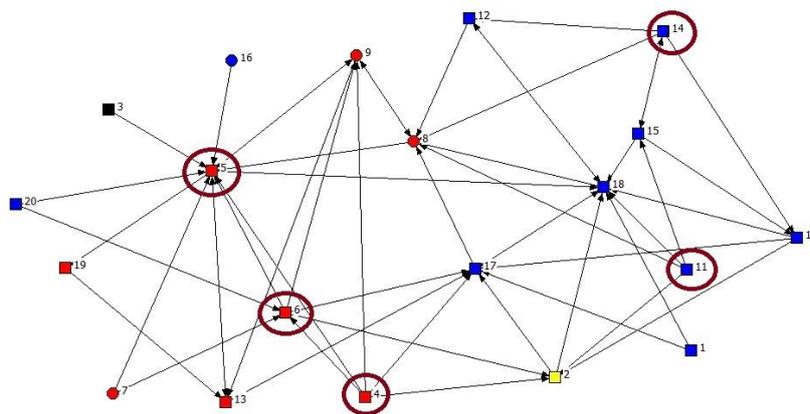
Selanjutnya nilai *degree centrality* kepada 20 orang pegawai di salah satu cabang Bank Syariah Mandiri di Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat pada tabel 2, dimana peneliti akan menunjukkan 5 pegawai (aktor) yang memiliki nilai tertinggi.

Pada tabel 2 menunjukkan pegawai laki-laki nomor 4 yang yang berasal dari departemen *Marketing* dengan jabatan staf *Consumer Financing Executive* (CFE), mempunyai nilai tinggi dengan nilai lima (5 kali) untuk menghubungi dan 0 kali dihubungi (tidak pernah dihubungi). Sehingga memberikan sebuah gambaran bahwa pegawai nomor 4 mengirim informasi ke 5 orang di dalam perusahaannya. Nilai *degree centrality* dapat dijadikan sebagai pertimbangan dari HRD di salah satu cabang Bank Syariah Mandiri di Provinsi Jawa Tengah terutama dalam promosi jabatan maupun rotasi jabatan dengan tetap mempertimbangan kompetensi para pegawai.

Tabel 2. *Degree Centrality*

<i>Freeman's Degree Centrality</i>		
<i>ID</i>	<i>OutDegree</i>	<i>InDegree</i>
4	5.000	0.000
11	4.000	0.000
5	4.000	9.000
6	4.000	3.000
14	4.000	1.000

Sumber: data yang diolah 2022



Gambar 3. *Sociogram Degree Centrality*

Pada gambar 3 menunjukkan 5 pegawai yang nilai *degree centrality* paling tinggi pada *sociogram*, dimana karyawan yang diberi tanda bulatan dengan warna merah maroon. Pegawai (aktor) nomor 4 dari departemen *Marketing* dengan jabatan staf *Consumer Financing Executive* (CFE), kemudian pegawai nomor 5 dan 6 dari departemen *Marketing*, serta pegawai nomor 11 dan 14 dari departemen operasional. Mayoritas pegawai menyatakan bahwa pegawai laki-laki dengan nomor 4 yang berasal dari departemen *Marketing* dengan jabatan staf *Consumer Financing Executive* (CFE) mempunyai empati yang baik karena mungkin terkait erat dengan tanggungjawab pekerjaannya yang wajib melayani setiap nasabah khususnya yang berhubungan dengan KPR dengan pembiayaan syariah.

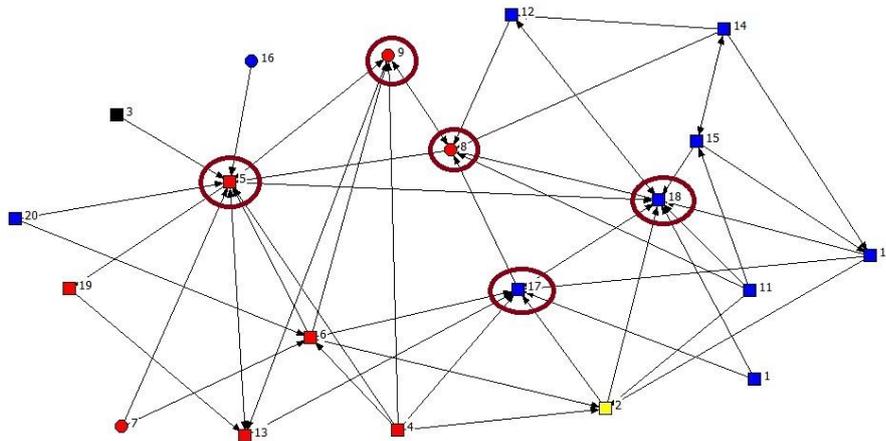
4.3 Closeness Centrality

Pada tabel 3 dapat ditunjukkan 5 pegawai dengan nilai *closeness centrality* tertinggi. Pendekatan perhitungan menggunakan 2 acuan yaitu: nilai *inCloseness* dan nilai *outCloseness* yang dapat memperlihatkan seberapa dekat para pegawai dengan jaringan kelompoknya di perusahaan. Tabel 3 terlihat pegawai nomor 18 departemen operasional bagian *Back Office Staff* mempunyai nilai *inCloseness* dan *outCloseness* tertinggi. Pegawai nomor 18 merupakan seorang pegawai yang mempunyai tingkat kedekatan dalam hubungan 2 departemen serta menjadi kolaborator yang baik. Lima pegawai yang memiliki nilai *closeness centrality* tertinggi diantaranya pegawai nomor 18, 5, 17, 8, dan 9. Diharapkan kedepan nantinya Bank Syariah Mandiri di salah satu cabang Provinsi Jawa Tengah banyak membuat terobosan yang akan meningkatkan terciptanya berbagai kegiatan yang bersifat kolaboratif.

Tabel 3. *Closeness Centrality*

<i>Closeness Centrality</i>		
<i>ID</i>	<i>inCloseness</i>	<i>outCloseness</i>
18	61.290	7.510
5	57.576	7.600
17	55.882	7.480
8	51.351	7.480
9	48.718	7.540

Sumber: data yang diolah 2022



Gambar 4. *Sociogram Closeness Centrality*

Gambar 4 menunjukkan pegawai yang memiliki nilai *closeness centrality* tertinggi pada *sociogram* yang diberi tanda lingkaran berwarna merah maroon dengan nomor 18 dan 17 dari departemen operasional, kemudian pegawai nomor 5, 8, dan 9 dari departemen marketing, merupakan 5 pegawai (aktor) yang memiliki nilai *closeness centrality* paling dominan. Mayoritas pegawai Bank Syariah Mandiri

mengungkapkan bahwa pegawai dari departemen operasional yaitu pegawai dengan nomor 18 dengan jenis kelamin laki-laki memiliki jabatan *Back Office Staff* yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola laporan keuangan, laporan penjualan, maupun terkait masalah administrasi. Secara keseluruhan pegawai nomor 18 dikenal ramah dan senang membantu semua rekan kerjanya.

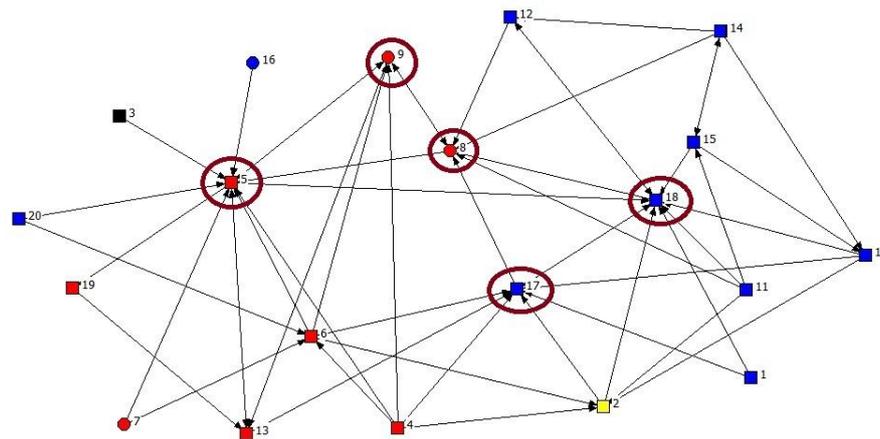
4.4 *Betweenness Centrality*

Tabel 4 diperlihatkan 5 pegawai (aktor) dengan nilai *betweenness centrality tertinggi*, di mana pegawai nomor 5 dari departemen *Marketing* memiliki jabatan sebagai *Consumer Banking* dengan nilai *nBetweenness* tertinggi, artinya karyawan ini sangat diidolakan atau diunggulkan dalam jaringan kelompok (perusahaan), Posisi kedua hingga kelima ditempati oleh pegawai nomor 8 dan 9 dari departemen *Marketing*, kemudian pegawai nomor 17 dan 18 dari departemen Operasional.

Tabel 4. *Betweenness Centrality*

<i>Freeman Betweenness Centrality</i>		
<i>ID</i>	<i>Betweenness</i>	<i>nBetweenness</i>
5	54.000	15.789
8	36.000	10.526
18	32.000	9.454
17	14.000	4.191
9	9.000	2.875

Sumber: data yang diolah 2022



Gambar 5. *Sociogram Betweenness Centrality*

Pada gambar 5 menunjukkan 5 orang pegawai dengan nilai *betweenness centrality* tertinggi pada *sociogram* ditandai bulatan warna merah maroon. pegawai nomor 5 dari departemen *Marketing* memiliki jabatan sebagai *Consumer Banking* memiliki *betweenness centrality* tertinggi, dimana mayoritas jaringan kelompok menyatakan pegawai dari departemen *Marketing* mengungkapkan pegawai nomor 5 dikenal sangat ramah, suka membantu dan berpikiran positif dalam bekerja.

4.5 *Klik*

Dari data yang diambil hasil penyebaran kuesioner atau angket diketahui ada 3 *klik* (kelompok) dengan minimal anggota 4 jumlah pegawai yang terlihat pada tabel 5 dengan *klik* dan hanya menampung sejumlah 4 orang dari 20 pegawai dalam jaringan kelompok dalam Bank Syariah Mandiri di salah satu cabang Provinsi Jawa Tengah. Pola hubungan dalam *klik* mayoritas didominasi pegawai yang berasal dari tiga departemen, yaitu departemen pelayanan, *marketing*, dan operasional. *Klik* yang ada dalam Bank Syariah Mandiri di salah satu cabang Provinsi Jawa Tengah memiliki dampak positif serta negatif. *Klik* memiliki dampak positif jika tidak terjadi *conflict of interest* serta bisa meningkatkan komunikasi yang lancar dan

efektif dalam perusahaan. Sedangkan dampak negatif dari *klik* mempunyai efek negatif juga apabila *klik* dilihat sebagai sekelompok pegawai yang membuat kelompok kecil yang resisten terhadap perubahan positif yang terjadi dalam perusahaan.

Tabel 5. *Klik*

<i>Klik</i>	<i>Actor ID</i>
I	4, 5, 6, 9
II	2, 4, 6, 17
III	2, 10, 17, 18

Sumber: data yang diolah 2022

4.6 Atribut *Sociogram*

Pola hubungan komunikasi antar pegawai di Bank Syariah Mandiri disimbolkan berdasarkan atribut pada tabel 6 dan 7 berikut ini :

Tabel 6. *Atribut Pegawai*

Departemen	Warna	No. Aktor
Marketing	Merah	4,5,6,7,8,9,,13,19
Operasional	Biru	1,10,11,12,14,15,16,17,18,20
Pelayanan	Kuning	2
Penagihan	Hitam	3

Sumber: data yang diolah 2022

Tabel 7. *Simbol Jenis Kelamin*

No.	Simbol	Jenis Kelamin
1.	<i>Square</i>	Laki-laki
2.	<i>Circle</i>	Perempuan

Sumber: data yang diolah 2022

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan pendekatan *social network analysis* (SNA) didapatkan hasil 13,7% untuk tingkat kepadatan pada jaringan kelompok yang dapat dijelaskan sebanyak 137 ikatan sehingga tingkatan ikatan tersebut dianggap lemah karena nilainya dibawah lima puluh persen. aktor nomor 4 adalah pegawai pemilik nilai *degree centrality* tertinggi yang berasal dari departemen *marketing* dengan jabatan *staf consumer financing executive* (CFE), kemudian aktor nomor 18 adalah pegawai pemilik nilai *closeness centrality* tertinggi yang berasal dari departemen operasional dengan jabatan *back office staff*, dan yang terakhir aktor nomor 5 adalah pegawai pemilik nilai *betweenness centrality* tertinggi yang berasal dari departemen marketing dengan jabatan *consumer banking*. Hasil penelitian ini kedepan dapat menjadi masukan bagi decision maker dalam mengatur SDM yang ada di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. R. Rakhman, R. W. Ramadhani, and ..., "Gerakan Opini Digital #indonesiaterserah Pada Media Sosial Twitter di Masa Pandemi Covid-19," *J. Penelit. ...*, vol. 24, no. 1, pp. 29–44, 2021.
- [2] E. Zusrony, H. D. Purnomo, and S. Y. J. Prasetyo, "Analisis Pemetaan Jaringan Komunikasi Karyawan Menggunakan Social Network Analysis pada Perusahaan Multifinance," *INTENSIF J. Ilm. Penelit. dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, p. 145, 2019.
- [3] D. Kurniawan, A. Iriani, and D. Manongga, "Pemanfaatan Social Network Analysis (SNA) Untuk

Pemanfaatan Social Network Analysis (SNA) Untuk Analisis Pemetaan Komunikasi Pada Pegawai Bank Syariah di Jawa Tengah (Haikal Nur Rachmanrachim Achaqie)

- Menganalisis Kolaborasi Karyawan pada PT. Arum Mandiri Group,” *J. Transform.*, vol. 17, no. 2, p. 149, 2020.
- [4] M. Valeri and R. Baggio, “Social network analysis: organizational implications in tourism management,” *Int. J. Organ. Anal.*, vol. 29, no. 2, pp. 342–353, 2020.
- [5] L. Santoso and R. Veliyanti, “Pemanfaatan Social Network Analysis (SNA) Untuk Menganalisis Kolaborasi Panitia Pengawas Pilkada Tahun 2020 di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang,” *Elkom J. Elektron. dan Komput.*, vol. 14, no. 2, pp. 244–255, 2021.
- [6] Eriyanto, *Analisis Jaringan Komunikasi*, Edisi 1. Jakarta: Kencana, 2014.
- [7] F. Nugraha and Suhera, “Pengaruh Beban Kerja dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Mediasi Stres Kerja dan Hubungan Rekan Kerja,” *J. Ris. Bisnis dan Manaj. Tirtayasa*, vol. 3, no. 1, pp. 37–52, 2019.
- [8] A. P. Mangkunegara, *Evaluasi Kinerja SDM*, 6th ed. 2012.
- [9] I. Yuliana, “Adopsi Social Network Analysis (Sna) Dalam Upaya Membangun Ketangguhan Bencana Di Masyarakat,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 2, pp. 49–54, 2019.