

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bank Central Asia, Tbk, atau lebih akrab disebut BCA. BCA merupakan salah satu bank swasta terbesar, terdepan, dan terpercaya yang diperoleh dari pengakuan berbagai pihak, terutama nasabah setianya. BCA memiliki 1000 cabang yang tersebar diseluruh Indonesia dengan \pm 22.000 karyawan.

Melihat kondisi diatas, perusahaan membutuhkan lembaga yang dapat membina hubungan baik antara perusahaan dengan karyawannya. Selain itu perlu perhatian tinggi terhadap penyebaran informasi yang merata. Pemerataan informasi yang disebarkan tersebut merupakan salah satu penerapan tata kelola yang baik, karena informasi yang disebarkan biasanya berkaitan dengan informasi aktivitas perusahaan, kebijakan baru yang dibuat oleh manajemen dll.

Lembaga yang membina hubungan baik dan penyebaran informasi kepada publik yaitu humas. Humas sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publiknya, baik internal publik maupun eksternal publik. Publik eksternalnya yaitu stakeholder sedangkan untuk publik internalnya yaitu karyawan perusahaan. Karyawan merupakan aset yang penting dalam sebuah perusahaan sebab karyawan turut menentukan keberhasilan dari perusahaan. Jadi menciptakan dan membina hubungan baik dengan karyawannya menjadi penting. Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu adanya kesempatan bagi

karyawan menyampaikan dan menuangkan aspirasi pada perusahaan. Dengan kesempatan ini dapat tercipta komunikasi dua arah antara pihak manajemen dengan karyawannya yang tujuannya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis serta diharapkan terjadi peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui komunikasi ini.

Untuk mewujudkan hubungan baik antara pihak manajemen dengan karyawan, maka salah satu bentuk kegiatan komunikasi yang digunakan oleh humas BCA yaitu melalui media untuk penyebaran informasi. Media merupakan alat yang digunakan oleh komunikator untuk menghantarkan pesannya kepada komunikan. Salah satu media komunikasi yang diterbitkan untuk kalangan sendiri oleh Humas adalah media internal. Humas menggunakan media internal untuk menyebarkan pesan atau informasi kepada khalayak (karyawan) dan menyajikan komunikasi dua arah. Jadi media internal sangat penting jika komunikator ingin menyampaikan pesan atau informasi kepada khalayak (karyawan) dan menciptakan komunikasi dua arah dengan khalayak (karyawan). Karena sekarang ini kebutuhan informasi menjadi penting dalam kehidupan. Dengan informasi orang dapat menambah pengetahuan, dan motivasi. Oleh karena itu kebutuhan informasi tentang perusahaan menjadi penting bagi karyawannya. Sehingga peran media menjadi penting bagi perusahaan.

Humas memilih berbagai media untuk penyebaran informasi kepada karyawannya. Media yang digunakan sebagai berikut :

1. Majalah Internal,
2. Kliping,

3. Majalah Dinding (Mading) dicabang - cabang
4. Media Website.

Dalam penelitian ini penulis hanya membatasi penelitian pada majalah internal, karena majalah menyajikan informasi lebih dalam, isi informasinya lebih tahan lama, dan sebagai bahan referensi di masa mendatang. Selain itu tujuan diterbitkan majalah ini sebagai wadah edukasi, wadah sosialisasi internal, wadah kebijakan, wadah peningkatan SDM karyawan dan wadah hiburan. Majalah ini disebut majalah InfoBCA.

Majalah ini diterbitkan setiap bulan sekali dengan 76 halaman dan setiap halaman dilengkapi dengan gambar yang berwarna serta memiliki cover dengan warna dan gambar yang menarik. Majalah ini menggunakan kertas yang berkualitas tinggi dibandingkan dengan media lainnya. Selain itu majalah praktis, karena majalah bisa dibaca kapan dan dimana saja. Isi majalah ini memiliki beberapa rubrik yaitu rubrik utama, rubrik seremonia, rubrik relasika, rubrik CSR, rubrik produk, rubrik antarkita, rubrik healthyliving, rubrik wecare, rubrik investasi, rubrik kuis dan rubrik iklan. Kemudian majalah ini dicetak sebanyak 10.000 eksampel/bulan untuk dibagikan ke setiap cabang.

Realita di lapangan atau dicabang KCP Sunrise Garden dibawah KCU Green Garden penulis melihat majalah InfoBCA kurang dimanfaatkan oleh karyawan. Hal ini terlihat ada majalah InfoBCA masih dalam keadaan segel atau tidak dibaca majalah tersebut. Karena sibuk banyak pekerjaan dan minat baca rendah sebab sudah melayanin nasabah pada jam operasional. Ada juga karyawan yang baca, karena dapat menambah pengetahuan karyawan dan motivasi. Selain

itu juga ada karyawan yang hanya membaca rubrik - rubrik tertentu pada majalah tersebut atau yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Ada juga membaca rubrik yang tampilannya menarik dan rubrik yang biasa mereka tunggu. Rubrik yang biasa mereka tunggu yaitu rubrik Antarkita. Rubrik Antarkita berisi galeri foto dan penjelasan kegiatan yang dilakukan oleh cabang – cabang. Sedangkan untuk rubrik – rubrik lainnya jarang sekali mereka baca. Dari realita ini terlihat jelas bagaimana dan mengapa karyawan BCA menggunakan majalah InfoBCA dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Menurut Elihu Katz, Michel Gurevitch, dan Hadassa Hass (1973) yang dikutip oleh Hamidi (2007:77) mengemukakan, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tersebut orang lalu memilih, media apa yang hendak digunakan, kemudian juga memilih pesan apa (acara, rubrik, berita) yang hendak “dinikmati”. Tindakan memilih atau menggunakan tersebut dilakukan karena orang mengharapkan kepuasan atau terpenuhinya keinginan.

Melihat kutipan diatas, penulis melihat karyawan BCA, perannya sebagai komunikan, menjadi aktif memilih media lalu memilih pesan (rubrik) untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, namun sebelum menggunakan atau memilih media ada motif dari masing – masing karyawan, karena setiap individu memiliki kebutuhan akan informasi yang berbeda - beda.

Dengan motif yang berbeda dari setiap karyawan dalam menggunakan majalah InfoBCA, jenis rubrik dalam majalah InfoBCA serta penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan informasi karyawan BCA KCU Sunrise Garden,

setelah menggunakan majalah InfoBCA, membuat penulis tertarik melakukan penelitian terhadap masalah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang masalah diatas, bahwa gejalanya menunjukkan motif membaca karyawan BCA KCU Green Garden yang berbeda, terlihat kepuasannya terhadap informasi juga berbeda. Untuk itu perlu dilakukan penelitian dengan rumusan masalah :

“Bagaimana Motif Membaca Majalah InfoBCA dan Kepuasan Informasi Oleh Karyawan BCA KCU Green Garden dan KCP?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis melakukan penelitian mempunyai tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui dan mengukur motif karyawan cabang – cabang BCA KCU Green Garden dalam membaca majalah InfoBCA.
2. Untuk mengetahui kepuasan Informasi karyawan cabang - cabang BCA KCU Green Garden.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam memperkaya pengetahuan ilmu komunikasi serta menjadi acuan dalam pengelolaan Ilmu Komunikasi khususnya yang berkaitan dengan Media Internal.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dapat berguna bagi aspek kehumasan BCA dalam memuat informasi yang dapat memenuhi pemuasan informasi karyawan untuk majalah InfoBCA yang

mendatang, serta masukkan atas motif karyawan membaca majalah InfoBCA. Agar fungsi majalah InfoBCA bisa maksimal.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini penulis membuat sistematika penulisan sabagai berikut :

- **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I berisi penjabaran dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab berikutnya yakni Bab II, yang membahas kerangka teori, operasional variabel, dan kerangka pemikiran.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisi tentang desain penelitian, bahan penelitian, dan unit analisis, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, reliabilitas, dan validitas alat ukur dan teknik analisi data.

- **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada Bab ini berisi penguraian majalah InfoBCA, hasil penelitian dan pembahasan.

- **BAB V PENUTUP**

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari analisis dan pembahasan, serta saran – saran yang dapat dijadikan masukan bagi BCA.