

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### 1.1. Latar Belakang

Pada jaman globalisasi yang sedang berlangsung ini, membuat kemajuan bidang keuangan di Indonesia berkembang dengan cepat. Hal ini bisa dilihat melalui layanan jasa dan produk yang diberikan oleh bank. PT. BCA, Tbk akan selalu mengembangkan berbagai inovasi dan akan menjadi terdepan dalam hal pelayanan dan jasa yang akan diberikan kepada nasabahnya agar nasabah dapat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasanya. Sehingga visi pada bank itu yaitu pilihan utama untuk masyarakat dan fungsinya yang menjadi pilar penting di bidang perekonomian bagi Indonesia bisa dapat tercapai.

BCA Finansial memberikan persiapan keuangan individu dan peningkatan bisnis melalui berbagai layanan dan produk yang berbeda dan berkualitas. Motto yang ada dalam PT. BCA, Tbk "Senantiasa di Sisi Anda" dan itu berarti apa pun yang dibutuhkan klien, dengan menawarkan berbagai jenis bantuan keuangan di mana pun mereka berada, itu akan memberikan kemudahan. BCA yang fokus menumbuhkan budaya kerja melalui program yang terdapat pada sistem internalnya sendiri dengan BCA Digital yang bertujuan supaya segala pelayanan yang ada pada perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya

Salah satu bank terbesar swasta yang ada di Indonesia adalah PT. BCA, Tbk, yang selalu membina SDMnya dengan terus mengupayakan kualitas kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Salah satu faktor komunikasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk. Komunikasi itu sendiri dapat berbentuk komunikasi nonverbal dan verbal. Komunikasi non-verbal diamati melalui gerakan tubuh, gerakan mata, tekanan suara, postur dan sikap.

Menyampaikan pesan secara tertulis atau lisan merupakan suatu komunikasi verbal. Misalnya, ketika karyawan mengadakan pertemuan bersama di setiap divisi. Jika ada pekerja yang tidak memahami pesan atau data yang disampaikan melalui gerakan mata sehingga bisa terjadinya kesalahpahaman antara perdivisi yang menyampaikan pesan, ini merupakan komunikasi non verbal

#### 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pola Komunikasi pada kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk cab. Pluit Kencana?
2. Bagaimana Budaya Perusahaan pada kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk cab. Pluit Kencana?

### 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pola komunikasi pada kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk cab. Pluit Kencana
2. Untuk mengetahui budaya perusahaan pada kinerja karyawan di PT. Bank Central Asia, Tbk cab. Pluit Kencana

### 1.4 Manfaat penelitian

1. Memberikan gambaran tentang pembuatan skripsi, khususnya yang berkaitan dalam pola komunikasi, budaya kerja dan kinerja karyawan di PT. BCA, Tbk cab. Pluit Kencana
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan PT. BCA, Tbk cabang Pluit Kencana