

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial manusia senantiasa ingin berhubungan dengan manusia lainnya. Ia ingin mengetahui lingkungan sekitarnya, bahkan ingin mengetahui apa yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu inilah yang mengajak manusia perlu berkomunikasi. Di dalam hidup bermasyarakat, setiap orang dituntut untuk dapat berinteraksi antar sesama dengan melakukan komunikasi. Banyak pakar yang menilai bahwa komunikasi merupakan suatu kebutuhan fundamental bagi seseorang dalam hidup bermasyarakat.

Menurut Himstreet dan Baty (2000) komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara individu melalui suatu sistem yang biasa atau lazim baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan. Sedangkan menurut Scanlan dan Bernand Keys (2011), komunikasi dapat dirumuskan sebagai proses penyampaian informasi dan pengertian seseorang kepada orang lain. Jadi dapat disimpulkan komunikasi itu adalah proses pertukaran informasi antara seseorang dengan orang lain dapat disampaikan secara lisan maupun tulisan.

Ada tiga fungsi dasar yang menjadi penyebab mengapa manusia perlu berkomunikasi; Pertama adalah hasrat manusia untuk mengontrol lingkungannya. Melalui komunikasi manusia dapat mengetahui peluang-peluang yang ada untuk

dimanfaatkan, dipelihara, menghindar dari hal-hal yang mengancam alam sekitarnya dan manusia dapat mengembangkan pengetahuannya. Kedua, upaya manusia untuk dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Proses kelanjutan dari masyarakat sesungguhnya tergantung bagaimana masyarakat itu bisa beradaptasi dengan lingkungannya. Ketiga, upaya untuk melakukan transformasi warisan sosialisasi. Untuk mempertahankan keberadaannya maka anggota masyarakatnya melakukan pertukaran nilai, perilaku dan peranan. Ketiga fungsi ini menjadi patokan dasar bagi setiap individu dalam berhubungan dengan sesama anggota masyarakat.

Komunikasi berdasarkan efektifitasnya terbagi menjadi dua, yaitu : komunikasi eksternal dan internal. Komunikasi eksternal itu sendiri dalam bentuk formal adalah komunikasi dengan pihak luar perusahaan yang direncanakan dapat berupa surat, laporan, memo, pidato, dan website, sedangkan dalam bentuk informal adalah komunikasi yang tidak resmi berupa percakapan tatap muka maupun melalui telepon.

Komunikasi internal dalam bentuk formal adalah komunikasi antar individu dalam organisasi yang direncanakan berbentuk surat, laporan, memo, dan email dengan mengikuti komando perusahaan, sedangkan dalam bentuk informal adalah komunikasi yang tidak direncanakan antar karyawan, baik melalui email, percakapan tatap muka, dan percakapan melalui telephone yang tidak mengikuti rantai komand

Pada sebuah perusahaan sangat diperlukannya komunikasi, terutama pada perusahaan perbankan. Dimana perusahaan perbankan merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa. Untuk itu sangat diperlukan sekali interaksi antar pegawai perusahaan melalui sebuah komunikasi, berupa

percakapan secara lisan maupun tulisan. Selain sesama pegawai, dalam perusahaan perbankan juga perlu berkomunikasi dengan nasabah.

Komunikasi diperlukan untuk saling berbagi informasi dan pengetahuan, baik itu pengetahuan umum ataupun pengetahuan mengenai informasi-informasi tentang Bank itu sendiri. Dengan adanya informasi tersebut kita dapat secara langsung tanggap dengan perubahan-perubahan yang ada di lingkungan kerja. Tidak hanya di lingkungan perusahaan itu sendiri, Bank juga dituntut untuk dapat menjalin komunikasi dengan nasabah. Hal itu sangat penting dilakukan untuk memberikan kenyamanan bertransaksi dengan Bank.

Komunikasi ini dapat dilakukan secara langsung dengan nasabah ketika nasabah tersebut datang ke Bank, ataupun dapat dilakukan melalui telepon dan surat. Hal ini dilakukan agar, ketika terjadi perubahan ketentuan di Bank, nasabah dapat langsung mengetahui perubahan tersebut. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Bentuk Komunikasi Internal dan Eksternal Pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Padang.**”.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan ditangani dari tugas akhir ini adalah bagaimana bentuk komunikasi internal dan eksternal pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Cabang Padang. Dalam magang ini masalah yang akan dirumuskan dalam bentuk perumusan masalah yang mencakup:

1. Bagaimana proses komunikasi kedalam (*internal*)?
2. Bagaimana proses komunikasi keluar (*eksternal*)?
3. Bagaimana cara berkomunikasi yang efektif dan efisien?

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan magang ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana bentuk komunikasi *internal* di Bank Tabungan Negara (Persero) tbk, Cabang Padang
2. Mengetahui bagaimana bentuk komunikasi *eksternal* di Bank Tabungan Negara (Persero) tbk, Cabang Padang
3. Memberi masukan kepada Bank Tabungan Negara (Persero) tbk, Cabang Padang cara berkomunikasi yang efektif dan efisien baik secara *internal* maupun secara *eksternal*.
- 4.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan yang diharapkan adalah:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau evaluasi bagi pegawai Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang dalam berkomunikasi yang efektif dan efisien secara internal dan eksternal.

2. Manfaat Teoritis

a. Manfaat Bagi Penulis

Diharapkan mampu memberikan masukan dan menambah pengetahuan bagi penulis untuk mengetahui bagaimana cara berkomunikasi antar pegawai dan nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang.

b. Manfaat Akademis

Diharapkan dapat dijadikan bahan referensi tambahan bagi mahasiswa Diploma III khususnya jurusan Kesekretariatan dan Manajemen Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

1.5 Ruang Lingkup Permasalahan

Agar penulisan ini lebih terarah dan terinci maka penulis akan membicarakan tentang bentuk komunikasi internal dan eksternal pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang, yang didalamnya mencakup kegiatan-kegiatan penelitian langsung ke objek yang bersangkutan melalui praktek lapangan dan berusaha untuk mengetahui bagaimana cara berkomunikasi antar sesama pegawai dan nasabah serta antara pegawai dengan atasannya.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Pada kegiatan magang ini, penulis memilih Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Padang sebagai tempat magang dan berharap dengan pemilihan tempat

magang ini, penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliah. Kegiatan magang ini dilakukan selama 40 (empat puluh hari) kerja.

Dalam metode penyusunan laporan ini, penulis menggunakan berbagai macam metode guna mendapatkan data–data yang penulis perlukan terdiri dari :

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Penelitian lapangan (observasi dan wawancara)

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian secara langsung ke lapangan dalam bentuk Praktek Kerja Lapangan/Magang, guna memperoleh data yang akurat dengan meneliti keadaan yang sebenarnya serta melakukan wawancara dengan pihak perusahaan yang bersangkutan.

2. Penelitian Kepustakaan

Menggunakan buku–buku sebagai referensi dalam menganalisa hal–hal yang di bahas dalam laporan ini, sehingga diperoleh perbandingan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada dan juga memperkuat dasar–dasar pembahasan.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pembahasan lebih jelas dan sistematis, maka laporan akhir ini disusun dalam lima bab yang mana setiap bab terdiri dari sub bab. Adapun susunan sistematika penulisan selengkapnya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang, tujuan dan manfaat penulisan, perumusan masalah, pembatasan masalah, metodologi penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini akan mengurai teori tentang teori-teori yang medasar dalam komunikasi, meliputi pengertian komunikasi, bentuk-bentuk komunikasi, bagaimana komunikasi yang efektif dan efesien, serta jenis komunikasi dan manfaat dari komunikasi bagi perusahaan.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum tentang Bank Tabungan Negara: sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta fungsi dan tugas pokok karyawan perusahaan.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan bagaimana proses dan bentuk komunikasi yang terjadi pada Bank Tabungan Negara (Persero) tbk, Cabang Padang baik komunikasi secara *inernal* dan *eksternal*.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai masukan dari hasil pengamatan yang telah dilakukan.