

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manusia dalam kehidupannya sering dipertemukan satu sama lainnya dalam satu wadah baik formal maupun informal. Organisasi adalah sebuah sistem sosial yang kompleksitasnya jelas terlihat melalui jenis, peringkat, bentuk dan jumlah interaksi yang berlaku. Sistem dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu sistem yang terjadi dalam suatu organisasi adalah sistem komunikasi.

Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam suatu organisasi, karena setiap organisasi harus melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk mencapai tujuannya. Sebuah organisasi adalah sebuah masyarakat dalam bentuk kecil. Hubungan antara anggota organisasi direkatkan dengan komunikasi sehingga terbentuk kebersamaan yang memungkinkan organisasi dapat menjalankan fungsinya.

Dalam setiap organisasi pasti terjadi komunikasi, terutama komunikasi antarpribadi yang melibatkan dua orang. Komunikasi ini terjalin agar tercipta pemahaman yang sama antara dua orang tersebut sehingga dapat bekerja sama dengan baik. Proses komunikasi yang begitu dinamik dapat menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi pencapaian sebuah organisasi terutama dengan timbulnya salah faham dan konflik.

Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi oleh karena itu para pimpinan organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya (Kohler dalam Arni Muhammad, 2007:1).

Banyak ahli berpendapat dan sepakat bahwa komunikasi dan keberhasilan organisasi berhubungan secara positif dan signifikan. Memperbaiki komunikasi organisasi berarti memperbaiki kinerja organisasi, karena pada prinsipnya hampir semua kegiatan di dalam organisasi itu merupakan proses komunikasi, berkomunikasi untuk menyelesaikannya.

Kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan, karena komunikasi adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan (Djoko purwanto, 2010:4).

Organisasi yang ada di Indonesia terbagi atas dua jenis yaitu manufaktur dan jasa. Salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa adalah perbankan. Bank merupakan suatu organisasi atau lembaga intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjam uang dan memberi jasa pengiriman uang.

Sedangkan pengertian bank menurut UU Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Di Indonesia telah berdiri berbagai jenis bank termasuk di wilayah propinsi Riau, baik itu bank konvensional maupun syariah yang pada umumnya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk melaksanakan fungsi-fungsi dari perbankan itu sendiri. Salah satu lembaga keuangan yang menjadi pusat peningkatan taraf hidup rakyat di wilayah Riau adalah bank Riau Kepri.

Saat ini bank Riau Kepri telah mengalami perkembangan secara pesat di Propinsi Riau dengan memiliki 1 kantor pusat, 19 kantor cabang, 38 cabang pembantu, 28 kantor kedai, 25 kantor kas, 2 kantor cabang syariah, 2 kantor payment point, yang tersebar di seluruh kabupaten/kota madya di provinsi Riau dan provinsi Kepulauan Riau. Salah satu pemicu perkembangan bank Riau Kepri adalah sistem komunikasi yang dibentuk dari dalam (internal) bank Riau Kepri itu sendiri.

Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang komunikasi internal merupakan salah satu hal yang menjadi landasan utama perusahaan dalam mencapai tujuan yang sudah direncanakan. Karena dengan terbentuknya suatu jaringan komunikasi yang baik, PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang mengalami kemudahan dalam memadukan tugas-tugas yang akan diberikan kepada karyawannya sesuai dengan jabatan dan kedudukan masing-masing.

Selain itu, dengan adanya komunikasi di dalam PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang penyampaian pesan antar individu dan kelompok tentang pekerjaan dalam organisasi dapat berjalan dengan lancar. Sehingga kesalahan dalam pekerjaan dapat ditekan sekecil mungkin.

Meskipun demikian berdasarkan pengamatan penulis ketika melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada saat ini sistem komunikasi internal yang terjadi pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang masih terdapat beberapa gangguan/hambatan yang disebabkan oleh tingkatan manajemen, jenjang kepangkatan, jabatan dan status atau kedudukan di dalam organisasi.

Seperti mengenai pembuatan laporan rutin yang harus diselesaikan tepat pada waktunya oleh karyawan bagian operasional. Namun karena intruksi yang kurang jelas dari pinsi/manajer maka laporan rutin tersebut tidak diselesaikan bawahan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, akhirnya laporan tersebut dapat diselesaikan dengan hasil yang tidak efektif.

Komunikasi internal atau komunikasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi pada hakikatnya untuk menjalin hubungan baik dikalangan publik internal, diantara berbagai subsistem, sehingga memungkinkan tercapainya sinergi kerja. Pemikiran yang menganggap komunikasi internal hanya mencakup upaya menjelaskan kebijakan perusahaan atau membuka forum penampungan keluhan merupakan pemikiran yang sangat sederhana dan gegabah, karena terlalu menyederhanakan atau menggampangkan kondisi yang sebenarnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul “ **SISTEM KOMUNIKASI INTERNAL PADA PT BANK RIAU KEPRI CABANG SELATPANJANG** “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka penulis mengambil perumusan masalah adalah “ Bagaimana sistem komunikasi internal pada PT. Bank Riau Kepri cabang Selatpanjang.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem komunikasi internal pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari dilakukan penulisan ini adalah:

1. Bagi penulis
 - a. Dapat dijadikan referensi untuk penulis-penulis yang menulis pada objek yang sama atau memberikan referensi bagi pembaca yang memiliki pembahasan yang sama.
 - b. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun aplikasi-aplikasinya.
2. Bagi perusahaan
 - a. Memberikan bahan acuan untuk dijadikan pertimbangan-pertimbangan bagi perusahaan (kantor) dalam menetapkan sistem

komunikasi dimasa yang akan datang guna mencapai tujuan perusahaan yang efektif dan efisien.

- b. Sebagai pemberi masukan bagi perusahaan (kantor) untuk melakukan perbaikan-perbaikan sistem komunikasi pada PT. Bank Riau Cabang Selatpanjang.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu

Penelitian dilaksanakan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang, jalan Diponegoro No. 58 Selatpanjang pada tanggal 01 Juli sampai dengan selesai.

2. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi dilapangan, merupakan data yang langsung penulis dapatkan dari responden, tentang sistem komunikasi internal pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis, yaitu dari data-data yang ada pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang buku-buku literatur mengenai bank dan sistem komunikasi internal yang pada akhirnya dihubungkan dengan pendapat para ahli yang ada hubungannya dengan penelitian penulis.

2. Sumber data

a. *Interview* (wawancara)

Penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait yang ada di dalam instansi tersebut.

b. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi instansi tersebut.

3. Teknik analisa data

Teknik analisa data yang digunakan adalah teknik analisa data deskriptif yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan proposal ini penulis membaginya dalam beberapa bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang sejarah perusahaan PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang, struktur organisasi perusahaan dan uraian tugas (job description) PT. Bank Riau Kepri Cabang Selatpanjang.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang pengertian sistem komunikasi internal, proses komunikasi, unsur-unsur komunikasi, arti penting dan tujuan komunikasi internal serta hambatan dalam komunikasi internal.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan membaginya menjadi dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran.