BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bank Panin Dubai Syariah menjadi salah satu bank syariah di Indonesia. Pendaftaran PT atas nama PT. Bank Pasar Bersaudara Djaja, akta Perseroan Terbatas No. 12 dibuat oleh Moeslim Dalidd, Notaris di Malang pada tanggal 8 Januari 1972, mendirikan PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk, atau Panin Dubai Syariah Bank. Pada tahun 2016, PT. Bank Panin Syariah Tbk berubah nama menjadi PT. Bank Panin Dubai Syariah Tbk.

Berdasarkan informasi yang dilansir dari laman finansial.bisnis.com, Bank Panin Dubai Syariah bekerjasama dengan perusahaan induk mereka membuka Layanan Syariah Bank Umum (LSBU) di 71 Kantor Cabang Panin Bank yang ada di Indonesia pada 2021. Hal ini dilakukan demi memperluas jangkauan nasabah serta melayani kebutuhan nasabah, khususnya di bidang keuangan syariah. PT. Bank Panin Dubai Syariah selangkah lebih jauh dalam usaha menjangkau para calon nasabah dan nasabah mereka. PT Bank KB Bukopin Syariah yang juga berfokus di bidang perbankan syariah hanya memiliki 1 Kantor Pusat dan Operasional, 12 Kantor Cabang, dan 10 Kantor Cabang Pembantu.

Berdasarkan data dari Laporan Tahunan Bank Panin Dubai Syariah Tahun 2022, Bank Panin Dubai Syariah mendapat peringkat Investment Grade antara A+ dan A-. Peringkat ini merupakan sebuah penilaian yang memiliki standar untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam membayar utang-utangnya. Peringkat ini dikeluarkan oleh perusahaan yang telah mendapat izin dari pemerintah Indonesia. Perusahaan yang telah mendapat izin memberikan peringkat dan sebagai market leader adalah PT Pefindo (Pemeringkat Efek Indonesia). Kategori A+ dan A- termasuk ke dalam kategori investment grade, artinya sebuah perusahaan dianggap mampu melunasi utangnya. Rating investment grade ini dijadikan acuan sebagai investor untuk memilih investasi yang aman (Bareksa, 2019).

Tabel 1. 1 Tabel Positioning Peringkat Bank Panin Dubai Syariah 2015-2022

Keterangan Peringkat Rating Description	Periode Period
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	4 Mei 2015 -1 Mei 2016 4 May 2015 -1 May 1, 2016
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	1 Juni 2016 -1 Juni 2017 1 June 2016 -1 June 2017
"IdAA- (Double A Minus; Stable Outlook)"	3 April 2017 -1 April 2018 3 April 2017 -1 April 2018
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	6 Juli 2018 –1 Juli 2019 6 July 2018 -1 July 2019
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	1 Agustus 2019 –1 Agustus 2020 1 August 2019 -1 August 2020
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	3 Agustus 2020 –1 Agustus 2021 3 August 2020 –1 August 2021
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	16 Agustus 2021 -1 Agustus 2022 16 August 2021 -1 August 2022
"IdA+ (Single A Plus; Stable Outlook)"	22 Agustus 2022 -1 Agustus 2023 22 August 2022 -1 August 2023

Sumber : Laporan Tahunan Bank Panin Dubai Syariah, 2022

Bank Panin Dubai Syariah menyediakan layanan dan produk yang sesuai dengan prinsip Syariah dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Upaya Bank Panin Dubai Syariah demi mencapai citra yang baik dihadapan publik adalah melakukan pelatihan untuk para pekerja agar dapat memenuhi standar perusahaan yang telah ditentukan. Tahun 2020, perusahaan telah berinvestasi dalam pertumbuhan tenaga kerjanya dengan mengadakan 39 pelatihan yang diikuti oleh 484 orang (SDM). Keseluruhan investasi program pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM adalah sebesar Rp1.120.791.934 atau sekitar 22,4% dari total biaya yang direncanakan (Syariah, 2020). Pelatihan seperti ini membantu anggota staf meningkatkan kemampuan *soft skill* dan *hard skill* mereka, untuk membantu Bank Panin Dubai Syariah mencapai tujuannya.

Lembaga keuangan syariah, termasuk bank syariah, asuransi syariah, dan pasar modal syariah yang ada di Indonesia menunjukkan pertumbuhan ekonomi syariah negara yang kuat. Bank Muamalat Indonesia, bank syariah pertama di Indonesia, didirikan pada tahun 1992 dan menandai dimulainya perbankan syariah di Indonesia. Intermediasi, pengumpulan, dan distribusi uang, serta penyediaan layanan keuangan syariah lainnya, memainkan peran penting dalam penyediaan peran strategis perbankan syariah dalam meningkatkan kesejahteraan manusia (Safitri, 2018).

Pertumbuhan perbankan syariah dari tahun ke tahun cenderung stabil, hal ini dapat dilihat pada Laporan Statistik Perbankan Syariah dalam kurun tiga tahun terakhir dari 2020 hingga 2022. Berikut adalah datanya:

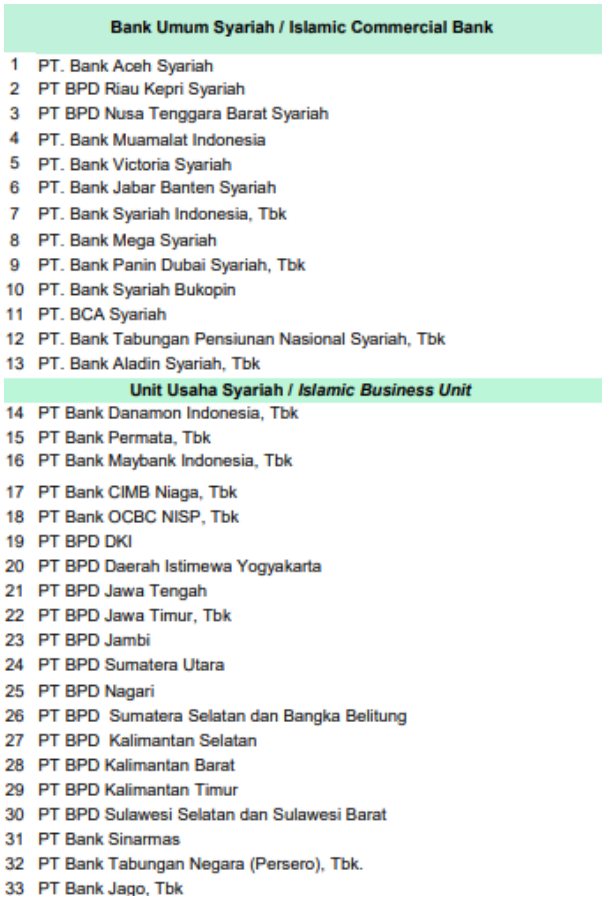
Tabel 1. 2 Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia

Indikator	2020	2021	Nov 2022
Jumlah BUS (Bank Unit Syariah)	14	15	13
Jumlah Kantor BUS (Bank Unit Syariah)	1.919	2.034	2.002
Jumlah UUS (Unit Usaha Syariah)	20	20	20
Jumlah Kantor UUS (Unit Usaha Syariah)	381	391	434
Total Asset BUS (Bank Unit Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah) (dalam miliar rupiah)	524.564	593.948	736.745

Sumber : ojk.go.id (diakses pada 22 Februari 2023, pukul 18:21)

*Jumlah kantor merupakan gabungan antara Kantor Pusat Operasional, Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, dan Unit Pelayanan Syariah

Berdasarkan data tersebut bisa dilihat bahwa pertumbuhan total aset dari tahun 2020 hingga 2022 terus mengalami peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2022 setidaknya ada 33 perbankan syariah yang dibagi menjadi dua kategori, yaitu BUS (Bank Unit Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah).



	Bank Umum Syariah / Islamic Commercial Bank
1	PT. Bank Aceh Syariah
2	PT BPD Riau Kepri Syariah
3	PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah
4	PT. Bank Muamalat Indonesia
5	PT. Bank Victoria Syariah
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah
7	PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
8	PT. Bank Mega Syariah
9	PT. Bank Panin Dubai Syariah, Tbk
10	PT. Bank Syariah Bukopin
11	PT. BCA Syariah
12	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, Tbk
13	PT. Bank Aladin Syariah, Tbk
	Unit Usaha Syariah / *Islamic Business Unit*
14	PT Bank Danamon Indonesia, Tbk
15	PT Bank Permata, Tbk
16	PT Bank Maybank Indonesia, Tbk
17	PT Bank CIMB Niaga, Tbk
18	PT Bank OCBC NISP, Tbk
19	PT BPD DKI
20	PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta
21	PT BPD Jawa Tengah
22	PT BPD Jawa Timur, Tbk
23	PT BPD Jambi
24	PT BPD Sumatera Utara
25	PT BPD Nagari
26	PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
27	PT BPD Kalimantan Selatan
28	PT BPD Kalimantan Barat
29	PT BPD Kalimantan Timur
30	PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat
31	PT Bank Sinarmas
32	PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
33	PT Bank Jago, Tbk

Gambar 1. 1 Daftar Nama BUS (Bank Unit Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah)

Sumber : Statistik Perbankan Syariah, 2022

Pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan diharapkan dapat mempercepat pertumbuhan strategis dalam peran humas. Untuk meningkatkan kebijakan perusahaan serta membangun citra yang baik. Strategi yang dilakukan tersebut membuahkan hasil. Cabang Bank Panin Dubai Syariah dinobatkan sebagai Bank Paling Efisien dalam kategori bank syariah dalam ajang Bisnis Indonesia *Financial Award* 2017.

Hubungan masyarakat atau sering disingkat sebagai humas dibutuhkan di berbagai sektor, seperti organisasi, lembaga pemerintah, dan sektor swasta karena berbagai alasan. Salah satu peran paling penting yang dimainkan seorang humas adalah memfasilitasi komunikasi. Humas berperan sebagai "jembatan" dalam komunikasi antar stakeholders untuk menciptakan tempat kerja yang menyenangkan (Ardianto, 2010). Tujuan humas adalah untuk membangun dan memelihara hubungan dengan khalayak sasaran melalui komunikasi strategis dan berkelanjutan (Frank, 2003). J.C. Seidel mengemukakan tanggung jawab humas secara internal

adalah mengevaluasi diri dan melakukan perbaikan, sedangkan secara eksternal, humas bertanggung jawab atas pernyataan yang dikeluarkan oleh mereka untuk memperoleh maksud dan pemahaman pelanggan, karyawan, dan masyarakat umum. Humas juga berperan untuk mempromosikan hubungan baik antara semua bagian perusahaan untuk menciptakan pemahaman publik, mendorong rasa ingin tahu, dan keterlibatan. Hal ini dilakukan untuk memupuk dan meningkatkan kepuasan publik. Jenis publik dibagi menjadi dua jenis, internal dan eksternal perusahaan. Audiens internal perusahaan terdiri dari pekerja dan calon pekerja, sedangkan audiens eksternal organisasi terdiri dari orang-orang dari luar perusahaan yang tertarik atau memiliki kepentingan dalam organisasi (WA, 1986).

Humas berperan penting dalam mempertahankan citra perusahaan. Citra merupakan sesuatu yang diciptakan dengan sengaja agar memberikan dampak positif bagi perusahaan. Citra adalah cara pihak lain memandang suatu perusahaan (Ardianto, 2018). Citra yang positif yang kuat dapat bermanfaat, diantaranya sebagai penunjang daya saing jangka menengah dan jangka panjang, menjadi pelindung saat terjadi krisis, menjadi daya tarik eksekutif yang handal, serta meningkatkan efektivitas strategi pemasaran (Siswanto Sutojo dalam Ardianto, 2018)

Sebelumnya sudah ada penelitian terkait peran humas dalam membangun citra perusahaan, penelitian tersebut berjudul "Peran Humas PT Bank Pembangunan Daerah Lampung Dalam Program *Employee Relations* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Karyawan" oleh Hany Nuroctaviany pada tahun 2022. Penelitian tersebut menggunakan pemahaman (Dozier & Broom dalam Ruslan, 2011). Model tersebut digunakan untuk menjelaskan peran humas dalam meningkatkan loyalitas karyawan melalui program *employee relations*. Maka dari itu, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berusaha untuk mengangkat objek serupa lainnya, yaitu peran humas dalam mempertahankan citra PT. Bank Panin Dubai Syariah dengan menggunakan pemahaman peran humas Broom & Smith dan Dozier & Broom (Suwatno, 2018).

Alasan lain dilakukan penelitian ini adalah masih sedikit penelitian yang membahas terkait peran hubungan masyarakat, khususnya di perbankan syariah dalam mempertahankan citra perusahaan. Jumlah penelitian yang ditemukan masih sangat terbatas sehingga dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber referensi baru terkait peran hubungan masyarakat dalam mempertahankan citra bank syariah. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka peneliti akan membuat karya ilmiah yang berjudul "Peran Humas Dalam Mempertahankan Citra PT. Bank Panin Dubai Syariah."