

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) berhasil memenangi penghargaan dalam kategori *Best of the Best of Communication* dalam acara BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit 2023, seperti dikutip dari bumn.go.id (diakses pada 26 Oktober 2023). Dengan diraihnya penghargaan pada kategori tersebut, menunjukkan bahwa BRI memiliki komunikasi yang terjalin dengan baik di dalam perusahaannya. Hal tersebut berkat keberhasilan orang-orang yang bekerja dibalik jalannya komunikasi internal di BRI, mereka tergabung dalam sebuah divisi kerja yang bertanggung jawab atas komunikasi internal di BRI. Berada dalam sebuah divisi kerja *Culture Transformation* di salah satu perusahaan perbankan yang memiliki peran sebagai humas untuk internal perusahaan, menuntut karyawan yang tergabung di dalamnya untuk banyak melakukan koordinasi dengan pihak internal perusahaan secara meluas, lantas alur komunikasi internal di dalam divisi tersebut harus menjadi prioritas utama, karena bagaimana sebuah tim dapat dengan baik melakukan komunikasi dengan cakupan lebih luas kalau komunikasi internal di dalamnya tidak baik.

BUMN Corporate Communications and Sustainability Summit Awarding Night 2023 ini merupakan event yang diselenggarakan untuk ketiga kalinya, dimana kali ini mengusung tema membawa Indonesia kepada Dunia. Gelaran kali ini diselenggarakan di Tennis Indoor Stadium Senayan, Jakarta. Menurut pernyataan Menteri BUMN Erick Thohir yang dilansir dari situs bumn.go.id (diakses pada 7 November 2023), acara ini dibuat untuk menjadi ajang apresiasi setiap perusahaan BUMN atas kinerja dalam bidang komunikasi dan keberlangsungan, dengan harapan BUMN bisa menjadi institusi yang terbuka dan dapat menyampaikan fakta kepada publik. Erick Thohir melihat urgensi dari pandangan masyarakat luas terhadap institusi BUMN, maka dari itu komunikasi menjadi perhatian penting dalam pembangunan BUMN di tangan Erick Thohir, begitu juga dengan keberlangsungan melalui program tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dijalankan oleh setiap perusahaan BUMN, hal tersebut bertujuan agar BUMN dapat memberikan dampak nyata kepada masyarakat.

Kategori *Best of the Best of Communication* dimenangkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia, hal tersebut dapat terjadi karena BRI berhasil menjalankan komunikasi dan edukasi kepada masyarakat umum dengan memanfaatkan media *online* maupun *offline* dengan maksimal sesuai dengan tujuan diadakannya acara BCOMSS 2023. Direktur utama BRI pun merespon dan berpendapat seperti yang dilansir dari media [cnbcindonesia.com](https://www.cnbcindonesia.com) (diakses pada 7 November 2023), ia menyatakan bahwa penghargaan ini membuktikan bahwa BRI berhasil melaksanakan strategi komunikasi yang bukan hanya menyampaikan nilai ekonomi tapi juga nilai sosial kepada masyarakat mengenai perusahaan BRI, Direktur Utama BRI juga memberikan apresiasi setinggi-tingginya kepada karyawan BRI karena telah berhasil mengkomunikasikan dan mengimplementasikan komunikasi internal secara menyeluruh kepada seluruh pihak internal BRI sampai bisa mendapatkan predikat *Best of the Best of Communication* di ajang nasional. BRI membuktikan bahwa komunikasi internal yang terjadi di dalam sebuah perusahaan dapat berpengaruh besar terhadap alur komunikasi secara menyeluruh, hal ini tidak luput dari peran divisi *Culture Transformation* sebagai humas untuk pihak internal BRI.

BRI menjadi salah satu bank milik pemerintah terbesar yang ada di Indonesia sekarang, seperti yang dilansir dari *press release* resmi *Global Finance World's Best Bank Award 2023* BRI dinyatakan sebagai bank terbaik di Indonesia tahun 2023 dengan laba konsolidasian 29,56 triliun di akhir triwulan II tahun 2023, berdasarkan laporan keuangan resmi PT Bank Rakyat Indonesia. Menjadi sebuah perusahaan yang sudah berdiri sejak tahun 1895 dan terkenal sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia tentunya menjadikan hal itu sebagai tantangan tersendiri bagi BRI dalam mengelola sumber daya manusianya, dengan karyawan yang sudah banyak tersebar di seluruh Indonesia. Maka dari itu setiap divisi memiliki peran untuk mengimplementasikan komunikasi internalnya masing-masing, supaya komunikasi di dalam BRI dapat terjaga bahkan di setiap divisinya.

Salah satu divisi yang mengimplementasikan komunikasi internal adalah divisi *Culture Transformation*, sebuah divisi yang tergabung dalam direktorat *change management* ini memiliki peran humas untuk internal perusahaan. Divisi *Culture Transformation* berisikan 15 karyawan dengan rentang usia dari 21-39 tahun, divisi *Culture Transformation*, terdiri 9 laki-laki dan 6 perempuan, karyawan yang bekerja

di Divisi *Culture Transformation* berasal dari Pulau Jawa, Pulau Sumatera, dan Pulau Sulawesi. Dalam kesehariannya karyawan di Divisi *Culture Transformation* ini dapat menjalankan komunikasi internal dengan sangat baik, untuk komunikasi horizontal didukung dengan kondisi ruangan kerja yang minim sekat antar karyawan bahkan antar tim, dan di dalam pekerjaan kerap kali karyawan dituntut untuk dapat bekerja sama dengan tim lain, maka dari itu dengan jumlah karyawan yang sedikit divisi CTR sering melakukan komunikasi internal. Komunikasi vertikal juga berjalan dengan baik di divisi CTR, walaupun dengan kesibukan padat dari ketua divisi dan ketua departemen divisi CTR ini tidak menghalangi alur komunikasi yang terjadi, karena komunikasi vertikal dibantu dengan penggunaan grup pada aplikasi *WhatsApp* yang menjadi media pemberi informasi dari atasan ke bawahan dan sebaliknya, untuk menjadi media bawahan memberikan *update* pekerjaan kepada atasan. Divisi CTR memiliki kebiasaan bermain olahraga tenis meja, kegiatan tersebut dapat dengan mudah membuat keakraban diantara para karyawan di dalam divisi.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang berjudul *Rethinking Internal Communication: A Stakeholder Approach* oleh Mary Welch & Paul R. Jackson dan *Strategic Value of Employee Relationship and Communicative Actions: Overcoming Corporate Crisis With Quality Internal Communication* oleh Alessandra Mazzei, Jeong-Nam Kim, dan Carolina Dell'Oro kedua penelitian tersebut memiliki persamaan dimana fenomena dari kedua penelitian itu merupakan kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi internal, dan kedua penelitian tersebut diakhiri dengan kesimpulan bahwa komunikasi internal memiliki peran besar dalam berjalannya sebuah korporasi atau organisasi. Pada jurnal pertama komunikasi internal yang baik berperan penting dalam keefektifan hubungan antar karyawan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan di dalam perusahaan, sementara dalam jurnal kedua membahas bagaimana komunikasi internal dapat mengatur alur komunikasi yang berjalan di dalam perusahaan dan dapat menyelamatkan perusahaan saat terjadi krisis. Berdasarkan kedua jurnal tersebut komunikasi internal kerap kali dianggap sebelah mata dalam pembentukan strategi perusahaan, namun pada akhirnya dapat dibuktikan bahwa komunikasi internal yang baik dapat menjadi peran kunci dalam keberhasilan sebuah organisasi/perusahaan, namun pada kedua penelitian terdahulu belum dijelaskan lebih terperinci mengenai bagaimana alur komunikasi

internal berjalan secara horizontal maupun vertikal. Pada penelitian ini akan membahas mengenai alur komunikasi internal di dalam divisi *Culture Transformation* pada PT Bank Rakyat Indonesia baik secara vertikal maupun horizontal, kemudian dari latar belakang yang sudah dijabarkan maka penelitian ini berjudul **“Implementasi Komunikasi Internal di Divisi Culture Transformation PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dari penelitian ini adalah bagaimana implementasi komunikasi internal yang dijalankan pada divisi *Culture Transformation* PT Bank Rakyat Indonesia (BRI)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi internal yang diterapkan oleh Divisi *Culture Transformation* PT Bank Rakyat Indonesia

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah manfaat teoritis dan manfaat praktis, sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan kontribusi pada:

- a. Pengembangan pengetahuan dalam bidang komunikasi internal di dalam korporat.
- b. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan pada penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini dapat membantu memberi pandangan dalam segi:

- a. Proses evaluasi dari hasil kinerja perusahaan dalam komunikasi internal yang sudah dilakukan dan dapat memberikan perbaikan untuk selanjutnya.

- b. Selain itu, diharapkan dapat menjadi gambaran atau referensi untuk organisasi lain dalam melakukan implementasi komunikasi internal.

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian

Tabel 01 Jadwal Kegiatan Proposal Skripsi

Jenis Kegiatan	2023				2024							
	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agu
Pra Penelitian	■	■										
Seminar Judul			■									
Penyusunan Proposal		■	■	■	■							
Pendaftaran Desk Evaluation					■							
Pengumpulan Data						■	■	■	■	■	■	
Penyusunan BAB IV & BAB V										■	■	
Pendaftaran Sidang Skripsi												■
Pelaksanaan Sidang Skripsi												■