

**STRATEGI KOMUNIKASI DIVISI SDM BANK SUMSEL BABEL
DALAM MEMOTIVASI KERJA PEGAWAI**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi**

Konsentrasi: Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh:

Adi Makayasa

07031381320084

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2018

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

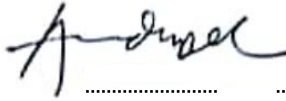
**STRATEGI KOMUNIKASI DIVISI SDM BANK SUMSEL BABEL
DALAM MEMOTIVASI KERJA PEGAWAI**


Oleh:

Adi Makayasa

07031381320084

Komisi Pembimbing	Nama	TandaTangan	Tanggal
-------------------	------	-------------	---------

Pembimbing I	Dr. Andy Alfatih, MPA NIP. 196012241990011001		9/10/2018
--------------	--	--	-----------

Pembimbing II	Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si NIP. 198703172015042002		18/10 2018
---------------	--	---	------------

Telah dinyatakan memenuhi syarat

Pada Tanggal

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya**



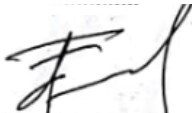

Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si

NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
STRATEGI KOMUNIKASI DIVISI SDM BANK SUMSEL BABEL
DALAM MEMOTIVASI KERJA PEGAWAI

Skripsi
Oleh
Adi Makayasa
07031381320084

Telah dipertahankan di Depan Tim penguji
dan dinyatakan telah memenuhi syarat
pada tanggal 7 November 2018

Jabatan	Nama	Tanggal	TandaTangan
Ketua	Dr. Andy Alfatih, MPA NIP.196012241990011001	19/11 2018	
Sekretaris	Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si NIP.198703172015042002	22/11 2018	
Anggota	Faisal Nomaini, S.Sos., M.Si NIP.198411052008121003	21/11 2018	
Anggota	Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si NIP.198411052008121003	15/11 2018	

Mengetahui,

Dekan Fisip Unsri



Prof. Dr. Kgs M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Drs. Andries Lionardo, S.IP., Msi
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul Strategi Komunikasi Divisi SDM Bank Sumsel Babel Dalam Memotivasi kerja Pegawai adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar saya dibatalkan serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promotor / pembimbing sebagai author dan program studi ilmu komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Palembang, 10 November 2018



KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Strategi Komunikasi Divisi SDMBank Sumsel Babel Dalam Memotivasi Kerja Pegawai”. Dalam Penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan, dengan bekal ilmu pengetahuan yang dimiliki, keberhasilan penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Sc selaku Dekan FISIP Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Sofyan Effendi, S.IP, M.Si selaku Pembantu Dekan II FISIP Universitas Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Sriwijaya Palembang.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staff Administrasi Jurusan Ilmu Komunikasi.
7. Seluruh Pimpinan dan Karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Pusat Jakabaring Palembang.
8. Keluarga yang sudah memberikan dukungan.
9. Teman-teman seperjuangan dan seluruh sahabat-sahabat Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan semangat dan kebersamaan selama ini.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik isi materi maupun cara pembahasannya masih terdapat kekurangan, yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki Penulis. Penulis sangat mengharapkan saran-saran yang bersifat membangun untuk sempurnanya tulisan ini. Semoga karya tulis ilmiah ini bermanfaat bagi Penulis khususnya dan bagi Pembaca pada umumnya dan semoga dapat menambah perbendaharaan ilmu. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Palembang, 20 September 2017

Penulis

STRATEGI KOMUNIKASI DIVISI SDM BANK SUMSEL BABEL DALAM MEMOTIVASI KERJA PEGAWAI

Oleh:

Adi Makayasa

NIM: 07031381320084

Pembimbing : (1) Dr. Andy Alfatih, MPA

(2) Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si

Program Studi Ilmu Komunikasi

ABSTRAK

Didalam pencapaian nilai keberhasilan maka dibutuhkan suatu strategi komunikasi antara satu dengan yang lainnya. Peranan strategi komunikasi sangat di perlukan didalam instansi atau lembaga. Dengan adanya strategi komunikasi maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Divisi SDM Bank Sumsel Babel dalam memotivasi kerja pegawai. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumen sebagai data pendukung. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa strategi komunikasi Divisi SDM Bank Sumsel Babel dalam memotivasi kerja pegawai menghasilkan: 1) *Sumber atau Komunikator*, adanya kemampuan penyampaian pesan terhadap pesan yang disampaikan oleh pimpinan Divisi SDM Bank Sumsel Babel kepada pegawai. 2) *Pesan*, atau adanya pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. 3) *Media penyampaian* atau adanya media yang digunakan. 4) *Penerima atau Komunikan*, adanya kemampuan penerima pesan terhadap pesan yang diterima. 5) *Efek*, atau adanya pengaruh.

Kata kunci : *Sumber atau Komunikator, Pesan, Media penyampaian, Penerima atau Komunikan, Efek.*

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si

NIP. 198703172015042002

Ketua Jurusan,



Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si

NIP. 197905012002121005

COMMUNICATION STRATEGY OF HUMAN RESOURCES DIVISION AT SUMSEL BABEL IN MOTIVATING EMPLOYEE WORK

By:

Adi Makayasa

NIM: 07031381320084

Mentor: (1) Dr. Andy Alfatih, MPA

(2) Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si
Communication Studies Program

ABSTRACT

In achieving the value of success, a communication strategy is needed among others, therefore strategies in communication have important role in institutions. This research is finding out the communication strategy of the Human Resources Division of the Sumsel Babel Bank in motivating employees work. This research is a descriptive with a qualitative approach. This study uses data collection techniques by observasing, in depth interviewing and reviewing documents as supporting data. Based on the result, it can be seen that the communication strategy of the Sumsel Babel Bank Human Resources Division in motivating employees work gives result in: 1) Sources on communicators, there is the ability to deliver messages given by the Head of the Human Resources Division of Sumsel Babel Bank to employees. 2) Messages, there are messages conveyed by the communicator to the communicant. 3) Delivery media or media used. 4) Recipient or communicator, there is the ability of the recipient to receive messages. 5) effect or influence in motivating employees work.

Keywords: Communicator, Message, Delivery Media, Communicant, Effect.

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA

NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Raden Ayu Wulantari, S.I.Kom., M.Si

NIP. 198703172015042002

Ketua Jurusan,



Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si

NIP. 197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.2 Strategi Komunikasi	13
2.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi	18
2.4 Motivasi Kerja Pegawai	18
2.5 Teori dan Media Sosialisasi	19
2.6 Teori Strategi Komunikasi	21
2.7 Teori Yang Digunakan	24
2.8 Kerangka Teori Strategi Komunikasi	26

2.9 Kerangka dan Konsep Dasar Pemikiran Penelitian	28
2.10 Alur Pemikiran	32
2.11 Hipotesis Deskripsi	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Metode Pengambilan Data Penelitian	33
3.2 Definisi Konsep	33
3.3 Desain Penelitian	34
3.4 Fokus Penelitian	35
3.5 Unit Analisis Data	38
3.6 Key Informants	38
3.7 Data dan Sumber Data	39
3.8 Teknik Pengumpulan Data	40
3.9 Teknik Keabsahan Data	42
3.10 Teknik Analisis Data	42
BAB IV GAMBARAN UMUM	43
4.1 Sejarah Singkat Tentang Divisi SDM Bank Sumsel Babel	43
4.2 Dasar Hukum	44
4.3 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel.....	45
4.4 Tugas Pokok dan Fungsi Divisi SDM Bank Sumsel Babel	46
BAB V HASIL DAN ANALISIS	54
5.1 Dimensi Komunikator	54
5.2 Dimensi Pesan	77
5.3 Dimensi Media Penyampaian	88
5.4 Dimensi Komunikan	111
5.5 Dimensi Efek	114
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	126
6.1 Kesimpulan	126

6.2 Saran	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	133

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1.1	Gambaran Perkembangan Bank Sumsel Babel Dari Tahun 2010 s.d 2016 5
Tabel 2.2	Berikut Daftar Gaji/Penghasilan Berdasarkan Jabatan 11
Tabel 2.3	Berikut Daftar Jenjang Karir Yang Jelas Atau Promosi Jabatan 11
Tabel 3.1	Fokus Penelitian 35
Tabel 5.1.1	Kemampuan Penyampaian Pesan 55
Tabel 5.1.2	Posisi/Jabatan Pihak Yang Menyampaikan Pesan 70
Tabel 5.1.3	Pengambil Keputusan 75
Tabel 5.2.1	Dimensi Pesan 77
Tabel 5.5	Reward/Penghargaan Promosi Jabatan 84
Tabel 5.2.2	Bentuk Pesan 85
Tabel 5.2.3	Penerima Pesan 86
Tabel 5.2.4	Frekuensi Penyampaian 87
Tabel 5.2.5	Media Penyampaian 86
Tabel 5.2.6	Indikator Media Cetak 97
Tabel 5.2.7	Indikator Media Elektronik 102
Tabel 5.2.8	Indikator Media Baru 107
Tabel 5.2.9	Indikator Kemampuan Penerima Pesan 112
Tabel 5.3.0	Indikator Efek Sosialisasi Program 115
Tabel 5.3.1	Indikator Efek Pelatihan 116
Tabel 5.3.2	Program Yang Berhasil Dilaksanakan Berupa Promosi Jabatan 118
Tabel 5.3.3	Penghasilan / Jabatan Program yang berhasil dilaksanakan berupa Penghasilan berdasarkan Jabatan 118
Tabel 5.3.4	Data Peningkatan jumlah pegawai dengan Jumlah Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Tahun 2011 – 2015. 122

Tabel 5.3.5	Data Penilaian Kinerja Pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Tahun 2013 – 2015.....	123
Tabel 5.3.6	Indikator Bentuk reward/penghargaan	123
Tabel 5.3.7	Indikator masa kerja/lamanya bekerja	124

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1	Perkembangan Bank Sumsel Babel 6
Gambar 2.1	Kualitas Pegawai Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas 6
Gambar 1.3	Hubungan Komunikasi Pimpinan Menjadi Harmonis..... 7
Gambar 1.4	Komunikasi Pimpinan Dengan Bawahan..... 8
Gambar 1.5	Bank Sumsel Babel Menjalini Kerja Sama Dengan Instansi 9
Gambar 1.6	Bank Sumsel Babel Bekerja Sama Dengan Nasabah..... 9
Gambar 1.7	Bank Sumsel Babel Bekerja Sama Dengan Perguruan Tinggi..... 10
Gambar 2.1	Diagram Alur Pemikiran 32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Divisi SDM Bank Sumsel Babel..... 49
Gambar 4.2	Struktur atau Bagan Organisasi Bank Sumsel Babel Kantor Pusat 50
Gambar 4.3	Kepengurusan Dewan Komisaris 51
Gambar 5.1	Wawancara Dengan Ibu Elda Zahara Pimpinan Bidang Administrasi Divisi SDM Bank Sumsel Babel 57
Gambar 5.2	Wawancara Dengan Bapak Lazuardi Abdillah Pimpinan Bidang Pengembangan Divisi SDM Bank Sumsel Babel..... 73
Gambar 5.3	Diagram Alir Penyampaian Pesan Sosialisasi Program..... 80
Gambar 5.4	Sosialisasi Program (Reward/Penghargaan) Oleh Bank Sumsel Babel Penyaringan Ibadah Haji dan Umroh Sebagai Bentuk Apresiasi Bank Sumsel Babel Kepada Pegawai 82
Gambar 5.5	Sosialisasi Program (Pelatihan dan Pembinaan) Pelatihan Pembekalan 83

Gambar 5.6	Penyampaian pesan/sosialisasi pesan seperti pelatihan/pembinaan oleh Direktur Utama Bank Sumsel Babel yang dilaksanakan di Kantor Bank Sumsel Babel Jakabaring	93
Gambar 5.7	Penyampaian pesan/sosialisasi pesan seperti pelatihan/pembinaan oleh Pejabat di Lingkungan Bank Sumsel Babel yang dilaksanakan di Kantor Bank Sumsel Babel Jakabaring	93
Gambar 5.8	Penyampaian pesan/sosialisasi pesan seperti Rapat dengan Direktur, Pimpinan dan Pegawai Bank Sumsel Babel yang dilaksanakan di Kantor Bank Sumsel Babel Jakabaring	94
Gambar 5.9	Penyampaian pesan/sosialisasi pesan seperti Pengarahan berupa Pelatihan secara langsung Dengan Pegawai Bank Sumsel Babel pada saat Training SOP.....	94
Gambar 5.10	Penyampaian pesan/sosialisasi pesan seperti Pengarahan berupa Pelatihan dan Pembinaan secara Langsung oleh Pangdam II Sriwijaya pada saat Kuliah Umum terhadap calon pegawai Bank Sumsel Babel, yang dilaksanakan di Gedung Balai Prajurit Palembang	95
Gambar 5.11	Kapolda Sumsel, Irjen Pol Drs Djoko Prastowo, MH memberikan pelatihan kepada puluhan karyawan Bank Sumsel Babel di kantor BSB Jakabaring	100
Gambar 5.12	Pangdam II Sriwijaya Mayjen TNI Purwadi Mukson saat memberikan kuliah umum ke calon pegawai BSB di balai Prajurit Kodam IISriwijaya Palembang, Jumat (20/5/2016)	100

Gambar 5.13	Duta Layanan Bank Sumsel Babel melakukan pembinaan dengan pegawai Sripo, tujuannya untuk menambah wawasan tentang media di kantor Sripo	101
Gambar 5.14	Bank Sumsel Babel (BSB) akan Melakukan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS LB), Rabu (20/12)	101
Gambar 5.15	Majalah Perusahaan Bank Sumsel Babel	102
Gambar 5.16	Bank Sumsel Babel Lepas Saham di BEI (Bursa Efek Indonesia), tujuannya untuk Melakukan strategi yang akan dilakukan untuk mencapai target tersebut di antaranya fokus pada peningkatan layanan dan pemanfaatan digital banking. Selain itu, Perseroan akan ekspansi ke kredit produktif, yakni kredit usaha rakyat (KUR) dan kredit UMKM.....	105
Gambar 5.17	Bank SumSel Babel Jalin Kerja Sama Dengan Metro TV, tujuannya untuk meratakan pembangunan, Bank Sumsel Babel Siap menonjolkan potensi Sumatera Selatan dan Bangka Belitung. Terutama pada perhelatan Asian Games 2018.	106
Gambar 5.18	Media Baru (Website Bank Sumsel Babel)	110
Gambar 5.19	Media Baru (Email Bank Sumsel Babel)	111
Gambar 5.20	Program yang berhasil dilaksanakan berupa pengarahan pelatihan dan pembinaan secara Langsung oleh Pangdam II Sriwijaya pada saat Kuliah Umum terhadap calon pegawai Bank Sumsel Babel, yang dilaksanakan di Gedung Balai Prajurit Palembang.	117
Gambar 5.21	Bonus dalam Program Umroh dan Haji	119
Gambar 5.22	Bonus dalam Program Umroh dan Haji	119

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Wawancara	134
Lampiran Legalitas	148
Lampiran Sarana Penunjang	155

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini banyak terjadi perkembangan perbankan yang semakin meningkat serta tak dapat diperkirakan dan dihindari oleh setiap organisasi/perusahaan. Banyak bermunculan bank-bank baru yang membuat persaingan semakin ketat. Bank berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik sehingga muncul berbagai cara yang ditempuh untuk menarik nasabah ataupun pegawai bank agar memberikan jasa perbankan yang memuaskan. Bank memberikan pelayanan jasa menabung, jasa keamanan, jasa transfer (pengiriman) uang, jasa *safe deposit box*, *souvenir*, hadiah-hadiah serta undian untuk menarik minat nasabah pada bank tersebut. Bank juga memotivasi pegawainya dengan memberikan reward (penghargaan) kepada pegawainya yang berprestasi agar makin meningkatkan pelayanannya sehingga bank/perusahaan makin berkembang dan mampu bersaing dengan bank/perusahaan lainnya serta dapat mengikuti kemajuan zaman, sehingga tujuan yang diharapkan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

Upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, utamanya sumber daya manusia Perusahaan perlu dilakukan secara baik, terarah dan terencana, sehingga perusahaan pun dapat bersaing secara sehat dengan perusahaan lain, mengingat ke depan persaingan antara perusahaan akan semakin ketat. (Rivai, Veithzal dkk, 2015) dalam buku *“Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk perusahaan : Dari Teori ke Praktik”*. Keberhasilan suatu organisasi pemerintah atau swasta seperti bank/perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi tergantung bagaimana berkomunikasi dengan baik secara internal maupun eksternal. Menurut Jalaludin Rakhmat, 1985 dalam Pawit M. Yusuf, dalam buku *“Komunikasi Instruksional : Teori dan Praktik”*, 2010:1, sudah diketahui banyak orang bahwa komunikasi terjadi dimana-mana, di rumah, kampus, kantor, dan masjid, bahkan komunikasi sanggup menyentuh segala aspek kehidupan kita. Artinya, hampir seluruh kegiatan manusia, di manapun adanya, selalu tersentuh oleh komunikasi. Pada bidang kajian seperti manajemen, administrasi, hukum, matematika dan biologi misalnya, komunikasi selalu menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam proses

pengembangannya. Administrasi tidak bisa hidup tanpa komunikasi. Semua membutuhkan komunikasi, komunikasi yang sesuai dengan bidang daerah yang disentuhnya.

Kata komunikasi atau *communicatio* dalam bahasa Inggris berasal dari kata latin *communis* yang berarti sama, *communico*, *communication*, atau *communocare* yang berarti membuat sama (*to make common*). Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna atau suatu pesan dianut secara sama, jadi secara garis besarnya dalam suatu proses komunikasi haruslah terdapat unsur-unsur kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran atau pengertian. Pada hakekatnya komunikasi adalah “pernyataan-pernyataan diantara manusia” dimana ada proses interaksi antar dua orang atau lebih untuk tujuan tertentu. Beberapa pakar mendefinisikan komunikasi sebagai interaksi sosial melalui pesan-pesan (Gerbner,1967) dikutip dalam <http://hartonoikawy.blogspot.co.id/2014/05/hakikat-komunikasi.html>. (di akses pada tanggal 20 Oktober 2017 Pukul 07.00 WIB). Menurut Onong Uchjana Effendy, 2008 dalam buku “Dinamika Komunikasi”, 2008:3 dan buku “Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek”, 2015:9), secara etimologis atau menurut asal katanya, istilah komunikasi berasal dari bahasa latin *communicatio*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Perkataan *communis* tersebut dalam bahasa latin artinya adalah *sama*, dalam arti kata *sama makna*, yaitu sama makna mengenai suatu hal. Jadi, komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Jelasnya, jika seseorang mengerti tentang sesuatu yang dinyatakan orang lain kepadanya, maka komunikasi berlangsung. Dengan lain perkataan, hubungan antara mereka itu bersifat komunikatif. Sebaliknya jika ia tidak mengerti, komunikasi tidak berlangsung. Dengan lain perkataan, hubungan antara orang-orang itu tidak komunikatif. Menurut Carl I. Hovland yang dikutip oleh Effendy, dalam buku “Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek”, ilmu komunikasi adalah “Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap” (Onong Uchjana Effendy, 2015:10). Definisi Hovland di atas menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum dan sikap publik

yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting.

Tentunya banyak definisi mengenai komunikasi yang telah di kemukakan, bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai pengertian komunikasinya sendiri. Menurut Everett M. Rogers dikutip dalam buku *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, Hafied Cangara, (2014:35) Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Menurut Hovland yang mengatakan bahwa *komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (Communication is the process to modify the behavior of other individuals)*, (Onong Uchjana Effendy, 2015:10). Sedangkan menurut William I. Gordon dikutip dalam buku *Ilmu Komunikasi Proses dan Strategi*, Hadiono Afdjani (2014:7) menerangkan pengertian komunikasi yaitu suatu transaksi dinamis yang melibatkan gagasan dan perasaan. Sehingga dalam penjabaran mengenai komunikasi, maka dengan adanya komunikasi dapat mencakup banyak hal termasuk keinginan dan harapan dari masing-masing pelaku komunikasi tersebut. Keinginan dan harapan dari masing-masing pelaku komunikasi harus memiliki suatu strategi dalam komunikasi yang dimana merupakan perpaduan antara communication planning (perencanaan komunikasi) dan management communication (komunikasi manajemen) Onong Uchjana Effendy, (2015:32).

Menurut Malayu S.P. Hasibuan, (2014:24) dalam buku “Organisasi dan Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas”, Organisasi merupakan suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan, organisasi hanya merupakan alat dan wadah saja. sedangkan motivasi yang baik dan benar mendorong gairah dan semangat kerja individu-individu karyawan untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Pencapaian tujuan organisasi memerlukan kerjasama yang baik antar komponen di dalamnya. Kerjasama terbentuk karena adanya kesatuan persepsi tentang apa yang akan dicapai. Untuk itu diperlukan adanya strategi komunikasi yang baik antar anggota didalamnya.

Pada sebuah organisasi khususnya Bank Sumsel Babel, proses komunikasi adalah proses yang pasti dan selalu terjadi. Komunikasi merupakan sarana untuk mengadakan koordinasi antara berbagai sub bagian dalam organisasi. Ada empat alasan atas pemilihan

judul dan permasalahan penelitian ini, baik dalam permasalahan negatif Keempat alasan tersebut adalah :

1. Bank Sumsel Babel perkembangannya sangat cepat.
2. Bank Sumsel Babel memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas.
3. Sistem komunikasi yang baik, serta komunikasi itu penting dan selalu dipakai antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan, sesama atasan/pimpinan, serta antara bawahan.
4. Adanya interaksi hubungan antara Atasan dan Bawahan yang baik sehingga kinerja semakin baik.

Keempat alasan tersebut akan diuraikan secara mendalam seperti :

1.1.1. Bank Sumsel Babel Perkembangannya Sangat Cepat.

Perkembangan yang sangat cepat ini dapat dilihat dari perkembangan Bank Sumsel Babel mulai dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2016 (dapat dilihat pada Tabel 1.1) yang mempunyai Kantor Pusat, Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, Payment Point, Atm dan Jumlah Pegawai yang terdiri atas :

1. 1 Kantor Pusat.
2. 24 Kantor Cabang.
3. 38 Kantor Cabang Pembantu.
4. 93 Kantor Kas.
5. 44 Payment Point.
6. 281 ATM.
7. 1700 Karyawan.

Tabel 1.1

Gambaran perkembangan Bank Sumsel Babel dari tahun 2010 s.d 2016

No	Bentuk perkembangan Bank Sumsel Babel	Keterangan (juta)						
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
1	Angsuran	8.310.876	6.634.350					
2	Dana masyarakat yang dikelola	10.809.724	13.193.172	12.913.699	11.115.948	12.606.589	12.109.790	14.221.239
3	Kantor :							
	a. Kantor Cabang	17	19	19	22	23	24	24
	b. Kantor Cabang Pembantu	34	33	34	32	33	36	45
	c. Kantor Kas	4	5	58	74	91	89	95
	d. Payment Poin	23	36	34	34	38	44	49
	e. ATM	141	176	177	209	252	280	337
4	Jumlah Karyawan	1.522	1.677	1.558	1.752	1.705	1.697	1.700

Sumber : Divisi SDM (Sumber Daya Manusia) Bank Sumsel Babel

Perkembangan Bank Sumsel Babel juga menerima 3 (tiga) penghargaan dan dapat dilihat dari penghargaan yang diraih oleh Bank Sumsel Babel yaitu: TOP BUMD yakni, kategori TOP Ceo bidang Management Inovasi, kategori TOP BUMD Best Over All Criteria dan TOP BPD Buku II yang dilaksanakan oleh Majalah “Business News Indonesia” di Jakarta (Rabu, 24/5). Bank Sumsel Babel mempersembahkan prestasi terbaiknya pada salah satu ajang bertaraf nasional yang berdasarkan hasil evaluasi kinerja 2016/2017, dimana penghargaan ini yang kedua kali pada tahun 2016 dan di tahun 2017 diterima langsung oleh Direktur Pemasaran Bank Sumsel Babel, Antonius Prabowo Argo.

Penghargaan yang telah diterima oleh Bank Sumsel Babel (dapat dilihat pada Gambar 1.1) juga sebagai pengakuan atas transformasi yang dilakukan oleh manajemen serta hasil bersama dari para *stakeholders* yang selalu berkomitmen, untuk mendukung Bank Sumsel Babel terus berkembang, menjadi lebih baik dan makin kuat dari semua sisi termasuk digitalisasi produk maupun layanan serta merupakan parameter kinerja yang baik dari Pimpinan dan Pegawai Bank Sumsel Babel.




Gambar 1.1 Perkembangan Bank Sumsel Babel.

1.1.2. Bank Sumsel Babel memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang berkualitas.

Untuk meningkatkan kualitas SDM Bank Sumsel Babel, maka tentunya karyawan telah di bekali kegiatan sosialisasi, pelatihan dan training yang selalu rutin diadakan oleh Bank Sumsel Babel. Dengan adanya pelatihan dan training tentunya diharapkan SDM Bank Sumsel Babel memiliki kualitas yang unggul. Keberhasilan pelatihan dan training yang selalu diadakan, dapat dibuktikan dengan meraih gelar juara 3 kali berturut yang diikuti oleh 27 Bank Pembangunan Daerah se-Indonesia (dapat dilihat pada Gambar 1.2). Dengan adanya juara tersebut, maka dapat terbukti bahwa Bank Sumsel Babel memiliki SDM yang berkualitas.

Bank Sumsel Babel Juara Umum 3 Kali Berturut
30-08-2017



Dikuti oleh 27 Bank Pembangunan Daerah se-Indonesia, ASBANDA (Asosiasi Bank Daerah) menggelar PORSENI BPD XI XII selama 4 hari di Bandung dari tanggal 24 s.d 27 Agustus 2017 dimana Bank Jabar menjadi tuan rumah dengan mengusung tema "bersama, berprestasi, melegenda".

Dengan nilai-nilai luhur silaturahmi diantara pegawai BPD menjadi salah satu media startegis untuk mempromosikan daerah juga menguatkan integritas pegawai sebagai sumber daya manusia berkualitas, guna menyongsong persaingan bisnis perbankan kedepan yang kian ketat.

Mengikuti 11 Cabang dan 8 Caseni yang dipertandingkan, dengan membawa kekuatan 118 atlit eksekutif dan prestasi, serta perjuangan tanpa lelah pegawai, Bank Sumsel Babel sukses meraih gelar **Juara Umum pada PORSENI BPD XI XII** sehingga menjadikan Juara Umum 3 kali berturut, yang sebelumnya Juara Umum PORSENI BPD XI Tahun 2015 di Jogyakarta dan Juara Umum PORSENI BPD XI Tahun 2013 di Palembang.

Bank Sumsel Babel menorehkan 8 emas, 9 Perak dan 10 Perunggu dengan total 27 medali yang terdiri dari,

CABOR/CASENI	MEDALI		
	EMAS	PERAK	PERUNGGU
Karate	2	-	1
Bulutangkis	1	-	-
Tenis Lapangan	1	-	-
Billard	1	-	1
Menembak	1	4	3
Senam Poco-poco	1	-	-
Menghitung Uang	1	-	-
Bola Voli	-	1	-
Catur	-	2	-
Duta Bank	-	2	-
Folksong	-	-	1
Pop Singer	-	-	2
MTQ	-	-	1
Fashion Show	-	-	1

Sumber :Bank Sumsel Babel

Gambar 1.2 Kualitas Pegawai SDM Yang Berkualitas.

1.1.3. Sistem Strategi komunikasi yang baik.

Dapat dikatakan sistem strategi komunikasi yang baik apabila telah terjadi hubungan atau interaksi dilakukan oleh dua orang atau lebih yang sifatnya saling menguntungkan. Sistem strategi komunikasi yang baik telah berjalan, tercipta dan terlaksanakan di Bank Sumsel Babel. Adapun sistem strategi komunikasi yang baik diantaranya meliputi:

1. Komunikasi antar sesama pimpinan

Sangat di perlukannya komunikasi antar pimpinan yaitu untuk menjalankan program agar dapat berjalan dan terealisasi dengan baik. Bank Sumsel Babel telah melaksanakan komunikasi antar sesama pimpinan, hal ini dilihat dalam suatu acara customer gathering dimana para pimpinan antar Bank bertemu dan bersama melaksanakan program yang bertema “Economic Outlook 2014”. Dengan adanya program tersebut maka hubungan komunikasi antar sesama pimpinan menjadi harmonis (dapat dilihat pada Gambar 1.3).



Gambar 1.3 Hubungan Komunikasi Pimpinan Menjadi Harmonis.

2. Komunikasi pimpinan dengan bawahan.

Bank Sumsel Babel memiliki program acara buka puasa bersama. Program tersebut dilaksanakan dan dihadiri para pimpinan dan bawahan di Bank Sumsel Babel. Dilaksanakan program tersebut agar dapat terciptanya keharmonisan suatu komunikasi antara pimpinan dengan bawahan di Bank Sumsel Babel

Bersama-sama melakukan kegiatan acara seperti gelar buka puasa, Sholat Maghrib, Isya, Tarawih Bersama Selama Bulan Ramadhan Divisi SDM Bank Sumsel Babel di Hotel Arista dan Kantor Pusat Bank Sumsel Babel Jakabaring Tahun 2016 (dapat dilihat pada Gambar 1.4).



Gambar 1.4 Komunikasi pimpinan dengan bawahan.

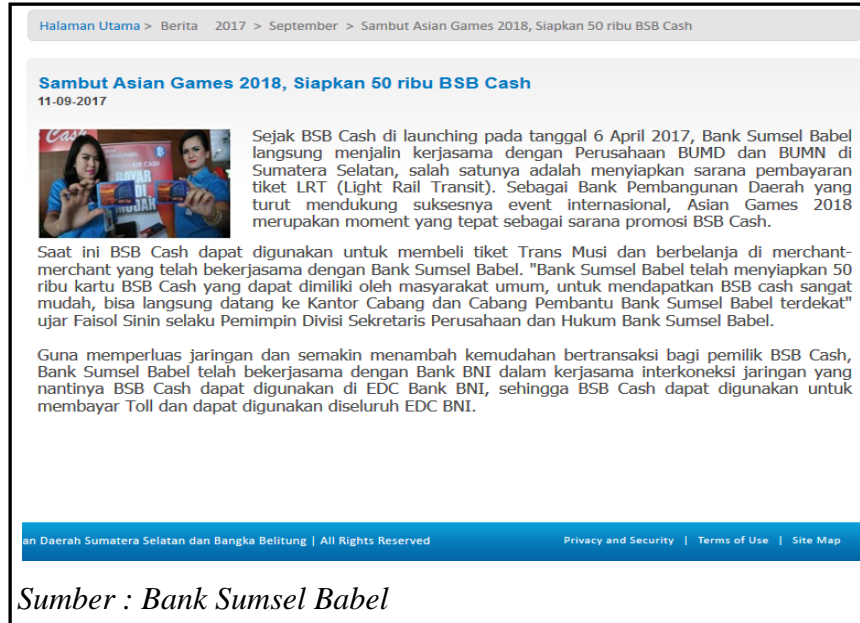
Acara Gelar Buka Bersama Bulan Ramadhan Divisi SDM Bank Sumsel Babel di Hotel Arista Tahun 2016 merupakan bulan yang penuh berkah juga sebagai sarana untuk meningkatkan silaturahmi antar manajemen, seluruh pimpinan dan pegawai Bank Sumsel Babel serta menjalin keakraban dengan unsur Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (Forkominda) di Sumatera Selatan dan segenap anggota Badan Musyawarah Perbankan Daerah (BMPD) Sumatera Selatan. Bank Sumsel Babel menggelar Buka Puasa Bersama, Sholat Maghrib, Isya, Tarawih dan Ceramah Ramadhan 1437 H oleh Bapak Prof. H. Jalaludin guna meningkatkan pengetahuan keimanan kepada semua yang telah hadir, bertempat di Kantor Pusat Bank Sumsel Babel Jakabaring, pada hari jumat (17/6).

3. Komunikasi Bank Sumsel Babel bekerja sama dengan instansi lain.

Contoh :

- 3.1 Bank Sumsel Babel menjalin kerjasama dengan Perusahaan BUMD dan BUMN di Sumatera Selatan, salah satunya adalah menyiapkan sarana pembayaran tiket LRT (Light Rail Transit). Sebagai Bank Pembangunan

Daerah yang turut mendukung suksesnya event internasional, Asian Games 2018 merupakan moment yang tepat sebagai sarana promosi BSB Cash.



Gambar 1.5 Bank Sumsel Babel menjalin kerjasama dengan instansi.

3.2 Bank Sumsel Babel bekerja sama dengan nasabah.

Contoh :

Direktur utama Bank Sumsel Babel Muhammad Aidil didampingi Kepala Cabang Utama Bank Sumsel Babel Kapten A. Rivai mendadak menjadi Teller Bank untuk memberikan tingkat pelayanan serta menciptakan kepuasan kepada nasabah.



Sumber : Bank Sumsel Babel

Gambar 1.6 Bank Sumsel Babel bekerja sama dengan nasabah.

3.3 Bank Sumsel Babel bekerja sama dengan Perguruan Tinggi.

Contoh :

Bank Sumsel Babel Bekerja Sama Dengan UIN Raden Fatah Palembang. Dengan adanya kerjasama ini, diharapkan dapat saling menguntungkan dan bermanfaat bagi kedua belah pihak baik itu untuk Bank Sumsel Babel sendiri maupun UIN Raden Fatah Palembang. serta dapat meningkatkan kerjasama di bidang pendidikan, bidang pembangunan serta bidang sektor lain.

PKS Bank Sumsel Babel dengan UIN Raden Fatah Palembang
27-07-2017



Senin (24/7), bertempat di Lantai 2 Meeting Room Hotel Arya Duta Palembang telah terlaksana penandatanganan kerjasama antara Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dengan UIN Raden Fatah Palembang mengenai pembangunan *Food Court*.

Kerjasama yang ditandatangani langsung oleh Direktur Operasional Bank Sumsel Babel merangkap Direktur Unit Usaha Syariah, Mertolihan dan Rektor UIN Raden Fatah Palembang, Prof.DR.H.M.Sirozi,Phd yang disaksikan serta dihadiri para pejabat dari kedua belah pihak.

Dengan adanya kerjasama ini, diharapkan dapat saling menguntungkan dan bermanfaat bagi kedua belah pihak baik itu untuk Bank Sumsel Babel sendiri maupun UIN Raden Fatah Palembang. serta dapat meningkatkan kerjasama di bidang/sector lain.

Sumber : Bank Sumsel Babel

Gambar 1.7 Bank Sumsel Babel bekerja sama dengan perguruan tinggi

1.1.4. Adanya interaksi hubungan antara atasan dan bawahan yang baik sehingga kinerja semakin baik.

Interaksi hubungan antara atasan dengan bawahan di Bank Sumsel Babel, yaitu pimpinan memberikan suatu penghargaan atau apresiasi kepada karyawannya apabila telah melaksanakan program-program dan terealisasi dengan baik. Hal ini dilakukan agar para karyawan tetap terus berkompeten dalam meningkatkan kinerjanya di Bank Sumsel Babel. Untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai maka pemberian apresiasi atau reward berupa gaji/penghasilan, tunjangan, bonus, pendapatan, jenjang karir yang jelas atau jabatan-jabatan dan promosi jabatan (dapat dilihat pada Tabel 2.2 dan Tabel 2.3).

Tabel 2.2

Berikut Daftar Gaji/Penghasilan berdasarkan Jabatan

NO.	JABATAN	PENGHASILAN
1.	Analyst/Accounting/Finance	Rp. 6 Juta/Bulan
2.	Auditor/Accounting/Finance	Rp. 4 Juta/Bulan
3.	Teller Bank/Admin/Customer Service	Rp.2,5 Juta/Bulan
4.	Staff Assistant/ Other	Rp. 4 Juta/Bulan

Sumber : Bank Sumsel Babel Divisi SDM (Sumber Daya Manusia)

Tabel 2.3

Berikut Daftar Jenjang Karir Yang Jelas atau Promosi Jabatan

Promosi Jabatan
AVP ke VP
MGR ke AVP
SAMGR ke MGR
AMGR ke SAMGR
ASST ke SAMGR

Sumber : Bank Sumsel Babel Divisi SDM (Sumber Daya Manusia)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimanakah strategi komunikasi Divisi SDM Bank Sumsel Babel dalam memotivasi kerja pegawai?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk Mengetahui bagaimana strategi komunikasi Divisi SDM Bank SumSel Babel dalam memotivasi kerja pegawai.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis:

1. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi penelitian yang lebih lanjut tentang strategi komunikasi dalam memotivasi kerja pegawai.
2. Memberikan kontribusi teoritis atau sebagai tambahan informasi dalam bidang ilmu komunikasi terutama dalam strategi komunikasi untuk memotivasi kerja pegawai.

1.4.2. Manfaat Praktis:

1. Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
2. Penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasan dengan mengimplementasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah.
3. Penulis dapat mengadopsi cara berkomunikasi yang baik dan efektif dengan sesama rekan kerja atau dengan atasan.
4. Penulis dapat menerapkan strategi komunikasi dalam memotivasi kerja pegawai ditempat usaha jika nantinya ingin berwirausaha.
5. Penulis dapat menerapkan strategi komunikasi dalam memotivasi kerja pegawai jika suatu ketika dipercaya untuk memimpin sebuah unit kerja atau instansi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arifin, Anwar. 2016. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Achmad, Zaenuddin. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Afdjani, Hadiono. 2014. *Ilmu Komunikasi Proses & Strategi*. Tangerang: Indigo Media.
- Cangara, Hafied. 2014. *Perencanaan Dan Strategi Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 1986. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*. Bandung: Alumni Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana. 2013. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung.
- Effendy, Onong Uchjana. 2015. *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya Bandung.
- Hasibuan, Malayu S.P. Hasibuan. 2014. *Organisasi & Motivasi: Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. Hasibuan. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Harun, Rochajat. 2008. *Komunikasi Organisasi*. penerbit mandar maju.
- Herdiansyah, Haris. 2015. *Wawancara, Observasi, dan Fokus Groups*. Jakarta: Rajawali Pers.

Muhammad,Arni.2001.Komunikasi Organisasi.penerbit bumi aksara.

Pujileksono,Sugeng.2015. Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif. Malang: Intrans Publishing.

Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Ruslan, Rosady.2008. Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Sugiyono,2013.Metode Penelitian Kombinasi.Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tubbs,L.Stewart.2012.Human Communication.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Yusuf, M. Pawit. 2010.Komunikasi Instruksional : Teori dan Praktik.Jakarta: Bumi Aksara.

Internet:

<http://hartonoikawy.blogspot.co.id/2014/05/hakikat-komunikasi.html>. (di akses pada tanggal 20 Oktober 2017 Pukul 07.00 WIB).

<https://pakarkomunikasi.com/teori-strategi-komunikasi>. (di akses pada tanggal 10 September 2017 pukul 08.00 WIB).

<https://laurensiustriandy.wordpress.com/2012/03/20/pengertian-komunikasi/>, (di akses pada tanggal 20 Oktober 2017 Pukul 07.00 WIB).

Mala.Mila nur.2015.strategi dan media komunikasi. Diakses pada tanggal 18 april 2018 Pukul 06.42 WIB. (<https://milanurmala10.wordpress.com/2015/11/01/154/pdf>. pada tanggal 21 september 2018 pukul 10.00 WIB).

Saputra, Rizky Fajar,dan Kusni Ingsih.2013:547. Dikutip dalam “Skripsi Kualitatif Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sucofindo Semarang”. di akses pada tanggal 18 april 2018 pukul 06.53 WIB (<https://mahasiswa.dinus.ac.id/docs/skripsi/jurnal/14658.pdf>).

Seta.Pambayun Menur.2017.strategi komunikasi PT. Kaha Management dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, skripsi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. di akses pada tanggal 8 November 2017 Pukul 14.00 WIB (<http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26279/1/PAMBAYUN%20dMENUR%20SETA-FDK.pdf>).

Astuti.WF.2013.PT. Astra International Tbk dalam melaksanakan pembangunan budaya organisasi sosialisasi. Di akses pada tanggal 18 April 2018 Pukul 14.00 WIB (<http://e-journal.uajy.ac.id/4267/2/1KOM03922.pdf>).

Tyas.Kusumaning.2010. Strategi Komunikasi Dalam Mensosialisasikan Perubahan Corporate Identity Kepada Publik Eksternal (Kasus The Phoenix Hotel). Di akses pada tanggal 25 April 2018 Pukul 18.39 WIB (<http://e-journal.uajy.ac.id/3241/4/3KOM02733.pdf>).