

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam aktivitas manusia sehari-hari, komunikasi merupakan salah satu kebutuhan yang dasar interaksi dan ikatan sosial antar manusia. Dari zaman primitif hingga sekarang, komunikasi merupakan kebutuhan manusia yang penting untuk dipenuhi. Menurut James A.F. Stoner (1996), komunikasi memiliki makna tersendiri yaitu, suatu proses penyampaian atau pemindahan informasi (ide, gagasan, maupun pesan) dari satu pihak ke pihak yang lainnya. Penyampaian komunikasi dapat dilakukan secara lisan (verbal) yang lebih cepat dipahami oleh kedua belah pihak. Adapun cara penyampaian komunikasi dengan cara non-verbal dengan menggunakan gerakan tubuh, menganggukan hingga tersenyum. Semua bentuk komunikasi tersebut diharapkan dapat dipahami oleh kedua belah pihak agar komunikasi dapat dianggap berhasil.

Berjalannya komunikasi sangatlah penting dalam sebuah instansi atau perusahaan. *Frontliner* merupakan salah satu tokoh penting dalam arus komunikasi karena *frontliner* dianggap sebagai jembatan antara perusahaan dengan para nasabah atau *customer* pada suatu perusahaan terutama di perbankan. *Frontliner* merupakan pekerjaan yang sifatnya berhadapan langsung dengan para nasabah. Sebagai jembatan informasi, *frontliner* perlu mengetahui etika dan etiket saat berkomunikasi. Etika komunikasi merupakan ukuran tingkah laku baik dalam pelaksanaan proses komunikasi di masyarakat. Tidak hanya memperhatikan etika dalam berkomunikasi, seorang *frontliner* harus juga memperhatikan etiket dalam melakukan komunikasi.

Etiket adalah suatu sikap atau perilaku yang mengatur hubungan antara kelompok manusia. Tidak hanya memperhatikan etika dan etiket dalam berkomunikasi, seorang *frontliner* harus dapat berkomunikasi secara efektif. Dengan adanya komunikasi yang efektif, peran *frontliner* sebagai jembatan informasi bagi perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Salah satu contoh

berkomunikasi yang efektif adalah *frontliner* menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan dapat diterima baik oleh penerima pesan.

Ketertarikan penulis untuk melakukan pengamatan akan etika dan etiket komunikasi bagi *frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia bermula saat penulis melihat beberapa berita mengenai cara komunikasi yang digunakan oleh seorang *frontliner*, apalagi tugas dari seorang *frontliner* tidak bisa lepas dari berkomunikasi dengan orang lain. Serta masih banyak cara berkomunikasi yang kurang efektif dalam penerapan komunikasi. Menurut penulis, *Frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia memiliki banyak peran untuk bertemu dengan orang lain. Maka dari itu, diperlukan cara berkomunikasi yang baik.

Melihat hal tersebut, penulis kemudian memutuskan untuk melakukan penelitian yang kemudian menghasilkan Tugas Akhir dengan judul “Etika Komunikasi Bagi *Frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia”.

1.2. Ruang Lingkup

Penulisan Tugas Akhir ini berfokus kepada hal-hal sebagai berikut:

1. Penjabaran mengenai komunikasi (pengertian, fungsi)
2. Penjabaran mengenai etika berkomunikasi
3. Pentingnya komunikasi bagi *frontliner*
4. Penerapan etika komunikasi di PT Bank Rakyat Indonesia
5. Cara berkomunikasi yang efektif.

1.3. Tujuan Penulisan Laporan Ilmiah

Tujuan dibuatnya Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan etika berkomunikasi di PT Bank Rakyat Indonesia.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi *frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia.

1.4 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Melalui Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat menambah wawasan mengenai penerapan etika komunikasi yang baik sebagai seorang *frontliner*, belajar untuk berkomunikasi serta melayani orang lain dengan baik. Penulis juga diharapkan untuk dapat belajar memberikan masukan mengenai penerapan etika komunikasi yang lebih efektif bagi *frontliner*.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan atau saran bagi *frontliner* di PT Bank Rakyat Indonesia untuk menerapkan etika komunikasi yang efektif. Penulis berharap masukan yang diberikan dapat menjadikan pertimbangan untuk membangun komunikasi yang efektif bagi *frontliner*.

3. Bagi Mata Kuliah Pengetahuan Sekretaris

Penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa agar dapat menerapkan komunikasi yang lebih efektif. Serta dapat menambah wawasan untuk mahasiswa yang sedang belajar bagaimana cara berkomunikasi yang baik bagi seorang *frontliner* atau garda depan perusahaan dan bagi pihak yang membutuhkan.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami Laporan Tugas Akhir ini dengan lebih jelas, maka materi yang dibahas dikelompokkan ke dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari beberapa subbab seperti latar belakang, ruang lingkup, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Tinjauan Pustaka ini memuat beberapa pengertian serta definisi yang dikutip dari beberapa buku dan jurnal yang berkaitan dengan judul Laporan Tugas Akhir ini.

3. BAB III GAMBARAN UMUM

Pada Bab III ini berisi mengenai gambaran umum organisasi tempat penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan PKL.

4. BAB IV PEMBAHASAN

Pada bagian yang merupakan inti dari laporan terdapat pemaparan mengenai penerapan etika komunikasi yang digunakan oleh *frontliner* di BRI Unit Mulyosari.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini terdapat kesimpulan dari penerapan pada bab-bab sebelumnya serta saran yang bersifat membangun sehingga dapat menjadi bahan rekomendasi kepada manajemen perusahaan tempat penulis melaksanakan kegiatan PKL.