

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru yang disebut dengan *covid-19*. Virus jenis baru (SARS-CoV-2) ini awalnya diketahui sekitar bulan Desember yang berasal dari pasar *seafood* di Provinsi Hubei kota Wuhan, China. Dari serangkaian tes dan upaya kesehatan lainnya sekirataran 66% terpapar Corona Virus di tempat pasar *Seafood* tersebut. Sampel tersebut diteliti dengan hasil meunjukkan adanya infeksi corona virus, jenis beta corona virus tipe baru, yang saat ini kita kenal dan diberi nama 2019 novel *Coronavirus* (2019-nCov). *World Health Organization* memberi nama virus baru tersebut *Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2* (SARS-CoV-2) dan nama penyakitnya sebagai *Coronavirus disease 2019* (COVID-19). Pada mulanya transmisi virus ini belum dapat ditentukan apakah dapat melalui antara manusia-manusia. Jumlah kasus yang terus bertambah seiring dengan jalannya waktu. Selain itu, terdapat kasus 15 petugas medis terinfeksi oleh salah satu pasien. Salah satu pasien tersebut dicurigai kasus “*super spreader*”. (Channel News Asia, 2020). Akhirnya dikonfirmasi bahwa transmisi *pneumonia* ini dapat menular dari manusia ke manusia. Sampai saat ini virus ini dengan cepat menyebar masih misterius dan penelitian masih terus berlanjut.

Infeksi *Covid-19* dapat menimbulkan gejala ringan, sedang atau berat. Gejala klinis utama yang muncul yaitu demam (suhu $>38^{\circ}\text{C}$), batuk dan kesulitan bernapas. Selain itu dapat disertai dengan sesak memberat, fatigue, mialgia, gejala gastrointestinal seperti diare dan gejala saluran napas lain. Setengah dari pasien

timbul sesak dalam satu minggu. Pada kasus berat perburukan secara cepat dan progresif, seperti ARDS, syok septik, asidosis metabolik yang sulit dikoreksi dan perdarahan atau disfungsi sistem koagulasi dalam beberapa hari. Pada beberapa pasien, gejala yang muncul ringan, bahkan tidak disertai dengan demam. Kebanyakan pasien memiliki prognosis baik, dengan sebagian kecil dalam kondisi kritis bahkan meninggal.

Tentu saja ini merupakan ancaman yang sangat serius. Mengingat banyaknya yang terinfeksi *Coronavirus* yang sangat cepat dan massif dan ini sungguh mengakibatkan proses ekonomi dan kesehatan dunia dapat terancam dan dapat mengakibatkan krisis di sebagian bidang kehidupan.

Kasus *Covid-19* di Indonesia sendiri pertama diduga berawal dari pertemuan perempuan 31 tahun dengan Warga Negara Asing (WNA) yang berasal dari Jepang yang masuk ke wilayah Indonesia di klub dansa Jakarta pada 14 Februari lalu. Kemudian tidak lama dari kejadian tersebut, Indonesia pertama kali mengkonfirmasi kasus *Covid 19* pada Senin 2 Maret yang diumumkan oleh Presiden Joko Widodo, bahwa di Indonesia telah ada dua orang Indonesia yang positif terinfeksi virus corona yaitu perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun (news.detik.com) dan pada 11 Maret 2020, untuk pertama kalinya warga negara Indonesia meninggal akibat *Covid-19*.

Khususnya di Kota Bandung, kasus *Covid-19* ini terus mengalami lonjakan kenaikan yang sangat signifikan. Dalam hal ini, pemerintah kota Bandung telah melakukan upaya Karantina Wilayah atau dilakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di wilayah kota Bandung. Untuk penyebaran di Kota Bandung sebagai berikut:



Gambar 1.1

Peta Persebaran *Covid-19* Kota BandungSumber : covid19.bandung.go.id

Diantara bentuk upaya yang diserukan dan dilakukan oleh dunia dalam rangka mengurangi penyebaran wabah ini adalah dengan *social* atau *physical distancing*. Namun sayangnya, gerakan ini membawa pengaruh pada penurunan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Proses penurunan perekonomian yang berantai ini menunjukkan bahwa bencana yang ditimbulkan virus *Covid-19* ini terhadap perekonomian bukan hanya menimbulkan guncangan penurunan (besar) pada fundamental ekonomi riil, namun juga merusak kelancaran mekanisme pasar dan membentuk semacam ‘tembok penghalang’ antara permintaan dan penawaran. Lebih lanjut, hal tersebut menimbulkan reaksi berantai menuju penurunan pada ekonomi.

Bila kita melihat dari sisi perusahaan tentu ini dapat mengakibatkan kerugian yang sangat besar. Penurunan laba keuntungan, dapat membuat krisis di Internal maupun Eksternal di dalam perusahaan itu sendiri. Tentu saja di dalam Internal ini membuat kecemasan bagi karyawan. Karena disatu sisi karyawan tetap ingin

bekerja tetapi di satu sisi lainnya pegawai tersebut di landa kecemasan bayang-bayang Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) karena krisis nya perusahaan akibat Pandemi *Covid-19* dan juga masalah kesehatan. Karena dalam Hal ini *Covid-19* merupakan ancaman yang serius. Bila dilihat dari data yang beredar sekarang bahwa angka kematian akibat *Covid-19* sangatlah tinggi dan proses penularannya sangatlah cepat dan masif. Bila kita melihat dari serangkaian masalah yang ada dibutuhkan kegiatan *Public Relations* untuk membuat internal perusahaan kembali stabil dan untuk menjembatani kecemasan karyawan dengan direksinya..

Kegiatan *public relations* bukan hanya sekedar menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat luas, namun juga menjalin komunikasi yang sangat baik dengan seluruh karyawan di dalam perusahaan. Perusahaan yang mampu mendapatkan keberhasilan adalah perusahaan yang didalamnya terdapat hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan dengan atasan. Hubungan internal merupakan hubungan masyarakat internal atau kepegawaian yang mempunyai arti sebagai kelompok orang-orang yang sedang bekerja disuatu perusahaan atau organisasi yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan yang dihadapinya. Pengelolaan tersebut harus dilakukan secara professional oleh bagian hubungan masyarakat atau *public relations* dalam perusahaan agar tercipta nya sebuah hubungan yang terintegritas antara pihak direksi dengan pegawainya agar tetap kuat dan harmonis.

Di Indonesia sendiri banyak terdapat perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan baik milik swasta maupun milik pemerintah (BUMN). Salah satu contoh perusahaan milik pemerintah (BUMN) yang bergerak dibidang jasa perbankan adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. atau yang biasa kita kenal dengan nama BRI.

Dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk selaku perusahaan publik terbesar yang mempunyai karyawan sekitar 60.553 orang yang tersebar di seluruh Indonesia harus memberikan kebijakan yang merata dan terintergritas agar pegawainya tetap aman dan terlindungi dalam kebijakannya. Bahwa semenjak Pandemi *Covid-19* ini sudah tersebar di Indonesia. PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI Persero) Tbk telah mempelajari isi dari Surat Kementerian BUMN No S-336/MBU/05/2020 tertanggal 15 Mei 2020, tentang “Antisipasi Skenario *The New Normal*”. Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) meminta seluruh instansi terutama di bidang instansi perbankan untuk memberikan masukan dalam rangka antisipasi “The New Normal” dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan penanaman *Covid-19* sebagaimana kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di masing-masing wilayah. Dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk harus melaksanakan operasional bisnisnya di tengah *The New Normal*, dengan dilengkapi protokol kesehatan yang memadai dengan tetap mengutamakan keselamatan pekerja.

Semenjak pandemi *Covid-19* ini telah tersebar di Indonesia, khusus di kota Bandung penyebarannya sudah sangat luas dan massif. Bisa dilihat dari peta penyebaran *Covid-19* yang hampir semua kecamatan di kota Bandung sudah sangat tersebar penyebarannya dan sangat rentan sekali pegawai Bank terjangkit virus *Covid-19* khususnya di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution Bandung yang dekat sekali dengan para nasabahnya karena beberapa program kerja simpanan dan pinjaman membuat pihak manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution merasa perlu mengadakan atau mengupayakan sebuah langkah dan tindakan pencegahan agar

para pegawai dapat tetap berkerja dengan keadaan sehat dan aktifitas perbankan tetap dapat dilaksanakan dengan baik selama pandemi *Covid-19* ini berlangsung.

Maka dari itu pihak manajemen divisi Sumber Daya Manusia (SDM) yang merangkap sebagai *public relations* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution langsung memberikan tanggapannya melalui sebuah kebijakan dan tindakan yang membuat pegawai tetap aman, nyaman dan merasa terlindungi kesehatannya disaat bekerja selama pandemi *Covid-19* ini. Pada bulan Maret 2020 manajemen SDM yang merangkap sebagai *public relations* membuat kegiatan yang dilakukan di *banking hall* untuk memberikan edukasi melalui sosialisasi agar tetap sigap dan siaga disaat bekerja selama pandemi *Covid-19* yang diikuti oleh 465 pegawai yang berasal dari 30 unit yang berada di naungan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Untuk menjaga acara agar kondusif, pihak dari SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang AH Nasution membuat pembagian jadwal sosialisasi agar menghindari kerumunan dan operasional perbankan tetap terjaga.

Kegiatan sosialisasi edukasi tersebut berupa cara menerapkan *social distancing* saat operasional tanpa mengabaikan nasabah dan tetap dilayani dengan baik agar nasabah tetap merasa nyaman, lalu cara *role play* mencuci tangan dan pemakaian masker dengan baik dan benar, memberikan pelatihan bagaimana untuk tetap hidup sehat di tengah pandemi *Covid-19* ini serta ada pembagian masker, sabun dan *hand sanitizer* kepada para pegawainya agar para pegawai dapat bekerja dengan merasa aman, bersih dan terhindar dari *Covid 19* sebagai langkah awal untuk pencegahan merebaknya pandemi ini.

Pada akhir bulan Maret 2020 pihak manajemen SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution menerapkan kebijakan *Work*

From Home (WFH) atau bekerja di rumah bagi para karyawan. Kebijakan ini dilakukan untuk menerapkan *social distancing* sebagai upaya pemerintah untuk menghindari kerumunan di tempat umum dan membuat pegawai terjaga kesehatannya agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

Dikarenakan pandemi ini sangat cepat meluas dan makin banyaknya yang terjangkit pandemi *Covid-19*. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang merangkap sebagai *public relations* PT. Bank Rakyat Indonesia (Perseo) Tbk Cabang A.H. Nasution melakukan vaksinasi *Influenza* kepada para pegawainya sebagai upaya agar *antibody* karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution tetap kuat dan menjaga imun atau daya tahan tubuhnya, ini merupakan langkah awal yang dilakukan agar menghindari ancaman penyebaran *Covid-19*.

Semakin cepat dan massifnya angka penyebaran *Covid-19* di Indonesia, terutama di kota Bandung yang membuat resah para pegawai karena kesehatannya, dimana mereka dituntut harus tetap berkerja secara optimal seperti biasa atau *The New Normal* demi tercapainya sebuah target perusahaan disaat pandemi ini maka manajemen SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution melakukan tindakan untuk memastikan karyawannya tetap aman dengan melakukan *Rapid Test* kepada karyawannya untuk memastikan karyawannya tetap aman dan kenyamanan lingkungan kerja. Dalam pelaksanaan *Rapid Test* ini manajemen SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang A.H. Nasution melakukan *shifting* dalam pelaksanaannya. Tujuannya adalah untuk menghindari kerumunan di sekitaran PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution dan juga proses pelayanan di tiap unit dapat tetap dilakukan. Setelah adanya *rapid test* ini, manajemen SDM PT.

Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution melakukan *self checking* yang dilakukan dengan cara mengisi di *google form* setiap hari nya untuk memonitori dan mengontrol kondisi pegawainya agar tetap sehat dan membuat proses perbankan menjadi aman, nyaman dan terkendali.

Agar tetap mengetahui pegawainya tetap menjalankan prosedur kesehatan dan tetap menerapkan *social distancing* dalam bekerja, manajemen SDM PT. Bank Rakyat Indonesia (Perseo) Cabang A.H. Nasution melakukan *monitoring* secara berjangka yang bertujuan pengawasan terhadap pegawainya untuk tetap melakukan prosedur Kesehatan, menjadikan contoh kepada pegawai yang lainnya agar selalu melakukan protokoler kesehatan, menghindari kerumunan dan tetap melakukan *social distancing* untuk mengurangi penularan pandemi *Covid-19*.

Tindakan yang dilakukan manajemen SDM yang merangkap sebagai Humas PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H.Nasution, apabila ada pegawainya terjangkit *viruscorona* dengan mengadakan *Swap Test* pada sekitaran area yang terjangkit *viruscorona* untuk dapat ditindak lajuti dan apabila ada yang positif terkena *Covid-19*, sesuai dengan anjuran dari pemerintah untuk melakukan pendataan dan melakukan isolasi sesuai dengan arahan atau protokoler kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah. Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang A.H. Nasution jika ada salah satu area dan pegawainya positif *Covid-19* maka diberlakukan penutupan sementara area tersebut untuk dilakukan karantina tempat dan penyemprotan disinfektan agar tempat tersebut dapat steril dan kedepannya tempat dapat kembali normal.

Dari serangkaian upaya yang dilakukan oleh divisi SDM dalam penanganan *pandemic Covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang A.H Nasution ternyata masih saja ada pegawai yang kurang patuh dengan protokoler kesehatan, seperti

lupa memakai masker ada pula prasarana tiap unit kerja yang belum memadai seperti ketersediaan alat pencuci tangan, selain itu kurangnya kesadaran diri para pegawai untuk mengisi *self checking* yang harus diingatkan setiap harinya.

Maka dari itu dikarenakan adanya upaya kegiatan *public relations* yang dilakukan manajemen Sumber Daya Alam (SDM) yang merangkap sebagai *Public Relations* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang A.H. Nasution untuk membuat upaya agar pegawainya merasa aman, nyaman, dan sehat dalam bekerja selama *pandemic*. Maka membuat penulis tertarik untuk mengangkat hal ini menjadi karya ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul : **“KEGIATAN *PUBLIC INTERNAL* DIVISI SUMBER DAYA MANUSIA SEBAGAI *PUBLIC RELATIONS* DI PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG A.H. NASUTION DALAM PENANGANAN *PANDEMIC COVID-19*”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul diatas dan latar belakang tersebut maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana kegiatan *public internal* divisi Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai *Public Relations* di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang AH Nasution dalam penanganan *pandemic Covid-19* ?

1.3 Identifikasi Masalah

Dalam merumuskan masalah ini, peneliti akan mengemukakan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana pendefinisian masalah dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution?
2. Bagaimana perencanaan dan program dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution?
3. Bagaimana aksi dan komunikasi dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution?
4. Bagaimana evaluasi program dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ilmiah ini, untuk memperoleh gambaran komprehensif (luas dan lengkap) mengenai Kegiatan *Public Relations* pada saat pandemi *Covid-19* di wilayah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution

1. Untuk mengetahui pendefinisian masalah dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution
2. Untuk mengetahui perencanaan dan program dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution

3. Untuk mengetahui aksi dan komunikasi dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution
4. Untuk mengetahui evaluasi program dalam kegiatan *public internal* penanganan *pandemic covid-19* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoretis

Secara teoritis pengamatan ini digunakan untuk menambah kajian ilmiah tentang *Public Relations*, bagaimana cara kerja seorang *Public Relations* terhadap kegiatan *Public Relations* dengan peningkatan produktivitas dan motivasi kerja karyawan di dalam sebuah perusahaan atau organisasi

Selain itu, pengamatan ini dapat menambah dan memberikan wawasan baru bagaimana caranya menghadapi publik internal untuk menjalin hubungan baik dan memberikan wawasan baru serta pengalaman nyata khususnya dalam bidang keilmuan Hubungan Masyarakat.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Sebagai suatu pembelajaran sarana bagi peneliti akan situasi dan kondisi dunia kerja nyata yang pastinya tidak didapatkan dalam bangku kuliah. Dengan adanya pengamatan ini diharapkan hasil dari pembahasan mengenai *Public Relations* dari Tindakan Kegiatan *Public Relations* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang A.H. Nasution dalam cara menghadapi dan membuat karyawan nya dapat aman, nyaman, dan

terlindungi selama pandemic *Covid-19*. Sehingga nantinya program ini bisa terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan dan berkembang ke arah yang lebih baik dalam pelaksanaannya.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I PENDAHULUAN, bab ini menguraikan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian Serta Sistematika Penelitian.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, bab ini menguraikan Rangkuman Teori konsep dasar Ilmu Komunikasi, definisi *Public Relations*, tugas *Public Relations*, fungsi *Public Relations*, tujuan *Public Relations*, kegiatan *Public Relations*, konsep dasar *Internal Relations*, Komunikasi Internal, konsep dasar *Employee Relations*, tujuan *Employee Relations*, kegiatan *Employee Relations*, Penelitian Terdahulu dan Kerangka Pemikiran.
- BAB III METODE PENELITIAN, bab ini terdiri dari Pendekatan Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Informan Kunci, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Teknik Keabsahan Data.
- BAB IV HASIL DAN ANALISIS, bab ini menguraikan Objek Penelitian, Hasil Penelitian, Pembahasan perencanaan kegiatan *Public Relations* di Bank Rakyat Indonesia Cabang AH Nasution, implementasi kegiatan *Public Relations* di Bank Rakyat Indonesia Cabang AH Nasution,

dan evaluasi kegiatan *Public Relations* di Bank Rakyat Indonesia Cabang AH Nasution.

- BAB V PENUTUP, bab ini menguraikan keseluruhan simpulan dan saran.
- DAFTAR PUSTAKA
- LAMPIRAN

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi

Pelaksanaan tersebut dilakukan Bank Rakyat Indonesia Cabang AH Nasution di Jalan A.H Nasution No 140, Kel. Sukamulya Kec. Cinambo Kota Bandung

1.7.2 Waktu

Waktu pelaksanaan dilakukan sejak tanggal Maret hingga Oktober 2020, yang dimulai dengan persiapan hingga tahap penyusunan.

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan		
		Oktober	November	Desember
1	Tahap persiapan penelitian: a) Menentukan judul b) Penentuan objek c) Pengajuan judul			
2	Tahap pelaksanaan: a) Pengumpulan data b) Analisis data			
3	Tahap penyusunan penelitian			