

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digitalisasi yang berkembang pesat, perusahaan menghadapi tantangan besar dalam mengelola komunikasi internal yang efektif guna meningkatkan keterlibatan karyawan dan mendukung pencapaian tujuan bisnis. Komunikasi internal sendiri berperan penting dalam menyampaikan pesan di antara anggota organisasi untuk memastikan setiap individu memahami visi, misi, dan tujuan yang ingin dicapai bersama (Siregar et al., 2021). Keberhasilan suatu organisasi tidak hanya bergantung pada produk atau layanan yang disediakan, tetapi juga pada efektivitas pengelolaan serta strategi komunikasi yaitu bahwa komunikasi terhubung dengan tujuan keseluruhan organisasi, dan hasilnya dievaluasi (Dahlman & Heide, 2021). Oleh karena itu, perusahaan perlu merancang komunikasi internal yang terstruktur agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kolaboratif.

Dalam komunikasi modern, media digital khususnya media sosial telah menghadirkan ruang baru untuk kolaborasi, partisipasi, dan pertukaran informasi yang lebih terbuka dan dialogis. Media digital merekonstruksi proses komunikasi melalui simetri komunikasi, percakapan, serta konvergensi media dan informasi (Thornton et al., 2019). Teknologi ini memungkinkan interaksi yang lebih fleksibel dan partisipatif antar anggota organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat bahwa media digital membuka peluang kolaborasi dan komunikasi kapan saja dan di mana saja, menjadikan pertukaran informasi dalam organisasi lebih dinamis dan inklusif (Thornton et al., 2019). Berdasarkan penjelasan tersebut salah satu strategi yang bisa digunakan dalam komunikasi internal adalah pemanfaatan *Learning Management System* (LMS) dan platform *internal social media*. LMS berperan sebagai pusat pembelajaran dan pengembangan keterampilan bagi karyawan, sementara media sosial internal memungkinkan pertukaran

informasi yang lebih cepat, interaktif, dan kolaboratif antar karyawan. Penerapan strategi komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan produktivitas, memperkuat budaya perusahaan, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan dinamis.

Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor perbankan berbasis syariah, PT BTPN Syariah Tbk. menyadari pentingnya komunikasi internal yang efisien untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang kompeten. Saat ini, BTPN Syariah memiliki lebih dari 14.000 karyawan, di mana sebagian besar berperan sebagai *Community Officer* (CO) yang tersebar di berbagai wilayah. Dengan jumlah karyawan yang begitu besar dan tersebar luas, perusahaan menghadapi tantangan dalam memastikan setiap individu mendapatkan informasi yang akurat, terstruktur, dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan mereka.

Untuk mengatasi kendala tersebut, BTPN Syariah mengoptimalkan berbagai platform digital dalam proses pembelajaran dan penyebaran informasi kepada karyawan. Melalui integrasi teknologi dalam komunikasi internal, perusahaan dapat memastikan bahwa pesan dan materi pembelajaran dapat tersampaikan dengan efektif, meningkatkan kolaborasi, serta mendukung produktivitas karyawan dalam menjalankan peran mereka di lapangan.

Dalam mendukung upaya tersebut, pekerja magang menjalani program magang sebagai *Learning Specialist Content Creator* di PT BTPN Syariah Tbk.. Selama masa magang, pekerja magang bertanggung jawab dalam pembuatan dan pengelolaan konten pembelajaran berbasis digital, baik dalam bentuk materi untuk LMS maupun konten komunikasi internal melalui media sosial khusus karyawan. Posisi ini menuntut kemampuan dalam menyusun strategi komunikasi yang kreatif, mengembangkan materi edukasi yang mudah dipahami, serta memastikan keterlibatan karyawan dalam program pembelajaran yang telah dirancang.

PT BTPN Syariah Tbk. dipilih sebagai tempat magang karena

perusahaan ini merupakan salah satu institusi perbankan yang memiliki pendekatan unik dalam pemberdayaan masyarakat melalui layanan keuangan berbasis syariah. Selain itu, perusahaan juga memiliki komitmen kuat dalam mengembangkan sumber daya manusia melalui program pembelajaran digital yang inovatif.

Pekerja magang melihat bahwa peran komunikasi internal dalam sebuah perusahaan sangat krusial, terutama dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan dan memastikan kelancaran alur informasi di lingkungan kerja. Oleh karena itu, PT BTPN Syariah Tbk. menjadi pilihan yang tepat karena memberikan kesempatan untuk mendalami strategi komunikasi internal berbasis digital, khususnya dalam pengelolaan konten pembelajaran dan edukasi karyawan.

Selain itu, posisi *Learning Specialist Content Creator* yang diemban selama program magang ini selaras dengan minat dan keterampilan pekerja magang dalam bidang komunikasi, produksi konten, serta strategi media digital. Dalam peran ini, pekerja magang bertanggung jawab untuk mengembangkan materi edukasi yang menarik dan mudah dipahami, guna meningkatkan efektivitas pembelajaran karyawan. Dengan demikian, pengalaman ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk mengasah keterampilan dalam produksi konten, tetapi juga memperdalam pemahaman mengenai bagaimana komunikasi internal dapat dioptimalkan dalam sebuah institusi perbankan.

Melalui program magang ini, pekerja magang berharap dapat menerapkan teori yang telah dipelajari di perkuliahan ke dalam praktik dunia kerja, serta memperoleh wawasan lebih dalam mengenai strategi komunikasi internal yang efektif di sektor perbankan syariah. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi pengalaman magang sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk memahami peran komunikasi internal dalam mendukung pengembangan karyawan di PT BTPN Syariah Tbk.

Untuk mengatasi kendala tersebut, BTPN Syariah mengoptimalkan

berbagai platform digital dalam proses pembelajaran dan penyebaran informasi kepada karyawan. Melalui integrasi teknologi dalam komunikasi internal, perusahaan dapat memastikan bahwa pesan dan materi pembelajaran dapat tersampaikan dengan efektif, meningkatkan kolaborasi, serta mendukung produktivitas karyawan dalam menjalankan peran mereka di lapangan

Dalam mendukung upaya tersebut, pekerja magang menjalani program magang sebagai *Learning Specialist Content Creator* di PT BTPN Syariah Tbk.. Selama masa magang, pekerja magang bertanggung jawab dalam pembuatan dan pengelolaan konten pembelajaran berbasis digital, baik dalam bentuk materi untuk LMS maupun konten komunikasi internal melalui media sosial khusus karyawan. Posisi ini menuntut kemampuan dalam menyusun strategi komunikasi yang kreatif, mengembangkan materi edukasi yang mudah dipahami, serta memastikan keterlibatan karyawan dalam program pembelajaran yang telah dirancang.

PT BTPN Syariah Tbk. dipilih sebagai tempat magang karena perusahaan ini merupakan salah satu institusi perbankan yang memiliki pendekatan unik dalam pemberdayaan masyarakat melalui layanan keuangan berbasis syariah. Selain itu, perusahaan juga memiliki komitmen kuat dalam mengembangkan sumber daya manusia melalui program pembelajaran digital yang inovatif.

Sebagai mahasiswa *Strategic Communication* di Universitas Multimedia Nusantara, pekerja magang melihat bahwa peran komunikasi internal dalam sebuah perusahaan sangat krusial, terutama dalam mendukung pengembangan kompetensi karyawan dan memastikan kelancaran alur informasi di lingkungan kerja. Oleh karena itu, PT BTPN Syariah Tbk. menjadi pilihan yang tepat karena memberikan kesempatan untuk mendalami strategi komunikasi internal berbasis digital. khususnya dalam pengelolaan konten pembelajaran dan edukasi karyawan.

Selain itu, posisi *Learning Specialist Content Creator* yang diembau

selama program magang ini selaras dengan minat dan keterampilan pekerja magang dalam bidang komunikasi, produksi konten, serta strategi media digital. Dalam peran ini, pekerja magang bertanggung jawab untuk mengembangkan materi edukasi yang menarik dan mudah dipahami, guna meningkatkan efektivitas pembelajaran karyawan. Dengan demikian, pengalaman ini tidak hanya memberikan kesempatan untuk mengasah keterampilan dalam produksi konten, tetapi juga memperdalam pemahaman mengenai bagaimana komunikasi internal dapat dioptimalkan dalam sebuah institusi perbankan.

Melalui program magang ini, pekerja magang berharap dapat menerapkan teori yang telah dipelajari di perkuliahan ke dalam praktik dunia kerja, serta memperoleh wawasan lebih dalam mengenai strategi komunikasi internal yang efektif di sektor perbankan syariah. Laporan ini disusun sebagai dokumentasi pengalaman magang sekaligus sebagai bahan evaluasi untuk memahami peran komunikasi internal dalam mendukung pengembangan karyawan di IT BTPN Syariah Tbk.

1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Aktivitas pelaksanaan kerja magang memiliki tujuan dalam mendapatkan gambaran mengenai aktivitas Komunikasi *Learning Specialist Content Creator* pada PT BTPN Syariah. Aktivitas pelaksanaan magang ini memiliki tujuan, yaitu:

1. Memahami peran *Learning Specialist Content Creator* dalam divisi *Learning and Development* dalam melakukan komunikasi internal di PT. BTPN Syariah.
2. Meningkatkan *soft skills* berupa komunikasi, kerja sama tim, dan manajemen waktu serta *hard skills* dalam dunia kerja..
3. Menerapkan konsep dari *internal communication* dan *public relation writing* yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik nyata

divisi *Learning and Development* di PT. BTPN Syariah.

1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Waktu pelaksanaan kerja magang ini mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh Universitas Multimedia Nusantara, yaitu dengan menyelesaikan total 640 jam kerja atau setara dengan 80 hari kerja efektif. pekerja magang menjalani magang sebagai *Learning Specialist Content Creator* di PT BTPN Syariah Tbk. selama periode 3 Februari 2025 hingga 30 Juni 2025.

Berdasarkan perhitungan hari kerja efektif, pekerja magang akan mencapai 640 jam magang pada 30 Mei 2025. Hal ini telah mempertimbangkan hari kerja normal serta tanggal merah yang jatuh pada hari kerja selama periode magang. Meskipun demikian, pekerja magang tetap akan menjalani magang hingga 30 Juni 2025, mengikuti kebijakan perusahaan serta untuk mendukung berbagai aktivitas yang berkaitan dengan bidang learning dan komunikasi internal melalui *Learning Management System* (LMS) dan media sosial khusus karyawan.

Magang ini dilakukan secara luring (*work from office*) dengan sistem kerja yang telah disepakati oleh perusahaan, yaitu hari kerja Senin hingga Jumat, dengan jam kerja mulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB dan waktu istirahat yang telah ditentukan. Namun, dalam praktiknya, pekerjaan biasanya dimulai sekitar pukul 09.00 WIB, menyesuaikan dengan kebijakan internal tim. Selain itu, terdapat fleksibilitas dalam sistem kerja, di mana dalam kondisi tertentu, pekerjaan dapat dilakukan secara *work from home* (WFH) atau *work from anywhere* (WFA), terutama jika terdapat bimbingan magang atau kegiatan yang harus dilakukan di luar kantor.

Tabel 1. 1 Tabel waktu kerja magang

Sumber: Data Olahan Laporan Magang (2025)

HARI	JAM	KETERANGAN
Senin	09.00 - 17.00	WFO/WFH
Selasa	09.00 - 17.00	WFO/WFH
Rabu	09.00 - 17.00	WFO/WFH
Kamis	09.00 - 17.00	WFO/WFH
Jumat	09.00 - 17.00	WFO/WFH

1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

Prosedur pelaksanaan kerja magang telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak kampus. Proses magang ini dilakukan secara mandiri dalam mencari tempat magang yang telah sesuai dengan klasifikasi. Berikut adalah prosedur pelaksanaan kerja magang yang telah dilalui:

A. Proses Administrasi Kampus (UMN)

1. Menghadiri sesi pembekalan magang yang diadakan secara langsung oleh Program Studi Ilmu Komunikasi UMN di Function Hall.
2. Melakukan pengisian KRS untuk program magang melalui myumn.ac.id, dengan ketentuan telah menyelesaikan minimal 90 SKS serta tidak memiliki nilai D atau E. Selain itu, perlu mengajukan transkrip akademik dari semester awal hingga terakhir sebelum magang melalui www.gapura.umn.ac.id.

3. Mengajukan formulir KM-01 melalui Form, yang kemudian dikirimkan via email untuk proses verifikasi tempat magang. Setelah memenuhi persyaratan, mahasiswa akan menerima KM-02 (Surat Pengantar Magang) yang disetujui oleh Kepala Program Studi.
4. Mengisi serta mengirimkan formulir KM-01 melalui merdeka.umn.ac.id setelah memperoleh perusahaan yang sesuai untuk magang.
5. Mengunggah surat pernyataan magang dari perusahaan, dilengkapi dengan data supervisor, ke platform merdeka.umn.ac.id.
6. Setelah supervisor memperoleh akses email di merdeka.umn.ac.id, mahasiswa wajib mengisi laporan tugas harian hingga mencapai total 640 jam kerja.

B. Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

1. Proses pengajuan magang diawali dengan mencari beberapa perusahaan yang sedang membuka lowongan *internship* dengan posisi yang relevan bagi mahasiswa Ilmu Komunikasi. Pencarian ini harus sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh kampus serta Program Studi, khususnya terkait persyaratan pembimbing lapangan atau supervisor magang yang sebaiknya merupakan lulusan Ilmu Komunikasi atau memiliki pengalaman kerja di bidang komunikasi selama beberapa tahun.
2. Mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) dan portofolio kepada tim HR Bank BTPN Syariah sebagai bagian dari proses seleksi magang.
3. Menerima panggilan dari BTPN Syariah pada 23 Januari 2025 untuk melakukan *pre screening* dan sesi interview.

4. Menerima email konfirmasi dari BTPN Syariah pada 31 Januari 2025 yang menyatakan bahwa kandidat diterima untuk menjalani program magang di perusahaan tersebut.
5. Setelah dinyatakan diterima, proses administrasi magang diselesaikan dengan pihak BTPN Syariah, yang kemudian diikuti dengan penerbitan *Letter of Acceptance* pada 13 Februari 2025 sebagai bukti resmi penerimaan magang.

C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

1. Pelaksanaan magang berlangsung dari 03 Februari 2025 hingga 30 Juni 2025 dengan posisi sebagai *Learning Specialist Content Creator*
2. Semua tugas, instruksi, dan informasi diberikan langsung oleh supervisor (*Learning Manager* dan *Learning Facilitator*).
3. Menjalankan tanggung jawab harian sesuai dengan peran sebagai *Learning Development Intern*.
4. Supervisor melakukan evaluasi terhadap kinerja magang melalui platform merdeka.umn.ac.id.

D. Proses Pembuatan Laporan Praktik Kerja Magang

1. Penyusunan laporan magang dilakukan berdasarkan pedoman akademik serta panduan magang yang tersedia di my.umn.ac.id.
2. Proses pembuatan laporan dibimbing oleh dosen pembimbing magang, Ibu Intan Primadana, melalui pertemuan tatap muka di UMN, dengan minimal delapan sesi bimbingan.

3. Setelah laporan praktik magang mendapat persetujuan, langkah berikutnya adalah pengajuan laporan untuk melalui tahap sidang.

