

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah suasana pengembangan yang cepat pada sektor perbankan syariah di Indonesia, persaingan antar institusi keuangan syariah semakin ketat. Berdasarkan informasi yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), total aset perbankan syariah di dalam negeri mencapai Rp980,30 triliun pada akhir tahun 2024, mengalami pertumbuhan sebesar 9,88% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Selain itu, total pembiayaan yang berhasil diberikan mencapai Rp643,55 triliun dengan pertumbuhan mencapai 9,92%, sementara dana pihak ketiga (DPK) menunjukkan pertumbuhan sekitar 10% secara tahunan (Otoritas Jasa Keuangan, 2026). Kenaikan ini menjadi indikasi bahwa sektor perbankan syariah memiliki peluang pasar yang terus berkembang dan semakin menarik bagi berbagai pelaku usaha dalam bidang perbankan syariah.



Gambar 1.1. Pertumbuhan Aser Perbankan Syariah Nasional

Sumber: Instagram/@ojkindonesia

Pertumbuhan pada sektor ini memicu persaingan yang semakin sengit di antara bank-bank syariah di tanah air, seperti PT Bank Syariah Indonesia Tbk, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, dan PT BTPN Syariah Tbk. Persaingan tidak hanya pada aspek pengumpulan dana, distribusi pembiayaan, serta inovasi produk dan

layanan perbankan, tetapi juga mencakup kemampuan sebuah perusahaan dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, Perusahaan tidak hanya dituntut untuk meningkatkan performa bisnis, tetapi juga harus merancang strategi komunikasi internal dan metode pembelajaran yang efisien untuk memperbaiki keterampilan karyawan serta menjaga keunggulan kompetitif perusahaan.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin sengit pada industri ini, perusahaan harus memiliki kelebihan yang berkelanjutan agar dapat tetap berdiri kokoh di industri. Salah satu elemen yang mendukung terciptanya keunggulan ini adalah komunikasi internal yang baik. Komunikasi di dalam perusahaan berpengaruh besar terhadap keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya dapat mendukung produktivitas kerja serta pencapaian target organisasi (Chandra & Adiarsi, 2023). Dalam dunia perbankan syariah, keunggulan kompetitif tidak hanya ditentukan oleh produk dan layanan keuangan yang disediakan, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam menjalin hubungan yang harmonis dengan nasabah melalui komunikasi yang baik dan edukasi yang sesuai mengenai produk serta layanan kepada karyawan. Sejalan dengan hal tersebut, komunikasi internal tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi proses yang membangun keselarasan pemahaman antara organisasi dan karyawan. Menurut Verčič dan Špoljarić (2020), *internal communication* merupakan proses strategis yang bertujuan membangun hubungan antara organisasi dan karyawan melalui pertukaran informasi sehingga mampu mendukung tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, komunikasi internal menjadi landasan penting dalam pelaksanaan pembelajaran serta pengembangan kompetensi karyawan di lingkungan perusahaan.

Usaha untuk menciptakan komunikasi dan edukasi yang efektif bagi nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia perusahaan. Karyawan yang berhadapan secara langsung dengan nasabah harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk, layanan, serta keterampilan komunikasi yang memadai agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh nasabah. Dengan demikian, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap

karyawan dilengkapi dengan pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan melalui program pelatihan dan pengembangan yang terus menerus.

Sejalan dengan hal tersebut, peran pembelajaran di dalam organisasi menjadi semakin krusial dalam meningkatkan kemampuan karyawan serta memastikan adanya keselarasan dalam memahami visi, misi, dan tujuan perusahaan. Menurut Ghalawat et al. (2020), pelatihan dan pengembangan merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi karyawan sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, manajemen pembelajaran menjadi salah satu strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta membantu organisasi beradaptasi dan mencapai keberhasilan di tengah perubahan dan persaingan bisnis yang semakin dinamis. Selain itu, komunikasi yang baik di dalam organisasi juga penting untuk menciptakan suasana kerja yang saling mendukung dan efisien. Menurut Mbhele dan de Beer (2021), komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi di dalam organisasi yang berperan penting dalam membangun keterlibatan karyawan dan mendukung organisasi. Sementara itu, Chandra dan Adiarsi (2023) menyatakan bahwa komunikasi internal yang baik dapat meningkatkan *employee engagement*, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap produktivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi.

Dalam situasi ini, fungsi *Learning Specialist* menjadi sangat krusial, terutama dalam menciptakan dan mengembangkan materi pembelajaran yang ditujukan untuk karyawan internal perusahaan. Materi pembelajaran internal tidak hanya berperan sebagai saluran untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat untuk meningkatkan keterampilan, membentuk pola pikir yang selaras dengan nilai-nilai perusahaan, serta mendukung pengembangan kompetensi secara berkelanjutan. Selain memperhatikan isi materi pembelajaran, penyampaian informasi juga perlu didukung oleh penyajian visual yang sesuai agar pesan lebih mudah dipahami oleh karyawan. Dalam konteks pembelajaran digital, penggunaan elemen komunikasi visual seperti tipografi, warna, ilustrasi, ikon, dan tata letak menjadi bagian dari *Digital Graphic Communication*, yaitu pemanfaatan elemen

visual pada media digital untuk mendukung penyampaian pesan secara lebih komunikatif. Oleh karena itu, pengembangan materi pembelajaran tidak hanya berfokus pada kualitas isi, tetapi juga pada penyusunan desain visual yang mendukung proses pembelajaran karyawan.

Untuk mendukung pelaksanaan program pembelajaran dan komunikasi dalam perusahaan yang efisien, diperlukan adanya unit atau divisi yang bertugas untuk merancang, mengelola, serta menyampaikan materi pembelajaran kepada para karyawan. Tugas dari unit ini adalah untuk memastikan bahwa informasi, pengetahuan, dan keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan dapat disampaikan dengan cara yang terstruktur dan jelas. Di samping itu, pengelolaan pembelajaran yang efektif juga mendukung perusahaan dalam menjaga konsistensi pemahaman karyawan mengenai nilai-nilai, budaya, dan tujuan organisasi.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, posisi *Learning Specialist* sangat krusial karena bertanggung jawab dalam merancang, mengembangkan, dan mengelola berbagai jenis materi pembelajaran yang mendukung keselarasan pengetahuan di dalam organisasi. Materi pembelajaran yang dibuat tidak sekadar berperan sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga berfungsi untuk meningkatkan keterampilan, memperdalam pemahaman karyawan, serta mendukung komunikasi internal perusahaan secara berkelanjutan. *Association for Talent Development* (ATD, 2022) menyatakan bahwa fungsi *Learning and Development* berperan dalam meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia melalui proses pembelajaran yang terencana dan berkesinambungan. Oleh karena itu, *Learning Specialist* memiliki kontribusi strategis dalam membantu perusahaan membangun sumber daya manusia yang berkualitas, adaptif, dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dalam sektor perbankan syariah, peningkatan kemampuan karyawan merupakan elemen krusial karena mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan sangat dipengaruhi oleh keterampilan karyawan dalam mengenali produk, prosedur operasional, serta teknik komunikasi yang efektif. Maka dari itu, perusahaan perbankan syariah harus menghadirkan program pelatihan dan edukasi yang

berkesinambungan agar setiap karyawan memiliki kapasitas yang memenuhi persyaratan pekerjaan dan kriteria perusahaan.

PT BTPN Syariah dipilih sebagai tempat pelaksanaan program magang penulis karena merupakan salah satu bank syariah yang menempatkan pengembangan pegawai sebagai elemen krusial dalam mendukung operasional bisnis. Salah satu kelompok karyawan yang menjadi perhatian dalam peningkatan kompetensi adalah *Community Officer* (CO), yaitu pegawai yang berinteraksi langsung dengan nasabah saat menjalankan berbagai layanan perusahaan. Mengingat perannya sebagai lini depan perusahaan, CO perlu mendapatkan pembelajaran dan pelatihan yang berkesinambungan agar dapat memberikan layanan yang memenuhi standar perusahaan dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah.

Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, *Learning Specialist* memiliki tanggung jawab untuk menciptakan dan mengatur berbagai materi yang diterapkan dalam program pelatihan di dalam organisasi, termasuk materi untuk *Community Officer*. Dengan menciptakan konten pembelajaran digital, *Learning Management System* (LMS), serta media komunikasi internal, *Learning Specialist* berperan untuk memastikan bahwa informasi dan pengetahuan yang diperlukan oleh karyawan dapat disampaikan dengan baik. Oleh karena itu, posisi *Learning Specialist* menjadi elemen kunci dalam meningkatkan keterampilan karyawan dan komunikasi internal di PT BTPN Syariah.

Di sisi lain, PT BTPN Syariah juga berhadapan dengan kompetitor lain dari berbagai lembaga keuangan syariah lainnya di Indonesia seperti Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat Indonesia. Persaingan ini mendorong setiap perusahaan untuk tidak hanya unggul dalam produk dan layanan, tetapi juga dalam mutu sumber daya manusia yang dimiliki. Untuk itu, pengembangan pembelajaran internal melalui materi konten yang kreatif dan inovatif, termasuk video edukatif, menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan keunggulan persaingan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, keputusan penulis untuk memilih PT BTPN Syariah sebagai lokasi program magang diambil karena adanya

pertimbangan terhadap perkembangan pesat dalam industri perbankan syariah, tingkat persaingan yang ketat, serta kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan strategi pembelajaran internal yang berfokus pada konten digital bagi karyawan. Dengan mengikuti program magang sebagai *Learning Specialist Intern*, penulis diharapkan mendapatkan pengalaman praktis dalam menciptakan materi pembelajaran, terutama dalam format video dan komunikasi untuk media internal, serta memahami bagaimana komunikasi internal berkontribusi terhadap pengembangan keterampilan karyawan. Melalui pelaksanaan kerja magang tersebut, penulis juga menganalisis penerapan *Internal Communication* dalam penyampaian informasi kepada karyawan serta *Digital Graphic Communication* dalam pengembangan materi pembelajaran digital sebagai landasan pembahasan pada laporan magang ini.

1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Magang

Pelaksanaan program magang berfungsi sebagai jembatan antara teori yang telah dipelajari selama perkuliahan dan penerapan nyata dalam dunia kerja. Di sini, penulis merujuk pada salah satu mata kuliah yang berkaitan, yaitu *Communication Internal*, yang membahas peran komunikasi di dalam sebuah organisasi, terutama dalam aspek penyampaian informasi, membangun pemahaman yang sama, serta meningkatkan keterlibatan karyawan. melalui pengalaman magang ini, diharapkan penulis dapat melihat bagaimana konsep komunikasi internal tersebut dapat diterapkan secara nyata dalam lingkungan perusahaan.

Adapun tujuan dari pelaksanaan program magang ini adalah memberikan penulis kesempatan untuk menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama studi, terutama yang terkait dengan komunikasi internal dan pengembangan penulisan konten ke dalam dunia kerja profesional.

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

1. Memahami peran dan proses kerja *Learning Specialist* dalam mengelola pembelajaran internal serta strategi komunikasi yang digunakan dalam perusahaan.

2. Mengimplementasikan pengetahuan dan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya pada mata kuliah *Internal Communication dan Graphic Communication* ke dalam praktik kerja sebagai *Learning Specialist Intern* di PT BTPN Syariah.
3. Mengembangkan kemampuan *soft skill* dan *hard skill* yang relevan dengan bidang komunikasi melalui pengalaman kerja secara langsung di lingkungan profesional.

Melalui pelaksanaan program magang ini, diharapkan penulis bisa menyatukan teori komunikasi internal dengan pengalaman di dunia kerja nyata, sehingga dapat meningkatkan kemampuan yang sesuai dengan permintaan industri yang ada, terutama dalam sektor pengelolaan komunikasi dan konten pembelajaran di dalam sebuah organisasi.

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Pelaksanaan program kerja magang yang dilakukan penulis merujuk pada regulasi yang telah ditentukan oleh pihak kampus Universitas Multimedia Nusantara, mahasiswa diharuskan untuk menyelesaikan total 640 jam kerja yang setara dengan 80 hari kerja efektif. Dalam konteks ini, penulis melaksanakan program magang sebagai *Learning Specialist Intern* di PT BTPN Syariah dari tanggal 2 Februari 2026 sampai dengan 2 Agustus 2026.

Berdasarkan perhitungan jumlah hari kerja efektif, penulis diprediksi akan memenuhi total waktu kerja magang selama 640 jam kerja pada sekitar akhir Mei hingga awal Juni 2026. Perhitungan ini berdasarkan pertimbangan hari kerja reguler serta potongan hari libur nasional yang jatuh pada hari kerja selama periode pelaksanaan program kerja magang. Meskipun demikian, kegiatan magang akan tetap penulis lanjutkan hingga 2 Agustus 2026 sesuai dengan kesepakatan dan ketentuan yang diberikan oleh perusahaan, sekaligus untuk mendukung keterlibatan penulis dalam berbagai aktivitas yang berkaitan dengan bidang konten pembelajaran dan

komunikasi internal, terutama melalui *Learning Management System* (LMS) serta media sosial internal perusahaan.

Pelaksanaan magang dilakukan dengan cara luring atau *work from office* (WFO) yang sesuai dengan peraturan perusahaan, jam kerja berlangsung dari pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB, termasuk waktu istirahat yang sudah diatur. Namun, dalam pelaksanaannya, waktu mulai kerja bisa dimulai pada pukul 08.00 WIB hingga pukul 09.00 WIB dengan mempertimbangkan waktu kepulangan. Dalam praktiknya jika penulis memulai jam kerja pada pukul 08.30 WIB maka penulis harus selesai pekerjaan hari tersebut pada pukul 17.30 WIB, hal ini berlaku seterusnya menyesuaikan jam mulai bekerja penulis. Selain itu, perusahaan juga memberikan sistem kerja yang fleksibel, di mana dalam situasi tertentu penulis dapat melakukan kerja secara *work from home* (WFH) atau *work from anywhere* (WFA), terutama saat ada kegiatan bimbingan magang atau pekerjaan yang harus dilakukan di luar lingkungan kantor.

Tabel 1.1 Waktu dan jam kerja magang

Hari	Jam Kerja	Pelaksanaan
Senin	08.00 - 17.00 WIB	WFO
Selasa	08.00 - 17.00 WIB	WFO
Rabu	08.00 - 17.00 WIB	WFO
Kamis	08.00 - 17.00 WIB	WFO
Jumat	08.00 - 17.00 WIB	WFO

Sumber: Olahan Penulis (2026)

1.3.2 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang

Proses Administrasi Kampus UMN

1. Sebelum menjalani kegiatan magang, penulis terlebih dahulu mengikuti sesi persiapan magang yang diadakan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Multimedia Nusantara secara virtual melalui Zoom Meeting. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman mengenai tata cara pelaksanaan magang dan cara penyusunan laporan.

2. Selanjutnya, penulis mengisi Kartu Rencana Studi (KRS) untuk magang melalui situs My UMN (myumn.ac.id) dengan memenuhi kriteria akademik, yaitu sudah menyelesaikan minimal 110 SKS dan tidak memiliki nilai D atau E. Selain itu, penulis juga mengajukan permohonan untuk mendapatkan transkrip nilai melalui portal Gapura UMN (www.gapura.umn.ac.id) sebagai salah satu dokumen pendukung.
3. Dalam proses pengajuan lokasi magang, penulis mengisi formulir KM-01 melalui Google Form untuk keperluan verifikasi dari perusahaan. Setelah mendapat persetujuan dari program studi, penulis menerima KM-02 yang berisi Surat Pengantar Magang.
4. Mengunggah *acceptance letter* dari perusahaan serta mengisi data diri *supervisor* magang melalui *platform* PROSTEP (prostep.umn.ac.id).
5. Melakukan pengisian laporan harian kerja magang melalui *platform* PROSTEP (prostep.umn.ac.id) yang selanjutnya akan di *review* oleh *supervisor* dan *advisor* penulis.

Proses Pengajuan dan Penerimaan Tempat Kerja Magang

1. Proses pengajuan dan penerimaan tempat kerja magang diawali dengan pencarian informasi lowongan magang yang dilakukan oleh penulis melalui berbagai *platform* media sosial, khususnya Instagram. Melalui *platform* tersebut, penulis mengidentifikasi beberapa perusahaan yang membuka kesempatan magang sesuai dengan kualifikasi dan ketentuan kampus Universitas Multimedia Nusantara.
2. Setelah menemukan lowongan yang relevan, penulis mengirimkan lamaran dan selanjutnya menerima respon dari pihak perusahaan yang meminta penulis untuk mengirimkan *Curriculum Vitae* (CV) serta portofolio sebagai bahan pertimbangan awal melalui pesan *e-mail*. Tahap ini menjadi bagian dari proses seleksi administrasi yang dilakukan oleh perusahaan.
3. Selanjutnya, penulis menerima undangan melalui *e-mail* untuk mengikuti proses *screening* secara daring. Setelah melewati tahap

tersebut, penulis kembali mendapatkan panggilan untuk mengikuti sesi wawancara (*interview*) yang juga dilaksanakan secara *online* guna menggali lebih dalam terkait kemampuan, pengalaman, serta kesesuaian penulis dengan posisi yang dilamar.

4. Berdasarkan hasil dari rangkaian proses seleksi tersebut, penulis menerima email konfirmasi yang menyatakan bahwa penulis diterima sebagai peserta magang di PT BTPN Syariah Tbk. Sebagai tindak lanjut, penulis kemudian mulai melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.
5. Setelah resmi diterima, penulis juga memperoleh *acceptance letter* sebagai bukti tertulis bahwa penulis telah diterima sebagai peserta magang di perusahaan tersebut.

Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang

1. Praktik kerja magang dijalankan dengan posisi sebagai *Learning Specialist Intern* pada Departemen *Human Capital*.
2. Praktik kerja magang dilaksanakan mulai dari tanggal 2 Februari 2026 sampai dengan 2 Agustus 2026.
3. Semua tugas, instruksi, dan koordinasi diberikan langsung oleh mentor (*Learning Facilitator*).
4. Melaksanakan tanggung jawab pekerjaan sesuai dengan instruksi mentor.
5. Mentor magang melakukan evaluasi berkala terhadap hasil kerja penulis melalui *website* resmi kampus, yaitu PROSTEP (prostep.umn.ac.id).

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A