

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kasus-kasus dalam dunia perbankan di Indonesia sempat membuat gempar masyarakat Indonesia, dengan adanya kasus seperti hilangnya secara tiba-tiba saldo nasabah dengan jumlah yang tidak kecil dan bocornya data nasabah, masyarakat selaku nasabah dan calon nasabah di buat kebingungan dan ketakutan karena dimana lagi mereka bisa mempercayakan uang mereka untuk disimpan. Pada tahun 2021 menurut CNN Indonesia, ada sekitar 80,27 Juta penduduk Indonesia yang mempercayakan uang mereka disimpan pada bank, angka tersebut tentu saja bukan lah angka yang kecil, dan perusahaan perbankan di Indonesia berusaha mengembalikan kepercayaan nasabah dan calon nasabah dengan segala cara.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) selalu mengevaluasi terhadap kasus-kasus yang merugikan nasabah dalam dunia perbankan, karena BRI merasa bahwa setiap kasus yang terjadi itu bisa kehilangan kepercayaan nasabah dan calon nasabah, dengan demikian kepercayaan masyarakat kepada BRI bisa dibilang stabil dengan terbuktinya berbagai lonjakan transaksi perbankan. Direktur Jaringan dan Layanan Bank BRI, Osbal Saragi di Jakarta, Kamis (13/6) menyampaikan ragam lonjakan transaksi tersebut. Jumlah transaksi per hari meningkat dari sekitar 22,72% yaitu dari rata-rata 22 juta transaksi per hari menjadi 27 Juta transaksi per hari. Semua transaksi ini di eksekusi melalui jaringan e-Channel dan e-Banking serta Jaringan Kantor yang tersebar diseluruh Indonesia.

Profesionalisme sangat penting sekali di miliki oleh setiap karyawan bank, selain besar sekali manfaatnya bagi pihak bank, profesionalisme juga dapat membantu dirinya sendiri untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi. istilah profesional bisa dikonotasikan dengan penganut (orangnya) atau berkaitan dengan sifat, sedangkan bidangnya disebut profesi. Definisi profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang profesional. Profesionalisme memiliki dua kriteria pokok, yaitu keahlian dan pendapatan (bayaran). Kedua hal itu merupakan

satu kesatuan yang saling berhubungan. Artinya seseorang dapat dikatakan memiliki profesionalisme dengan artian dia memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keahlian (kompetensi) yang layak sesuai bidang tugasnya dan pendapatan yang layak sesuai kebutuhan hidupnya. Hal itu berlaku untuk profesionalisme karyawan bank pada umumnya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) 2021, persentase penduduk Indonesia yang menonton TV menurun dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2021, persentasenya turun sebesar 3,25 persen sejak tahun 2018. Ini juga menjadi angka pemakaian televisi terendah dalam 12 tahun terakhir.

Belakangan ini dunia hiburan ramai dengan istilah *webseries*. *Webseries* adalah cerita serial yang dibagi menjadi bagian-bagian pendek, dengan masing-masing durasi hanya beberapa menit. Setiap episode, biasanya berakhir dengan cerita menggantung. *Webseries* dirancang untuk rilis pertama di internet. Web series Indonesia pertama kali dipopulerkan oleh Dennis Adhiswara dengan membentuk sebuah komunitas pecinta dan kreator web series yang bernama “Indonesian Web Series Community” *Web series* merupakan sebuah program acara serial yang ditayangkan di sebuah media yang sedang berkembang bernama web tv, atau televisi web. (Fajri dkk, 2014: 28) Web tv yang populer di Indonesia belakangan ini diantaranya YouTube, Netflix, Iflix, We TV dan lain-lain.

Salah satu *web series* yang sukses dan menarik perhatian masyarakat Indonesia yaitu web series “Pakai Hati”. Web series ini di produksi *official* oleh BRI, BRI tak hanya dikenal sebagai salah satu lembaga keuangan perbankan milik BUMN yang terus berkontribusi membangun perekonomian bangsa, lalu BRI juga memiliki peran dalam memberi pesan positif dengan tujuan memotivasi generasi muda. Melalui *web series* ini, BRI ingin merepresentasikan bagaimana pegawai Bank BRI dalam melakukan profesionalisme kerja dalam melayani nasabah dengan menerapkan nilai kerja dari hati, dengan slogan yang melekat dalam web series ini yaitu “Bukan Cuma ambisi, tapi pakai hati”.

Web series pada era saat ini sangat berbanding terbalik dengan web series yang di sajikan oleh BRI, seperti contohnya yaitu “Imperfect The Series” web series ini di bungkus dengan sedemikian rupa dan menyesuaikan dengan ketertarikan masyarakat Indonesia, dengan genre berupa drama comedy ini sukses mendapatkan rating IMDb 8.4/10 dengan total 2,6 juta penonton, yang berarti web series ini sukses menarik perhatian masyarakat Indonesia, web series ini pun mendapatkan nominasi yang di selenggarakan oleh Festival Film Bandung dengan nominasi web series terpuji dan pemeran utama terpuji.

Fenomena GAP antara webseries BRI, BCA dan BI

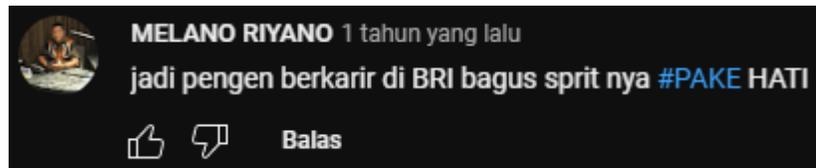
No	Perusahaan	Rata-Rata Jumlah Penonton Setiap Season	Jumlah <i>Like</i>	Feed Back Penonton
1	BRI (Pakai Hati)	28,3 Juta	223.900	Positif
2	BCA (Rumah Biru)	13,2 Juta	9.877	Positif
3	Bank Indonesia (Menanti Pagi yang Tak Kunjung Datang)	69.666	556	Positif

Sumber: Olahan Peneliti

Di antara web series ini peneliti melihat perbedaan yang tidak terlalu signifikan, setiap webseries memiliki ciri khasnya masing-masing seperti contohnya yang paling menonjol yaitu jika web series rumah biru dalam semua episode dominan menunjukkan pekerjaan sehingga membuat peneliti merasa kurang tertarik ketika menonton, sedangkan web series pakai hati menurut peneliti semuanya seimbang dalam setiap scene seperti narasi, pemeran, alur cerita. Jumlah rata-rata penonton dan *like* web series pakai hati menunjukkan di angka yang luar biasa yaitu 28,3 juta penonton dan 223.900 like, sedangkan web series rumah biru 13,2 juta penonton dengan jumlah 9.877 *like*. Pada web series Menanti Pagi yang Tak Kunjung Datang web series sangat berbeda dalam alur ceritanya, web series ini berfokus pada alur cerita romance dengan menampilkan sedikit produk dengan latar

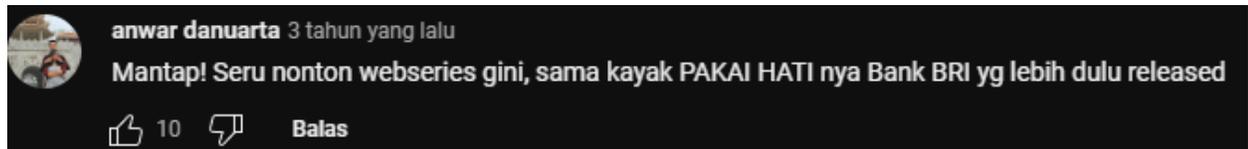
belakang semua adegan di rumah pemeran utama, web series ini mendapatkan total jumlah penonton rata-rata di 69.666 dengan like 556.

Masing masing web series mendapatkan *feedback* yang positif dari penontonya, tetapi meskipun sama-sama positif tetap ada pembedanya seperti yang peneliti telaaah yaitu, jika web series pakai hati kebanyakan komen menunjukan bahwa mereka yang menonton web series itu merasa bahwa web series ini sangat inspiratif, dan pada web series rumah biru kebanyakan komentar hanya memuji web series ini, sedangkan pada web series menanti pagi yang tak kunjung datang kebanyakan isi komentar dalam web series ini sangat menantikan episode selanjutnya.



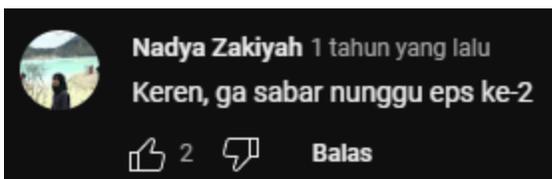
(Gambar 1.1. feedback web series Pakai Hati)

(Sumber: Youtube)



(Gambar 1.2. feedback web series BCA)

(Sumber: Youtube)



(Gambar 1.3. feedback web series Menanti Pagi yang Tak Kunjung Datang)

(Sumber: Youtube)

Penelitian ini tentu saja terdapat kaitan dengan keilmuan dalam bidang *public relations*, karena penelitian ini fokus dalam menganalisis konten berbentuk video yang tentu saja visualnya berupa komunikasi sehingga bisa mempengaruhi penonton, dengan

begitu peneliti memutuskan untuk mengambil judul “Representasi Profesionalisme Pegawai Bank BRI Melalui Web Series Pakai Hati Dalam Meningkatkan Citra.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas maka penelitian ini akan berfokus kepada makna profesionalisme pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui webseries Pakai Hati dalam meningkatkan citra.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah di paparkan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana makna profesionalisme pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui webseries pakai hati dalam meningkatkan citra.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah maka dapat di jabarkan yaitu:

1. Mengetahui representasi profesionalisme pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui webseries pakai hati dalam meningkatkan citra

1.5 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa berguna dan bermanfaat dalam aspek manfaat akademis, dan manfaat praktis.

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Dalam kegunaan teoritis peneliti berharap bahwa penelitian ini bisa turut serta menjadi referensi penelitian kedepannya terutama dalam kajian *digital public relations*, yang berkaitan dengan merepresentasikan dan analisis semiotika dengan menganalisis konten.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis peneliti berharap agar penelitian ini bisa memperlihatkan kepada perusahaan bahwasalnya konten webseries sudah menjadi peran penting dalam merepresentasikan suatu perusahaan secara positif untuk jangka waktu yang panjang.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

WAKTU DAN PERIODE PENELITIAN

No	Tahapan Penelitian	2022			2023							
		OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU
1	Menentukan topik dan judul penelitian	■			■	■	■	■				
2	Penyusunan bab 1 s/d 3		■	■					■			
3	Desk Evaluation									■		
4	Pengumpulan Data										■	
5	Penelitian										■	
6	Pengolahan Hasil Penelitian										■	■
7	Sidang Akhir											■

(Tabel 1. 1 Waktu dan Periode Penelitian)

SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

1.2 Fokus Penelitian

1.3 Identifikasi Masalah

1.4 Tujuan Penelitian

1.5 Kegunaan Penelitian

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Representasi

2.2 Profesionalisme

2.3 Semiotika

2.4 Citra

2.5 Identifikasi Tanda

2.5 Penelitian Terdahulu

2.6 Kerangka Penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.2 Paradigma Penelitian

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6 Teknik Analisis Data

3.7 Teknik Keabsahan Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Data Penelitian

4.2 Hasil Penelitian

4.3 Pembahasan

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran