

**LAPORAN  
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**AKTIVITAS HUBUNGAN KARYAWAN DI STANDARD CHARTERED BANK  
INDONESIA CABANG SURABAYA**



**Oleh: Ertina Anggraeni**

**NPM: 100904058**

**Konsentrasi Studi Public Relations**

**Dosen Pembimbing: Dr Phil. Yudi Perbawaningsih**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Laporan Kuliah Kerja Lapangan dengan judul  
**AKTIVITAS HUBUNGAN KARYAWAN DI STANDARD CHARTERED  
BANK INDONESIA CABANG SURABAYA**

**Disusun Oleh:**

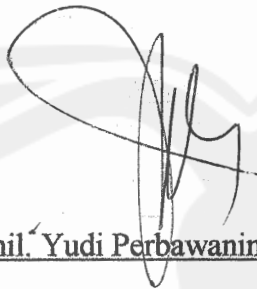
**Ertina Anggraeni**

NPM: 10 09 04058

Konsentrasi Studi : *Public Relations*

Telah Disetujui dan diterima dengan baik

Oleh



Dr Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Dosen Pembimbing

**HALAMAN PENGESAHAN**

**AKTIVITAS HUBUNGAN KARYAWAN DI STANDARD CHARTERED**

**BANK INDONESIA CABANG SURABAYA**

Penyusunan Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini telah disetujui dan diuji pada  
ujian Kuliah Kerja Lapangan yang dilaksanakan pada:

Hari, Tanggal : Rabu, 11 Januari 2017

Waktu: 11:00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

Disahkan Oleh :



(Ike Devi Sulistyningtyas, M.Si.)

Penguji I



(Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom)

Penguji II

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ertina Anggraeni  
NPM : 100904058  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa laporan Kuliah Kerja Lapangan yang saya tulis ini benar benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran dari orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa laporan Kuliah Kerja Lapangan ini adalah hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Yogyakarta, 4 Januari 2017

Yang membuat pernyataan



Ertina Anggraeni

## KATA PENGANTAR

Pengalaman dalam mengerjakan tugas Kuliah Kerja Lapangan di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya telah memberikan saya wawasan baru mengenai bidang komunikasi di dalam industri perbankan. Penulis mendapatkan pengalaman baru mengenai bagaimana bekerja secara professional di dalam organisasi yang sudah berdiri sejak 150 tahun yang lalu, serta penulis mendapatkan ilmu pengetahuan mengenai aktivitas hubungan karyawan di dalam organisasi tersebut. Harapan penulis, dengan adanya wawasan dan pengalaman mengikuti KKL di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya maka penulis

Penulis tidak dapat melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan ini dengan baik tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu sekiranya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu mendampingi penulis di saat susah dan senang
2. Kedua orang tua penulis yang selalu mendukung penulis
3. Ibu Dr Phil. Yudi Perbawangningsih sebagai dosen pembimbing yang dengan sabar membimbing penulis dari awal hingga akhir

4. Bapak Irwan Hernantyo selaku *Manager Human Resources Division* yang memperbolehkan penulis untuk melaksanakan kegiatan KKL di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya
5. Mas Fajri Armansya selaku *Supervisor* yang terus membimbing penulis di dalam seluruh kegiatan KKL, Mbak Dini, Bapak Eri, Mbak Santi dan seluruh karyawan di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya
6. Emanuella Agra, Echa dan Flori yang selalu menemani penulis

Penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca yang akan berguna untuk kemajuan laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca

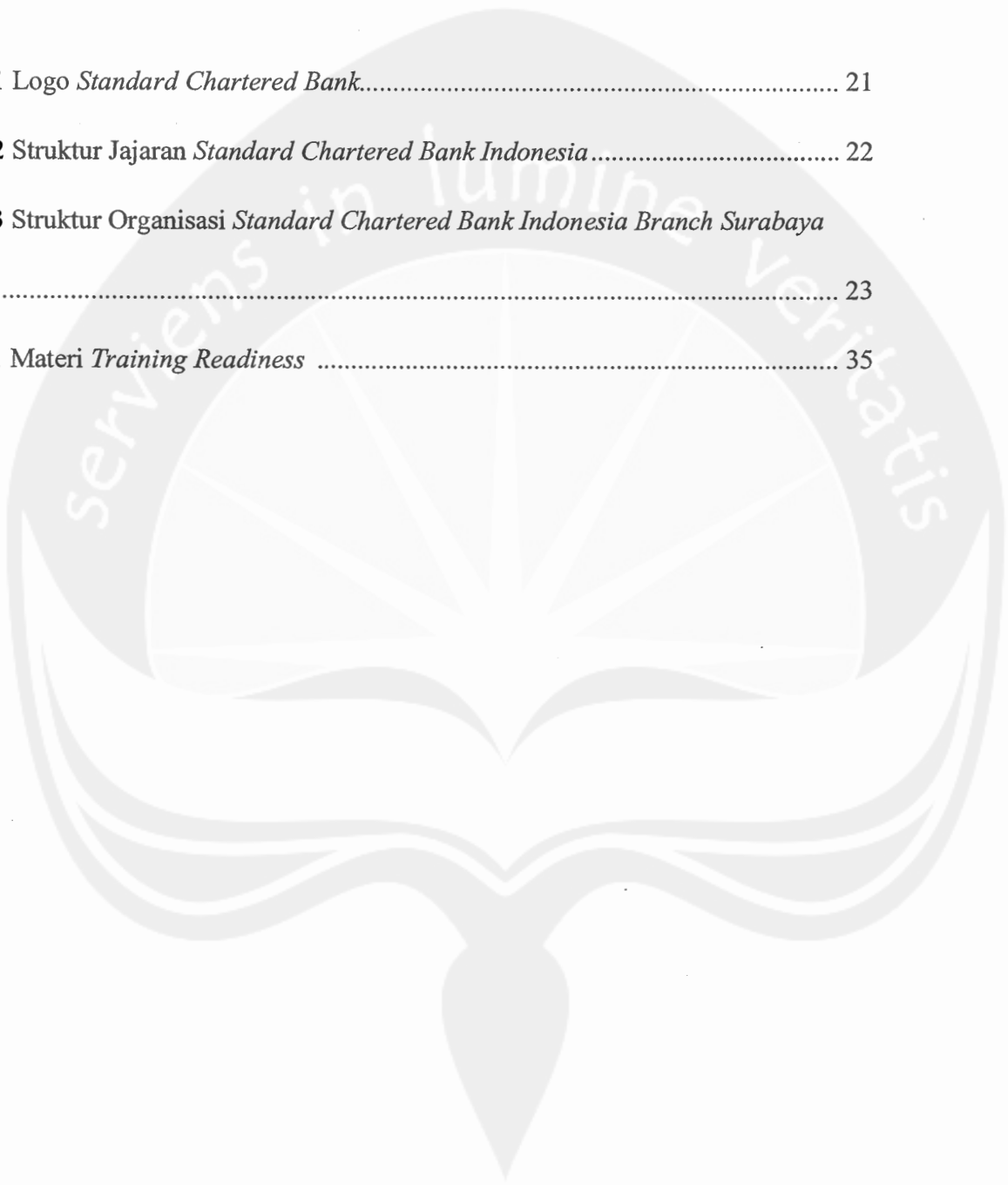
Penulis

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	4
D. Manfaat.....	4
E. Kerangka Teori.....	5
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK KKL.....</b>	<b>16</b>
A. Deskripsi Umum Perusahaan.....	16
B. Deskripsi Umum Humas Standard Chartered Bank.....	26
<b>BAB III HASIL PELAKSANAAN &amp; ANALISIS KKL.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Pelaksanaan KKL di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya .....	31
B. Deskripsi Keterlibatan Mahasiswa.....	47
C. Analisis Hasil KKL.....	59
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo <i>Standard Chartered Bank</i> .....	21
Gambar 1.2 Struktur Jajaran <i>Standard Chartered Bank Indonesia</i> .....	22
Gambar 1.3 Struktur Organisasi <i>Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya</i> .....	23
Gambar 3.1 Materi <i>Training Readiness</i> .....	35





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Kehadiran dan Deskripsi Kegiatan KKL .....	72
Lampiran 2 Surat Keterangan KKL.....	73
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Program Pelatihan & Pendidikan .....	74
Lampiran 4 Dokumentasi Staf <i>Trainer</i> Divisi Sumber Daya Manusia .....	75
Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan <i>Employee Volunteering Sport for Sight</i> .....	76
Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan <i>Employee Meeting</i> .....	77
Lampiran 7 Dokumentasi Staf <i>Teller &amp; Customer Service</i> .....	78
Lampiran 8 Dokumentasi <i>Email</i> Korporat .....	79
Lampiran 9 Dokumentasi <i>Website</i> Internal .....	80
Lampiran 10 Dokumentasi Modul Program Pelatihan dan Pendidikan .....	81
Lampiran 11 Dokumentasi Penulis.....	82

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sebuah organisasi yang ideal adalah organisasi yang peduli pada kesejahteraan dan kualitas karyawannya. Karyawan yang sejahtera dan puas terhadap organisasinya akan berdampak langsung pada kinerjanya di dalam organisasi dan hal ini akan menuntun organisasi pada arah kesuksesan (Ruslan,1998:92). Apabila diibaratkan organisasi adalah sebuah perahu yang memiliki banyak pendayung,jika pendayung-pendayung di dalam perahu tersebut tidak kompak, dan tidak mendayung pada waktu yang bersamaan maka perahu tidak akan berjalan. Namun sebaliknya, apabila pendayung-pendayung di dalam perahu mendayung bersama-sama dan dengan kekuatan yang sama maka perahu akan berjalan dengan lancar. Sama halnya dengan organisasi, apabila karyawan di dalam organisasi tidak bekerja dengan kualitas kerja yang sama, dan tidak memiliki arahan yang sama, maka lambat laun akan membuat organisasi tenggelam. Dengan kata lain organisasi yang baik adalah organisasi yang dapat menciptakan kinerja karyawan yang sama dan mengarahkan karyawan sesuai dengan visi dan misi organisasi agar organisasi dapat terus berjalan dengan baik.

Melihat pentingnya karyawan, organisasi harus menjaga hubungan baik dengan karyawan dan menciptakan iklim organisasi yang kondusif. Tentunya hal

tersebut dapat dicapai apabila organisasi menjaga arus komunikasi internal. Komunikasi internal berarti menciptakan komunikasi dua arah yang baik antar karyawan di berbagai level organisasi. Salah satu peran PR di dalam organisasi adalah menjaga kualitas komunikasi internal ini demi kelangsungan hidup organisasi. Hal ini ditekankan oleh Cutlip, Centre & Broom (2006:254) bahwa PR berkontribusi pada komunikasi yang efektif di dalam organisasi yang juga disebut sebagai hubungan internal. Komunikasi di dalam organisasi bisa dikatakan lebih penting ketimbang komunikasi eksternal karena organisasi harus berfungsi efektif dalam mencapai tujuannya demi menjaga kelangsungan hidupnya. Lattimore (2006:204) menambahkan bahwa ketika organisasi berdedikasi untuk menciptakan komunikasi yang efektif di antara karyawannya maka organisasi akan memperoleh berbagai manfaat yang dapat menguntungkan organisasi. Karyawan yang puas terhadap organisasi biasanya adalah karyawan yang memiliki informasi yang cukup. Jenis karyawan ini adalah karyawan yang lebih baik, lebih produktif dan bekerja lebih baik bagi organisasi. Selain itu karyawan merupakan juru bicara organisasi ketika di luar pekerjaan mereka. Karyawan yang puas akan memberikan impresi positif mengenai organisasi terhadap para pemegang kepentingan organisasi.

Menciptakan kepuasan karyawan ternyata tidak hanya menguntungkan organisasi secara bisnis, namun dapat juga menciptakan citra yang baik bagi organisasi melalui impresi positif bagi para pemegang kepentingan organisasi misalnya saja konsumen, media, dan masyarakat pada umumnya (Lattimore ,

2006:205). Maka, organisasi yang ideal adalah organisasi yang memiliki *mindset* bahwa menjaga hubungan baik dengan karyawan adalah sebuah investasi.

Komunikasi karyawan disebut juga sebagai komunikasi internal atau hubungan karyawan adalah berbagai aktivitas untuk menciptakan, menjaga sistem komunikasi internal di dalam organisasi. Arus komunikasi harus berjalan dua arah sehingga karyawan dapat dengan bebas berpartisipasi dalam pertukaran informasi. (Lattimore , 2006:206 ).

Begitu halnya dengan Bank Standard Chartered, sebagai salah satu bank internasional, Standard Chartered ingin mencapai tujuannya untuk menjadi bank yang terdepan dan terbaik di Asia, Afrika dan Timur Tengah dan di dunia. Untuk mencapai tujuan ini, diperlukan komunikasi karyawan yang tersistematis dan terarah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Bank Standard Chartered, karena lembaga ini memiliki lebih dari 75.000 karyawan yang terdiri dari 115 kebangsaan dan tersebar di lebih dari 70 negara Keberadaan Bank Standard Chartered di Indonesia tidaklah baru, Standard Chartered sudah ada di negara ini sejak tahun 1863, Saat ini Standard Chartered Bank menjadi salah satau dari 5 bank terdepan di Indonesia dengan tersebarnya 27 kantor cabang di 8 kota besar di Indonesia dan memiliki 49,000 ATM di jaringan ATM bersama.

Bank Standard Chartered dalam menjalankan bisnisnya memiliki nilai nilai dalam menjalankan bisnisnya di seluruh negara, nilai nilai tersebut adalah berani,

responsif, dipercaya, internasional, dan kreatif. Selain itu Bank Standard Chartered memiliki janji kepada seluruh nasabahnya untuk menjadi bank yang memimpin melalui keteladanan dan menjadi mitra yang terpercaya. Nilai-nilai ini tentunya harus dimiliki oleh seluruh elemen organisasi Bank Standard Chartered khususnya karyawan. Dengan jumlah karyawan yang dimiliki oleh Standard Chartered di seluruh dunia, akan menjadi tantangan tersendiri untuk menjaga komunikasi internal dan menyalurkan nilai-nilai yang sudah disebutkan di atas. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengamati hubungan karyawan di dalam Bank Standard Chartered ([www. StandardCharteredBank.com](http://www.StandardCharteredBank.com)).

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimanakah aktivitas hubungan karyawan di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya?

#### **C. Tujuan Kuliah Kerja Lapangan**

Untuk mengetahui aktivitas hubungan karyawan di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya

#### **D. Manfaat Kuliah Kerja Lapangan**

##### **1. Manfaat Akademis**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan ini diharapkan dapat memberikan gambaran kegiatan hubungan karyawan di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya dalam membangun komunikasi internal yang efektif

demi menambah khazanah ilmu pengetahuan di dalam ilmu *Public Relations*.

## 2. Manfaat Praktis

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan bagi praktisi *Public Relations* di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya dalam menghadapi isu-isu yang berkaitan dengan hubungan karyawan.

## E. Kerangka Teori

### 1. PR

Selama bertahun-tahun korporasi telah menggunakan periklanan untuk memasarkan dan meningkatkan penjualan produknya pada konsumen. Akan tetapi, perkembangan jaman telah membuat konsumen semakin jeli untuk membeli produk konsumen semakin kebal terhadap teknik-teknik periklanan/ *marketing*. Kondisi konsumen yang seperti ini menuntut korporasi untuk mulai menggunakan cara yang lebih efektif dan efisien untuk menarik konsumen, sehingga korporasi pada akhirnya tertarik untuk menggunakan strategi *Public Relations*.

Peran *Public relations* itu sendiri adalah bagaimana memahami pertukaran informasi, dan mengusahakan cara untuk mempengaruhi proses pertukaran informasi tersebut dengan cara yang dikehendaki

oleh klien (Phillips & Young,2009:4). Pada tahun 1984 Grunig & Hunt memahami betul bahwa pertukaran informasi tersebut dapat dibagi menjadi dua wilayah, menurut Grunig, dua wilayah tersebut adalah wilayah komunikasi massa dan wilayah komunikasi mikro. Komunikasi massa adalah komunikasi yang menggunakan media massa untuk bertukar informasi dan menjalin relasi secara asimetris (antara public dan korporasi). Sedangkan komunikasi mikro bersifat simetris, biasanya komunikasi mikro menggunakan media yang tidak bersifat massa, seperti surat, telephone, ataupun pertemuan langsung. (Phillips & Young,2009:5).

Lattimore berpendapat bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen dan kepemimpinan yang membantu organisasi untuk mencapai tujuannya, mengartikan filosofi organisasi, dan memfasilitasi perubahan organisasi. Praktisi PR berkomunikasi ke publik internal dan eksternal organisasi untuk mengembangkan hubungan yang positif dan menciptakan konsistensi antara tujuan organisasi dan ekspetasi sosial. (Lattimore, 2006 :4 )

## 2. Hubungan Karyawan

PR memiliki fungsi penting untuk menjaga hubungan yang positif antara organisasi dan publiknya, dan salah satu publik organisasi yang paling penting adalah karyawan. Oleh karena itu Cutlip, Centre & Broom menjabarkan bahwa manajemen harus lebih dulu memperhatikan orang-orang yang bekerja sama dengan mereka, yakni karyawan. Cutlip juga menambahkan bahwa CEO di dalam organisasi sering memandang karyawan mereka sebagai asset nomor satu. Para CEO ini berusaha untuk menciptakan kultur organisasi yang bisa menarik dan mempertahankan karyawan atau pekerja yang produktif. Bagian inilah yang disebut sebagai hubungan internal/ karyawan. (Cutlip, Centre & Broom, 2006 : 11)

Sedangkan menurut Caywood, sebuah hubungan karyawan yang baik adalah berdasarkan komunikasi dua arah yang terus menerus dilakukan dan sifatnya dua arah. Hal ini akan sangat membantu organisasi ketika organisasi dilanda krisis, dan hasil dari hubungan internal yang kuat akan menyelamatkan citra organisasi dari dalam dan ketika organisasi di dalam kondisi apapun. Oleh sebab itu komunikasi internal yang kuat harus dibangun jauh sebelum organisasi memiliki krisis, dan komunikasi yang dibangun harus bersifat jujur dan terbuka. (Caywood, 1997 : 119)



### 3. Aktivitas Hubungan Karyawan

Komunikasi Internal yang baik adalah komunikasi yang bertujuan untuk membantu karyawan dalam memahami profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, nilai-nilai yang diantut oleh organisasi, pemahaman budaya organisasi serta meningkatkan keterlibatan karyawan dalam isu-isu yang terkait dengan masa depan perusahaan. Oleh karena itu PR yang baik adalah PR yang mampu memberikan informasi terkait perusahaan dengan karyawan menggunakan berbagai media dan sistematis komunikasi internal.

PR telah mengembangkan berbagai cara untuk menjaga komunikasi internal yang baik dan tersistematis. Kemajuan teknologi informasi juga mendukung kinerja PR dalam mendistribusikan informasi dalam hitungan detik kepada seluruh bagian dari organisasi. PR yang bekerja khusus di dalam hubungan internal harus membekali dirinya dengan pengetahuan teknologi komunikasi terbaru. Berikut adalah beberapa aktivitas hubungan internal menurut Cutlip, Centre & Broom (2006 : 12)

#### a. Pernyataan Visi

Pernyataan visi memberikan gambaran tentang tujuan organisasi yang lebih luas. Pernyataan visi adalah fondasi untuk menyusun tujuan organisasi yang lebih spesifik. Visi berisikan tujuan global

yang menjelaskan prioritas umum yang akan dikejar organisasi, dan pernyataan visi menjelaskan mengenai sasaran strategis dan tujuan masa depan dari sebuah organisasi.

b. Pernyataan Misi

Pernyataan misi membantu karyawan untuk menentukan prioritas dan tujuan sehingga semua anggota organisasi berkomitmen untuk mencapai misi yang dinyatakan dalam pernyataan tersebut.

c. Dokumen Kebijakan

Dokumen kebijakan harus dikomunikasi kepada karyawan melalui berbagai saluran. Biasanya dokumen kebijakan berupa buku tebal, atau dalam bentuk elektronik yang memuat hak, tanggung jawab dan saluran birokratis untuk melaksanakan prosedur.

d. Materi Training

Materi training membantu mensosialisasikan karyawan baru ke dalam kultur organisasi, dan hal ini penting bagi keseluruhan organisasi untuk membantu menciptakan harmoni di antara karyawan dan mengkulturasi karyawan ke dalam kultur organisasi.

Aktivitas hubungan internal di atas harus dijalankan secara sistematis dan rinci agar seluruh elemen dapat menerima informasi mengenai

organisasi dengan takaran yang sama. (Cutlip, Centre & Broom, 2006 :271)

Merujuk pada pernyataan Lattimore (2010 : 240) bahwa secara umum tujuan adanya aktivitas media internal adalah peningkatan hubungan antara karyawan dengan manajemen perusahaan, namun karyawan juga harus dapat memahami bahwa informasi di dalam media internal tersebut bermanfaat bagi mereka. Berikut adalah beberapa topik yang digunakan untuk menjadi media internal yang efektif.

a. Pemahaman karyawan tentang peran mereka di organisasi. Media internal harus menekankan pentingnya peran setiap karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Informasi tentang kegunaan akhir sebuah produk menggambarkan pentingnya keikutsertaan setiap orang dalam proses ini. Publikasi internal harus mendukung ide yang mengatakan bahwa setiap karyawan adalah perwakilan dari perusahaan.

b. Klarifikasi kebijakan manajemen

Para karyawan harus diinformasikan secara akurat tentang aktivitas bisnis jika pihak manajemen berharap mereka mendukung programnya. Pemahaman dapat dicapai dengan adanya penjelasan mengenai setiap kebijakan dan aturan yang dapat membangun

kepercayaan diri pihak manajemen serta dengan memberantas setiap rumor dan kesalahpahaman.

c. Kesejahteraan dan keselamatan pegawai.

Hal ini diterangkan melalui informasi tentang keselamatan, praktik, aturan, dan prosedur kerja. Keselamatan pekerja selalu menjadi bidang perhatian utama bagi manajemen dan karyawan.

d. Penghargaan prestasi karyawan.

Hal ini penting untuk mendorong kerjasama internal dengan membantu pihak manajemen dan karyawan untuk kenal antara satu dengan yang lainnya. Aktivitas sosial juga harus dihargai namun sebaiknya tidak lebih utama dari prestasi yang terkait dengan pekerjaan dan pelayanan masyarakat.

4. Bentuk Media Internal

Menurut pendapat Lattimore (2010: 244) media internal yang baik adalah media yang dapat terukur efektivitasnya sehingga PR dapat memberikan pertanggung jawaban atas kualitas aktivitas komunikasi internal yang terjadi. Sebagai contoh PR melakukan kegiatan evaluasi media internal dengan memberikan kuisisioner yang berisi pertanyaan seputar topik topik yang sudah diedarkan di media internal sebelumnya. Kuisisioner tersebut dibagikan kepada publik internal.

Berikut adalah bentuk bentuk dari media internal

a. **Media berkala dan khusus**

Media ini muncul ketika ada suatu peristiwa dan isu yang bersifat tidak regular, ada tiga kategori di dalam jenis media ini yaitu kepustakaan untuk orientasi para anggota baru, meteri referensi yang dirancang untuk disimpan bagi penggunaan di masa datang dan publikasi opini atau topic khusus yang hanya dibuat insidental.

b. **Leaflet, selipan dan lampiran**

Publikasi ini adalah publikasi dengan biaya rendah yang mungkin dibaca dan akan langsung dibuang. Banyak organisasi menggunakannya sebagai lampiran dalam amplop pembayaran gaji.

c. **Buklet dan Manual**

Buklet dan manual diproduksi untuk dibaca dan disimpan sebagai referensi. Kelemahan dari media ini adalah biaya produksinya yang tinggi dan apabila tidak didesain dengan tepat buklet dan manual akan sulit dibaca.

d. **Naskah pidato dan cetak ulangannya**

Pidato dan cetak ulangannya dibagikan sebagai publikasi pada saat pejabat organisasi berbicara kepada para professional, komunitas

atau kelompok lain berkenaan dengan topik yang menjadi kepentingan karyawan.

e. Tampilan Pesan

Semakin banyaknya jumlah undang undang dan regulasi yang muncul membutuhkan pemberitahuan yang diletakkan kembali di tempat yang mudah dilihat oleh karyawan. Biasanya tampilan pesan digunakan sebagai media di dalam organisasi yang memiliki karyawan dalam jumlah besar. Bentuk tampilan pesan berupa kios, majalah dinding standard an elektronik, rak informasi serta pameran.

f. Papan Pengumuman

Papan pengumuman memajang pesan di lokasi regular dengan biaya murah dan usaha minim. Papan pengumuman menjadi media yang efektif dan paling banyak digunakan di dalam organisasi. Pemberitahuan yang telah dikirimkan ke karyawan dapat kembali diletakkan sebagai pengingat.

g. Poster dan Papan Reklame

Seperti halnya dengan papan pengumuman, poster dan papan reklame menawarkan komunikasi yang cepat dan efektif. Media ini paling cocok digunakan untuk memberi penekanan pada sebuah ide atau nilai yang harus dipahami dalam waktu singkat.

#### h. Rak Informasi

Rak informasi dirancang untuk menarik pembaca sehingga pembaca dapat mengambil majalah, buklet, atau brosur yang dipajang di dalam rak. Rak harus memuat informasi yang tidak dapat dimuat di dalam pesan pendek seperti manual, buklet, dan naskah pidato

#### i. Pameran, Banner dan Display

Pameran, banner dan display bertumpu pada pesan visual, efektivitas mereka adalah menunjukkan sebuah sampel, atau model pada topik yang sedang dibahas

#### j. Media Elektronik

Teknologi informasi yang baru telah mendorong terciptanya tiga pendekatan baru dalam komunikasi internal. Informasi mengenai organisasi, akses terhadap feedback karyawan saat ini menjadi sangat mudah dicapai dan dibaca. Berikut adalah tiga pendekatan baru dalam komunikasi internal:

##### 1. E-Mail

Email saat ini menjadi alat utama komunikasi karyawan hal ini dikarenakan biaya yang minim dan kecepatannya yang tinggi.

## 2. Home Page

Home Page adalah media terkontrol yang pertumbuhannya cepat. Dengan kemampuan grafis yang maksimal, media ini dapat menggantikan kemampuan newsletter dalam menyebarkan informasi mengenai topik aktual.

## 3. Video Internal

Sejak dua puluh tahun yang lalu, perusahaan perusahaan besar yang bertempat di kota kota besar telah beralih ke video internal untuk menjaga karyawannya memperoleh informasi tentang organisasi.



## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK KULIAH KERJA LAPANGAN**

#### **A. Deskripsi Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah Standard Chartered Bank**

Standard Chartered bank awalnya merupakan dua perusahaan bank yang berbeda yaitu The Chartered Bank dan The Standard Bank. Pada tahun 1969 melakukan merger dan akhirnya menjadi Standard Chartered Bank yang dikenal saat ini. Bank The Chartered didirikan pada tahun 1853 oleh James Wilson. Bank The Chartered dibentuk berdasarkan titah dari Ratu Victoria dan didirikan untuk menangani perdagangan koloni Inggris di benua Asia. Bank The Chartered mendirikan kantornya di Mumbai, Kalkuta, dan Shanghai. Bank The Chartered memiliki peran penting untuk memperdagangkan kapas dari Mumbai India, daun teh dari Kalkuta, beras dari Burma, Gula dari Jawa, dan Sutra dari Yokohama. Kemudian di tahun 1957 Bank The Chartered mengakuisisi Bank Eastern serta Bank The Cyprus.

Sejarah berikutnya adalah asal muasal Bank The Standard, Bank ini didirikan pada tahun 1862 oleh James Petterson di Afrika Selatan dan memulai bisnisnya di Port Elizabeth. Bank The Standard berperan penting dalam pembangunan tambang berlian di lapangan Kimberley Afrika Selatan. Kemudian Bank The Standard melebarkan bisnisnya ke Afrika

Selatan, Afrika Tengah dan Afrika Timur . Pada tahun 1965 Bank The Standard memiliki 600 kantor cabang yang tersebar di seluruh benua Afrika. Pada tahun 1965 Bank The Standard melakukan *merger* dengan Bank of West Africa dan melebarkan operasinya di Kamerun, Gambia, Ghana, Nigeria serta Sierra Leone.

Di Indonesia, Standard Chartered Bank sudah beroperasi sejak tahun 1863 ketika masih berupa The Chartered Bank. Saat ini The Standard Chartered Bank sudah beroperasi selama 150 tahun. Pada tahun 2006 Standard Chartered Bank bersama dengan PT Astra International mengakuisisi dan membeli 89% kepemilikan saham Bank Pertama yang merupakan bank kedelapan terbesar di Indonesia. Tindakan ini kemudian menjadikan Bank The Standard Chartered sebagai bank Inggris terbesar di Indonesia. Pada tahun 2008 Bank The Standard Chartered Global melakukan akuisisi terhadap American Express Bank sehingga Bank The Standard dapat memberikan kemudahan kepada nasabahnya untuk mendapatkan layanan Priority Banking.

## 2. Visi dan Misi Perusahaan

### a. Visi

Menjadi bank internasional terbaik di dunia serta terdepan di Asia, Afrika dan Timur Tengah

b. Misi

Memimpin melalui keteladanan, menjadi mitra terpercaya

c. Nilai Nilai

i) Berani

Standard Chartered berani untuk memperjuangkan nilai nilai bank yang diyakini dan berani untuk berbuat benar.

ii) Responsif

Standard Chartered dapat menjadi mitra yang digantungkan serta merespon dengan cepat dan memberikan nilai nilai yang terpercaya

iii) Internasional

Standard Chartered menghargai orang lain dan secara aktif terus berkolaborasi.

iv) Kreatif

Standard Chartered terus beradaptasi dan berinovasi untuk mencapai kebutuhan

v) Terpercaya

Standard Chartered bertindak dengan integritas dan menjaga kepercayaan yang telah diberi

3. Divisi dan Kegiatan Standard Chartered Bank

Standard Chartered Bank Branch Surabaya merupakan kantor cabang dari jaringan internasional Standard Chartered Bank yang fokusnya pada

*Consumer Banking.* *Consumer Banking* artinya bahwa kegiatan perbankan yang dijalankan adalah kegiatan yang dilakukan untuk aktivitas konsumen. Standard Chartered Bank Branch Surabaya memiliki beberapa divisi yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Divisi Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya adalah sebagai berikut

a. Bidang Usaha *Consumer Banking*

*Consumer Banking* memiliki beberapa produk bank ritel (*Retail Banking Product*) yang terdiri atas:

1. *Personal Banking* (Produk Bank untuk Personal)

*Personal banking* adalah produk produk bank yang digunakan untuk nasabah dengan kepemilikan saldo kurang dari Rp 500,000,000 (lima ratus juta rupiah).

2. *Priority Banking* (Produk Bank Prioritas)

*Priority Banking* adalah produk produk bank yang digunakan nasabah dengan kepemilikan saldo sebanyak Rp 500,000,000 (lima ratus juta rupiah) dan lebih.

b. Bidang Usaha *Branch Service*

Bidang usaha *branch service* adalah bagian yang menjalankan pelayanan perbankan dan berhubungan langsung di dalam seluruh

kegiatan transaksional dan administrasi perbankan. Bidang usaha ini terbagi lagi menjadi dua unit yaitu:

1. *Teller*

*Teller* bertugas untuk menerima setoran dan tarikan dana dari nasabah Standard Chartered Bank.

2. *Customer Service*

*Customer Service* bertugas untuk melayani pembukaan rekening baru bagi calon nasabah, menerima keluhan dan complain dari nasabah serta menjadi sumber informasi atas produk produk perbankan Standard Chartered Bank.

c. Bidang Usaha *Branch Operational*

Bidang usaha ini tugasnya adalah menjalankan segala kegiatan operasional bank. Tugas divisi ini adalah menjaga kebersihan dan keamanan Standard Chartered Bank Surabaya serta menjaga dan memeriksa ketersediaan inventaris bank.

d. Bidang Usaha *Human Resources* (Sumber Daya Manusia)

Bidang usaha ini bertugas untuk menjaga kedisiplinan dan mengatur administrasi seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya, serta mengelola informasi yang berasal dari eksternal maupun internal organisasi. Selain itu Bidang usaha *Human*

*Resources* bertugas untuk memberikan pelatihan dan motivasi bagi seluruh karyawan.

#### 4. Logo Perusahaan

Logo Standard Chartered terdiri dari tulisan 'Standard Chartered' dan sebuah lambang. Lambang ini terbentuk dari huruf S dan C yang menyimbolkan kerjasama dan kepercayaan yang telah ditanamkan kepada nasabah. Simbol ini mencerminkan pergerakan untuk menuju tempat yang lebih tinggi. Warna yang dipilih oleh Standard Chartered Bank adalah warna biru dan hijau, warna ini menyimbolkan ketegasan dan keyakinan yang dimiliki oleh Standard Chartered Bank. Berikut adalah *logo* Standard Chartered Bank

Gambar 1.1

#### LOGO STANDARD CHARTERED BANK



#### 5. Slogan Perusahaan

Slogan perusahaan yang dianut oleh Standard Chartered Bank adalah

*"Here for Good"* yang artinya adalah hadir di sini untuk kebaikan

Namun motto ini diturunkan menjadi tiga pilar yaitu

a. *Here for the long run*

Hadir di sini untuk jangka panjang artinya Standard Chartered menghargai sejarah dan warisan yang menjadi pilar bagi terwujudnya masa depan yang lebih baik

*b. Here for progress*

Hadir di sini untuk berkembang artinya Standard Chartered ingin mewujudkan kesinambungan antara tujuan perusahaan dan pelaksanaannya di lapangan.

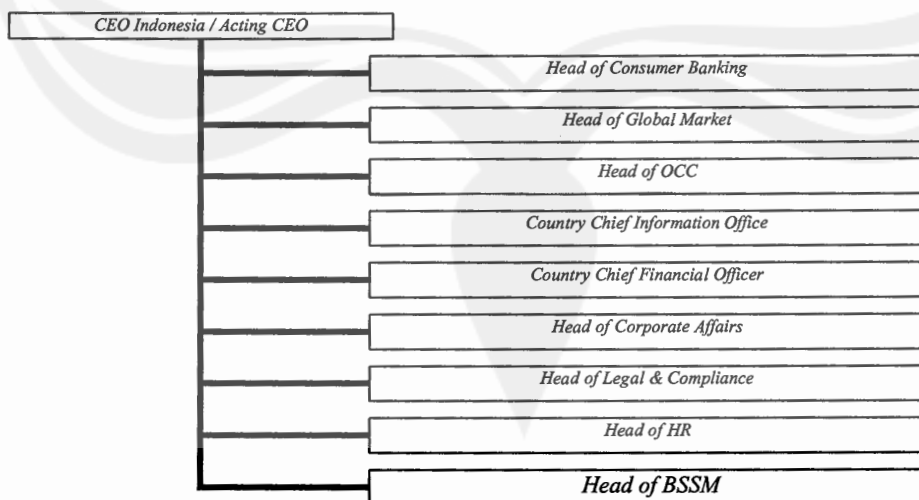
*c. Here for people*

Hadir di sini untuk masyarakat, artinya Standard Chartered menjalin hubungan jangka panjang dan fokus bagi kepentingan nasabah dan masyarakat.

6. Struktur Organisasi

Gambar 1.2

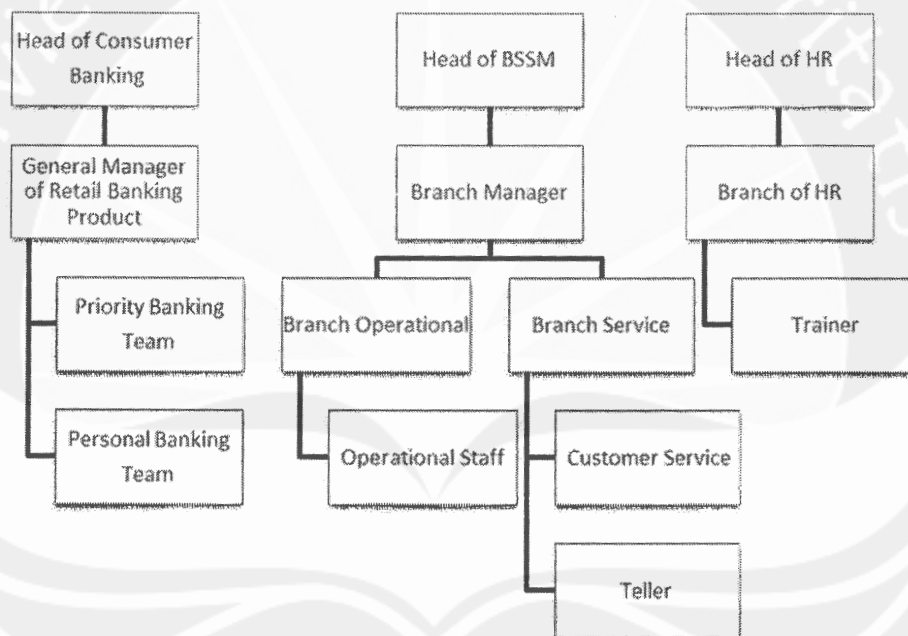
**Struktur Jajaran Direksi *Standard Chartered Bank Indonesia***



Sumber : Arsip Divisi *Human Resources Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*

Gambar 1.3

Struktur Organisasi *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*



sumber : Arsip Divisi *Human Resources Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*

Pada bulan Juli 2016 Tso Shee Koon selaku pemegang jabatan CEO

Standard Chartered Bank Indonesia telah mengundurkan diri, oleh karena



itu per tanggal 1 September 2016 posisi CEO untuk sementara diganti dengan nama *Acting CEO* yang saat ini dijabat oleh Lea Kusumawijaya

7. Fasilitas-Fasilitas bagi karyawan

Bank The Standard Chartered memiliki beberapa fasilitas bagi karyawannya. Menurut penjelasan divisi *Human Resources* karyawan Standard Chartered dapat memperoleh beberapa program dan kenyamanan yang diberikan terkait dengan kredit dan asuransi. Berikut adalah fasilitas bagi karyawan Standard Chartered Bank Cabang Surabaya.

a. Asuransi kesehatan Allianz

Biaya pengobatan bagi karyawan yang sakit ditanggung oleh perusahaan asuransi Allianz, Bank Standard Chartered menanggung biaya premi karyawan. Karyawan Standard Chartered Bank Cabang Surabaya dapat berobat gratis di Rumah Sakit Pusura Surabaya.

b. Biaya istri dan karyawan perempuan melahirkan dapat direimburse

Standard Chartered Bank memberikan fasilitas penggantian biaya melahirkan bagi karyawan perempuan yang sudah tetap serta bagi istri karyawan pria yang sudah tetap. Penggantian biaya diberikan satu bulan setelah penyerahan nota tagihan oleh karyawan terkait.

c. Pemberian kacamata baca/ kacamata hitam gratis

Standard Chartered Bank Indonesia memberikan fasilitas kepada karyawannya untuk membeli kacamata baca dan kacamata hitam (*Sunvisor*). Harga maksimal pembelian kacamata tersebut tergantung pada jabatan karyawan terkait.

d. Keanggotaan gratis di beberapa klub golf dan gym yang ada di Surabaya

Manajemen Standard Chartered Bank mendorong karyawannya untuk menjalani gaya hidup sehat. Oleh karena itu manajemen Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya memberikan tunjangan berupa keanggotaan gratis di beberapa klub golf dan gym yang ada di Surabaya.

e. Program Kepemilikan Mobil (*Car Ownership Program*)

Program kepemilikan mobil (*Car Ownership Program*) ini ditujukan bagi karyawan tetap yang sudah menjabat di level manajerial. Standard Chartered Bank akan memberikan fasilitas berupa bantuan kredit cicilan mobil bagi karyawan. Karyawan yang mengikuti program ini hanya berkewajiban membayar uang muka kredit cicilan mobil terkait.

f. Tunjangan Hari raya setiap bulan idul fitri

Tunjangan hari raya diberikan kepada seluruh karyawan Standard Chartered Bank sejumlah satu kali gaji yang diterima.

## **B. Deskripsi Umum Humas Standard Chartered Bank**

### **1. Deskripsi Umum Divisi Humas**

Divisi humas Standard Chartered Bank ada di dalam struktur Standard Chartered Bank *Head Office* (kantor pusat) akan tetapi tidak terdapat pada struktur organisasi Standard Chartered Bank Cabang Surabaya. Fungsi dan peran humas untuk hubungan karyawan dijalankan oleh divisi *Human Resources* di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya.

Berdasarkan keterangan dari Irwan Hernantyo selaku kepala *human resources* branch Surabaya tugas kehumasan untuk komunikasi internal di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya adalah mengelola segala bentuk informasi yang datang dari internal dan eksternal perusahaan. Akan tetapi untuk fungsi pengelolaan informasi internal yang terkait dengan hubungan karyawan di kerjakan oleh divisi *human resources* Standard Chartered Bank Cabang Surabaya. Pengelolaan informasi internal didistribusikan melalui berbagai media komunikasi internal yang sudah disediakan dan difasilitasi oleh Bank. Media komunikasi internal yang terdapat di dalam Standard Chartered Bank Cabang Surabaya adalah surat edaran, daftar surel internal (*mailing list*), dan papan pengumuman.

Kendala terkait tugas kehumasan yang muncul di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya adalah ketidakpastian informasi yang muncul. Ketidakpastian ini muncul karena apabila ada karyawan lain yang membutuhkan kejelasan informasi dan memberikan pertanyaan, bagian personalia dan sumber daya manusia tidak bisa langsung menjawab atau memberikan informasi terkait secara langsung. Bapak Irwan menyatakan bahwa struktur organisasi Standard Chartered Bank membuat divisi humas bersifat terpusat, dan apabila muncul pertanyaan mengenai informasi yang berasal dari divisi humas, maka divisi personalia dan SDM harus menanyakan dahulu hal tersebut ke divisi humas dan *general affair* di *Head Office* yang bertempat di Jakarta.

Informasi yang terkait dengan kehumasan misalnya saja adalah informasi kegiatan yang diadakan di *Head Office* namun tidak diadakan di *Branch Office Surabaya*. Divisi humas Standard Chartered Bank memiliki beberapa program internal yang diadakan secara berkala. Terkait dengan program CSR Standard Chartered Bank untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap penyakit katarak mata. Program CSR tersebut bertajuk '*Sport for Sight Program from Seeing is Believing*'. Program ini dilakukan di seluruh kantor cabang Standard Chartered yang ada di tiap kota di Indonesia.

Aktivitas terkait divisi humas adalah menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah dan masyarakat sekitar. Sebagai salah satu bank asing

terbesar di Indonesia, Standard Chartered Bank Indonesia berusaha untuk terus melakukan pembaharuan informasi terkait dengan peraturan perundangan perbankan dari Bank Indonesia, serta terus memberikan berita dan update terkait dengan kondisi ekonomi dan politik Indonesia. Oleh karena itu menurut Bapak Irwan, divisi humas & *general affair* Standard Chartered Bank selalu menjaga komunikasi yang baik dengan Bank Indonesia dan pemerintah.

## 2. Aktivitas Divisi Humas

Kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh divisi humas Standard Chartered Bank merupakan tugas bagian personalia dan sumber daya manusia namun divisi ini juga melakukan pekerjaan divisi humas seperti yang sudah diberitahukan oleh divisi humas dan general affair dari kantor pusat.

Pemaparan aktivitas sehari-hari divisi humas Standard Chartered Bank Surabaya adalah sebagai berikut:

### a. Presensi

Seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya wajib melakukan presensi setiap hari pada pukul 08.00 WIB.

Dispensasi untuk keterlambatan karyawan adalah 15 menit.

b. Berdoa Bersama

Seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya wajib untuk berkumpul bersama dan memulai kegiatan dengan berdoa bersama.

c. Koordinasi

Setelah kegiatan berdoa bersama selesai dilakukan maka karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya akan melakukan koordinasi sesuai dengan masing masing divisi bersama dengan manajer divisi terkait.

d. Mengelola pelatihan karyawan

Divisi humas memiliki program pelatihan karyawan yang selalu dilakukan secara berkala. Terdapat dua program pelatihan yang ada di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya. Yang pertama adalah program pelatihan karyawan diberikan kepada karyawan baru dan yang kedua adalah program pelatihan untuk karyawan tetap. Program pelatihan untuk karyawan tetap biasanya dilakukan apabila terjadi perubahan sistem atau muncul produk perbankan baru dimana produk dan sistem tersebut harus dipelajari oleh seluruh karyawan.

e. Mengelola event-event internal

Divisi humas bertugas untuk mengelola kegiatan kegiatan yang dicanangkan oleh divisi humas dan *general affair* di pusat untuk

diterapkan oleh seluruh karyawan internal. Kegiatan-kegiatan tersebut berupa kegiatan rekreasi yang dilakukan setiap 2 tahun sekali dan kegiatan *CSR*.

f. Melakukan *Conference Call*

Divisi humas melakukan *conference call* dengan manajemen *head office* Standard Chartered Bank Indonesia di Jakarta dan Hong Kong setiap dwimingguan. Kegiatan ini berfungsi untuk melakukan koordinasi dengan manajemen pusat.

g. Mengelola daftar presensi karyawan

Pengelolaan daftar presensi karyawan dilakukan setiap minggu ketiga atau keempat setiap bulannya. Divisi humas juga bertugas untuk menegur karyawan yang sudah terlambat lebih dari dua kali dalam sebulan atau melakukan alpa.

### BAB III

#### HASIL PELAKSANAAN KKL

##### A. Hasil Pelaksanaan KKL di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya

###### 1. Karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya

Standard Chartered Bank International memiliki karyawan sebanyak 84.000 orang dengan 135 kewarganegaraan yang berbeda yang tersebar di seluruh dunia. Khusus untuk jumlah karyawan di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya terdapat 45 orang karyawan. Jumlah karyawan terbanyak terdapat di divisi sales dimana jumlah anggotanya sebesar 30 orang. Definisi karyawan bagi Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya sumber daya manusia yang memiliki kewajiban terhadap perusahaan dan memiliki hak untuk menerima gaji atau upah. Karyawan di Standard Chartered Bank Cabang Surabaya dibagi ke dalam beberapa level. Secara umum terdapat tujuh level jalur karir yang dapat ditempuh oleh karyawan tetap di dalam Standard Chartered Bank Indonesia. Standard Chartered memproyeksikan nilai *International* dengan memberikan standarisasi yang tinggi terhadap peraturan karyawan. Karyawan Standard



Chartered Bank Indonesia diberi arahan mengenai etika bergaul, dari proses menyapa klien, hingga tekanan di dalam berjabat tangan. Permasalahan mengenai penampilan juga menjadi hal yang diutamakan di dalam Standard Chartered Bank Indonesia, karyawan diharuskan menggunakan pakaian bisnis yang rapi dan sesuai dengan standar organisasi.

## **2. *Employee Relations* Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya**

Kesuksesan jaringan perbankan yang dimiliki oleh Standard Chartered Bank bukan semata mata karena kebetulan, akan tetapi hal tersebut diraih berdasarkan kualitas manajemen komunikasi dan relasi karyawan yang baik. Standard Chartered Bank memiliki pandangan bahwa karyawan merupakan aset terpenting bagi organisasi. Oleh karena itu Standard Chartered Bank berusaha untuk memberikan berbagai fasilitas bagi kesejahteraan karyawannya. Selain itu Standard Chartered Bank juga memberikan berbagai bonus kepada karyawan yang berhasil mencapai target organisasi. Bonus yang didapat oleh karyawan berupa persenan dari total pencapaian target dan paket liburan perjalanan wisata internasional yang ditentukan oleh perusahaan. Konsep hubungan karyawan bagi isecara sederhana adalah memelihara relasi antara bank dan karyawan sehingga bersama

sama dapat memberikan kebaikan bagi nasabah. Standard Chartered Bank Indonesia menyiapkan berbagai program yang dapat meningkatkan hubungan antara bank dan karyawan. Program program yang disediakan secara internal adalah antara lain program *company visit* yang diadakan oleh jajaran manajemen di *head office*, program *employee gathering* yang diadakan dua kali setahun. Program *employee gathering* biasanya diadakan di objek objek wisata di luar kota, tujuan dari program ini untuk memberikan penyegaran bagi karyawan agar tidak penat bekerja. *Standard Chartered Bank* juga memiliki program pelatihan secara berkala hal ini bertujuan agar karyawan dapat dengan mudah mengikuti sistem di dalam organisasi dan terus mempertajam kemampuan karyawan.

### 3. Aktivitas Hubungan Karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya

#### a. Program Pendidikan & Pelatihan

Program pendidikan dan pelatihan bagi karyawan merupakan hal yang utama bagi Standard Chartered Bank Indonesia. Hal ini dikarenakan standar tinggi yang ditetapkan oleh bank. Ada dua jenis pelatihan di dalam Standard Chartered Bank Indonesia, yang pertama adalah pelatihan bagi karyawan baru dan yang kedua

adalah pelatihan bagi karyawan tetap . Berikut adalah penjelasan dari masing masing jenis pelatihan

1. Pelatihan *Readiness New Business*

Program pelatihan *Readiness* merupakan program pelatihan bagi karyawan baru. Karyawan baru mengikuti kelas yang sudah disiapkan oleh tim dari divisi sumber daya manusia serta mempelajari modul yang sudah disediakan. Jangka waktu pelatihan untuk karyawan baru adalah satu hingga tiga bulan, tergantung dari kesiapan peserta pelatihan untuk terjun ke lapangan. Konten utama di dalam program pelatihan ini adalah pengetahuan dasar mengenai industri perbankan di Indonesia, profil Standard Chartered Bank, nilai nilai yang dianut oleh organisasi, visi dan misi, serta etos kerja yang harus dibangun oleh karyawan baru agar bisa menyesuaikan diri dengan budaya organisasi. Selain itu di dalam program *readiness new business* karyawan baru diberikan berbagai ilmu mengenai penampilan dalam bekerja di industri perbankan, pelatihan sikap dan pelatihan tata krama dalam berbisnis.

Gambar 3.1

CONTOH MATERI TRAINING PROGRAM *READINESS*  
*NEW BUSINESS*

New Business – Job Description		Standard Chartered
GENERIC JOB ROLE		JOB TITLE (for Organisation Chart)
Officer/Executive/Specialist		Officer/Executive/Specialist
REPORTS TO (Primary)		REPORTS TO (Secondary)
Senior Officer/Executive or Manager		
DIRECT REPORTS		INDIRECT REPORTS
JOB PURPOSE		
The purpose of the role is to		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Meet the business objectives initiated by the respective country CB business</li> <li>Customer focus need-based selling</li> <li>Deepen customer relationship and maximize penetration</li> </ul>		
KEY RESPONSIBILITIES		
Business Drivers		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Achieve personal sales target</li> <li>Segment focus, customer focus needs-based selling</li> </ul>		
Customer Experience		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Operational quality - Errors free customer application &amp; documentation</li> <li>Responsive and responsible selling</li> <li>Practice appropriate sales and marketing skill</li> </ul>		
Risk Assurance		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduct CDD, MLP &amp; TCP diligently</li> <li>Zero tolerance – Fraud, Mis-selling</li> <li>Attend training, acquire knowledge and apply to job function</li> <li>Adhere to all policies, guidelines and procedures, comply with local regulatory requirements</li> <li>To comply with all applicable money laundering prevention procedures and, in particular, report any suspicious activity to the Unit Money Laundering Prevention Officer and the manager</li> </ul>		

Sumber: Arsip Divisi Sumber Daya Manusia Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya

Standard Chartered Bank Indonesia menekankan bahwa di dalam industry perbankan penampilan merupakan hal yang utama. Hal ini dikarenakan menurut Standard Chartered Bank Indonesia, penampilan merupakan salah satu kunci dalam memenangkan kepercayaan nasabah. Selain itu Standard Chartered memiliki keyakinan bahwa karyawan adalah cerminan citra Standard Chartered Bank sebagai

salah satu Bank yang menawarkan pelayanan premium. Sehingga agar karyawan sejalan dengan nilai yang dimiliki oleh perusahaan, maka karyawan Standard Chartered Bank Indonesia harus memiliki penampilan yang sesuai dengan standar industri perbankan.

Contoh materi yang disampaikan adalah sebagai berikut :

“Dalam komunikasi bisnis, impresi pertama yang diterima oleh nasabah terjadi pada detik sepuluh hingga tiga puluh detik pertama. Pada jangka waktu yang singkat tersebut nasabah akan menilai anda berdasarkan 55% penampilan anda, 38% cara berjalan anda dan 7% dengan cara anda berbicara. Bagi teman-teman perempuan, impresi profesionalisme yang baik adalah dengan tidak menggunakan makeup berlebih serta aksesoris yang terlalu banyak.”

Kegiatan di dalam program Readiness New Business meliputi persiapan ruang kelas, mempersiapkan perangkat training berupa, layar LCD, proyektor, modul training dan laptop, serta mempersiapkan konsumsi berupa makan siang

di jam makan siang dan makanan ringan di saat jam istirahat (*coffee break*).

## 2. Pelatihan *New Product Knowledge*

Pelatihan *new product knowledge* adalah pelatihan bagi karyawan tetap namun pelatihan ini diadakan apabila organisasi menciptakan produk perbankan yang baru atau sistem yang baru, sehingga seluruh karyawan harus mempelajari produk dan sistem tersebut.

## 3. Pelatihan *Law Enforcement*

Pelatihan *law enforcement* merupakan pelatihan bagi karyawan tetap apabila organisasi menetapkan peraturan baru berdasarkan himbuan dari Bank Indonesia sebagai Bank Sentral negara.

### b. Program *Employee Gathering*

Program *employee gathering* diadakan dua tahun sekali, ada dua jenis *employee gathering*. Jenis yang pertama adalah *company visit employee gathering* dimana jajaran manajemen atas berkunjung ke *branch* untuk menjalin komunikasi dengan seluruh karyawan di berbagai *branch* di kota besar Indonesia. Jenis yang kedua adalah

*employee gathering meeting & outbond* dimana di dalam program *employee gathering* ini karyawan melakukan perjalanan ke tempat wisata di luar dari kota tempat *branch* mereka berasal dan melakukan berbagai kegiatan wisata. Berikut adalah detail informasi dari dua program tersebut.

### *1. Employee Gathering*

Jajaran direksi yang berasal dari *Head Office* Standard Chartered Bank Indonesia melakukan kunjungan ke setiap *branch* yang ada di 6 kota Indonesia. Kunjungan ini dilakukan sekali dalam satu tahun. *Employee Gathering* di setiap kota akan dikelola oleh divisi sumber daya manusia dengan koordinasi dari divisi *general affair*. Biasanya divisi sumber daya manusia akan menggunakan jasa *event organizer* untuk membantu pengelolaan program *employee gathering* ini. Tujuan dari kegiatan ini adalah menciptakan kedekatan dan menjalin komunikasi antara jajaran direksi dengan karyawan dari berbagai divisi dan level. Selain itu harapan dari terbentuknya program ini adalah karyawan di berbagai level dapat memberikan aspirasi dan respon kepada jajaran direksi sehingga *Standard Chartered Bank* dapat berkembang ke arah yang lebih baik lagi. Kegiatan di dalam program ini adalah

makan malam bersama dengan jajaran direksi, sesi tanya jawab, pembagian souvenir dan pemberian penghargaan bagi karyawan berprestasi.

## *2. Employee Meeting & Outbond*

Standard Chartered Bank memiliki pandangan bahwa kesehatan karyawan merupakan hal yang utama, oleh karena itu program *employee meeting & outbond* dirancang untuk menjaga kondisi psikologis karyawan dengan memberikan perjalanan wisata di dalam negeri. Kegiatan di dalam program ini meliputi aktivitas outbond, mengunjungi objek wisata, dan aktivitas meeting bersama. Pengelolaan program ini dilakukan oleh seluruh karyawan di dalam satu branch dan dikoordinasi oleh divisi sumber daya manusia. Biasanya divisi sumber daya manusia akan menggunakan biro jasa tur dan travel. Keseluruhan biaya yang diajukan oleh branch untuk kelangsungan program ini akan ditanggung oleh perusahaan. Untuk tahun 2016, Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya memutuskan untuk menjalankan program ini di kota Malang. Kegiatan di dalam program ini adalah menginap selama 3 hari dua malam di hotel yang berlokasi di kota Batu, Malang Jawa Timur. Satu bulan sebelum tanggal 25-28



September 2016, seluruh peserta dari program *employee gathering & outbond* diberitahu oleh tim divisi sumber daya manusia mengenai jadwal keberangkatan kereta api dari Surabaya menuju kota Malang serta pemberian kode tiket kereta api melalui jaringan email korporat. Kemudian pada tanggal 24 September 2016 pada pukul delapan pagi, tim divisi sumber daya manusia beserta para peserta program *employee gathering & outbond* berkumpul di stasiun untuk bersama-sama berangkat ke kota Malang. Setibanya di kota Malang, peserta dan tim divisi SDM dijemput oleh agen travel dan pemandu acara menggunakan bis. Pada hari pertama, para peserta diajak mengunjungi tugu malang, dan alun-alun kota malang, setelah itu peserta berangkat ke kota batu menggunakan bis dan melakukan *check in* di hotel. Malam harinya, peserta melakukan acara keakraban berupa bernyanyi bersama dan melakukan kuis *doorprize* di ruang *meeting* hotel. Selanjutnya di hari kedua, peserta *employee gathering* pergi berkunjung ke situs wisata Gunung Bromo menggunakan bis dari kota Batu. Perjalanan Batu-Bromo menempuh waktu kurang lebih 3 jam perjalanan. Sepulangnya dari Gunung Bromo, peserta *employee gathering & outbond* mengunjungi

museum angkut yang ada di kota Batu, peserta kemudian melakukan kegiatan makan malam bersama. Keesokan harinya seluruh peserta dan tim divisi SDM kembali ke stasiun kota Malang untuk melakukan perjalanan pulang ke Surabaya.

### 3. Program *Employee Volunteering*

Secara umum Standard Chartered Bank International menetapkan bahwa karyawan dari Standard Chartered Bank adalah karyawan yang dapat memberikan dampak positif bagi nasabah dan masyarakat sekitarnya. Oleh sebab itu Standard Chartered Bank Indonesia mewajibkan karyawannya untuk turut serta di dalam program program CSR yang sudah dirancang sebelumnya. Hingga tahun 2013 Standard Chartered Bank International telah menyumbangkan 49.050 hari kerja mereka untuk mengikuti program program tanggung jawab sosial.

Standard Chartered Bank International memiliki tiga program tanggung jawab sosial, yang pertama adalah *Living with HIV* dimana perusahaan memberikan penyuluhan mengenai pencegahan HIV & AIDS untuk memperbaiki persepsi mengenai para penderita virus HIV. Program tanggung jawab sosial Standard Chartered yang kedua adalah *Seeing is Believing* dimana Standard

Chartered Bank International bekerja sama dengan organisasi mata dunia untuk membantu komunitas yang membutuhkan akses perawatan kesehatan mata dengan harapan suatu hari nanti dapat mengeliminasi angka kebutaan akibat penyakit. Standard Chartered Bank International juga memiliki program GOAL dimana perusahaan memberdayakan remaja putri yang terpinggirkan melalui kegiatan olahraga, pendidikan finansial, dan keterampilan untuk meningkatkan taraf hidup mereka, program GOAL diaplikasikan di *Standard Chartered Bank* yang berlokasi di India, Nigeria, Yordania dan Cina.

Sedangkan untuk Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya, program CSR yang diaplikasikan adalah program CSR *Sport for Sight Seeing is Believing*. Kegiatan yang melibatkan karyawan di dalam program ini adalah kegiatan jalan sehat yang diadakan di Car Free Day Surabaya pada akhir pekan.

Program CSR ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran bagi masyarakat mengenai bahaya penyakit katarak mata. Peningkatan kesadaran tersebut dilakukan dengan menyebarkan pamflet yang berisi informasi mengenai penyakit katarak, dan membagikan balon dengan slogan '*Seeing is Believing*'. Kegiatan yang dilakukan oleh tim divisi sumber daya manusia di dalam program

ini adalah pengelolaan dan koordinasi seluruh peserta. Koordinasi pemesanan tempat dan acara pada pengelola Taman Bungkul Surabaya, serta pengawasan keamanan di saat acara berlangsung. Tim divisi sumber daya manusia awalnya melakukan pemberitahuan kepada peserta *employee volunteering* melalui papan pengumuman dan email korporat sebulan sebelum hari H. Isi pemberitahuan tersebut adalah tanggal dan lokasi yang sudah ditentukan bersama melalui *meeting* tim divisi sumber daya manusia. Pada saat dua minggu sebelum acara, tim divisi sumber daya manusia memberikan jadwal kegiatan acara kepada peserta *employee volunteering* serta mengkoordinasikan titik berkumpul kepada peserta. Pada saat hari minggu, peserta diwajibkan datang pada titik berkumpul, peserta juga diwajibkan datang pada pukul 06.30 WIB dan melaksanakan koordinasi bersama sebelum turun ke acara *Car Free Day* di Taman Bungkul. Tahap selanjutnya tim divisi sumber daya manusia membagikan balon dan selebaran mengenai program '*Seeing is Believing*' kepada peserta. Balon dan selebaran tersebut yang sudah dipegang oleh peserta kemudian dibagikan kepada masyarakat umum yang sedang berada di acara *car free day* di Taman Bungkul Surabaya.

#### 4. Sistem komunikasi internal

Media komunikasi merupakan hal yang krusial bagi Standard Chartered Bank Indonesia, oleh karena itu perusahaan menciptakan sistem komunikasi yang rapi dan terpadu. Media komunikasi internal menurut pandangan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya adalah sarana pengiriman informasi penting kepada seluruh anggota organisasi demi keberlangsungan kegiatan organisasi. Standard Chartered Bank sudah membangun sistem media komunikasi sendiri hal ini karena organisasi ingin menghindari kebocoran informasi. Data data di dalam industri perbankan merupakan data data yang sensitif dan rentan untuk dicuri oleh pelaku kriminal perdata, oleh karena itu keamanan mengenai media komunikasi merupakan hal yang utama demi kepentingan keamanan dan membangun kepercayaan nasabah dari Standard Chartered Bank. Berikut adalah penjelasan dari masing masing media internal yang digunakan di dalam organisasi Standard Chartered Bank

##### a. Jaringan *email* korporat

Jaringan *email* korporat adalah sistem *email* yang bersifat intranet dan hanya bisa diakses melalui jaringan internet

internal. Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya tidak menyediakan fasilitas wifi bagi karyawannya. Namun perusahaan menyediakan akses internet berupa jaringan intranet melalui kabel serat optik (*fiber optic*) yang disediakan di setiap ruangan. Setiap karyawan di level *officer* Standard Chartered Bank Indonesia dibekali satu buah laptop kantor untuk keperluan operasional perusahaan. Laptop tersebut sudah dirancang khusus oleh divisi IT agar hanya bisa diakses apabila tersambung oleh kabel intranet saja. Jaringan email korporat digunakan untuk menggantikan fungsi memo dan surat menyurat. Penggunaan *email* korporat mempersingkat waktu penyampaian informasi dan memudahkan karyawan dalam berkoordinasi antara satu dengan yang lain.

b. Website internal

Standard Chartered Bank memiliki website internal yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan berita mengenai kondisi organisasi secara internasional dan nasional. Selain itu website internal juga berisikan berbagai artikel mengenai motivasi dan kiat bisnis dari jajaran direksi. Sama halnya dengan jaringan email korporat, website internal juga

hanya dapat diakses melalui jaringan intranet. Divisi humas yang terletak di *Head Office* Standard Chartered Bank Indonesia di Jakarta berperan penting dalam pengelolaan website internal ini. Divisi humas juga berkewajiban untuk mengupdate berita mengenai kondisi politik dan ekonomi yang berpengaruh terhadap organisasi.

c. Modul program pelatihan

Modul program pelatihan wajib dibawa oleh peserta pada saat berjalannya program pelatihan dan pendidikan. Pada saat hari pertama menjalani program pelatihan dan pendidikan, *trainer* memberikan modul program pelatihan sesuai dengan program yang diambil oleh peserta. Modul menjadi media cetak yang berisikan informasi, materi dan hal hal yang harus dipelajari oleh peserta.

d. Media telepon dan chat

Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya memiliki saluran telepon paralel yang tersambung ke setiap ruangan. Penyampaian informasi yang tercepat biasanya disampaikan melalui telepon. Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya sudah menyediakan daftar nomor telepon dan

sambungan dan menempel daftar tersebut di samping telepon.

Hal ini bertujuan untuk memudahkan karyawan menemukan daftar telepon karyawan lain di berbagai divisi.

Karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya sudah memiliki ponsel pintar (*smartphone*) sehingga setiap orang sudah memiliki aplikasi chat di dalam telepon genggam mereka. Aplikasi *chat* yang biasa digunakan oleh karyawan di dalam perusahaan ini adalah BBM, Whatsapp, dan Line. Aplikasi tersebut memungkinkan karyawan untuk membentuk grup percakapan, sehingga penyampaian informasi dapat tersampaikan ke banyak orang sekaligus. Proses penyampaian pesan melalui grup percakapan ini merupakan alat komunikasi yang paling efektif untuk berkoordinasi dengan rekan satu divisi atau berbeda divisi.

*e. Conference Call*

Jaringan Standard Chartered Bank International percaya bahwa kemajuan teknologi menjadi kunci bagi kemajuan komunikasi di dalam organisasi. Oleh karena itu Standard Chartered Bank memanfaatkan fungsi aplikasi Skype untuk berkomunikasi tatap muka secara virtual dengan seluruh anggota organisasi di



berbagai negara. Setiap laptop yang ada di dalam perusahaan sudah memiliki aplikasi Skype, dan di dalamnya sudah terdaftar kontak kontak dari jajaran manajerial dari berbagai branch di seluruh dunia. Kegiatan meeting virtual menggunakan aplikasi skype di dalam organisasi disebut dengan istilah *conference call*. Kegiatan ini dilakukan dengan melakukan koordinasi terlebih dahulu melalui email korporat. Koordinasi yang dilakukan melalui email tersebut bertujuan untuk melakukan perjanjian jadwal meeting dan memastikan semua peserta *conference call* tersebut dapat mengikuti *conference call* tepat waktu.

f. Papan pengumuman

Papan pengumuman diletakkan di setiap ruangan per divisi. Papan pengumuman bertujuan untuk mengingatkan kembali informasi yang harus diterima oleh karyawan anggota tim per divisi. Kepala divisi akan menulis papan pengumuman tersebut untuk mengingatkan anggota timnya, atau kepala divisi akan mencetak email korporat yang sudah dikirimkan secara online. Sehingga tidak ada alasan bagi anggota tim untuk tidak menerima informasi yang dikirimkan ke email.

## **B. Deskripsi Keterlibatan Mahasiswa**

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya selama 22 hari, yakni pada tanggal 19 September 2016 hingga 24 Oktober 2016. Penulis berada pada divisi sumber daya manusia yang sekaligus melaksanakan fungsi Kehumasan. Pada kegiatan kuliah kerja lapangan ini, penulis dibimbing oleh Fajri Armansyah selaku *supervisor trainer* divisi sumber daya manusia Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya. Perusahaan ini memberlakukan jam kerja pada hari senin hingga jumat. Waktu jam kerja dimulai pada pukul 08.00 WIB hingga 17.00 WIB dengan waktu istirahat 12.00 WIB hingga 13.00 WIB. Kegiatan perkantoran libur sesuai dengan jadwal libur yang ditetapkan oleh Bank Indonesia yaitu pada hari minggu dan hari libur nasional. Sebelum kegiatan perkantoran dimulai, setiap pagi pada pukul 08.15 WIB karyawan wajib melakukan doa bersama dan koordinasi. Kegiatan doa bersama dan koordinasi diikuti oleh seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya termasuk penulis. Pada kegiatan ini, para manajer memberikan informasi dan motivasi bagi anggota tim nya sesuai dengan divisinya. Penulis pertama kali masuk pada hari Senin tanggal 18 September 2016 pada pukul 07.45 WIB. Penulis melakukan perkenalan kepada seluruh karyawan di kantor Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya

Proses pertama pengenalan penulis didampingi oleh Fajri Armansya selaku *supervisor trainer* divisi sumber daya manusia. Kemudian Irwan Hernantyo didampingi dengan Bapak Fajri Armansya melakukan pengarahan kepada penulis berkaitan dengan kegiatan KKL yang akan dilakukan di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya selama 1 bulan. Berikut adalah pengarahan yang diterima oleh penulis:

1. Mahasiswa KKL diposisikan di divisi sumber daya manusia
2. Mahasiswa KKL wajib mematuhi seluruh peraturan di Standard Chartered Bank Indonesia
3. Mahasiswa wajib datang tepat waktu, dianjurkan 15 menit sebelum pukul 08.00 WIB dan pulang pada pukul 17.00 WIB. Toleransi keterlambatan bagi mahasiswa adalah 15 menit.
4. Mahasiswa wajib mengikuti doa bersama dan koordinasi pagi
5. Mahasiswa wajib berpakaian rapi dan sopan, yakni celana panjang hitam dan menggunakan blazer hitam. Pada acara tertentu mahasiswa diwajibkan menggunakan jaket almamater.
6. Mahasiswa wajib bersikap ramah dan sopan pada seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya

Pada hari pertama masuk kerja, penulis sudah membantu divisi sumber daya manusia untuk mempersiapkan souvenir dan kaos yang akan digunakan untuk program *employee meeting & outbond* yang berlokasi di Malang yang diadakan pada tanggal 23 September 2016 hingga 25 September 2016. Souvenir dan kaos tersebut akan dibagikan kepada seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya. Oleh karena itu penulis membantu pihak divisi sumber daya manusia untuk membagi souvenir dan kaos berdasarkan divisi divisi yang ada di kantor. Penulis juga membantu divisi sumber daya manusia untuk menghubungi agen travel dan tour untuk memastikan persiapan kegiatan *employee meeting & outbond*. Kegiatan yang penulis lakukan selama KKL di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya adalah:

1. Mengisi buku tamu

Setiap pengunjung yang datang ke kantor Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya selain nasabah dan karyawan tetap wajib untuk mengisi buku tamu yang sudah disediakan di meja sekuriti. Penulis mengisi buku tamu setiap hari pada pukul 08.00 WIB dan menggunakan kartu ID yang wajib digunakan pada saat melakukan kegiatan KKL di Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya.

## 2. Mengikuti doa bersama dan koordinasi pagi

Setiap karyawan yang ada di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya wajib untuk mengikuti doa bersama dan koordinasi pagi tidak terkecuali penulis selaku pihak yang mengikuti program KKL. Penulis turut serta mengikuti kegiatan doa bersama serta ikut dalam kegiatan koordinasi pagi di divisi sumber daya manusia.

## 3. Presensi

Penulis wajib untuk presensi setiap harinya. Presensi dilakukan secara manual. Lembar presensi yang digunakan untuk mendata presensi memuat data tanggal, tanda tangan penulis, deskripsi kegiatan serta tanda tangan pembimbing KKL.

## 4. Melakukan wawancara

Penulis melakukan wawancara terhadap pihak staff divisi sumber daya manusia, kepala divisi sumber daya manusia, staff teller, staff security, dan staff divisi sales serta beberapa karyawan lain yang penulis temui di saat melakukan kegiatan KKL. Penulis melakukan wawancara kepada divisi sumber daya manusia untuk mengetahui informasi mengenai sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta seluruh program dan kegiatan yang berkaitan dengan karyawan. Penulis melakukan wawancara dengan *staff teller*, *customer service*, *sales* dan *staff security* untuk

mengetahui sistem komunikasi antar divisi dan antar karyawan. Selain itu penulis mengamati media apa saja yang digunakan oleh *staff customer service, staff teller, sales* dan *staff security* untuk bertukar informasi. Penulis mewawancarai Bapak Eri Rukmana selaku kepala divisi operasional untuk mengetahui aktivitas perbankan sehari-hari. Selama kegiatan KKL penulis berusaha membangun hubungan baik dengan seluruh karyawan Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya.

5. Persiapan & pembagian souvenir dan kaos employee meeting & Outbond

Penulis memulai kegiatan KKL pada tanggal 19 September 2016 dimana divisi sumber daya manusia sedang sibuk mempersiapkan *employee meeting & outbond* pada tanggal 24-25 September 2016 yang sudah dipersiapkan satu bulan sebelumnya. Lokasi dari program *employee meeting & outbond* untuk tanggal 24-25 September 2016 adalah kota Malang dan Gunung Bromo. Pada tahap awal, penulis diminta untuk membantu menyiapkan paket bingkisan souvenir dan kaos. Penulis memasukkan souvenir dan kaos ke dalam tas kantong kertas. Kemudian penulis mengelompokkan bingkisan bingkisan tersebut sesuai dengan jumlah staff yang ada di setiap divisi. Souvenir dan kaos akan dibagikan kepada seluruh karyawan yang ikut sebagai peserta program *employee meeting & outbond*. Kaos yang sudah diberi wajib digunakan pada saat program kegiatan berlangsung. Selain itu penulis juga membantu divisi

sumber daya manusia untuk menghubungi pihak agen travel dan tour. Penulis diberi tugas untuk melakukan tagihan invoice kepada pihak travel dan tour agar invoice tersebut dapat dibuat menjadi laporan kepada divisi akunting. Penulis berulang kali menelepon pihak tour dan travel akan tetapi pada akhirnya pihak tour dan travel memberi invoice tiga hari sebelum acara berlangsung. Penulis juga diberi tugas untuk mencetak jadwal acara pada program employee meeting & outbond. Kemudian jadwal acara tersebut dibagikan kepada setiap kepala divisi.

6. Membantu divisi sumber daya manusia

Divisi sumber daya manusia memiliki beberapa pekerjaan rutin yang harus dilaksanakan setiap harinya. Pekerjaan rutin tersebut adalah program pelatihan dan pendidikan yang sudah terjadwal. Setiap hari divisi sumber daya manusia melakukan training dengan peserta yang sudah ditentukan sebulan sebelumnya. Peserta program pelatihan adalah karyawan baru dan *staff sales*. Penulis ditugaskan untuk menginformasikan kepada calon peserta program pelatihan dan pendidikan mengenai jadwal pelatihan. Penulis juga ditugaskan untuk mengingatkan kembali dan memastikan peserta untuk datang tepat waktu. Penyampaian informasi mengenai jadwal pelatihan tersebut dilakukan melalui media telepon paralel dan aplikasi *BBM*.

7. Membantu mempersiapkan *conference call*

Divisi sumber daya manusia secara rutin melakukan *meeting* virtual pada hari jumat setiap minggunya. *Meeting* virtual dilakukan di ruang meeting menggunakan layar LCD dan aplikasi skype. Penulis bertugas untuk menyiapkan laptop kantor serta mengatur tata letak kursi dan menyiapkan layar LCD. Penulis juga bertugas untuk memastikan aplikasi skype siap untuk digunakan dan mempersiapkan koneksi internet melalui pemasangan kabel optik internal. Penulis ditugaskan oleh divisi sumber daya manusia untuk berkoordinasi dengan bagian OB untuk mempersiapkan teh, kopi, dan snack untuk konsumsi peserta meeting virtual. Bahasa yang digunakan di dalam meeting virtual adalah bahasa inggris, hal dikarenakan peserta *meeting* berasal dari mancanegara. Kemudian pada saat *conference call*, divisi sumber daya manusia akan mendapatkan penugasan untuk membagikan materi training terhadap produk perbankan yang baru diluncurkan oleh *Head Office*

8. Membantu mempersiapkan materi pelatihan dan pendidikan

Kegiatan di dalam program pelatihan dan pendidikan membutuhkan modul sebagai media yang berisikan materi dan panduan bagi peserta program. Penulis bertugas untuk membantu staff divisi sumber daya manusia untuk mencetak modul sejumlah dengan peserta program



pendidikan dan pelatihan yang ada pada hari itu. Penulis juga mempersiapkan modul sesuai dengan program pelatihan yang akan diadakan keesokan harinya. Kemudian modul yang sudah dicetak penulis bagikan kepada peserta pelatihan dan pendidikan.

9. Membantu mempersiapkan kelas ujian bagi peserta pelatihan

Kelas ujian diadakan pada saat akhir program pelatihan dan pendidikan. Peserta akan dinyatakan selesai untuk mengikuti program pelatihan dan pendidikan apabila berhasil menempuh ujian tersebut. Divisi sumber daya manusia menugaskan penulis untuk mencetak lembar soal sesuai dengan jumlah peserta ujian program pelatihan dan pendidikan. Pada saat jadwal ujian, penulis bertugas untuk mempersiapkan ruang ujian yang dilaksanakan di ruang meeting, setelah itu penulis bertugas untuk menyiapkan laptop kantor, menyiapkan lembar soal ujian, mengatur tata letak kursi serta menyiapkan air minum bagi peserta.

10. Melakukan observasi terhadap kegiatan karyawan *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*

*Standard Chartered Bank Indonesia* merupakan jaringan bank internasional dan memiliki banyak cabang. Oleh karena itu sebagai salah satu cabang *Standard Chartered Bank Indonesia* yang berlokasi di Surabaya, diperlukan sistem komunikasi yang tepat antar karyawan dari

berbagai divisi dan kantor cabang lainnya. Penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati koordinasi penyampaian informasi secara internal dan eksternal di dalam kantor *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*. Penulis mengamati kegiatan operasional yang dilakukan secara internal, kegiatan operasional dilakukan oleh staff di divisi operasional. Kegiatan divisi operasional adalah memastikan keamanan di dalam gedung kantor *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*, dan memastikan terjaganya kebersihan di dalam gedung kantor. Selain itu staff operasional mendata semua peralatan dan inventaris kantor. Setelah itu penulis melakukan observasi terhadap kegiatan staff bagian consumer banking atau sales. Staff sales setiap harinya melakukan kegiatan *sales call*. Kegiatan *sales call* adalah kegiatan dimana staff sales melakukan perjalanan keluar kantor untuk melaksanakan penjualan produk perbankan. *Sales Call* dilakukan secara tersistematis, dimana staff sales harus sudah mempersiapkan jadwal dan destinasi tempat penjualan produk sehari sebelumnya dan disampaikan kepaanggota tim lainnya pada saat koordinasi pagi. Observasi berikutnya penulis lakukan pada divisi sumber daya manusia. Setiap harinya divisi sumber daya manusia melakukan program pelatihan dan pendidikan. Program tersebut sudah terjadwal sebulan sebelumnya. Peserta yang terpilih untuk ikut dalam juga ditentukan sebulan sebelumnya. Karyawan

tetap yang ikut ke dalam program pelatihan dan pendidikan apabila karyawan tersebut belum bisa mencapai target. Ataupun karyawan baru yang dimana wajib mengikuti program pelatihan dan pendidikan selama 3 bulan.

#### 11. Melakukan observasi terhadap media internal karyawan

Selama proses observasi mengenai kegiatan rutin perbankan yang dilakukan oleh karyawan *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya*, penulis mendapat kesempatan untuk melakukan observasi terhadap media apa saja yang digunakan oleh karyawan untuk berkomunikasi. Sebagian besar komunikasi di dalam satu tim divisi, menggunakan email korporat. Istilah yang digunakan dalam penyebaran informasi melalui korporat adalah *email blasting*. Konsep *email blasting* merujuk pada kegiatan mengirimkan email secara serentak kepada beberapa penerima dalam waktu yang bersamaan. Setelah itu untuk memastikan bahwa setiap anggota tim memperoleh informasi yang sama, kepala divisi mencetak email yang sudah dibagikan kepada anggota tim dan menempelkan cetakan email tersebut ke papan pengumuman. Kemudian media komunikasi yang sering digunakan untuk berkomunikasi adalah grup percakapan menggunakan aplikasi di dalam telepon genggam. Lalu setiap karyawan yang ingin berkomunikasi dengan karyawan lainnya menggunakan media telepon untuk berkomunikasi. Misalnya saja staff

teller yang membutuhkan tambahan karet gelang untuk bendel uang kertas akan menghubungi pihak operasional yang bertugas mengatur inventaris kantor menggunakan telepon paralel.

#### 12. Melakukan observasi terhadap kegiatan di dalam program pelatihan

Penulis berkesempatan untuk mengamati proses kegiatan di dalam program pelatihan dan pendidikan yang biasa dilakukan oleh divisi sumber daya manusia. Staff dari divisi sumber daya manusia menjadi pengajar yang membimbing dan melatih peserta untuk memahami konten konten yang harus dipelajari. Sehingga melalui pembelajaran tersebut peserta dapat memperoleh kompetensi sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan.

#### C. Analisis Hasil KKL

Memelihara hubungan internal antara organisasi dengan karyawannya merupakan faktor penting untuk menciptakan kemajuan bagi organisasi. *Standard Chartered Bank Indonesia* mengutamakan kesejahteraan dan kesehatan mental karyawannya. Selain itu *Standard Chartered Bank Indonesia* juga mengutamakan perkembangan kemampuan karyawan. Bapak Irwan Hernantyo selaku kepala divisi sumber daya manusia menambahkan bahwa karyawan merupakan aset utama perusahaan, sehingga kemajuan dari kemampuan karyawan merupakan kemajuan pula bagi perkembangan

perusahaan. Bentuk dari terpeliharanya hubungan baik dengan karyawan menurut *Standard Chartered Bank Indonesia* adalah dengan menjaga komunikasi secara horizontal dan vertikal. Komunikasi vertikal dibangun dengan kemudahan karyawan untuk berkomunikasi dengan jajaran manajemen atas yang berada di kantor pusat. Kemudahan ini didukung dengan saluran komunikasi yang terkondisi melalui kemajuan teknologi. Sesi meeting virtual melalui *conference call* merupakan program yang baik dalam membangun komunikasi vertikal. Karyawan dapat menyampaikan pendapatnya dengan mudah, ketidakjelasan mengenai suatu permasalahan ataupun keputusan perusahaan, dapat langsung ditanyakan kepada jajaran tinggi manajemen melalui kegiatan meeting virtual tersebut. Selain melalui meeting virtual, karyawan juga dapat menanyakan suatu permasalahan ataupun pertanyaan melalui email korporat.

Saluran komunikasi melalui kemajuan teknologi komunikasi adalah hal yang memudahkan terciptanya hubungan baik antara pihak manajemen dan karyawan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Lattimore (2006:204) dimana organisasi yang berdedikasi untuk menciptakan komunikasi yang efektif di antara karyawannya maka organisasi akan mendapatkan berbagai manfaat yang dapat menguntungkan organisasi. Karyawan yang mendapatkan informasi yang cukup adalah karyawan yang puas terhadap organisasi tempat dia bekerja. Karyawan yang merasa puas terhadap tempat dia bekerja nantinya

akan menjadi karyawan yang loyal bagi organisasi. Selain itu karyawan yang merasa puas adalah karyawan yang paling produktif.

Sebagai salah satu Bank internasional yang beroperasi di Indonesia, Standard Chartered Bank Indonesia ingin menampilkan kualitas produk dan pelayanan yang premium. Sejalan dengan produk perbankan yang ditawarkan, maka Standard Chartered Bank Indonesia juga menciptakan citra premium melalui penampilan dan sikap karyawannya. Oleh karena itu Standard Chartered memiliki program pelatihan mengenai sikap dan penampilan serta memberikan fasilitas pembelian kacamata baca dan kacamata hitam bagi karyawannya. Tujuan Standard Chartered Bank Indonesia dalam pemberian aksesoris tersebut merupakan suatu bentuk pembentukan citra perusahaan melalui penampilan karyawan. Bapak Irwan Hernantyo menyatakan bahwa melalui karyawan yang bersikap elegan dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka nasabah dapat mempercayakan keuangannya kepada Standard Chartered Bank Indonesia. Program pemberian fasilitas kacamata serta program pendidikan dan pelatihan sikap dan penampilan merupakan hal yang sejalan dengan pernyataan dari Lattimore (2006:204) dimana karyawan adalah juru bicara organisasi. Sehingga karyawan yang berpenampilan baik dan memberikan pelayanan yang baik dapat mewakili citra premium dari *Standard Chartered Bank Indonesia* dan memberikan impresi organisasi kepada nasabah.

Berikut adalah analisa penulis atas aktivitas hubungan karyawan yang dilakukan oleh Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya.

a. Program Pelatihan dan Pendidikan

Program pelatihan dan pendidikan menjadi program rutin yang didesain oleh perusahaan untuk terus meningkatkan kemampuan (skill) dan wawasan sehingga karyawan dapat memberikan kinerja dan pelayanan yang baik bagi nasabah. Pemberian materi pelatihan dan pendidikan secara berkala ini beriringan dengan pernyataan Cutlip, Center, & Broom (2006:271) dimana pemberian materi pelatihan penting terutama bagi karyawan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan karyawan untuk terus beradaptasi terhadap kultur organisasi. Pada konteks di organisasi Standard Chartered Bank Indonesia, pemberian materi training secara terus menerus bertujuan untuk mempertajam kemampuan karyawan untuk terus beradaptasi dengan perkembangan industri perbankan. Penulis menilai bahwa program pelatihan dan pendidikan yang ada di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya sudah sesuai dengan teori dari Cutlip Center & Broom. Namun di dalam prakteknya, karyawan perbankan tidak hanya bisa menyesuaikan diri dengan kultur organisasi namun juga harus bisa menyesuaikan diri dan mempertajam wawasan agar bisa menyesuaikan diri dengan kondisi ekonomi dan politik yang terus berubah.

## b. Sistem Media Komunikasi Internal

Media komunikasi internal yang dipaparkan oleh Lattimore (2010:244) adalah media berkala dan khusus, leaflet, sisipan dan lampiran, buklet dan manual, tampilan pesan, serta papan pengumuman. Sedangkan media komunikasi internal yang terdapat di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya adalah media telepon dan aplikasi percakapan, e-mail korporat, papan pengumuman, website internal, dan *conference call*. Penulis menilai bahwa sistem media komunikasi yang ada di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya memang tidak sesuai dengan teori yang dicetuskan oleh Lattimore, akan tetapi fungsi dari media berkala dan khusus, leaflet, sisipan dan lampiran, sudah mencakup di dalam konten website internal. Penyampaian visi dan misi perusahaan, pesan pesan dari jajaran manajemen atas, tidak perlu di lagi dicetak ke dalam buklet dan *leaflet*, akan tetapi cukup diunggah ke website internal. Humas selaku pengelola media internal di Standard Chartered Bank Indonesia, berkewajiban untuk memperbaharui konten di dalam website internal secara rutin, sehingga karyawan tidak bosan membaca website internal. Selain itu kemajuan teknologi juga sangat membantu organisasi Standard Chartered Bank Indonesia melalui teknologi aplikasi *Skype* dimana organisasi tidak perlu lagi mengeluarkan biaya perjalanan untuk



melakukan koordinasi dengan karyawan dari berbagai kantor cabang dan negara.

c. Program *Employee Gathering*

Sebagai Bank internasional yang memiliki banyak cabang di 6 kota besar Indonesia, kunjungan dari pihak manajemen pusat merupakan hal yang krusial. Program *employee gathering* ini terbagi ke dua kegiatan yaitu program *employee gathering* dan program yang kedua adalah program *meeting & outbond*. Program pertama yaitu program , yang berupa kunjungan dari jajaran manajemen atas. Kunjungan dan meeting yang dilakukan secara rutin, dapat mempererat hubungan antara jajaran manajemen atas dengan seluruh karyawan yang tersebar di berbagai kota. Kegiatan *employee gathering* ini dapat menghapus kesenjangan antara karyawan dan organisasi serta meminimalisir kesalahpahaman antara karyawan dan organisasi. Penulis melihat bahwa kegiatan *employee gathering* ini membuat proses komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan menjadi lebih mudah. Kegiatan makan malam bersama dan kegiatan kunjungan membuat suasana menjadi lebih santai dan tidak kaku. Pemberian penghargaan kepada karyawan yang berprestasi juga dimasukkan ke dalam kegiatan makan malam bersama jajaran manajemen atas. Sesuai dengan pendapat Cutlip Center & Broom (2006:271) bahwa pemberian penghargaan kepada karyawan berprestasi penting untuk

mendorong kerjasama internal yang tercipta antara karyawan dan organisasi.

Program yang kedua adalah program employee meeting dan outbond. Kegiatan di dalam program ini adalah kegiatan berwisata bersama dengan sesama karyawan di dalam satu kantor cabang. Penulis melihat bahwa kegiatan ini dapat mempererat hubungan antar karyawan secara horizontal, serta menciptakan rasa memiliki sebagai tim yang selalu bekerja bersama di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya.

d. Program *Employee Volunteering*

Program *employee volunteering* merupakan bagian dari program CSR yang dijalankan oleh seluruh jaringan Standard Chartered Bank International, termasuk salah satu kantor cabang di dalamnya yaitu Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya. Program ini diciptakan selaras dengan motto perusahaan yaitu "*Here for Good*" dimana setiap elemen organisasi harus membawa kebaikan bagi masyarakat sekitar. Karyawan, sebagai elemen penting dari organisasi juga harus membawa dampak baik bagi masyarakat sekitar. Tindakan Standard Chartered Bank Indonesia dalam mengikutsertakan seluruh karyawannya dalam program tanggung jawab sosial, merupakan terapan dari teori yang dicetuskan oleh Lattimore (2006:204) bahwa karyawan merupakan citra diri dari organisasi. Ketika

karyawan melakukan tindakan sosial yang baik, maka masyarakat juga akan memberi impresi yang baik kepada organisasi. Penulis berpendapat bahwa kegiatan dari program employee volunteering ini sudah sangat sesuai dengan teori.

Kegiatan KKL yang penulis laksanakan di Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang berharga bagi penulis. Penulis mendapatkan berbagai kesempatan untuk melihat praktek dari salah satu fungsi kehumasan dalam membangun hubungan karyawan yang baik di dalam praktek lapangan. Selain itu penulis juga mendapatkan pengalaman untuk turut serta mengikuti aktivitas di Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya yang berkaitan dengan tugas kehumasan. Sehingga hasilnya adalah penulis dapat menganalisa praktek lapangan mengenai tugas kehumasan dan membandingkannya dengan teori teori kehumasan yang telah dipelajari oleh penulis.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Standard Chartered Bank Indonesia sebagai bagian dari jaringan Standard Chartered Bank International memang beranggapan bahwa karyawan merupakan aset perusahaan yang paling berharga. Bagi Standard Chartered Bank Indonesia, kesejahteraan karyawan merupakan cerminan dari motto “*Here for Good*” dimana keberadaan Standard Chartered Bank membawa kebaikan dan kesejahteraan bagi karyawan.

*Standard Chartered Bank International* juga memiliki sudut pandang bahwa hubungan baik dengan karyawan serta sistem komunikasi yang terjaga menjadi kunci dari keberhasilan *Standard Chartered Bank International* dalam bertahan di dalam bisnis perbankan global. Selain itu organisasi perbankan ini selalu berusaha membuat program program dan fasilitas fasilitas yang menciptakan loyalitas karyawan terhadap organisasi. *Standard Chartered Bank Indonesia* memahami hubungan karyawan sebagai sebuah upaya upaya yang terorganisir dan tersistematis untuk menciptakan kesejahteraan dan kebaikan bagi karyawan. Pada akhirnya kesejahteraan yang diperoleh oleh karyawan akan menimbulkan kepuasan di dalam diri karyawan. Kepuasan tersebut akan berdampak pada kinerja karyawan dan tentunya dapat membawa kesuksesan bagi organisasi.

Terdapat beberapa aktivitas dan program hubungan karyawan yang dilakukan oleh Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya, yaitu:

1. Program pelatihan dan pendidikan
2. Program pertemuan antar karyawan (*employee gathering*)
3. Program tali asih karyawan (*employee volunteering*)
4. Sistem media komunikasi internal berupa email korporat, website internal, papan pengumuman, media telepon dan aplikasi percakapan.

Sedangkan fasilitas yang disediakan bagi seluruh karyawan adalah:

1. Asuransi kesehatan Allianz
2. Biaya istri dan karyawan perempuan melahirkan dapat direimburse
3. Pemberian kaca mata baca/ kaca mata hitam gratis
4. Keanggotaan gratis di beberapa klub golf dan gym yang ada di Surabaya
5. Program Kepemilikan Mobil (*Car Ownership Program*)
6. Tunjangan hari raya setiap bulan idul fitri

Fasilitas yang diberikan oleh Standard Chartered Bank Indonesia adalah fasilitas yang meliputi kebutuhan primer dan sekunder bagi karyawannya. Fasilitas untuk memenuhi kebutuhan primer yang diberikan adalah tunjangan kesehatan dan penggantian biaya melahirkan bagi istri atau karyawan perempuan. Sedangkan fasilitas yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan sekunder adalah pemberian

kacamata baca/ kacamata hitam secara cuma cuma, keanggotaan gratis di beberapa klub golf dan gym, program kepemilikan mobil, serta tunjangan hari raya.

### **B. Saran**

Berdasarkan dari pengamatan penulis di dalam program KKL yang dijalankan di Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya, maka beberapa saran yang penulis dapat sampaikan adalah sebaiknya Standard Chartered Bank Indonesia Cabang Surabaya memiliki divisi humasnya sendiri untuk mengawasi, mengontrol, dan mengelola media komunikasi internal yang ada. Selain itu dengan adanya bagian khusus kehumasan maka ada pihak yang memang memfokuskan diri pada program program kehumasan, sehingga dapat mempermudah pemberian informasi mengenai program kehumasan kepada karyawan.

## Daftar Pustaka

Cutlip, Centre & Broom. (2006). *Effective Public Relations*. Mc Grawhill. USA

Caywood, Clarke. (1997). *The Handbook of Strategic Public Relations & Integrated Communications*. Mc Grawhill. San Francisco

Lattimore, Dan. (2006) *Public Relations: Profession & Practice*. Mc Grawhill. USA

Pace & Faules. (1994). *Organizational Communication*. Prentice Hall. USA

Phillips & Young. (2009). *Online Public Relations*. McGrawhill.USA

Ruslan,Rosady.(1998). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*.Rajawali Press.Jakarta

## Sumber Website

[www. Standard Chartered Bank.com](http://www.StandardCharteredBank.com)

## Lampiran 1. Lembar Kegiatan KKL

Hari/ Tanggal	Jam (WIB)	Uraian Kegiatan
Senin 19 September 2016	08.15-17.00	Memperkenalkan diri kepada jajaran line manager dan karyawan di tiap divisi
Selasa 20 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR menyiapkan employee outbond pada tanggal 23 September 2016
Rabu 21 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR menyiapkan employee outbond pada tanggal 23 September 2016
Kamis 22 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR menyiapkan employee outbond pada tanggal 23 September 2016
Jumat 23 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR menyiapkan employee outbond pada tanggal 23 September 2016
Senin 26 September 2016	08.15-17.00	Melakukan observasi terhadap kegiatan karyawan divisi operasional
Selasa 27 September 2016	08.15-17.00	Melakukan observasi terhadap kegiatan karyawan divisi sales
Rabu 28 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR mempersiapkan program pendidikan dan pelatihan
Kamis 29 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR mempersiapkan program pendidikan dan pelatihan
Jumat 30 September 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR mempersiapkan <i>conference call</i>
Senin 3 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan modul pelatihan dan pendidikan
Selasa 4 Oktober 2016	08.15-17.00	Melakukan observasi terhadap media komunikasi internal
Rabu 5 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan modul pelatihan dan pendidikan
Kamis 6 Oktober 2016	08.15-17.00	Melakukan wawancara terhadap Bapak Irwan Hernantyo
Jumat 7 Oktober 2016	08.15-17.00	Melakukan observasi terhadap kegiatan perbankan
Senin 10 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kelas ujian dari program pelatihan
Selasa 11 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kelas ujian dari program pelatihan



Rabu 12 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kelas ujian dari program pelatihan
Kamis 13 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kelas ujian dari program pelatihan
Jumat 14 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kelas ujian dari program pelatihan
Senin 17 Oktober 2016	08.15-17.00	Melakukan observasi terhadap kegiatan divisi IIR
Selasa 18 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi IIR untuk mempersiapkan kegiatan program pelatihan dan pendidikan
Rabu 19 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kegiatan program pelatihan dan pendidikan
Kamis 20 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi HR untuk mempersiapkan kegiatan program pelatihan dan pendidikan
Jumat 21 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu divisi IIR untuk mempersiapkan kegiatan program pelatihan dan pendidikan
Senin 24 Oktober 2016	08.15-17.00	Membantu tim divisi HR merancang modul program pelatihan
Selasa 25 Oktober 2016	08.15-17.00	Berpamitan dengan seluruh karyawan dari berbagai divisi

Surabaya 25 Oktober 2016

  
FAJRI APRIANSYAH

Supervisor Human Resources Division

## Lampiran 2 Surat Keterangan KKL

Standard  
Chartered  
Here for good

### SURAT KETERANGAN KERJA MAGANG

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fajri Armansya  
Jabatan : SPV Human Resources Division  
Perusahaan/ Instansi : Standard Chartered Bank Indonesia  
Alamat : Jln Basuki Rachmad 63-65 Surabaya

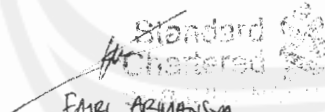
Menerangkan bahwa,

Nama : Ertina Anggraeni  
NPM : 100904058  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah mengikuti kegiatan berupa kerja praktek di Divisi Human Resources Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya, terhitung sejak 19 September 2016 hingga 25 Oktober 2016.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 25 Oktober 2016

  
Fajri ARMANSYA

Supervisor Human Resources Division

**STANDARD CHARTERED BANK INDONESIA**  
**BRANCH SURABAYA**  
Menara Standard Chartered Bank  
JL Basuki Rachmad No. 63-65  
Surabaya 60271  
031-5472888 ext 57213

### Lampiran 3 Kegiatan Program Pelatihan dan Pendidikan

- a. Aktivitas : Karyawan yang menjadi peserta program pelatihan dan pendidikan *Readiness New Business* melakukan presentasi hasil pelatihan.



Lampiran 4 Dokumentasi *Staff Trainer* Divisi Sumber Daya Manusia



Lampiran 5 Kegiatan Program *Employee Volunteering Sport for Sight*

- a. **Aktivitas :** Karyawan *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya* berkumpul di Taman Bungkul untuk mempromosikan pentingnya kesehatan mata



- b. **Aktivitas :** Karyawan *Standard Chartered Bank Indonesia Branch Surabaya* berfoto bersama keluarga di dalam program *Sport For Sight* yang diadakan di Taman Bungkul



Lampiran 6 Kegiatan *Employee Meeting*



Lembar 7 Dokumentasi Staff Teller & Customer Service



Lampiran 8 Dokumentasi *Email* Korporat

Inbox		Search Inbox
Arranged By: Flag		Unflagged on top
Unflagged		
Jacob, Jency	1:41 PM	
RE: Need help: Additional facilitator		
Safei, Imam	11:03 AM	
RE: TIF DLR Revamp		
Lany, Meiliana	Mon 7:59 PM	
Need help: Additional facilitator		
X, Suranto	Mon 3:35 PM	
Summary Number of Active DSR 13 Juni 2016		
Hernantyo, Irwan	Mon 1:33 PM	
RE: Soal Compliance Lirimono		
Hernantyo, Irwan	Mon 1:22 PM	
Soal Compliance Lirimono		
Indonesia, Update	Mon 1:04 PM	
Update Indonesia: Bill Winters on Bloomberg, Ajay Kantwal's Bl...		
X, Suranto	Fri 6/10	
Summary Number of Active DSR 10 Juni 2016		
PSI Aprilliyanti, Aprilliyanti	Fri 6/10	
RE: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		
Safei, Imam	Fri 6/10	
Read: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		
PSI Aprilliyanti, Aprilliyanti	Fri 6/10	
RE: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		
Hernantyo, Irwan	Fri 6/10	
RE: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		
Hernantyo, Irwan	Fri 6/10	
RE: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		
Hernantyo, Irwan	Fri 6/10	
Read: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		
Dianita, Tova	Fri 6/10	
Read: TIF DLR Revamp - Staying Place for Fajri - Revision Cost (...)		

**RE: Need help: Additional facilitator**

Jacob, Jency

Sent: Tue 6/14/2016 1:41 PM

To: Lany, Meiliana

Cc: Armansyah, M Fajri

---

Hi Mei,

We have enrolled Fajri as co-instructor.

Regards

Jency

---

**From:** Lany, Meiliana  
**Sent:** Monday, June 13, 2016 6:29 PM  
**To:** Jacob, Jency  
**Cc:** Armansyah, M Fajri  
**Subject:** Need help: Additional facilitator  
**Importance:** High

Dear Jency,

Need your help to add co-facilitator : Fajri Armansyah PSID: 1442952 for below 2 classes:

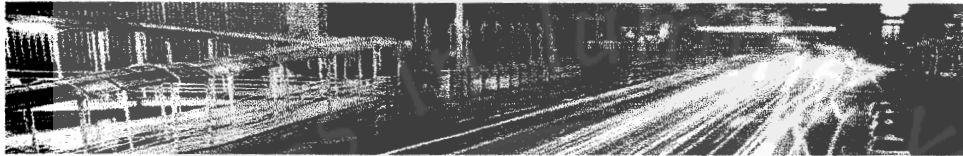
How to Handle Negotiation on 6 June 2016  
 How to Handle Negotiation on 7 June 2016

Thank you,  
 Meiliana




Lampiran 9 Dokumentasi Website Internal


a. Bagian konten yang berisikan artikel motivasi dari jajaran manajemen atas



**Inside Indonesia**



**Bill Winters on Bloomberg**  
Baca berita mengenai *Group's conduct and control environment* yang dimuat oleh Bloomberg ([more](#))




**Henry Goes Digital**  
Baca blog terbaru oleh Ajay Karwal, CEO Regional, ASEAN dan Asia Selatan tentang perkembangan *My Voice* dari waktu ke waktu. ([more](#))

**Useful Links**

- [Sponsorship and Donation](#)
- [Employee Volunteering Guidelines](#)
- [Group Code of Conduct](#)
- [Social Media Guidelines](#)
- [Communications Policy](#)
- [Group Expenditure and Travel Policy](#)
- [Group Expenditure and Travel Procedures](#)

**In Pictures**

b. Bagian konten yang berisikan halaman depan website internal




[Home](#)
[Content](#)
[People](#)
[Places](#)

**#knowtherules**

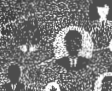
It matters that you do the right thing

[Find out more >](#)


Looking for iConnect? >



Join us on the Bridge >



**Global news and announcements**



**My childhood passion became a business**  
Find out more about entrepreneur Steve Ng and why customers really are at our heart.

**Spotlight on Simon Cooper**

**Our Bank**

**Client Businesses**

- Corporate & Institutional Banking
- Commercial & Private Banking
- Retail Banking

**Regional Businesses**

- Greater China and North Asia
- ASEAN & South Asia
- Africa & Middle East

c. Bagian konten website internal mengenai informasi kegiatan karyawan dan dana pensiun karyawan

**Dana Pensiun Karyawan**

Dana Pensiun Karyawan SCB Indonesia melalui HRD membuka kanal komunikasi kepada seluruh karyawan tetap untuk melakukan prosedur klaim Pensiun para Karyawan. Silahkan melengkapi formulir Dana Pensiun dan kirimkan melalui email ke: [Finance.Danpensia@scb.com](mailto:Finance.Danpensia@scb.com) paling lambat tanggal 05 Juli 2016.

Untuk mendapatkan formulir penulisan surat Pensiun, silakan klik tautan informasi lebih lanjut silahkan menghubungi AaKHR pada ext : 3555 atau melalui portal AaKHR.

**Take Note**

**Standard Chartered Day Care 2016**

Ditengah 8 Insidasi Council Indonesia kembali menghadirkan Standard Chartered Day Care 2016 tanggal 27-30 Juni dan 11-15 Juli.

Lokasi: WTC Lantai 5 / MSC Lantai 7 untuk 25 pendaftar pertama di masing-masing lokasi. Pendaftaran melalui [lpa.scb.com](http://lpa.scb.com).

Temukan syarat dan ketentuan di sini.

**Penukaran Uang Kecil**

Staf dapat melakukan penukaran uang menjelang Hari Raya Lebaran dapat dilakukan dengan ketentuan:

- Penukaran dilakukan melalui 1 orang Koordinator mewakili per departemen/unit
- Koordinator departemen/unit mengirimkan formulir penukaran penukaran uang kecil terlebih dahulu email ke selambatnya 14 Juni jam 15.00 WIB.
- Jumlah penukaran yang dibayarkan per bundle 100 lembar
- Penukaran uang kecil mulai tanggal 21 Mei 2016 di Teller Corporate.
- Koordinator PIC dapat mengirimkan email satu hari sebelum melakukan penukaran uang ke Saline @ Branch Head Teller.

Untuk menghindari antrian panjang, lakukanlah penukaran uang kecil lebih awal dan tidak menunggu hingga mendekati Hari Lebaran.

**Sports Club**

- > Futsal
- > Basketbal
- > Tenis
- > Yoga
- > Cycling
- > Bowling
- > Badminton
- > Renang
- > Biliar
- > Table Tennis
- > Gym

d. Bagian konten website internal mengenai informasi berita ekonomi dan politik di Indonesia maupun secara global

**Berbagi Praktik Terbaik di OJK Palm OS**

Workshop Standard Chartered Bank Indonesia akan berpartisipasi dalam lokakarya e-learn online oleh Finance yang diadakan oleh OJK sebagai bagian dari kerahibuan bank untuk mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan keuangan yang bertanggung jawab (more).

**Take Action**

**Bye to I-Connect**

Per 1 Juli, I-Connect sepenuhnya akan dihapus. Anda diharapkan untuk 2 (dua) minggu untuk mengkonfirmasi informasi dari I-Connect ke the Bridge. Program ini the Bridge memastikan anda mencari dukungan, membangun jaringan dan masih banyak membantu lainnya. Temukan caranya di The Bridge.

**Islamic Financial Planning and Bazaar 2016**

Hadis dan halal adalah kegiatan yang berlangsung selama Islamic Financial Planning Bazaar tanggal 15-16 Juni 2016 di Messia Grand Hotel Chartered dan World Trade Center 2 (over).

**Seeking is Believing**

Dalam kesempatan Islamic Bazaar, Tan Seeking is Believing membuka peluang bagi rekan-rekan yang ingin berkontribusi bagi pencapaian kebutuhan.

Harga dengan dana sebesar IDR 50.000 telah membantu untuk pemenuhan kebutuhan yang baik.

Lokasi booth Seeking is Believing terdapat di Oxygen Zone MSC Building Lt. 3.

**Beberapa foto sebagai gambaran hasil workshop yang sudah berlangsung minggu 10 Juni 2016 dengan tema Finance, Product and SCM, tanggal 10 Juni 2016 (over).**

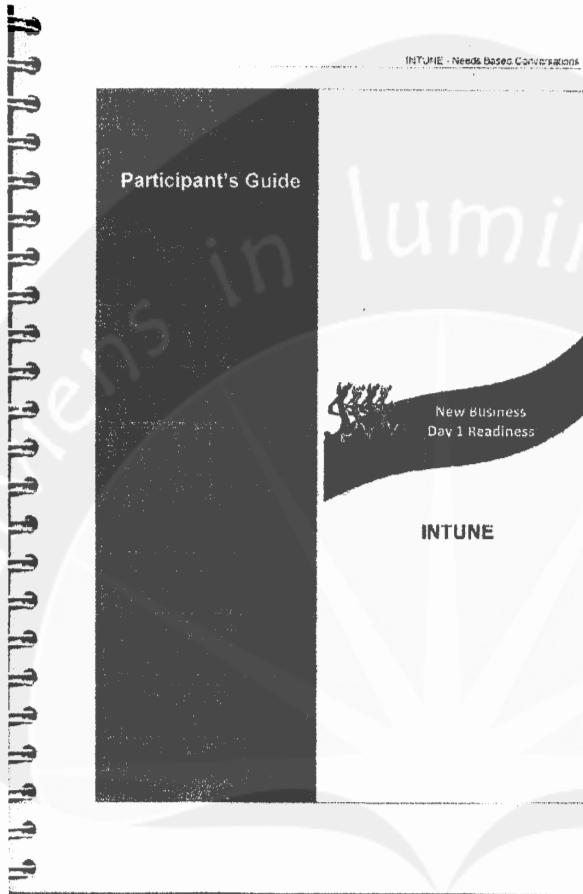
**Latest Promo**

- > Diskon tambahan [RUBI.com](http://RUBI.com)
- > Diskon 15% untuk makan di [DYS.CO](http://DYS.CO)
- > Diskon bank dengan pembelian di [Stand.Lover](http://Stand.Lover)
- > Diskon bank dengan pembelian di [Super.Jasa](http://Super.Jasa)

**Diary Dates**

- > 13-15 Juni 2016: Islamic Financial Planning and Bazaar 2016
- > 16 Juni 2016: Breakfast with Madin, Raffles Hotel Jakarta
- > 17 Juni 2016: Breakfast with officers
- > 27 - 30 Juni 2016:

# Lampiran 10 Modul Program Pelatihan dan Pendidikan



**Message from Consumer Banking - CEO**

Halo semuanya, saya Steve Bertolini dan saya akan menyambut hasil 2016 bersama Anda. Persepsi saya, dan yang paling utama adalah bahwa kita telah berfokus pada apa yang paling penting. Dan apa yang paling penting adalah INTUNE. Dan apa yang paling penting adalah INTUNE adalah program yang akan membantu kita mencapai tujuan kita. Dan apa yang paling penting adalah INTUNE adalah program yang akan membantu kita mencapai tujuan kita. Dan apa yang paling penting adalah INTUNE adalah program yang akan membantu kita mencapai tujuan kita.

Steve Bertolini  
Chief Executive Officer

**Consumer Banking Strategy**

- Focus on High Value Segments
- Focus on digital products
- Focus on new, shared utilities
- Developing distinct Customer Value Propositions and address PMs
- Main bank relationship & Payment driven
- Needs based banking
- Re-engineering and COE's
- Liquidity and Asset-Lending
- Strong risk and cost discipline
- Performance based model

Mgt. Vala Begraw (VBS) - SAE Rhode Island

**Consumer Banking 2013 Priorities**

PARTICIPATION MODEL	CUSTOMER FOCUS	BAHAGIA BASICS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun High Value Segment dan nasabah aktif</li> <li>• Meningkatkan account CASA* dan unsecured mix</li> <li>• Mendukung peningkatan pendapatan product per customer melalui PCB, bundle dan analisa</li> <li>• Ekspansi dan integrasi distribution network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membangun Bank dengan kemampuan digital</li> <li>• Memaksimalkan brand dan service guarantee untuk mendorong nilai NPS</li> <li>• Memperdalam dan memperluas solusi Wealth Management melalui penasihat ahli advisor terpadu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konsentrasi bawahan balance sheet dan pertumbuhan AUM</li> <li>• Menjadikan perusahaan pilihan para pekerja</li> <li>• Meningkatkan produktivitas dan keseimbangan lingkungan</li> <li>• Mengendalikan cost dan mendisiplinkan risiko operasional</li> </ul>

**2012 Deliverables: Customer Metrics**

55	Net Promoter Score
10m	Nasabah aktif
5.5m	Solutions sold
2.5m	Pengguna internet Aktif
3.5	PPG
4.3	Q12
0.4	Complaints / '000
25%	TAT improvement
<20%	Attrition

Lampiran 11 Dokumentasi Penulis Saat Melaksanakan KKL

