

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan adalah suatu proses yang dilakukan secara sadar untuk menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman dalam menentukan tujuan hidup. Dengan pendidikan, seseorang dapat membentuk pola pikir yang lebih luas dan terarah menuju masa depan yang lebih baik. Selain itu, pendidikan juga menjadi sarana penting dalam menciptakan individu yang berkualitas, mampu bersaing, dan berkontribusi secara positif di berbagai bidang kehidupan. Oleh karena itu, pendidikan menjadi salah satu pilar utama dalam pembangunan masyarakat dan bangsa.

Fenomena pendidikan saat ini menunjukkan bahwa tidak ada kata terlambat untuk melanjutkan proses belajar. Kesadaran akan pentingnya pendidikan semakin meningkat, baik di kalangan individu maupun institusi. Pemerintah, bersama dengan berbagai pihak terkait, terus mendorong peningkatan akses pendidikan melalui berbagai program, salah satunya adalah beasiswa. Program ini tidak hanya memberikan bantuan dana kepada mereka yang membutuhkan, tetapi juga menciptakan peluang bagi semua kalangan untuk melanjutkan pendidikan tanpa terbebani oleh keterbatasan finansial. Langkah ini bertujuan untuk memastikan bahwa pendidikan menjadi hak yang dapat diakses oleh semua orang, tanpa terkecuali.

Kebijakan dan program seperti beasiswa mencerminkan upaya pemerintah untuk mengubah kondisi pendidikan di Indonesia. Pendidikan yang berkualitas dan merata merupakan salah satu cara untuk mengurangi kesenjangan sosial dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Selain itu, adanya dukungan dari berbagai institusi juga memperkuat kolaborasi dalam menciptakan sistem pendidikan yang inklusif dan berkelanjutan. Dengan demikian, pendidikan tidak hanya menjadi sarana pengembangan individu tetapi juga menjadi fondasi bagi kemajuan bangsa secara keseluruhan.

Kondisi saat ini seperti yang pernah disampaikan dalam sebuah portal berita bahwa penyaluran beasiswa atau dana subsidi untuk pendidikan sangat mempengaruhi minat melanjutkan pendidikan di masyarakat, seperti yang

dikatakan ketua kongres beasiswa indonesia, bahwa beasiswa berperan sebagai pijakan putra putri tanah air yang membutuhkan dana agar bisa bersekolah dengan baik. Hal ini berkaitan dengan keunggulan fisik, talenta diri, keunggulan IQ dan berbagai keunggulan personal lainnya (nasional.tempo.co, 2021).

Tanggapan yang disampaikan oleh Sri Nurhidayah (Ketua Kongres Beasiswa Indonesia) bahwa kondisi tersebut tidak akan terlepas dengan adanya konsep dan strategi yang diatur dalam mengelola dana beasiswa atau subsidi dari instansi serta pemerintah, termasuk mekanisme yang dikelola secara internal dengan baik. Sehingga penerima beasiswa memahami tujuan yang diberikan dari pengelola beasiswa tersebut. (Tempo.co, 2021)

Secara umum konsep strategi yang baik bermula dari suatu hal yang bisa saling memahami dengan baik pesan yang akan disampaikan, Pengertian strategi banyak sekali dikemukakan oleh para ahli dalam bukunya masing-masing. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “Strategos”, merupakan gabungan dari kata “Stratos” yang berarti ‘tentara’ dan “Ego” yang berarti pemimpin. Suatu strategi memiliki landasan atau skema masing-masing untuk mencapai sasaran yang dituju. (Rahmadani et al., 2024) Jadi pada dasarnya strategi merupakan sebuah alat untuk mencapai tujuan.

Strategi humas memainkan peran yang sangat krusial dalam keberhasilan program beasiswa Bank Indonesia Cirebon. Menurut Aan Triandana, Staff Humas Bank Indonesia Cirebon, melalui strategi yang tepat, bank sentral ini tidak hanya mampu menginformasikan program kepada calon penerima, tetapi juga membangun hubungan yang kuat dengan para penerima beasiswa. Beliau menambahkan bahwa komunikasi yang efektif antara lembaga pemberi beasiswa dan penerima dapat meningkatkan kepuasan penerima dan mendorong mereka untuk menjadi duta bagi program tersebut. Lebih lanjut, Afrina selaku kepala unit Humas Kantor Perwakilan Bank Indonesia menjelaskan bahwa strategi humas yang terencana dapat membantu Bank Indonesia Cirebon untuk mengelola reputasi positif dan memperkuat citra lembaga sebagai institusi yang peduli pada pendidikan.

Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka

panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Selanjutnya Quinn (1999:10) mengartikan strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijakan-kebijakan dan rangkaian tindakan dalam suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Jika strategi diformulasikan dengan baik maka membantu penyusunan dan pengalokasian sumber daya yang dimiliki organisasi atau perusahaan menjadi suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik dibuat berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan organisasi atau perusahaan, antisipasi perubahan dalam lingkungan, serta kesatuan pergerakan yang dilakukan oleh pihak eksternal.

Dari kedua pendapat di atas, maka strategi komunikasi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh management puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana ini meliputi : tujuan, kebijakan dan tindakan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi dan memenangkan persaingan, terutama organisasi atau perusahaan yang harus memiliki keunggulan kompetitif. Kemudian, strategi komunikasi pada dasarnya ialah merencanakan (*planning*) dan mengelola (*management*) dalam meraih sebuah tujuan. Dalam meraih tujuan ini, fungsi strategi ialah memperlihatkan bagaimana taktik yang perlu dilakukan, bukan hanya sekedar peta penunjuk arah. Effendi (2003, hlm. 37) dalam bukunya menjelaskan bahwa, strategi komunikasi ialah pedoman merencanakan dan mengelola komunikasi untuk meraih suatu tujuan.

Bank Indonesia (BI) sebagai bank sentral memiliki komitmen untuk mendukung peningkatan kualitas pendidikan di Indonesia. Salah satu wujud komitmen tersebut adalah dengan memberikan program beasiswa kepada mahasiswa melalui program Generasi Baru Indonesia.

Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cirebon (KPw BI Cirebon) sebagai salah satu kantor perwakilan BI di daerah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan program GenBI di wilayah Ciayumajakuning. Dalam melaksanakan program GenBI, KPwBI Cirebon perlu melakukan komunikasi yang efektif kepada para penerima beasiswa GenBI (GenBIers) agar program ini dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Lalu,

komunikasi yang efektif sangat penting dalam membangun hubungan yang baik antara KPw BI Cirebon dengan GenBIers. Hubungan yang baik ini akan membantu KPw BI Cirebon dalam memberikan pembinaan dan pengembangan kepada GenBIers, serta membantu GenBIers dalam mencapai prestasi akademik dan berkontribusi bagi masyarakat.

Program GenBI merupakan program pengembangan kepemimpinan bagi mahasiswa berprestasi yang diinisiasi oleh Bank Indonesia. Program ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengembangkan potensi diri, meningkatkan prestasi akademik, dan berkontribusi bagi masyarakat dalam mengomunikasikan segala informasi mengenai Bank Indonesia. Untuk mencapai keberhasilan program beasiswa, penting untuk menetapkan sasaran kriteria calon penerima beasiswa Bank Indonesia agar tepat sasaran kepada mereka yang benar-benar sesuai dan membutuhkan beasiswa tersebut.

Di balik reputasinya sebagai program pengembangan mahasiswa, pelaksanaan beasiswa Bank Indonesia tidak terlepas dari tantangan komunikasi kelembagaan. Dalam berbagai forum mahasiswa dan ruang interaksi akademik, tersirat adanya indikasi bahwa penyampaian informasi terkait mekanisme program, agenda kegiatan, hingga pembinaan komunitas GenBI belum sepenuhnya terstruktur dengan sistematis. Kondisi tersebut kerap menimbulkan permasalahan, utamanya pada aspek peran dan tanggung jawab yang melekat pada setiap penerima beasiswa. Jika merujuk pada kaidah komunikasi kelembagaan, situasi ini menandakan belum terintegrasinya sistem komunikasi secara vertikal dan horizontal dalam penyelenggaraan program.

Studi oleh Pracheta dkk., (2025) menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan program beasiswa institusi adalah belum optimalnya penyampaian informasi yang menyeluruh kepada calon maupun penerima beasiswa. Akibatnya, sebagian mahasiswa menghadapi kesulitan dalam memahami prosedur administratif, agenda kegiatan, serta ekspektasi institusional yang melekat pada penerima beasiswa. Hal ini diperparah dengan kurang meratanya akses informasi dan belum adanya sistem komunikasi terpadu yang mampu menjangkau seluruh lapisan penerima manfaat secara serentak.

Secara teoretis, komunikasi dalam organisasi seharusnya berjalan secara konsisten, terukur, dan mampu menjembatani perbedaan persepsi antar pemangku kepentingan. Effendy (2003, hlm. 38) menyebutkan bahwa komunikasi yang baik adalah komunikasi yang tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga meneguhkan pemahaman dan kesepahaman antara komunikator dan komunikan. Akan tetapi, dalam praktik pelaksanaan program GenBI, indikator-indikator komunikasi tersebut tampaknya belum sepenuhnya terpenuhi. Ketika alur penyampaian informasi masih bersifat sektoral dan tidak disertai mekanisme umpan balik yang kuat, maka besar kemungkinan tercipta celah persepsi antara lembaga penyelenggara dan penerima manfaat. Kesenjangan semacam ini patut dicermati sebagai bagian dari dinamika komunikasi institusional yang belum optimal, sehingga menjadi penting untuk dikaji secara sistematis dalam kerangka akademik yang lebih mendalam.

Dari latar belakang di atas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai **Strategi Komunikasi Humas Kantor Bank Indonesia Cirebon Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada program Penerima Beasiswa Bank Indonesia**, penulis mengambil judul tersebut, dengan harapan dapat menjadi teladan bagi generasi sekarang maupun generasi di masa yang akan datang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Kurang maksimalnya penyebaran informasi program Beasiswa Bank Indonesia melalui media yang ada.
2. Kurang maksimalnya pelaksanaan acara dalam sebuah kegiatan yang mana itu dapat berdampak besar bagi masyarakat.
3. Belum terbangunnya sistem komunikasi yang menyeluruh dan berkesinambungan antara Humas BI Cirebon dengan mahasiswa penerima beasiswa GenBI.
4. Masih adanya kendala dalam pemahaman mahasiswa terhadap peran, tanggung jawab, dan ekspektasi sebagai bagian dari komunitas GenBI.
5. Minimnya umpan balik dua arah yang terstruktur antara lembaga pemberi beasiswa dengan penerima beasiswa dalam pelaksanaan program.

6. Belum optimalnya pemanfaatan media digital sebagai saluran utama komunikasi strategis dalam menyampaikan informasi dan membina hubungan kelembagaan.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah berikut dikemukakan untuk mengurangi kebingungan dalam melakukan penulisan penelitian ini :

1. Penelitian ini dibatasi pada subjek yang memiliki keterlibatan langsung dalam pengelolaan informasi dan penerima manfaat dari program beasiswa Bank Indonesia, khususnya di wilayah III (Ciayumajakuning), yang meliputi Cirebon, Indramayu, Majalengka, Kuningan, dan Kota Cirebon. Adapun informan yang menjadi representasi penerima beasiswa dari wilayah tersebut berjumlah 10 orang, yang terdiri dari mahasiswa aktif penerima beasiswa GenBI tahun berjalan dari beberapa perguruan tinggi mitra Bank Indonesia di wilayah tersebut.
2. Penelitian ini difokuskan pada strategi komunikasi dan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh Humas Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cirebon dalam menyampaikan informasi serta membina hubungan kelembagaan dengan penerima beasiswa GenBI. Istilah “pelayanan” dalam konteks ini merujuk pada serangkaian aktivitas komunikasi yang mencakup penyampaian informasi, fasilitasi kegiatan, pembinaan, serta tindak lanjut hubungan antara Humas BI dengan mahasiswa penerima beasiswa, yang bertujuan untuk mendukung efektivitas program GenBI secara keseluruhan.
3. Strategi Komunikasi yang dilakukan di Humas Kantor Bank Indonesia Cirebon diantaranya yaitu:
 - 1) Perencanaan
 - 2) Pengorganisasian
 - 3) Pelaksanaan
 - 4) Evaluasi

D. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana mekanisme pengendalian (*Controlling*) yang dilakukan oleh Humas Bank Indonesia terhadap penerima Beasiswa Bank Indonesia Generasi Baru Indonesia (GenBI) Cirebon?
2. Bagaimana program yang dijalankan oleh Generasi Baru Indonesia (GenBI) Cirebon?
3. Bagaimana bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Humas Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cirebon kepada mahasiswa Generasi Baru Indonesia (GenBI) Cirebon?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Pengendalian (*Controlling*) Humas Bank Indonesia terhadap penerima Beasiswa Bank Indonesia Generasi Baru Indonesia (GenBI) Cirebon.
2. Untuk mengetahui program yang ada di Generasi Baru Indonesia (GenBI) Cirebon.
3. Untuk mengetahui bentuk peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Humas Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cirebon kepada mahasiswa penerima beasiswa GenBI.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan dan peningkatan pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya pada kajian strategi komunikasi dalam organisasi dan lembaga publik. Penelitian ini juga dapat menjadi rujukan teoritis bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji efektivitas komunikasi institusi dalam konteks pelayanan beasiswa, khususnya dalam

membangun relasi antara institusi pemberi beasiswa dan mahasiswa penerima manfaat.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak terkait, di antaranya:

a. Humas Kantor Perwakilan Bank Indonesia Cirebon

Penelitian ini dapat memberikan masukan dalam meningkatkan efektivitas strategi komunikasi yang digunakan dalam pelaksanaan program beasiswa GenBI. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu Humas BI Cirebon dalam memperbaiki penyebaran informasi, pendampingan, serta sistem evaluasi terhadap penerima beasiswa GenBI.

b. Generasi Baru Indonesia (GenBI) Cirebon dan Mahasiswa Ciayumajakuning

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi mahasiswa, khususnya di wilayah Ciayumajakuning, mengenai program beasiswa GenBI. Diharapkan pula hasil penelitian ini dapat meningkatkan minat, partisipasi, serta kesiapan mahasiswa untuk mengikuti program GenBI di masa mendatang.

c. Civitas Akademika UIN Syekh Nurjati Cirebon

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam pengembangan program kemahasiswaan dan beasiswa di lingkungan kampus. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pengayaan akademik dalam kegiatan pembelajaran dan diskusi ilmiah di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam.

d. Mahasiswa Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) UIN Syekh Nurjati Cirebon

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan wawasan akademik mahasiswa KPI, khususnya dalam memahami strategi komunikasi kelembagaan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh penerapan teori komunikasi dalam konteks praktis dan menjadi inspirasi dalam penyusunan karya ilmiah berikutnya.