

Judul : Peran Smartphone Dalam Menunjang Kinerja Karyawan Bank Prismaadana (Studi Pada Karyawan Bank Prismaadana Cabang Airmadidi)

**Nekie Jocom
080815019**

Email: necky.raldo@yahoo.com

ABSTRAK

Perkembangan komunikasi massa telah berkembang seiring dengan perkembangan teknologi hardware seperti halnya handphone. Perkembangan teknologi handphone sangat cepat, pasaran paling konsumtif untuk pemasaran handphone adalah pasaran asia, lebih khususnya indonesia. Saat ini juga sudah mulai ramai dengan teknologi smartphone, yaitu sejenis handphone yang memiliki kemampuan lebih tinggi dari handphone biasa. Smartphone juga sudah menjadi sebuah barang dengan tingkatan kebutuhan tinggi yang penting bagi sebagian orang dalam upaya menunjang produktivitas kerja mereka. Pada zaman yang modern sekarang sebagian besar orang sudah banyak yang menggunakan smartphone (telepon cerdas), oleh karena kegunaan smartphone yang lebih canggih dari handphone biasa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah dan bagaimana peran smartphone tersebut bagi karyawan bank prismaadana cabang airmadidi, terlebih khusus dalam menunjang kinerja mereka di kantor dan melayani para nasabah bank. Dalam penelitian ini yang menjadi acuan adalah kegunaan, pesan apa yang disampaikan, dan bentuk komunikasi yang digunakan.

Title : The Role of Public Relations In Maintaining Positive Image Company

In the study of Pt. Lion Air Branch Manado

ABSTRACT

In today's modern era aviation services has become one of the needs of every human being, is able to shorten the transport distance and time between places, regions of this world. Starting from just traveling, business trips, duties and other countries, the reason - the reason is a bit of the reason why people should use the services of aviation / aircraft for the transport current.

The purpose of this study is to make the decryption, picture, about the role of public relations is defined in the study of how the process of communication, forms of communication made by Lion Air Indonesia public relations in maintaining the impression / positive image of public companies as users of the flight.

Related to the research results can be seen that public relations media using all available media in public relations support role in maintaining water lion company's image in the eyes of customer.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan komunikasi massa berkembang juga seiring dengan perkembangan teknologi hardware seperti televisi, handphone. Sejak tahun 2010 perkembangan teknologi handphone sangat cepat, pasaran paling konsumtif untuk pemasaran handphone adalah pasaran asia, lebih khusus indonesia. Saat ini juga sudah mulai ramai dengan teknologi smartphone yaitu sejenis handphone yang memiliki kemampuan lebih tinggi dari handphone biasa. Smartphone sudah dikategorikan sebagai sebuah komputer kecil yang bisa mengolah data, melakukan browsing dll. Smartphone saat ini sudah menjadi sebuah barang dengan tingkatan kebutuhan tinggi yang penting bagi sebagian orang, dalam upaya menunjang produktivitas kerja mereka. Hal ini disebabkan karena smartphone bisa digunakan dimana saja dan bisa dibawa kemana saja, berbeda dengan komputer pc ataupun laptop yang ukurannya agak lebih besar. Smartphone kelebihan utamanya adalah akses internet yang begitu cepat dan canggih, kemudian menunjang aktivitas orang dalam melakukan interaksi sosial melalui fitur-fitur jejaring sosial atau media networking, seperti facebook, twitter, skype dan lain-lain.

Pada zaman yang modern sekarang sebagian besar orang sudah banyak yang menggunakan smartphone (telepon cerdas), oleh karena kegunaan smartphone yang lebih canggih dari handphone biasa. Diberitakan oleh Techland, sebuah survey yang dilakukan perusahaan komunikasi CloudTalk menunjukkan

bahwa menelepon adalah aktivitas nomor empat dari aktivitas lain yang biasa dilakukan orang dengan menggunakan smartphone, sedangkan tiga aktivitas yang lebih banyak digunakan adalah mengirim SMS, mengirim email, dan *chatting* di situs jejaringan sosial. Survei warga Amerika Serikat itu menunjukkan hanya 43% orang yang menggunakan smartphone untuk menelepon. Sembilan dari 10 responden lebih memilih mengirim SMS ketimbang telepon. Alasannya, menelepon dianggap sebagai kegiatan yang boros waktu atau mengganggu. Sedangkan survei warga Indonesia menunjukkan hanya 50% orang yang menggunakan smartphone untuk menelepon, selebihnya mereka menggunakan smartphone tersebut untuk mengirim sms atau email, membuka situs jejaringan sosial, dan *chatting* di situs jejaringan sosial tersebut. Tetapi ada juga orang yang menggunakan smartphone tersebut bukan cuma untuk menelepon, mengirim sms atau email, dan membuka situs jejaringan sosial; melainkan hanya untuk gengsi semata.

Menurut International Data Corporation, pengiriman smartphone ke Indonesia terus berkembang pada kuartal keempat tahun 2011. Hal ini disebabkan karena harga ponsel menjadi lebih murah namun permintaan tetap kuat.

IDC, sebuah badan riset informasi teknologi dan telekomunikasi terkenal di dunia, memberi pernyataan bahwa pengiriman smartphone dari produsen ke Indonesia naik 28 persen pada kuartal keempat dibandingkan dengan kuartal ketiga, dan sebesar 61 persen dibandingkan kuartal yang sama tahun sebelumnya.

Dikatakan juga, para retailer besar di Indonesia telah membuat langkah yang sangat bagus dalam pengaruhnya terhadap perkembangan smartphone di Indonesia. Analis IDC Indonesia bernama Darwin Lie menyatakan, "Kami melihat dua daftar pengecer besar ponsel, Erajaya dan Telesindo, di Bursa Efek Indonesia. Langkah ini meningkatkan modal mereka dan memungkinkan mereka untuk berinvestasi lebih banyak dalam saluran ritel mereka untuk memperluas jangkauan mereka." (<http://gadgetan.com>). Dilaporkan juga bahwa smartphone berbasis **Android** adalah smartphone yang paling laris di Indonesia.

Para retailer benar-benar mengetahui situasi pasar dengan memanfaatkan basis menengah untuk pelanggan berpenghasilan rendah, Smartphone Android tumbuh sampai dengan 22 persen di Indonesia, dan ada potensi Android untuk mendominasi pasar di kuartal mendatang. Sedangkan untuk ponsel biasa yang bukan smartphone, turun tipis sebesar 4 persen dibandingkan dengan kuartal ketiga. Padahal sebelumnya di kuartal ketiga, kenaikan pengiriman ponsel biasa ke vendor sangatlah besar yaitu sebesar 30%, dan menguasai 89% pengiriman seluruh ponsel di Indonesia. Walaupun di kuartal keempat kemarin turun 4% tetap saja, Indonesia masih merupakan pasar yang besar untuk ponsel fitur biasa ini.

Dari hasil observasi penelitian di bank Prisma Dana cabang airmadidi terlihat beberapa karyawan menggunakan media smartphone tersebut, menjadi sebuah pertanyaan bagi peneliti apakah dan bagaimana peran dari smartphone tersebut bagi karyawan tersebut, terlebih khusus dalam menunjang kinerja mereka di kantor dan melayani nasabah bank

B. RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran smartphone dalam menunjang kinerja karyawan bank prismadana

C. TUJUAN PENELITIAN

Seperti lazimnya dalam sebuah penelitian tentunya memiliki tujuan penelitian, dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran smartphone dalam menunjang kinerja karyawan bank prismadana

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis.

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu komunikasi, terlebih pada kajian komunikasi massa dan teknologi smartphone

2. Manfaat praktis.

Hasil penelitian diharapkan merupakan masukan bagi bank prismadana lebih khusus pada karyawannya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

A. Definisi Smartphone

Smartphone atau bisa disebut dengan telepon pintar/cerdas sudah menjadi sebuah kebutuhan bagi sekian orang di dunia ini sebagai penunjang aktivitas kerja maupun sekedar lifestyle atau gaya hidup.

Telepon cerdas (smartphone) adalah telepon genggam yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, kadang-kadang dengan fungsi yang menyerupai komputer. Belum ada standar pabrik yang menentukan arti telepon cerdas. Bagi beberapa orang, telepon pintar merupakan telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. Bagi yang lainnya, telepon cerdas hanyalah merupakan sebuah telepon yang menyajikan fitur canggih seperti surel (surat elektronik), internet dan kemampuan membaca buku elektronik (e-book) atau terdapat papan ketik (baik sebagaimana jadi maupun dihubung keluar) dan penyambung VGA. Dengan kata lain, telepon cerdas merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan sebuah telepon.

Pertumbuhan permintaan akan alat canggih yang mudah dibawa kemana-mana membuat kemajuan besar dalam pemroses, ngingatan, layar dan sistem operasi yang diluar dari jalur telepon genggam sejak beberapa tahun ini.

Belum ada kesepakatan dalam industri ini mengenai apa yang membuat telepon menjadi "pintar", dan pengertian dari telepon pintar itu pun berubah

mengikuti waktu. Menurut David Wood, Wakil Presiden Eksekutif PT Symbian OS, "Telepon pintar dapat dibedakan dengan telepon genggam biasa dengan dua cara fundamental: bagaimana mereka dibuat dan apa yang mereka bisa lakukan." Pengertian lainnya memberikan penekanan berbeda dari dua faktor ini

"Dengan menggunakan telepon pintar yang hanya merupakan sebuah evolusi dari jenjang-jenjang evolusi, jadi kemungkinan alat ini pada titik tertentu akan menjadi lebih kecil dan kita tidak akan menyebutnya telepon lagi, tetapi ia akan terintegrasi, kesepakatannya disini adalah untuk membuat alat ini menjadi se-tidak terlihat mungkin, antara anda, dan apa yang anda ingin lakukan" kata Sacha Wunsch-Vincent pada OECD (Organisasi untuk Kerjasama dan Pengembangan Ekonomi).

Kebanyakan alat yang dikategorikan sebagai telepon pintar menggunakan sistem operasi yang berbeda. Dalam hal fitur, kebanyakan telepon pintar mendukung sepenuhnya fasilitas surel dengan fungsi pengatur personal yang lengkap. Fungsi lainnya dapat menyertakan miniatur papan ketik QWERTY, layar sentuh atau D-pad, kamera, pengaturan daftar nama, penghitung kecepatan, navigasi piranti lunak dan keras, kemampuan membaca dokumen bisnis, pemutar musik, penjelajah foto dan melihat klip video, penjelajah internet, atau hanya sekedar akses aman untuk membuka surel (surat elektronik) perusahaan, seperti yang ditawarkan oleh BlackBerry. Fitur yang paling sering ditemukan dalam telepon pintar adalah kemampuannya menyimpan daftar nama sebanyak mungkin, tidak seperti telepon genggam biasa yang mempunyai batasan maksimum penyimpanan daftar nama. (www.wikipedia.com)

B. Definisi Kinerja

Kinerja adalah presentasi yang dicapai oleh suatu organisasi dalam suatu periode tertentu mencerminkan tingkat kesehatan orang tersebut. Dengan kata lain, kinerja adalah suatu pencapaian yang baik dalam bekerja berupa prestasi yang diperlihatkan suatu organisasi atau individu yang kemudian memberi cerminan bahwa organisasi tersebut adalah organisasi yang baik.

Penilaian kinerja adalah suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya masing-masing secara keseluruhan. Penilaian pelaksanaan pekerjaan merupakan suatu pedoman dalam bidang personalia yang diharapkan dapat menunjukkan presentasi kerja para karyawan secara rutin dan teratur sehingga sangat bermanfaat bagi pengembangan karir karyawan yang dinilai maupun organisasi secara keseluruhan. Kinerja seorang pegawai pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan. Selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

C. Kerangka Teori

1. Uses and Gratification Theory

Teori Penggunaan dan Pemenuhan Kebutuhan menggunakan pendekatan ini berfokus terhadap audiens member. Dimana Teori ini mencoba menjelaskan tentang bagaimana audiens memilih media yang mereka inginkan. Dimana

mereka merupakan audiens / khalayak yang secara aktif memilih dan memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda – beda di dalam mengkonsumsi media.

Menurut para pendirinya, Elihu Katz, Jay G. Blumler dan Michael Gurevitch, *uses and gratifications* meneliti asal mula kebutuhan secara psikologis dan sosial, yang menimbulkan harapan tertentu dari media massa atau sumber-sumber lain , yang membawa pada pola terpaan media yang berlainan, dan menimbulkan pemenuhan kebutuhan dan akibat-akibat lain.

Pendekatan ini secara kontras membandingkan efek dari media dan bukan ‘apa yang media lakukan pada pemirsanya’ (kritik akan teori jarum hipodermik, dimana pemirsa merupakan objek pasif yang hanya menerima apa yang diberi media).

Uses and gratifications untuk pertama kalinya diperkenalkan oleh Herbert Blumer dan Elihu Katz pada tahun 1974 dalam buku “*The Uses Of Mass Communications: Current Perspectives On Gratifications Research*”. Penelitian diarahkan kepada jawaban pertanyaan”apa yang dilakukan media untuk khalayak. (*what do the media do to people*). (Edie Santoso;Mite Setiansah 2010 :106)

Salah satu dari teori komunikasi massa yang populer dan sering digunakan sebagai kerangka teori dalam mengkaji realitas komunikasi massa adalah uses and gratifications. Pendekatan uses and gratifications menekankan riset komunikasi massa pada konsumen pesan atau komunikasi dan tidak begitu memperhatikan mengenai pesannya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

- **Penelitian Kualitatif**

Pendekatan kualitatif dicirikan oleh tujuan penelitian yang berupaya memahami gejala-gejala yang sedemikian rupa yang tidak memerlukan kuantifikasi, karena gejala tidak memungkinkan untuk diukur secara tepat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen, dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Tylor (dalam Moleong, 2000 : 3) penelitian metode kualitatif merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Dalam penelitian kualitatif ini, Bogdan & Biklen, 1992; Eisner, 1991; Merriam, 1998, Firestone, 1987; (dalam Creswell, 1994 : 136) menyebutkan enam asumsi penelitian kualitatif, sebagai berikut:

- a. Peneliti kualitatif lebih menekankan perhatian pada proses, bukannya hasil atau produk.
- b. Peneliti kualitatif tertarik pada makna-bagaimana orang membuat hidup, pengalaman, dan struktur dunianya masuk akal.

- c. Peneliti kualitatif merupakan instrumen pokok untuk pengumpulan dan analisis data. Data didekati melalui instrumen manusia, bukannya melalui inventaris, daftar pertanyaan atau mesin.
- d. Peneliti kualitatif melibatkan kerja lapangan. Peneliti secara fisik berhubungan dengan orang, latar, lokasi, atau institusi untuk mengetahui atau mencatat perilaku dalam latar alamiahnya.
- e. Peneliti kualitatif bersifat deskriptif dalam arti peneliti tertarik pada proses, makna, dan pemahaman yang didapat melalui kata atau gambar.
- f. Proses penelitian kualitatif bersifat induktif dimana peneliti membangun abstraksi, konsep, hipotesa, dan teori dari rincian. (Creswell, 1994 : 136).

Selanjutnya metode kualitatif ini mempunyai beberapa cara yang disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan data yang diperlukan. Mulyana (2001 : 148) menyebutkan bahwa, metode penelitian dilakukan dengan cara deskriptif (wawancara tak berstruktur / wawancara mendalam, pengamatan berperan serta), analisis dokumen, studi kasus, studi historis kritis; penafsiran sangat ditekankan alih-alih pengamatan objektif.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Dari beberapa hasil wawancara dengan informan penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa latar belakang pendidikan, serta jabatan yang melekat pada masing-masing informan penelitian tersebut menunjukkan perbedaan penggunaan *smartphone* dalam menunjang kinerja karyawan bank *prismadana* cabang *airmadidi* tersebut.

B. PERAN SMARTPHONE DALAM MENUNJANG KINERJA KARYAWAN BANK PRISMADANA

1. Kegunaan Smartphone Bagi Karyawan Bank Prismadana

Telepon cerdas (*smartphone*) adalah [telepon genggam](#) yang mempunyai kemampuan tingkat tinggi, kadang-kadang dengan fungsi yang menyerupai [komputer](#). Belum ada standar pabrik yang menentukan arti telepon cerdas. Bagi beberapa orang, telepon pintar merupakan telepon yang bekerja menggunakan seluruh [perangkat lunak](#) sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang [aplikasi](#). Bagi yang lainnya, telepon cerdas hanyalah merupakan sebuah telepon yang menyajikan fitur canggih seperti [surel](#) (surat elektronik), internet dan kemampuan membaca [buku elektronik](#) (*e-book*) atau terdapat papan ketik (baik sebagaimana jadi maupun

dihubung keluar) dan penyambung [VGA](#). Dengan kata lain, telepon cerdas merupakan komputer kecil yang mempunyai kemampuan sebuah telepon.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa keseluruhan karyawan pada bank prisma dana saat ini menggunakan smart phone terlebih khusus dalam menunjang kinerja mereka sehari-hari. Hal tersebut dipertegas dengan hasil wawancara yang menunjukkan kegunaan dari smart phone tersebut.

Penggunaan perangkat mobile dalam dunia kerja semakin terasa dengan kehadiran tablet yang menggabungkan bentuk portable sebuah smartphone dengan fungsi laptop. Para karyawan yang menciptakan konten melalui perangkat mobile, menuliskan email panjang dengan tautan, dan menggunakan beragam aplikasi bisnis memperoleh manfaat maksimal dari perangkat tersebut.

2. Pesan apa yang disampaikan dengan menggunakan smartphone

Handphone telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat modern. Mulai dari anak-anak, remaja, hingga orang tua, hampir semuanya memiliki handphone. Berbagai perusahaan produsen handphone mulai berlomba-lomba menciptakan inovasi demi inovasi untuk mengembangkan dan menyempurnakan teknologi handphone. Salah satu produk inovasi handphone yang marak kita kenal pada saat ini adalah smartphone yang kini sedang menjadi tren bagi masyarakat.

Ponsel pintar atau yang dikenal dengan smartphone adalah teknologi baru yang menyerupai Personal Digital Assistant (PDA) yang memiliki berbagai fungsi dan kemudahan dalam mengakses internet (Phillippi and Wyatt, 2011).

Kecanggihannya dibandingkan ponsel biasa terletak pada operation system yang tangguh, kecepatan proses yang tinggi, perangkat multimedia yang mutakhir, koneksi internet terbaik dan layar sentuh. Pada dasarnya smartphone merupakan hasil gabungan dari fungsi telepon genggam dengan PDA(Personal Digital Assistant). Smartphone menjadi digemari oleh masyarakat karena efektivitas, kecepatan, dan kemudahan akses yang ditawarkannya, yang terutama sangat dibutuhkan oleh orang-orang dengan tingkat kesibukan dan ketergantungan terhadap informasi yang tinggi baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam pekerjaan.

Berkaitan dengan pesan apa yang disampaikan oleh karyawan PT. Bank Prisma Dana cabang Airmadidi, dari hasil penelitian mendapatkan berbagai variasi jawaban informan terkait dengan salah satu fokus penelitian ini.

Berikut adalah beberapa hasil wawancara peneliti dan informan terkait dengan pesan apa yang disampaikan dengan menggunakan smartphone tersebut.

Penuturan dari Bapak Jefry Wulur, SE selaku Pimpinan Cabang bank Prisma Dana cabang Airmadidi kaitan dengan pesan yang disampaikan adalah :

"Pesan yang kebanyakan saya sampaikan melalui smartphone saya adalah berkaitan dengan memberikan motivasi kerja kepada karyawan untuk selalu giat bekerja dan jangan melakukan kesalahan, karena kesalahan tersebut akan menghambat pekerjaan anda, ada juga pesan yang saya sampaikan mengenai jobs atau tugas yang harus dilakukan oleh bawahan saya, misalkan mempersiapkan laporan, surat-surat dan lain-lain"

Menurut bapak Hendly Rondonuwu, Spt selaku kepala seksi kredit pada bank prismadana cabang airmadidi, adalah

“pesan yang saya sampaikan melalui smartphome berkaitan dengan pekerjaan saya adalah mengenai informasi tentang kredit pinjaman yang sudah di terima ataupun masih dalam tahapan proses kepada nasabah selain itu juga pesan yang saya sampaikan melalui smartphome saya adalah instruksi kepada bawahan saya mengenai administrasi pengkreditan yang harus selalu selesai secara cepat”

Pernyataan dari Ferawati paputungan,SE sebagai bagian admistrasi kredit adalah : *“smartphome tersebut sering saya gunakan untuk keperluan kantor, terkait dengan tugas saya untuk meminta data nasabah yang akan di proses usulan kreditnya dari bagian custumer service, atau pun juga menayakan tentang status nasabah yang akan diterima sebagai kreditur kepada atasan saya. jadi lebih cenderung kepada koordinasi kerja antara bagian. Penggunaan smartphome tersebut bisa dilakukan dimana saja walaupun di luar jam kantor. Karena bisa mempercepat pekerjaan”*

3. Bentuk Yang Digunakan Melaui Smartphone Tersebut.

Kehadiran smartphome saat ini sudah merupakan bagian dari kehidupan manusia modern, tidak jarang terlihat banyak orang yang lalu-lalang atau pun sekedar nongkrong di cafe dengan tentengan android sudah menjadi sebuah fenomena gaya hidup (lifestyle) masa kini. Namun menjadi sebuah pertanyaan besar, apakah smartphome tersebut, yang terdiri dari berbagai macam tipe yaitu

blackberry, ipad, samsung galaxi ataupun android apple dan lain-lain, selalu digunakan dalam menunjang pekerjaan ataupun sekolah ?.

Hal ini yang perlu di jawab. Karena beerdasarkan pengamatan, kebanyakan orang saat ini lebih menggunakan smartphone tersebut untuk social network (jejaring sosial) misalkan, update status twitter, facebook, atau pun ngobrol di blackberry mesangger (bbm), ada juga sebagian orang yang menggunakan fasilitas smartphone untuk menunduh (mendownload) lagu, film dan lain-lain.

Dari hasil penelitian yang ditemukan dilapangan behubungan dengan bentuk komunukasi yang digunakan pada saat menggunakan smartphone dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini :

"Saya menggunakan smartphone kebanyakan lebih kepada pengiriman data, dan email, sesekali untuk berbicara secara langsung" (pernyataan dari Drs. Jefry Wulur,SE selaku pimpinan cabang).

"Paling banyak bentuk komunikasi yang saya gunakan dalam penggunaan smartphone adalah secara langsung berbicara namun sering kali juga saya memberikan instruksi melalui bbm (blackberry mesangger)", menurut pemaparan dari kepala bagian umum bapak Rocky Surentu.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dilapangan dengan melakukan teknik penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat [deskriptif](#) dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan [induktif](#).

Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan [teori](#) dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan [fakta](#) di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Kajian mengenai peranan smartphone dalam menunjang kinerja karyawan bank prismadana cabang airmadidi sesuai dengan fokus penelitian yaitu

Secara keseluruhan karyawan pada bank prisma dana saat ini menggunakan smart phone terlebih khusus dalam menunjang kinerja mereka sehari-hari. Selain berfungsi untuk melakukan pembicaraan telepon kegunaan smartphone tersebut sangat membantu dalam proses kerja di kantor, smartphone menjadi sebagai media informasi, dan penyimpanan data. Fungsi smart phone tersebut sebenarnya hampir sama dengan sebuah laptop, namun fisik smartphone lebih ringan mudah dibawa kemana saja dan kelebihanannya memiliki akses internet khusus yang sudah di set up di dalam secara internal. Sehingga tidak perlu lagi memasang modem seperti pada laptop biasa.

Kelebihan fungsi dan kegunaan inilah yang menjadikan daya tarik tersendiri dari smartphone tersebut, sehingga saat ini smartphone tersebut sangat digemari oleh masyarakat saat ini, tidak terkecuali dengan karyawan kantoran atau lebih sering disebut *executif muda*.

Smartphone memudahkan karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah yang ada diluar kantor dengan mengirimkan email, ataupun pesan blacberry mesangger tentang informasi bank prismadana.

Smartphone memudahkan dalam merangkum materi yang akan disampaikan kepada nasabah/calon nasabah berhubungan dengan informasi tentang produk bank serta fasilitasnya.

Penggunaan smartphone lebih membantu pada proses pengiriman informasi melalui email, dan bbm serta memberikan instruksi ataupun komunikasi yang lebih efektif kaitannya dengan komunikasi intern lembaga yaitu komunikasi anatar atasan dan karyawan maupun karyawan dan rekan sesamanya.

Kaitannya dengan Pesan apa yang disampaikan dengan menggunakan smartphone. Smartphone menjadi digemari oleh masyarakat karena efektivitas, kecepatan, dan kemudahan akses yang ditawarkannya, yang terutama sangat dibutuhkan oleh orang-orang dengan tingkat kesibukan dan ketergantungan terhadap informasi yang tinggi baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam pekerjaan.

Berkaitan dengan pesan apa yang disampaikan oleh karyawan PT. Bank Prismaadana cabang Airmadidi, dari hasil penelitian mendapatkan berbagai variasi jawaban informan terkait dengan salah satu fokus penelitian ini.

pesan yang disampaikan lebih pada arahan untuk konsentrasi dalam bekerja, karena pekerjaan di bank sangat rentan dengan kesalahan "pesan yang disampaikan melalui smartphone adalah berkaitan dengan memberikan motivasi kerja kepada karyawan untuk selalu giat bekerja dan jangan melakukan kesalahan. Kemudian juga pesan yang disampaikan berkaitan dengan laporan harian, mingguan maupun bulanan dan tahunan.

Hasil penelitian lain juga mengenai pesan yang disampaikan ataupun diterima melalui smartphone kaitan dengan pekerjaan dan kinerja karyawan bank prisma dana cabang airmandidi adalah tentang koordinasi pekerjaan. Contoh nyata adalah ketika atasan swaktu-waktu memberikan perintah sebagai bentuk controlling kepada karyawan yang ada di kantor atau bagian lain termasuk pada masalah keamanan bank.

Dari hasil penelitian yang ditemukan dilapangan berhubungan dengan bentuk komunikasi yang digunakan pada saat menggunakan smartphone dapat disimpulkan :

Rata-rata bentuk komunikasi yang dilakukan melalui smartphone adalah secara langsung dengan berbicara, dan juga secara tidak langsung yaitu dengan pesan singkat pada sms, blackberry messenger maupun pengiriman data dengan menggunakan fasilitas email.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan penelitian ini maka didapatkan kesimpulan akhir penelitian yang dirangkum berikut ini :

1. Smartphone sangat berperan dalam menunjang kinerja karyawan bank prismadana cabang airmadidi
2. Kegunaan smartphone tersebut membantu memudahkan para karyawan dalam hal memberikan informasi secara internal maupun eksternal dengan pihak nasabah maupun calon nasabah.
3. Kegunaan smartphone bisa untuk keperluan controlling atasan kepada bawahan ataupun untuk memberikan intruksi pekerjaan serta koordinasi pekerjaan kepada karyawan.
4. Pesan yang digunakan pada smartphone oleh karyawan bank prismadana adalah email, blacberry massanger.
5. Bentuk komunikasi yang paling sering dilakukan adalah berbicara langsung dengan rekan kerja dalam menunjang pekerjaan kantor tersebut.

B. Saran

Dari beberapa hasil penelitian yang disimpulkan melalui kesimpulan akhir penelitian, mendapatkan beberapa point yang bisa dijadikan saran penelitian ini terkait dengan penggunaan smartphone dalam menunjang kinerja karyawan bank prismadana tersebut :

1. Smartphone lebih diarahkan untuk memberikan pesan produk bank kepada pihak luar dengan menggunakan fitur social network (jejaring sosial) seperti facebook, twitter dll. Hal ini akan memberikan nilai efektif dan efisiensi kepada strategi marketing bank prismadana yang lebih murah dengan jangkauan yang sangat luas.
2. Penggunaan smartphone harus selalu di pantau oleh atasan agar supaya karyawan apabila berada didalam kantor lebih memfokuskan kepada tugas kantor bukan pada sekedar main game maupun chatting.

DAFTAR PUSTAKA

- AmriJahi, 1988, *Komunikasi Massa dan Pembangunan Pedesaan; Di Negara-Negara DuniaKetiga, SuatuPengantar*, Gramedia, Jakarta.
- Aubrei Fisher, 1986, *Teori-TeoriKomunikasi* (Terjemahan), Ramajarosdakarya, Bandung.
- Arifin Anwar, 1992, *StrategiKomunikasi*, Armico, Bandung
- Astrid Susanto, 1977, *KomunikasidalamTeoridanPraktek*, Jilid I, BinaCipta, Bandung.
- Creswell, John W. 1994. *Qualitative Inquiry and ReasearchDisign*. Sage. California.
- Edie Santoso & Mite Setiansah, *Teori Komunikasi*, cetakan 1, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Fuchan, Arief. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya : Usaha Nasional
- JalaluddinRakhmad, 1989, *PsikologiKomunikasi*, Remajakarya, Bandung
- Koentjaraningrat, 1999. *Manusia Dan Kebudayaan Di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi SuatuPengantar*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Onong U. Effendy, 1984, *TelevisiSiaranTeoridanPraktek*, Alumni, Bandung
- , 1986, *DinamikaKomunikasi*, RemajaRosdakarya, Bandung
- Pratikno, 1982, *Lingkar-an-lingkarankomunikasi*, Alumni Bandung

Sugiono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung. Alfabeta.

Literatur lain :

www.wikipedia.com

www.gadget.com

www.prismadana.com

Data pegawai Bank Prismadana Cabang Airmadidi 2012