

ABSTRAK

Surat pembaca merupakan opini singkat yang ditulis oleh pembaca yang biasanya berisi komentar tentang hal yang menyangkut kepentingan dirinya atau masyarakat. Perbankan menjadi tema yang dibahas dalam penelitian ini karena perkembangan dunia perbankan yang cukup pesat dan sebagian besar masyarakat Indonesia telah menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan oleh bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecenderungan isi dari gagasan pembaca terkait dunia perbankan yang dimuat di rubrik Redaksi Yth surat kabar harian Kompas periode bulan Juli hingga Desember 2011. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis isi dengan obyek penelitian semua surat pembaca terkait masalah perbankan yang dimuat di rubrik Redaksi Yth periode bulan Juli hingga Desember 2011. Unit analisis dalam penelitian ini meliputi bentuk surat, sifat surat, emosi dalam surat, bank, permasalahan, pengirim, daerah pengirim, dan konfirmasi. Hasilnya menunjukkan bahwa di dalam rubrik Redaksi Yth, kecenderungan surat pembaca yang dimuat merupakan surat pembaca murni. Lebih dari separuh dari jumlah total surat pembaca yang termuat dikirimkan oleh pembaca terkait berbagai permasalahannya terkait dunia perbankan.. Gagasan yang disampaikan masyarakat melalui surat pembaca murni cenderung bersifat keluhan. Hampir seluruh data yang terdokumentasi menunjukkan bahwa masyarakat lebih sering mengeluhkan kekecewaannya pada sistem dan pelayanan dari pihak perbankan yang kurang maksimal atau tidak sesuai harapan nasabah. Permasalahan perbankan yang banyak dibahas dalam surat pembaca cenderung mengarah pada fasilitas kartu kredit. Tingginya masalah kartu kredit ini berkaitan dengan semakin meningkatnya penggunaan kartu kredit di kalangan masyarakat Indonesia. Sementara itu, Bank Mandiri menjadi bank yang paling banyak disebutkan dalam surat pembaca. Keberadaan rubrik Redaksi Yth menunjukkan bahwa Kompas menjalankan fungsi tanggung jawab sosialnya yaitu memberikan pelayanan sebagai forum untuk saling tukar komentar dan kritik.

ABSTRACT

Surat Pembaca are short opinion that written by reader, which usually consist of comment about things related to their interest or public. Banking being theme reviewed on this research because rapid banking development and most of Indonesian society have utilize service offered by bank. This research objective to investigating reader ideas content tendencious relate to bank that publicity on July until December 2011. Research method that used is content analysis with object research overall reader letter relating with banking issues in *Redaksi Yth* rubric on *Kompas* daily newspaper, during July to December 2011 period. Analitical unit in this research include letter form, letter feature, emotion in letter, bank, issues, sender, sender area, and confirmation. The result show that in *Redaksi Yth* rubric, published reader letter tendencious are pure reader letter. More than half published reader letter delivering by reader amount related with banking issues. Ideas delivering by public through pure reader letter in complain form. Almost documented data show that public frequent convey their dissapointment about system and service from bank which not optimum or not appropriate to customer expectation. Banking issues reviewed on reader letter tend directing to credit card facility. Height of credit card problem relating with increased credit card usage in Indonesian. Meanwhile, Mandiri Bank being most excessively bank mentioned in reader opinion. Existence of *Redaksi Yth* rubric show that *Kompas* delivering its social responsibility function, that is gives service as forum to sharing comments and crtitics.