

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia kerja saat ini menuntut setiap individu untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi melalui pesan, pertukaran pikiran atau informasi. Perkembangan teknologi informasi, serta persaingan dunia industri yang semakin kompetitif menjadikan komunikasi profesional sebagai salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan karier dalam perkembangan individu.

Komunikasi adalah pertukaran informasi, ide, sikap, emosi, pendapat, atau instruksi antara individu atau kelompok yang bertujuan untuk menciptakan sesuatu, memahami dan mengkoordinasikan suatu aktivitas (Liliweri, 2010). Keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung kinerja individu, tetapi juga merupakan hal penting dalam menjaga keberlangsungan organisasi di tengah dinamika perubahan yang cepat. Komunikasi di dunia kerja tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan pesan, melainkan juga untuk membangun makna bersama, menciptakan pemahaman, dan membentuk hubungan kerja yang sehat. Tanpa adanya komunikasi yang jelas, terstruktur, dan profesional, berbagai aktivitas kerja akan sulit mencapai tujuan karena koordinasi antarindividu maupun antarbagian organisasi menjadi terhambat. *Skill* komunikasi menjadi faktor strategis yang menentukan efektivitas koordinasi, penyampaian informasi, serta pembangunan hubungan interpersonal yang harmonis dalam dunia kerja.

Skill komunikasi merupakan penambah utama dalam karir seseorang (Polack-Wahl, 2000). Dalam dunia kerja, *skill* komunikasi sering kali dipandang lebih penting dibandingkan keterampilan teknis. Seorang pekerja yang *skill* komunikasinya tidak efektif akan memberikan cerminan profil yang buruk pada individu yang bersangkutan dan profesinya (Yurtseven, 2002). Komunikasi merupakan keterampilan yang sangat penting yang diakui oleh

akademi dan pihak industri dalam dalam praktek profesional di arena global (Riemer, 2007). Hal ini menunjukkan bahwa individu yang memiliki *skill* komunikasi yang baik tidak hanya mampu menyampaikan pesan, tetapi juga dapat membangun kepercayaan, menyelesaikan konflik, serta meningkatkan efektivitas kerja.

Proses komunikasi yang berjalan efektif, dapat menciptakan dampak yang positif bagi pelaku komunikasi (Susana et al., 2023). Hal ini menjadi salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dan dikembangkan dalam menunjang jenjang karier profesional sejak di lingkup pendidikan sebelum menuju ke dunia profesional. Dirjen Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi (Kemendikbudristek) menegaskan bahwa mahasiswa juga memerlukan adanya implementasi kerja nyata dalam transisi pendidikan tinggi menuju dunia profesionalitas (Sonalitha et al., 2021).

Upaya penguatan *skill* komunikasi sejak masa pendidikan dapat menjadi fondasi penting dalam mempersiapkan individu untuk memasuki dunia kerja, khususnya dengan adanya program magang atau *internship*. Magang adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang mahasiswa atau pelajar untuk mendapatkan pengalaman praktik kerja di suatu perusahaan atau organisasi (Cahyadi et al., 2023). Melalui program ini, peserta magang dari jenjang SMA/SMK sederajat serta Universitas memperoleh pengalaman nyata yang melibatkan kombinasi antara penguasaan *hard skill* dan *soft skill*. Hal ini mengharuskan para siswa dan mahasiswa membutuhkan *skill* komunikasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan baru.

Dinamika dunia kerja masa kini juga menuntut mahasiswa untuk mampu beradaptasi dengan berbagai kondisi, salah satunya melalui sistem kerja yang fleksibel, rotasi tugas, hingga pola *internship* di *startup* maupun perusahaan besar. Dalam kondisi seperti ini, *skill* komunikasi berperan penting sebagai alat *survival*, yakni kemampuan bertahan sekaligus berkembang melalui strategi komunikasi yang efektif. Menurut Devinto dalam Hasibuan (Hasibuan, 2020), kompetensi komunikasi mengacu pada kemampuan

seseorang untuk dapat berkomunikasi secara efektif. Khususnya bagi para siswa dan mahasiswa yang saat ini sedang mempersiapkan diri untuk menuju ke arah dunia profesional, yaitu dunia kerja. Tentunya *skill* komunikasi akan menjadi bekal utama dalam mempersiapkan karier. *Skill* komunikasi tidak hanya sebagai alat penyampaian pesan, namun menjadi wajah utama bagi perusahaan. Sehingga membutuhkan adanya *survival communication skill*.

Strategi *survival communication skill* merupakan keterampilan komunikasi untuk bertahan, beradaptasi, serta menyelesaikan masalah dalam kondisi penuh keterbatasan. Hal menjadi penting karena peserta *internship* tidak hanya dituntut menguasai bidang yang ditentukan, tetapi juga memastikan tugas dapat berjalan meskipun tidak ada pendampingan khusus, melainkan hanya arahan atau perintah. Kemampuan untuk menyesuaikan gaya komunikasi dengan audiens, membangun jejaring, dan menjaga kejelasan pesan menjadi indikator utama keberhasilan seseorang dalam menghadapi perubahan dan tantangan kerja. Di dunia kerja, *survival communication skill* menjadi penting karena tidak semua situasi dapat diprediksi atau dikendalikan.

Survival communication skill tidak hanya sekadar keterampilan menyampaikan pesan, tetapi juga strategi adaptif yang memungkinkan individu tetap efektif dalam berkomunikasi di tengah kondisi yang penuh tuntutan. *Survival communication skill* dapat dipahami sebagai bentuk akomodasi komunikasi, yaitu upaya menyesuaikan gaya komunikasi sesuai dengan kebutuhan interaksi. *Survival communication skill* juga berkaitan erat dengan kecerdasan emosional, artinya keberhasilan seseorang tidak hanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual, tetapi juga oleh kemampuan mengelola emosi dan berempati dalam komunikasi (Goleman & Intelligence, 1995).

Bertahan di dunia kerja, individu perlu mengendalikan diri ketika menghadapi tekanan, menjaga sikap positif, serta menyesuaikan gaya komunikasi agar tetap diterima oleh lingkungan sosial maupun profesionalnya. Kemampuan tersebut menjadi bagian penting dari kecakapan komunikasi dan kompetensi emosional yang berperan dalam menjaga kinerja serta membangun

hubungan kerja yang harmonis. Sehingga ketika individu dihadapkan pada kondisi tidak terduga, seperti adanya perubahan rotasi kerja, mereka membutuhkan cara adaptasi yang dapat membuatnya bertahan.

Permasalahan yang muncul akibat perubahan rotasi kerja tanpa disertai proses perpindahan tugas yang komunikatif merupakan isu penting dalam konteks manajemen sumber daya manusia (SDM) dan komunikasi organisasi. Tanpa adanya komunikasi yang terstruktur dan transparan dalam proses rotasi dapat menimbulkan ketidakpastian tugas, dan kesenjangan informasi antara pihak manajemen dengan antar divisi. Kondisi ini berpotensi untuk menurunkan efektivitas kerja, menghambat proses adaptasi individu terhadap lingkungan kerja baru, serta mengurangi rasa keterlibatan peran dalam organisasi. Sehingga kurangnya aliran informasi yang jelas dan timbal balik pada saat rotasi dapat memengaruhi sistem komunikasi internal serta menimbulkan persepsi negatif terhadap sistem manajemen kerja profesional.

Dunia kerja membutuhkan seorang profesional yang memenuhi kompetensi dan juga memiliki kualitas pribadi yang artinya menunjukkan keefektifan mereka ketika bekerja dalam sebuah organisasi sebagai individu dalam sebuah tim (Saxena, 2015). Menurut Northup Tom dalam penelitian Sartika & Nengsi (2022) menunjukkan hasil bahwa 75% kesuksesan jangka panjang seseorang ditentukan oleh penguasaan *soft skill* mereka, dan sebuah fakta lain menunjukkan bahwa 12% pekerja yang mendapatkan pelatihan *soft skill* lebih produktif dari pada mereka yang tidak mendapat pelatihan. Salah satu *soft skill* yang sangat diperlukan adalah kemampuan komunikasi.

Jurnal Nengsi & Sartika (2022) juga menjelaskan bahwa lebih dari 85% calon lulusan belum memiliki *skill* komunikasi. Artinya, banyak mahasiswa yang sedang menjalani masa magang menunjukkan kelemahan dalam keterampilan komunikasi. Dalam konteks profesional, komunikasi tidak hanya terbatas pada kemampuan menerima informasi, melainkan juga mencakup keterampilan menyampaikan ide secara jelas, menuliskan laporan dengan baik, serta menjalin interaksi yang efektif dengan rekan kerja maupun atasan.

Ketidakmampuan dalam menguasai aspek komunikasi tersebut berpotensi menimbulkan hambatan dalam menjalani tugas, mengurangi efektivitas kerja, serta memengaruhi kesiapan mereka dalam menyesuaikan diri dengan profil profesi yang akan digeluti di masa depan. Namun, program *internship* yang diselenggarakan oleh perusahaan atau lembaga tertentu menyediakan pengawas, mentor, atau pegawai tetap yang berfungsi sebagai pembimbing peserta. Hal tersebut diharapkan dapat membantu peserta dalam memahami tugas, menyesuaikan diri, serta menjaga kesinambungan pekerjaan.

Fenomena menarik muncul pada *startup* Agendakota, sebuah platform yang bergerak di bidang *event management*, *ticketing*, dan reservasi. Berdasarkan observasi awal, *startup* ini memiliki program *internship* yang berbeda dari pola magang pada umumnya. Agendakota menerapkan sistem pola rotasi, yaitu setiap periode magang berakhir, tugas dan tanggung jawab akan otomatis dialihkan kepada peserta magang baru tanpa adanya komunikasi yang jelas. Sistem ini dirancang untuk memberikan kesempatan belajar yang merata bagi setiap peserta magang di berbagai divisi, seperti *IT Development*, *Content Creator & Social Media*, *Digital Content*, *Business Acquisition & Partnership*, *Marketing Communication & Promotion*, *Media Relation*, *Design Graphics & Videography*, *Community Development*, *Travel Partner*, dan *Event Management*.

Proses perpindahan tugas yang tidak diiringi dengan komunikasi yang terstruktur menimbulkan sejumlah kendala operasional. Peserta *internship* baru sering kali tidak memperoleh penjelasan detail mengenai proyek yang sedang berjalan, target yang harus dicapai, maupun kendala yang dihadapi oleh peserta sebelumnya. Akibatnya, terjadi ketidakteraturan dalam alur kerja dan kesenjangan pemahaman terkait tanggung jawab masing-masing individu. Hal ini berpotensi menurunkan efisiensi tim secara keseluruhan dan berdampak pada proses adaptasi peserta magang yang membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami sistem kerja dan budaya organisasi.

Pengamatan dilapangan menunjukkan bahwa *startup* Agendakota tidak memiliki pegawai tetap atau mentor yang secara khusus membimbing peserta. Satu-satunya figur pembimbing adalah *Chief Executive Officer* (CEO) secara langsung. Namun, intensitas kehadirannya terbatas karena kesibukan lain di luar kantor. Hal ini menjadikan peserta magang sebagai aktor utama dalam memastikan kelancaran alur kerja. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan besar, terutama dalam menjaga keberlanjutan komunikasi. Berdasarkan narasumber, pada *batch* saat ini dari bulan Agustus sampai bulan Desember, peserta magang di Agendakota berjumlah 23 peserta, yaitu dari Universitas Negeri Surabaya, SMK Ketintang Surabaya, dan SMK Negeri 4 Surabaya. Durasi pelaksanaan magang bervariasi sesuai kesepakatan dengan pihak institusi atau lembaga, yakni dapat berlangsung selama tiga, empat, hingga enam bulan.

Terdapat pembagian divisi yang telah ditetapkan berdasarkan hasil *interview* awal dengan peserta *internship*, termasuk penetapan tidak tertulis yang dapat disebut dengan tim inti, yang umumnya terdiri dari kalangan mahasiswa yang memiliki kompetensi lebih matang dan pengalaman kerja tertentu, sedangkan peserta dari kalangan siswa ditempatkan sebagai anggota non-inti. Meskipun demikian, CEO Agendakota menekankan adanya fleksibilitas dalam alokasi peran, sehingga penempatan peserta bukanlah sesuatu yang bersifat kaku atau statis. Partisipasi dalam tim inti tetap memungkinkan bagi peserta dari kalangan siswa berdasarkan evaluasi kinerja dan kemampuan adaptasi mereka selama periode magang berlangsung.

Pendekatan ini memungkinkan Agendakota untuk menyeimbangkan struktur formal dengan dinamika performa individu, sekaligus mendorong pengembangan kompetensi lintas jenjang pendidikan. Selain itu, mekanisme penyesuaian peran ini juga berfungsi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal, memperkuat kolaborasi antaranggota tim, dan menjaga keberlangsungan proyek di setiap divisi. Meskipun pembagian divisi dan jenjang peran telah ditetapkan, prinsip fleksibilitas dan alur dalam alokasi

tanggung jawab menjadi elemen penting dalam manajemen SDM di Agendakota, hal ini mendukung keberlanjutan kinerja organisasi serta pengembangan profesional peserta magang secara berkelanjutan dalam ranah pengelolaan berbagai aktivitas kerja di Agendakota.

Agendakota aktif memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, baik media sosial, artikel digital, maupun penyelenggaraan *event* secara *online*, *onsite*, dan *hybrid*. Sehingga dalam menghadapi perkembangan teknologi digital serta kebutuhan pasar yang semakin beragam, keaktifan tersebut memberikan peluang bagi peserta magang untuk mengasah *skill* komunikasi profesional, karena peserta akan terlibat langsung dalam proses produksi konten, interaksi dengan audiens, serta koordinasi lintas divisi yang mendukung kelancaran setiap kegiatan pada lingkup kerja *startup* Agendakota. Namun, dengan sistem kerja *startup* yang fleksibel, adanya tugas mendadak mengharuskan para peserta *internship* menerapkan strategi *survival communication skill*.

Hal ini terjadi ketika para peserta magang di Agendakota dihadapkan pada situasi yang menuntut kesiapan mendadak, yaitu adanya *event* dengan kondisi di Agendakota yang kekurangan SDM. Hal ini terjadi karena tidak ada karyawan tetap, sehingga peserta magang adalah representasi wajah dari Agendakota. Mereka diberikan tanggung jawab khusus tanpa adanya pilihan lain selain menerima dan melaksanakannya.

Adanya keterbatasan keterampilan serta ketiadaan mentor yang mendampingi secara langsung, peserta *internship* berupaya mengandalkan *survival communication skill* dengan cara beradaptasi sekaligus mempelajari peran sesuai tugas yang ditetapkan, seperti *Master of Ceremony* (MC), *Front of House* (FOH), dan *Show Management* pada *event* “Gathering & Networking Partner: How to Stand Out Marketing Strategi for Hotels in 2025”. Bagi mereka yang belum pernah berpengalaman dalam bidang ini, tentu akan merasa terbebani. CEO memberikan tugas tersebut kepada peserta magang yang dianggap kompeten dalam bidang tersebut. Hal ini akan memberikan

interpretasi yang keliru sehingga bisa berakibat buruk dalam *problem solving* (Keane & Gibson, 1999). Meskipun peserta magang yang ditunjuk belum memiliki pengalaman dalam bidang tersebut, kondisi ini menuntut mereka untuk tetap tampil percaya diri dan memberikan kesan siap di hadapan audiens.

Agendakota juga terlibat dalam penyelenggaraan *event* besar, seperti Boom Atom Food Festival 2025, Jatim Fest 2025, PRJ Surabaya 2025, Surabaya Great Expo 2025, dan *event* berskala global International Medical Wellness Tourism Expo & IVF Festival 2025. Dalam *event* berskala internasional ini, seluruh peserta magang diberikan kepercayaan dan tanggung jawab penuh untuk mengelola berbagai aspek penting dan didampingi langsung oleh CEO. Keterlibatan ini menuntut kesiapan intensif selama lebih dari tiga bulan, dimana para peserta magang harus menjalin kerja sama dengan berbagai pihak eksternal, termasuk vendor dan mitra *event management* lainnya. Situasi kerja yang *high-pressure* dan kolaboratif dengan pihak luar ini secara langsung menguji kompetensi komunikasi profesional mereka, terutama kemampuan negosiasi, koordinasi, dan penyelesaian masalah dibawah tekanan.

Sistem kerja Agendakota mengharuskan para peserta *internship* belajar secara mandiri agar mampu menunjukkan kompetensi. Situasi ini menegaskan bahwa peserta magang dituntut untuk bersifat multitalenta serta siap menerima berbagai tanggung jawab yang diberikan. Meskipun penuh keterbatasan, pengalaman tersebut mendorong peserta magang untuk mengembangkan *soft skill*, seperti komunikasi, adaptasi, dan manajemen diri. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa kondisi ini juga menimbulkan tekanan. Sebab, dalam dunia profesional maupun di luar lingkungan kantor, mereka dipandang sebagai representasi perusahaan tempat mereka magang, sekaligus citra dari institusi atau universitas asal.

Profesionalitas menjadi tuntutan utama yang harus mereka penuhi dalam setiap tugas yang dijalankan, yaitu dengan mengembangkan *skill* komunikasi dan *survive* dalam berbagai kondisi. Tentunya peserta magang di Agendakota memiliki perbedaan strategi *survival* berdasarkan penempatan

mereka dalam tim. Peserta yang tergabung dalam tim inti, yaitu para mahasiswa cenderung mengandalkan kompetensi teknis, pengalaman, dan inisiatif pribadi untuk menyelesaikan tugas serta mempertahankan kontribusi mereka dalam proyek utama. Sedangkan peserta non-inti, seperti siswa dari SMA/SMK lebih mengandalkan kemampuan adaptasi, belajar dari rekan yang lebih berpengalaman, serta membangun komunikasi interpersonal untuk tetap relevan dalam tim.

Kemampuan menyesuaikan diri dengan dinamika organisasi, mengelola tekanan kerja, serta menjaga sikap positif menjadi kunci agar setiap peserta *internship*, baik inti maupun non-inti, dapat berkontribusi secara optimal sekaligus mengembangkan keterampilan profesional mereka yang terlibat dalam berbagai perencanaan. Dengan demikian, program *internship* di Agendakota menjadi ruang belajar yang unik dalam membentuk komunikasi profesional peserta.

Penelitian yang berjudul “Inovasi dalam Pelatihan Keterampilan Komunikasi: Mengoptimalkan Pengalaman Magang Mahasiswa” dalam Wardhani et al. (Wardhani et al., 2024) menjelaskan bahwa ketidakmampuan mahasiswa membangun komunikasi yang produktif dapat menghambat kelancaran proses magang. Mahasiswa yang tidak mampu menjalin komunikasi dengan rekan kerja maupun pihak perusahaan cenderung menghadapi konflik dan menciptakan lingkungan kerja yang tidak harmonis, sehingga proses magang menjadi terhambat.

Penjelasan Kusumah et al. (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Komunikasi Antarpribadi Mentor dan Mahasiswa dalam Meningkatkan *Skill* Mahasiswa melalui Program Magang ANTV” menunjukkan bahwa mahasiswa yang belum memiliki keterampilan komunikasi antarpribadi yang memadai sering mengalami kesulitan dalam berkolaborasi, menjaga etika komunikasi, serta menyampaikan ide kepada mentor maupun pihak internal dan eksternal. Hambatan tersebut berpengaruh langsung terhadap perkembangan *hard skill* dan *soft skill* mereka selama menjalani magang. Hal ini membuktikan bahwa

tanpa perhatian atau pelatihan khusus, mahasiswa magang akan kesulitan memanfaatkan sepenuhnya kesempatan magang tersebut.

Pengembangan *skill* komunikasi profesional sejak masa magang dan keterlibatan mentor menjadi aspek yang dapat menunjang keberhasilan magang, khususnya pada *startup* Agendakota. Situasi ini menuntut peserta untuk mengembangkan strategi *survival communication skill* sehingga tercipta komunikasi yang profesional.

Komunikasi profesional tidak hanya berorientasi pada hasil pesan, tetapi juga pada cara penyampaian. Seorang profesional diharapkan mampu berkomunikasi dengan objektif dan penuh tanggung jawab, baik dalam situasi formal maupun informal. Kemampuan berkomunikasi secara profesional juga berarti mampu menghargai perbedaan budaya, latar belakang, dan perspektif orang lain. Sehingga profesionalitas tidak hanya diukur dari cara berbicara, tetapi juga dari bagaimana seseorang mendengarkan, merespon, dan menyesuaikan diri dengan situasi komunikasi yang ada.

Penelitian terdahulu umumnya membahas tentang keterampilan komunikasi dalam menunjang kelancaran program magang, namun belum menyinggung mengenai pentingnya *survival communication skill* atau strategi bertahan dalam proses magang. Padahal aspek ini penting untuk dipahami karena tidak hanya berkaitan dengan kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga bagaimana peserta magang mampu bertahan, beradaptasi, dan terus berkembang dalam menghadapi berbagai tuntutan kerja.

Penelitian ini memiliki kebaruan dengan menekankan pada strategi *survival communication skill* sebagai aspek penting dalam pengembangan keterampilan komunikasi dan kesiapan karier profesional di masa depan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul: “Strategi *Survival Communication Skill* Peserta *Internship* pada *Startup* Agendakota dalam Pengembangan Komunikasi Profesional.”

1.2 Rumusan Masalah

Penjabaran latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka diperlukan adanya rumusan masalah yang dapat mewakili sebagai masalah utama dalam penelitian ini. Rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini yaitu, bagaimana strategi *survival communication skill* yang digunakan peserta *internship* pada *startup* Agendakota dalam pengembangan komunikasi profesional?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab seluruh pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah. Tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana strategi *survival communication skill* yang digunakan peserta *internship* pada *startup* Agendakota dalam pengembangan komunikasi profesional.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi pada kajian Ilmu Komunikasi dan bisa dijadikan sebagai bahan rujukan pada penelitian berikutnya, khususnya tentang strategi *survival communication skill* dan pengembangan komunikasi profesional di lingkungan kerja *startup*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan riset serta memberikan masukan bagi *startup* Agendakota agar dapat merancang sistem *internship* yang lebih efektif dalam mendukung pengembangan keterampilan komunikasi peserta.

1.4.3 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan informasi ataupun referensi bahan kajian untuk penelitian selanjutnya, dan juga menambah wawasan mengenai bidang ilmu komunikasi, khususnya pada pola rotasi *internship* di *startup* terkait aspek pembelajaran teknis atau evaluasi program.