

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan atau pertukaran pesan yang terjadi dalam suatu organisasi. Komunikasi memungkinkan sikap dan perasaan individu untuk dapat dipahami oleh individu lain yang memerlukan interpretasi bersama terhadap pesan yang disampaikan (Andriani & Romli, 2022, h. 87). Dalam perkembangan komunikasi organisasi, muncul pendekatan yang dikenal dengan *Communicative Constitution of Organization* (CCO). Menurut Robert McPhee & Zaugg's (Hülscher, 2019, h. 3-4), *Communicative Constitution of Organization* (CCO) terbagi dalam empat aliran komunikasi yang membentuk dan dibentuk organisasi, yakni negosiasi keanggotaan (*membership negotiation*), penataan diri organisasi (*organizational self-structuring*), koordinasi aktivitas (*activity coordination*), dan posisi institusional (*institutional positioning*). Setiap aliran dalam teori *Communicative Constitution of Organization* (CCO) menjaga komunikasi yang efektif dan memastikan integrasi organisasi berjalan dengan baik. Tanpa aliran-aliran ini, organisasi akan kesulitan dalam membangun struktur yang jelas, mempertahankan hubungan antar anggota, serta berinteraksi dengan lingkungan eksternal. Aliran CCO berfungsi sebagai kerangka kerja yang memastikan bahwa setiap aspek komunikasi, mulai dari negosiasi peran anggota hingga koordinasi aktivitas sehari-hari, berjalan lancar dan terstruktur.

Penerapan teori CCO memberikan pemahaman mendalam tentang komunikasi yang bukan sekadar alat, tetapi juga mekanisme utama yang membentuk keberadaan organisasi. *Membership negotiation* membantu memastikan bahwa setiap anggota memahami perannya secara jelas dan terlibat aktif dalam organisasi. *Organizational self-structuring* menciptakan kerangka kerja yang memungkinkan organisasi tetap adaptif terhadap perubahan. Koordinasi aktivitas, di sisi lain, mendukung penyelarasan tindakan antar anggota untuk mencapai tujuan kolektif. Sedangkan *institutional positioning* memungkinkan organisasi membangun relasi yang kuat dengan entitas eksternal seperti mitra bisnis dan regulator. Dengan demikian, keempat aliran ini saling melengkapi dalam menciptakan organisasi yang berfungsi secara harmonis. Tanpa penerapan aliran-aliran CCO, organisasi berisiko mengalami kebingungan, kesalahan dalam komunikasi, dan disintegrasi yang dapat menghambat kinerja secara keseluruhan (Ariani, 2023, h. 389-390)

**Gambar 1. 1.**  
**Logo AwanTunai**



**AwanTunai**

Sumber: Website/[awantunai.co.id](http://awantunai.co.id)  
(Diakses pada 15 September 2024, pukul 10.00 WIB)

PT. SimpleFi Teknologi Indonesia atau AwanTunai merupakan perusahaan yang bergerak dalam kegiatan penyelenggaraan pendanaan bersama berbasis teknologi informasi. AwanTunai didirikan pada tahun 2017, dengan fokus

pelaksanaan pada pengembangan ekosistem rantai pasok industri *Fast Moving Customer Goods* (FMCG) milik Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang ada di Indonesia. AwanTunai memiliki visi untuk memperkuat dan memakmurkan UKM Indonesia dengan misi yaitu optimalisasi rantai pasok FMCG dengan teknologi pendanaan yang terpercaya, simpel, mudah, serta efisien. Terdapat dua produk yang disediakan AwanTunai, yaitu produk ERP AwanToko Pro untuk digitalisasi operasi pemasok tradisional dan aplikasi seluler AwanToko untuk mendukung digitalisasi toko kelontong dan warung (AwanTunai, 2024, h. 2).

Di AwanTunai, perusahaan yang mengkhususkan diri pada kegiatan pembiayaan bersama berbasis teknologi informasi, komunikasi organisasi berperan penting dalam memfasilitasi pengembangan ekosistem rantai pasokan bagi UKM di sektor FMCG. Dinamika komunikasi dalam perusahaan cenderung bergerak cepat dan adaptif, mengingat sifat industri yang berubah dengan cepat. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa semua pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, dan mitra, selaras dengan tujuan dan sasaran perusahaan. Hal ini melibatkan pertukaran informasi, ide, dan umpan balik melalui berbagai saluran, seperti rapat, email, dan alat manajemen proyek. Kepemimpinan perusahaan cenderung menetapkan pola komunikasi yang terbuka dan transparan, mendorong karyawan untuk berbagi pemikiran dan pendapat untuk mendorong inovasi dan perbaikan.

AwanTunai merupakan salah satu mitra dalam Program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka yang dikelola oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek). Dalam program ini, mahasiswa diberikan

kesempatan untuk mengimplementasikan pengalaman belajar selama di perkuliahan dalam proyek-proyek yang berupa masalah nyata dari suatu mitra serta mendapatkan sertifikasi atas keterampilan yang diasah melalui kegiatan magang. Mahasiswa yang lolos pada seluruh tahap akhir, akan melakukan kegiatan magang pada tempat mitra selama kurang lebih dari 18 minggu dengan konversi 20 SKS pada perguruan tinggi masing-masing. Mahasiswa juga diberikan hak untuk dibimbing oleh Dosen Pendamping Program (DPP) dan *supervisor* atau mentor dari pihak mitra untuk membantu mahasiswa dalam segala bentuk kendala selama kegiatan magang (Tim Microcredential Kemendikbud, 2021, h. 11-12).

Melalui Program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka (MBKM), mahasiswa dapat mengaplikasikan dan/atau mewujudkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan di kampus berdasarkan kebutuhan tempat magang yang telah dipilih. Mahasiswa juga diberi ruang untuk mendapatkan ilmu dan pengalaman terkait dunia profesi yang sesungguhnya, sehingga mahasiswa dapat menjadi sumber daya manusia yang handal dan dibutuhkan oleh perkembangan dunia kerja yang semakin kompetitif (Putri, 2023, h. 1545). Ilmu yang didapat tersebut dapat meningkatkan kemampuan *hard skill* dan *soft skill* yang penting di dunia kerja seperti kemampuan berkomunikasi, *problem-solving*, kerja sama, dan manajemen waktu. Dengan begitu, mahasiswa dapat meningkatkan peluang kerja, memperluas jaringan profesional, serta belajar langsung dari praktisi berpengalaman di dunia kerja (Hia et al., 2023, h.2797).

Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk mengungkapkan *Communicative Constitution of Organization* pada Program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka

*batch* 4 di AwanTunai. Pada *batch* 4 ini, terdapat masalah dalam komunikasi organisasi, khususnya terkait koordinasi antara mahasiswa magang dan pihak mentor yang memengaruhi efektivitas program. Sebagaimana mahasiswa magang RK yang merupakan salah satu mahasiswa Magang Bersertifikat Kampus Merdeka *batch* 4 di AwanTunai, berdasarkan pra-riset peneliti, menyatakan bahwa permasalahan yang ia alami dalam komunikasi organisasi selama di AwanTunai adalah ketidakpastian antara ekspektasi dan realita. Informan merasa terkendala karena ekspektasi mentor untuk menghasilkan konten atau *output* yang berkualitas tinggi. Namun, sebagai mahasiswa magang dengan keterbatasan pengalaman dan kemampuan, ia hanya mampu memberikan hasil yang sederhana. Ketidakmampuan untuk memenuhi ekspektasi ini, meskipun selalu mengatakan iya sebagai bentuk komitmen, membuat realita hasil kerja tidak sesuai harapan.

“menurut gue permasalahan yang paling sering bikin gue ga percaya diri tuh ekspektasi dan realita. Jadi ekspektasi kak Yana bikin konten atau *output* yang sedemikian praktikalnya ternyata dengan gua yang kapasitas anak magang cuman bisa bikin yang apasih gambaran umumnya aja atau kayak kulitnya aja. Nah terus dari penyelesaian masalahnya yang gue bilang iya-ya aja yang dari proses itu tuh bikin realitanya ga nyampe. Tapi gue tetep coba untuk riset lebih dalam lagi dan kak Yana tetap mau nuntun gua gitu loh,” (Wawancara Pra-Riset dengan RK, pada 02 April 2024).

Kemudian mahasiswa magang ENS yang juga merupakan mahasiswa Magang Bersertifikat Kampus Merdeka *batch* 4 di AwanTunai, menyatakan bahwa seringnya komunikasi pada saat pengerjaan tugas magang yang dilakukan secara *online* melalui email atau chat menyebabkan miskomunikasi. Pesan yang disampaikan secara *online* berisiko diinterpretasikan dengan salah atau tidak tersampaikan dengan baik, karena komunikasi non-verbal yang penting dalam

memahami konteks dan emosi atasan berkurang. Kendala ini mengganggu kemampuan mahasiswa magang ENS untuk melihat ekspresi wajah atau bahasa tubuh, yang sering kali penting untuk memastikan pemahaman yang tepat dan menghindari miskomunikasi.

“Kendalanya banyak komunikasi dilakukan secara *online*, baik lewat email atau chat. Ini bisa bikin miskomunikasi karena kita engga bisa ngelihat ekspresi wajah atau bahasa tubuh secara langsung. Tantangannya menjaga komunikasi tetap jelas dan efektif. Kadang, pesan bisa salah diinterpretasikan atau engga tersampaikan dengan baik” (Wawancara Pra-Riset dengan ENS, pada 26 Mei 2024).

Kendala yang dialami informan di atas sebagai mahasiswa magang dalam Program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka *batch* 4 di AwanTunai menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang seharusnya terjadi dengan realita yang sebenarnya terjadi di lapangan, atau fenomena gap. Mentor pada Program MBKM *batch* 4 di AwanTunai memiliki ekspektasi terhadap mahasiswa magang yang terlalu tinggi dibandingkan dengan kapasitas mereka yang masih terbatas dan kurang pengalaman. Selain itu, komunikasi yang dilakukan secara *online* tanpa tatap muka langsung menambah tantangan dalam memahami instruksi dan ekspektasi dengan jelas. Akibatnya, mahasiswa magang merasa kurang percaya diri dan terpaksa mengambil jalan pintas dalam menyelesaikan tugas, yang pada gilirannya menghambat perkembangan kemampuan dan pemahaman peran mereka.

Sebagaimana yang ditemukan oleh Kim et al. (2020, h.10), bahwa lulusan sarjana merasa yakin mendapatkan pekerjaan namun cemas untuk memulai karir. Para lulusan memiliki keyakinan akan kemampuan mereka, tetapi cemas karena belum memiliki pemahaman yang baik terkait pasar tenaga kerja dan dunia kerja.



Keyakinan akan kemampuan yang dimiliki tidak cukup untuk mengatasi kecemasan yang muncul dari ketidakpastian dan kurangnya pengalaman langsung di dunia kerja. Ketidaksesuaian ini mengindikasikan bahwa meskipun lulusan mungkin memiliki kompetensi teknis yang memadai, mereka merasa belum siap secara mental dan emosional untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan teknis dan pengetahuan tidaklah cukup untuk dikatakan siap kerja, melainkan eksplorasi kepercayaan atau keyakinan diri yang holistik dibutuhkan untuk lulusan akhirnya bertahan dan berkembang di dunia kerja yang bergerak cepat.

Menurut Thalib (Yusuf et al., 2021, h.1146), konsep diri dipelajari dan terbentuk dari pengalaman individu dalam berhubungan dengan individu lain, dia tidak dibawa sejak lahir. Konsep diri tidak diperoleh secara instan, melainkan secara perlahan terbentuk melalui interaksi dengan individu lain dan melalui pengalaman hidup yang berdasarkan pada pemikiran, perasaan, dan tujuan hidup. Konsep diri melibatkan konstruksi diri yang mendalam berupa proses pengembangan diri yang terjadi dari hubungan interpersonal yang terjalin di lingkungan sekitar individu. Selain dipengaruhi oleh interaksi sosial, konsep diri juga terbentuk dari perkembangan akademik, masalah perilaku, dan masalah kesehatan mental individu. Ia juga berkaitan dengan penilaian individu mengenai tingkat positif atau negatif seluruh bidang kehidupan yang berdampak terhadap diri individu tersebut (Cordeiro et al., 2021, h. 5).

Menurut Makki (Muhammad & Mustari, 2021, h. 6), kesiapan kerja merupakan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang mendorong lulusan baru untuk dapat

berkontribusi secara produktif terhadap pencapaian tujuan organisasi tempat orang tersebut bekerja. Menurut Utami & Hidayah (Wiharja MS et al., 2020, h. 12), kesiapan kerja adalah kondisi lanjutan yang di alami oleh individu yang tumbuh setelah mereka merasa siap dengan memiliki pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang di butuhkan dunia kerja. Seperti yang di sampaikan oleh Sugihatono (Muspawi & Lestari, 2020, h. 112) bahwa kesiapan kerja merupakan bentuk kondisi yang menunjukkan adanya keserasian antara kematangan fisik, mental, serta pengalaman untuk melaksanakan suatu kegiatan atau tingkah laku tertentu yang berhubungan dengan pekerjaan.

Penelitian terkait *Communicative Constitution of Organization* dalam membentuk konsep diri mahasiswa yang siap kerja sangat penting untuk diteliti mengingat perkembangan dunia kerja yang semakin dinamis dan kompetitif. Komunikasi organisasi memainkan peran krusial dalam mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja dengan membentuk konsep diri yang positif dan adaptif. Menurut Morissan (Firdaus et al., 2021, h. 136), komunikasi yang efektif dalam organisasi tidak hanya meningkatkan kinerja karyawan, tetapi juga membantu individu menyesuaikan diri dengan budaya organisasi, yang pada akhirnya meningkatkan kesiapan kerja mereka. Dalam konteks mahasiswa magang, peran ini menjadi semakin vital karena pengalaman pertama mereka di dunia kerja dapat membentuk persepsi dan sikap mereka terhadap karier di masa depan.

Komunikasi yang baik dalam organisasi memungkinkan mahasiswa magang untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang tugas dan ekspektasi, serta memberikan kesempatan bagi mereka untuk berinteraksi dengan anggota organisasi



lainnya. Interaksi ini penting dalam membangun rasa inklusi dan identifikasi dengan organisasi. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan konstruktif membantu mahasiswa magang mengatasi kecemasan dan ketidakpastian, serta memberikan umpan balik yang berguna untuk pengembangan keterampilan dan pengetahuan mereka. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dan mendesak, karena dapat memberikan wawasan berharga untuk mengoptimalkan program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka dan persiapan kerja di masa depan.

## 1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian membantu peneliti mengarahkan perhatian pada aspek spesifik fenomena yang sedang dipelajari, serta memungkinkan pengumpulan data yang mendalam. Dalam penelitian kualitatif, kompleksitas dan konteks sosial memiliki fokus yang jelas membantu mengelola data yang luas dan beragam serta memfasilitasi analisis yang mendalam dan sistematis. Dengan menentukan fokus penelitian, peneliti dapat menetapkan batasan studi agar tetap relevan dan terarah, sehingga dapat menghasilkan wawasan yang mendalam dan berkontribusi signifikan terhadap fenomena yang sedang diteliti.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, masih terdapat permasalahan pada proses komunikasi yang terjalin. Di mana terdapat masalah pada mahasiswa magang yang merasa kesulitan dalam memenuhi ekspektasi mentor, sementara keterbatasan pengalaman dan kemampuan mahasiswa magang yang hanya memungkinkan untuk menghasilkan *output* yang sederhana. Kemudian terdapat masalah dalam komunikasi yang dilakukan secara *online* sering kali menyebabkan miskomunikasi dalam koordinasi tugas sehari-hari mahasiswa magang. Dari

permasalahan tersebut, maka diberikan pembatasan fokus penelitian yaitu bagaimana *Communicative Constitution of Organization (CCO)* dalam membentuk konsep diri mahasiswa Magang Bersertifikat Kampus Merdeka *batch* 4 di AwanTunai yang siap kerja?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Dalam lingkungan kerja di AwanTunai, mahasiswa Magang Bersertifikat Kampus Merdeka *batch* 4 menghadapi tantangan dalam membentuk konsep diri yang siap kerja akibat keterbatasan pengalaman serta kurangnya komunikasi yang efektif dengan mentor dan tim. Miskomunikasi yang terjadi dalam koordinasi tugas sehari-hari dapat menyebabkan ketidaksepahaman mengenai ekspektasi kerja, sehingga mahasiswa magang merasa kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan budaya perusahaan. Selain itu, interaksi yang terbatas dan minimnya umpan balik konstruktif memengaruhi persepsi mereka terhadap kesiapan kerja, menyebabkan ketidakpastian dalam mengembangkan keterampilan profesional yang dibutuhkan di dunia kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Communicative Constitution of Organization (CCO)* dalam membentuk konsep diri mahasiswa Magang Bersertifikat Kampus Merdeka *batch* 4 di AwanTunai yang siap kerja. Tujuan penelitian dilakukan dengan mengeksplorasi interaksi dan aliran komunikasi di dalam organisasi berupa *membership negotiation*, *organizational self-structuring*, *activity coordination*, dan *institutional positioning* dalam membentuk persepsi dan keyakinan diri mahasiswa akan kesiapan kerja mereka.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini berusaha untuk memberikan kontribusi yang signifikan baik secara akademis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

### **1.4.1. Manfaat Akademis**

Manfaat akademis dari penelitian ini mencakup kontribusi terhadap pemahaman teoritis terkait Komunikasi Organisasi seperti *Communicative Constitution of Organization*, khususnya dalam konteks pembentukan konsep diri individu di lingkungan kerja. Hasil penelitian ini diharap dapat memperkaya literatur akademis dalam bidang Ilmu Komunikasi dan kajian Komunikasi Organisasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharap dapat menjadi referensi bagi studi – studi lebih lanjut dalam bidang komunikasi serta kebijakan terkait pembekalan kompetensi mahasiswa dalam dunia kerja.

### **1.4.2. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini meliputi kontribusi bagi praktisi Ilmu Komunikasi dalam pengembangan komunikasi organisasi yang mampu membentuk konsep diri individu yang siap kerja. Di sisi lain, perusahaan atau organisasi lainnya dapat menggunakan temuan penelitian ini untuk meningkatkan praktik komunikasi internal, menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan mendukung bagi karyawan atau peserta magang, serta memperkuat efektivitas program pengembangan sumber daya manusia dari perspektif komunikasi organisasi.