

**POLA KOMUNIKASI PADA PROGRAM MENTORING**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Program Mentoring Young on Top Campus**  
**Ambassador)**

**Denia Dwi Putri**

Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Telkom

Email: deniadwiputri@gmail.com

**ABSTRAK**

*Program mentoring adalah sebuah hubungan yang menguntungkan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu dimana seseorang yang lebih berpengalaman berbagi dengan anak didiknya. Program ini dikembangkan untuk memberi pelajaran yang mudah berdasarkan pengalaman langsung dari pembimbing atau lebih dikenal dengan mentor. Dengan mentoring akan terjadi komunikasi antara pengajar dan anak didiknya maupun sesama anggota peserta didik yang akan membentuk pola jaringan. Pentingnya komunikasi tersebut dalam kegiatan pembelajaran agar berjalan efektif apabila adanya pola komunikasi yang baik. Dalam prosesnya, tidak jarang komunikasi tersebut menjadi tidak efektif karena ditemui beberapa hambatan. Tetapi hambatan tersebut dapat diatasi jika ditemukan solusi yang disepakati secara bersama oleh seluruh peserta komunikasi tersebut. Latar belakang penelitian ini berhubungan dengan komunikasi yang ada di dalam program mentoring antara mentor dan anggota baik secara personal maupun kelompok. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi yang terjalin dalam program mentoring Young On Top Campus Ambassador dan hambatan yang terjadi pada program mentoring Young On Top Campus Ambassador. Metode Penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang berupaya untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi pada program mentoring Young On Top Campus Ambassador melalui pengumpulan data yang dilakukan. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampel bertujuan (purposive sampling). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara tatap muka dan observasi langsung. Untuk mengukur validitas data digunakan triangulasi waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang digunakan dalam program pembelajaran ini memakai pola jaringan atau pola komunikasi All Channel karena memiliki saluran terbuka yang memungkinkan setiap anggota dalam kelompok atau untuk berkomunikasi satu sama lain baik secara kelompok maupun interpersonal. Selain itu dalam proses komunikasi ditemui hambatan yaitu waktu. Kesibukan masing-masing antara*

*anggota dan mentor menjadi penghambat untuk menentukan jadwal pertemuan, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif. Pengelola mengatasi hambatan tersebut dengan membuat peraturan minimal kedatangan kegiatan yang disepakati oleh bersama.*

**Kata kunci:** Pola Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Deskriptif Kualitatif

JURNAL LISKI

## Pendahuluan

Program *mentoring* adalah sebuah hubungan yang menguntungkan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu dimana seseorang yang lebih berpengalaman berbagi dengan anak didiknya. Sehingga dalam prosesnya dapat saling berkomunikasi maupun berbagi. Tujuan adanya kegiatan ini untuk memberikan pandangan yang luas dan dapat mempertimbangkan untuk perencanaan karir dan kesuksesan. (Sonmez: 2015, 125).

Salah satu program yang terdapat di *Young On Top* yaitu *Young On Top Campus Ambassador* merupakan program *mentoring* dibentuk oleh Billy Boen sejak 2010, terinspirasi oleh buku "*Young On Top*". Secara *free* kepada mahasiswa-mahasiswi D3/S1 aktif yang ingin mengembangkan dirinya untuk menjadi lebih baik, serta menyebarkan spirit dan *value-value* yang mereka miliki kepada orang lain.

Seperti yang sudah menjadi *tagline Young On Top* para peserta didik ditanamkan agar selalu belajar dan berbagi. Sebagai *Campus Ambassador* harus "Learn" sebanyak-banyaknya dari mentor dan rekan *Young On Top Campus Ambassador* dari kampus lain dan "Share" ilmu yang didapatkan dengan cara menerapkan nilai-nilai *Young On Top* dari dalam dan diluar kampus. Satu hal lain yang penting diajarkan yaitu berkomitmen untuk menjalankan *Young On Top Campus Ambassador mentorship* dan mengerjakan tugas-tugas yang diberikan mentor sampai selesai, yang mana semua tugas bertujuan membentuk diri menjadi pribadi untuk bisa sukses di usia muda dan juga *Learn and Share* ke lingkungan sekitar.

Kegiatan *Young On Top Campus Ambassador* pun beragam sehingga menjadi tugas wajib yang harus dikerjakan oleh para anggota. Tugas tersebut terbagi dalam dua bagian yaitu tugas individu dan kelompok. Tugas kelompok dalam bentuk program *mentorship* kelompok yang rutin setiap bulan dalam setahun diadakan pertemuan yang akan diisi oleh para mentor pilihan, selain pertemuan rutin setiap bulan terdapat juga kegiatan "*Monthly Meeting*" yang diadakan setiap akhir bulan untuk melaporkan kegiatan apa saja yang sudah dilakukan dalam satu bulan tersebut, seperti acara kegiatan sosial yang menjadi tugas kelompok. Selain tugas kelompok, terdapat tugas individu yang menjadi tugas bulanan layaknya di dunia kerja dan artikel yang akan di publish melalui *website Young On Top*.

Dengan *mentoring* akan terjadi komunikasi antara pengajar dan anak didiknya maupun sesama anggota peserta didik. Komunikasi tersebut dapat membangun sebuah jaringan hubungan yang menghubungkan dengan banyak orang. Hal ini bisa membantu dan mempermudah dalam memperoleh apa yang diinginkan dan mewujudkan apa yang diimpikan karena semakin kompleks dan berkembang jaringan hubungan yang dibuat. Dalam prosesnya, tidak jarang komunikasi tersebut menjadi tidak efektif karena ditemui beberapa hambatan. Tetapi hambatan tersebut dalam mengatasinya jika adanya pemecahan masalah yang disepakati secara bersama oleh seluruh peserta komunikasi tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka fokus penelitian yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pola komunikasi yang terjalin dalam program *mentoring Young On Top Campus* untuk mngembangkan diri para anggotanya, dan bagaimana hambatan yang ditemui dalam program *mentoring Young On Top Campus*.

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang terjalin dalam program *mentoring Young On Top Campus* untuk mngembangkan diri para anggotanya, dan hambatan yang ditemui dalam program *mentoring Young On Top Campus*.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan desain deskriptif untuk menggambarkan fenomena sosial yang terjadi pada Program *Mentoring Young On Top Campus Ambassador* melalui pengumpulan data. Objek dalam penelitian ini Program *Mentoring* yang sudah ditentukan yaitu *Young On Top Campus Ambassador*, dan subjek penelitian adalah mentor dan anggota yang memenuhi kriteria khusus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara tatap muka dan observasi langsung. Teknik keabsahan data yang digunakan peneliti untuk mengukur validitas data dalam penelitian ini adalah triangulasi waktu.

## **Kajian Pustaka**

### ***Komunikasi***

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris, *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna (Effendy, 2009:9). Di satu sisi, Carl I. Hovland dalam (Mulyana, 2009:68) memaparkan bahwa komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) menyampaikan rangsangan (biasanya lambang-lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain (komunikate).

### ***Komunikasi Intrapersonal***

Menurut Devito (dalam Effendy: 2003, 59-60) Komunikasi interpersonal merupakan proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang dalam fungsinya baik sebagai komunikator maupun komunikan. Secara teoritis komunikasi interpersonal diklasifikasikan menjadi dua jenis menurut sifatnya (Effendy, 2003: 62-63), yaitu:

1. Komunikasi Diadik (*Dyadic Communication*)

Komunikasi diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seseorang yang berperan sebagai komunikator dan seorang lagi sebagai komunikan yang menerima pesan.

2. Komunikasi Triadik (*Triadic Communication*)

Komunikasi triadik adalah komunikasi antarpribadi yang pelakunya terdiri dari tiga orang, yakni seorang komunikator dan dua lainnya sebagai komunikan.

Dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan. Hambatan atau gangguan komunikasi interpersonal pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam (Hafied Cangara 2000, 145-149), yaitu:

1. Hambatan Teknis, terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan.
2. Hambatan Sematik adalah hambatan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan.
3. Hambatan Psikologis, terjadi karena adanya gangguan yang disebabkan oleh adanya persoalan-persoalan yang terjadi dalam diri individu.
4. Hambatan Fisik adalah hambatan yang disebabkan karena kondisi geografis.
5. Hambatan Status adalah hambatan yang disebabkan karena jarak sosial diantara peserta komunikasi.
6. Hambatan kerangka berpikir adalah hambatan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang digunakan dalam komunikasi.
7. Hambatan Budaya adalah hambatan yang terjadi disebabkan karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.

### ***Komunikasi Kelompok***

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. (Effendy, 2003: 75)

Dalam ilmu komunikasi untuk membedakan komunikasi tidak berdasarkan jumlah komunikasi dalam hitungan secara matematik, melainkan pada kualitas proses komunikasi (Effendy, 2003: 76). Karakteristik yang membedakan komunikasi yaitu:

1. Komunikasi Kelompok Kecil

Komunikasi kelompok kecil adalah sekumpulan perorangan yang relatif kecil yang masing-masing dihubungkan oleh beberapa yang sama ditunjukkan dengan kognisi komunikasi dan prosesnya berlangsung secara dialogis.

## 2. Komunikasi Kelompok Besar

Komunikasi kelompok besar adalah pesan yang disampaikan oleh komunikator dalam situasi kelompok besar ditujukan kepada afeksi komunikasi dan prosesnya berlangsung secara linier. (Effendy, 2003: 76-77).

Dalam komunikasi selalu ada hambatan yang dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Sehingga informasi dan gagasan yang disampaikan tidak dapat diterima dan dimengerti dengan jelas oleh penerima pesan. Hambatan atau gangguan dalam komunikasi kelompok (Morissan, 2013: 345-346) yaitu:

### 1. Hambatan Kerja (*Task Obstacles*)

Hambatan Kerja adalah kesulitan-kesulitan yang ditemui oleh kelompok dalam menangani tugas atau pekerjaannya, misalnya merencanakan kegiatan, menyetujui suatu pekerjaannya, atau melaksanakan suatu program kegiatan dan lain-lain. Dalam mengatasi hambatan kerja ini, anggota kelompok langsung menangani masalah yang dihadapi dengan cara menganalisis situasi, menyarankan solusi serta mempertimbangkan sejumlah alternatif.

### 2. Hambatan Interpersonal (*Interpersonal Obstacles*)

Hambatan Interpersonal muncul jika dua orang anggota atau lebih mengatasi masalah bersama-sama untuk membuat gagasan atau ide, kebutuhan untuk mengatasi konflik sehingga timbul perbedaan pendapat. Dalam mengatasi hambatan ini para anggota harusnya serentak mengelola perbedaan dengan cara diskusi untuk mendapatkan kesepakatan bersama

## ***Pola Komunikasi***

Djamarah dalam (Hanafiah, 2012:25) Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan tujuan pesan dapat dipahami dengan cara yang tepat. Terdapat lima jenis jaringan komunikasi, pola interaksi manusia (Robbins dan Judge, 2008:13) yang terdiri dari:

1. Jaringan atau Pola Interaksi Roda

Roda bergantung pada satu figur sentral yang bertindak selaku perantara komunikasi antara semua kelompok.

2. Jaringan atau Pola Interaksi Rantai

Yaitu merupakan jaringan yang memuat situasi di mana tiga orang hanya dapat berkomunikasi di sebelahnyanya, tetapi yang dua orang hanya dapat berkomunikasi dengan seorang anggota di sebelahnyanya.

3. Jaringan atau Pola Komunikasi Y

Merupakan jaringan yang menganut sistem hampir sama dengan pola interaksi rantai, di mana tiga dari lima orang anggota suatu kelompok hanya dapat berkomunikasi dengan seorang anggota di sebelahnyanya. Posisi tengah dalam jaringan komunikasi ini tidak bisa menjangkau semua anggota kelompok.

4. Jaringan atau Pola Komunikasi Lingkaran

Yakni pola komunikasi yang setiap orang dalam kelompoknya dapat saling berkomunikasi dengan dua orang yang bersebelahan dengannya.

Adalah jaringan yang memiliki saluran terbuka yang memungkinkan setiap anggota dalam kelompok untuk berkomunikasi satu sama lain.

5. Jaringan atau Pola Komunikasi *All Channel*

Adalah jaringan yang memiliki saluran terbuka yang memungkinkan setiap anggota dalam kelompok untuk berkomunikasi satu sama lain. Dinamika pola komunikasi ini adalah yang paling fleksibel di mana batas-batas posisi sudah tidak mempengaruhi jalannya komunikasi.



## **Pembahasan**

### ***Pola Komunikasi***

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan tujuan pesan dapat dipahami bersama. Dalam program pembelajaran ini memakai pola Jaringan atau Pola Komunikasi *All Channel* adalah jaringan yang memiliki saluran terbuka yang memungkinkan setiap anggota dalam kelompok untuk berkomunikasi satu sama lain. Dinamika pola komunikasi ini adalah yang paling fleksibel di mana batas-batas posisi sudah tidak mempengaruhi jalannya komunikasi. (Robbins dan Judge, 2008:13).

Dalam pelaksanaan program pembelajarannya terdapat *PGA (Personal General Affairs)* yang memegang kendali untuk seluruh tugas yang nantinya tugas tersebut dikumpulkan melalui seorang *PGA*. Sebagai ketua kelompok yang diberikan kepercayaan untuk hal yang berhubungan dengan tugas program pembelajaran. Tetapi mentor memberikan tugasnya langsung kepada anggota baik dalam pertemuan ataupun *email*, dan anggota bebas berkonsultasi mengenai tugas atau hal yang bersifat pribadi kepada mentor. Begitu pula dengan mentor tidak ada batasan untuk berkomunikasi dengan anggota baik hal yang sifatnya pribadi maupun seputar program pembelajaran.

### ***Komunikasi Interpersonal***

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi secara verbal maupun non verbal yang melibatkan dua orang dengan tatap muka yang menimbulkan reaksi dari pesertanya secara langsung. (Mulyana, 2000: 73).

Teori komunikasi interpersonal dapat menjelaskan hubungan yang terjalin antara mentor dan anggota menunjukkan kedekatan karena intensitas waktu bertemu satu sama lain, sehingga anggota tidak hanya dekat dengan mentor kelompoknya saja tetapi juga mentor kelompok lain. Tidak jarang pula hubungan antara mentor dan anggota sangat dekat seperti menjalin persahabatan yang tidak hanya membahas seputar program pembelajaran saja, tetapi juga kehidupan pribadi mereka.

Jenis komunikasi interpersonal diadik adalah komunikasi antarpribadi yang berlangsung antara dua orang yakni seseorang yang berperan sebagai komunikator dan seorang lagi sebagai komunikan yang menerima pesan. Oleh karena perilaku komunikasinya dua orang, maka dialog yang terjadi berlangsung secara intens. (Effendy, 2003: 62-63).

Teori jenis komunikasi interpersonal berhubungan dengan komunikasi antara mentor dan anggota biasanya dilakukan tidak hanya dalam kelas secara formal, tetapi juga melalui aplikasi *chatting* ataupun diluar kelas seperti pergi ke salah satu acara bersama atau bahkan hanya sekedar berkumpul.

### **Komunikasi Kelompok**

Komunikasi kelompok adalah komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. (Effendy, 2003: 75)

Dalam penelitian ini, teori komunikasi kelompok berhubungan dengan penelitian program *mentoring* yang merupakan kelompok pembelajaran bagi mahasiswa/i untuk mengembangkan diri. Dalam kelompok tersebut, terdapat komunikasi kelompok yang terjalin di dalam kelas antara mentor kepada seluruh anggota.

Dalam ilmu komunikasi untuk membedakan komunikasi tidak berdasarkan jumlah komunikan dalam hitungan secara matematik, melainkan pada kualitas proses komunikasi (Effendy, 2003: 76).

Teori karakteristik komunikasi dapat menjelaskan karakteristik komunikasi kelompok yang terdapat dalam program pembelajaran *Young On Top Campus Ambassador*. Karakteristik komunikasi kelompok nya adalah kelompok kecil. Karena komunikasi dilakukan di dalam kelas, adapun kegiatan di dalamnya adalah beberapa mentor yang terpilih berkesempatan untuk membahas seusai tema yang ditentukan dalam bentuk presentasi, setelah itu akan diadakan sesi tanya jawab dengan anggota sehingga anggota dapat bertanya atau berkesempatan untuk mempresentasikan sesuai pendapat pribadinya tentang tema tersebut. **Hambatan Komunikasi**

Hambatan komunikasi merupakan suatu hal yang terjadi dalam proses komunikasi dari pengirim ke penerima yang membuat komunikasi menjadi tidak efektif. (Effendy: 2003, 45)

Dalam prosesnya, komunikasi dapat menjadi tidak efektif jika adanya hambatan yang terjadi dari komunikan kepada komunikator. Tidak mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkinlah seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif.

Teori hambatan komunikasi menjelaskan hambatan yang terdapat dalam proses komunikasi yang ada di program pembelajaran *Young On Top Campus Ambassador* berdasarkan hasil penelitian, hambatan yang terdapat adalah waktu. Kesibukan masing-masing antara anggota dan mentor menjadi penghambat untuk menentukan jadwal pertemuan, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif.

Pengelola membuat peraturan untuk mengatasi hambatan tersebut yang telah disetujui oleh seluruh anggota dan mentor, bahwa terdapat minimal kedatangan untuk pertemuan bulanan yaitu tiga kali. Apabila anggota tidak menghadiri pertemuan bulanan dalam tiga kali, dapat mengurangi poin yang dimiliki anggota. Sebaliknya apabila anggota tersebut selalu menghadiri di setiap pertemuan bulanan, anggota tersebut mendapatkan poin tambahan yang dapat diundi untuk menentukan anggota terbaik di setiap bulannya atau *best campus ambassador of the month*.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa Pola Komunikasi yang digunakan dalam program pembelajaran ini memakai pola Jaringan atau Pola Komunikasi *All Channel* karena memiliki saluran terbuka yang memungkinkan setiap anggota dalam kelompok untuk berkomunikasi satu sama lain. Dalam pelaksanaan program pembelajaran mentor memberikan tugasnya langsung kepada anggota baik dalam pertemuan ataupun *email*, dan anggota bebas berkonsultasi mengenai tugas atau hal yang bersifat pribadi kepada mentor. Begitu pula dengan mentor tidak ada batasan untuk berkomunikasi dengan anggota baik hal yang sifatnya pribadi maupun

seputar program pembelajaran. Dan hambatan yang ditemui yaitu waktu. Kesibukan masing-masing antara anggota dan mentor menjadi penghambat untuk menentukan jadwal pertemuan, sehingga komunikasi tidak berjalan efektif. Tetapi solusi untuk menetapkan peraturan minimal kedatangan kegiatan pembelajaran kelompok setiap bulannya dan menggunakan nilai yang dapat mengurangi kinerja anggota setiap bulannya, dianggap dapat meminimalisir hambatan yang ada.

#### Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro, Q-Anees, 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekam Media.
- Cangara, Hafied. 2000. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Komunikasi teori dan praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hanafiah, Idham. 2014. *Pola Komunikasi Komunitas Supporter Sepakbola Manchester City "Citizen Telkom"*. Skripsi. Bandung: Universitas Telkom.
- Morissan, 2013. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. 2009. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sonmez, John Z. 2015. *Soft Skills: The Software Developer's Life Manual*. New York. Manning Publications.