

KEPUASAN KOMUNIKASI PROGRAM PENGENALAN JURUSAN

Hilda Yunita Wono, Michelle Baby Natalie
Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Ciputra
Email: hilda.yunita@ciputra.ac.id

Abstrak

Melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi merupakan kebutuhan yang tidak dapat dihindari lagi. Sebagai mahasiswa baru di tempat yang baru pula perlu melakukan adaptasi dengan baik. Pihak universitas Ciputra tentunya tidak tinggal diam dalam membantu proses adaptasi mahasiswa baru dengan mengadakan kegiatan pengenalan jurusan agar dapat mengenal jurusannya dengan lebih baik. Kegiatan pengenalan jurusan dilaksanakan oleh *Student Union* dan merupakan kegiatan tahunan sehingga perlu diketahui kepuasan komunikasi yang dirasakan oleh peserta maupun penyelenggaranya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan enam orang narasumber yaitu tiga orang panitia inti pelaksanaan program pengenalan jurusan dan tiga peserta. Dari hasil penelitian yang didapatkan kepuasan komunikasi sudah baik. Hal yang perlu diperbaiki adalah waktu persiapan, alokasi waktu untuk mendapatkan *feedback* dari peserta serta penghargaan terhadap penyelenggara.

Kata Kunci: Adaptasi, Kepuasan Komunikasi, Pengenalan

Abstract

Continuing education to a higher level is an unavoidable need. A new student in a new place also needs to adapt well. Ciputra University takes part in assisting all students in adjusting to their academic life by arranging an orientation program, so they get to know their study program better. The orientation program is a yearly program organized by the Student Union so that it is important to see the communication satisfaction experienced by the participants and organizers. This research used a descriptive qualitative method by collecting data through in-depth interviews with six informants, three core committee members, and three of the most active participants. The results show that communication satisfaction is good. Things that need to be improved are the preparation time, time allocation to get feedback from participants, and appreciation for committee members.

Keywords: *Adaptation, Communication Satisfaction, Orientation*

Pendahuluan

Pendidikan sudah menjadi salah satu kebutuhan manusia untuk meningkatkan taraf hidup mereka. Menurut Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Menristekdikti) pada tahun 2018 terdapat 2 sampai 2,2 juta siswa yang melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi. Pilihan yang disediakan juga banyak mulai dari perguruan tinggi negeri maupun perguruan tinggi swasta (Putra, 2018). Angka tersebut naik 22 persen dari jumlah lulusan SMA yang melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi. Tingginya minat melanjutkan proses pendidikan menuju tingkatan yang lebih tinggi disebabkan oleh kebutuhan industri yang membutuhkan berbagai kemampuannya dan hanya dapat didalami hanya dengan belajar lebih lanjut ke perguruan tinggi.

Bern (2004) mengatakan bahwa masyarakat selalu memiliki hal yang dapat dimanfaatkan sumber belajar seperti perpustakaan, kebun bunga sampai binatang, lembaga-lembaga bisnis maupun sosial, ada tokoh masyarakat, benda-benda koleksi keluarga hingga yang antik. Namun pentingnya melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi menurut Haryati (2014) selain untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus ada banyak hal yang bisa didapatkan yaitu menambah pengalaman dari mengikuti berbagai kegiatan kampus dan organisasi. Hal lain yang didapatkan dari belajar di perguruan tinggi adalah memperluas pergaulan saat proses belajar di perguruan tinggi maupun di luar perguruan tinggi, dimana relasi tersebut dapat memberikan keuntungan di masa depan. Relasi yang didapatkan dalam pendidikan di perguruan tinggi tentunya dimulai dari pertemuan yang paling awal yaitu masa perkenalan dengan lembaga baru tempat yang dipilih untuk melanjutkan jenjang pendidikan tinggi.

Sebagai mahasiswa baru pasti banyak hal yang belum diketahui mengenai institusi yang dipilih. Mahasiswa baru ini butuh mengetahui situasi dan juga lingkungan baru yang akan dihadapi. Hal ini menuntut individu melakukan adaptasi terhadap lingkungan baru tersebut. Adaptasi ini tentunya memerlukan kemampuan individu untuk mempertimbangkan hal-hal apa sajakah yang dapat atau seharusnya dilakukan agar dapat diterima dengan baik di lingkungan baru yang telah dipilihnya. Adaptasi ini juga memerlukan keahlian individu untuk dapat memahami tingkah laku berbeda dari individu yang lain.

Dalam menjalani proses adaptasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor tersebut diantaranya adalah kecemasan komunikasi dan konsep diri yang dimiliki (Muharomi, 2012). Untuk mengatasi kecemasan komunikasi, diperlukan komunikasi. Komunikasi merupakan proses dimana seseorang atau biasa disebut komunikator memberikan sebuah rangsangan biasanya dalam bentuk lambang maupun kata untuk mengubah tingkah laku orang lain atau biasa disebut komunikan (Effendi, 1993). Dari setiap lambang ataupun kata-kata yang digunakan selain untuk mengubah tingkah laku juga dapat mempunyai tujuan yang beragam dan salah satunya agar mudah beradaptasi dengan lingkungan baru.

Proses pertukaran antara pemberian lambang yang dilakukan oleh komunikator menurut Coleman (2009) harus sesuai kebutuhan ganda, tidak hanya komunikator yang memiliki sesuatu yang dibutuhkan oleh komunikan, tapi komunikan juga punya sesuatu yang dibutuhkan oleh komunikator. Komunikasi yang diberikan oleh komunikator apabila dilihat dari sifatnya terbagi menjadi empat yaitu yang pertama tatap muka. Komunikasi ini terjadi antara komunikator dan komunikan yang langsung bertemu. Kedua adalah komunikasi bermedia yang menggunakan media sebagai sarana penghubung. Ketiga adalah komunikasi verbal yaitu secara lisan maupun tulisan. Keempat adalah komunikasi nonverbal dari gerak-gerik tubuh maupun wajah, intonasi suara dan lain sebagainya. Kegiatan komunikasi tentu saja tidak terjadi dengan tiba-tiba namun melalui sebuah proses yang terdiri dari unsur-unsur yang terdapat di dalamnya (Kotler, 2000). Dalam proses komunikasi ini, seorang komunikator berkewajiban untuk mengusahakan dengan berbagai cara agar pesan-pesan yang ingin disampaikan dapat diterima oleh komunikan sesuai tujuan. Sebelum mengirim pesan, komunikator akan terlebih dahulu melakukan proses penyandian atau *encoding* ke dalam simbol-simbol yang dapat digunakan untuk menjelaskan pesan yang sesungguhnya ingin disampaikan. Apapun simbol yang digunakan, tujuan utama seorang komunikator atau pengirim adalah menyediakan pesan dengan suatu cara yang memungkinkan penerima atau komunikan dapat menginterpretasikan maksud yang ingin disampaikan oleh komunikator dengan cara yang tepat.

Pesan yang disampaikan oleh komunikator ini akan dikirimkan pada komunikan melalui saluran atau media terpilih yang dirasa paling cocok. Pesan yang diterima oleh komunikan melalui simbol, selanjutnya ditransformasikan kembali atau *decoding*

menjadi sebuah pesan yang dimengerti sesuai dengan pikiran komunikan (Naway, 2017). Proses terakhirnya adalah tanggapan atau *feedback* dengan tujuan akhir yang diharapkan. Akan tetapi, dalam proses komunikasi ini, arti sebuah pesan akan dipengaruhi oleh banyak hal mulai dari keadaan, konteks, suasana dan lainnya. Oleh karena itu, tujuan dari komunikasi ini tidak pasti atau mudah mencapai tujuan. Adanya umpan balik atau *feedback* menunjukkan bahwa proses komunikasi telah terjadi dua arah, antar individu atau kelompok dan dapat digunakan untuk memantau seberapa baik pesan yang dikirimkan dapat diterima atau apakah pesan yang disampaikan telah diartikan sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.

Dengan menggunakan proses komunikasi dengan baik, maka proses beradaptasi mahasiswa baru dapat berjalan dengan baik. Upaya tidak hanya dilakukan oleh individu, namun juga oleh institusi yang menerima mahasiswa baru. Untuk mempermudah proses adaptasi atau dalam proses mengenali lebih dalam jurusan yang akan ditekuni selama di perkuliahan, diadakan kegiatan di awal pertemuan pengenalan jurusan yang tentunya tidak hanya sifatnya *one way communication* tetapi juga *two way communication* (Gatot, 2012).

Kegiatan pengenalan jurusan ini juga dilakukan di Universitas Ciputra yang dilakukan rutin setiap tahunnya. Kegiatan pengenalan jurusan di universitas yang mengusung nilai-nilai *entrepreneurship* ini dilakukan untuk memperkenalkan nilai-nilai baru yang perlu dipahami serta juga dapat meminimalisir terjadinya mahasiswa yang merasa tidak cocok melanjutkan pendidikan di tempat yang sudah dipilih. Selain itu, pengenalan jurusan yang baik di awal pertemuan, dapat membuat mahasiswa baru dapat menjadi nyaman selama menempuh pendidikan panjang yaitu minimal empat tahun. Tidak hanya ditujukan kepada calon mahasiswa, kegiatan pengenalan jurusan sebenarnya juga dilakukan kepada orang tua sehingga mereka tahu apa yang anak-anak mereka pelajari dan lakukan pada masa perkuliahan.

Universitas Ciputra melaksanakan pengenalan jurusan yang termasuk dalam rangkaian kegiatan orientasi week atau biasa disebut O-Week. Kegiatan pengenalan jurusan ini dilaksanakan oleh Himpunan Mahasiswa Jurusan atau biasa disebut *Student Union* (SU) masing-masing jurusan. Himpunan mahasiswa jurusan merupakan organisasi resmi yang berada dibawah bimbingan tiap-tiap jurusan yang ada di

Universitas Ciputra. Segala komunikasi yang dilakukan dalam himpunan mahasiswa jurusan ini termasuk dalam komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi merupakan kegiatan mengatur sesuatu yang terjadi dalam sebuah organisasi dan bagaimana individu yang terlibat dalam proses tersebut saling melakukan transaksi dan memberi makna atas apa yang telah terjadi (Pace, 2001). Singkatnya dapat dikatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan pertukaran informasi di antara anggota yang ada dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi ini merupakan kajian yang penting karena merupakan suatu disiplin studi yang dapat diambil oleh sejumlah bidang ilmu. Manfaat mendalami atau mempelajari lebih jauh mengenai komunikasi organisasi tidak hanya ditujukan bagi siapa yang ingin memahami perilaku organisasi secara lebih baik, tetapi juga mengandung aspek pragmatis bagi orang-orang yang ingin memperbaiki kinerja sebagai anggota suatu organisasi. Kegiatan pengenalan jurusan yang merupakan kegiatan yang merupakan program kerja dari himpunan mahasiswa jurusan dapat mempererat hubungan calon mahasiswa satu sama lain dan juga dengan kakak kelas.

Pada kegiatan pengenalan jurusan dijelaskan mata kuliah apa saja yang akan dipelajari, dosen yang akan mengajar, dan juga berbagai permainan yang dapat membuat calon mahasiswa menjadi akrab dan dekat. Kegiatan pengenalan jurusan ini salah satunya dilakukan di Program studi Ilmu Komunikasi dengan panitia berasal dari *Student Union* Program Ilmu Komunikasi periode 2017-2018. Kegiatan yang menjadi program kerja rutin *Student Union* ini tentunya sudah mempunyai program yang mumpuni untuk melakukan pengenalan jurusan dengan baik. Namun setelah proses pengenalan jurusan masih ada mahasiswa yang merasa kurang nyaman dan akhirnya memutuskan untuk tidak melanjutkan belajar di semester kedua di Program Studi Ilmu Komunikasi. Oleh sebab itu, perlu adanya penelitian mengenai kepuasan komunikasi terhadap proses pengenalan jurusan yang menjadi tonggak awal proses adaptasi mahasiswa baru. Kepuasan komunikasi akan dilihat dari kemampuan menyarankan perbaikan, efisiensi penggunaan saluran komunikasi, nilai kesejawatan, informasi tentang organisasi, dan informasi tentang organisasi (Bastaman, 2010).

Seperti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bastaman (2010), kepuasan komunikasi ini berpengaruh secara langsung lebih dari lima puluh persen yaitu sebesar 65% pada komitmen terhadap organisasi. Karena tingginya hasil kebutuhan kepuasan

komunikasi pada penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kepuasan komunikasi program pengenalan jurusan *Student Union* Program Studi Ilmu Komunikasi 2017/2018.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Universitas Ciputra yang berada di Surabaya khususnya adalah Program Studi Ilmu Komunikasi yang akan menjadi subjek penelitian. Dipilihnya program studi Ilmu Komunikasi karena merupakan program studi paling muda yang dimiliki Universitas Ciputra dan pada tahun pertama mahasiswa baru ada yang mengundurkan diri karena merasa kurang nyaman dan cocok di jurusan yang dipilih. Metode penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif kualitatif dan pengumpulan datanya dengan menggunakan wawancara secara mendalam.

Penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilakukan dengan tujuan tertentu (Sugiyono, 2014). Kriteria informan adalah orang yang terlibat dalam kegiatan ini dan mengetahui secara jelas kegiatan pengenalan jurusan. Berdasarkan kriteria tersebut dipilihlah enam orang sebagai informan penelitian yaitu Ketua *Student Union* Program Studi Ilmu Komunikasi 2017-2018, Koordinator Sivisi *Human Capital Development* yang memiliki program kerja pengenalan jurusan, Ketua Pelaksana kegiatan pengenalan jurusan dan tiga mahasiswa aktif jurusan ilmu komunikasi angkatan 2018 yang telah mengikuti kegiatan pengenalan jurusan. Mahasiswa aktif yang terpilih menjadi narasumber dilihat saat proses pengenalan jurusan berlangsung sebagai mahasiswa yang kritis saat bertanya dan selanjutnya mendaftarkan diri mereka untuk menjadi pengurus *Student Union* angkatan 2018-2019.

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara tatap muka agar dapat langsung mengamati jawaban dari enam narasumber dengan waktu yang berbeda-beda. Wawancara ini dilakukan dengan proses tanya jawab dengan masing-masing narasumber yang sudah dipilih dalam ruangan yang sudah disediakan di Universitas Ciputra. Selanjutnya untuk analisa data yang akan digunakan adalah model analisis data mengalir (*flow model analysis*). Analisa data dilakukan mulai dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data displays*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/veriffication*) (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Kepuasan Komunikasi

Kepuasan merupakan sebuah rasa yang saat seseorang merasa nyaman pada keadaan tertentu. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan komunikasi adalah saat dimana anggota dari organisasi merasa nyaman dengan segala unsur komunikasi yang ada dalam sebuah organisasi. Bagi anggota dapat menerima pesan yang disampaikan, media yang digunakan serta hubungan antar anggota dalam organisasi tersebut dirasa nyaman maka mereka akan merasa puas (Arifin, 2005). Kepuasan komunikasi dalam organisasi ini sangat penting ada karena dapat berpengaruh terhadap kinerja anggota dalam organisasi. Seperti yang disampaikan Michael Ivan Reinald, Ketua *Student Union*, sebagai jurusan ilmu komunikasi maka kepuasan komunikasi menjadi perhatian yang memang diutamakan dalam setiap kegiatan *Student Union*.

Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Bastaman (2010) bahwa kepuasan komunikasi berpengaruh langsung terhadap kinerja para anggota komunikasi. Kepuasan komunikasi ini dapat dilihat dari beberapa dimensi:

Kemampuan Menyarankan Perbaikan

Pertama adalah kemampuan anggota untuk dapat memberikan masukan terkait perbaikan. Adanya kemauan anggota untuk menyampaikan masukan sudah terjadi dalam program pengenalan jurusan juga atasan atau rekan mau menerima masukan. Menurut Michael, dalam rapat persiapan acara semua anggotanya memberikan masukan dan sebagai ketua menerima semua masukan lalu akan berdiskusi dengan tim inti.

“Dalam rapat persiapan acara ya semua anggota saling memberi masukan sih. Saya sebagai ketua ya saya terima dulu semua masukan dan saya akan berdiskusi lebih lanjut dengan tim inti acara tersebut.” (Michael, wawancara, 11 Februari 2019)

Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Aisya Fairuz Mumtaz, Koordinator Divisi *Human Capital Development*, bahwa sebelum acara pengenalan jurusan ada rapat persiapan dan banyak teman memberikan masukan dari pengalaman yang sudah pernah dimiliki sebelumnya.

“Sebelum acara pengenalan jurusan kan ada rapat persiapan beberapa kali, nah banyak teman juga memberi masukan dari pengalaman acara yang sudah pernah dimiliki sebelumnya dari acara yang dijalankan di kampus maupun tidak.” (Aisya, wawancara, 11 Februari 2019)

Ketua acara pengenalan jurusan Ilmu Komunikasi, Farah Savira Danty, juga membenarkan saran yang didapatkan oleh teman lain agar acara berjalan dengan lancar, hal ini sesuai dengan pernyataan:

“Ya saat rapat bersama saya dan Aisya mendapat banyak saran dari teman lain agar acara berjalan dengan lancar, dan banyak yang kami jalankan tidak jauh beda dari acara tahun lalu.” (Danty, wawancara, 11 Februari 2019)

Sarah Marceline, Gading Eksanto, Tasya Devi Rossafine merupakan tiga mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi yang menjadi narasumber memiliki jawaban yang sama bahwa saat kegiatan pengenalan jurusan belum diberi kesempatan untuk memberikan saran terhadap kegiatan ini. Gading yang pada tahun ini mendaftar sebagai anggota *Student Union* menyampaikan bahwa jika dia terpilih maka akan memberikan masukan bahwa harus ada saran minimal dalam bentuk survei singkat karena banyak hal sebenarnya yang ingin disampaikan sebagai saran agar kegiatan ke depannya lebih baik.

“Kakak panitia ga minta, padahal itu hal yang penting lo. Tahun ini kalau saya diterima jadi anggota SU nanti saya kasih masukan buat panitia yang akan datang.” (Gading, wawancara, 14 Februari 2019)

Pernyataan tersebut didukung dalam proses komunikasi Kotler (2000) adanya *feedback* atau saran terhadap sebuah acara merupakan satu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan. Adanya saran atau masukan dari peserta kegiatan dapat memberikan dampak yang besar terutama bagi kegiatan selanjutnya. Kegiatan yang sudah berjalan beberapa tahun ini ternyata setelah ditanyakan kembali kepada ketua acara, memang belum pernah membuka kesempatan peserta untuk memberikan saran karena keterbatasan waktu.

Efisiensi Penggunaan Saluran Komunikasi

Kedua adalah efisiensi saat menggunakan saluran komunikasi yang dapat dilakukan untuk berdiskusi mengenai kebijakan yang diambil. Saluran komunikasi yang dilakukan dalam acara pengenalan jurusan ini hanya melalui rapat. Disampaikan oleh Danty, rapat yang diadakan mendekati hari pelaksanaan acara. Rapat besar bersama seluruh anggota *Student Union* lainnya diadakan satu minggu serta tiga hari sebelum

acara dilaksanakan dan sebenarnya masih dirasa kurang.

“Rapat besar sering tertunda karena banyak yang bentrok jadwal, jadi baru tiga hari sebelum acara baru rapat. Ya dapat masukan tapi menurut saya waktunya terlalu mepet untuk perubahan yang ada.” (Danty, wawancara, 11 Februari 2019)

Aisyah menyampaikan pula dalam divisinya memang tidak ada rapat khusus, terlebih lagi karena mereka semua satu angkatan dan juga satu kelas, diskusi yang dilakukan lebih banyak informal saat menunggu kelas.

“Karena kami yang inti sekelas, biasanya sering ngobrolnya juga waktu di kelas. Kalau ada hal besar yang perlu diskusi ya baru rapat besar dengan semua teman lain.” (Aisyah, wawancara, 11 Februari 2019)

Michael pun menjawab hal serupa mengenai saluran komunikasi, rapat besar akan diadakan sesuai dengan permintaan divisi agar lebih efektif. Pengalaman pengurus sebelumnya diadakan rapat bulanan tapi banyak yang hanya hadir dan mengobrol tanpa ada tema pasti. Inovasi yang dilakukan pengurus *Student Union* tahun ini adalah mengadakan rapat sesuai dengan permintaan divisi yang membutuhkan.

“Sudah selalu ada rapat dong Bu setiap mau ada acara. Meskipun pengenalan jurusan acara rutin ya tetap saja perlu dipersiapkan baik-baik. Rapat besar tidak selalu ada dan saya tunggu permintaan dari panitia inti per acara saja. Tahun lalu terlalu banyak rapat bulanan, malah isinya lebih sering ngerumpi saja.” (Michael, wawancara, 11 Februari 2019)

Di sisi lain, Tasya yang baru pertama kali ikut kegiatan pengenalan jurusan ini menyampaikan bahwa saluran komunikasi yang diberikan oleh *Student Union* sangat terbatas. Saat acara pengenalan jurusan hanya diberikan satu sesi untuk tanya jawab.

“Ya saluran komunikasi yang dibuka adalah sesi tanya jawab yah meski tidak terlalu lama waktunya.” (Tasya, wawancara, 14 Februari 2019)

Saluran komunikasi yang dilakukan belum intensif saat persiapan acara pengenalan jurusan yang menjadi program kerja *Student Union*. Persiapan formal yang dilakukan hanya dua kali saja dan lebih banyak secara informal. Hal ini berpotensi untuk membuat hal-hal yang penting dapat terlewatkan. Misalnya saja tidak disiapkan kegiatan untuk memberikan saran terhadap kegiatan pengenalan jurusan. Saluran komunikasi yang dibuka untuk peserta juga hanya satu waktu dan singkat.

Nilai Kesejawatan

Ketiga adalah nilai kesejawatan yang ada dalam organisasi yaitu saling percaya serta kebebasan berpendapat. Michael sebagai Ketua *Student Union* mengaku telah memberikan kepercayaan penuh terhadap semua anggotanya. Karena semua yang menjadi *Student Union* sebenarnya adalah mahasiswa pilihan yang sudah berpengalaman dalam berorganisasi.

“Ya pasti percaya dong dengan teman-teman. Semua yang jadi SU kan juga mahasiswa pilihan dan banyak pengalaman pastinya, kalau tidak ya ga mungkin jadi SU sih.” (Michael, wawancara, 11 Februari 2019)

Aisyah pun merasa ketua SU memberikan kepercayaan penuh terhadap dirinya dalam menentukan kegiatan apa saja yang dilakukan pada acara pengenalan jurusan dengan berdiskusi pula bersama ketua acara.

“Saya diberi kepercayaan penuh selalu oleh ketua SU saat memimpin rapat internal di divisi saya, besoknya saya baru cerita ke ketua.” (Aisyah, wawancara, 11 Februari 2019)

Danty yang pertama kali menjadi ketua acara merasa pula dipercaya oleh kedua atasannya dalam *Student Union*. Dia merasa bahwa pilihan yang dilakukan mendapat dukungan penuh dan koordinator serta ketua *Student Union* sangat menyenangkan saat diajak bertukar pikiran hingga hari pelaksanaan kegiatan pengenalan jurusan.

“Saya dapat dukungan penuh kok Bu. Hal-hal yang mau dilakukan saat acara pengenalan jurusan memang rutin tapi saya sedikit inovasi dan diterima oleh teman-teman.” (Danty, wawancara, 11 Februari 2019)

Nilai kesejawatan ini dilihat pula oleh semua peserta acara pengenalan jurusan. Tasya melihat kakak angkatannya yang menjadi panitia acara pengenalan jurusan ini adalah kakak angkatan yang sangat kompeten. Terlihat dari cara membawakan acara, kakak angkatan dinilai sangat menguasai materi.

“Wah kalau sudah jadi anggota SU sudah terkenal pasti kompeten dan dipercaya. Bawain acara aja keren banget dan kami tanya bisa jawab.” (Tasya, wawancara, 14 Februari 2019)

Saling percaya serta kebebasan berpendapat pada acara pengenalan jurusan berjalan dengan baik pada saat persiapan sampai acara berjalan. Hanya saja pada saat

acara terjadi tidak ada waktu khusus untuk peserta memberikan pendapat tentang acara pengenalan jurusan. Hal ini masih sejalan dengan dua faktor sebelumnya. Panitia acara pengenalan jurusan belum membuka kesempatan untuk peserta menyampaikan pendapat khusus mengenai jalannya acara.

Informasi Tentang Organisasi

Selanjutnya adalah informasi tentang organisasi yang lengkap diketahui semua anggota organisasi atau tidak. Organisasi yang dibahas adalah *Student Union* yang menjadi wadah atau himpunan mahasiswa. Pengenalan organisasi ini menjadi salah satu bagian paling penting dalam acara pengenalan jurusan. Tiga orang panitia yang menjadi informan penelitian menyebutkan bahwa mahasiswa baru diberi keterangan lengkap mengenai kegiatan perkuliahan seperti aturan yang berlaku di Universitas Ciputra, cara berpakaian, presensi serta penilaian dan lain sebagainya. Selanjutnya *sharing* prestasi dari perwakilan mahasiswa dan tidak lupa pengenalan himpunan mahasiswa yang disebut *Student Union* dijelaskan lengkap dengan divisi dan tugasnya. Panitia menggunakan kegiatan pengenalan jurusan ini sekaligus untuk promosi awal apabila ada mahasiswa baru yang tertarik bergabung di organisasi *Student Union*.

“Lengkap Bu, kan ada contoh materi tahun lalu dan juga kami udah jalanin Bu. Kami jelaskan lengkap seperti aturan telat, berpakaian dan lain-lain termasuk tentang SU dan cara daftarnya.” (Michael, wawancara, 11 Februari 2019)

Sarah pun menjelaskan hal yang sama namun menyampaikan bahwa yang dijelaskan masih hal yang terlalu umum dan lebih banyak mengenai universitas padahal ini kan kegiatan pengenalan jurusan, hal ini terlihat dalam pernyataan:

“Dijelaskan banyak tentang kuliah di komunikasi ini, tapi ya sayang yang dijelaskan terlalu umum sih menurut saya. Kalau pengenalan jurusan harusnya banyakin aja yang aturan jurusan atau tentang dosennya.” (Sarah, wawancara, 14 Februari 2019)

Gading menambahkan hal positif yang didapatkan adalah bisa mendalami tentang *Student Union* dan tahun selanjutnya sampai ingin bergabung menjadi anggota *Student Union*.

“Lengkap sekali Bu yang dijelaskan, dari A sampai Z. Saya sih tertarik dengan kualifikasi jadi anggota SU ya supaya tahun depan saya bisa daftar” (Gading, wawancara, 14 Februari 2019)

Informasi mengenai *Student Union* pada khususnya sudah disampaikan dengan baik dan lengkap. Hal ini sangat efektif diberikan pada mahasiswa baru agar mau ikut aktif dan tidak hanya sibuk belajar di dalam kelas nantinya. Terbukti dengan munculnya minat tinggi di awal pengenalan mengenai *Student Union* hingga sampai tertarik menjadi anggota *Student Union* nantinya.

Integrasi Organisasi

Terakhir adalah integrasi organisasi yang dilihat dari kualitas pekerjaan serta ada tidaknya penghargaan terhadap kualitas pekerjaan yang telah dilakukan. Michael sebagai Ketua *Student Union* mengaku bahwa belum pernah ada kegiatan khusus untuk memberikan penilaian serta penghargaan khusus bagi anggota *Student Union* yang dipimpinnya. Hal ini memang belum pernah dilakukan sebelumnya juga oleh *Student Union* yang aktif.

“Belum pernah sih Bu ada kegiatan awarding internal, kalau untuk SU seluruh universitas yang ada Bu” (Michael, wawancara, 11 Februari 2019)

Gading, Sarah dan Tasya pun menjawab memang belum ada penilaian yang diminta untuk kegiatan pengenalan jurusan ini. Sejalan dengan faktor yang sebelumnya sudah dibahas, karena saran saja belum diminta, penilaian juga tidak diminta. Penilaian kualitas pekerjaan terjadi di tingkat universitas. Jadi ada *form* yang disiapkan tingkat universitas yang digunakan untuk memberikan saran serta penilaian. Namun untuk acara pengenalan program studi khusus belum ada.

“Ya survey aja ga ada Bu, apalagi disuruh menilai kakak-kakak SU ini. Kalau acaranya sih keren kok.” (Tasya, wawancara, 14 Februari 2019)

Khusus di kegiatan pengenalan jurusan belum ditemukannya ada integrasi dalam organisasi. Kegiatan ini merupakan hal yang penting disiapkan agar mengetahui masukan dan penilaian dari peserta acara. Karena kegiatan ini dilakukan rutin tiap tahun, perlu mendengarkan masukan tiap tahun pula.

Kepuasan Komunikasi

Kegiatan sosialisasi atau program kegiatan apapun yang dilakukan oleh sebuah

organisasi yang dianggap sebagai program komunikasi perlu diukur tingkat keberhasilannya. Pengukuran ini bertujuan untuk melihat sudah tercapai atau diterima tujuan yang dimaksud. Selanjutnya juga memastikan tujuan pesan yang ingin disampaikan melalui pengenalan jurusan tersebut dapat diterima oleh peserta yang hadir. Untuk mengukur keefektifan kegiatan ini dapat dilakukan melalui audit komunikasi (Nurdin, Cangara, & Sultan, 2014).

Dalam buku yang dituliskan oleh Mohammed dan Bungin (2015), audit komunikasi ini sebenarnya dilihat yang pertama adalah tingkat kepuasan komunikasi yang berjalan di dalam organisasi. Kepuasan komunikasi yang sudah dibahas sebelumnya dapat dilihat hasil dari kepuasan komunikasi dan dapat dikatakan bahwa kegiatan pengenalan jurusan ini berjalan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari banyaknya hal positif yang sudah didapatkan dari kegiatan pengenalan jurusan yang dilakukan oleh *Student Union Program Studi Ilmu Komunikasi*.

Ada hal yang masih kurang terutama pada faktor menyarankan perbaikan belum dibuka aksesnya bagi para peserta baik secara langsung atau lisan maupun tertulis. Saluran komunikasi kurang efektif dirasakan oleh ketua acara karena waktu yang sangat sedikit untuk melakukan koordinasi. Bagian yang dirasa paling tidak memuaskan adalah integrasi organisasi yaitu belum adanya penghargaan terhadap kualitas kerja yang sudah dilaksanakan dalam acara pengenalan jurusan.

Penutup

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari kepuasan komunikasi terhadap program pengenalan jurusan, dapat ditarik kesimpulan bahwa program ini dijalankan dengan baik oleh panitia dan langsung kepada peserta yang dituju. Faktor kemampuan menyarankan perbaikan, nilai kesejawatan dan informasi tentang organisasi sudah dirasakan puas baik dari panitia maupun peserta yang mengikuti kegiatan tersebut. Kekurangan yang ada masih dirasakan panitia pada bagian efisiensi penggunaan saluran komunikasi serta integrasi organisasi karena belum adanya hal-hal yang bisa dilakukan untuk memenuhi kedua hal tersebut. Sedangkan bagi peserta, kekurangan dirasakan pada kemampuan menyampaikan perbaikan serta integrasi organisasi pula.

Hasil dari kepuasan komunikasi ini akan menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya yaitu audit komunikasi program pengenalan jurusan yang telah dilakukan

karena mirip dengan audit keuangan atau audit lain yang dilakukan oleh sebuah organisasi pasti bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas biaya dan proses kerja yang efisien. Audit komunikasi juga berupaya untuk menilai tingkat kepuasan komunikasi yang terdapat pada berbagai tingkat pekerjaan dalam organisasi.

Daftar Pustaka

- Arifin, B. (2005). Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 16-34.
- Bastaman, K. (2010). Pengaruh Iklim dan Kepuasan Komunikasi serta Komitmen terhadap Kinerja Pegawai. *Mimbar*, 135-146.
- Bern, R. (2004). *Child, family, school, and community*. Colonia Polanco: Thomson Learning.
- Coleman, J. (2009). *Dasar-dasar teori sosial*. Bandung: Nusa Media. Terjemahan Imam Muttaqien, Derta Sri.
- Effendi, O. U. (1993). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Gatot. (2012, Februari 12). *Kuliah Komunikasi*. Dipetik Juli 2019, dari MODEL Komunikasi Efektif Dalam Proses Pembelajaran Dihubungkan Dengan Teori Belajar: <http://gatot-uniwa.blogspot.com/2012/02/model-komunikasi-dalam-pendidikan.html>
- Haryati, H. (2014, January 20). *Edukasi*. Diambil kembali dari www.kompasiana.com: <https://www.kompasiana.com/henyharyati/552e374c6ea834cb238b457d/5-alasan-pentingnya-pendidikan>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, The Millenium Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Mohammed, R., & Bungin, B. (2015). *Audit Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Muharomi, L. S. (2012). Hubungan Antara Tingkat Kecemasan Komunikasi Dan Konsep Diri Dengan Kemampuan Beradaptasi Mahasiswa Baru.
- Naway, F. (2017). *Komunikasi Dan Organisasi Pendidikan*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Nurdin, I., Cangara, H., & Sultan, I. (2014). Audit Komunikasi Terhadap Program Sosialisasi Pembangunan T/L 150 KV Maros-Sungguminasa. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 23-29.
- Pace, R. W. (2001). *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Putra, Y. M. (2018, Juli 23). *Pendidikan*. Diambil kembali dari www.republika.co.id: <https://www.republika.co.id/berita/pendidikan/eduaction/18/07/23/pcahfj284-dua-juta-lulusan-sma-diperkirakan-masuk-perguruan-tinggi>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.