BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi memainkan peran yang sangat penting dalam dunia pendidikan dan dunia kerja, terutama bagi mahasiswa yang menjalani program magang. Komunikasi yang efektif tidak hanya mendukung kelancaran dalam proses pembelajaran, tetapi juga menjadi kunci untuk membangun hubungan yang produktif di tempat kerja.

Komunikasi adalah alat utama dalam penyampaian informasi antara dosen, mahasiswa, dan instansi pendidikan. Proses komunikasi yang efektif membantu mahasiswa memahami materi yang diajarkan dan memperjelas ekspektasi dari dosen mengenai tugas dan pencapaian akademik. Dalam hal ini, mahasiswa diharapkan memiliki keterampilan komunikasi yang baik, baik secara verbal maupun nonverbal, agar dapat berinteraksi dengan dosen dan teman sekelas secara konstruktif.¹

Komunikasi bukan hanya diperlukan untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun hubungan yang efektif antara individu dan kelompok. Seorang pekerja, termasuk mahasiswa magang, perlu memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja, atasan, maupun klien. Komunikasi juga memfasilitasi proses

¹ Erica Adriana, "FAKTOR-FAKTOR (YANG PERLU DIMILIKI) GENERASI Z DALAM MEMPERSIAPKAN KARIR," *Student Research Journal* 1, no. 3 (2023): 349–361.

adaptasi mahasiswa magang terhadap lingkungan kerja yang baru.²

Sebagai individu yang baru memasuki dunia kerja, mahasiswa magang harus bisa berkomunikasi dengan berbagai pihak, baik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, menerima instruksi, maupun memberikan umpan balik.

Dalam proses magang tentunya mahasiswa dapat mengalami hambatan komunikasi yang mana dapat mempengaruhi kualitas pengalaman magang mereka, bahkan menghambat pencapaian tujuan magang itu sendiri. Program magang menjadi jembatan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah ke dalam praktek dunia kerja. Namun, dalam proses magang ini, mahasiswa seringkali menghadapi berbagai hambatan komunikasi yang dapat mengganggu pengalaman magang mereka.

Hambatan komunikasi ini bisa berupa perbedaan bahasa, ketidakjelasan instruksi, perbedaan budaya organisasi, atau ketidakmampuan dalam menyampaikan ide secara efektif, maka dari itu pemahaman akan istilah-istilah yang belum diketahui wajib dikuasai terlebih dahulu seperti yang dijelaskan pada firman Allah Subhanahu wa Ta'ala dalam ayat qur'an berikut:

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَّسُولٍ إِلَّا بِلِسَانٍ قَوْمِهِ ۗ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ فَيُضِلُّ اللَّهُ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي مَنْ

² Dedi Sahputra Napitupulu, "Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam," *At-Ta'dib: Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam* 11, no. 2 (2019): 127–136.

يَشَاءُ يَهُوَ الْعَزِيزُ الْحَكِيمُ

Artinya: "Kami tidak mengutus seorang rasul pun, kecuali dengan bahasa kaumnya, agar dia dapat memberi penjelasan kepada mereka. Maka, Allah menyesatkan siapa yang Dia kehendaki (karena kecenderungannya untuk sesat), dan memberi petunjuk kepada siapa yang Dia kehendaki (berdasarkan kesiapannya untuk menerima petunjuk). Dia Yang Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana." (Q.S Ibrahim: 4).

Allah menekankan pentingnya menggunakan bahasa yang dapat dipahami oleh penerima pesan. Para rasul pun diutus dengan bahasa kaumnya agar pesan yang disampaikan tidak mengalami makna ganda. Ini menunjukkan bahwa keselarasan bahasa antara komunikator dan komunikan sangat penting dalam proses komunikasi.

Sehingga, kemampuan berkomunikasi yang baik sangat diperlukan agar mahasiswa magang dapat menavigasi tantangan tersebut dengan baik dan mendapatkan pengalaman yang maksimal. Mahasiswa sering merasa kesulitan dalam menyampaikan ide dan perasaan mereka terkait tugas yang diberikan, yang pada gilirannya dapat mengurangi produktivitas mereka, seperti yang diterangkan pada firman Allah Subhanahu wa Ta'ala pada Qur'an surat berikut:

قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي

"Dia (Musa) berkata, "Wahai Tuhanku, lapangkanlah dadaku" (Q.S Taha: 25).

وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي

"Mudahkanlah untukku urusanku" (Q.S Taha: 26).

وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي

"Dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku" (Q.S Taha: 27).

عَلَّيْفَهُمْ قَوْلِي

"agar mereka mengerti perkataanku" (Q.S Taha: 28).

Do'a Nabi Musa ini menunjukkan bahwa dalam menyampaikan pesan, seseorang bisa mengalami hambatan psikis seperti kegugupan, tidak percaya diri, atau bahkan ketakutan. Musa memohon kemudahan dalam menyampikan pesan agar komunikasi berjalan dengan baik dan dipahami oleh pendengarnya. Mahasiswa magang seringkali mengalami hambatan psikis seperti rasa malu, tidak percaya diri, atau takut salah ketika berkomunikasi dengan atasan atau pegawai senior. Hal ini sesuai dengan faktor hambatan komunikasi dalam teori De vito, dimana kondisi mental mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Oleh karena itu, penting bagi mahasiswa magang untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal dan profesional untuk meminimalkan hambatan tersebut dan menciptakan interaksi yang lebih lancar dengan kolega di tempat magang. Keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya membantu mahasiswa magang beradaptasi lebih cepat, tetapi juga meningkatkan kinerja dan kualitas hubungan kerja mereka, yang dapat bermanfaat dalam proses evaluasi magang dan

peluang kerja di masa depan.³

Komunikasi yang efektif adalah faktor krusial dalam dunia pendidikan dan dunia kerja, terutama bagi mahasiswa magang. Dalam pendidikan, komunikasi membantu dalam proses transfer pengetahuan, sedangkan dalam dunia kerja, komunikasi mendukung interaksi yang produktif dan kolaborasi yang efektif.

Pada mahasiswa magang, hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas pembelajaran praktis dan berdampak pada kualitas magang mereka. Oleh karena itu, penelitian mengenai hambatan komunikasi yang dialami oleh mahasiswa magang penting dilakukan untuk menemukan solusi guna meningkatkan kualitas pengalaman magang mereka.

Magang merupakan salah satu komponen penting dalam pendidikan tinggi yang berfungsi sebagai jembatan antara teori yang diajarkan di bangku kuliah dan praktek di dunia kerja.⁴ Program magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengalaman langsung dalam menghadapi dinamika dan tantangan yang ada di lingkungan profesional.

Selain itu, magang juga membantu mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan praktis yang tidak diajarkan dalam teori-teori akademik, serta memahami bagaimana mengaplikasikan

³ Farid Afandi, Universitas Trunojoyo Madura, and Kec Kamal, "Peran Komunikasi Efektif Bagi Mahasiswa Dalam Membangun Hubungan Yang Baik Dan Berkelanjutan," *JURNAL MEDIA AKADEMIK (JMA)* 2, no. 1 (2024): 228–241.

⁴ Nirmalasari Idha Wijaya, "Efektivitas Program Magang Mahasiswa Bersertifikasi (PMMB) Dalam Mendukung Tujuan Mata Kuliah Kerja Praktek (KP) Di Universitas Hang Tuah," *Proceeding Indonesia Career Center Network Summit IV* (2019): 17–18.

pengetahuan mereka dalam konteks yang nyata. Magang menyediakan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah keterampilan teknis dan non-teknis yang sangat diperlukan dalam dunia kerja.

Selama magang, mahasiswa tidak hanya terlibat dalam pekerjaan yang relevan dengan jurusan mereka, tetapi juga belajar mengenai budaya organisasi, pola komunikasi di tempat kerja, serta tata cara profesional yang penting dalam karir mereka. Sebagai contoh, mahasiswa yang magang di instansi pemerintah atau perusahaan swasta dapat mempelajari keterampilan seperti manajemen waktu, pengambilan keputusan, serta kerja tim yang efektif.

Hal ini sangat penting mengingat mahasiswa yang tidak memiliki pengalaman kerja praktis seringkali kesulitan untuk menyesuaikan diri ketika memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Selain keterampilan teknis, magang juga memberikan kesempatan untuk mengembangkan soft skills yang sangat dihargai oleh dunia kerja, seperti kemampuan interpersonal, komunikasi yang efektif, dan kepemimpinan.

Magang memungkinkan mahasiswa untuk berinteraksi langsung dengan profesional berpengalaman, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi, memecahkan masalah, serta berkolaborasi dalam tim. Dengan pengalaman magang yang baik, mahasiswa dapat lebih mudah menyesuaikan diri ketika memasuki dunia kerja setelah lulus, karena mereka sudah memiliki pemahaman yang lebih baik tentang ekspektasi dan tuntutan dari

pekerjaan yang mereka pilih.

Hal ini juga menunjukkan bahwa magang memiliki peran penting dalam mempersiapkan mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten dan siap saing. Selain memberikan pengalaman praktis, magang juga dapat meningkatkan peluang kerja bagi mahasiswa setelah lulus. Banyak perusahaan dan instansi yang menawarkan kesempatan kerja bagi mahasiswa yang telah berhasil menyelesaikan magang di tempat mereka.

Dengan demikian, magang tidak hanya bermanfaat sebagai pengalaman pembelajaran, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun jaringan profesional yang dapat membuka peluang karir di masa depan, magang merupakan bagian integral dari pendidikan tinggi yang memberikan manfaat besar bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

Melalui magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengetahuan praktis dan keterampilan teknis, tetapi juga membangun keterampilan interpersonal dan soft skills yang penting untuk sukses di dunia kerja.

⁵Oleh karena itu, program magang harus dianggap sebagai peluang penting dalam pengembangan karir mahasiswa yang tidak hanya bergantung pada teori, tetapi juga pada pengalaman praktis yang langsung dihadapi di lapangan.

⁵ Dinar Dinasty dan Dedi Rianto, "Analisis Internship Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa," *JIMKES Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 8 No. 3 (2020): 199–204.

Kantor Kementerian Agama (Kemenag) Kota Banjarmasin merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan urusan agama dan keagamaan di wilayah Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Sebagai tempat magang, Kemenag Kota Banjarmasin memberikan pengalaman praktis bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan keterampilan di bidang administrasi publik, manajemen keagamaan, serta memahami struktur dan proses kerja di lingkungan pemerintahan.

Lingkup Tugas Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin Kantor Kemenag Kota Banjarmasin memiliki berbagai tugas dan fungsi yang berhubungan dengan pembinaan kehidupan beragama di masyarakat. Tugas-tugas utama Kemenag mencakup pengawasan kegiatan keagamaan, penyuluhan agama, pengelolaan pendidikan agama, serta layanan administrasi seperti pencatatan pernikahan, wakaf, dan zakat. Selain itu, Kemenag juga bertanggung jawab dalam pengelolaan birokrasi keagamaan, seperti pengaturan dan pembinaan lembaga pendidikan Islam dan pesantren.

Bagi mahasiswa magang, keberagaman tugas yang ada di Kemenag memberikan kesempatan untuk belajar berbagai aspek administrasi publik dan kebijakan agama, termasuk pengelolaan data, pembuatan laporan, dan interaksi dengan masyarakat dalam konteks kegiatan keagamaan.

Sebagai contoh, mahasiswa magang dapat terlibat dalam proses dokumentasi administrasi, asistensi dalam kegiatan pendidikan, atau berpartisipasi dalam pertemuan dan acara keagamaan yang diselenggarakan oleh Kantor ini. Oleh karena itu, magang di Kemenag memberi mahasiswa pemahaman lebih mendalam mengenai cara instansi pemerintah bekerja dalam menjalankan tugas sosial dan administratif mereka.

Seperti halnya kebanyakan lembaga pemerintahan, Kantor Kemenag Kota Banjarmasin memiliki struktur organisasi yang hierarki, dengan pimpinan tertinggi adalah Kepala Kantor Kementerian Agama. Di bawahnya terdapat beberapa bidang yang masing-masing dikelola oleh kepala bidang, yang membawahi sejumlah sub-bagian dengan staf yang menjalankan tugas operasional.

Hierarki ini mencerminkan pembagian tanggung jawab yang jelas, memudahkan koordinasi antar bagian, serta memastikan tercapainya tujuan organisasi. Bagi mahasiswa magang, pemahaman terhadap hierarki organisasi ini sangat penting, karena mereka akan berinteraksi dengan berbagai tingkat pejabat, mulai dari staf administrasi hingga kepala bidang.

Interaksi tersebut memberikan gambaran mengenai bagaimana proses pengambilan keputusan dan komunikasi antar level dalam instansi pemerintahan berlangsung. Hierarki organisasi di instansi pemerintah mempengaruhi cara komunikasi dan penyampaian informasi antar

pegawai.

Dengan demikian, mahasiswa magang akan belajar tentang pentingnya komunikasi yang efektif dalam organisasi yang memiliki struktur. Budaya Kerja di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin cenderung bersifat formal dan berorientasi pada pelayanan publik. Sebagai lembaga pemerintah yang bergerak di bidang agama, budaya kerja di Kantor ini sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai keagamaan, integritas, dan etika profesional.

Pegawai di Kantor ini diharapkan memiliki kedisiplinan yang tinggi, melayani masyarakat dengan ramah, dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan norma hukum dan agama. Bagi mahasiswa magang, terlibat dalam budaya kerja yang demikian memberikan mereka pelajaran penting tentang etika kerja yang profesional dan cara menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat dan atasan. mengungkapkan bahwa budaya kerja di Kantor pemerintahan yang berfokus pada pelayanan publik mengajarkan mahasiswa pentingnya pelayanan yang transparan dan akuntabel, serta bagaimana menjaga hubungan yang harmonis dengan berbagai pemangku kepentingan.

Disisi lain, mahasiswa juga belajar mengenai protokol komunikasi yang berlaku di instansi pemerintah, yang seringkali lebih formal dan terstruktur dibandingkan dengan perusahaan swasta. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin memberikan lingkungan yang kaya untuk pembelajaran praktis bagi mahasiswa magang, dengan berbagai aspek

yang dapat dipelajari, mulai dari tugas administratif, hierarki organisasi, hingga budaya kerja yang berfokus pada pelayanan publik dan nilai-nilai keagamaan.

Melalui magang di Kemenag, mahasiswa dapat memperoleh keterampilan teknis dan non-teknis yang akan membantu mereka dalam beradaptasi dengan dunia kerja profesional, terutama di instansi pemerintahan, mahasiswa sering menghadapi berbagai hambatan komunikasi yang mengganggu kelancaran pelaksanaan tugas mereka.

Hambatan-hambatan ini tidak hanya terkait dengan cara mereka berinteraksi secara interpersonal dengan sesama pegawai atau mahasiswa lain, tetapi juga melibatkan komunikasi antar bagian di dalam Kantor serta komunikasi dengan atasan. Fenomena-fenomena tersebut mencerminkan adanya kesenjangan dalam komunikasi yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja mahasiswa magang di lingkungan Kantor.⁶

Selain itu, perbedaan latar belakang budaya dan pendidikan juga seringkali menjadi faktor yang memperburuk komunikasi interpersonal di tempat magang.⁷ Mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah dengan budaya berbeda dapat mengalami kesulitan dalam memahami cara komunikasi yang berlaku di Kantor Kementerian Agama. Dalam

⁶ Dinar Dinasty dan Dedi Rianto, "Analisis Internship Bagi Peningkatan Kompetensi Mahasiswa," *JIMKES Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan* 8 No. 3 (2020): 199–204.

⁷ Haeva Nurajizah et al, "Analyzing Public Relations in Entertainment and Tourism: Case Study of Rumah Pintar Cendikia Juanka" *Journal of English Studies and Business Communication*, December (2024): 36-45

beberapa kasus, hal ini menyebabkan mahasiswa merasa tidak nyaman untuk mengungkapkan pendapat atau bertanya tentang hal-hal yang belum mereka pahami, karena takut dianggap kurang kompeten oleh rekan kerja mereka.

Hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi akibat perbedaan ekspektasi ini dapat mengurangi efektivitas interaksi antara mahasiswa dan pegawai. Hal ini menunjukkan pentingnya adanya pelatihan komunikasi untuk meminimalkan kesalahpahaman dan meningkatkan pemahaman antar individu dalam suatu organisasi.

Terdapat banyak bagian yang saling berhubungan, seperti bidang pendidikan, zakat, wakaf, dan urusan administrasi lainnya. Masalah komunikasi antar bagian di lingkungan organisasi pemerintah seringkali muncul akibat adanya perbedaan pola komunikasi antar unit kerja yang belum terkoordinasi dengan baik. Hal ini dapat menyebabkan ketidakefektifan dalam pemrosesan informasi dan pengambilan keputusan yang mengarah pada kinerja yang kurang optimal.

Namun, mahasiswa magang di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin sering mengalami hambatan dalam berkomunikasi dengan atasan mereka. Salah satu fenomena yang sering ditemukan adalah ketidakjelasan instruksi. Beberapa mahasiswa magang melaporkan bahwa mereka menerima instruksi yang terlalu umum atau tidak spesifik dari atasan mereka, sehingga mereka kesulitan dalam memahami dengan tepat apa yang diharapkan dari mereka.

Hal ini menyebabkan mahasiswa magang merasa ragu dalam melaksanakan tugas dan khawatir akan melakukan kesalahan. Selain itu, jarak hierarki yang signifikan antara atasan dan mahasiswa magang juga dapat menjadi hambatan komunikasi. Mahasiswa magang seringkali merasa canggung atau tidak nyaman untuk mengajukan pertanyaan atau meminta klarifikasi kepada atasan karena adanya perbedaan status atau posisi dalam struktur organisasi. Hal ini dapat menyebabkan mahasiswa magang tidak mendapatkan bimbingan yang memadai, yang akhirnya mempengaruhi kinerja mereka.

Mahasiswa yang menghadapi hambatan komunikasi cenderung merasa kurang percaya diri dalam melaksanakan tugas mereka, yang pada gilirannya mengurangi efektivitas mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu, hambatan komunikasi yang berkepanjangan dapat mempengaruhi hubungan antara mahasiswa magang dan pegawai di Kantor, sehingga menciptakan ketegangan yang tidak perlu dalam lingkungan kerja.

Penelitian mengenai hambatan komunikasi pada mahasiswa magang di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin memiliki relevansi yang signifikan dalam konteks meningkatkan efektivitas program magang serta memperbaiki hubungan komunikasi di lingkungan kerja. Magang yang efektif tidak hanya bergantung pada kualitas tugas yang diberikan, tetapi juga pada bagaimana mahasiswa berinteraksi dengan lingkungan profesional mereka. Hambatan komunikasi yang dialami

mahasiswa magang dapat mempengaruhi pemahaman mereka terhadap tugas, hubungan mereka dengan atasan dan rekan kerja, serta keterlibatan mereka dalam organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan tersebut dan memberikan rekomendasi yang berguna dalam meningkatkan komunikasi yang lebih efektif di tempat magang.

Salah satu relevansi utama dari penelitian ini adalah pemahaman yang lebih baik tentang hambatan komunikasi yang dialami mahasiswa magang. Dengan memahami hambatan-hambatan yang ada, pihak instansi, termasuk Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

Penelitian ini dapat mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perhatian lebih, seperti komunikasi interpersonal antara mahasiswa magang dan pegawai, serta komunikasi antar bagian yang mungkin terputus atau tidak jelas. Hambatan komunikasi yang terjadi antara mahasiswa magang dan pegawai seringkali disebabkan oleh perbedaan gaya komunikasi dan ekspektasi, yang dapat diperbaiki dengan pelatihan komunikasi yang lebih efektif dan pembinaan hubungan interpersonal yang lebih baik.

Pemahaman yang mendalam tentang hambatan komunikasi ini akan membantu pihak instansi untuk menyesuaikan pendekatan mereka dalam melibatkan mahasiswa magang dan memberikan mereka kesempatan

untuk belajar dengan lebih efektif.

Penelitian ini relevan dalam konteks peningkatan keterampilan komunikasi mahasiswa magang, yang merupakan salah satu kompetensi utama yang diperlukan dalam dunia kerja. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa salah satu hambatan yang dialami mahasiswa magang adalah kesulitan dalam beradaptasi dengan gaya komunikasi yang lebih formal dan terstruktur di lingkungan pemerintahan.

Melalui rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini, instansi dapat mengembangkan program pelatihan komunikasi yang lebih spesifik untuk mahasiswa magang. Keterampilan komunikasi yang efektif sangat penting bagi mahasiswa magang, terutama dalam lingkungan yang lebih formal dan birokrasi seperti instansi pemerintah. Dengan memberikan pelatihan atau workshop komunikasi yang berfokus pada keterampilan komunikasi interpersonal, komunikasi antar bagian, dan komunikasi dengan atasan, mahasiswa dapat lebih siap menghadapi tantangan komunikasi yang mereka temui di tempat magang.

Penelitian ini juga berperan dalam memperbaiki hubungan komunikasi antara mahasiswa magang dan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Salah satu masalah yang ditemukan adalah adanya hambatan dalam komunikasi interpersonal, dimana mahasiswa magang merasa kesulitan untuk berinteraksi secara terbuka dengan pegawai yang lebih senior. Hal ini dapat mempengaruhi rasa percaya diri mahasiswa dalam melaksanakan tugas dan

meminimalkan potensi konflik atau kesalahpahaman. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi, instansi dapat memperkenalkan pendekatan yang lebih inklusif dan terbuka dalam berkomunikasi dengan mahasiswa magang.

Menciptakan budaya komunikasi yang terbuka dan transparan antara pegawai senior dan mahasiswa magang dapat meningkatkan pemahaman dan mengurangi ketegangan dalam hubungan. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merancang kebijakan yang lebih mendukung terciptanya hubungan komunikasi yang lebih baik di tempat magang.

Dengan mengetahui hambatan-hambatan komunikasi yang sering terjadi, pihak instansi dapat merancang program magang yang lebih efisien, dengan memberikan pembekalan yang tepat bagi mahasiswa magang mengenai cara berkomunikasi yang efektif di tempat kerja. Hal ini tidak hanya meningkatkan efektivitas magang bagi mahasiswa, tetapi juga memperbaiki kinerja mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Magang yang efektif dapat menjadi sarana penting untuk meningkatkan keterampilan mahasiswa dalam berkomunikasi, serta mempersiapkan mereka untuk beradaptasi dengan dinamika dunia kerja. Penelitian ini memberikan informasi yang berharga mengenai tantangan komunikasi yang dihadapi mahasiswa magang, yang dapat digunakan untuk memperbaiki proses magang agar lebih produktif dan menyeluruh.

Komunikasi yang lebih lancar antara mahasiswa magang, pegawai, dan atasan akan mengurangi miskomunikasi dan meningkatkan kolaborasi dalam menyelesaikan tugas bersama. Organisasi yang mampu mengatasi hambatan komunikasi akan lebih efisien dalam mencapai tujuan dan menghasilkan output yang lebih berkualitas. Organisasi yang memprioritaskan pengembangan komunikasi internal yang baik akan memiliki tingkat produktivitas yang lebih tinggi dan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, termasuk dalam konteks magang.

Komunikasi memegang peranan penting dalam dunia kerja, terutama bagi mahasiswa yang menjalani program magang sebagai jembatan antara pendidikan formal dan praktek profesional. Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin merupakan salah satu instansi pemerintah yang menjadi tempat magang bagi mahasiswa. Namun, dalam pelaksanaannya, mahasiswa sering menghadapi berbagai hambatan komunikasi yang dapat mempengaruhi efektivitas magang mereka. Hambatan ini tidak hanya mempengaruhi hubungan interpersonal dengan pegawai, tetapi juga berdampak pada penyelesaian tugas serta pemahaman terhadap budaya kerja di lingkungan pemerintah.

Teori hambatan komunikasi yang dikemukakan oleh DeVito menyatakan bahwa hambatan komunikasi dapat digolongkan ke dalam empat kategori utama, yaitu hambatan fisik, hambatan psikis, hambatan antar budaya, dan hambatan semantik.

Hambatan fisik seperti keterbatasan ruang dan waktu, hambatan psikis yang melibatkan emosi atau kondisi mental, hambatan antar budaya yang berkaitan dengan perbedaan nilai dan norma, serta hambatan semantik yang disebabkan oleh perbedaan dalam memahami makna pesan, kerap muncul dalam interaksi di lingkungan kerja.⁸

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan komunikasi yang dihadapi mahasiswa magang di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan menggunakan pendekatan kualitatif, studi lapangan, dan metode deskriptif. Melalui pemahaman yang mendalam mengenai hambatan-hambatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan efektivitas komunikasi mahasiswa magang dan mendukung pencapaian tujuan program magang di lingkungan pemerintahan. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Hambatan Komunikasi Pada Mahasiswa Magang Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin"

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana hambatan komunikasi pada mahasiswa magang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana upaya mengatasi hambatan komunikasi pada mahasiswa

⁸ Mia Nurislamiah, "KOMUNIKASI INTERPERSONAL PASANGAN SUAMI ISTRI," *JURNAL KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM* 2 (2021): 15–29.

magang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tersebut?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hambatan komunikasi pada mahasiswa magang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi pada mahasiswa magang Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tersebut.

D. Signifikansi Penelitian

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini memiliki kontribusi terhadap pengembangan ilmu komunikasi, khususnya pada kajian mengenai hambatan komunikasi dalam konteks kerja profesional. Dengan menggunakan teori hambatan komunikasi dari Devito, penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana hambatan fisik, psikis, antar budaya, dan semantik mempengaruhi proses komunikasi antara mahasiswa magang dan pegawai di instansi pemerintahan, seperti Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur tentang komunikasi organisasi, khususnya dalam kaitannya dengan pengalaman magang mahasiswa, serta menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang mengkaji upaya untuk meminimalkan hambatan

komunikasi di lingkungan kerja multikultural.

2. Signifikansi Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terlibat dalam program magang, seperti mahasiswa, institusi pendidikan, dan instansi tempat magang, termasuk Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Temuan penelitian ini dapat membantu mahasiswa magang untuk lebih memahami berbagai hambatan komunikasi yang mungkin mereka hadapi, sehingga mereka dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif. Bagi instansi tempat magang, penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan mendukung, dengan meminimalkan hambatan komunikasi yang ada. Selain itu, institusi pendidikan juga dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mempersiapkan mahasiswa agar lebih siap menghadapi tantangan komunikasi di dunia kerja.

E. Definisi Operasional

1. Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi dalam penelitian ini merujuk pada segala bentuk gangguan atau kendala yang menghalangi proses penyampaian dan penerimaan pesan secara efektif antara mahasiswa magang dan pegawai di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Mengacu pada teori Devito, hambatan hambatan komunikasi yang akan dianalisis meliputi:

a. Hambatan Fisik

Hambatan yang disebabkan oleh kondisi lingkungan fisik, seperti jarak, kebisingan, fasilitas komunikasi yang tidak memadai, atau tata ruang kerja yang tidak mendukung proses komunikasi. Hambatan ini biasanya bersifat eksternal, sehingga berada di luar kendali individu.⁹

Contoh : Kebisingan di lingkungan kerja, seperti suara mesin atau pembicaraan yang mengganggu, Gangguan teknis pada alat komunikasi, seperti telepon yang rusak atau jaringan internet yang lemah, Kondisi tata ruang yang tidak mendukung komunikasi, seperti jarak fisik yang terlalu jauh atau ruangan yang tertutup

b. Hambatan Psikis

Hambatan yang timbul akibat kondisi psikologis individu, seperti rasa gugup, kurangnya kepercayaan diri, tekanan emosional, atau ketidakmampuan mengelola stres. Hambatan ini bersifat internal dan berkaitan dengan keadaan mental seseorang.¹⁰

Contoh : Rasa gugup atau kurang percaya diri, terutama ketika berkomunikasi dengan seseorang yang dianggap memiliki status atau jabatan lebih tinggi, Stres, kecemasan, atau tekanan emosional yang mengganggu konsentrasi. Perasaan marah, kesal, atau tidak nyaman yang mengurangi kemampuan untuk mendengarkan atau menyampaikan pesan secara efektif

⁹ Adham Helian Wicaksana, Wiwid Noor Rakhmad, and Sri Budi Lestari, "Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi Ikatan Mahasiswa Berprestasi Wonogiri," *Interaksi Online* 11, no. 4 (2023): 73–83.

¹⁰ Ibid hal-78.

c. Hambatan Antar Budaya

Hambatan yang terjadi karena perbedaan budaya, nilai, norma, atau kebiasaan antara mahasiswa magang dan pegawai. Hal ini dapat mencakup cara berkomunikasi, penggunaan bahasa, dan persepsi budaya. Perbedaan ini dapat mempengaruhi cara individu memahami dan merespons pesan.¹¹

Contoh : Perbedaan dalam penggunaan bahasa atau dialek, termasuk penggunaan istilah yang asing bagi pihak lain. Perbedaan dalam nilai atau norma komunikasi, seperti cara menyapa, gestur, atau ekspresi wajah. Persepsi stereotip terhadap individu dari latar belakang budaya tertentu.

d. Hambatan Semantik

Hambatan yang muncul akibat perbedaan pemahaman terhadap pesan yang disampaikan, seperti penggunaan istilah teknis, jargon, simbol, kata, kalimat atau bahasa yang kurang jelas. Hambatan ini berkaitan dengan makna pesan yang tidak dipahami dengan cara yang sama oleh pengirim dan penerima.¹²

Contoh : Penggunaan jargon atau istilah teknis yang sulit dimengerti oleh orang awam. Kata-kata dengan makna ganda yang dapat menimbulkan interpretasi berbeda. Pilihan kata yang kurang jelas atau ambigu, sehingga pesan menjadi tidak tersampaikan dengan baik.

¹¹ Moulita, "Hambatan Komunikasi Antarbudaya Di Kalangan Mahasiswa," *Jurnal Interaksi* 2, no. 1 (2018): 33–46.

¹² Timotius Christianto Chandra, "Hambatan Komunikasi Dalam Aktivitas Bimbingan Belajar Antara Tutor Dengan Anak Kelas V SD Di Bantaran Sungai Kalimas Surabaya," *Jurnal E-Komunikasi* 3, no. 2 (2015): 2–12.

2. Mahasiswa Magang

Mahasiswa magang merupakan individu yang menjalani program kerja praktek di suatu instansi atau perusahaan sebagai bagian dari pembelajaran untuk memperoleh pengalaman nyata dalam dunia kerja.¹³ Program ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan teori yang telah mereka pelajari di bangku perkuliahan ke dalam praktek kerja yang sesungguhnya. Selain itu, magang juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk memahami dinamika kerja profesional, meningkatkan keterampilan teknis dan interpersonal, serta mempersiapkan diri sebelum memasuki dunia kerja secara penuh.

Dalam penelitian ini, fokusnya adalah mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 yang melaksanakan magang di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun ajaran 2023/2024 selama satu bulan. Melalui program magang ini, mahasiswa memiliki peran penting dalam memahami sistem birokrasi pemerintahan dan bagaimana sebuah instansi menjalankan tugas serta tanggung jawabnya dalam pelayanan publik, khususnya dalam bidang keagamaan. Mereka ditempatkan di berbagai divisi, seperti kepegawaian, bimbingan masyarakat, serta penyelenggaraan haji dan umrah, sehingga memperoleh wawasan luas tentang administrasi pemerintahan dan kebijakan publik.

¹³ Wijaya, "Efektivitas Program Magang Mahasiswa Bersertifikasi (PMMB) Dalam Mendukung Tujuan Mata Kuliah Kerja Praktek (KP) Di Universitas Hang Tuah."

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Maemunah, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Metro, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam tahun 2022. Penelitiannya yang berjudul "Hambatan Komunikasi dalam Membentuk Akhlakul Karimah pada Anak (Studi di Desa Gunung Mekar Kecamatan Jabung Kabupaten Lampung Timur)". Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas tentang hambatan komunikasi yang dialami orang tua dalam membentuk akhlakul karimah pada anak di Desa Gunung Mekar, Kecamatan Jabung, Kabupaten Lampung Timur. Hambatan yang diambil dalam penelitian ini meliputi, hambatan psikologis, semantis, mekanis, dan ekologis. Berbeda halnya dengan penelitian yang diambil oleh peneliti menggunakan teori hambatan Devito yang mencakup hambatan psikis, fisik, semantik dan antar budaya. Dan subjek yang dianalisis adalah mahasiswa magang yang telah melaksanakan program magang di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin tahun ajaran 2023/2024.

Penelitian yang dilakukan oleh Fitriyani Arya, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Metro, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Departemen Ilmu Komunikasi 2021. Penelitiannya yang berjudul "*Hambatan Komunikasi dalam Pembelajaran Guru dan Siswa di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Penggunaan Aplikasi Google Meet di SMA Negeri 1 Parepare)*". Metode yang digunakan pada penelitian ini

adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi antara guru dan siswa selama pembelajaran daring yang menggunakan Google Meet, dan ditemukan hambatan dialami adalah gangguan teknis, perbedaan prioritas, motivasi rendah, dan prasangka. Berbeda halnya dengan subjek penelitian ini yaitu berfokus pada hambatan komunikasi yang dialami oleh mahasiswa magang, mengacu pada teori Devito yang menyebutkan bahwa hambatan komunikasi itu terbagi menjadi hambatan fisik, psikis, semantik, dan antar budaya.

Penelitian yang dilakukan oleh Aliatasya Ristawidya, mahasiswa Universitas Medan Area Medan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi 2023. Penelitiannya yang berjudul "Hambatan Komunikasi Interpersonal Remaja Perempuan Dalam Pengungkapan Rasa Sayang Kepada Ibu Di Kelurahan Pulo Brayon Darat 1". Metode yang digunakan pada penelitian adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi yang dialami remaja perempuan dalam mengungkapkan rasa sayang kepada ibu di Kelurahan Pulo Brayon Darat 1 yaitu, hambatan perilaku, semantik dan kepribadian. Berbeda halnya dengan subjek peneliti mahasiswa magang dan objek yang diteliti adalah hambatan komunikasi yang dipaparkan oleh Devito berupa hambatan fisik, psikis, semantik dan antar budaya.

Penelitian yang dilakukan oleh St. Aisyah, mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Fakultas Adab Dan Dakwah, Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam 2021. Penelitiannya

yang berjudul "Survey Hambatan Komunikasi Kuliah Dalam Jaringan Mahasiswa IAIN Parepare". Metode yang digunakan adalah survei deskriptif kuantitatif yang bertujuan menjelaskan hubungan, pengaruh, atau sebab akibat. Teori yang digunakan adalah Media Richness Theory oleh Richard L. Daft dan Robert H. Lengel, yang mengevaluasi media komunikasi berdasarkan kekayaan informasi dan efektivitas media. Hambatan yang ditemukan adalah hambatan fisik yaitu Lingkungan tidak kondusif, Hambatan teknis yaitu media yang dipilih dan kondisi lingkungan, hambatan semantik yaitu Isi konten/materi pembelajaran dan pengucapan kata tidak jelas. Mahasiswa IAIN Parepare angkatan 2017-2020 dengan sampel 380 mahasiswa yang menjadi subjek. Berbeda halnya dengan metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif yang menjelaskan hambatan yang dialami oleh mahasiswa magang di Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan menggunakan teori hambatan yang dikemukakan oleh Devito yaitu, hambatan fisik, psikis, semantik, dan antar budaya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 BAB sebagai gambaran yang tersusun secara sistematis. Sistematis penulisan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan. Pada BAB ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan

BAB II : Pada BAB ini menjelaskan tentang kajian teori yang memuat permasalahan yang diangkat oleh peneliti, serta teori - teori yang mendukung dalam penelitian ini

BAB III : Pada BAB ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan yaitu membahas terkait pendekatan dan jenis penelitian, lokasi, data dan sumber data. Teknik pengumpulan data dan analisis sesuai dengan data yang didapat oleh peneliti kemudian menyusunnya secara sistematis.

BAB IV : Pada BAB ini tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian, memaparkan hasil dari penelitian yang didapat oleh peneliti.

BAB V : Pada BAB ini berisikan penutup yaitu kesimpulan dan saran untuk penelitian.