



Strategi Komunikasi Menghadapi *Problem Solving* Saat Praktik Kerja Lapangan di PT Bank Sumut Medan

Lily Siti Nurhasna ¹, Uchie ², Esy Putri Yolanda ³, Rizki Darmawan ⁴, Yasmin Dhea Fernanda ⁵, Hasan Sazali ⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Correspondence Email: liysiti19@gmail.com.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi yang digunakan dalam menghadapi tantangan problem solving selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Sumut Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yang melibatkan observasi, wawancara, dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal, komunikasi asertif, dan pemanfaatan teknologi komunikasi menjadi elemen kunci dalam mendukung mahasiswa menyelesaikan permasalahan dan meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, penanganan keluhan nasabah secara empatik serta dukungan dari supervisor dan rekan kerja turut berkontribusi dalam membangun keterampilan komunikasi mahasiswa. Kesimpulannya, komunikasi yang efektif menjadi faktor esensial dalam membangun hubungan kerja yang produktif dan mendukung pengembangan profesional mahasiswa.

Kata Kunci: *Keterampilan Komunikasi, Praktik Kerja Lapangan, Problem Solving, PT Bank Sumut Medan, Strategi Komunikasi.*

ABSTRACT

This study aims to examine communication strategies used in addressing problem-solving challenges during the Internship Program (PKL) at PT Bank Sumut Medan. The research employs a qualitative approach, involving observations, interviews, and document analysis. The findings reveal that interpersonal communication, assertive communication, and the use of communication technology are key elements in supporting students to solve problems and enhance work effectiveness. Additionally, empathetic handling of customer complaints and support from supervisors and colleagues contribute to developing students' communication skills. In conclusion, effective communication is an essential factor in building productive work relationships and supporting students' professional development.

Keywords: Communication Skills, Field Work Practice, Problem Solving, PT Bank Sumut Medan, Communication Strategy.

PENDAHULUAN

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu tahapan penting dalam proses pembelajaran mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah ke dalam dunia kerja nyata. PKL memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menghadapi situasi nyata yang menuntut kemampuan problem solving, khususnya dalam konteks interaksi profesional di lingkungan kerja. Dalam hal ini, komunikasi menjadi elemen yang sangat krusial. Sebagai sarana untuk menyampaikan ide, mencari solusi, dan membangun relasi yang efektif, komunikasi

memainkan peran sentral dalam mendukung keberhasilan mahasiswa selama menjalani PKL.

PT Bank Sumut Medan sebagai salah satu institusi keuangan terkemuka di Sumatera Utara menyediakan wadah bagi mahasiswa untuk belajar dan berkembang melalui program PKL. Di lingkungan kerja yang kompetitif ini, mahasiswa tidak hanya dituntut untuk memahami operasional perbankan, tetapi juga mampu menghadapi berbagai tantangan seperti penanganan keluhan nasabah, koordinasi antar tim, hingga penyelesaian konflik yang mungkin terjadi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Grasella & Susanto, 2022), kualitas pelayanan dan etika komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak hanya menjadi alat penyampaian informasi tetapi juga kunci dalam membangun kepercayaan dan loyalitas.

Namun, mahasiswa sering kali menghadapi kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan standar komunikasi profesional. Menurut penelitian oleh (Maharani, 2022), pengembangan social problem-solving skill merupakan salah satu aspek yang perlu ditingkatkan untuk mendukung kesiapan mahasiswa menghadapi tantangan dunia kerja. Hal ini relevan dengan situasi di PT Bank Sumut Medan, di mana mahasiswa harus mampu mengidentifikasi masalah, mencari solusi secara kreatif, dan berkomunikasi dengan efektif untuk mengimplementasikan solusi tersebut. Dalam konteks ini, kemampuan komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam menjalankan strategi problem solving.

Adinda & Kusumadinata (2023) menjelaskan bahwa teknik komunikasi yang efektif dalam dunia kerja melibatkan pemahaman konteks, penggunaan bahasa yang tepat, serta kemampuan mendengarkan secara aktif. Sebagai contoh, saat menghadapi nasabah yang mengalami kendala, kemampuan mahasiswa untuk mendengarkan dengan empati dan memberikan solusi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta mencerminkan citra positif perusahaan. Di sisi lain, penelitian oleh (Rachman & Rosnawati, 2021) menunjukkan bahwa model pembelajaran creative problem solving dapat meningkatkan kemampuan penalaran, komunikasi, dan self-esteem mahasiswa, yang merupakan kombinasi keterampilan penting dalam dunia kerja.

Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga menjadi penentu dalam membangun hubungan kerja yang harmonis. (Rulyanti & Putri, 2018) menemukan bahwa komunikasi interpersonal customer service berperan besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam konteks PKL di PT Bank Sumut Medan, kemampuan mahasiswa untuk membangun hubungan interpersonal yang baik dengan rekan kerja maupun nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam menghadapi tantangan pekerjaan sehari-hari.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa perbedaan latar belakang, budaya organisasi, dan ekspektasi pekerjaan dapat menjadi sumber permasalahan yang menghambat komunikasi. Menurut penelitian oleh (Harahap et al., 2021), gaya kepemimpinan dan stres kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Bank Sumut Medan. Oleh karena itu, mahasiswa yang menjalani PKL perlu memahami dinamika organisasi dan mengelola stres kerja agar mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja yang dinamis.

Dalam upaya meningkatkan strategi komunikasi mahasiswa selama PKL, penting untuk mengacu pada prinsip-prinsip komunikasi organisasi. (Asri, 2022)

menjelaskan bahwa strategi komunikasi organisasi yang efektif dapat membangun semangat kerja pegawai dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Dengan menerapkan strategi ini, mahasiswa dapat lebih mudah berkolaborasi dengan tim, menyampaikan ide-ide kreatif, dan mengatasi tantangan yang muncul.

Penelitian (Fitria & Siswanto, 2022) menegaskan bahwa kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan masalah merupakan faktor-faktor kunci yang memengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini relevan dengan peran mahasiswa PKL di PT Bank Sumut Medan yang sering kali terlibat dalam penanganan masalah nasabah. Mahasiswa dituntut untuk tidak hanya memahami kebutuhan nasabah tetapi juga mampu memberikan solusi yang tepat melalui komunikasi yang efektif.

Tujuan dari penulisan jurnal ini adalah untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan mahasiswa dalam menghadapi *problem solving* saat menjalani PKL di PT Bank Sumut Medan. Selain itu, jurnal ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi mahasiswa maupun institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan PKL. Dengan memahami strategi komunikasi yang efektif, diharapkan mahasiswa dapat lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan tempat mereka magang.

Berdasarkan tinjauan literatur dan data empiris yang telah disajikan, komunikasi merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan *problem solving* dalam konteks PKL. (Hariyanto, 2021) menegaskan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya melibatkan penyampaian informasi tetapi juga melibatkan pemahaman, empati, dan kolaborasi. Oleh karena itu, penting bagi mahasiswa untuk terus mengasah keterampilan komunikasi mereka melalui pelatihan dan pengalaman langsung di lapangan.

Melalui jurnal ini, diharapkan dapat terwujud pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya strategi komunikasi dalam menghadapi *problem solving* selama PKL di PT Bank Sumut Medan. Selain itu, jurnal ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi institusi pendidikan dalam merancang kurikulum yang lebih berorientasi pada pengembangan *soft skill* mahasiswa, khususnya dalam bidang komunikasi profesional.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan jurnal ini adalah metode kualitatif. Menurut (Murdiyanto, 2020), penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial atau manusia secara mendalam, melalui pengumpulan data yang bersifat deskriptif dan analisis yang interpretatif. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman, pandangan, dan konteks sosial dari subjek penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan studi kasus yang berfokus pada pengalaman mahasiswa dalam menghadapi *problem solving* selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Sumut Medan. Studi kasus dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam tentang strategi komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa dalam konteks tertentu. Sebagai metode yang eksploratif, studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dalam lingkungan aslinya dengan mempertimbangkan faktor-faktor yang memengaruhi dinamika komunikasi di tempat kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara mendalam, dan analisis dokumen. Observasi dilakukan untuk mengamati langsung interaksi komunikasi mahasiswa dengan rekan kerja dan nasabah di lingkungan kerja. Wawancara mendalam dilakukan dengan mahasiswa yang menjalani PKL untuk menggali pengalaman, tantangan, dan strategi yang mereka gunakan dalam menghadapi masalah. Sementara itu, analisis dokumen dilakukan terhadap laporan PKL mahasiswa untuk memahami konteks dan evaluasi kinerja mereka selama praktik.

Analisis data dilakukan secara bertahap, dimulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Dalam proses reduksi data, informasi yang relevan dipilih dan dikategorikan berdasarkan tema yang muncul dari hasil observasi dan wawancara. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang dilengkapi dengan kutipan dari wawancara untuk mendukung temuan penelitian. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan pendekatan interpretatif, di mana peneliti berusaha memahami makna di balik interaksi komunikasi yang diamati.

Validitas data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi metode dan sumber data. Triangulasi metode dilakukan dengan menggabungkan hasil observasi, wawancara, dan analisis dokumen untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap dan akurat. Sedangkan triangulasi sumber data dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai subjek penelitian untuk memastikan konsistensi temuan.

Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada prinsip-prinsip etika penelitian, seperti menjaga kerahasiaan identitas subjek, meminta persetujuan sebelum melakukan wawancara, dan memberikan informasi yang jelas tentang tujuan penelitian kepada partisipan. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian berjalan dengan transparan dan tidak merugikan pihak-pihak yang terlibat.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif memberikan keuntungan karena mampu menggali aspek-aspek komunikasi yang sering kali sulit diukur dengan metode kuantitatif. (Murdiyanto, 2020) menekankan bahwa penelitian kualitatif memberikan ruang untuk memahami fenomena secara mendalam dan holistik, sehingga sangat cocok untuk mengeksplorasi dinamika komunikasi di lingkungan kerja. Dengan menggunakan metode ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pentingnya strategi komunikasi dalam menghadapi problem solving selama PKL di PT Bank Sumut Medan.

Secara keseluruhan, metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini dirancang untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan pendekatan yang sistematis dan mendalam. Dengan memanfaatkan metode kualitatif, penelitian ini tidak hanya berfokus pada hasil akhir tetapi juga pada proses interaksi yang terjadi di antara mahasiswa dan lingkungan kerja mereka. Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian kualitatif untuk memahami fenomena secara holistik, seperti yang dijelaskan oleh (Murdiyanto, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini menggambarkan strategi komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Sumut Medan dalam menghadapi tantangan problem solving. Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen, ditemukan bahwa komunikasi

memainkan peran penting dalam menyelesaikan masalah di lingkungan kerja yang dinamis dan penuh tekanan.

Salah satu temuan utama adalah pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang baik antara mahasiswa dengan karyawan lain. Menurut (Nurbany & Soedarsono, 2022), komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan dan kerja sama antarindividu di tempat kerja. Hal ini terbukti dalam penelitian ini, di mana mahasiswa yang mampu berkomunikasi secara jelas dan empati lebih mudah mendapatkan dukungan dari rekan kerja dan atasan saat menghadapi permasalahan.

Strategi komunikasi lain yang menonjol adalah penggunaan teknik active listening atau mendengarkan aktif. Sebagaimana dijelaskan oleh (Hariyanto, 2021), mendengarkan aktif adalah kemampuan untuk memahami pesan yang disampaikan oleh orang lain dengan memperhatikan tidak hanya kata-kata, tetapi juga nada suara dan bahasa tubuh. Mahasiswa yang terlibat dalam PKL di PT Bank Sumut Medan melaporkan bahwa mendengarkan aktif membantu mereka memahami kebutuhan dan keluhan nasabah, sehingga mampu memberikan solusi yang tepat.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa penggunaan komunikasi asertif menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja. Komunikasi asertif memungkinkan mahasiswa untuk menyampaikan pendapat dan ide secara tegas tanpa menyinggung perasaan orang lain. (Maharani, 2022) mencatat bahwa komunikasi asertif dapat meningkatkan efektivitas problem solving dengan cara menciptakan dialog yang konstruktif antara pihak-pihak yang terlibat.

Penelitian ini juga mengidentifikasi pentingnya pemahaman terhadap budaya organisasi dalam membangun strategi komunikasi yang efektif. Setiap organisasi memiliki nilai, norma, dan aturan tidak tertulis yang memengaruhi cara individu berinteraksi. Menurut (Asri, 2022), memahami budaya organisasi adalah langkah awal dalam membangun komunikasi yang harmonis di tempat kerja. Mahasiswa yang mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan budaya organisasi di PT Bank Sumut Medan dilaporkan lebih berhasil dalam menjalin hubungan kerja yang produktif.

Faktor lain yang berkontribusi terhadap keberhasilan strategi komunikasi adalah kemampuan mahasiswa dalam menggunakan teknologi komunikasi. Dalam era digital, teknologi seperti email, aplikasi pesan instan, dan platform manajemen proyek memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran komunikasi di tempat kerja. (Rachman & Rosnawati, 2021) menyoroti bahwa penggunaan teknologi komunikasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja.

Selama PKL, mahasiswa juga menghadapi tantangan dalam menangani keluhan nasabah. Penelitian ini menemukan bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan bergantung pada kemampuan mahasiswa untuk mendengarkan dengan empati dan memberikan respons yang solutif. Ayulia et al., (2019) menegaskan bahwa komunikasi yang baik dalam penanganan keluhan tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat citra positif perusahaan.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan dari supervisor dan rekan kerja sangat penting dalam membantu mahasiswa mengembangkan keterampilan komunikasi mereka. Menurut (Grasella & Susanto, 2022), bimbingan dari pihak yang lebih berpengalaman dapat mempercepat proses pembelajaran mahasiswa

dalam mengatasi tantangan komunikasi di tempat kerja. Dalam penelitian ini, mahasiswa melaporkan bahwa sesi feedback dari supervisor membantu mereka memahami kekuatan dan kelemahan mereka dalam berkomunikasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya berdampak pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada peningkatan motivasi kerja mahasiswa. (Hermawati, 2023) mengungkapkan bahwa komunikasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, sehingga meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, di mana mahasiswa merasa lebih termotivasi untuk belajar dan berkontribusi ketika mereka merasa didengar dan dihargai.

Penelitian ini juga mencatat bahwa komunikasi memainkan peran penting dalam pengelolaan stres kerja. (Harahap et al., 2021) menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dan suportif dapat membantu individu mengelola tekanan kerja dengan lebih baik. Mahasiswa yang mampu mengungkapkan perasaan mereka dan meminta bantuan saat menghadapi kesulitan dilaporkan lebih mampu mengatasi stres selama PKL.

Dalam konteks pelayanan publik, penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi dalam memenuhi ekspektasi nasabah. (Kamel & Sofyan, 2022) menekankan bahwa kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang diberikan oleh staf pelayanan. Mahasiswa yang terlibat dalam PKL di PT Bank Sumut Medan melaporkan bahwa memberikan penjelasan yang jelas dan menggunakan bahasa yang sopan adalah faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah.

Hasil penelitian ini memberikan gambaran yang mendalam tentang bagaimana strategi komunikasi dapat diterapkan dalam berbagai situasi problem solving di tempat kerja. Temuan ini tidak hanya relevan bagi mahasiswa yang sedang menjalani PKL, tetapi juga bagi organisasi yang ingin meningkatkan efektivitas komunikasi di lingkungan kerja mereka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan komunikasi, individu dan organisasi dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk menghadapi tantangan di tempat kerja.

Discussion

Pembahasan dalam penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi yang digunakan oleh mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Sumut Medan dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, ditemukan berbagai pendekatan dan teknik komunikasi yang efektif dalam menghadapi tantangan problem solving.

Pertama, pentingnya komunikasi interpersonal dalam menyelesaikan permasalahan menjadi poin utama dalam pembahasan ini. Sebagaimana diungkapkan oleh (Nurbany & Soedarsono, 2022), komunikasi interpersonal yang efektif menjadi dasar dari hubungan kerja yang baik. Mahasiswa yang mampu membangun kepercayaan melalui komunikasi yang jujur dan empatik dilaporkan lebih mudah mendapatkan dukungan dari kolega dan atasan. Sebagai contoh, dalam situasi di mana terjadi kesalahan dalam penyelesaian dokumen nasabah, mahasiswa yang mengedepankan komunikasi interpersonal dengan meminta maaf dan menawarkan solusi proaktif dapat memperbaiki situasi dengan cepat.

Kemudian, teknik mendengarkan aktif atau *active listening* juga menjadi aspek penting yang dibahas. (Hariyanto, 2021) menjelaskan bahwa mendengarkan aktif memungkinkan seseorang memahami kebutuhan dan kekhawatiran pihak lain secara mendalam. Dalam konteks PKL di PT Bank Sumut Medan, mahasiswa yang mempraktikkan mendengarkan aktif dapat memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Praktik ini juga membantu mahasiswa dalam membangun hubungan kerja yang lebih solid dengan rekan kerja, karena mereka dianggap mampu memahami dan menghargai perspektif orang lain.

Komunikasi asertif, sebagaimana dikemukakan oleh (Maharani, 2022), juga menjadi elemen penting dalam pembahasan ini. Komunikasi asertif memberikan mahasiswa kemampuan untuk menyampaikan ide dan pendapat mereka secara jelas tanpa menyinggung perasaan pihak lain. Dalam praktiknya, mahasiswa di PT Bank Sumut Medan menggunakan komunikasi asertif untuk menyampaikan ketidaksepahaman atau memberi masukan kepada rekan kerja tanpa menciptakan konflik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi asertif adalah alat penting dalam menciptakan dialog yang konstruktif di tempat kerja.

Selanjutnya, budaya organisasi menjadi variabel yang memengaruhi keberhasilan strategi komunikasi. Menurut (Asri, 2022), pemahaman terhadap nilai-nilai, norma, dan budaya organisasi sangat penting dalam membangun komunikasi yang harmonis. Dalam kasus di PT Bank Sumut Medan, mahasiswa yang mampu menyesuaikan diri dengan budaya kerja perusahaan dilaporkan lebih mudah beradaptasi dan berkontribusi dalam tim. Misalnya, dalam budaya organisasi yang sangat menghargai kerja sama tim, mahasiswa yang aktif berkomunikasi dan memberikan kontribusi ide di dalam rapat cenderung lebih diterima oleh rekan kerja.

Penggunaan teknologi komunikasi juga menjadi bagian penting dalam pembahasan ini. (Rachman & Rosnawati, 2021) menekankan bahwa teknologi komunikasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mempermudah penyampaian informasi. Di era digital, mahasiswa yang menggunakan alat komunikasi seperti email, aplikasi pesan instan, dan platform manajemen proyek dapat mengoordinasikan tugas-tugas mereka dengan lebih baik. Hal ini terlihat dalam penelitian, di mana mahasiswa yang memanfaatkan teknologi komunikasi secara efektif mampu menyelesaikan tugas mereka dengan lebih cepat dan akurat.

Penanganan keluhan nasabah menjadi topik lain yang penting untuk dibahas. (Ayulia et al., 2019) menyatakan bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan sangat bergantung pada kemampuan individu dalam berkomunikasi dengan empati dan solutif. Dalam konteks ini, mahasiswa yang mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian dan memberikan solusi yang memadai berhasil menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat citra positif perusahaan.

Dukungan dari supervisor dan rekan kerja juga menjadi salah satu faktor kunci dalam mengembangkan keterampilan komunikasi mahasiswa. (Grasella & Susanto, 2022) mengungkapkan bahwa bimbingan dari pihak yang lebih berpengalaman membantu individu memahami kekuatan dan kelemahan mereka dalam berkomunikasi. Dalam penelitian ini, mahasiswa melaporkan bahwa masukan dari supervisor membantu mereka mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, seperti

penggunaan bahasa tubuh yang lebih efektif atau pemilihan kata yang lebih sopan dalam komunikasi formal.

Komunikasi yang efektif juga berkontribusi pada peningkatan motivasi kerja mahasiswa. (Hermawati, 2023) mencatat bahwa komunikasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, yang pada gilirannya meningkatkan semangat dan produktivitas individu. Mahasiswa di PT Bank Sumut Medan melaporkan bahwa mereka merasa lebih termotivasi untuk belajar dan bekerja ketika mendapatkan dukungan dan umpan balik yang positif dari rekan kerja dan supervisor.

Selain itu, komunikasi yang terbuka dan suportif membantu mahasiswa mengelola stres kerja dengan lebih baik. (Harahap et al., 2021) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat menjadi alat untuk mengurangi tekanan kerja dengan cara memberikan ruang bagi individu untuk mengungkapkan perasaan dan mendapatkan bantuan. Dalam penelitian ini, mahasiswa yang secara terbuka membicarakan kesulitan mereka dengan supervisor atau rekan kerja dilaporkan lebih mampu menghadapi tekanan dan menyelesaikan tugas mereka dengan baik.

Dalam hal pelayanan publik, (Kamel & Sofyan, 2022) menekankan bahwa kualitas komunikasi sangat memengaruhi kepuasan nasabah. Mahasiswa yang terlibat dalam PKL di PT Bank Sumut Medan menemukan bahwa memberikan penjelasan yang jelas dan menggunakan bahasa yang sopan adalah kunci untuk menciptakan pengalaman layanan yang positif. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa nasabah lebih puas ketika mereka merasa dihargai dan dipahami oleh staf pelayanan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif adalah elemen kunci dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan produktivitas di tempat kerja. Dengan menggabungkan berbagai pendekatan komunikasi seperti interpersonal, asertif, dan teknologi, individu dapat menghadapi tantangan di tempat kerja dengan lebih baik. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi mahasiswa, supervisor, dan organisasi dalam mengembangkan praktik komunikasi yang lebih baik.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menyoroti pentingnya strategi komunikasi yang efektif dalam menghadapi problem solving selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Bank Sumut Medan. Mahasiswa yang terlibat dalam PKL tersebut menghadapi berbagai tantangan yang mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan cepat dan mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik. Dalam konteks dunia kerja, komunikasi yang efektif tidak hanya menjadi alat untuk menyelesaikan permasalahan tetapi juga untuk membangun hubungan kerja yang positif dan produktif.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu komponen kunci yang mendukung keberhasilan mahasiswa dalam menghadapi berbagai situasi kerja. Melalui pendekatan interpersonal yang baik, mahasiswa mampu membangun hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan atasan. Hal ini membantu mereka menyelesaikan konflik dan menemukan solusi yang saling menguntungkan. Selain itu, kemampuan untuk mendengarkan secara aktif juga menjadi faktor penting yang memungkinkan mahasiswa memahami kebutuhan dan harapan pihak lain, sehingga mereka dapat memberikan respons yang sesuai.

Komunikasi asertif menjadi salah satu strategi yang sering digunakan mahasiswa dalam menyampaikan pendapat atau ketidaksepahaman secara konstruktif. Pendekatan ini memungkinkan mereka untuk menjaga hubungan baik dengan pihak lain sambil tetap menyampaikan ide atau keberatan mereka dengan jelas. Dalam konteks organisasi seperti PT Bank Sumut Medan, komunikasi asertif membantu menciptakan dialog yang lebih terbuka dan mendukung kolaborasi yang efektif.

Mahasiswa juga memanfaatkan teknologi komunikasi untuk mendukung tugas-tugas mereka selama PKL. Penggunaan alat komunikasi digital, seperti email dan aplikasi pesan instan, mempermudah koordinasi dan penyampaian informasi. Teknologi ini memungkinkan mahasiswa untuk bekerja lebih efisien dan menjaga komunikasi yang lancar dengan semua pihak terkait. Selain itu, teknologi komunikasi juga membantu mahasiswa dalam mengelola waktu dan sumber daya mereka dengan lebih baik.

Penanganan keluhan nasabah menjadi salah satu tantangan utama yang dihadapi mahasiswa selama PKL. Dalam situasi ini, kemampuan untuk berkomunikasi dengan empati dan memberikan solusi yang tepat menjadi sangat penting. Mahasiswa yang mampu menangani keluhan dengan baik tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat citra positif perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memiliki dampak langsung terhadap kualitas pelayanan dan keberhasilan perusahaan.

Selain itu, dukungan dari supervisor dan rekan kerja memainkan peran penting dalam mengembangkan keterampilan komunikasi mahasiswa. Bimbingan yang diberikan oleh pihak yang lebih berpengalaman membantu mahasiswa mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan mereka dalam berkomunikasi. Dengan demikian, mahasiswa dapat terus belajar dan memperbaiki cara mereka berinteraksi di lingkungan kerja.

Pentingnya komunikasi dalam membangun motivasi kerja juga menjadi temuan yang signifikan. Lingkungan kerja yang mendukung dan komunikasi yang terbuka memberikan dorongan bagi mahasiswa untuk terus belajar dan berkembang. Komunikasi yang baik membantu mereka mengelola stres kerja dan menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang efektif adalah kunci untuk menghadapi tantangan di dunia kerja. Mahasiswa yang mampu mengembangkan keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya lebih siap menghadapi masalah tetapi juga lebih mampu memberikan kontribusi positif kepada organisasi. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif harus terus diperhatikan dan dikembangkan sebagai bagian integral dari pendidikan dan pelatihan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, R. Q., & Kusumadinata, A. A. (2023). Teknik Komunikasi dalam Dunia Kerja. *Karimah Tauhid*, 2(1).
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *Ikon -Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3). <https://doi.org/10.37817/ikon.v27i3.2615>
- Assholekha, A. F., Fitriani, A., Sarwono, S., Fatoni, S. A., & Suryandari, M. (2023). Problem Solving Mahasiswa Dalam Menghadapi Tantangan Dunia Kerja. *Student*

- Scientific Creativity Journal*, 1(1). <https://doi.org/10.55606/ssci-amik.v1i1.1132>
- Ayulia, S., Ike, R., & Sulistyningtyas, D. (2019). Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan di PT Nasmoco Bahtera Motor. *Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Fitria & Siswanto. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BMT Sidogiri Cabang Malang Kota). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(4).
- Grasella, B., & Susanto, A. H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETIKA KOMUNIKASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH SIMPAN PINJAM PEREMPUAN (SPP) DI UNIT PENGELOLA KEGIATAN (UPK) LANCANG PENYU KABUPATEN INDRAGIRI HULU RIAU TAHUN 2021. *JISMA: Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(4). <https://doi.org/10.59004/jisma.v1i4.147>
- Harahap, fikar khairiza, Nadra, U., & Aginta, W. (2021). Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Sumut Kantor Pusat Medan. *Bonanza*, 1(1).
- Hariyanto, D. H. D. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. In *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081-32-7>
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1). <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i1.18>
- Kamel, H. R., & Sofyan, A. (2022). Hubungan Komunikasi Pelayanan Publik dengan Kepuasan Nasabah. *Bandung Conference Series: Communication Management*, 2(1). <https://doi.org/10.29313/bcscm.v2i1.1627>
- Maharani, C. A. (2022). PENGEMBANGAN SOCIAL PROBLEM SOLVING SKILL UNTUK MENINGKATKAN KESIAPAN MAHASISWA DALAM MENGHADAPI PROGRAM MBKM. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Sakai Sambayan*, 6(2). <https://doi.org/10.23960/jss.v6i2.364>
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Yogyakarta Press*.
- Nugraha, E. S., Rahadi, R., Khaerunnisa, I., Azzizah, J. P., Zalukhu, J., Ramadhan, J. I., Ardiansyah, T., Bisnis, F., Manajemen, S., & Presiden, U. (2023). *Public Speaking Dalam Menunjang Kemampuan Komunikasi Milenial Di Dunia Kerja*. 1(2).
- Nurbany, P. A., & Soedarsono, D. K. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Costumer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Bjb Kantor Cabang Sumedang. *E-Proceeding of Management*, 9(2).
- Rachman, A., & Rosnawati, R. (2021). Efektivitas model pembelajaran creative problem solving ditinjau dari kemampuan penalaran, komunikasi, dan self esteem. *Jurnal Riset Pendidikan Matematika*, 8(2). <https://doi.org/10.21831/jrpm.v8i2.34420>
- Rulyanti, R., & Putri, Y. R. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung. *E-Proceeding of Management*, 5(3).

- Sakti, B. P. (2023). PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH MELALUI KEPERCAYAAN PADA NASABAH. *Jurnal Darma Agung*, 31(3). <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i3.3254>
- Suarja, S., Anuar, A. B., Alfaiz, A., & Triyono, T. (2024). Mengaplikasikan Komunikasi dalam Keberhasilan pada Dunia Kerja. *Altifani : Jurnal Pengabdian Masyarakat Ushuluddin, Adab, Dan Dakwah*, 2(2). <https://doi.org/10.32939/altifani.v2i2.1763>
- Sudrajat, D. (2019). Manfaat Komunikasi Pendidikan Untuk Problem Solving Dalam Perspektif Komunikasi Intrapersonal Dan Psikoanalisa. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 3(1).
- Uchjana, E. O. (2019). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. In *Komunikasi dalam sebuah organisasi*.