

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

PT Cerdas Digital Nusantara atau Cakap merupakan perusahaan *startup* yang bergerak pada bidang bahasa, namun pada tahun 2020 melebarkan bisnisnya dengan bekerja sama dengan pemerintah untuk menjadi *platform* penyedia kelas bagi program Kartu Prakerja. Melalui program ini, Cakap membutuhkan Pengajar Harian Lepas yang memiliki pengalaman dan kompetensi di berbagai bidang yang akan diajarkan kepada para *user* atau konsumennya. Pengajar Harian Lepas ini sendiri merupakan pihak eksternal yang dibayar berdasarkan jumlah jam mengajar. Suatu tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk mempertahankan para *partner* karena mereka merupakan bagian eksternal dan tidak berhubungan langsung dengan perusahaan. Oleh karena hal itu, Cakap memerlukan divisi khusus yang fokus dalam membangun hubungan baik dengan para Pengajar Harian Lepas. Pada perusahaan ini, divisi ini disebut dengan *Partnership Associate*.

Melalui penelitian studi kasus kualitatif ini, ditemukan peran dari *Partnership Associate* Prakerja Cakap dalam membangun hubungan baik dengan Pengajar Harian Lepas kursus Kartu Prakerja. Berdasarkan hasil analisis data dari wawancara bersama *Partnership Associate* Prakerja Cakap dan Pengajar Harian Lepas, ditemukan bahwa *Partnership Associate* melakukan peran dari *Public Relations* sebagai fasilitator komunikasi yang menjalankan fungsi *public affairs*, *lobbying*, dan manajemen isu. Lebih

spesifik, *Partnership Associate* Prakerja Cakap menjadi sumber informasi, penghubung, dan mediator antara *partner* dan perusahaan. Tidak hanya itu, ditemukan keunikan dalam penelitian bahwa divisi ini menjalankan peran administrasi yang tidak ditemukan dalam teori Broom & Sha.

Berjalan secara daring, kerjasama ini tak terhindarkan dari isu dan konflik mengenai *miscommunication*, *forcemajeure*, dan *slow-response* dari tim Cakap. Solusi yang digunakan tim Cakap untuk mengatasi hal ini adalah dengan menambah intensitas komunikasi dengan *partner*. Di dalam membangun komunikasi yang intens, *Partnership Associate* Prakerja Cakap menggunakan Email, WhatsApp, Google Meet, dan Zoom untuk membicarakan hal-hal penting mengenai teknis dan *concern* saat bekerja sama. Selain itu, juga ada usaha-usaha dalam bentuk pengiriman *hampers* dan obrolan impersonal setelah *meeting* juga digunakan untuk membangun hubungan baik dengan para Pengajar Harian Lepas dan mencapai *goal* dari PT. Cerdas Digital Nusantara.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian ini, terdapat beberapa saran dari peneliti yang dapat diterapkan oleh penelitian berikutnya dan *Partnership Associate* Prakerja Cakap.

1. Praktis

Saat melakukan penelitian mengenai peran *Partnership Associate* Prakerja Cakap, ditemukan kesulitan dalam wawancara bersama narasumber karena pergantian jabatan dan posisi pada PT

Cerdas Digital Nusantara yang cukup dinamis. Oleh karena itu, peneliti menyarankan untuk selalu *update* mengenai perubahan jabatan dan posisi supaya mendapatkan temuan data yang valid dan tepat.

Selain itu, peneliti juga menyarankan agar penelitian berikutnya menggunakan metode wawancara secara langsung atau tatap muka agar dapat meminimalisir *noise* yang ada. Hal ini disebabkan karena selama melakukan wawancara secara daring, peneliti menemukan kendala beberapa kali terputusnya percakapan karena masalah sinyal dari pihak narasumber.

2. Akademis

Saat melakukan penelitian, peneliti juga menemukan beberapa saran yang sekiranya berguna untuk para praktisi *Partnership Associate Prakerja Cakap*. Peneliti melihat bahwa divisi ini tidak memiliki strategi khusus dalam membangun hubungan baik dengan para Pengajar Harian Lepas. Oleh karena itu, peneliti menyarankan supaya *Partnership Associate Prakerja Cakap* dapat menerapkan strategi tertentu sehingga dapat meminimalisir adanya isu dan konflik yang ada.

Peneliti juga menyarankan supaya *Partnership Associate Prakerja Cakap* melakukan lebih banyak usaha membangun hubungan baik dengan obrolan dan kegiatan impersonal. Hal ini dirasa dapat membantu dalam mempererat hubungan antara kedua belah pihak serta menjaga hubungan baik.

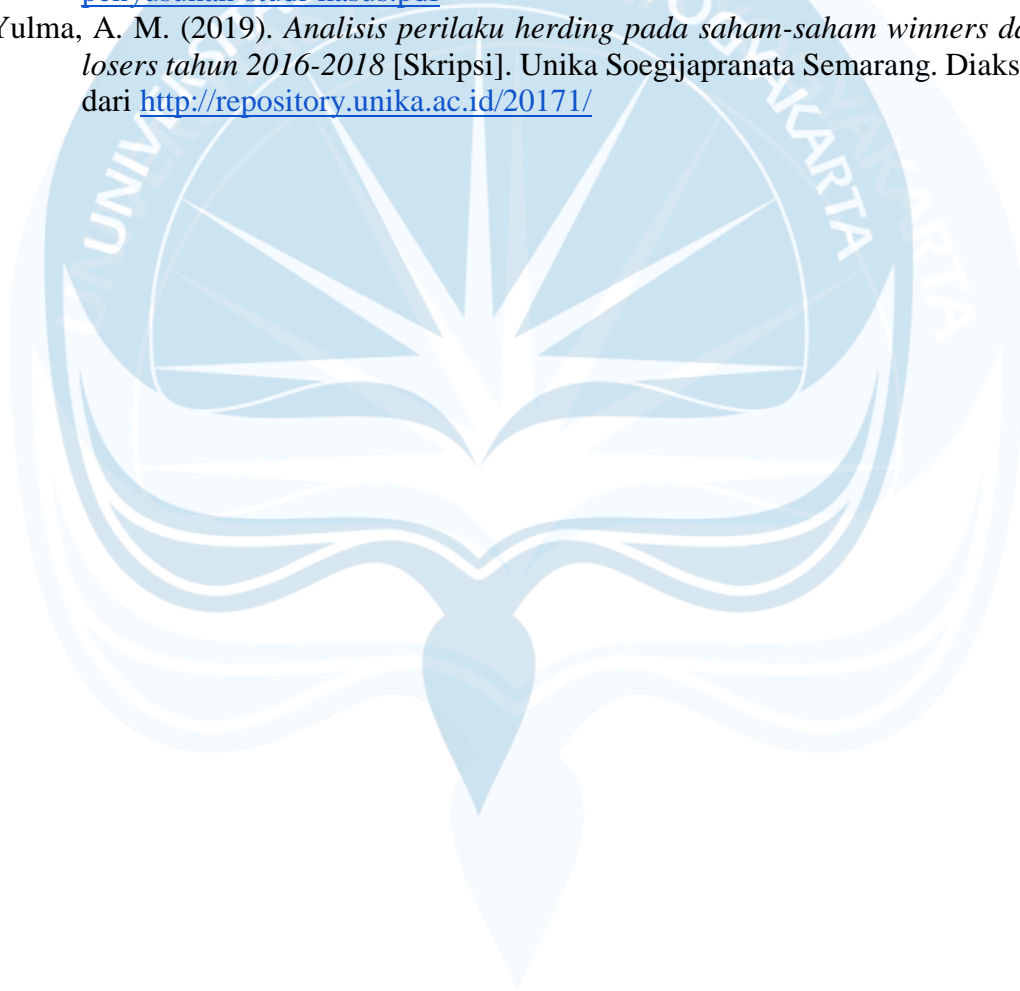
DAFTAR PUSTAKA

- Adler, R. B., Rodman, G., du Pre, A. (2017). *Understanding human communication* (13th ed.). Oxford University Press.
- Asrofi, M. S. (2021). *Integrasi Metode AHP dan MOORA dalam Pemilihan Supplier Kain di Rif'ah Convection and Fashion Home Industry* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Malang. Diakses dari <https://eprints.umm.ac.id/73207/>
- AW, Suranto. (2005). *Komunikasi perkantoran: Prinsip komunikasi untuk meningkatkan kinerja perkantoran*. Yogyakarta, Indonesia: Media Wacana.
- Badan Pusat Statistik. (2019, 5 November). *Agustus 2019: Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 5,28 persen* [Press Release]. Diakses dari [https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/11/05/1565/agustus-2019--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-28-persen.html#:~:text=Tingkat%20Pengangguran%20Terbuka%20\(TPT\)%20mengalami,orang%20angkatan%20kerja%20di%20Indonesia.](https://www.bps.go.id/pressrelease/2019/11/05/1565/agustus-2019--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-5-28-persen.html#:~:text=Tingkat%20Pengangguran%20Terbuka%20(TPT)%20mengalami,orang%20angkatan%20kerja%20di%20Indonesia.)
- Badan Pusat Statistik. (2020, 11 Mei). *Agustus 2020: Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 7,07 persen* [Press Release]. Diakses dari [https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/05/1673/agustus-2020--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-7-07-persen.html#:~:text=Tingkat%20pengangguran%20terbuka%20\(TPT\)%20Agustus,juta%20orang%20dari%20Agustus%202019](https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/05/1673/agustus-2020--tingkat-pengangguran-terbuka--tpt--sebesar-7-07-persen.html#:~:text=Tingkat%20pengangguran%20terbuka%20(TPT)%20Agustus,juta%20orang%20dari%20Agustus%202019)
- Barseli, M. et al. (2018). The concept of student interpersonal communication. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 4(2), 129-134. DOI: <https://doi.org/10.29210/02018259>
- Bowen, S. A., Rawlins, B., Martin, T. (2010). *An overview of the Public Relations functions*. New York, USA: Business Expert Press.
- Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). *Cutlip and Center's effective Public Relations*. Harlow, United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Budyatna, M., Ganiem, L. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta, Indonesia: Kencana Prenada Media Group.
- Chandra, R., & Juwita, R. (2022). Peran Public Relations dalam Pelaksanaan Program Corporate Social Responsibility di PT. Badak NGL. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 10(4), 176-189. Diakses dari <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id>
- Devito, J. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta, Indonesia: Professional Books.
- DeVito, J. (2016). *The Interpersonal Communication*. New York, USA: Pearson Education.
- Fajar, M. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Yogyakarta, Indonesia : Graha Ilmu.
- Fatimah, R. (2018). *Peran Public Relations dalam mengelola publikasi program kemitraan di PT. Telkom Regional I Medan* [Skripsi]. UMA Repository. Diakses dari <https://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/9797/1/Rizka%20Fatimah%20-%20fulltext.pdf>

- Hadi, A. (2018). Perkembangan dan konsep dasar manajemen humas dalam dunia pendidikan: Tinjauan historis. *Jurnal At-Ta'lim*, 4(2), 1-18.
- Hairunnisa. (2015). *Public Relations*. Yogyakarta, Indonesia: Graha Ilmu.
- Hardjana, A. (2019). *Komunikasi organisasi: Strategi interaksi dan kepemimpinan*. Depok, Indonesia: PT RajaGrafindo Persada.
- Iriantara, Y. (2004). *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Bandung, Indonesia: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, F. W., & Yadin, D. (1998). *Public relations*. London, UK: Pearson education.
- Kementerian Ketenagakerjaan. (1985). *Peraturan Menteri Tenaga Kerja nomor 06 tahun 1985 Tentang Perlindungan Pekerja Harian Lepas*. Diakses dari https://jdih.kemnaker.go.id/asset/data_puu/permen_6_1985.pdf
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2020, 11 April). *Pemerintah resmi buka pendaftaran Kartu Prakerja tahap pertama* [Press Release]. Diakses dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/25747/pemerintah-resmi-buka-pendaftaran-kartu-prakerja-tahap-pertama/0/berita>
- Kementerian Perindustrian. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 13 tahun 2003*. Diakses dari https://kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf
- Mahfud, M. I., Haryono, B. S., Anggraeni, N. L. (2015). Peran dan koordinasi stakeholder dalam pengembangan kawasan minapolitan di kecamatan Nglegok, kabupaten Blitar. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(12), 2070-2076. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/83039-ID-peran-dan-koordinasi-stakeholder-dalam-p.pdf>
- Matuleviciene, M., Stravinskiene, J. (2015). The importance of stakeholders for corporate reputation. *Engineering Economics*, 26(1), 75-83. Doi: 10.5755/j01.ee.26.1.6921
- Mulyana, D. (2017). *Ilmu Komunikasi suatu pengantar*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, I., Sarjana, I., Priyanto, I. (2017). Perlindungan hukum terhadap pekerja harian lepas pada hotel Puri Bagus Candidasa. *Kertha Wicara: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(10), 1-13. Diakses dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/35130>
- Pearson, J. C., et al. (2017). *Human communication* (6th ed.). United States: McGraw Hill Education.
- Prida, A. (2007). *Public Relations (PR) dan kesalahpahaman publik atas pemaknaan sebuah profesi*. *Jurnal Ilmiah SCRIPTURA*, 1(2), 27-38.
- Rahmanto, A. F. (2004). Peranan Komunikasi dalam suatu organisasi. *Jurnal Komunikologi*, 1(2), 59-75. Diakses dari https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-4603-Aris_F.pdf
- Richardson, K. B., Hinton, M. (2015). *Applied Public Relations*. New York, USA: Routledge.
- Rochmaniah, A., Dharma F. A., Utomo, D. B. (2021). *Dasar-dasar Public Relations*. Sidoarjo, Indonesia: UMSIDA Press.

- Salim & Syahrums. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif: Konsep dan aplikasi dalam ilmu sosial, keagamaan, dan pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media
- Saly, J. N. (2011). *Usaha kecil, penanaman modal asing dalam perspektif pandangan internasional*. Jakarta, Indonesia: Badan Pembinaan Hukum Nasional.
- Setiaji, N. (2008). Peran *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan stakeholders eksternal pada PT. Astra otoparts Tbk [Skripsi]. Diakses dari <https://www.semanticscholar.org/paper/Peran-public-relations-dalam-menjalinkan-hubungan-pada-Setiaji/8fb732a8a718183159450bc0d651192779e12c33>
- Sitepu, E. S. & Faulina. (2011). *Professional Public Relations*. Medan, Indonesia: USU Press.
- Solihin, I. (2009). *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Indonesia: Erlangga.
- Soyusiawaty, D., Fajri, C. (2016). Strategi Humas dalam menjalin *good relationship* dengan *external stakeholders* UAD. *Komuniti*, 8(2), 102-111. Doi: <http://dx.doi.org/10.12928/channel.v4i2.6225>
- Startup Ranking. (n.d.). *Countries*. Diakses dari <https://www.startupranking.com/countries>
- Sulkha, A. T., & Sinduwiatmo, K. (2021). Public Relations Strategy of PT Jasamarga Pandaan Tol in Establishing Relationships with External Stakeholders: Strategi Humas PT Jasamarga Pandaan Tol Dalam Menjalinkan Relationship Dengan Eksternal Stakeholder. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 16, 1-5. Doi: <https://doi.org/10.21070/ijppr.v16i0.1143>
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung, Indonesia: CV Pustaka Setia.
- The Clarkson Principles. (1999). *Principles of stakeholder management*. Toronto, Canada: Clarkson Centre of Business Ethics.
- Triyono. (2010). Manajer dan pengelolaan pada era Milenium. *Value Added*, 6(2), 1-15. Diakses dari <https://jurnal.unimus.ac.id/index.php/vadded/article/view/704/757>
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. (2005). Diakses tanggal 2 November 2022 dari <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2005/14tahun2005uu.htm>
- Usman H., Akbar, P. (2009). *Metodologi penelitian sosial*. Jakarta, Indonesia: Bumi Aksara.
- West, R., dan Turner, L. H. (2017). *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan aplikasi*. Jakarta, Indonesia: Salemba Humanika.
- Wood, J. T. (2013). *Komunikasi: Teori dan praktik*. Jakarta, Indonesia: Salemba Humanika.
- Wulanjari, N. (2016). Peran *Public Relations* di Kantor Dinas Pemuda, Olahraga, Pariwisata, dan Kebudayaan (POPK) Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 5(1), 51-59. Diakses dari <https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adp-s1/article/view/4517>
- Wynne, R. (2021). *Straight talk about Public Relations: What you think you know is wrong*. Maven House.

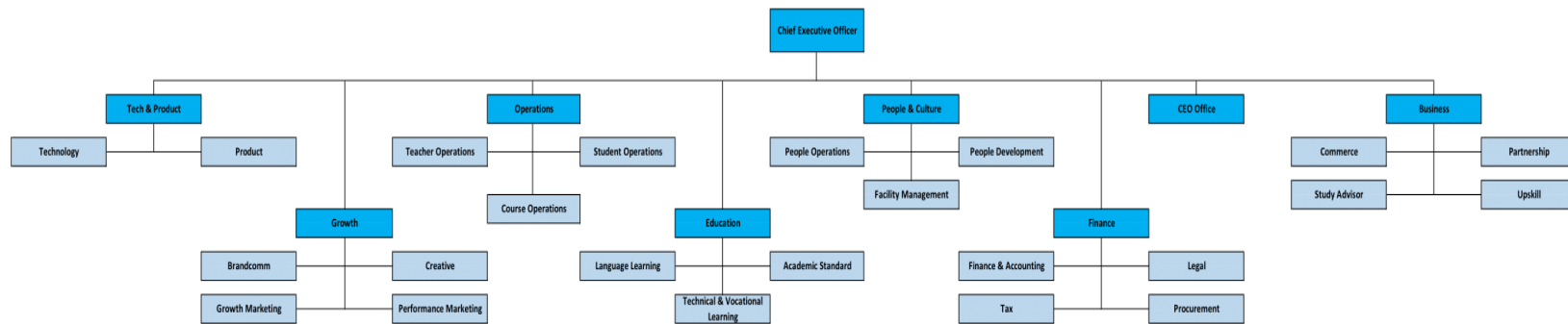
- Theaker, A. & Yaxley, H. (2018). *The Public Relations strategic toolkit : an essential guide to successful Public Relations practice* (2nd ed.). New York, USA: Routledge.
- Yare, M. (2021). Peran ganda perempuan pedagang dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga di kelurahan Karang Mulia distrik Samofa kabupaten Biak Numfor. *Jurnal Komunikasi, Politik, dan Sosiologi*, 3 (2), 17-28. Diakses dai <https://e-journal.iyb.ac.id/index.php/copisusu/article/view/186>
- Yerah, M. (2016). Opini publik sebagai barometer pembentukan citra organisasi/perusahaan. *Insani*, 3(2), 83–89. Diakses dari <https://jurnal.widuri.ac.id/index.php/insani/article/view/35>
- Yona, S. (2006). Penyusunan studi kasus. *Jurnal keperawatan Indonesia*, 10(2). Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/109006-ID-penyusunan-studi-kasus.pdf>
- Yulma, A. M. (2019). *Analisis perilaku herding pada saham-saham winners dan losers tahun 2016-2018* [Skripsi]. Unika Soegijapranata Semarang. Diakses dari <http://repository.unika.ac.id/20171/>



LAMPIRAN

STRUKTUR PERUSAHAAN PT. CERDAS DIGITAL NUSANTARA

Organization Structure
PT Cerdas Digital Nusantara
May 2023



PEDOMAN WAWANCARA

1. Anggota Divisi *Partnership Associate* Prakerja Cakap

Konsep	Pertanyaan
Identitas Narasumber	1. Nama: 2. Umur: 3. Jenis Kelamin: 4. Posisi di PT. Cerdas Digital Nusantara:
Peran <i>Public Relations</i>	1. Apa saja peran dari <i>Partnership Associate</i> bagian Prakerja di Cakap? 2. Bagaimana fungsi utama dari <i>Partnership Associate</i> bagian Prakerja di Cakap? 3. Sampai saat ini terdapat berapa guru harian lepas atau partner yang ada di kursus Kartu Prakerja Cakap? 4. Bagaimana hubungan guru harian lepas/ <i>partner</i> dengan Cakap? 5. Apa saja media yang digunakan <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap untuk membangun komunikasi dengan para guru harian lepas? 6. Seberapa <i>intens</i> komunikasi antara <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap dengan para guru harian lepas? 7. Bagaimana komunikasi dilakukan? Apakah secara dua arah? 8. Bagaimana fungsi dari dilakukannya komunikasi dua arah ini? 9. Bagaimana strategi khusus untuk membangun komunikasi dengan para guru harian lepas? 10. Bagaimana kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik dengan para Pengajar Harian Lepas (misal <i>sharing session, gathering, dan sebagainya</i>)? Jika ada, kegiatannya seperti apa?

	<p>11. Bagaimana peran <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap menjadi sumber informasi utama untuk para guru harian lepas?</p> <p>12. Apakah ada keterbukaan dari kedua belah pihak saat melakukan komunikasi? Jika ada, bagaimana keterbukaan tersebut terlihat?</p> <p>13. Topik apa saja yang paling sering dibicarakan dengan para guru harian lepas?</p> <p>14. Mengapa topik tersebut sering dibicarakan dan seberapa penting topik tersebut bagi perusahaan?</p> <p>15. Bagaimana dampak dari adanya komunikasi yang dibangun dengan para guru harian lepas untuk perusahaan?</p> <p>16. Saat dilakukan komunikasi, apakah pernah menemui resiko-resiko yang berpotensi menjadi krisis bagi perusahaan? Jika ada, apa saja resiko-resiko tersebut?</p> <p>17. Bagaimana solusi yang ditawarkan <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap untuk mengatasi hal tersebut?</p> <p>18. Saat ada konflik dengan para guru harian lepas, apakah <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap berperan menjadi mediator? Jika iya, bagaimana cara memediasi kedua pihak?</p> <p>19. Mengapa mediasi ini dianggap perlu untuk dilakukan?</p>
--	--

2. *Partnership Lead* Prakerja Cakap

Konsep	Pertanyaan
Identitas Narasumber	<p>1. Nama:</p> <p>2. Umur:</p> <p>3. Jenis Kelamin:</p> <p>4. Posisi di PT. Cerdas Digital Nusantara:</p>
Peran <i>Public Relations</i>	<p>1. Apa saja peran dari <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap?</p>

	<ol style="list-style-type: none">2. Mengapa divisi ini disebut <i>Partneship Associate</i>?3. Bagaimana fungsi utama dari <i>Partnership Associate</i> bagian Prakerja di Cakap?4. Sampai saat ini terdapat berapa guru harian lepas atau partner yang ada di kursus Kartu Prakerja Cakap?5. Bagaimana hubungan guru harian lepas/<i>partner</i> dengan Cakap?6. Apa saja media yang digunakan <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap untuk membangun komunikasi dengan para guru harian lepas?7. Seberapa <i>intens</i> komunikasi antara <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap dengan para guru harian lepas?8. Bagaimana komunikasi dilakukan? Apakah berjalan secara dua arah?9. Bagaimana fungsi dari dilakukannya komunikasi dua arah ini?10. Bagaimana strategi khusus untuk membangun komunikasi dengan para guru harian lepas?11. Bagaimana kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik dengan para Pengajar Harian Lepas (misal <i>sharing session</i>, <i>gathering</i>, dan sebagainya)? Jika ada, kegiatannya seperti apa?12. Bagaimana peran <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap menjadi sumber informasi utama untuk para guru harian lepas?13. Apakah ada keterbukaan dari kedua belah pihak saat melakukan komunikasi? Jika ada, bagaimana keterbukaan tersebut terlihat?
--	---

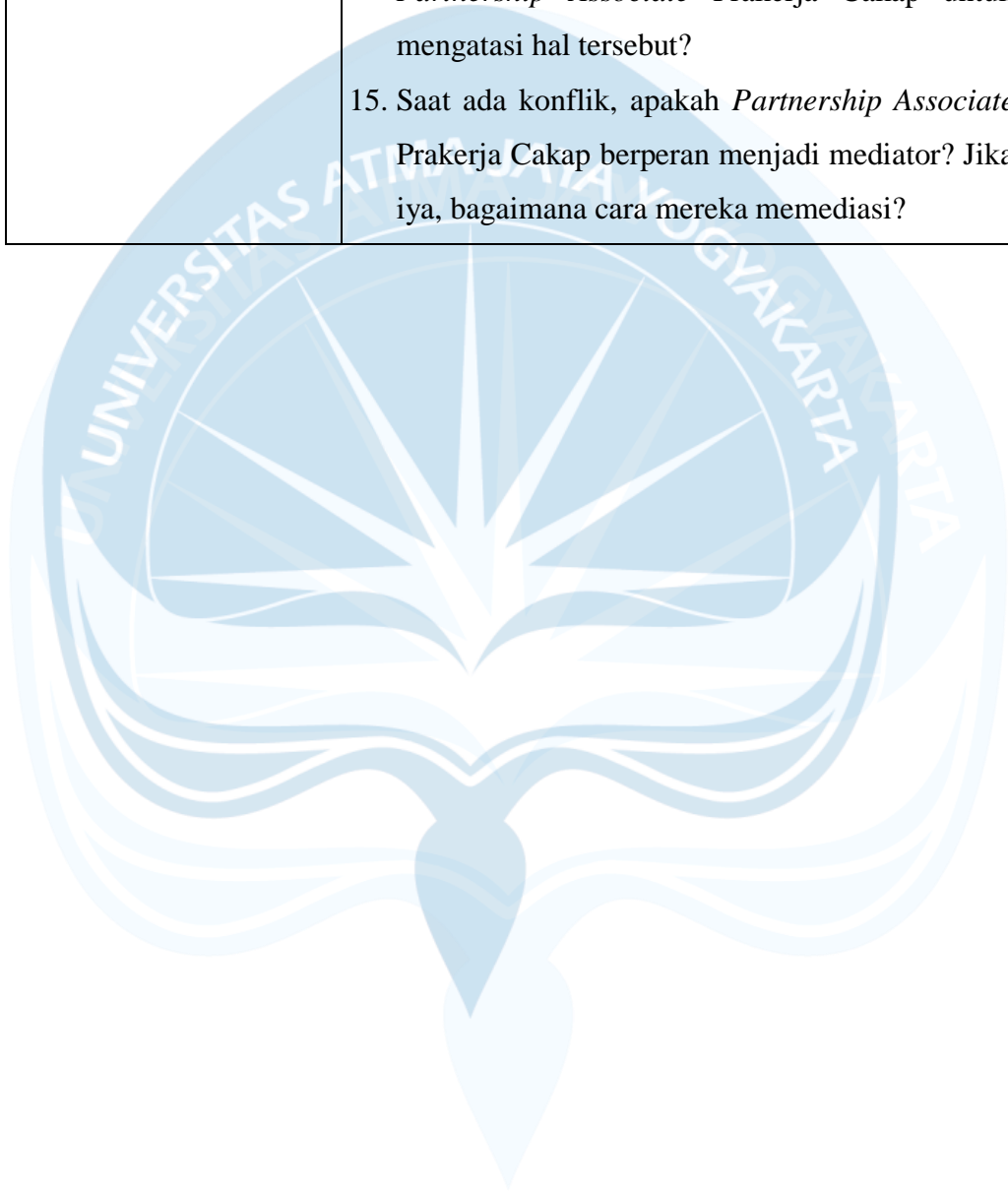
	<p>14. Topik apa saja yang paling sering dibicarakan dengan para guru harian lepas?</p> <p>15. Mengapa topik tersebut sering dibicarakan dan seberapa penting topik tersebut bagi perusahaan?</p> <p>16. Bagaimana dampak dari adanya komunikasi yang dibangun dengan para guru harian lepas untuk perusahaan?</p> <p>17. Saat dilakukan komunikasi, apakah pernah menemui resiko-resiko yang berpotensi menjadi krisis bagi perusahaan? Jika ada, apa saja resiko-resiko tersebut?</p> <p>18. Bagaimana solusi yang ditawarkan <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap untuk mengatasi hal tersebut?</p> <p>19. Saat ada konflik dengan para guru harian lepas, apakah <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap berperan menjadi mediator? Jika iya, bagaimana cara memediasi kedua pihak?</p> <p>20. Mengapa mediasi ini dianggap perlu untuk dilakukan?</p>
--	---

3. Pengajar Harian Lepas

Konsep	Pertanyaan
Identitas Narasumber	<p>1. Nama:</p> <p>2. Umur:</p> <p>3. Jenis Kelamin:</p> <p>4. Posisi di PT. Cerdas Digital Nusantara:</p>
Peran <i>Public Relations</i>	<p>1. Bagaimana komunikasi yang terjalin antara <i>partner</i> dengan <i>Partneship Associate</i> Cakap?</p>

	<ol style="list-style-type: none">2. Apa saja media yang digunakan untuk membangun komunikasi ini?3. Bagaimana hubungan guru harian lepas/<i>partner</i> dengan Cakap?4. Seberapa <i>intens</i> komunikasi antara <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap dengan para guru harian lepas?5. Bagaimana komunikasi dilakukan? Apakah berjalan secara dua arah?6. Bagaimana kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik dengan para Pengajar Harian Lepas (misal <i>sharing session</i>, <i>gathering</i>, dan sebagainya)? Jika ada, kegiatannya seperti apa?7. Topik apa saja yang paling sering dibicarakan dengan para guru harian lepas?8. Mengapa topik tersebut sering dibicarakan dan seberapa penting topik tersebut bagi guru harian lepas?9. Apakah komunikasi yang dilakukan oleh <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap dirasa sudah efektif?10. Bagaimana peran <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap menjadi sumber informasi utama untuk para guru harian lepas?11. Apakah ada keterbukaan dari kedua belah pihak saat melakukan komunikasi? Jika ada, bagaimana keterbukaan tersebut terlihat?12. Bagaimana dampak dari adanya komunikasi yang dibangun dengan <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap untuk pengajar harian lepas?
--	---

	<p>13. Saat dilakukan komunikasi, apakah pernah mengutarakan kritik ataupun kekesalan terhadap Cakap?</p> <p>14. Jika ada, bagaimana solusi yang ditawarkan <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap untuk mengatasi hal tersebut?</p> <p>15. Saat ada konflik, apakah <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap berperan menjadi mediator? Jika iya, bagaimana cara mereka memediasi?</p>
--	---



TRANSKRIP WAWANCARA

I. Narasumber 1: Amina Anandia

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

(Wawancara 19 Mei 2023 melalui Zoom)

P: Sore kak Ami, maaf ya kak ganggu waktunya. Perkenalkan aku Grace, mau tanya-tanya tentang peran *Partnership Associate* Prakerja Cakap.

N: Sore, Grace.

P: Mungkin, pertama-tama, boleh memperkenalkan diri dulu mulai dari nama, umur, posisi di Cakap sebagai apa, dan sudah berapa lama kerja di Cakap.

N: Oke, perkenalkan aku Amina Anandia, biasa dipanggil Ami. Sekarang umurnya 28. Sekarang jadi *Senior Partnership Associate* kurang lebih udah bekerja satu setengah tahun di Cakap.

P: Satu setengah tahun ya kak di Cakap? Berarti lumayan lama ya kak. Menurut, kak Ami sendiri peran *Partnership Associate* Prakerja Cakap itu apa aja sih kak?

N: Oke, kalau *Partnership Associate* sih kurang lebih itu *handle* untuk *acquiring partner*, mencari *partner*, khususnya kan di sini untuk program Prakerja ya. Jadi mencari pelatih-pelatih yang bisa mengajar di program kartu Prakerja yang diadakan oleh Cakap. Selain itu, juga *handle end-to-end* prosesnya ya mulai dari *meeting, dealing*, terus nanti ada dokumen PKS yang perlu di-*sign*, terus juga bantu *partner* untuk melakukan *on-boarding*. Selain itu, saat proses mereka mengajar juga *maintain relationship* sih sama pengajar-pengajarnya supaya mereka mungkin tetap hadir *on-time*, terus juga tetap menjalankan peran-perannya sebagai pengajar di Kartu Prakerja dengan baik. Terus juga mungkin ada kaitannya dengan hal-hal operasional lainnya kayak mungkin misal ternyata ada urusan masalah *payment*, atau *problem* saat mengajar. Nah, biasanya, nanti *partner* nyampeinnya itu ke *Partnership Associate* ini. Gitu sih, Grace kurang lebih.

P: Kak Ami kan di sini sebagai *Senior Partnership Associate* ya kak sekarang. Bedanya dengan anggota *Partnership Associate* itu apa sih kak? Mungkin *Jobdesc*-nya?

N: Oke. Sebenarnya, kalau Senior itu lebih kayak, kalau dulu aku di Cakap itukan sebagai *Partnership Associate* ya, terus sekarang jadi *Senior Partnership*. Nah kalo *Senior Partnership Associate*, kurang lebih sama, tapi Senior ini punya rekan lah untuk hal-hal administratif atau ada *task* dari atasan kita, gak di-*handle* sendiri. Mungkin lebih ke mengawasi pekerjaan anggotanya daripada terjun langsung untuk hal-hal teknis. Lebih ke-*check-in*, jadi hal-hal administratif ini lebih dilimpahkan ke anggotanya sih, Grace.

P: Ohh, jadi lebih ke tanggung jawabnya lebih besar ya kak?

N: Iya, tanggung jawabnya jadi lebih besar sih.

P: Oke kak. Tadi kan sudah ngomongin peran, sekarang menurut kak Ami, fungsi utama dari *Partnership Associate* itu apa sih kak? Konteksnya adalah untuk perusahaan.

N: *Partnership Associate* ini kan jadi eksekutor ya di sini. Jadi, ya kalau gak ada kami ya bisnisnya gak akan jalan karena kita eksekutornya, gitu.

P: Balik lagi, tadi waktu kak Ami *mention* peran itu sempat juga *mention* kalau *maintaining* para *trainer* ya kak? Sampai saat ini ada berapa sih kak *partner* atau guru yang ada di Prakerja Cakap?

N: Kalau yang sedang berjalan itu lumayan banyak sih, Grace. Mungkin ada 160 ya yang sedang berjalan

P: Nah, dari banyaknya *partner* ini. Hubungan yang sudah berjalan antara Cakap dengan mereka bagaimana kak? Apakah sudah baik atau gimana?

N: Kalau hubungannya sejauh ini sih udah baik. Cuma mungkin memang ada beberapa poin di mana kita kan Prakerja ya. Prakerja ini kan program pemerintah gitu dan semua orang juga tahu kalau kerja sama dengan pemerintahan itu birokrasinya cukup panjang, kemudian juga administratifnya cukup banyak, dan juga proses untuk hal-hal lain itu agak lumayan panjang dan lama itu. Nah, di sela-sela proses itu tuh yang menjadi titik beratnya ketika proses *maintaining partner* karena kita, Cakap di sini,

khususnya bagian *Partnership Associate*-nya itu jadi penengah antara Prakerja dan si *partner*. Itu sih yang jadi titik berat dan memang harus pinter-pinter mengolah komunikasi sama si *partner*-nya itu sih.

P: Kalau mengolah komunikasi yang seperti kak Ami bilang itu, biasanya pakai media apa aja kak?

N: Kalau komunikasinya biasanya medianya untuk hari-hari pakai WhatsApp dan Email. Kalau sekarang kan juga udah era digital, kalau untuk *meeting* itu biasanya pakai Zoom atau Google Meet.

P: Kalau intensitas komunikasinya sendiri bagaimana kak?

N: Kalau intensitas komunikasinya untuk *Partnership Associate* sendiri itu *day-to-day* nya memang gak setiap hari, Grace. Jadi, kita lebih ke sering cek apakah ada masalah, kalau masalah operasional kelas dan lain-lainnya gitu ya, karena ada proses mengajarnya kan, itu baru kebanyakan dari tim *Operations*. Tapi kalau untuk ngobrol secara intens dengan *partner*-nya itu diusahakan 3 kali seminggu atau kalau ada *problem* bisa setiap hari sih.

P: Ok, kak. Komunikasi yang terjalin antara *partner* dan Cakap itu berjalannya secara dua arah, konteksnya di sini sama-sama memberi informasi dan sama-sama aktif, atau dari satu pihak aja yang aktif?

N: Kalau untuk ini lebih dua arah sih komunikasinya.

P: Berarti sama-sama aktif dan kasih info gitu ya kak?

N: Iya, bener. Biasanya kita banyak kasih informasi ke mereka memang, tapi mereka juga sering kasih *concern* atau sarannya ke kita.

P: Menurut kak Ami sendiri, fungsi komunikasi dua arah untuk program ini sendiri itu apa sih kak?

N: Fungsinya sendiri sih supaya... karena kan kerja sama itu dijalin oleh dua belah pihak ya, Grace. Jadi, misalnya dari Cakap sendiri ngasih informasi ke mereka dan merekanya pun pasti ngasih informasi tentang mereka, *concern* dan saran supaya hubungan kerja samanya terjalin dengan baik.

P: Dalam membangun hubungan baik dengan *partner* ini, dari Cakap ada strategi khusus gak kak?

N: Strategi khusus *so far* sih gak ada ya. Tapi, yang pasti sih setiap harinya tuh kita coba menjaga hubungan baiknya. Jadi, kita juga selalu setiap hari ngecekin grup. Apakah ada *concern* dari *partner* atau ada *problem* dan lain-lainnya sih.

P: Ok, berarti aktif-aktif dalam *maintaining partner* lewat grup ya kak?

N: Iya, bener.

P: Tadi kan kak Ami sempat *mention* tuh kalau ada diskusi melalui diskusi khusus melalui Google Meet beberapa kali, tapi kan diskusinya formal ya kak. Kalau misal kegiatan informalnya selama ini tuh ada gak kak? Misal, *sharing session*, *gathering*, atau apa?

N: Sejauh ini belum ada sih, Grace. Jadi, formal aja sih.

P: Kalau untuk kedepannya sendiri akan diadakan atau ya udah sebatas formal aja gitu kak?

N: Kalau kedepannya sih mungkin akan ada ya. Sebenarnya, tahun lalu itu mau diadain, tapi karena satu dan lain hal itu gak jadi.

P: Ok ok kak. Mungkin balik lagi ke komunikasinya, apakah *Partnership Prakerja Cakap* tuh jadi sumber informasi utama bagi para guru harian lepas atau mungkin ada divisi lain yang jadi sumber informasi utama?

N: Iya, sih kita jadi sumber utama informasi. Tapi, ada juga satu divisi lagi yang mungkin bukan jadi pusat informasi, tapi informasinya dari mereka juga cukup penting. Itu ada tim *Operations*-nya Cakap sih.

P: Gitu ya kak. Nah, tadi kak Ami juga sempat *mention* kalau setiap minggu pasti jalin komunikasi ya kak? Saat menjalankan komunikasi tersebut, kak Ami melihat ada keterbukaan gak kak dari kedua belah pihak? Kalau ada mungkin bisa dijelaskan keterbukaannya seperti apa?

N: Kalau keterbukaan itu sih jelas ada ya, tapi mungkin ada beberapa hal tertentu yang pastinya *confidential* yang gak bisa disampaikan oleh perusahaan.

P: Berarti dari Cakap sendiri cukup terbuka tapi ada batasan yang *confidential* itu tadi ya kak?

N: Iya, mereka juga pasti punya hal-hal *confidential* yang gak bisa dibagiin juga ke ita sih. Tapi, selama soal kelas sih terbuka. Biasanya keterbukaan terkait *concern, problem*, atau mungkin produk-produk mereka juga.

P: Ok kak. Selama ini, topik yang paling sering dibicarakan itu apa sih kak? Mungkin di WA Grup atau waktu Meet?

N: Biasanya sih lebih ke tanggung jawab antara dua belah pihak sih. Contohnya seperti, kita kan Prakerja sistemnya kan *live class*, jadi mungkin lebih ke *concern* terkait teknisnya, atau mungkin *problem* di lapangan.

P: Menurut kak Ami, kenapa topik-topik tersebut jadi yang paling sering dibicarakan?

N: Kenapa itu, karena memang saat kelas berjalan itu memang pasti ada hal-hal yang diluar ekspektasi terjadi di lapangan, misalnya terkait *daily operational*-nya sering terjadi kendala atau ada isu apapun itu yang membuat sering diobrolin.

P: Nah, kalau selama ini kan komunikasinya cukup intens ya kak. Dampaknya untuk perusahaan itu bagaimana kak?

N: Dampaknya lebih ke... Ketika kita informatif, pasti *partner*-nya lebih senang kan. Makanya, dengan komunikasi intens itu untuk meminimalisir adanya *misscomm* yang nantinya jadi masalah bagi perusahaan.

P: Kalau selama ini pernah gak kak menemui resiko-resiko yang berpotensi jadi krisis untuk perusahaan sendiri? Kalau ada mungkin boleh di-*mention* kak contohnya *case*-nya.

N: Pernah sih, jadi seperti yang aku bilang, kita setiap minggu komunikasi itu biar gak terjadi *misscomm*. Tapi, kalau kerja sama pasti ada aja kan ya *misscomm* soalnya kan kita semua daring, jadi pasti ada aja mungkin penyampaiannya kurang tepat atau apa gitu. Itu pernah terjadi dan itu berdampak. Contohnya adalah ada *problem* dalam teknis yang membuat *partner*-nya sendiri ingin mengundurkan diri. Sedangkan, kalau kita sudah kerja sama di Kartu Prakerja memang agak sulit untuk berhenti di tengah jalan. Jadi, itu berdampaknya cukup besar ke Cakap-nya sih. Prosesnya cukup panjang dan memakan banyak waktu di mana kita harus *submit* ke

Prakerja, cari penggantinya. Apalagi sistem Prakerja itu kan *user* beli dulu, baru keluar jadwal kelasnya. Kalau misal pelatihannya sudah terlanjur banyak yang beli, nah kan ada *effort* lebih yang dikeluarkan dari kita.

P: Solusi yang ditawarkan *Partnership* Cakap ke *partner* saat ada masalah-masalah itu apa sih kak?

N: Kalau untuk solusi sih mungkin lebih komunikasi ke *partner*, cari tahu keinginan *partner*-nya seperti apa, komunikasi ke manajemen Cakap, coba cari jalan tengahnya dulu. Mungkin kalau memang sudah tidak bisa cari jalan tengahnya, baru kalau misal mau dihentikan ya dihentikan. Tapi, kita juga ngasih persyaratan ke *partner* tersebut bahwa kerja sama tidak bisa berhenti begitu saja dan kita kan juga punya PKS yang sudah ditandatangani kedua belah pihak, jadi mengacu ke sana juga sih untuk penyelesaian masalahnya.

P: Berarti *Partnership* ini jadi semacam mediator gitu ya kak? Di tengah-tengah Cakap dan *partner*?

N: Nah, iya, bener. *Partnership* pokoknya cari jalan tengahnya yang meminimalisir merugikan perusahaan maupun *partner*.

P: Nah, menurut kak Ami kenapa kalau ada masalah perlu ada mediator yaitu *Partnership Associate* ini?

N: Karena kan kerja sama itu antara dua belah pihak ya, Grace. Walaupun, kita dari Cakap tapi tetap istilahnya eksekutornya yang *hire partner* juga kita. Jadi, mau gak mau kita jadi penengan antara *partner* dan manajemen Cakap.

P: Ok, kak Ami. Terima kasih banyak ya kak atas ketersediannya.

II. Narasumber 2: Rio Utomo

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

(Wawancara 19 Mei 2023 melalui Google Meet)

P: Sore kak Rio, perkenalkan saya Graciella Budiprajitno dari Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Mohon izinnya untuk wawancara sebentar ya kak

mengenai bagaimana peran *Partnership Associate* di Cakap ini mempertahankan hubungan baik dengan para pengajar lepas.

N: Boleh-boleh, Grace. Silakan.

P: Baik kak. Mungkin sebelumnya boleh memperkenalkan diri terlebih dahulu seperti nama, umur, posisi sekarang di Cakap, dan sudah berapa lama di Cakap?

N: Oke, salam kenal buat Grace. Aku Rio, nama lengkapnya Rio Utomo. Aku 25 tahun, di sini posisinya sebagai *Partnership Associate* dari 7 bulan yang lalu. Iya, masih baru hitungannya.

P: Oke kak, kalau kak Rio di *Partnership Associate* Cakap itu kerjanya apa sih? Perannya apa aja?

N: Kalau aku perannya biasanya lebih ke eksternal, lebih ke *acquiring partner*, cari-cari partner, *pitching* ke *partner* nyampein tentang program yang ada di Cakap, tawarannya apa aja, gimana, dan lain-lainnya. Terus juga mengurus untuk urusan *sign* PKS, dan lain-lainnya. Sampai ke mempertahankan *partner* supaya bisa komitmen di Cakap. Itu *main job*-nya, mungkin *side job*-nya ada beberapa.

P: Oh gitu ya kak, kalau *side job*-nya itu ada apa aja?

N: *Side job*-nya adalah menyelesaikan jika ada masalah dengan data *partner* mungkin ada yang harus direvisi misalnya. Terus, ngurusin *form submission*. Sekarang juga agi ngurusin *submission* supaya kelasnya bisa dimulai dan pengajar bisa terdaftar, yang memang sebenarnya bukan ranah aku ya, tapi memang *power*-nya lagi dibutuhkan jadi ya dikerjakan juga.

P: Yang dimaksud dengan *submission* ini tuh apa ya kak? Bisa dijelaskan sedikit kah?

N: Nah, *submission* itu adalah proses pengumpulan data ke PMO Prakerja atau di sini gampangnya itu Kemnaker ya, supaya datanya masuk ke sistem dan kelasnya bisa terdaftar dan akhirnya berjalan di ekosistem Kartu Prakerja.

P: Berarti berhubungan dengan eksternal ya kak?

N: Iya, memang fokusnya ke eksternal.

P: Nah, kalau yang tadi dibicarakan kak Rio kan ada yang menyangkut menjaga hubungan baik nih dengan *partner* supaya bisa komitmen ke Cakap terus, nah itu *Partnership Associate* melakukan apa aja sih untuk *achieve* hal tersebut?

N: Jadi, kalau *partner*-nya udah *acc* kerja sama dengan Cakap nih, jadi kan harus di *manage* juga tuh *partner*-nya, jadi sederhananya sih untuk teknisnya gak terlalu ribet. Cuma dibikin grup WhatsApp, nah dijalin tuh komunikasinya di situ antara *partner* dengan Cakap. Tapi, kalau yang berhubungan dengan uang, finansial, atau kabar-kabar gitu biasanya juga lewat *personal message* karena agaknya terlalu eksplisit gitu kalau di grup.

P: Kalau menurut kak Rio sendiri nih, fungsi utama dari *Partnership Associate* di Cakap sendiri itu apa sih? Misalnya, *Partnership Associate* itu berkontribusi apa untuk perusahaan?

N: Sebagai salah satu unit bisnis Prakerja yang membutuhkan ratusan *partner* berupa guru lepas ini untuk menjalin kerja sama dan menjaga kerja sama itu. Buat Cakap sendiri, mungkin gak berhubungan langsung sama *sales* atau penjualan ya, tapi apa yang kita lakukan itu mempengaruhi tingkat penjualan yang ada di *sales* Cakap. Ya bisa dibilang peran *Partnership Associate* cukup pentinglah karena ada beberapa ratus *partner* yang harus di-*handle* agar tidak ada *dispute* dan lain-lainnya.

P: Oke, kalau tadi kak Rio sempat *mention* berapa ratus *partner*. Nah, samapai saat ini, ada berapa sih jumlah *partner* yang sudah berhasil di *acquiring* sama Cakap?

N: Oke, untuk angka pastinya sendiri, jumlah pelatihannya sendiri itukan ada 80 ya dan itu *mostly* udah penuh, berarti minimal ada 80 pelatih dan 80 asisten tenaga pelatih. Jadi, jumlahnya 160, tapi itu di luar jadwal kedua ataupun yang ketiga di mana memang ada beberapa judul pelatihan yang *demand*-nya cukup besar, jadi kita buka kelas baru dengan judul yang sama. Jadi, aku asumsikan, karena memang aku gak tau data pastinya ya Grace dan kita masih tahap *acquiring* juga, jumlahnya sekitar 160-200 *partner* lah.

Walaupun, memang belum efektif semua berjalan, tapi kurang lebih *partner*-nya segituan.

P: Nah, dari angka 160-200 itu, apakah *Partnership Associate* bertanggung jawab penuh untuk keseluruhan *partner* tersebut?

N: Iya, bertanggung jawab penuh di situ mau digeprek, mau diuji itu tanggung jawab kita semua.

P: Menurut kak Rio sendiri, hubungan *partner* dengan Cakap itu gimana? Baikkah? Atau masih dirasa ada yang kurang?

N: Antara *partner* ke Cakap? Sejauh ini sih pasti masih ada yang kurang ya karena dari segi *manpower* agaknya sedikit terbatas. Jadi, pasti ada aja 1/2/3 hal yang ke *-skip* gitu yang mungkin itu mengecewakan *partner*, tapi kan masih diusahakan untuk sesuai ekspektasi mereka. Makanya kadang ada Gmeet, atau butuh evaluasi, dan lain-lain. Itu sih tapi sejauh ini sih baik-baik aja ya, walaupun memang ada 1.. 2.. yang mungkin merasa kecewa, tapi ya wajarlah. *Concerning*, tapi ya namanya proses belajar, pasti ada satu dua hal yang terlewat. Memang harus dibenahi pelan-pelan.

P: Kalau untuk media yang digunakan *Partnership* untuk membangun hubungan baik dengan guru lepas ini apa saja?

N: *So far* sih, yang paling efektif pakai WhatsApp ya, WhatsApp *Group* karena mereka bisa ngomong apapun di sana dan kita bisa jelasin apapun juga bareng-bareng. Terus, udah sih kalau yang paling efektif WhatsApp *Group* doing paling sama E-mail.

P: Oh begitu ya kak. Kalau yang tadi kak Rio sempat sampaikan itu ada Gmeet, itu juga menjadi media ya kak?

N: Iya betul, itu juga jadi medianya. Kadang juga pakai Zoom juga.

P: Ok, nah terus kalau intensitas komunikasi yang selama ini sudah dilakukan itu sudah cukup intens atau ya secukupnya aja berkomunikasi?

N: Sejauh ini sih interns ya. Di luar informasi soal jadwal pelatihan, teknis, dan lain-lain. Seminggu tiga kali atau sampai seminggu empat kali itu ada aja obrolan sama *partner* tentang gimana pelatihannya. Jadi, cukup intens

tapi masih dalam ranah profesional aja, gak sampe cerita *jokes-jokes* gitu. Formal santai lah.

P: Kalau komunikasi yang terbangun itu sendiri dilakukan satu arah atau dua arah? Misalannya apakah komunikasi itu didominasi oleh satu pihak saja dalam memberikan pesan atau sama-sama ikut andil?

N: Kalau indikatornya adalah sama-sama memberikan informasi, berarti satu arah. Tapi kalau *feedback* atau saran itu juga dinilai sebagai pesan, berarti komunikasinya dua arah gitu. Kalau dari tim Cakap sih lebih sering menginformasikan *update-update* terbaru nih soal Prakerja. Nah, dari sisi *partner* itu biasanya ngasih *concern* atau masukan atau saran untuk pelatihan yang sedang atau akan berjalan.

P: Baik, kak. Untuk fungsi dari diberlakukannya komunikasi dua arah ini sendiri untuk apa sih?

N: Pertama, jelas untuk menjaga hubungan baik antara Cakap dengan *partner*. Nah, ketika hubungannya sudah baik, kita gak tau apa yang akan terjadi ya. Suatu hari, misal ada hal-hak buruk yang menimpa kita bisa memahami satu sama lain karena sudah terbangun komunikasi yang baik dan dekat gitu. Jadi, diharapkan ketika ada isu atau krisis, kita bisa sama-sama memahami hal itu karena hubungannya sudah baik. Itu yang kedua. Terus yang ketiga, ya jelas supaya bisa bekerja sama selama berkelanjutan gitu, gak cuma dalam 1 proyek, tapi kalau oke bisa dilanjutkan ke proyek selanjutnya.

P: Lalu, saat membangun hubungan baik dengan *partner* tersebut apakah ada strategi khusus yang dilakukan selama ini?

N: Strategi khusus... Iya betul, karena *treatment* per *partner* kan berbeda-beda, ada yang bisa diajak ngobrol dengan bahasa yang lebih santai, ada juga karena mungkin beliau sudah cukup tua, makanya harus disampaikan dengan *clear* dan formal. Itu menyesuaikan *partner* sih supaya dari mereka juga mau *open* ke kita, gak terlalu ada *gap*. Terus, terkait intensitas ngobrol atau *chat*, itu pastinya gak tentu, tapi minimal pasti ada satu atau dua hal per

minggu yang jadi bahan obrolan untuk setidaknya nanya kabar atau gimana pelatihannya, aman atau gak.

P: Mungkin biar mereka gak merasa ditinggal juga ya, kak.

N: Nah, betul.

P: Nah, kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik ini sendiri, tadi kan kak Rio *mention* kegiatan formal seperti teknis kelas atau lainnya. Kalau kegiatan informalnya itu ada gak sih kak? Misalnya *gathering*, *sharing session*, atau apa.

N: Untuk kegiatan informalnya sih saat ini belum ada ya, karena masih padat kan jadwalnya dan masih kekurangan *manpower* juga. Sehari bahkan ada puluhan pelatihan yang berjalan, jadi mungkin nanti kalau *project*-nya sudah selesai, kalau oke nih dari Cakap untuk bikin *gathering* atauun makan bareng itu juga tidak menutup kemungkinan ke situ. Cuma untuk sekarang, masih belum ada sih.

P: Ohh, oke kak. Nah, kalau menurut kak Rio sendiri *Partnership Associate* ini itu jadi sumber utama informasi untuk para guru atau ada mungkin divisi lain yang menjadi sumber informasi utamanya?

N: Kalau yang menjadi sumber informasi tuh kurang lebih ada 3 divisi ya. Ada kita, divisi *Course*, dan divisi *Operations*. Cuma yang berhubungan langsung dengan kerja sama dengan Cakap itu memang *Partnership* gitu. Kalau dari divisi lain itu lebih ke teknis pelatihan, materi, dan lainnya. Tapi memang primernya di kita.

P: Karena mungkin *Partnership* juga yang *acquired* para guru ya kak? Jadi, yang paling tau *partner* juga divisi ini.

N: Betul, kita kan yang sudah ngobrol mereka dari awal banget.

P: Nah, kan dibilang kalau *Partnership* nih tau mereka dari awal, kira-kira dari komunikasi yang sudah dibangun selama ini, ada keterbukaan kah dari kedua belah pihak?

N: Betul, dua-duanya sangat menerima masukan dan *feedback*. Nah, kalau misal dari tim Cakap gak ada *feedback* nih ke pelatihannya karena pelatihannya *rating*-nya oke dan penjualannya bagus, tapi malah dari pelatih

yang kasih masukkan ke tim Cakap karena misal ada kebingungan, atau sebaliknya misal ada pelatih yang sering telat, itu paling kita sama-sama *gentle reminder* aja. Kita terbuka buat saling kritik satu sama lain *as long as* itu profesional dan disampaikan dengan baik.

P: Oke kak, nah biasanya topik yang paling sering dibicarakan dengan *partner* itu tentang apa?

N: Topik tentang proyek Prakerja sih, tapi disela-sela itu ada obrolan basa-basi, *jokes*, cuma *mostly* tentang teknis karena *update* program ini dari pemerintah itu memang sangat tiba-tiba ya. Jadi memang teknis yang ebrubah-ubah, tentang pembayaran pelatihan gitu sih.

P: Menurut kak Rio sendiri kenapa bisa topik-topik itu yang sering dibicarakan?

N: Karena menyangkut kepentingan kedua belah pihak. Dari sisi *partner*, kalau teknisnya terlalu merepotkan dan tidak ada *win-win solution* dari tim Cakap, mereka juga akan capek dan bisa jadi *dispute* terus pergi. Nah, dari tim Cakap juga harus menyampaikan itu, gimana caranya memberitahu dan membujuk *partner* supaya tau bahwa itu adalah prosedur yang berlaku. Begitu juga untuk pembayaran, harus dijelaskan sejelas-jelasnya.

P: Kira-kira dari topik yang disebutkan itu, seberapa penting bagi perusahaan?

N: Di skala 1-5, mungkin ada di 4. Karena sekalinya ada *misconception* mengenai topik tersebut, pasti efek dominonya cukup panjang dan berdampak besar bagi perusahaan. Misal Cakap di *blacklist* atau di *banned* dari pemerintah karena tidak sesuai SOP. Karena itu, harus dijaga hubungannya dengan baik, agar perusahaan tidak terdampak buruk.

P: Kalau menurut kak Rio sendiri, dampak dari hubungan yang selama ini sudah dibangun oleh *Partnership* dengan *partner* ke perusahaan itu apa sih? Secara keseluruhan.

N: Pertama, yang jelas reputasi. Ketika *partner* di-*manage* dengan baik, maka citra perusahaan pun akan bagus di mereka juga. Kita gak tau *circle* atau lingkungan mereka kayak gimana, tapi walaupun mereka menceritakan

Cakap, akan diceritakan yang baik-baik katika hubungannya di-*maintain* dengan baik. Terus yang kedua juga tentang kerja sama jangka panjang. Di suatu saat mungkin kita butuh *partner* untuk *project* lain, maka kita bisa kontak mereka lagi. Terakhir, mungkin dari segi keuntungan perusahaan. Di mana kalau pelatihan yang diberikan baik, maka uang yang masuk ke Cakap juga akan lebih banyak. Kepercayaan *partner*-nya juga bertambah.

P: Selama berkomunikasi dengan *partner*, pernah menemui resiko-resiko yang berpotensi menjadi krisis bagi perusahaan kah?

N: Pernah. Sebelum jadi krisis kan pasti ada isu, isunya adalah ada *partner* yang lagi hamil muda. Itu isu dong, karena kalau tidak segera ditangani bisa jadi dia ambil cuti tiba-tiba, lalu pelatihannya kosong. Jadi harus ditangani lebih awal dengan cara memasukkan isu tersebut menjadi *force majeure* yang bisa diajukan ke pemerintah untuk dicari pengganti guru sementara atau jalan keluar lainnya. Sehingga, kita ada solusi untuk dia. Terus juga yang pasti, kan isu kadang gak ke-*detect* iya, jadi seringnya komunikasi itu buat menekan isu berkembang sampai ke krisis

P: Kalau waktu ada konflik tersebut dengan *partner*, divisi ini itu apakah menjadi mediator atau bagaimana? Kalau jadi mediator, caranya bagaimana memediasinya?

N: *Partnership Associate* ini menurutku bukan sebagai mediator, tapi menjadi divisi yang ikut dalam konflik tersebut. Ketika konteksnya adalah konflik, itu kan antara *partner* dan Cakap. Nah, *Partnership Associate* ini tidak mewakili atasannya Cakap, tapi ya mewakili Cakap itu sendiri. Jadi, bukan sebagai jembatan. Walaupun memang *descision*-nya tidak sepenuhnya di kami, tapi kami juga ikut menangani isu itu, bahkan jadi garda depannya Cakap. Bukan di tengah, tapi ya kita *resolve* itu sebagai bagian dari Cakap itu sendiri.

P: Baik, terima kasih banyak kak Rio atas ketersediannya menjadi narasumber. Semoga sukses selalu ya kak dan Cakap.

N: Iya, sama-sama.

III. Narasumber 3: Prastika Wulandari

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

(Wawancara 19 Mei 2023 melalui Google Meet)

P: Sore, kak Prastika. Perkenalkan aku Grace, boleh tanya-tanya soal peran *Partnership Associate* Prakerja Cakap untuk membangun hubungan baik dengan para *trainer* ya kak.

N: Iya, boleh-boleh silakan Grace.

P: Makasi kak. Mungkin boleh diawali dengan perkenalan dulu ya kak. Boleh disebutkan nama, umur, posisi di Cakap, dan sudah berapa lama bekerja di sini.

N: Halo, nama aku Prastika Wulandari biasa dipanggilnya Pras. Umurnya 26 tahun, posisinya *Partnership Associate* baru 3 bulan lebih sih di Cakap ini.

P: Ok kak, berarti lumayan baru ya kak. Tapi, kak Pras sudah mengerti seluk-beluk *Partnership Associate* ini ya kak?

N: Iya, kurang lebih udah tahu sih.

P: Peran dari *Partnership Associate* bagian Prakerja di Cakap itu tuh apa aja sih kak?

N: Kalau peran *Partnership* di Cakap itu ada 2, *acquiring* sama *retention*. Kalau *acquiring* itu ngerjain *approching* ke *partner* yang sekiranya *potential* untuk nanti bisa jadi mitra di Cakap atau di Prakerja. Kalau *retention* lebih ke *compile* data-data dari *partner*-nya dan menjalin hubungan baik sama *partner*.

P: Ok kak, kalau tadi peran sekarang kita bahas fungsi. Fungsi spesifik dari *Partnership Associate* di Cakap itu apa sih kak?

N: Supaya bisa mencari *partner* yang sesuai dan menjaga hubungan baik dengan *partner* yang sudah ada sih, Grace.

P: Sampai saat ini ada berapa pelatih sih kak di Cakap?

N: Sampai sekarang itu banyak sih. Ada 100 lebih. Sekitar 160 an lebih.

P: Lalu, menurut kak Pras sendiri, *partner* yang sebanyak itu dengan Cakap hubungannya bagaimana? Apakah sudah terjalin dengan baik?

N: Ada yang bagus, ada yang masih kurang sih karena setiap *partner* kan beda *treatment* dan pemikirannya. Tapi, lebih banyak ke bagusnya sih.

P: Kalau biasanya sedang menjalin komunikasi dengan *partner* itu pakai media apa aja ya kak?

N: Pakai WhatsApp, Email, Google Meet, sama Zoom. Itu sih.

P: Kalau intensitas komunikasinya sendiri gimana kak? Apakah sering komunikasi atau kalau perlu saja?

N: Ya, sering komunikasi sih. Kalau misalnya ada kelas. Pokoknya hampir setiap hari itu pasti ada komunikasi di grup. Kadang *via* grup, kadang juga *via* pribadi.

P: Komunikasi yang terjalin sendiri, itu secara dua arah atau ada satu pihak yang lebih mendominasi dalam pemberian informasi gitu kak?

N: Dua arah sih, sama-sama merespon gitu. Sama-sama memberi informasi dan merespon.

P: Fungsinya itu apa sih kak? Fungsi dari komunikasi dua arah ini.

N: Untuk menjaga hubungan baik sih, biar *partner*-nya itu merasa setelah kita kerja sama itu masih ada komunikasi gitu loh, Grace. Gimana ya?

P: Mungkin supaya *partner*-nya tidak merasa dilepas gitu ya kak?

N: Iya, supaya merasa diperhatikan sih.

P: Ok, kak. Nah, kalau saat menjalin komunikasi, itu apaah ada strategi khusus yang biasanya dilakukan?

N: Gak ada sih, yang penting sopan, *fast-respon*, dan *aware* akan isu-isu yang disampaikan *partner*.

P: Kalau tadi sudah bahas diranah formal ya kak. Aku mau tanya, ada gak sih kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik selain yang formal? Misalnya *sharing session* atau *gathering*?

N: Belum ada sih. Mungkin akan ada, tapi samapai sekarang belum direncanakan.

P: Ok, kak. Nah, selama ini apakah *Partnerhsip Associate* menjadi sumber informasi utama bagi para pengajar atau mungkin ada divisi lain yang jadi sumber informasi utama?

N: Bisa jadi sih. Kadang iya, kadang enggak. Kalau waktu *live class* dan masalah teknis itu lebih ke tim *Operations*. Kalau *Partnerhsip Associate* tuh lebih ke bantu *support* dalam menyampaikan masalahnya ke divisi itu atau bisa juga menanyakan masalah *concern* atau *problem* di grup.

P: Waktu dilakukan komunikasi ini sendiri, menurut kak Pras, ada keterbukaan antara tim Cakap dengan *partner* atau tidak?

N: Iya terbuka sih. Kita sama-sama sampein *concern* dan *remind* satau sama lain kalau ada *problem* atau kelupaan perihal teknisnya.

P: Kalau lagi komunikasi sama *partner*, topik apa yang paling sering dibicarakan sama *partner*?

N: Teknis kelas dan pembayaran pelatihan sih. Itu paling sering.

P: Kenapa topik tersebut sering dibicarakan? Seberapa penting topik tersebut dibahas untuk Cakap sendiri?

N: Penting karena bagi mitra kan itu memang hak mereka untuk tahu soal pembayaran dan teknis kelas agar kelasnya berjalan dengan lancar. Cakapnya juga jadi bagus reputasinya kalau gak ada masalah soal topik itu.

P: Kalau dampak komunikasi yang dibangun ini ke perusahaan sendiri itu bagaimana sih kak?

N: Reputasi perusahaannya bertahan bagus ya. Terus juga mitranya bisa jangka panjang kerja samanya. Agar gak ada masalah yang berarti buat perusahaan juga gitu sih.

P: nah, saat melakukan komunikasi sendiri, pernah bertemu dengan resiko-resiko yang berpotensi membuat krisis di Cakap kah kak? Kalau ada bisa dijelaskan dan diberi contoh?

N: Ada, sih. Misalnya kita respon *chat*-nya lama, pasti dari *partner* juga jadi males dan ngaruh ke reputasi kita sih kalau mereka udah males-malesan.

P: Kalau solusinya dari masalah itu bagaimana?

N: Ya kita sebisa mungkin bales cepet dan cari jalan tengah sih. Kalau gak bisa, baru nanti kita *raise* ke manajemen untuk dicari keputusannya. Terus juga sering-sering komunikasi dengan *partner*.

P: Misalnya ada konflik tadi ya kak, apakah *Partnership Associate* ini menjadi mediator antara Cakap dengan *partner*?

N: Iya, karena kan kita yang dapet infonya pertama, terus baru kita serahkan ke manajemen.

P: Cara mediasinya gimana tuh kak?

N: Biasanya kita bangun komunikasi dengan *meeting* sih ngomongin masalahnya dulu, baru dicari solusinya.

P: Menurut kak Pras sedniri apakah mediasi ini penting bagi perusahaan?

N: Sangat penting ya, karena berimbas langsung ke reputasi Cakap dan nanti susah untuk mencari mitra dan kepercayaan konsumen juga pastinya turun. Padahal, memang gak selalu masalahnya dari kita.

P: Ok, kak. Terima kasih banyak atas waktunya. Maaf ya kak kalau ganggu di sore ini.

N: Iya sama-sama Grace.

IV. Narasumber 4: Andien Yudistira Gareth

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

(Wawancara 26 Mei 2023 melalui Zoom)

P: Selamat sore kak Andien, apa kabarnya nih kak? Oh iya, saya izin *record* ya kak.

N: Sore juga Grace, boleh-boleh.

P: Oke, terima kasih kak. Mungkin sebelumnya, bisa perkenalan dulu nama, umur, jabatannya di Cakap, dan sudah berapa lama bekerja di Cakap?

N: Halo, aku Andien. *Full name*-nya Andien Yudhistira Gareth. Sekarang lagi bekerja di Cakap sebagai *Partnership Lead*. Di Cakap sudah 1 tahun 4 bulan total.

P: Oke, sudah cukup lama ya kak. Nah, *Partnership Associate* Cakap ini *jobdesc* dan perannya itu apa saja sih kak?

N: *Daily*-nya sih sebenarnya *maintaining* dan *acquiring partner*. Selain itu, juga *handle end-to-end*, dari awal sampai akhir. Awal itu adalah *acquiring partner*, *pitching* proposal kerja sama, dan *set* perjanjian kerja sama antara Cakap dengan *partner*. Kalau akhir itu adalah *maintain* atau *manage partner* yang sudah berhasil digaet oleh Cakap.

P: Kalau misal bedanya *Partnership Lead* dengan *Partnership Associate* itu bagaimana kak?

N: Iya, peran utamanya sih pasti *provide* ke *director* mengenai target proyektif perbulan, perkuarter, dan pertahun. Jadi, *Partnership Lead* itu lebih bertanggung jawab atas kerjaan dari para *Partnership Associate* ini.

P: Oke kak. Nah, kira-kira, *as a Partnership Lead*, kak Andien tau gak ya kenapa kok di Cakap divisi ini disebut *Partnership Associate*, bukan dengan sebutan lain? Misalnya PR atau *marketing*?

N: Karena kita di bawah *BD team* atau *Business Development Team*. Terus, memang *jobdesc* utama kita kan untuk berhubungan langsung dengan *partner* Cakap, mulai dari *acquiring* sampai *maintaining*. Diharapkan *partners* ini bisa membantu perusahaan untuk bisa meraih *goal* atau target ditahun tersebut.

P: Oke, baik kak. Lalu, kalau menurut kak Andien sendiri nih, fungsi utama *Partnership Associate* bagian Prakerja Cakap ini bagaimana sih?

N: Kita tentunya *make sure* dulu ya kalau kita punya *resource* untuk bisa *running* suatu proyek yang di mana kita *rely* ke *government policy*. Jadi, *main resource*-nya bukan lagi konsumennya, melainkan seberapa kita kaya akan *partner*. Hal-hal yang di-*handle* di Prakerja ini, Cakap memang belum punya *expertise* untuk bisa *provide* pelatihan yang tema dan persyaratannya spesifik. Apalagi, kita *running* dengan target lebih dari 80 okupasi *in which* pasti Cakap tidak mungkin *provide* pengajar internal sebanyak itu, kita gak punya kualifikasinya juga. *That's why* itu jadi *role Partnership* untuk bisa *make sure* supaya *goals* tersebut bisa terpenuhi dengan kerja sama-kerja

sama. *Instead of* kita melakukan pelatihan sendiri. Terus juga, *of course* untuk menjadi jembatan bagi perusahaan dan *partner*.

P: Berarti, memang fokusnya itu ke *partner*-nya sendiri ya kak? Nah, sampai sekarang ada berapa *trainer* yang sudah berhasil kerja sama dengan Cakap sih kak?

N: Kurang lebih sekitar 160 ya dan kita *secure* itu kurang dari 2 kuartar atau kurang dari 6 bulan.

P: Cukup banyak ya kak. Kalau menurut kak Andien sendiri, hubungan antara *partner* dengan Cakap ini gimana? Sudah baik atau masih ada yang perlu di-*improve* misalnya?

N: Sebenarnya kalau 100 *partner* itu *background* dan isu mereka pasti bermacam-macam ya dinamikanya. Tapi, sampai sekarang, kita masih belum punya *partner* yang bermasalah terlalu serius. Kita selalu bisa *handle* itu dengan cara, ya kita usaha dengan *maintaining* mereka sebaik mungkin dan tentunya sesuai dengan standar Cakap.

P: Kalau *maintaining*-nya sendiri biasanya pakai media apa saja ya kak?

N: Kita *running* dengan ekosistem yang digital. Maksudnya, semua proyek dan *partner* kita itu berasal dari seluruh daerah di Indonesia. Makanya, kita selalu pakai *platform* yang bisa *reach* mereka semua. Biasanya kita menggunakan Email, terus kita juga sering *brainstorm* dengan Google Meet dan Zoom.

P: Kalau untuk *daily*-nya sendiri menggunakan apa nih kak?

N: *Daily*-nya, tentu yang paling sering itu WhatsApp dan E-mail.

P: Oke kak, tadi udah bahas soal media. Sekarang, kita bahas tentang intensitas komunikasi antara *Partnership* Cakap dan *partner* itu menurut kak Andien sudah cukup intens atau bagaimana?

N: Oke. Pertama, aku mendefinisikan intens itu adalah 3-4 kali seminggu ya. Kurang lebih segtu lah ya frekuensi kita untuk melakukan komunikasi itu, jadi kami rasa sudah cukup intens yang kita lakukan untuk *maintaining partners* yang ada.

P: Nah, komunikasi ini berjalan secara dua arah kah kak? Misalnya adakah pihak yang lebih mendominasi dalam memberi informasi dan pesan?

N: Dua arah sih, Grace. Sebenarnya kalau *partner* juga ada *issue* pasti dia melakukan komunikasi duluan. Tapi, memang kita yang lebih sering memberikan *announcement* terkait kebijakan dan untuk perubahan kerja sama ini, tentu kita yang menginfokan. Jadi, dua arah.

P: Kenapa sih kak kok komunikasi dua arah ini diperlukan?

N: Oke. *First thing first*, tentu untuk *make sure* semua kualitas dari komunikasi dengan *partner* ini itu sih, punya kualitas yang baik. Kalau cuma satu arah doang, malah membuat informasi kita bisa jadi tidak tersampaikan dengan baik karena kita gak dapet *feedback* dari mereka.

P: Oke, kak. Kalau di komunikasi yang terbangun selama ini, kira-kira ada strategi khusus kah kak, supaya komunikasi bisa terbangun dengan baik dan *maintain partner*?

N: Strateginya gak ada sih, cuma memang harus *make sure* bahwa sebelum ada isu yang berarti, kita punya inisiatif dulu untuk memberitahu atau menginfokan ke *partner*. Jadi, gak baru membangun komunikasi setelah isunya sudah ada gitu.

P: Nah, tadi kan kak Andien sempat *mention* kalau komunikasinya itu membahas mengenai hal-hal yang lebih teknis. Tapi, ada gak sih kak komunikasi untuk *maintain* hubungan baik dengan *partner* mengenai hal-hal atau kegiatan non-formal?

N: Sebenarnya sih gak ada ya, Grace. Mungkin bentuknya itu adalah pengiriman *hampers* ke *partner* serta obrolan paska *meeting* atau komunikasi yang profesional sih. Itu aja sih.

P: Mungkin, aku mau kembali lagi ke yang tadi komunikasi secara dua arah itu ya kak. Apakah di sini, *Partnership Associate* jadi sumber informasi utama ya kak saat mungkin ada hal-hal teknis maupun non-teknis mengenai program ini maupun informasi dari Cakap itu sendiri?

N: Sebenarnya kan *work flow*-nya adalah dari kita yang punya tanggung jawab untuk *acquiring partner*. Itu yang pertama. *Even though*, sebenarnya

dari kita itu kapabilitas dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah, kita masih punya tanggung jawab untuk menjadi *problem-solver*. Jadi, ketika kita tersudut dari kita *as a Partnership* Cakap tuh akan selalu menjadi sumber informasi untuk mereka. Tapi, mungkin ada beberapa yang kita juga harus lempar ke divisi lain kalau di luar *capability* kita.

P: Selama ini kak Andien *maintaining* dan jalin komunikasi sama *partner*, pernah menemui isu-isu tertentu yang berpotensi menjadi krisis bagi perusahaan gak sih kak? Kalo ada, mungkin bisa dijelaskan dan dikasih contohnya?

N: Pasti ada sih, Grace. Apalagi kan kita itu berperan untuk menyelesaikan masalah. Isu-isunya biasanya tentang jadwal dari *partner* untuk kelas Prakerja ini. Biasanya, mereka mulai ada yang mulai kesulitan konsisten atau mungkin sesederhana mereka itu sakit dan mulai melalaikan kewajibannya.

P: Berarti kak Andien menilai ada keterbukaan ya kak? Nah, biasanya topik yang paling sering di-*raise* itu apa sih kak?

N: Keterbukaan itu dari isu-isu sih, karena keterbukaan bisa kelihatan itu kalo ada masalah. Jadi, kita berharap komunikasinya sesering mungkin dan kita *brainstorm* kira-kira ada masalah apa yang berpotensi timbul, gitu sih. Jadi, kita cari inti dari masalah itu. Kalo untuk resikonya macam-macam sih, tapi yang paling sederhana itu *miss-komunikasi*. Nantinya ini akan berpengaruh ke tanggung jawab mereka juga sebagai guru dan akhirnya ber-*impact* besar ke perusahaan.

P: Tadi kak Andien kan udah *mention* beberapa masalahnya, kira-kira *Partnership* ini apakah jadi mediator di permasalahan tersebut? Konteksnya di sini, mediator antara *partner* dengan Cakap ya kak.

N: Iya, pasti kita jadi mediator sih. Kita harus bisa menyampaikan kepentingan *partner* ke manajemen Cakap, dan begitu juga sebaliknya.

P: Oke kak, pertanyaan terakhir nih kak. Menurut kak Andien, dampak dari adanya komunikasi yang dibangun oleh *Partnership Associate* ini

dampaknya ke perusahaan bagaimana? Apakah baik atau buruk, serta spesifiknya bagaimana?

N: Kalau mengenai dampak sendiri, sebenarnya kita cukup baik, tapi masih banyak yang perlu di-*improve* sih. Kita harus sadar betul kalau komunikasi yang kita jalani *impact*-nya luar biasa. Maksudnya, kalau *partner* yang berhasil di-*maintain* dengan baik akan membawa *risk* yang lebih kecil untuk timbul isu-isu yang membuat *company*-nya dirugikan, ketimbang saat kita *lost communication*.

N: Oke, kak Andien. Makasi banyak atas ketersediannya diwawancara. *Sorry* ganggu dijam kerjanya ya kak.

P: Oke deh.

V. Narasumber 5: Grace Yuryane

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

(Wawancara 26 Mei 2023 melalui Zoom)

P: Halo kak Grace, maaf mengganggu waktunya ya kak. Sebelumnya, terima kasih ya kak sudah mau *join* di-*interview* ini.

N: Halo, Grace. Nama kita sama ya jadi aneh panggilnya.

P: Iya nih, kak kebetulan sama. Kalau nama panjang kak Grace siapa?

N: Aku Grace Yuryane.

P: Ohh. Kalau umur dan sudah berapa lama menjadi pengajar harian lepas di Cakap?

N: Aku tahun ini masuk ke 40 tahun. Udah kerja sama bareng Cakap dari bulan Februari kemarin. Berarti sekitar 4 bulan sih.

P: Wah, sudah cukup lama ya kak.

N: Iya nih, sudah lumayan banyak kerja sama juga.

P: Selama kerja sama di Cakap ini, sering komunikasi gak sih mba sama tim Cakap?

N: Iya, sering kok. Tim Cakap lumayan aktif ngechat atau ajak *meeting*.

P: Menurut mba Grace sendiri, hubungan yang terjalin dengan tim Cakap itu bagaimana?

N: Bagus sih. Walaupun memang ada beberapa saat yang aku *slow response* tapi tim Cakap selalu *follow up* terus dan sabar nungguin. Apalagi kemarin aku sempat kesulitan kasih asisten juga kan.

P: Begitu ya kak, biasanya kalau berkomunikasi pakai media apa aja sih?

N: Seringnya sih WhatsApp ya, tapi sering juga pakai Google Meet untuk *meeting* hal-hal penting.

P: Nah, hubungannya berarti cukup baik ya kak dengan tim Cakap?

N: Iya, baik kok Grace. Selama ini sih belum ada dan jangan sampai ada masalah ya. Soalnya kalau ada isu pasti kita obrolin bareng gitu, jadi ya bisa selesai dengan baik sih.

P: Intensitas komunikasinya menurut kak Grace itu sudah intens kah?

N: Sudah kok. Seminggu pasti ada komunikasi mungkin bisa 2-3 kali *chat*-nya.

P: Nah, komunikasi yang berjalan ini apakah secara dua arah kah kak? Atau mungkin ada pihak yang mendominasi percakapan? Konteksnya, apakah sama-sama memberi informasi?

N: Iya sih dua arah. Memang didominasi sama Cakap karena mereka kan yang kasih informasi soal teknis kelas gitu-gitu. Tapi, aku juga sering ngomong soal *concern* atau ya yang kayak tadi itu waktu aku kesulitan cari asisten ya aku bilang ke Cakap.

P: Berarti memang saling terbuka ya kak?

N: Betul, terbuka sih aku. Cakapnya juga terbuka juga sih. Sama-sama bisa ngobrolin soal *problem* dan masukan dari POV masing-masing gitu.

P: Kalau selama ini kan seringnya obrolannya tentang hal-hal tentang kelas ya kak. Kalau kegiatan yang non-formalnya ada gak sih kak?

N: Engga ada sih. Ngobrolin kelas aja biasanya.

P: Nah, topik yang biasanya dibahas apa aja nih kak kalau sedang komunikasi dengan Cakap?

N: Itu tadi sih kelas. Teknisnya, terus info dari PMO ya biasanya. Kebanyakan teknis sama operasional kelasnya gitu.

P: Ooo, berarti memang tentang teknis dan operasional kelasnya aja ya kak?

N: Iya.

P: Kenapa kok topik itu sering dibicarakan ya kak?

N: Ya karena memang kita kerja sama di situ kan. Jadinya pasti ngobrolinnya seputar itu.

P: Komunikasinya selama ini itu dirasa sudah efektif kah kak?

N: Sudah cukup efektif ya. Soalnya walaupun *online* semua, tapi jelas informasinya.

P: Kalau dampak dari adanya komunikasi ini ke kak Grace sendiri gimana? Maksudnya itu dampak ke kak Grace sebagai pengajar di Cakap.

N: Dampaknya yaa itu tadi sih. Informasinya jadi jelas dan kita juga jadi paham gitu harus ngapain waktu ngajar.

P: Oke, kak. Selama ini sendiri, selama komunikasi dengan Cakap, pernah menemui masalah-masalah gitu kah kak?

N: Masalah? Apa ya.... Kayaknya sih masalah yang tadi itu sih masalah karena aku lama cari asistennya. Jadi gak enak sama tim Cakap juga karena jadi lama kan *submit* datanya.

P: Apakah hal ini selanjutnya diutarakan ke Cakap?

N: Iya dong, pasti.

P: Kalau kritik dan saran nih mba, pernah gak sih mengutarakan ke tim Cakap?

N: Aku belum ada kritik dan saran sih selama ini ke Cakap. Jadi, ya belum pernah.

P: Oke mba, kalau waktu tadi nih ditemui masalah-masalah. Nah, apakah Cakap ini jadi penengah dan memberi solusi?

N: Iya sih, jadinya asistenku dicariin tim Cakap. Jadi, *helpful* banget sih Cakap.

P: Oke, *thank you* banyak ya kak atas waktunya.

N: Iya sama-sama, Grace.

VI. Narasumber 6: Andre Setiawan

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

(Wawancara 26 Mei 2023 melalui Zoom)

P: Selamat siang mas Andre, apa kabar mas?

N: Selamat siang juga, mba Grace. Kabar baik. Gimana mba?

P: Baik, mas. Saya izin tanya-tanya tentang kerja sama mas Andre dengan tim Cakap ya mas.

N: Boleh-boleh mba.

P: Oke mas. Pertama-tama mungkin bisa perkenalan dulu nama, umur, dan sudah berapa lama kerja sama dengan Cakap?

N: Saya Andre Setiawan, umurnya sekarang 36 tahun. Kerja sama bareng Cakap udah kurang lebih 5 bulan ya.

P: Oh, sudah cukup lama ya mas berarti.

N: Iya, bisa dibilang lama bisa dibilang baru juga sih mba.

P: Iya mas, selama 5 bulan ini, bagaimana komunikasi yang terjalin dengan tim *Partnership* Cakap?

N: Komunikasinya ya? Bagus sih. Sering komunikasi dan lancar juga.

P: Sering ya mas komunikasinya?

N: Sering, mba. Hampir setiap hari ada *chat* di WhatsApp. Biasanya ngobrolin soal *running* kelas, operasionalnya, *concern* saat sedang mengajar, terus yang paling sering sih konfirmasi kehadiran peserta. Mungkin 4-5 kali ya mba seminggu

P: Oh begitu ya mas, biasanya kalau komunikasi itu pakai media apa aja?

N: Media yang sering dipakai itu WhatsApp *Group* ya. Kadang PC juga atau *via* Google Meet kalau lagi ada hal yang cukup mendesak untuk dibicarakan ya.

P: Biasanya ngobrolin apa aja mas kalau di grup atau waktu Google Meet?

N: Banyak ya mba Grace. Macam-macam. Tapi ya paling sering tentang teknis kelas dan absensi peserta itu. Intinya tentang kelas Prakerja ya.

P: Ohh, berarti hubungannya cukup dekat dan terbuka ya mas?

N: Iya betul, mba. Hubungannya cukup dekat ya menurut saya sendiri sebagai pengajar. Soalnya ya itu tadi sering komunikasi ya mba.

P: Nah, kalau keterbukaan antar kedua belah pihak sendiri bagaimana mas?

N: Terbuka, mba. Saya beberapa kali menyampaikan *concern* saya juga ke tim Cakap selama ini dan mereka juga terbuka menampung *concern* tersebut. Jadi, ya kami sama-sama terbuka, mba.

P: Baik, mas. Kalau dari mas Andre sendiri sudah menilai bahwa komunikasi yang terbangun ini sudah efektif?

N: Sudah cukup efektif ya menurut saya, mba Grace. *Concern*-nya sudah tersampaikan dengan baik dan diterima dengan baik ya.

P: Ok, mas. Saat komunikasi sendiri, pernah mengutarakan kritik dan saran gak sih mash ke tim *Partnership* Cakap?

N: Pernah, mba. Pernah dulu mengutarakan *concern* tentang teknis kelas, tapi bagusnya tim Cakap tanggap ya, mba. Jadi, masalahnya cepat diatasi.

P: Nah, solusi yang diberikan tim Cakap itu bagaimana mas? Apakah tim Cakap jadi mediator yang baik?

N: Mereka langsung menanggapi dan cukup *fast response* ya, mba. Jadi, langsung *clear* dan teratasi masalahnya. Mediator, iya, jadi mediator juga antara kita sebagai pengajar dan atasan yang ada di Cakap ya.

P: Baik, mas Andre. Terima kasih banyak ya mas atas bantuannya. Mohon maaf mengganggu waktunya di siang hari waktu jam istirahat nih mas.

N: Iya, mba Grace. Tidak merepotkan kok, mba.

KODING TRANSKRIP WAWANCARA

I. Koding I

Narasumber 1: Amina Anandia

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

Kode	Transkrip	Intisari	Topik & Konsep
001	<p>P: Menurut, kak Ami sendiri peran <i>Partnership Associate</i> Prakerja Cakap itu apa aja sih kak?</p> <p>N: Oke, kalau <i>Partnership Associate</i> sih kurang lebih itu <i>handle</i> untuk <i>acquiring partner</i>, mencari <i>partner</i>, khususnya kan di sini untuk program Prakerja ya. Jadi mencari pelatih-pelatih yang bisa mengajar di program kartu Prakerja yang diadakan oleh Cakap. Selain itu, juga <i>handle end-to-end</i> prosesnya ya mulai dari <i>meeting</i>, <i>dealing</i>, terus nanti ada dokumen PKS yang perlu di-<i>sign</i>, terus juga bantu <i>partner</i> untuk melakukan <i>on-boarding</i>. Selain itu, saat proses mereka mengajar juga <i>maintain relationship</i> sih sama pengajar-pengajarnya supaya mereka mungkin tetap hadir <i>on-time</i>, terus juga tetap menjalankan peran-perannya sebagai pengajar di Kartu Prakerja dengan baik. Terus juga mungkin ada kaitannya dengan hal-hal operasional lainnya kayak mungkin misal ternyata ada urusan masalah <i>payment</i>, atau <i>problem</i> saat mengajar. Nah, biasanya,</p>	<p>-Peran utama: Membangun kerja sama dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p> <p>-Peran tambahan: Membantu hal-hal yang berkaitan dengan administratif, teknis, dan operasional kerja sama.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	nanti <i>partner</i> nyampeinnya itu ke <i>Partnership Associate</i> ini. Gitu sih, Grace kurang lebih.		
002	<p>P: Kak Ami kan di sini sebagai <i>Senior Partnership Associate</i> ya kak sekarang. Bedanya dengan anggota <i>Partnership Associate</i> itu apa sih kak? Mungkin <i>Jobdesc</i>-nya?</p> <p>N: ...<i>Senior Partnership Associate</i>, kurang lebih sama, tapi Senior ini punya rekan lah untuk hal-hal administratif atau ada <i>task</i> dari atasan kita, gak di-<i>handle</i> sendiri. Mungkin lebih ke mengawasi pekerjaan anggotanya daripada terjun langsung untuk hal-hal teknis. Lebih ke-<i>check-in</i>, jadi hal-hal administratif ini lebih dilimpahkan ke anggotanya sih, Grace.</p>	- <i>Senior Partnership Associate</i> juga berperan sebagai pengawas dari para anggota.	Peran <i>Public Relations</i>
003	<p>P: ...fungsi utama dari <i>Partnership Associate</i> itu apa sih kak?...</p> <p>N: <i>Partnership Associate</i> ini kan jadi eksekutor ya di sini. Jadi, ya kalau gak ada kami ya bisnisnya gak akan jalan karena kita eksekutornya, gitu.</p>	-Menjadi eksekutor dari program Kartu Prakerja	Peran <i>Public Relations</i>
004	<p>P: ...Hubungan yang sudah berjalan antara Cakap dengan mereka bagaimana kak?...</p> <p>N: Kalau hubungannya sejauh ini sih udah baik. Cuma mungkin memang ada beberapa poin di mana kita kan Prakerja ya. Prakerja ini kan program pemerintah gitu dan semua orang juga tahu</p>	-Hubungan dengan para pengajar sudah baik, tapi ada kendala utama yaitu proses birokrasi dan administrasi dari pemerintah yang	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>kalau kerja sama dengan pemerintahan itu birokrasinya cukup panjang, kemudian juga administratifnya cukup banyak, dan juga proses untuk hal-hal lain itu agak lumayan panjang dan lama itu. Nah, di sela-sela proses itu tuh yang menjadi titik beratnya ketika proses <i>maintaining partner</i> karena kita, Cakap di sini, khususnya bagian <i>Partnership Associate</i>-nya itu jadi penengah antara Prakerja dan si <i>partner</i>. Itu sih yang jadi titik berat dan memang harus pinter-pinter mengolah komunikasi sama si <i>partner</i>-nya itu sih.</p>	cukup lama dan banyak.	
005	<p>P: Kalau mengolah komunikasi yang seperti kak Ami bilang itu, biasanya pakai media apa aja kak? N: Kalau komunikasinya biasanya medianya untuk hari-hari pakai WhatsApp dan Email. Kalau sekarang juga udah era digital, kalau untuk <i>meeting</i> itu biasanya pakai Zoom atau Google Meet.</p>	-Beberapa media yang digunakan oleh <i>Partnership Associate</i> untuk berhubungan dengan <i>partner</i> : WhatsApp, Email, Zoom, dan Google Meet	Komunikasi
006	<p>P: Kalau intensitas komunikasinya sendiri bagaimana kak? N: Kalau intensitas komunikasinya untuk <i>Partnership Associate</i> sendiri itu <i>day-to-day</i> nya memang gak setiap hari, Grace. Jadi, kita lebih ke sering cek apakah ada masalah, kalau masalah operasional kelas dan lain-lainnya gitu ya, karena ada</p>	-Komunikasi tidak berjalan setiap hari, tetapi diusahakan untuk minimal 3 kali seminggu. -Ada pengecualian saat terdapat masalah dengan <i>partner</i> , komunikasi jadi	Komunikasi

	<p>proses mengajarnya kan, itu baru kebanyakan dari tim <i>Operations</i>. Tapi kalau untuk ngobrol secara intens dengan <i>partner</i>-nya itu diusahakan 3 kali seminggu atau kalau ada <i>problem</i> bisa setiap hari sih.</p>	<p>lebih intens, bahkan setiap hari.</p>	
007	<p>P: Ok, kak. Komunikasi yang terjalin antara <i>partner</i> dan Cakap itu berjalannya secara dua arah, konteksnya di sini sama-sama memberi informasi dan sama-sama aktif, atau dari satu pihak aja yang aktif?</p> <p>N: Kalau untuk ini lebih dua arah sih komunikasinya.</p> <p>P: Berarti sama-sama aktif dan kasih info gitu ya kak?</p> <p>N: Iya, bener. Biasanya kita banyak kasih informasi ke mereka memang, tapi mereka juga sering kasih <i>concern</i> atau sarannya ke kita.</p>	<p>-Komunikasi berjalan 2 arah dengan <i>Partnership Associate</i> lebih sering mengirimkan informasi dan <i>partner</i> menyampaikan <i>concern</i> dan saran.</p>	<p>Komunikasi</p>
008	<p>P: Menurut kak Ami sendiri, fungsi komunikasi dua arah untuk program ini sendiri itu apa sih kak?</p> <p>N: Fungsinya sendiri sih supaya... karena kan kerja sama tu dijalin oleh dua belah pihak ya, Grace. Jadi, misalnya dari Cakap sendiri ngasih informasi ke mereka dan merekanya pun pasti ngasih informasi tentang mereka, <i>concern</i> dan saran supaya hubungan kerja samanya terjalin dengan baik.</p>	<p>-Komunikasi dua arah ini berfungsi untuk membangun hubungan yang baik.</p>	<p>Komunikasi</p>
009	<p>P: Dalam membangun hubungan baik dengan <i>partner</i> ini, dari Cakap ada strategi khusus gak kak?</p>	<p>-Tidak ada strategi khusus saat membangun</p>	<p>Komunikasi</p>

	<p>N: Strategi khusus <i>so far</i> sih gak ada ya. Tapi, yang pasti sih setiap harinya tuh kita coba menjaga hubungan baiknya. Jadi, kita juga selalu setiap hari ngecekin grup. Apakah ada <i>concern</i> dari <i>partner</i> atau ada <i>problem</i> dan lain-lainnya sih.</p>	<p>hubungan dengan <i>partner</i>.</p>	
010	<p>P: ...Kalau misal kegiatan informalnya selama ini tuh ada gak kak? Misal, <i>sharing session</i>, <i>gathering</i>, atau apa? N: Sejauh ini belum ada sih, Grace. Jadi, formal aja sih. P: Kalau untuk kedepannya sendiri akan diadakan atau ya udah sebatas formal aja gitu kak? N: Kalau kedepannya sih mungkin akan ada ya. Sebenarnya, tahun lalu itu mau diadain, tapi karena satu dan lain hal itu gak jadi.</p>	<p>-Belum ada kegiatan informal, tapi sudah ada rencana untuk membangun hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p>	<p>Komunikasi</p>
011	<p>P: ...apakah <i>Partnership</i> Prakerja Cakap tuh jadi sumber informasi utama bagi para guru harian lepas atau mungkin ada divisi lain yang jadi sumber informasi utama? N: Iya, sih kita jadi sumber utama informasi. Tapi, ada juga satu divisi lagi yang mungkin bukan jadi pusat informasi, tapi informasinya dari mereka juga cukup penting. Itu ada tim <i>Operations</i>-nya Cakap sih.</p>	<p>-<i>Partnership Associate</i> menjadi sumber informasi utama bagi <i>partner</i>.</p>	
012	<p>P: Gitu ya kak. Nah, tadi kak Ami juga sempet <i>mention</i> kalau setiap minggu pasti jalin komunikasi ya kak? Saat menjalankan komunikasi tersebut, kak Ami melihat ada keterbukaan</p>	<p>-Ada keterbukaan antara kedua belah pihak, namun masih di batas profesional.</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>

	<p>gak kak dari kedua belah pihak? Kalau ada mungkin bisa dijelaskan keterbukaannya seperti apa?</p> <p>N: Kalau keterbukaan itu sih jelas ada ya, tapi mungkin ada beberapa hal tertentu yang pastinya <i>confidential</i> yang gak bisa disampaikan oleh perusahaan.</p> <p>P: Berarti dari Cakap sendiri cukup terbuka tapi ada batasan yang <i>confidential</i> itu tadi ya kak?</p> <p>N: Iya, mereka juga pasti punya hal-hal <i>confidential</i> yang gak bisa dibagiin juga ke ita sih. Tapi, selama soal kelas sih terbuka. Biasanya keterbukaan terkait <i>concern</i>, <i>problem</i>, atau mungkin produk-produk mereka juga.</p>		
013	<p>P: Ok kak. Selama ini, topik yang paling sering dibicarakan itu apa sih kak?... N: Biasanya sih lebih ke tanggung jawab antara dua belah pihak sih. Contohnya seperti, kita kan Prakerja sistemnya kan <i>live class</i>, jadi mungkin lebih ke <i>concern</i> terkait teknisnya, atau mungkin <i>problem</i> di lapangan. P: Menurut kak Ami, kenapa topik-topik tersebut jadi yang paling sering dibicarakan? N: Kenapa itu, karena memang saat kelas berjalan itu memang pasti ada hal-hal yang diluar ekspektasi terjadi di lapangan, misalnya terkait <i>daily operational</i>-nya sering terjadi kendala atau ada isu apapun itu yang membuat sering diobrolin.</p>	-Topik yang sering dibicarakan adalah berkaitan dengan teknis dan mengenai <i>concern</i> kelas.	Komunikasi

014	<p>P: Nah, kalau selama ini kan komunikasinya cukup intens ya kak. Dampaknya untuk perusahaan itu bagaimana kak?</p> <p>N: Dampaknya lebih ke... Ketika kita informatif, pasti <i>partner</i>-nya lebih senang kan. Makanya, dengan komunikasi intens itu untuk meminimalisir adanya <i>misscomm</i> yang nantinya jadi masalah bagi perusahaan.</p>	<p>-Komunikasi yang terbangun dengan intens meminimalisir adanya konflik dan hubungan dengan <i>partner</i> terjaga.</p>	Komunikasi
015	<p>P: Kalau selama ini pernah gak kak menemui resiko-resiko yang berpotensi jadi krisis untuk perusahaan sendiri? Kalau ada mungkin boleh di-mention kak contohnya <i>case</i>-nya.</p> <p>N: Pernah sih, jadi seperti yang aku bilang, kita setiap minggu komunikasi itu biar gak terjadi <i>misscomm</i>. Tapi, kalau kerja sama pasti ada aja kan ya <i>misscomm</i> soalnya kan kita semua daring, jadi pasti ada aja mungkin penyampaiannya kurang tepat atau apa gitu. Itu pernah terjadi dan itu berdampak. Contohnya adalah ada <i>problem</i> dalam teknis yang membuat <i>partner</i>-nya sendiri ingin mengundurkan diri. Sedangkan, kalau kita sudah kerja sama di Kartu Prakerja memang agak sulit untuk berhenti di tengah jalan. Jadi, itu berdampaknya cukup besar ke Cakap-nya sih. Prosesnya cukup panjang dan memakan banyak waktu di mana kita harus <i>submit</i> ke Prakerja, cari penggantinya. Apalagi sistem Prakerja itu</p>	<p>-Pernah ada konflik dengan <i>partner</i>. -Biasanya konflik berhubungan dengan <i>miscommunication</i>.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>kan <i>user</i> beli dulu, baru keluar jadwal kelasnya. Kalau misal pelatihannya sudah terlanjur banyak yang beli, nah kan ada <i>effort</i> lebih yang dikeluarkan dari kita.</p>		
016	<p>P: Solusi yang ditawarkan <i>Partnership</i> Cakap ke <i>partner</i> saat ada masalah-masalah itu apa sih kak? N: Kalau untuk solusi sih mungkin lebih komunikasi ke <i>partner</i>, cari tahu keinginan <i>partner</i>-nya seperti apa, komunikasi ke manajemen Cakap, coba cari jalan tengahnya dulu. Mungkin kalau memang sudah tidak bisa cari jalan tengahnya, baru kalau misal mau dihentikan ya dihentikan. Tapi, kita juga ngasih persyaratan ke <i>partner</i> tersebut bahwa kerja sama tidak bisa berhenti begitu saja dan kita kan juga punya PKS yang sudah ditandatangani kedua belah pihak, jadi mengacu ke sana juga sih untuk penyelesaian masalahnya. P: Berarti <i>Partnership</i> ini jadi semacam mediator gitu ya kak? Di tengah-tengah Cakap dan <i>partner</i>? N: Nah, iya, bener. <i>Partnership</i> pokoknya cari jalan tengahnya yang meminimalisir merugikan perusahaan maupun <i>partner</i>.</p>	<p>-<i>Partnership Associate</i> menyelesaikan konflik dengan menambah intensitas komunikasi dan menjadi mediator antara perusahaan dengan <i>partner</i>.</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>
017	<p>P: Nah, menurut kak Ami kenapa kalau ada masalah perlu ada mediator yaitu <i>Partnership Associate</i> ini? N: Karena kan kerja sama itu antara dua belah pihak ya,</p>	<p>-Peran <i>Partnership Associate</i> sebagai mediator penting untuk menjaga</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>

	Grace. Walaupun, kita dari Cakap tapi tetap istilahnya eksekutornya yang <i>hire partner</i> juga kita. Jadi, mau gak mau kita jadi penengan antara <i>partner</i> dan manajemen Cakap.	hubungan baik dengan <i>partner</i> .	
--	---	---------------------------------------	--

II. Koding II

Narasumber 2: Rio Utomo

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

Kode	Transkrip	Intisari	Topik & Konsep
001	<p>P: Oke kak, kalau kak Rio di <i>Partnership Associate</i> Cakap itu kerjanya apa sih? Perannya apa aja?</p> <p>N: Kalau aku perannya biasanya lebih ke eksternal, lebih ke <i>acquiring partner</i>, cari-cari partner, <i>pitching</i> ke <i>partner</i> nyampein tentang program yang ada di Cakap, tawarannya apa aja, gimana, dan lain-lainnya. Terus juga mengurus untuk urusan <i>sign</i> PKS, dan lain-lainnya. Sampai ke mempertahankan <i>partner</i> supaya bisa komitmen di Cakap. Itu <i>main job</i>-nya, mungkin <i>side job</i>-nya ada beberapa.</p> <p>N: ...kalau <i>side job</i>-nya itu ada apa aja?</p> <p>P: <i>Side job</i>-nya adalah menyelesaikan jika ada masalah dengan data <i>partner</i> mungkin ada yang harus direvisi misalnya. Terus, ngurusin <i>form</i></p>	<p>-Peran utama: Membangun kerja sama dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p> <p>-Peran tambahan: Membantu hal-hal yang berkaitan dengan administratif, teknis, dan operasional kerja sama.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p><i>submission</i>. Sekarang juga lagi ngurusin <i>submission</i> supaya kelasnya bisa dimulai dan pengajar bisa terdaftar, yang memang sebenarnya bukan ranah aku ya, tapi memang <i>power</i>-nya lagi dibutuhkan jadi ya dikerjakan juga.</p> <p>N: Berarti berhubungan dengan eksternal ya kak?</p> <p>P: Iya, memang fokusnya ke eksternal.</p>		
002	<p>N: Kalau menurut kak Rio sendiri nih, fungsi utama dari <i>Partnership Associate</i> di Cakap sendiri itu apa sih?...</p> <p>P: Sebagai salah satu unit bisnis Prakerja yang membutuhkan ratusan <i>partner</i> berupa guru lepas ini untuk menjalin kerja sama dan menjaga kerja sama itu. Buat Cakap sendiri, mungkin gak berhubungan langsung sama <i>sales</i> atau penjualan ya, tapi apa yang kita lakukan itu mempengaruhi tingkat penjualan yang ada di <i>sales</i> Cakap. Ya bisa dibilang peran <i>Partnership Associate</i> cukup pentinglah karena ada beberapa ratus <i>partner</i> yang harus di-<i>handle</i> agar tidak ada <i>dispute</i> dan lain-lainnya.</p>	<p>-Fungsi utama <i>Partnership Associate</i> adalah untuk menjalin dan menjaga kerja sama supaya menguntungkan bagi perusahaan.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
003	<p>P: Menurut kak Rio sendiri, hubungan <i>partner</i> dengan Cakap itu gimana? Baik kah? Atau masih dirasa ada yang kurang?</p>	<p>-Hubungan dengan para pengajar sudah baik, tapi tetap ada kendala</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>N: Antara <i>partner</i> ke Cakap? Sejauh ini sih pasti masih ada yang kurang ya karena dari segi <i>manpower</i> agaknya sedikit terbatas. Jadi, pasti ada aja 1/2/3 hal yang ke – <i>skip</i> gitu yang mungkin itu mengecewakan <i>partner</i>, tapi kan masih diusahakan untuk sesuai ekspektasi mereka. Makanya kadang ada Gmeet, atau butuh evaluasi, dan lain-lain. Itu sih tapi sejauh ini sih baik-baik aja ya, walaupun memang ada 1.. 2.. yang mungkin merasa kecewa, tapi ya wajarlah. <i>Concerning</i>, tapi ya namanya proses belajar, pasti ada satu dua hal yang terlewat. Memang harus dibenahi pelan-pelan.</p>	<p>pada ketidakseimbangan antara banyaknya <i>partner</i> dengan tenaga kerja di Cakap.</p>	
004	<p>P: Kalau untuk media yang digunakan <i>Partnership</i> untuk membangun hubungan baik dengan guru lepas ini apa saja? N: <i>So far</i> sih, yang paling efektif pakai WhatsApp ya, WhatsApp <i>Group</i> karena mereka bisa ngomong apapun di sana dan kita bisa jelasin apapun juga bareng-bareng. Terus, udah sih kalau yang paling efektif WhatsApp <i>Group</i> doang paling sama Email. P: Oh begitu ya kak. Kalau yang tadi kak Rio sempat sampaikan itu ada</p>	<p>-Beberapa media yang digunakan oleh <i>Partnership Associate</i> untuk berhubungan dengan <i>partner</i>: WhatsApp, Email, Zoom, dan Google Meet</p>	Komunikasi

	<p>Gmeet, itu juga menjadi media ya kak?</p> <p>N: Iya betul, itu juga jadi medianya. Kadang juga pakai Zoom juga.</p>		
005	<p>P: Ok, nah terus kalau intensitas komunikasi yang selama ini sudah dilakukan itu sudah cukup intens atau ya secukupnya aja berkomunikasi?</p> <p>N: Sejauh ini sih interns ya. Di luar informasi soal jadwal pelatihan, teknis, dan lain-lain. Seminggu tiga kali atau sampai seminggu empat kali itu ada aja obrolan sama <i>partner</i> tentang gimana pelatihannya. Jadi, cukup intens tapi masih dalam ranah profesional aja, gak sampe cerita <i>jokes-jokes</i> gitu. Formal santai lah.</p>	-Komunikasi intens, minimal 3-4 kali seminggu.	Komunikasi
006	<p>P: Kalau komunikasi yang terbangun itu sendiri dilakukan satu arah atau dua arah? Misalnya apakah komunikasi itu didominasi oleh satu pihak saja dalam memberikan pesan atau sama-sama ikut andil?</p> <p>N: Kalau indikatornya adalah sama-sama memberikan informasi, berarti satu arah. Tapi kalau <i>feedback</i> atau saran itu juga dinilai sebagai pesan, berarti komunikasinya dua arah gitu. Kalau dari tim Cakap sih lebih sering menginformasikan <i>update-update</i> terbaru nih soal Prakerja. Nah, dari</p>	-Komunikasi berjalan 2 arah dengan <i>Partnership Associate</i> lebih sering mengirimkan informasi dan <i>partner</i> menyampaikan <i>concern</i> dan <i>feedback</i> .	Komunikasi

	<p>sisi <i>partner</i> itu biasanya ngasih <i>concern</i> atau masukan atau saran untuk pelatihan yang sedang atau akan berjalan.</p>		
007	<p>P: Baik, kak. Untuk fungsi dari diberlakukannya komunikasi dua arah ini sendiri untuk apa sih? N: Pertama, jelas untuk menjaga hubungan baik antara Cakap dengan <i>partner</i>. Nah, ketika hubungannya sudah baik, kita gak tau apa yang akan terjadi ya. Suatu hari, misal ada hal-hak buruk yang menimpa kita bisa memahami satu sama lain karena sudah terbangun komunikasi yang baik dan dekat gitu. Jadi, diharapkan ketika ada isu atau krisis, kita bisa sama-sama memahami hal itu karena hubungannya sudah baik. Itu yang kedua. Terus yang ketiga, ya jelas supaya bisa bekerja sama selama berkelanjutan gitu, gak cuma dalam 1 proyek, tapi kalau oke bisa dilanjutkan ke proyek selanjutnya.</p>	<p>-Komunikasi dua arah ini berfungsi untuk menjaga hubungan yang baik dan meminimalisir krisis.</p>	<p>Komunikasi</p>
008	<p>P: Lalu, saat membangun hubungan baik dengan <i>partner</i> tersebut apakah ada strategi khusus yang dilakukan selama ini? N: Strategi khusus... Iya betul, karena <i>treatment</i> per <i>partner</i> kan berbeda-beda, ada yang bisa diajak ngobrol dengan bahasa yang lebih santai, ada juga karena mungkin beliau</p>	<p>-Tidak ada strategi khusus saat membangun hubungan dengan <i>partner</i>.</p>	<p>Komunikasi</p>

	<p>sudah cukup tua, makanya harus disampaikan dengan <i>clear</i> dan formal. Itu menyesuaikan <i>partner</i> sih supaya dari mereka juga mau <i>open</i> ke kita, gak terlalu ada <i>gap</i>. Terus, terkait intensitas ngobrol atau <i>chat</i>, itu pastinya gak tentu, tapi minimal pasti ada satu atau dua hal per minggu yang jadi bahan obrolan untuk setidaknya nanya kabar atau gimana pelatihannya, aman atau gak.</p>		
009	<p>P: Nah, kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik ini sendiri, tadi kan kak Rio <i>mention</i> kegiatan formal seperti teknis kelas atau lainnya. Kalau kegiatan informalnya itu ada gak sih kak? Misalnya <i>gathering</i>, <i>sharing session</i>, atau apa.</p> <p>N: Untuk kegiatan informalnya sih saat ini belum ada ya, karena masih padat kan jadwalnya dan masih kekurangan <i>manpower</i> juga. Sehari bahkan ada puluhan pelatihan yang berjalan, jadi mungkin nanti kalau <i>project</i>-nya sudah selesai, kalau oke nih dari Cakap untuk bikin <i>gathering</i> atauun makan bareng itu juga tidak menutup kemungkinan ke situ. Cuma untuk sekarang, masih belum ada sih.</p>	-Belum ada kegiatan informal, tapi ada rencana untuk membangun hubungan baik dengan <i>partner</i> .	Komunikasi

010	<p>P: Ohh, oke kak. Nah, kalau menurut kak Rio sendiri <i>Partnership Associate</i> ini itu jadi sumber utama informasi untuk para guru atau ada mungkin divisi lain yang menjadi sumber informasi utamanya?</p> <p>N: Kalau yang menjadi sumber informasi tuh kurang lebih ada 3 divisi ya. Ada kita, divisi <i>Course</i>, dan divisi <i>Operations</i>. Cuma yang berhubungan langsung dengan kerja sama dengan Cakap itu memang <i>Partnership</i> gitu. Kalau dari divisi lain itu lebih ke teknis pelatihan, materi, dan lainnya. Tapi memang primernya di kita.</p>	<p>-Terdapat 3 divisi yang menjadi sumber informasi bagi <i>partner</i> yaitu <i>Partnership Associate</i>, <i>Course</i>, dan <i>Operations</i>. Tapi, yang berhubungan langsung dengan kerja sama bersama <i>partner</i> adalah <i>Partnership Associate</i></p>	Peran <i>Public Relations</i>
011	<p>P: ...kira-kira dari komunikasi yang sudah dibangun selama ini, ada keterbukaan kah dari kedua belah pihak?</p> <p>N: Betul, dua-duanya sangat menerima masukan dan <i>feedback</i>. Nah, kalau misal dari tim Cakap gak ada <i>feedback</i> nih ke pelatihannya karena pelatihannya <i>rating</i>-nya oke dan penjualannya bagus, tapi malah dari pelatih yang kasih masukan ke tim Cakap karena misal ada kebingungan, atau sebaliknya misal ada pelatih yang sering telat, itu paling kita sama-sama <i>gentle reminder</i> aja. Kita</p>	<p>-Ada keterbukaan antara kedua belah pihak mengenai masukan dan saran, tetapi masih dalam ranah profesional.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>terbuka buat saling kritik satu sama lain <i>as long as</i> itu profesional dan disampaikan dengan baik.</p>		
012	<p>P: Oke kak, nah biasanya topik yang paling sering dibicarakan dengan <i>partner</i> itu tentang apa?</p> <p>N: Topik tentang proyek Prakerja sih, tapi disela-sela itu ada obrolan basa-basi, <i>jokes</i>, cuma <i>mostly</i> tentang teknis karena <i>update</i> program ini dari pemerintah itu memang sangat tiba-tiba ya. Jadi memang teknis yang ebrubah-ubah, tentang pembayaran pelatihan gitu sih.</p> <p>P: Menurut kak Rio sendiri kenapa bisa topik-topik itu yang sering dibicarakan?</p> <p>N: Karena menyangkut kepentingan kedua belah pihak. Dari sisi <i>partner</i>, kalau teknisnya terlalu merepotkan dan tidak ada <i>win-win solution</i> dari tim Cakap, mereka juga akan capek dan bisa jadi <i>dispute</i> terus pergi. Nah, dari tim Cakap juga harus menyampaikan itu, gimana caranya memberitahu dan membujuk <i>partner</i> supaya tau bahwa itu adalah prosedur yang berlaku. Begitu juga untuk pembayaran, harus dijelaskan sejas-jelasnya.</p> <p>P: Kira-kira dari topik yang disebutkan itu,</p>	<p>-Topik yang sering dibicarakan adalah berkaitan dengan teknis kelas.</p> <p>Namun, disela-sela juga ada obrolan santai.</p>	Komunikasi

	<p>seberapa penting bagi perusahaan?</p> <p>N: Di skala 1-5, mungkin ada di 4. Karena sekalinya ada <i>missconception</i> mengenai topik tersebut, pasti efek dominonya cukup panjang dan berdampak besar bagi perusahaan. Misal Cakap di <i>blacklist</i> atau di <i>banned</i> dari pemerintah karena tidak sesuai SOP. Karena itu, harus dijaga hubungannya dengan baik, agar perusahaan tidak terdampak buruk.</p>		
013	<p>P: Kalau menurut kak Rio sendiri, dampak dari hubungan yang selama ini sudah dibangun oleh <i>Partnership</i> dengan <i>partner</i> ke perusahaan itu apa sih? Secara keseluruhan.</p> <p>N: Pertama, yang jelas reputasi. Ketika <i>partner</i> di-<i>manage</i> dengan baik, maka citra perusahaan pun akan bagus di mereka juga. Kita gak tau <i>circle</i> atau lingkungan mereka kayak gimana, tapi walaupun mereka menceritakan Cakap, akan diceritakan yang baik-baik ketika hubungannya di-<i>maintain</i> dengan baik. Terus yang kedua juga tentang kerja sama jangka panjang. Di suatu saat mungkin kita butuh <i>partner</i> untuk <i>project</i> lain, maka kita bisa kontak mereka lagi. Terakhir, mungkin dari</p>	<p>-Komuikasi dan hubungan baik yang terbangun berpengaruh terhadap citra perusahaan dan secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap keuntungan perusahaan.</p>	<p>Komunikasi</p>

	<p>segi keuntungan perusahaan. Di mana kalau pelatihan yang diberikan baik, maka uang yang masuk ke Cakap juga akan lebih banyak. Kepercayaan <i>partner</i>-nya juga bertambah.</p>		
014	<p>P: Selama berkomunikasi dengan <i>partner</i>, pernah menemui resiko-resiko yang berpotensi menjadi krisis bagi perusahaan kah?</p> <p>N: Pernah. Sebelum jadi krisis kan pasti ada isu, isunya adalah ada <i>partner</i> yang lagi hamil muda. Itu isu dong, karena kalau tidak segera ditangani bisa jadi dia ambil cuti tiba-tiba, lalu pelatihannya kosong. Jadi harus ditangani lebih awal dengan cara memasukkan isu tersebut menjadi <i>forcemajeure</i> yang bisa diajukan ke pemerintah untuk dicari pengganti guru sementara atau jalan keluar lainnya. Sehingga, kita ada solusi untuk dia. Terus juga yang pasti, kan isu kadang gak ke-<i>detect</i> <i>iya</i>, jadi seringnya komunikasi itu buat menekan isu berkembang sampai ke krisis.</p>	<p>-Pernah ada konflik dengan <i>partner</i>.</p> <p>-Biasanya konflik berhubungan dengan isu <i>forcemajeure</i> yang menghambat kinerja <i>partner</i> sebagai pengajar.</p> <p>-<i>Partnership Associate</i> menangani masalah ini dengan mencari jalan tengah.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
015	<p>P: Kalau waktu ada konflik tersebut dengan <i>partner</i>, divisi ini itu apakah menjadi mediator atau bagaimana? Kalau jadi mediator, caranya bagaimana memediasinya?</p>	<p>-Peran <i>Partnership Associate</i> bukan merupakan mediato, namun</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>N: <i>Partnership Associate</i> ini menurutku bukan sebagai mediator, tapi menjadi divisi yang ikut dalam konflik tersebut. Ketika konteksnya adalah konflik, itu kan antara <i>partner</i> dan Cakap. Nah, <i>Partnership Associate</i> ini tidak mewakili atasannya Cakap, tapi ya mewakili Cakap itu sendiri. Jadi, bukan sebagai jembatan. Walaupun memang <i>descision</i>-nya tidak sepenuhnya di kami, tapi kami juga ikut menangani isu itu, bahkan jadi garda depannya Cakap. Bukan di tengah, tapi ya kita <i>resolve</i> itu sebagai bagian dari Cakap itu sendiri.</p>	<p>menjadi pihak yang berkonflik.</p>	
--	---	---------------------------------------	--

III. Koding III

Narasumber 3: Prastika Wulandari

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

Kode	Transkrip	Intisari	Topik & Konsep
001	<p>P: Peran dari <i>Partnerhsip Associate</i> bagian Prakerja di Cakap itu tuh apa aja sih kak? N: Kalau peran <i>Partnerhsip</i> di Cakap itu ada 2, <i>acquiring</i> sama <i>retention</i>. Kalau <i>acquiring</i> itu ngerjain <i>approching</i> ke <i>partner</i> yang sekiranya <i>potential</i> untuk nanti bisa jadi mitra di Cakap atau di Prakerja. Kalau <i>retention</i> lebih ke <i>compile</i> data-data dari <i>partner</i>-nya dan menjalin hubungan baik sama <i>partner</i>.</p>	<p>-Peran utama: Membangun kerja sama dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>

002	<p>P: Ok kak, kalau tadi peran sekarang kita bahas fungsi. Fungsi spesifik dari <i>Partnership Associate</i> di Cakap itu apa sih kak?</p> <p>N: Supaya bisa mencari <i>partner</i> yang sesuai dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i> yang sudah ada sih, Grace.</p>	<p>-Fungsi utama <i>Partnership Associate</i> adalah membangun dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
003	<p>P: Lalu, menurut kak Pras sendiri, <i>partner</i> yang sebanyak itu dengan Cakap hubungannya bagaimana? Apakah sudah terjalin dengan baik?</p> <p>N: Ada yang bagus, ada yang masih kurang sih karena setiap <i>partner</i> kan beda <i>treatment</i> dan pemikirannya. Tapi, lebih banyak ke bagusnya sih.</p>	<p>-Hubungan dengan para pengajar sudah cukup baik, tetapi perbedaan kepribadian dan <i>treatment</i> pada <i>partner</i> yang beberapa kali menjadi penghalang.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
004	<p>P: Kalau biasanya sedang menjalin komunikasi dengan <i>partner</i> itu pakai media apa aja ya kak?</p> <p>N: Pakai WhatsApp, Email, Google Meet, sama Zoom. Itu sih.</p>	<p>-Beberapa media yang digunakan oleh <i>Partnership Associate</i> untuk berhubungan dengan <i>partner</i>: WhatsApp, Email, Zoom, dan Google Meet</p>	Komunikasi
005	<p>P: Kalau intensitas komunikasinya sendiri gimana kak? Apakah sering komunikasi atau kalau perlu saja?</p> <p>N: Ya, sering komunikasi sih. Kalau misalnya ada kelas. Pokoknya hampir setiap hari itu pasti ada komunikasi di grup. Kadang <i>via</i> grup, kadang juga <i>via</i> pribadi.</p>	<p>-Komunikasi intens dan dilakukan hampir setiap hari.</p>	Komunikasi

006	<p>P: Komunikasi yang terjalin sendiri, itu secara dua arah atau ada satu pihak yang lebih mendominasi dalam pemberian informasi gitu kak?</p> <p>N: Dua arah sih, sama-sama merespon gitu. Sama-sama memberi informasi dan merespon.</p>	-Komunikasi berjalan 2 arah dengan kedua belah pihak sama-sama memberi informasi dan merespon.	Komunikasi
007	<p>P: Fungsinya itu apa sih kak? Fungsi dari komunikasi dua arah ini.</p> <p>N: Untuk menjaga hubungan baik sih, biar <i>partner</i>-nya itu merasa setelah kita kerja sama itu masih ada komunikasi gitu loh, Grace. Gimana ya?</p> <p>P: Mungkin supaya <i>partner</i>-nya tidak merasa dilepas gitu ya kak?</p> <p>N: Iya, supaya merasa diperhatikan sih.</p>	-Komunikasi dua arah ini berfungsi untuk membangun hubungan yang baik.	Komunikasi
008	<p>P: Ok, kak. Nah, kalau saat menjalin komunikasi, itu apakah ada strategi khusus yang biasanya dilakukan?</p> <p>N: Gak ada sih, yang penting sopan, <i>fast-respon</i>, dan <i>aware</i> akan isu-isu yang disampaikan <i>partner</i>.</p>	-Tidak ada strategi khusus saat membangun hubungan dengan <i>partner</i> .	Komunikasi
009	<p>P: Kalau tadi sudah bahas diranah formal ya kak. Aku mau tanya, ada gak sih kegiatan yang dilakukan untuk membangun hubungan baik selain yang formal? Misalnya <i>sharing session</i> atau <i>gathering</i>?</p> <p>N: Belum ada sih. Mungkin akan ada, tapi samapai sekarang belum direncanakan.</p>	-Belum ada kegiatan informal dan belum ada rencana.	Komunikasi
010	<p>P: Ok, kak. Nah, selama ini apakah <i>Partnership Associate</i> menjadi sumber informasi</p>	- <i>Partnership Associate</i> bukan	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>utama bagi para pengajar atau mungkin ada divisi lain yang jadi sumber informasi utama? N: Bisa jadi sih. Kadang iya, kadang enggak. Kalau waktu <i>live class</i> dan masalah teknis itu lebih e tim <i>Operations</i>. Kalau <i>Partnerhsip Associate</i> tuh lebih ke bantu <i>support</i> dalam menyampaikan masalahnya ke divisi itu atau bisa juga menanyakan masalah <i>concern</i> atau <i>problem</i> di grup.</p>	<p>merupakan sumber informasi utama mengenai teknis kelas bagi <i>partner</i>, namun <i>Partnership</i> menjadi wadah utama bagi <i>partner</i> untuk menyampaikan <i>concern</i> dan masalah.</p>	
011	<p>P: Waktu dilakukan komunikasi ini sendiri, menurut kak Pras, ada keterbukaan antara tim Cakap dengan <i>partner</i> atau tidak? N: Iya terbuka sih. Kita sama-sama sampein <i>concern</i> dan <i>remind</i> satau sama lain kalau ada <i>problem</i> atau kelupaan perihal teknisnya.</p>	<p>-Ada keterbukaan antara kedua belah pihak mengenai <i>concern</i> atau menjadi <i>reminder</i> satu sama lain mengenai teknis kelas.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
012	<p>P: Kalau lagi komunikasi sama <i>partner</i>, topik apa yang paling sering dibicarakan sama <i>partner</i>? N: Teknis kelas dan pembayaran pelatihan sih. Itu paling sering.</p>	<p>-Topik yang sering dibicarakan adalah berkaitan dengan teknis kelas dan pembayaran.</p>	Komunikasi
013	<p>P: Kenapa topik tersebut sering dibicarakan? Seberapa penting topik tersebut dibahas untuk Cakap sendiri? N: Penting karena bagi mitra kan itu memang hak mereka untuk tahu soal pembayaran dan teknis kelas agar kelasnya berjalan dengan lancar. Cakap-nya juga jadi bagus reputasinya kalau gak ada maslaah soal topik itu. P: Kalau dampak komunikasi yang dibangun ini ke</p>	<p>-Komunikasi ini penting supaya mempertahankan reputasi Cakap, menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>, dan meminimalisir konflik.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>perusahaan sendiri itu bagaimana sih kak?</p> <p>N: Reputasi perusahaannya bertahan bagus ya. Terus juga mitranya bisa jangka panjang kerja samanya. Agar gak ada masalah yang berarti buat perusahaan juga gitu sih.</p>		
014	<p>P: ...nah, saat melakukan komunikasi sendiri, pernah bertemu dengan resiko-resiko yang berpotensi membuat krisis di Cakap kah kak? Kalau ada bisa dijelaskan dan diberi contoh?</p> <p>N: Ada, sih. Misalnya kita respon <i>chat</i>-nya lama, pasti dari <i>partner</i> juga jadi males dan ngaruh ke reputasi kita sih kalau mereka udah males-malesan.</p>	<p>-Pernah ada konflik dengan <i>partner</i>.</p> <p>-Biasanya konflik berhubungan dengan <i>slow-respon</i> dari tim <i>Partnership Associate</i> Cakap.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
015	<p>P: Kalau solusinya dari maslaah itu bagaimana?</p> <p>N: Ya kita sebisa mungkin bales cepet dan cari jalan tengah sih. Kalau gak bisa, baru nanti kita <i>raise</i> ke manajemen untuk dicari keputusannya. Terus juga sering-sering komunikasi dengan <i>partner</i>.</p>	<p>-<i>Partnership Associate</i> menyelesaikan konflik dengan mencari jalan tengah dan menjadi mediator antara Cakap dan <i>partner</i>.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
016	<p>P: Misalnya ada konflik tadi ya kak, apakah <i>Partnership Associate</i> ini menjadi mediator antara Cakap dengan <i>partner</i>?</p> <p>N: Iya, karena kan kita yang dapet infonya pertama, terus baru kita serahkan ke menejemen.</p> <p>P: Cara mediasinya gimana tuh kak?</p> <p>N: Biasanya kita bangun komunikasi dengan <i>meeting</i> sih ngomongin masalahnya dulu, baru dicari solusinya.</p>	<p>-Peran <i>Partnership Associate</i> sebagai mediator penting untuk menjaga reputasi perusahaan.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>P: Menurut kak Pras sendiri apakah mediasi ini penting bagi perusahaan?</p> <p>N: Sangat penting ya, karena berimbas langsung ke reputasi Cakap dan nanti susah untuk mencari mitra dan kepercayaan konsumen juga pastinya turun. Padahal, memang gak selalu masalahnya dari kita.</p>		
--	---	--	--

IV. Koding IV

Narasumber 4: Andien Yudistira Gareth

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

Kode	Transkrip	Intisari	Topik & Konsep
001	<p>P: ...<i>Partnership Associate</i> Cakap ini <i>jobdesc</i> dan perannya itu apa saja sih kak?</p> <p>N: <i>Daily</i>-nya sih sebenarnya <i>maintaining</i> dan <i>acquiring partner</i>. Selain itu, juga <i>handle end-to-end</i>, dari awal sampai akhir. Awal itu adalah <i>acquiring partner</i>, <i>pitching</i> proposal kerja sama, dan <i>set</i> perjanjian kerja sama antara Cakap dengan <i>partner</i>. Kalau akhir itu adalah <i>maintain</i> atau <i>manage partner</i> yang sudah berhasil digaet oleh Cakap.</p>	<p>-Peran utama: Membangun kerja sama dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
002	<p>P: Kalau misal bedanya <i>Partnership Lead</i> dengan <i>Partnership Associate</i> itu bagaimana kak?</p> <p>N: Iya, peran utamanya sih pasti <i>provide</i> ke <i>director</i> mengenai target proyektif perbulan, perkuarter, dan</p>	<p>-<i>Lead Partnership Associate</i> juga berperan sebagai perwakilan dari divisi <i>Partnership Associate</i> untuk pertanggungjawaban kepada atasan.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>pertahun. Jadi, <i>Partnership Lead</i> itu lebih bertanggung jawab atas kerjaan dari para <i>Partnership Associate</i> ini.</p>		
003	<p>P: ...<i>as a Partnership Lead</i>, kak Andien tau gak ya kenapa kok di Cakap divisi ini disebut <i>Partnership Associate</i>, bukan dengan sebutan lain? Misalnya PR atau <i>marketing</i>?</p> <p>N: Karena kita di bawah <i>BD team</i> atau <i>Business Development Team</i>. Terus, memang <i>jobdesc</i> utama kita kan untuk berhubungan langsung dengan <i>partner</i> Cakap, mulai dari <i>acquiring</i> sampai <i>maintaining</i>. Diharapkan <i>partners</i> ini bisa membantu perusahaan untuk bisa meraih <i>goal</i> atau target ditahun tersebut.</p>	<p>-Divisi ini disebut dengan <i>Partnership Associate</i> karena berhubungan langsung dengan <i>partner</i>.</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>
004	<p>P: Oke, baik kak. Lalu, kalau menurut kak Andien sendiri nih, fungsi utama <i>Partnership Associate</i> bagian Prakerja Cakap ini bagaimana sih?</p> <p>N: ...Cakap memang belum punya <i>expertise</i> untuk bisa <i>provide</i> pelatihan yang tema dan persyaratannya spesifik. Apalagi, kita <i>running</i> dengan target lebih dari 80 okupasi <i>in which</i> pasti Cakap tidak mungkin <i>provide</i> pengajar internal sebanyak itu, kita gak punya kualifikasinya juga. <i>That's why</i> itu jadi <i>role Partnership</i> untuk bisa</p>	<p>-Fungsi utama <i>Partnership Associate</i> itu untuk mencapai target perusahaan melalui membangun dan menjaga hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>

	<p><i>make sure</i> supaya <i>goals</i> tersebut bisa terpenuhi dengan kerja sama-kerja sama. <i>Instead of</i> kita melakukan pelatihan sendiri. Terus juga, <i>of course</i> untuk menjadi jembatan bagi perusahaan dan <i>partner</i>.</p>		
005	<p>P: Cukup banyak ya kak. Kalau menurut kak Andien sendiri, hubungan antara <i>partner</i> dengan Cakap ini gimana? Sudah baik atau masih ada yang perlu di-<i>improve</i> misalnya?</p> <p>N: Sebenarnya kalau 100 <i>partner</i> itu <i>background</i> dan isu mereka pasti bermacam-macam ya dinamikanya. Tapi, sampai sekarang, kita masih belum punya <i>partner</i> yang bermasalah terlalu serius. Kita selalu bisa <i>handle</i> itu dengan cara, ya kita usaha dengan <i>maintaining</i> mereka sebaik mungkin dan tentunya sesuai dengan standar Cakap.</p>	<p>-Hubungan dengan para pengajar cukup baik, tapi terkadang masih ada isu yang timbul yang diakibatkan dari latar belakang dan cara <i>maintain partner</i> yang berbeda-beda.</p>	Peran <i>Public Relations</i>
006	<p>P: Kalau <i>maintaining</i>-nya sendiri biasanya pakai media apa saja ya kak?</p> <p>N: Kita <i>running</i> dengan ekosistem yang digital. Maksudnya, semua proyek dan <i>partner</i> kita itu berasal dari seluruh daerah di Indonesia. Makanya, kita selalu pakai <i>platform</i> yang bisa <i>reach</i> mereka semua. Biasanya kita menggunakan Email, terus kita juga sering <i>brainstorm</i> dengan Google Meet dan Zoom.</p>	<p>-Beberapa media yang digunakan oleh <i>Partnership Associate</i> untuk berhubungan dengan <i>partner</i>: WhatsApp, Zoom, dan Google Meet</p>	Komunikasi

	<p>P: Kalau untuk <i>daily</i>-nya sendiri menggunakan apa nih kak?</p> <p>N: <i>Daily</i>-nya, tentu yang paling sering itu WhatsApp dan E-mail.</p>		
007	<p>P: ...intensitas komunikasi antara <i>Partnership</i> Cakap dan <i>partner</i> itu menurut kak Andien sudah cukup intens atau bagaimana?</p> <p>N: Oke. Pertama, aku mendefinisikan intens itu adalah 3-4 kali seminggu ya. Kurang lebih segitu lah ya frekuensi kita untuk melakukan komunikasi itu, jadi kami rasa sudah cukup intens yang kita lakukan untuk <i>maintaining partners</i> yang ada.</p>	-Komunikasi berjalan intens dengan intensitas 3-4 kali seminggu.	Komunikasi
008	<p>P: Nah, komunikasi ini berjalan secara dua arah kah kak? Misalnya adakah pihak yang lebih mendominasi dalam memberi informasi dan pesan?</p> <p>N: Dua arah sih, Grace. Sebenarnya kalau <i>partner</i> juga ada <i>issue</i> pasti dia melakukan komunikasi duluan. Tapi, memang kita yang lebih sering memberikan <i>announcement</i> terkait kebijakan dan untuk perubahan kerja sama ini, tentu kita yang menginfokan. Jadi, dua arah.</p>	-Komunikasi berjalan 2 arah dengan <i>Partnership Associate</i> menjadi pihak yang lebih sering memberikan informasi.	Komunikasi
009	<p>P: Kenapa sih kak kok komunikasi dua arah ini diperlukan?</p>	-Komunikasi dua arah ini berfungsi untuk membangun kualitas komunikasi	Komunikasi

	<p>N: Oke. <i>First thing first</i>, tentu untuk <i>make sure</i> semua kualitas dari komunikasi dengan <i>partner</i> ini itu sih, punya kualitas yang baik. Kalau cuma satu arah doang, malah membuat informasi kita bisa jadi tidak tersampaikan dengan baik karena kita gak dapet <i>feedback</i> dari mereka.</p>	<p>yang baik dan meminimalisir adanya <i>miscommunication</i>.</p>	
010	<p>P: Oke, kak. Kalau di komunikasi yang terbangun selama ini, kira-kira ada strategi khusus kah kak, supaya komunikasi bisa terbangun dengan baik dan <i>maintain partner</i>?</p> <p>N: Strateginya gak ada sih, cuma memang harus <i>make sure</i> bahwa sebelum ada isu yang berarti, kita punya inisiatif dulu untuk memberitahu atau menginfokan ke <i>partner</i>. Jadi, gak baru membangun komunikasi setelah isunya sudah ada gitu.</p>	<p>-Tidak ada strategi khusus saat membangun hubungan dengan <i>partner</i>.</p>	Komunikasi
011	<p>P: Nah, tadi kan kak Andien sempat <i>mention</i> kalau komunikasinya itu membahas mengenai hal-hal yang lebih teknis. Tapi, ada gak sih kak komunikasi untuk <i>maintain</i> hubungan baik dengan <i>partner</i> mengenai hal-hal atau kegiatan non-formal?</p> <p>N: Sebenarnya sih gak ada ya, Grace. Mungkin bentuknya itu adalah pengiriman <i>hampers</i> ke <i>partner</i> serta obrolan paska</p>	<p>-Belum ada kegiatan informal, tapi sudah ada rencana untuk membangun hubungan baik dengan <i>partner</i>.</p>	Komunikasi

	<p><i>meeting</i> atau komunikasi yang profesional sih. Itu aja sih.</p>		
012	<p>P: ...Apakah di sini, <i>Partnership Associate</i> jadi sumber informasi utama ya kak saat mungkin ada hal-hal teknis maupun non-teknis mengenai program ini maupun informasi dari Cakap itu sendiri?</p> <p>N: Sebenarnya kan <i>work flow</i>-nya adalah dari kita yang punya tanggung jawab untuk <i>acquiring partner</i>. Itu yang pertama. <i>Even though</i>, sebenarnya dari kita itu kapabilitas dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah, kita masih punya tanggung jawab untuk menjadi <i>problem-solver</i>. Jadi, ketika kita tersudut dari kita <i>as a Partnership</i> Cakap tuh akan selalu menjadi sumber informasi untuk mereka. Tapi, mungkin ada beberapa yang kita juga harus lempar ke divisi lain kalau di luar <i>capability</i> kita.</p>	<p>-<i>Partnership Associate</i> menjadi sumber informasi utama bagi <i>partner</i>, namun juga tetap ada bantuan dari divisi lain.</p>	<p>Peran <i>Partnership Associate</i></p>
013	<p>P: Selama ini kak Andien <i>maintaining</i> dan jalin komunikasi sama <i>partner</i>, pernah menemui isu-isu tertentu yang berpotensi menjadi krisis bagi perusahaan gak sih kak? Kalo ada, mungkin bisa dijelaskan dan dikasih contohnya?</p> <p>N: Pasti ada sih, Grace. Apalagi kan kita itu</p>	<p>-Pernah ada konflik dengan <i>partner</i>. -Biasanya konflik berhubungan dengan komitmen <i>partner</i>.</p>	<p>Peran <i>Public Relations</i></p>

	<p>berperan untuk menyelesaikan masalah. Isu-isunya biasanya tentang jadwal dari <i>partner</i> untuk kelas Prakerja ini. Biasanya, mereka mulai ada yang mulai kesulitan konsisten atau mungkin sederhana mereka itu sakit dan mulai melalaikan kewajibannya.</p>		
014	<p>P: Berarti kak Andien menilai ada keterbukaan ya kak? Nah, biasanya topik yang paling sering di-<i>raise</i> itu apa sih kak? N: Keterbukaan itu dari isu-isu sih, karena keterbukaan bisa kelihatan itu kalo ada masalah. Jadi, kita berharap komunikasinya sesering mungkin dan kita <i>brainstorm</i> kira-kira ada masalah apa yang berpotensi timbul, gitu sih. Jadi, kita cari inti dari masalah itu. Kalo untuk resikonya macam-macam sih, tapi yang paling sederhana itu <i>miss-komunikasi</i>. Nantinya ini akan berpengaruh ke tanggung jawab mereka juga sebagai guru dan akhirnya ber-<i>impact</i> besar ke perusahaan.</p>	<p>-Ada keterbukaan antara kedua belah pihak. -Topik yang sering dibicarakan berkaitan dengan isu-isu komitmen <i>partner</i>.</p>	Komunikasi
015	<p>P: ...kira-kira <i>Partnership</i> ini apakah jadi mediator di permasalahan tersebut? Konteksnya di sini, mediator antara <i>partner</i> dengan Cakap ya kak. N: Iya, pasti kita jadi mediator sih. Kita harus bisa menyampaikan kepentingan <i>partner</i> ke manajemen</p>	<p>-<i>Partnership Associate</i> menyelesaikan konflik dengan menjadi mediator antara perusahaan dengan <i>partner</i>.</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	Cakap, dan begitu juga sebaliknya.		
016	<p>P: Oke kak, pertanyaan terakhir nih kak. Menurut kak Andien, dampak dari adanya komunikasi yang dibangun oleh <i>Partnership Associate</i> ini dampaknya ke perusahaan bagaimana? Apakah baik atau buruk, serta spesifiknya bagaimana?</p> <p>N: Kalau mengenai dampak sendiri, sebenarnya kita cukup baik, tapi masih banyak yang perlu di-<i>improve</i> sih. Kita harus sadar betul kalau komunikasi yang kita jalani <i>impact</i>-nya luar biasa. Maksudnya, kalau <i>partner</i> yang berhasil di-<i>maintain</i> dengan baik akan membawa <i>risk</i> yang lebih kecil untuk timbul isu-isu yang membuat <i>company</i>-nya dirugikan, ketimbang saat kita <i>lost communication</i></p>	-Komunikasi yang terbangun dengan intens meminimalisir adanya konflik dan hubungan dengan <i>partner</i> terjaga.	Peran <i>Public Relations</i>

V. Koding V

Kode	Transkrip	Intisari	Topik & Konsep
001	<p>P: Selama kerja sama di Cakap ini, sering komunikasi gak sih mba sama tim Cakap?</p> <p>N: Iya, sering kok. Tim Cakap lumayan aktif ngechat atau ajak <i>meeting</i>.</p>	-Komunikasi berjalan intens.	Komunikasi
002	P: Menurut mba Grace sendiri, hubungan yang terjalin dengan tim Cakap itu bagaimana?	-Hubungan dengan para pengajar sudah baik, tapi ada	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>N: Bagus sih. Walaupun memang ada beberapa saat yang aku <i>slow response</i> tapi tim Cakap selalu <i>follow up</i> terus dan sabar nungguin. Apalagi kemarin aku sempat kesulitan kasih asisten juga kan.</p>	<p>kendala utama yaitu <i>slow response</i> oleh <i>partner</i>.</p>	
003	<p>P: Begitu ya kak, biasanya kalau berkomunikasi pakai media apa aja sih? N: Seringnya sih WhatsApp ya, tapi sering juga pakai Google Meet untuk <i>meeting</i> hal-hal penting.</p>	<p>-Beberapa media yang digunakan oleh <i>Partnership Associate</i> untuk berhubungan dengan <i>partner</i>: WhatsApp dan Google Meet</p>	Komunikasi
004	<p>P: Intensitas komunikasinya menurut kak Grace itu sudah intens kah? N: Sudah kok. Seminggu pasti ada komunikasi mungkin bisa 2-3 kali <i>chat</i>-nya.</p>	<p>-Komunikasi dilakukan 2-3 kali seminggu.</p>	Komunikasi
005	<p>P: Nah, komunikasi yang berjalan ini apakah secara dua arah kah kak? Atau mungkin ada pihak yang mendominasi percakapan? Konteksnya, apakah sama-sama memberi informasi? N: Iya sih dua arah. Memang didominasi sama Cakap karena mereka kan yang kasih informasi soal teknis kelas gitu-gitu. Tapi, aku juga sering ngomong soal <i>concern</i> atau ya yang kayak tadi itu waktu aku kesulitan cari asisten ya aku bilang ke Cakap.</p>	<p>-Komunikasi berjalan 2 arah dengan <i>Partnership Associate</i> lebih sering mengirimkan informasi dan <i>partner</i> menyampaikan <i>concern</i>.</p>	Komunikasi
006	<p>P: Berarti memang saling terbuka ya kak?</p>	<p>-Ada keterbukaan antara kedua</p>	Peran <i>Public Relations</i>

	<p>N: Betul, terbuka sih aku. Cakapnya juga terbuka juga sih. Sama-sama bisa ngobrolin soal <i>problem</i> dan masukan dari POV masing-masing gitu.</p>	<p>belah pihak, namun masih di batas profesional.</p>	
007	<p>P: Kalau selama ini kan seringnya obrolannya tentang hal-hal tentang kelas ya kak. Kalau kegiatan yang non-formalnya ada gak sih kak? N: Engga ada sih. Ngobrolin kelas aja biasanya.</p>	<p>-Belum ada kegiatan informal.</p>	<p>Komunikasi</p>
008	<p>P: Nah, topik yang biasanya dibahas apa aja nih kak kalau sedang komunikasi dengan Cakap? N: Itu tadi sih kelas. Teknisnya, terus info dari PMO ya biasanya. Kebanyakan teknis sama operasional kelasnya gitu. P: Kenapa kok topik itu sering dibicarakan ya kak? N: Ya karena memang kita kerja sama di situ kan. Jadinya pasti ngobrolinnya seputar itu.</p>	<p>-Topik yang sering dibicarakan adalah berkaitan dengan teknis dan operasional kelas.</p>	<p>Komunikasi</p>
009	<p>P: Komunikasinya selama ini itu dirasa sudah efektif kah kak? N: Sudah cukup efektif ya. Soalnya walaupun <i>online</i> semua, tapi jelas informasinya.</p>	<p>-Komunikasi dirasa sudah efektif.</p>	<p>Komunikasi</p>
010	<p>P: Kalau dampak dari adanya komunikasi ini ke kak Grace sendiri gimana? Maksudnya itu dampak ke kak Grace sebagai pengajar di Cakap. N: Dampaknya yaa itu tadi sih. Informasinya jadi jelas</p>	<p>-Komunikasi yang terbangun membuat <i>partner</i> merasa terpuaskan dengan informasi</p>	<p>Komunikasi</p>

	dan kita juga jadi paham gitu harus ngapain waktu ngajar.	yang lengkap dan jelas.	
011	P: Oke, kak. Selama ini sendiri, selama komunikasi dengan Cakap, pernah menemui masalah-masalah gitu kah kak? N: Masalah? Apa ya.... Kayaknya sih masalah yang tadi itu sih masalah karena aku lama cari asistennya. Jadi gak enak sama tim Cakap juga karena jadi lama kan <i>submit</i> datanya.	-Pernah ada konflik dengan <i>partner</i> . -Biasanya konflik berhubungan dengan <i>partner</i> yang <i>slow response</i> .	
012	P: Kalau kritik dan saran nih mba, pernah gak sih mengutarakan ke tim Cakap? N: Aku belum ada kritik dan saran sih selama ini ke Cakap. Jadi, ya belum pernah.	-Belum ada dan belum pernah mengutarakan kritik dan saran.	Peran <i>Public Relations</i>
013	P: Oke mba, kalau waktu tadi nih ditemui masalah-masalah. Nah, apakah Cakap ini jadi penengah dan memberi solusi? N: Iya sih, jadinya asistenku dicariin tim Cakap. Jadi, <i>helpful</i> banget sih Cakap.	-Tim Cakap menjadi wadah utama <i>concern</i> dari <i>partner</i> dan membantu menyelesaikan masalah.	Komunikasi

VI. Koding VI

Narasumber 6: Andre Setiawan

Narasumber (Kode: N)

Peneliti (Kode: P)

Kode	Transkrip	Intisari	Topik & Konsep
001	P: Iya mas, selama 5 bulan ini, bagaimana komunikasi yang terjalin dengan tim <i>Partnership</i> Cakap? N: Komunikasinya ya? Bagus sih. Sering komunikasi dan lancar juga.	-Komunikasi berjalan intens dengan intensitas 4-5 kali seminggu. -Topik yang sering dibicarakan	Komunikasi

	<p>P: Sering ya mas komunikasinya?</p> <p>N: Sering, mba. Hampir setiap hari ada <i>chat</i> di WhatsApp. Biasanya ngobrolin soal <i>running</i> kelas, operasionalnya, <i>concern</i> saat sedang mengajar, terus yang paling sering sih konfirmasi kehadiran peserta. Mungkin 4-5 kali ya mba seminggu</p>	berkaitan dengan <i>concern</i> pengajar dan teknis kelas.	
002	<p>P: Oh begitu ya mas, biasanya kalau komunikasi itu pakai media apa aja?</p> <p>N: Media yang sering dipakai itu WhatsApp <i>Group</i> ya. Kadang PC juga atau <i>via</i> Google Meet kalau lagi ada hal yang cukup mendesak untuk dibicarakan ya.</p>	-Beberapa media yang digunakan oleh <i>Partnership Associate</i> untuk berhubungan dengan <i>partner</i> : WhatsApp dan Google Meet	Komunikasi
003	<p>P: Ohh, berarti hubungannya cukup dekat dan terbuka ya mas?</p> <p>N: Iya betul, mba. Hubungannya cukup dekat ya menurut saya sendiri sebagai pengajar. Soalnya ya itu tadi sering komunikasi ya mba.</p>	-Hubungan dengan para pengajar sudah baik dan dekat.	Peran <i>Public Relations</i>
004	<p>P: Nah, kalau keterbukaan antar kedua belah pihak sendiri bagaimana mas?</p> <p>N: Terbuka, mba. Saya beberapa kali menyampaikan <i>concern</i> saya juga ke tim Cakap selama ini dan mereka juga terbuka menampung <i>concern</i> tersebut. Jadi, ya kami sama-sama terbuka, mba.</p>	-Ada keterbukaan antara kedua belah pihak, terutama mengenai <i>concern</i> pengajar.	Peran <i>Public Relations</i>

005	<p>P: Baik, mas. Kalau dari mas Andre sendiri sudah menilai bahwa komunikasi yang terbangun ini sudah efektif?</p> <p>N: Sudah cukup efektif ya menurut saya, mba Grace. <i>Concern</i>-nya sudah tersampaikan dengan baik dan diterima dengan baik ya.</p>	-Komunikasi dirasa sudah efektif.	Komunikasi
006	<p>P: Ok, mas. Saat komunikasi sendiri, pernah mengutarakan kritik dan saran gak sih mas ke tim <i>Partnership Cakap</i>?</p> <p>N: Pernah, mba. Pernah dulu mengutarakan <i>concern</i> tentang teknis kelas, tapi bagusnya tim Cakap tanggap ya, mba. Jadi, masalahnya cepat diatasi.</p>	Komunikasi berjalan 2 arah dengan <i>partner</i> menyampaikan <i>concern</i> dan <i>Partnership Associate</i> menanggapi.	Peran <i>Public Relations</i>
007	<p>P: Nah, solusi yang diberikan tim Cakap itu bagaimana mas? Apakah tim Cakap jadi mediator yang baik?</p> <p>N: Mereka langsung menanggapi dan cukup <i>fast response</i> ya, mba. Jadi, langsung <i>clear</i> dan teratasi masalahnya. Mediator, iya, jadi mediator juga antara kita sebagai pengajar dan atasan yang ada di Cakap ya.</p>	<p>-<i>Partnership Associate Cakap</i> merupakan mediator yang baik.</p> <p>- <i>Partnership Associate Cakap</i> tanggap dalam mengatasi masalah.</p>	Komunikasi