



PERAN FRONTLINE OFFICER DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF UNIT ALUMNI DAN PENGEMBANGAN KARIR MELALUI PELAYANAN INFORMASI PROGRAM CAREER COACHING

Nadya Shafwah^{1*}, Rahma Santhi Zinaida²

Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina
Darma, email: shafwahnadya53@gmail.com, email; Rahmasanthi@binadarma.
ac.id

Jln. Jendral Ahmad Yani No. 3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota
Palembang, Sumatera Selatan 30111, Indonesia.

Abstrak. Masa transisi dari dunia perkuliahan ke dunia kerja menuntut kesiapan kompetensi mahasiswa tingkat akhir. Oleh karena itu, Unit Alumni dan Pengembangan Karir Universitas Bina Darma memfasilitasi kebutuhan ini melalui program *Career Coaching*. Sebagai garda terdepan, *Frontline Officer* memiliki peran strategis dalam mengomunikasikan alur administrasi program dan membangun reputasi lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *Frontline Officer* dalam membangun citra positif unit melalui pelayanan informasi hibrid (luring dan daring) pada proses pelaksanaan *Career Coaching*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif berbasis studi kasus melalui pengamatan partisipatif selama periode magang Maret–Juni 2026. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pelayanan prima yang mengintegrasikan dimensi *ServQual* Zeithaml et al. (1990), (khususnya *Reliability* dan *Responsiveness*) serta pemanfaatan instrumen digital (Google Sheets dan Canva) mampu membuat pekerjaan menjadi lebih terorganisir. Selain itu, pelaksanaan program pendukung berupa Webinar *CV ATS* dan *Remote Job* efektif meningkatkan nilai tambah bagi kesiapan karir mahasiswa sekaligus meningkatkan citra profesional instansi.

Kata kunci: Frontline Officer, Citra positif, Komunikasi pelayanan

1. LATAR BELAKANG

Dengan perkembangan dunia pendidikan tinggi saat ini, lembaga pendidikan harus mempertimbangkan lebih dari hanya mencapai tujuan akademik. Mereka juga harus mempertimbangkan bagaimana lulusan siap untuk berpartisipasi dalam pasar kerja yang dinamis. Untuk mengatasi perubahan ini, Universitas Bina Darma mendirikan Unit Alumni dan Pengembangan Karir. Unit ini bertanggung jawab untuk menjaga hubungan dengan alumni dan menyediakan program unggulan untuk pembekalan karir mahasiswa tingkat, yaitu *Career Coaching*. Fungsi Hubungan Masyarakat internal melalui komunikasi pelayanan menjadi sangat penting sebagai unit yang berhubungan langsung dengan mahasiswa. Interaksi mahasiswa dengan Frontline Officer universitas seringkali menentukan persepsi pertama mereka tentang profesionalisme. Karena melibatkan kelas reguler (tatap muka), kompleksitas arus informasi meningkat secara signifikan selama Batch 1 2 dan Batch 3. Pendaftaran, penyesuaian jadwal, verifikasi

pembayaran, dan penerbitan sertifikat adalah proses yang sering menyebabkan kendala bagi mahasiswa.

Pelayanan publik harus dilaksanakan dengan cara yang efisien, efektif, dan transparan untuk memastikan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat (Choiriyah, 2021). Dalam hal ini Unit Alumni dan Pengembangan karir harus memberikan komunikasi pelayanan yang efektif untuk menciptakan citra positif lembaga di mata civitas akademika. Oleh karena itu dibutuhkan seorang *Frontline Officer* untuk membantu dalam proses membangun citra positif sebuah lembaga (dalam konteks ini Unit Alumni dan Pengembangan Karir) melalui pelayanan administrasi selama program *Career Coaching* berlangsung. Hal ini dikarenakan citra tidak dapat direayasa secara instan karena citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas, (Soemirat dan Ardianto, 2004).

Pelayanan informasi zaman sekarang dilihat tidak hanya sebagai tugas administrasi yang berat, tetapi juga sebagai cara untuk berkomunikasi secara strategis. Ini membantu mahasiswa memahami pesan prosedural yang rumit dengan cara yang mudah dipahami mahasiswa. Selain memberikan layanan informasi yang responsif, pengelolaan data peserta secara sistematis menggunakan instrumen Google Sheets dan sentuhan estetika publikasi digital untuk membuat sertifikat kelulusan menggunakan Canva menjadi instrumen pendukung kehumasan yang penting untuk menunjukkan sisi profesional Unit Alumni dan Pengembangan Karir

Namun demikian, apabila proses penyebarluasan informasi dan pelayanan tidak dikelola dengan komunikasi yang efektif, responsif, dan ramah, maka dapat muncul celah miskomunikasi yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa serta mencederai reputasi unit. Bateson (1985) mendeskripsikan pekerjaan Frontline sebagai “three-cornered fight,” yang mana pelanggan (menuntut perhatian dan kualitas pelayanan) dan organisasi (menuntut efisiensi dan produktivitas) adalah “two ends” atau dua ujung

yang mengapit Frontline Officer. Hal ini membuat seorang Frontline Officer harus bekerja keras dan teliti karena ada ekspektasi dari *stakeholder* yang harus mereka penuhi. Tidak mengagetkan jika, pekerjaan Frontliner secara konsisten dapat memicu burnout dan memicu tingginya turnover (keluar masuknya karyawan) (Singh, Jagdip. (2000). Jika Frontline Officer gagal dalam melakukan regulasi diri atau proses seseorang dalam mengelola pikiran, emosi dan perilakunya sendiri maka tujuan untuk membangun citra positif sebuah organisasi dan memenuhi ekspektasi organisasi akan gagal.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teori ServQual Zeithaml et al. (1990) untuk menganalisis pelaksanaan tugas *Frontline Officer* di Unit Alumni dan Pengembangan Karir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Rachmat Kriyantono (dalam Paramita, 2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif tidak menggunakan prosedur statistik karena bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang suatu fenomena. Data penelitian ini diperoleh melalui observasi, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang penulis di Unit Alumni dan Pengembangan Karir selama kurang lebih 3 bulan, sehingga penulis dapat mengamati proses kerja secara langsung. Peneliti bertindak langsung sebagai *Frontline Officer* yang memegang kendali selama berjalannya program *Career Coaching*. Seluruh aktivitas mulai dari menyortir data melalui Google Sheets, verifikasi bukti bayar, penyusunan jadwal kelas *Career Coaching*, pembuatan sertifikat bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan kelas *Career Coaching* hingga proses meng-organize acara Webinar Remote Job dan CV ATS bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan ujian kelas *Career Coaching* mereka, semua di dokumentasikan secara berkala untuk memperoleh gambaran utuh mengenai pelayanan yang diberikan Unit Alumni dan Pengembangan Karir terhadap mahasiswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama melaksanakan aktivitas magang di Unit Alumni dan Pengembangan Karir Universitas Bina darma, Peneliti memperoleh pengalaman praktis langsung dalam mengelola proses berjalannya program *Career Coaching*. Job desk utama difokuskan pada pengelolaan arus pendaftaran harian, penyortiran data peserta *Career Coaching*.

Selain itu, peneliti juga berkontribusi dalam proses verifikasi bukti bayar untuk membantu Bapak Edi Supratman, M.Kom dalam membuat laporan keuangan. Peneliti juga bertugas dalam melayani mahasiswa yang berkonsultasi mengenai jadwal *Career Coaching* dan mengenai alur pendaftaran *Career Coaching* konsultasi ini dilakukan secara luring (mahasiswa datang langsung ke kantor Unit Alumni dan Pengembangan Karir) dan secara daring (melalui aplikasi WhatsApp). Melalui kegiatan tersebut, peneliti belajar bagaimana berkomunikasi dengan mahasiswa secara langsung, belajar untuk responsif dalam membalas chat WhatsApp mahasiswa dan belajar untuk teliti dalam memverifikasi bukti pembayaran mahasiswa. Selain itu peneliti juga mengedit sertifikat *Career Coaching* melalui aplikasi Canva, hal ini membuat peneliti belajar untuk mengasah kemampuan editing.

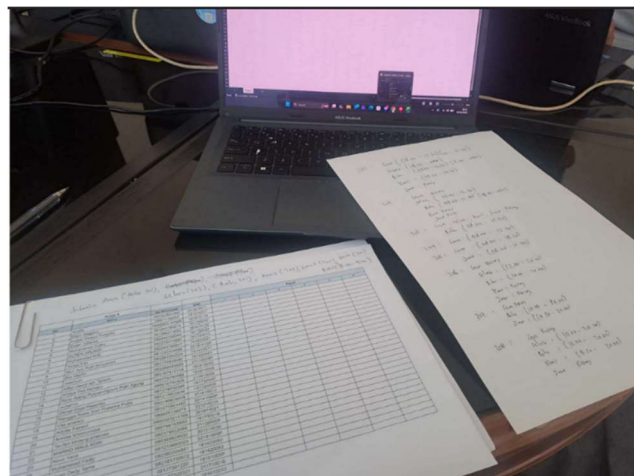
Selama kegiatan magang, peneliti juga membantu menyusun Webinar Remote Job dan CV ATS mulai dari membuat flyer, membuat formulir menggunakan Google Form dan mengedit sertifikat partisipasi. Peneliti juga berkoordinasi dengan mahasiswa dan narasumber mengenai link zoom dan jadwal pelaksanaan Webinar, selama webinar berjalan peneliti juga aktif menjawab pertanyaan dari narasumber dan mahasiswa yang memiliki kesulitan atau kebingungan sangat webinar berlangsung. Pengalaman selama magang di Unit Alumni dan Pengembangan Karir mengajarkan peneliti banyak soft skill baru dan mengenalkan peneliti terhadap dunia kerja yang membutuhkan komunikasi dan ketelitian dalam bekerja.

PERAN FRONTLINE OFFICER DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF UNIT ALUMNI DAN PENGEMBANGAN KARIR MELALUI PELAYANAN INFORMASI PROGRAM CAREER COACHING

Desktop Office Training Kelas Y				Desktop Office Training Kelas Z			
No	Nama	No Whatsapp	NIM	No	Nama	No Whatsapp	NIM
1	Vulav legi	0895380515080	211330009	1	Rhyanza Dita Anggara	0821 8115 4664	191410101
2	Sakirah Alizati Dewi Putri	081272144124	211810062	2	Sari rahayu	085813246932	191810118
3	Anggun Fatimah	089653200226	211810037	3	Muhammad Hafiz Saputra	085609132148	221520004
4	Tatella Amang	082304119000	211810056	4	Anisa Padila	08317057567	221520018
5	Ohio Amu	085709620832	221410449	5	Purni Erika Syahrani	088287816586	221520017
6	Aditya Agustina	081368163401	191410020	6	Okta Ang Reza	089621481467	221520016
7	Iham Anugrah	082278741797	211720043	7	Tahara Hanifah	085809973015	221520023
8	Pencer Rahmad Adi	085382757870	191410034	8	Karna Adira	083878791485	221520019
9	Agung Lubisita	081377789385	191410023	9	Viana Melza	082177564212	221520024
10	Lira Puspa	08988415857	211810045	10	Fahlan Rofael	081771314447	221520006
11	ABU ARMANDIYAH	086836360850	211410239	11	Jessy Despitella Zefira Izzati	085785151816	221520010
12	Muhammad rahman	082241108500	201410147	12	Yusma Putri Sidar Masak Ati	0895372855080	221520005
13	ANGGA FITRIANITY	087184864978	221410789	13	NIA PERMATA SARI	088286797299	221520008
14	Roni Lemanah	087815452269	221410419	14	Marcellina Anggrami	088787990637	221520025
15	ahmad lega	087981881488	221200030	15	Tania	082178152270	221520001
16	Tasya Athalia Nara	08526922486	191410096	16	Nadila	083150248344	221520015
17	Agung Aljabar Jalla Jallallah	087247107855	241720009	17	Kharisma Kartini	08982017506	221520020
18	Ayza Zahrita Hama	08117878920	211410189	18	Tania Mulla Anastasia	083146448722	221520021
19	Adi Prata Hani	082279879449	211410050	19	Triya Agriella	087842837126	221520013
20	MUHAMMAD BIMU PRHANOOKO	0895631110458	221200029	20	Sufhamanto	083111958838	211910066
21	M. GALANG ARYADIPIA DWINATA	081263525599	211420047	21	Wildan Masila	089623148657	221420009
22	Muhammad Miftahur Rizky Martin	089636964483	221410689	22	Ustia Monica sandy	081365748409	221710025
23				23	SONIA	082178175217	221710008
24				24	Triya Bintang	081211054401	221710009
25	Agung bogas prama	082279639927	191510125	25	Meliana Marisa Silvia	084321752141	221420105
26	Dofira Christofa	082185562556	221420085	26	Shannon Ashley Irawan	0878 9919 0381	221910002
27	Hayah Ummi	082252113979	221420020	27		081274863467	201420037
28	Muhammad Aif Firaah Adiningsih	082321039153	191410113	28		082220127811	23133019P
29	Muhammad Wahyu Desriandi	08112420003	23171010P				
30	Muhammad Asyhar Mahardika	087783410575	22171004P				
31	Intan Aprianti	+62 831-8044-2478	221320006				

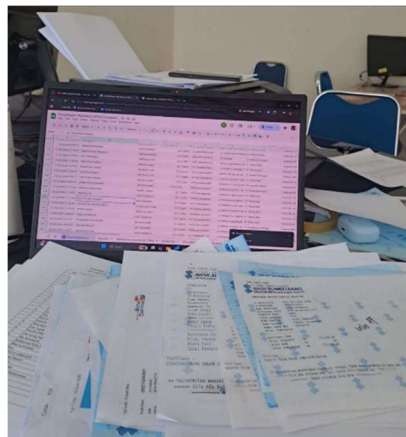
Gambar 1. Proses pengelompokkan nama-nama mahasiswa ke kelas career coaching.

Pada Gambar 1 di atas, penulis sedang melaksanakan tugas dalam memasukkan data nama mahasiswa tingkat akhir yang telah terverifikasi sebagai peserta program Career Coaching. Proses input data ini dilakukan menggunakan perangkat lunak Google Sheets dengan tujuan membagi peserta ke dalam kelompok kelas yang spesifik. Langkah administratif ini sangat krusial untuk memastikan bahwa data presensi harian mahasiswa dari pertemuan ke-1 hingga pertemuan ke-5 dapat terkelola dengan rapi, terstruktur, dan meminimalisir risiko kekeliruan data.



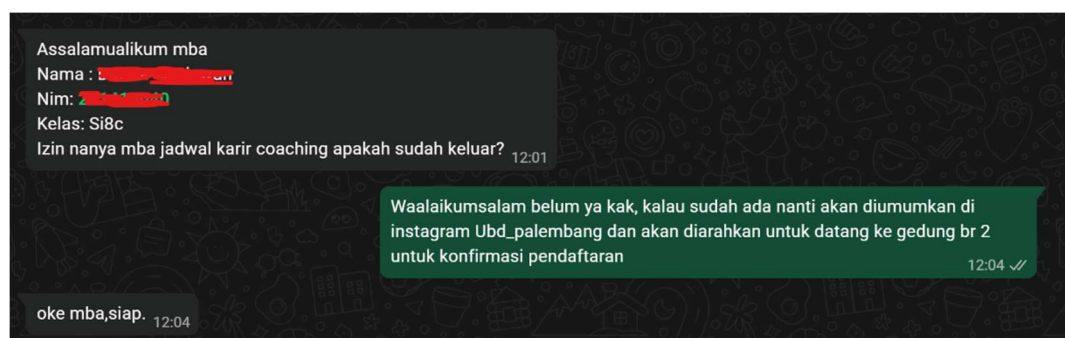
Gambar 2. Proses Penjadwalan Kelas Career Coaching

Pada Gambar 2 mendokumentasikan penulis yang sedang mengatur jadwal untuk kelas Career Coaching. Hal ini dilakukan untuk menentukan tanggal, jam dan ruangan yang dipakai untuk kelas Career Coaching. Penyusunan jadwal ini memerlukan tingkat ketelitian yang tinggi karena penulis harus menyelaraskan ketersediaan waktu para pemateri. Hal ini juga dilakukan untuk memberikan kepastian waktu yang jelas bagi peserta pelatihan. Sesuai dengan dimensi keempat dalam teori ServQual yaitu *Reliability* yaitu kemampuan karyawan dalam menyediakan layanan yang konsisten dan tepat waktu.



Gambar 3. Proses Verifikasi Bukti Bayar

Pada gambar 3 penulis sedang melakukan verifikasi bukti bayar peserta Career Coaching yang dikirimkan melalui tautan Google Form. Hal ini dilakukan untuk mempermudah proses administrasi dan memastikan bahwa peserta yang mendaftar melalui Google Form mengirimkan foto bukti bayar yang benar dan bagi peserta yang memberikan bukti bayarnya langsung ke Unit Alumni dan Pengembangan Karir dapat langsung disusun sesuai kelas peserta tersebut. Gambar 4. Pelayanan secara daring melalui aplikasi WhatsApp



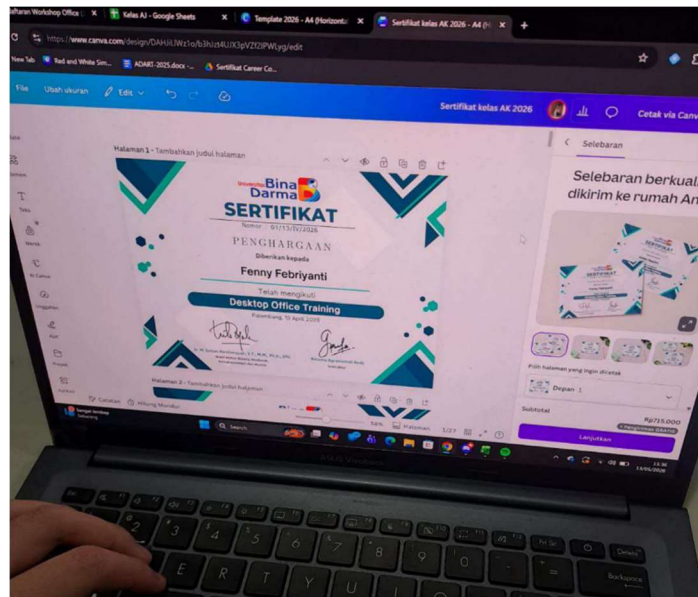
Pada Gambar 4 merupakan salah satu contoh pelayanan penulis secara daring melalui aplikasi WhatsApp untuk memberikan informasi dan kepastiaan kepada peserta agar peserta mendapatkan informasi tanpa harus datang langsung ke Gedung BR 2 Universitas Bina Darma, hal ini merujuk pada dimensi ketiga dari teori ServQual yaitu *Reliability* yaitu Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat.



Gambar 5. Proses pelaksanaan kelas *Career Coaching*

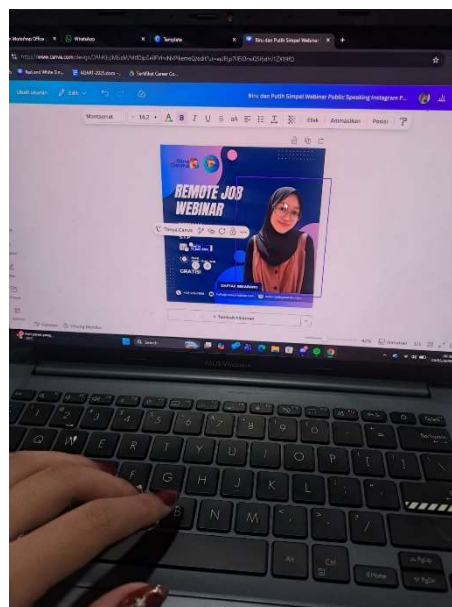
Pada Gambar 5 di atas, penulis mendokumentasikan salah satu kelas Career Coaching kelas reguler yang sedang dilaksanakan secara tatap muka di lingkungan kampus. Pengawasan ini dilakukan secara langsung oleh penulis untuk mengantisipasi sekaligus memitigasi berbagai kendala teknis yang berpotensi muncul di tengah berjalannya sesi pelatihan.

Karena aktivitas ini berlangsung di dalam ruang kelas, koordinasi teknis secara langsung menjadi sangat krusial. Hambatan operasional yang diawasi oleh penulis meliputi fungsi proyektor pemateri dan Smart TV yang digunakan untuk mirroring layar laptop pemateri ke Smart TV sebagai backup jikalau proyektor bermasalah



Gambar 6. Proses pembuatan sertifikat

Pada Gambar 6 penulis mendokumentasikan proses pembuatan sertifikat untuk peserta *Career Coaching* yang telah menyelesaikan ujian mereka. Data nilai sertifikat ini di dapat dari dari hasil rekapitulasi masing-masing instruktur kelas *Career Coaching*.



Gambar 7. Proses pembuatan poster Webinar Remote Job dan CV

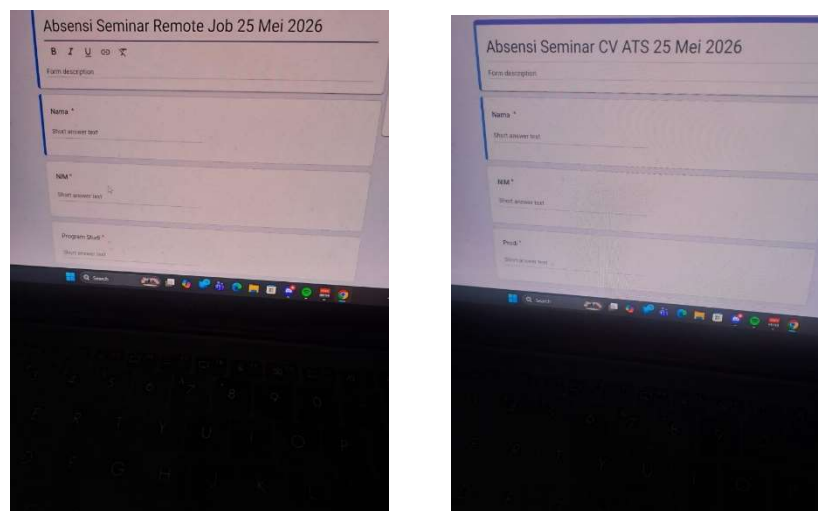
ATS

PERAN FRONTLINE OFFICER DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF UNIT ALUMNI DAN PENGEMBANGAN KARIR MELALUI PELAYANAN INFORMASI PROGRAM CAREER COACHING

Pada gambar 7 penulis mendokumentasikan proses pembuatan flyer untuk Webinar Remote Job dan CV ATS. Proses pengeditan ini dilakukan melalui aplikasi Canva dan flyer dibuat agar mahasiswa mengetahui jadwal dan link zoom untuk pelaksanaan Webinar.

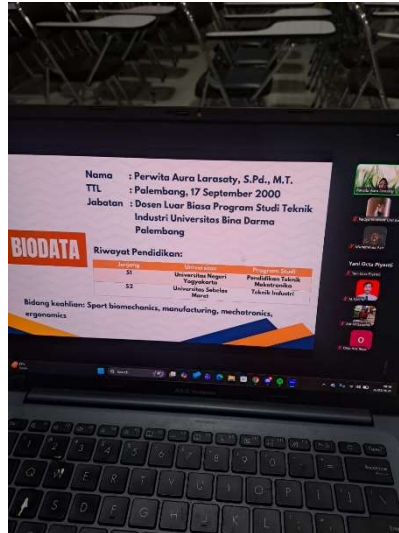
Gambar 8. Proses pembuatan link Google Form untuk Absensi Webinar CV ATS.

Pada gambar 8 peneliti mendokumentasikan proses pembuatan link Google Form untuk absensi Webinar CV ATS untuk mempermudah proses pengambilan data yang akan digunakan untuk pembuatan sertifikat partisipasi

The image consists of two side-by-side screenshots of Google Forms. The left screenshot shows a form titled 'Absensi Seminar Remote Job 25 Mei 2026'. It has a 'Form description' field, followed by a 'Nama *' field, a 'NIM *' field, and a 'Program Studi *' field. Each field has a 'Start answer text' label below it. The right screenshot shows a form titled 'Absensi Seminar CV ATS 25 Mei 2026'. It has a 'Form description' field, followed by a 'Nama *' field, a 'NIM *' field, and a 'Program Studi *' field. Each field has a 'Start answer text' label below it. Both forms are displayed on a laptop screen, with the Windows taskbar visible at the bottom.

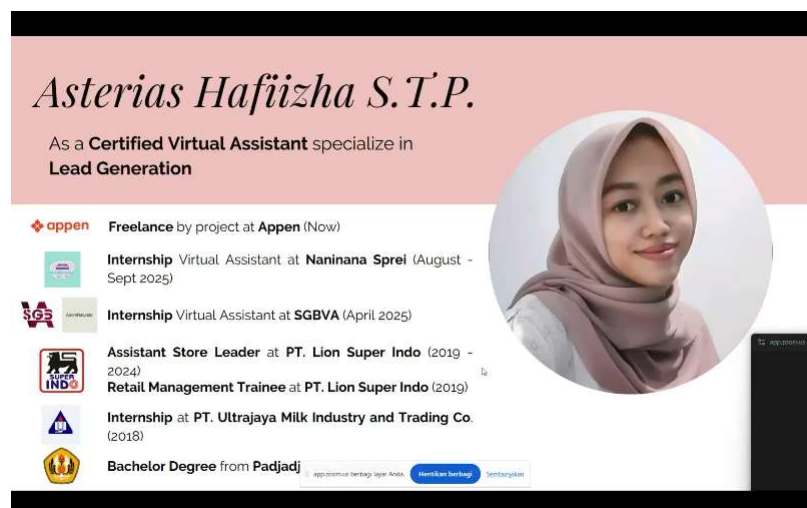
Gambar 9. Proses pembuatan Link Google Form untuk Absensi Webinar
Remote Job

Pada gambar 9 peneliti mendokumentasikan proses pembuatan link Google Form untuk absesn Webinar Remote Job dengan tujuan yang sama yaitu untuk mempermudah proses pengambilan data yang akan digunakan untuk pembuatan sertifikat partisipasi.



Gambar 10. Dimulainya Webinar CV ATS

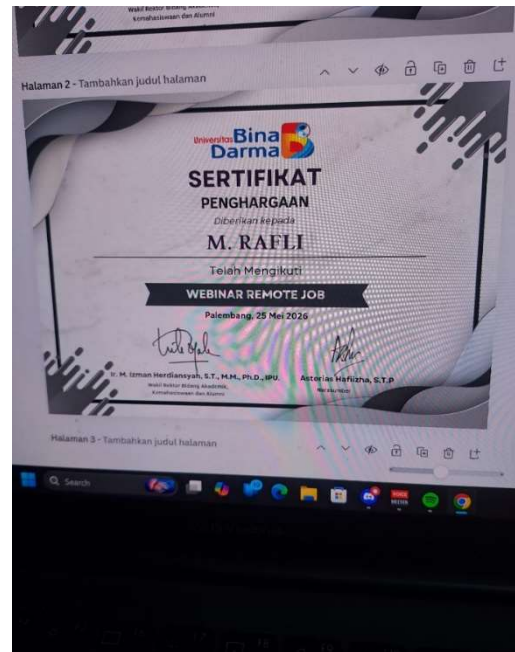
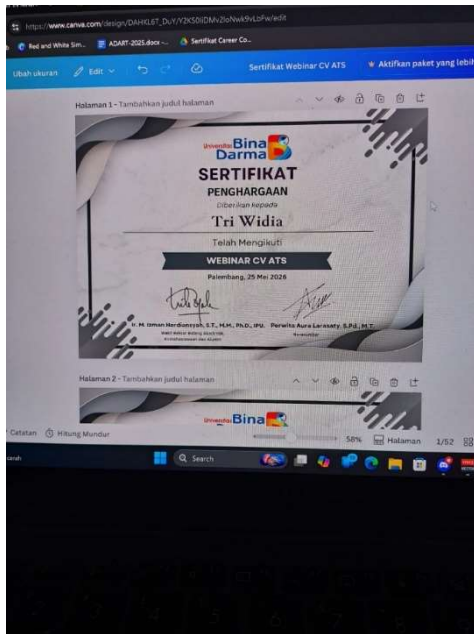
Pada gambar 10 peneliti mendokumentasikan saat berjalannya Webinar dimulai dari materi mengenai CV ATS yang dipaparkan oleh Ibu Perwita Aura Larasaty, S.Pd., M.T. Proses penyampaian materi berjalan dengan lancar tanpa gangguan. Peserta webinar juga aktif bertanya setelah paparan materi selesai.



Gambar 11. Sesi materi Remote Job

PERAN FRONTLINE OFFICER DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF UNIT ALUMNI DAN PENGEMBANGAN KARIR MELALUI PELAYANAN INFORMASI PROGRAM CAREER COACHING

Pada gambar 11 peneliti mendokumentasikan saat dimulai materi mengenai Remote Job yang disampaikan oleh Ibu Asterias Hafiizha, S.T.P. Beliau menceritakan trik-trik untuk mendapatkan job sebagai virtual assistant dan tips agar tidak tertipu loker-loker remote job yang palsu. Proses penyampaian materi berjalan dengan lancar sampai akhir.



Gambar 12 dan 13 Proses pengeditan Sertifikat partisipasi Webinar Remote Job dan CV ATS

Pada gambar 12 dan 13 peneliti mendokumentasikan proses pembuatan sertifikat partisipasi Webinar Remote Job dan CV ATS untuk peserta yang telah mengikuti Webinar ini dari Awal sampai Akhir.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilaksanakan di Unit Alumni dan Pengembangan Karir Universitas Bina Darma selama 3 bulan, dapat disimpulkan bahwa peneliti telah mendapat banyak pengalaman selama bekerja Frontline Officer. Pengalaman berkomunikasi dengan mahasiswa selama pelaksanaan *Career Coaching*, melayani berbagai pertanyaan mahasiswa, mengedit dengan aplikasi Canva, hingga

mengasah kemampuan dalam menggunakan Google Sheets membantu penulis untuk memiliki gambaran seperti apa dunia kerja nantinya. Selain itu, kegiatan magang ini juga dapat membantu penulis dalam meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan berkomunikasi dan kemampuan bekerja sama dalam tim.

DAFTAR REFERENSI

Bateson, John (1985), "Perceived Control and the Service Encounter," in *The Service Encounter: Managing Employee/ Customer Interaction in Service Businesses*, John Czepiel, Michael Solomon, and Carol Surprenant, eds, Lexington, MA: Lexington Books, 67-82

Mursyidah, L. ., & Choiriyah, I. U. (2021). Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik. *Umsida Press*, 1–112. <https://doi.org/10.21070/2020/978-623-6833-97-1>

Singh, Jagdip. (2000). Performance Productivity and Quality of Frontline Employees in Service Organizations. *Journal of Marketing - J MARKETING*. 64. 15-34.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L. (1990) *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, New York.