

ABSTRAK

Industri ekstrak bahan alam memiliki tingkat risiko tinggi terhadap mutu, keamanan, dan keselamatan produk sehingga menuntut sumber daya manusia yang kompeten dan berhati-hati. Kondisi tersebut menjadikan komunikasi *mentoring* antara tenaga ahli dan karyawan produksi sebagai aspek krusial dalam proses pengembangan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan mengkaji bagaimana komunikasi *mentoring* berlangsung dalam praktik sehari-hari, strategi yang digunakan untuk mengatasi hambatan komunikasi, serta model komunikasi *mentoring* ditinjau dari teori *Coordinated Management of Meaning* (CMM). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi dokumen. Analisis data difokuskan pada pengalaman subjektif informan serta proses pembentukan makna dalam interaksi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *mentoring* di PT Berkah Alam Nusantara berlangsung secara kontekstual, relasional, dan melekat pada aktivitas produksi. Komunikasi *mentoring* berperan penting dalam membangun pemahaman kerja, kesadaran mutu, dan budaya kehati-hatian. Namun, tekanan operasional produksi kerap membatasi ruang pembelajaran reflektif dan memperkuat ketergantungan karyawan produksi pada tenaga ahli. Kesimpulan utama penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh prosedur teknis, tetapi oleh kemampuan organisasi mengelola makna melalui komunikasi *mentoring* yang berkelanjutan.

Kata kunci: Komunikasi mentoring, CMM, fenomenologi, pengembangan SDM, industri ekstrak bahan alam

ABSTRACT

This study aims to examine how mentoring communication between experts and production employees is enacted in daily production practices at PT Berkah Alam Nusantara, to identify strategies used to address communication barriers, and to analyze the mentoring communication model through the Coordinated Management of Meaning (CMM) theory. The natural extract industry operates under strict quality, safety, and regulatory requirements, which place high demands on human resource competence and caution. This research employs a descriptive qualitative method using a phenomenological approach. Data were collected through in depth interviews, field observations, and document analysis. The analysis focuses on participants lived experiences and the processes through which meaning is constructed and negotiated in workplace interactions. The findings show that mentoring communication is contextual, relational, and embedded in production activities. Mentoring plays a significant role in shaping employees' work understanding, quality awareness, and a culture of caution. However, operational pressures often constrain reflective learning processes and reinforce employees' dependence on experts. The study concludes that effective human resource development relies not only on technical procedures but also on the organization's ability to manage meaning through continuous and communicative mentoring practices.

Keywords: Mentoring communication, Coordinated Management of Meaning, phenomenology, human resource development, natural extract industry