

## ABSTRAK

Di dalam sebuah perusahaan, kinerja karyawan dinilai mempengaruhi kualitas dan kinerja suatu perusahaan. Untuk itu, karyawan atau pegawai selalu dituntut untuk selalu belajar seiring berkembangnya teknologi dan inovasi setiap perusahaan agar menjadi perusahaan yang selalu unggul. Terlebih untuk perusahaan *multi finance*, yang selalu berkembang dan memberikan inovasi untuk mengikat hati para konsumen. Karyawan atau pegawai merupakan orang yang berperan penting dalam proses kegiatan pengembangan karir. Pertama-tama karyawan atau pegawai harus mempunyai kepekaan terhadap sekitar tentang berbagai perkembangan perusahaan tempat ia bekerja. Seorang karyawan yang akan mendapat pengembangan harus memahami beberapa aspek, salah satunya adalah memahami tentang pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan apa yang diperlukan organisasi darinya. Oleh karena itulah pelatihan atau *training* dan pengembangan karir merupakan cara yang dilakukan agar karyawan lebih menguasai hal apa saja yang harus dikuasainya sesuai jangka waktu pelatihan dan pengembangan karirnya yang berhubungan dengan jabatan yang dipegang oleh karyawan.

*Department Human Capital Learning Operation*  
PT. BFI Finance Indonesia. Tbk bertanggung jawab untuk mewadahi tempat dimana peserta melakukan *training* dan divisi *Learning Operation* memiliki *Class Coordinator* yang bertanggung jawab memberikan fasilitas kepada peserta *training* selama *training* berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi *Class Coordinator* dalam menjalin komunikasi kepada para peserta *training* tanpa adanya kesenjangan jabatan. Penelitian ini menggunakan model perencanaan komunikasi Harold D. Lasswell dan fokus terhadap elemen komunikasi Harold Laswell yang telah dikembangkan dan dapat di aplikasikan oleh sistem komunikasi umum Shannon dan Weaver yang menguraikan penetapan komunikator, pemahaman khalayak, perumusan pesan, pemilihan media, penerimaan *feedback*, serta evaluasi yang dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif disertai studi kasus yang menjabarkan dan mengali permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Dari hasil penelitian diketahui bahwa strategi komunikasi *Class Coordinator* kepada peserta *training* PT. BFI Finance Tbk, dalam menangani kesenjangan jabatan mendapatkan respon positif dari peserta, serta strategi komunikasi *Class Coordinator* efektif dalam menyelenggarakan kelas *training Class Coordinator*. Strategi komunikasi yang paling efektif adalah komunikasi secara langsung kepada peserta *training*.