

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Program magang yang berkualitas terbukti berdampak pada peningkatan keterampilan kerja, pemahaman etika profesional, serta kepercayaan diri mahasiswa dalam memasuki dunia kerja. Namun, kualitas pengalaman magang tidak hanya ditentukan oleh jenis pekerjaan yang diberikan, melainkan juga oleh kualitas interaksi sosial dan komunikasi yang terbangun di lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang suportif akan mendorong mahasiswa untuk aktif belajar, berani bertanya, dan terlibat secara bermakna dalam proses kerja. Sebaliknya, lingkungan komunikasi yang kaku dan minim dukungan berpotensi menurunkan motivasi serta kepuasan mahasiswa selama magang. Kualitas komunikasi interpersonal dalam relasi kerja, khususnya antara mentor dan mahasiswa magang, menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan pengalaman magang sebagai proses pembelajaran.

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antara dua individu atau lebih secara langsung untuk menyampaikan informasi, ide, maupun perasaan. Untuk menjelaskan ide-ide atau menganalisis situasi, komunikasi interpersonal merefleksikan ketepatan terhadap sesuatu informasi. Komunikasi ini terjadi ketika seorang individu mengirim dan menerima pesan secara internal (Liliweri, 2017).

Dalam lingkungan kerja, relasi antara mentor dan mahasiswa magang merupakan bentuk komunikasi interpersonal yang memiliki dimensi edukatif sekaligus profesional. Mentor tidak hanya bertugas sebagai pemberi instruksi, tetapi

juga berperan sebagai pembimbing yang membantu mahasiswa memahami tugas, budaya kerja, dan nilai-nilai organisasi. Kualitas komunikasi mentor tercermin dari cara mentor memberikan arahan, memberikan umpan balik, merespons kesulitan yang dialami mahasiswa serta dukungan emosional kepada mahasiswa magang.

Komunikasi yang terbuka dan empati dari mentor memungkinkan mahasiswa menyampaikan kesulitan yang dihadapi tanpa rasa takut dinilai tidak kompeten. Sebaliknya, gaya komunikasi yang otoriter atau minim respons dapat menciptakan jarak psikologis yang menghambat proses belajar dan menurunkan kepercayaan diri mahasiswa.

Literatur mentoring menjelaskan bahwa hubungan mentor-mentee yang efektif berkontribusi pada peningkatan pembelajaran, kepercayaan diri, serta keterkaitan individu terhadap organisasi. Interaksi yang berkualitas antara mentor dan mentee juga memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap dukungan organisasi secara keseluruhan (Harahap et al., 2023). Dalam konteks magang, komunikasi interpersonal mentor menjadi mekanisme utama dalam memberikan pengetahuan, nilai, dan keterampilan profesional yang tidak selalu tertulis dalam panduan kerja formal.

Konsep kepuasan magang memiliki kemiripan dengan kepuasan kerja dalam kajian perilaku organisasi, yang didefinisikan sebagai respons afektif individu terhadap pekerjaannya apakah senang/suka atau tidak senang/tidak suka sebagai hasil interaksi dengan lingkungan pekerjaan (Ruki, 2024). Mahasiswa yang merasa puas cenderung menilai pengalaman magangnya bermakna, menantang secara positif, dan memberikan kontribusi bagi pengembangan diri. Kepuasan

magang berhubungan dengan peningkatan motivasi belajar, keterkaitan terhadap bidang profesi, serta kesiapan memasuki dunia kerja setelah lulus. Sebaliknya, pengalaman magang yang tidak memuaskan dapat menurunkan minat mahasiswa terhadap bidang kerja tertentu dan memunculkan persepsi negatif terhadap dunia kerja.

Jabar Saber Hoaks merupakan unit di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat yang berfokus pada penanggulangan hoaks dan disinformasi di ruang digital. Program ini dibentuk sebagai respons terhadap maraknya penyebaran hoaks yang berpotensi mengganggu ketertiban sosial dan kualitas informasi publik (Diskominfo Jawa Barat, 2018)

Berdasarkan laporan Kementerian Komunikasi dan Informatika, ribuan konten hoaks teridentifikasi setiap tahunnya di Indonesia, dengan tren peningkatan signifikan seiring intensitas penggunaan media sosial (Diskominfo Jawa Barat, 2018). Dalam konteks ini, Jabar Saber Hoaks menjalankan fungsi verifikasi informasi, literasi digital, serta edukasi publik yang terlibat di unit ini tidak hanya belajar aspek teknis verifikasi hoaks, tetapi juga berhadapan dengan dinamika kerja cepat dan tekanan akurasi informasi.

Perkembangan kerja digital menuntut instansi pemerintah membangun komunikasi interpersonal yang efektif antara mentor dan mahasiswa magang. Namun, berdasarkan penelitian terdahulu, kajian komunikasi interpersonal lebih banyak membahas kepuasan mahasiswa, kepuasan kerja, dan kesiapan kerja, sedangkan penelitian mengenai pengaruh

komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan magang mahasiswa di instansi pemerintah masih terbatas.

Laporan Digital 2024 menunjukkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia telah melampaui 79% populasi, yang berarti sebagian besar masyarakat terpapar arus informasi digital setiap hari (We Are Social, 2024). Kondisi ini menuntut Jabar Saber Hoaks untuk merespons arus informasi digital secara cepat dan akurat, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang dinamis. Dalam situasi tersebut, mahasiswa magang tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis, tetapi juga mampu beradaptasi dengan ritme kerja dan budaya organisasi. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal mentor menjadi faktor penting dalam membantu mahasiswa beradaptasi, memahami tugas, serta menciptakan rasa aman untuk menyampaikan pertanyaan maupun kendala selama menjalani program magang.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang dilakukan peneliti melalui percakapan informal dengan beberapa mahasiswa magang di Jabar Saber Hoaks, ditemukan adanya variasi kualitas komunikasi interpersonal dalam proses mentoring. Sebagian mahasiswa merasa terbantu dengan arahan yang jelas, sikap terbuka, dan responsif dari mentor, namun sebagian lainnya masih merasa ragu untuk menyampaikan kesulitan karena khawatir dianggap kurang kompeten. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi mentor belum sepenuhnya berlangsung secara suportif dan setara. Dalam kondisi kerja yang menuntut kecepatan dan ketelitian, beberapa mahasiswa cenderung menyelesaikan tugas secara mandiri tanpa bimbingan, meskipun belum tentu sesuai standar. Kondisi tersebut berpotensi

memengaruhi pemahaman tugas serta kenyamanan psikologis mahasiswa, sehingga mengindikasikan bahwa kualitas komunikasi interpersonal mentor belum sepenuhnya optimal dalam mendukung proses pembelajaran selama magang.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas, dapat ditentukan beberapa permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu :

1. Terdapat mahasiswa magang yang masih merasa ragu atau sungkan untuk menyampaikan kesulitan teknis maupun kebingungan terkait tugas verifikasi hoaks karena persepsi adanya jarak psikologis dengan mentor.
2. Kualitas komunikasi interpersonal mentor dalam memberikan arahan dan umpan balik belum selalu dirasakan sebagai bentuk dukungan yang konsisten oleh seluruh mahasiswa magang, sehingga memengaruhi kenyamanan, keterbukaan, dan kepuasan dalam proses menerima bimbingan maupun pembelajaran selama magang berlangsung.

Berdasarkan fenomena, hasil pra-penelitian, dan kesenjangan penelitian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Mentor terhadap Kepuasan Magang Mahasiswa di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

1.2. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh signifikan komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan magang mahasiswa di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

1.3. Identifikasi Masalah

- 1) Bagaimana tingkat komunikasi interpersonal mentor di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat?
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan magang mahasiswa di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat?
- 3) Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan magang mahasiswa di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat?

1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh signifikan komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan mahasiswa magang di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

1.4.2. Kegunaan Penelitian

1) Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu komunikasi, khususnya mengenai komunikasi interpersonal mentor dalam meningkatkan kepuasan magang mahasiswa melalui pendekatan Teori Pertukaran Sosial.

2) Kegunaan Praktis

- (1) Bagi Jabar Saber Hoaks, sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal mentor dalam proses pembimbingan mahasiswa magang.
- (2) Bagi Perguruan Tinggi, sebagai bahan pertimbangan bagi perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas pembimbingan program magang.
- (3) Bagi peneliti selanjutnya, menjadi referensi untuk mengembangkan penelitian mengenai komunikasi interpersonal dan kepuasan magang dengan objek atau variabel yang berbeda.