

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Tinjauan Pustaka

Menurut (Sugiyono, 2017) tinjauan pustaka adalah *tinjauan teori-teori, temuan-temuan penelitian, dan konsep relevan yang digunakan untuk memperkuat landasan ilmiah dari suatu penelitian*. Tinjauan ini mencakup telaah terhadap buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, laporan penelitian, dan sumber ilmiah lainnya yang mendukung pemahaman terhadap variabel yang diteliti.

2.1.1. Review Penelitian Sejenis

Peneliti melakukan tinjauan penelitian yang dilakukan sebelumnya baik itu sejenis atau terkait dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan, referensi, dan penguat landasan penelitian.

Penelitian sejenis yang pertama dikaji dalam jurnal riset berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa" yang disusun oleh Resty Mustika Pratiwi, Novie Susanti Suseno, Alyya Najla Muchtar, dari Universitas Garut (2024) yang dipublikasikan dalam Jurnal Komunikasi Universitas Garut: Hasil Pemikiran dan Penelitian Volume 10, No. 1, April 2024, hlm. 164-179. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dan layanan akademik dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas

layanan akademik terhadap kepuasan mahasiswa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada 91 responden yang dipilih menggunakan probability sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Pratiwi et al., 2024).

Penelitian lain yang relevan berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Guru Di SD Negeri 1 Alasangker Menggunakan Studi Korelasional" disusun oleh Nyoman Suartini, I Gusti Agung Indra Jaya, Ni Nyoman Elma Triana Gayatri, Ni Made Winda Lestari, Kadek Icahayati dari Universitas Pendidikan Ganesha (2024) yang dipublikasikan dalam *Innovative: Journal of Social Science Research* (Vol. 4, No. 5, 2024). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta pengaruhnya terhadap kepuasan kerja guru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 10 responden. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana melalui SPSS versi 23, disertai uji validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja guru, dengan nilai $R = 0,768$, nilai signifikansi $0,009 < 0,05$, serta besaran pengaruh sebesar 59% (Suartini et al., 2024).

Selanjutnya, penelitian berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Pengalaman Magang terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang” disusun oleh Mutiara Annisa & Dessi Susanti dari Pendidikan Ekonomi, Universitas Negeri Padang (2025), yang dipublikasikan dalam Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan dan humaniora (Vol. 9, No. 1, Februari 2025). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal dan pengalaman magang dalam meningkatkan kesiapan kerja mahasiswa. Tujuan penelitian adalah menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dan pengalaman magang terhadap kesiapan kerja mahasiswa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner kepada 205 responden yang dipilih secara acak. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa (Annisa & Susanti, 2025).

Tabel 2.1 Review Penelitian Sejenis

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Variabel	Hasil penelitian	Perbedaan
1.	Resty Mustika Pratiwi, Novie Susanti Suseno, Alyya	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik terhadap	X1: Komunikasi Interpersonal X2: Kualitas Layanan Akademik Y:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas	Penelitian tersebut meneliti kepuasan mahasiswa dalam konteks

<p>Najla Muchtar (2024)</p>	<p>Kepuasan Mahasiswa</p>	<p>Kepuasan Mahasiswa</p>	<p>layanan akademik berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa. Nilai rata-rata variabel komunikasi interpersonal sebesar 4,05 yang termasuk kategori sangat baik, serta hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa</p>	<p>layanan akademik dengan dua variabel independen (komunikasi interpersonal dan kualitas layanan akademik). Sedangkan penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen yaitu komunikasi interpersonal mentor dan meneliti kepuasan magang mahasiswa dalam konteks program magang di instansi pemerintahan</p>
-----------------------------	---------------------------	---------------------------	---	---

					, yaitu Jabar Saber Hoaks.
2.	Nyoman Suartini, I Gusti Agung Indra Jaya, Ni Nyoman Elma Triana Gayatri, Ni Made Winda Lestari, Kadek Icahayati (Universitas Pendidikan Ganesha) 2024	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Kerja Guru di SD Negeri 1 Alasanger Menggunakan Studi Korelasional	X: Komunikasi Interpersonal Y: Kepuasan Kerja Guru	Hasil analisis regresi menunjukkan nilai R = 0,768 dengan R ² = 0,590, yang berarti komunikasi interpersonal memberikan pengaruh sebesar 59% terhadap kepuasan kerja guru, dengan nilai signifikansi 0,009 < 0,05 sehingga pengaruh tersebut signifikan.	Penelitian terdahulu mengkaji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja guru di ranah pendidikan, sedangkan penelitian ini fokus pada dampak komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan magang mahasiswa di program pemerintahan
3.	Mutiara Annisa & Dessi Susanti	Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan	X1: Komunikasi Interpersonal X2:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa	Variabel dependen berbeda. Penelitian

(Universitas Negeri Padang) 2025	Pengalaman Magang terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang	Pengalaman Magang Y: Kesiapan Kerja Mahasiswa	komunikasi interpersonal dan pengalaman magang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa. Artinya semakin baik komunikasi interpersonal dan pengalaman magang yang diperoleh mahasiswa, maka semakin tinggi tingkat kesiapan kerja mereka.	terdahulu memfokuskan pengaruh komunikasi interpersonal dan pengalaman magang terhadap kesiapan kerja mahasiswa, sedangkan penelitian ini memfokuskan pada pengaruh komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan magang mahasiswa.
----------------------------------	---	---	---	---

Sumber: oleh peneliti (2026)

Berdasarkan review penelitian terdahulu, dapat dianalisis kebaruan penelitian ini.

Pertama, berbeda dengan penelitian “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan Akademik terhadap Kepuasan Mahasiswa”, penelitian tersebut berfokus pada kepuasan mahasiswa dalam konteks layanan akademik di perguruan tinggi. Sementara itu, penelitian ini mengkaji komunikasi interpersonal mentor dalam *mentorship* selama program magang serta pengaruhnya terhadap kepuasan magang.

Kedua, penelitian “pengaruh komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Guru di SD Negeri 1 Alasangkaer “ meneliti komunikasi interpersonal dalam konteks hubungan kerja guru dan organisasi sekolah. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian ini menempatkan komunikasi interpersonal dalam hubungan mentor dan mahasiswa magang dengan variabel dependen berupa kepuasan magang mahasiswa.

Ketiga, penelitian “Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Pengalaman Magang terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa Universitas Negeri Padang” meneliti kesiapan kerja mahasiswa sebagai variabel dependen dengan dua variabel independen. Sedangkan penelitian ini hanya memfokuskan pada komunikasi interpersonal mentor sebagai variabel utama yang memengaruhi kepuasan magang mahasiswa.

Kebaruan dalam penelitian ini memiliki 3 aspek, yaitu konteks penelitian (instansi pemerintah dan unit verifikasi hoaks), variabel dependen (kepuasan magang mahasiswa), serta fokus analisis pada komunikasi interpersonal mentor dalam hubungan mentoring formal di lingkungan kerja pemerintahan.

2.1.2 Kerangka Konseptual

2.1.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan langsung secara tatap muka antara komunikator dan komunikan yang bersifat timbal balik. Interaksi secara langsung ini memungkinkan pengaruh saling memengaruhi, pesan tersampaikan secara personal dan utuh, serta kejelasan respons meminimalkan kesalahpahaman karena tidak ada jarak fisik maupun psikologi.

Komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai proses interaksi antara dua orang atau lebih yang berlangsung secara langsung maupun pertukaran pesan verbal dan nonverbal, dalam hubungan yang saling bergantung satu sama lain. Interaksi ini biasanya terjadi dalam situasi yang memungkinkan adanya komunikasi yang terarah serta melibatkan hubungan yang direncanakan. Dalam prosesnya, setiap tindakan individu tidak hanya memengaruhi, tetapi juga mencerminkan respons dari pihak lain, sehingga tercipta hubungan timbal balik yang dinamis dalam komunikasi tersebut. (Suwanto & Arviana N, 2023).

Dalam lingkungan kerja maupun organisasi, komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam mendukung proses kerja sama, penyampaian arahan, penyelesaian masalah, serta pembentukan hubungan kerja yang baik. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat membantu menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman, meningkatkan rasa saling percaya, serta mempermudah proses adaptasi individu dalam lingkungan kerja.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi interpersonal terjadi antara mentor dan mahasiswa magang selama program magang berlangsung di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Komunikasi interpersonal mentor menjadi penting karena mahasiswa magang membutuhkan arahan, bimbingan, serta dukungan selama menjalani proses adaptasi dan pembelajaran di lingkungan kerja. Oleh karena itu, kualitas komunikasi interpersonal mentor dapat memengaruhi kenyamanan, pengalaman belajar, serta kepuasan mahasiswa selama mengikuti program magang.

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal pada dasarnya adalah membangun kerja sama dan hubungan antar individu untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama-sama. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi juga membangun pemahaman, kedekatan, serta interaksi sosial dengan orang lain. Menurut Joseph A. Devito (2016), komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang membantu individu memahami diri sendiri, memahami orang lain, serta mengenali lingkungan sosial di sekitarnya. Melalui komunikasi interpersonal, seseorang dapat mengetahui karakter, pandangan, maupun penilaian orang lain terhadap dirinya.

Adapun tujuan komunikasi interpersonal meliputi beberapa hal berikut:

- 1) Menunjukkan Perhatian Kepada Orang Lain

Komunikasi interpersonal digunakan sebagai bentuk perhatian dan penghargaan kepada orang lain, misalnya melalui sapaan, senyuman, menanyakan kabar, maupun bentuk interaksi sederhana lainnya. Tindakan tersebut bertujuan menciptakan kesan positif dan membangun hubungan yang baik.

2) Mengetahui Diri Sendiri

Melalui interaksi dengan orang lain, individu dapat memahami karakter, sikap, maupun kekurangan dan kelebihan dirinya berdasarkan respons atau penilaian yang diberikan oleh orang lain.

3) Memperoleh Informasi Tentang Lingkungan Sekitar

Komunikasi interpersonal menjadi sarana untuk mendapatkan informasi, pengalaman, serta wawasan baru yang berkaitan dengan kondisi sosial maupun lingkungan sekitar.

4) Membangun dan Menjaga Hubungan yang Harmonis

Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan hubungan yang baik dengan orang lain. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal berperan penting dalam membangun, menjaga, dan mempererat hubungan sosial agar tetap harmonis.

5) Mempengaruhi Sikap dan Perilaku

Komunikasi interpersonal juga bertujuan menyampaikan pesan yang dapat memengaruhi sikap, pandangan, maupun perilaku seseorang, baik secara langsung maupun melalui media tertentu.

6) Mengurangi Kesalahpahaman dalam Komunikasi

Melalui komunikasi interpersonal, individu dapat memberikan penjelasan secara langsung terhadap informasi yang berpotensi menimbulkan salah penafsiran sehingga kesalahpahaman dapat diminimalkan.

7) Menciptakan Rasa Nyaman dan Kesenangan

Tidak semua komunikasi dilakukan untuk tujuan formal. Dalam beberapa situasi, komunikasi interpersonal dilakukan untuk menciptakan suasana santai, hiburan, maupun kesenangan dalam hubungan sosial.

8) Kegiatan Konseling dan Pendampingan

Komunikasi interpersonal juga digunakan dalam proses konseling, terapi, maupun pendampingan profesional. Melalui komunikasi yang baik, konselor atau pendamping dapat membantu individu memahami dan menyelesaikan masalah yang dihadapi.

2.1.2.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan aktivitas manusia dalam kehidupan sehari-hari yang diharapkan berjalan lancar. Manusia perlu tahu kapan berbicara dan mendengarkan agar pesan tersampaikan dengan baik, jika sebaliknya kesalahan komunikasi pun terjadi. Oleh karena itu, perlu diperhatikan aspek-aspek penting yang dapat memengaruhi efektivitas komunikasi.

Menurut DeVito (2011), dalam Nirwana et al., (2022) menyatakan efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh keterbukaan

(*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif dan kesetaraan, yakni:

1) Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan komunikasi interpersonal paling sedikit terdiri dari tiga aspek. Aspek pertama keterbukaan komunikator terhadap lawan bicara. Aspek kedua keinginan menstimulasi secara jujur. Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” atas perasaan yang dinyatakan serta tanggung jawab terhadapnya.

2) Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, yaitu upaya memahami pengalaman dan merasakan apa yang dirasakan lawan bicara.

3) Sikap Mendukung (*Supportiveness*)

Sikap mendukung dapat berupa dukungan yang terucapkan maupun tidak terucapkan. Dukungan non-verbal seperti anggukan kepala, senyum, dan tepukan tangan merupakan bentuk dukungan yang dapat memperkuat komunikasi. Sikap mendukung tercermin melalui sifat deskriptif, spontanitas, dan sementara.

4) Rasa Positif (*Positiveness*)

Kualitas positif dalam komunikasi interpersonal mencakup dua aspek, yaitu ekspresi sikap positif terhadap diri sendiri, dan dorongan positif terhadap lawan bicara untuk berpartisipasi lebih aktif dalam interaksi.

5) Kesetaraan (*Equality*)

Efektivitas komunikasi interpersonal tercapai ketika kedua pihak berada dalam kondisi setara. Setiap individu merasa dihargai dan dihormati atas kontribusi yang diberikan dalam interaksi.

2.1.2.4 Definisi Kepuasan Magang

Kepuasan magang merupakan suatu penilaian bersifat subjektif yang diberikan oleh mahasiswa terhadap pengalaman kerja lapangan yang telah dijalani selama program magang berlangsung. Konsep kepuasan magang merupakan perluasan teoritis dari kajian kepuasan kerja (*job satisfaction*) yang dalam perilaku organisasi didefinisikan sebagai respons afektif individu terhadap pekerjaannya sebagai bentuk evaluasi positif atau negatif terhadap pengalaman kerja.

Secara konsep, kepuasan magang merupakan pengembangan dari konsep kepuasan kerja (*job satisfaction*) dalam kajian perilaku organisasi. Kepuasan kerja dipahami sebagai respons afektif atau reaksi emosional individu terhadap pekerjaan yang dijalani, baik berupa perasaan senang maupun tidak senang terhadap pengalaman kerja yang diperoleh. Dalam konteks program magang, mahasiswa juga terlibat secara langsung dalam aktivitas kerja, menerima tanggung jawab, beradaptasi dengan budaya organisasi, serta berinteraksi dengan lingkungan kerja profesional. Oleh karena itu, konsep kepuasan kerja dinilai relevan untuk digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa selama menjalani program magang.

Menurut Hasibbun (2014), kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan cinta terhadap pekerjaan seseorang. Sikap ini tercermin melalui moral kerja yang tinggi, kedisiplinan dalam melaksanakan tugas, dan prestasi kerja yang optimal. Kepuasan kerja dapat dirasakan baik dalam pekerjaan, di luar pekerjaan, atau kombinasi keduanya (Ruki, 2024). Dalam konteks magang, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pekerjaan, tetapi juga melibatkan dimensi psikologis dan sosial yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap keseluruhan pengalaman magang.

Penggunaan konsep kepuasan kerja menurut Fred Luthans dalam penelitian ini didasarkan pada adanya kesamaan antara pengalaman kerja formal dengan pengalaman mahasiswa selama menjalani program magang. Meskipun mahasiswa magang bukan merupakan pegawai tetap dalam organisasi, mahasiswa tetap menjalani aktivitas kerja, menerima tugas, berinteraksi dengan lingkungan kerja, serta memperoleh pengalaman profesional selama program magang berlangsung. Oleh karena itu, mahasiswa juga dapat memberikan penilaian emosional terhadap pengalaman kerja yang mereka rasakan selama magang.

2.1.2.5 Dimensi Kepuasan Magang

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan magang diadaptasi dari konsep kepuasan kerja melalui 2 dimensi menurut Luthans (2016), dalam (Ruki, 2024), yaitu :

1) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)

Dimensi ini berkaitan dengan bagaimana mahasiswa menilai tugas magang yang diberikan, apakah tugas tersebut menarik, memberikan pengalaman belajar, serta relevan dengan bidang keilmuan mahasiswa. Dalam konteks Jabar Saber Hoaks, mahasiswa terlibat dalam kegiatan verifikasi informasi digital, pemantauan isu publik, dan produksi konten literasi yang membantu meningkatkan keterampilan, ketelitian, serta kemampuan adaptasi mahasiswa dalam lingkungan kerja.

2) Kondisi Kerja (*Working Conditions*)

Kondisi kerja, berkaitan dengan persepsi mahasiswa terhadap lingkungan kerja selama program magang berlangsung, seperti kenyamanan ruang kerja, fasilitas pendukung, serta suasana kerja yang suportif dan kolaboratif. Kondisi kerja yang nyaman membantu mahasiswa lebih mudah beradaptasi, merasa aman dalam berkomunikasi, serta lebih fokus dalam menjalankan tugas selama kegiatan magang di Jabar Saber Hoaks.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri (*the work itself*) dan kondisi kerja (*working conditions*), karena penelitian ini berfokus pada konteks mahasiswa magang, bukan karyawan. Sementara itu, dimensi lain seperti promosi, gaji, dan supervisi dianggap kurang sesuai karena program magang lebih berfokus pada proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian (Ayuni, 2018) dan (Pratiwi et al., 2024) yang menunjukkan bahwa penggunaan sebagian dimensi tetap dapat

digunakan secara valid dan reliabel dalam penelitian pada mahasiswa magang. Oleh karena itu, penyesuaian dimensi dalam penelitian ini dilakukan untuk menjaga kesesuaian teori dengan konteks empiris program magang di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.

2.1.3 Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Dalam riset kuantitatif ini, pemakaian teori merupakan landasan yang sangat penting untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti secara sistematis dan logis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori pertukaran sosial (*Social Exchange Theory*) dari Thibaut dan Kelley.

Teori Pertukaran Sosial yang dikemukakan oleh John Thibaut dan Harold Kelley (1959) menjelaskan bahwa individu dalam suatu hubungan sosial akan melakukan evaluasi terhadap interaksi yang mereka jalani berdasarkan pertimbangan keuntungan dan kerugian yang diperoleh dari hubungan tersebut. Teori ini berfokus pada bagaimana individu mempertahankan atau membuat keputusan dalam interaksi sosial berdasarkan evaluasi rasional antara *reward* (penghargaan/keuntungan) dan *cost* (pengorbanan/biaya) (sarnoto, 2020).

Teori Pertukaran Sosial didasarkan pada prinsip transaksi ekonomi, yakni suatu aktivitas yang melibatkan pertukaran barang atau jasa yang dimiliki seseorang dengan yang diinginkan sebagai imbalan. Sehingga dapat diasumsikan bahwa teori pertukaran sosial memiliki kemiripan yang sama dengan transaksi ekonomi. Namun, teori pertukaran sosial dapat menukarkan hal yang nyata dan tidak nyata, sehingga teori pertukaran sosial tidak hanya dapat diukur dengan uang saja.

Misalnya, ketika seseorang bekerja di suatu perusahaan, seseorang tersebut tidak hanya mengharapkan upah, tetapi jika mengharapkan pujian, dukungan, persahabatan, dan kepuasan dalam bekerja (Mighfar, 2015).

Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*) didasarkan dari asumsi bahwa individu memandang hubungan sosial dalam kerangka rasional, di mana mereka menilai apakah suatu hubungan memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan beban yang harus ditanggung.

Hubungan antara mentor dan mahasiswa magang dapat dipahami sebagai bentuk interaksi sosial yang melibatkan proses pertukaran. Mahasiswa magang memberikan kontribusi berupa tenaga, waktu, dan usaha adaptasi *cost* untuk mendapatkan *reward* berupa bimbingan, pengembangan skill, pengakuan kompetensi, dan sertifikat magang. Komunikasi interpersonal mentor menjadi media utama dalam proses pertukaran tersebut yang menentukan apakah hubungan ini menguntungkan atau tidak. Ketika mentor berkomunikasi secara terbuka, empati, suportif, dan memberikan umpan balik, mahasiswa memperoleh penghargaan (*reward*) berupa kejelasan tugas, peningkatan kompetensi, rasa aman psikologis, serta dukungan profesional. Sebaliknya, komunikasi yang tidak jelas, minim empati, atau kurang responsif dapat menimbulkan ketidakpuasan atau kerugian (*cost*) atas pengorbanan berupa kebingungan, tekanan, kecemasan, dan jarak psikologis.

Menurut Teori Pertukaran Sosial, kepuasan magang mahasiswa tercipta ketika *reward* dari interaksi dengan mentor melebihi *cost* yang dialami selama magang (Arifin, 2023). Mahasiswa mengevaluasi pengalaman tersebut berdasarkan

keseimbangan antara bimbingan yang diterima dengan usaha serta tantangan yang dihadapi. Jika komunikasi interpersonal mentor menghasilkan manfaat lebih besar daripada beban psikologis atau kesulitan, kepuasan magang akan meningkat. Sebaliknya, apabila interaksi lebih banyak menimbulkan tekanan daripada dukungan, maka tingkat kepuasan magang dapat menurun.

2.2 Kerangka Pemikiran

Asumsi dasar dalam Teori Pertukaran Sosial menyatakan bahwa individu dalam suatu hubungan sosial cenderung bertindak berdasarkan kepentingan pribadi (*self-interest*), dengan cara mempertimbangkan manfaat (*reward*) dan pengorbanan (*cost*) yang diperoleh dari hubungan tersebut (Yuniarto et al., 2022). Individu akan menilai suatu hubungan dengan membandingkan antara keuntungan yang diterima dengan beban yang harus dikeluarkan. Apabila manfaat yang dirasakan lebih besar dibandingkan dengan pengorbanannya, maka hubungan tersebut akan dipandang positif dan cenderung dipertahankan.

Dalam konteks hubungan antara mentor dan mahasiswa magang, komunikasi interpersonal mentor dapat dilihat sebagai bentuk interaksi sosial yang bermanfaat bagi mahasiswa selama menjalani program magang. Komunikasi interpersonal yang efektif memungkinkan pertukaran informasi, bimbingan, dan umpan balik, yang membantu mahasiswa memahami tugas dan beradaptasi dengan lingkungan kerja.

Komunikasi interpersonal mentor dipahami sebagai proses interaksi langsung antara mentor dan mahasiswa magang, yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dan bimbingan selama kegiatan magang berlangsung

(Suwanto & Arviana N, 2023). Menurut Joseph A. DeVito, komunikasi interpersonal yang efektif terdiri dari lima dimensi yaitu, keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima dimensi ini dapat menciptakan hubungan komunikasi yang lebih terbuka, saling pengertian, dan mendukung proses pembelajaran mahasiswa selama program magang.

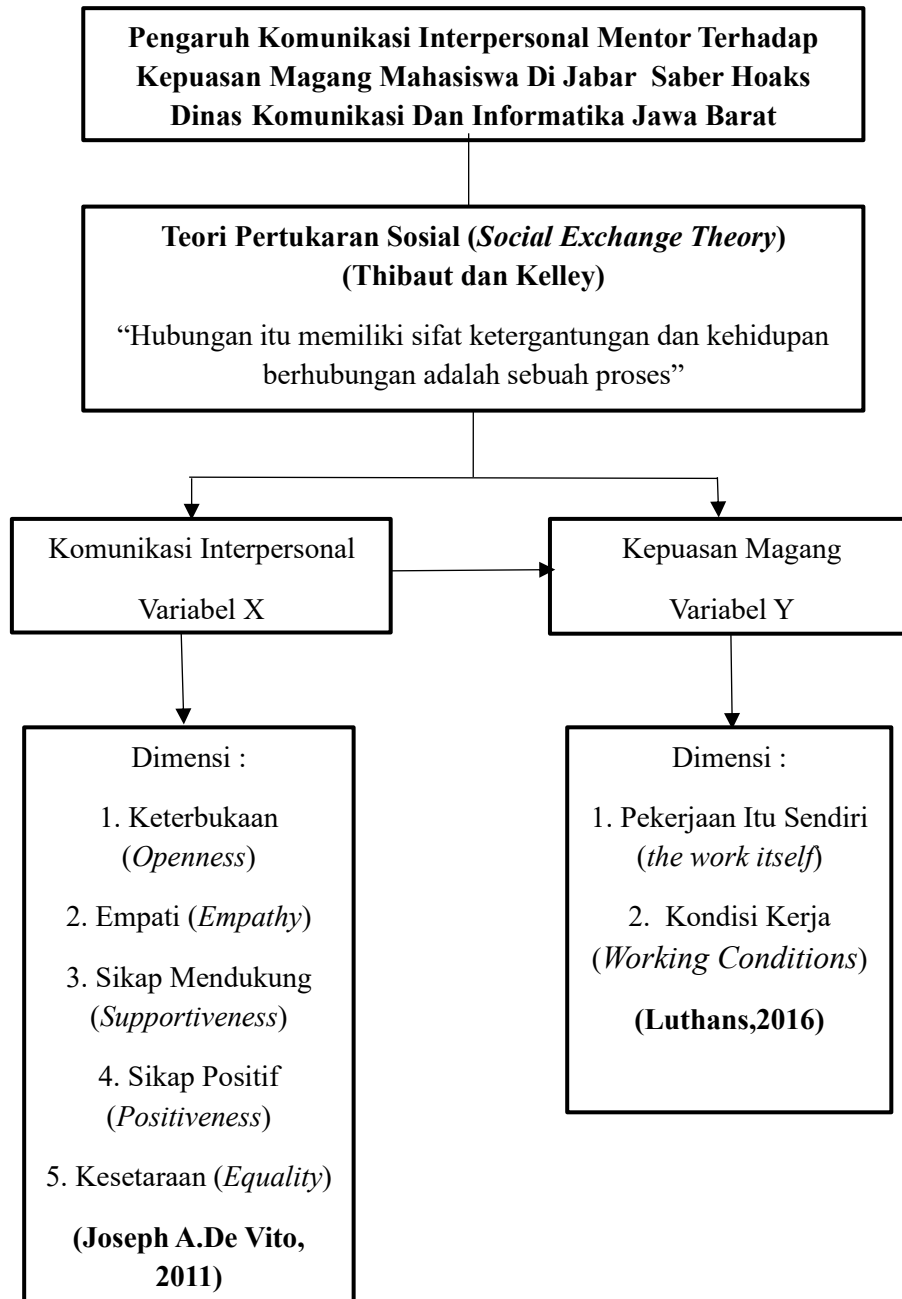
Kepuasan magang (Y) merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa terhadap pengalaman yang diperoleh selama mengikuti program magang. Kepuasan tersebut terbentuk dari penilaian mahasiswa terhadap berbagai aspek yang dialami selama menjalani kegiatan magang.

Menurut Luthans (2016), dalam (Ruki, 2024), kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, promosi, supervisi, rekan kerja, dan kondisi kerja. Namun dalam penelitian ini yang berfokus pada pengalaman mahasiswa magang, peneliti hanya menggunakan dimensi yang paling relevan, yaitu pekerjaan itu sendiri dan kondisi kerja. Dimensi pekerjaan itu sendiri berkaitan dengan kesesuaian dan manfaat tugas magang dalam memberikan pengalaman belajar bagi mahasiswa, dan dimensi kondisi kerja berkaitan dengan lingkungan dan suasana kerja yang mendukung mahasiswa dalam menjalankan kegiatan magang.

Teori Pertukaran Sosial dengan penelitian ini dapat dilihat dari hubungan antara mentor dan mahasiswa selama menjalani program magang. Mahasiswa magang pada umumnya mengharapkan berbagai manfaat atau keuntungan dari pengalaman magang yang dijalankan, seperti memperoleh bimbingan yang jelas, dukungan dalam menyelesaikan tugas, serta kesempatan untuk belajar dan

mengembangkan keterampilan. Apabila mahasiswa merasakan manfaat melalui komunikasi interpersonal mentor yang baik, terbuka dan suportif, maka mereka akan merasa lebih nyaman dalam berinteraksi dan menyampaikan kesulitan yang dihadapi.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : Oleh peneliti (2026)

2.3. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan atau jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui proses pengujian secara empiris. Perumusan hipotesis dalam penelitian ini disusun berdasarkan kerangka atau model penelitian yang telah dirancang sebelumnya. Hipotesis tersebut dirumuskan dengan mempertimbangkan hubungan serta pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti. Hipotesis yang dapat disusun adalah sebagai berikut :

H₀: Tidak terdapat pengaruh signifikan komunikasi interpersonal mentor terhadap kepuasan magang mahasiswa di Jabar Saber Hoaks Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat.

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