

BAB 1

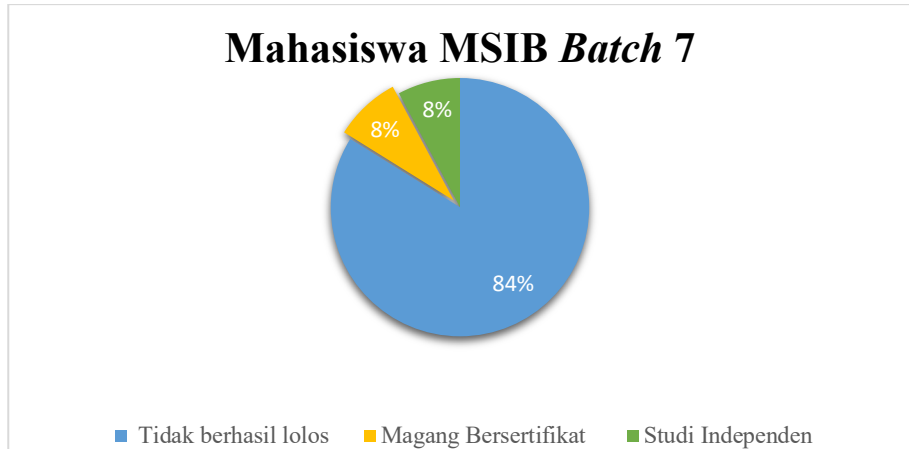
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistika (BPS), dibandingkan Februari 2023, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) pada jenjang Pendidikan Perguruan tinggi mengalami kenaikan sebesar 0,11%, yaitu sebesar 5,63% (*Data TPT BPS*, 2024). Menurut Rendy Maulana & Mukhyi Mohammad Abdul (2024), tingginya angka pengangguran di Indonesia salah satunya disebabkan banyaknya lulusan perguruan tinggi yang dianggap belum siap dan kurang memiliki pengalaman kerja. Untuk menjawab tantangan ini, salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah program magang. Kegiatan magang memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memperoleh pengetahuan praktis yang tentunya berbeda dengan pembelajaran teori di kampus sehingga menjadi langkah penting dalam mempersiapkan lulusan agar lebih siap menghadapi tuntutan pasar kerja.

Magang merupakan proses pembelajaran mahasiswa dengan menerapkan pengetahuan melalui praktik langsung di bidang tertentu guna mengasah keterampilan profesional dan memperdalam pemahaman terhadap dunia kerja. Program Magang Merdeka dalam kurikulum Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) merupakan inisiatif yang diusung oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) yang berkolaborasi dengan berbagai instansi dan industri sebagai mitra magang dalam meningkatkan kompetensi dan pengalaman mahasiswa. Program Magang Merdeka bertujuan menghubungkan kemampuan teoritis mahasiswa dengan penerapan praktiknya sehingga meningkatkan keterampilan dan kesiapan dalam memasuki dunia kerja. (Isnaini Agustin., 2024).

Program Magang Merdeka telah berlangsung sejak tahun 2021, dan pada tahun 2024 telah memasuki pelaksanaannya yang ke 7. Berdasarkan presentasi yang disampaikan oleh Wachyu Hari Haji (2024), pada National Onboarding Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) *batch* 7 Tahun 2024, hanya sekitar 8,31% atau 15.561 mahasiswa dari total 187.255 pendaftar yang berhasil diterima dalam program Magang Merdeka.



Gambar 1. 1 Diagram perbandingan peserta MSIB

PT Kalla telah bekerja sama dengan Kemendikbudristek sejak pelaksanaan program Magang Merdeka *Batch 1* hingga *Batch 7* dan telah menerima ratusan mahasiswa magang dari berbagai universitas di Indonesia. Dalam program ini, mahasiswa mendapatkan pendampingan langsung dari mentor dalam mengerjakan proyek yang telah ditetapkan dalam silabus magang. Pada *Batch 7*, PT Kalla menerima 19 mahasiswa magang yang ditempatkan di berbagai posisi sesuai dengan kebutuhan perusahaan, seperti *Social Media Marketing*, *General Affairs*, *Information Communication Technology*, dan bidang lainnya. Program ini berlangsung selama empat bulan, dari September hingga Desember 2024. Dengan keterlibatan langsung mahasiswa dalam proyek perusahaan yang diiringi pendampingan oleh mentor, PT Kalla menyediakan lingkungan yang memungkinkan untuk mengkaji peran komunikasi interpersonal antara mentor dan mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas kerja.



Gambar 1. 2 Peserta Magang Merdeka *Batch 7* di PT Kalla
(Sumber : Instagram @lifeatkalla)

Selain memberikan pengalaman praktik langsung di lingkungan kerja profesional, Program Magang Merdeka juga menekankan pengembangan kompetensi peserta melalui pendampingan mentor. Mentor berperan sebagai pendamping utama dalam proses magang, sekaligus sebagai pihak yang melakukan evaluasi terhadap kinerja mahasiswa selama masa magang. Menurut Wulan Abiyah Kusumah et al. (2023), Peran mentor meliputi pendampingan dalam mempercepat proses pembelajaran sehari-hari, memberikan pelatihan langsung (*on-the-job training*), memperluas jaringan profesional, serta menghubungkan mahasiswa dengan perusahaan. Selain itu, mentor juga berperan dalam pengembangan kepribadian mahasiswa dan menjadi panutan dalam mengajarkan keterampilan interpersonal. Fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis komunikasi interpersonal yang dibangun antara mentor dan mahasiswa magang, serta bagaimana interaksi tersebut memengaruhi kualitas kerja mahasiswa selama masa magang.

Penelitian yang dilaksanakan Sundari (2024), mengenai program Magang Merdeka di PT. Impactbyte Teknologi Edukasi (Skilvul), sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pendidikan teknologi informasi melalui program *coding bootcamp*, menunjukkan bahwa pada pelaksanaan magang Kampus Merdeka periode April hingga Desember 2021 secara daring, dari 1.000 mahasiswa yang terdaftar, hanya 836 yang bertahan hingga akhir program. Dengan demikian, dalam kurun waktu empat bulan, terdapat 164 mahasiswa yang mengundurkan diri, atau sekitar 16,4% dari total peserta. Kurangnya komunikasi interpersonal antara mahasiswa dan mentor terkait kegiatan magang, ditambah dengan tenggat waktu tugas perusahaan yang sangat singkat, yaitu hanya satu hari setelah penerimaan, membuat banyak peserta magang terpaksa menyelesaikan tugas dalam waktu yang terbatas tersebut. Pada akhirnya, banyak peserta magang yang memutuskan untuk mengundurkan diri, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tak dapat disangkal lagi bahwa komunikasi merupakan aspek mendasar dalam kehidupan manusia, termasuk dalam lingkungan pekerjaan. Komunikasi dapat diartikan sebagai penyampaian pesan oleh seseorang kepada satu orang penerima atau lebih dengan tujuan yang disadari untuk memengaruhi perilaku penerima. Di dunia profesional, di mana kolaborasi menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi, keterampilan berkomunikasi yang efektif, baik secara individu maupun dalam tim, memainkan peran penting dalam menentukan kualitas hasil kerja. Dalam hal ini, komunikasi antara mahasiswa magang dan mentor berperan penting dalam membantu mahasiswa magang memahami tugas, mengurangi kesalahpahaman, serta mendukung pencapaian hasil kerja yang sesuai. (Sundari, 2024).

Kemampuan komunikasi interpersonal sangat penting dalam menjalin hubungan dengan orang lain. Menurut Effendi sebagaimana dikutip oleh (Silfia Hanani, 2017), komunikasi interpersonal, merupakan kontak antara dua individu yang terjalin melalui percakapan langsung. Kontak dalam komunikasi ini dapat terjadi secara tatap muka (*face-to-face*) maupun menggunakan media perantara, seperti

telepon. Komunikasi interpersonal secara langsung disebut dengan proses komunikasi primer, sedangkan proses komunikasi menggunakan media disebut sebagai komunikasi sekunder. Komunikasi ini bersifat dua arah atau timbal balik (*two-way traffic communication*), dimana kedua pihak saling bertukar informasi secara aktif. Komunikasi interpersonal antara mentor dan mahasiswa magang terlaksana secara tatap muka di kantor, maupun melalui media perantara dalam hal memberikan arahan terkait tugas atau proyek, memberikan evaluasi dan umpan balik terhadap kinerja, serta membimbing pengembangan keterampilan profesional dan kepribadian mahasiswa.

Lebih lanjut, DeVito menjelaskan bahwa terdapat pendekatan efektif dalam komunikasi interpersonal, Keefektifan tersebut dapat meningkatkan kelancaran dalam interaksi sekaligus meminimalkan terjadinya miskomunikasi dalam hubungan interpersonal. Efektivitas komunikasi interpersonal terdiri atas : keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Keterbukaan melibatkan kesediaan komunikator untuk merespons selama interaksi, sementara empati memungkinkan penyesuaian cara berkomunikasi. Sikap mendukung penting untuk menunjang komunikasi yang terbuka dan empatik. Sikap positif membantu membangun komunikasi yang lebih baik dan interaksi yang efektif, serta kesetaraan menekankan pentingnya menciptakan suasana setara agar ketidakseimbangan dalam komunikasi dapat diminimalisir. (Sary et al., 2023),

PT Kalla adalah salah satu kelompok usaha terbesar di Kawasan Timur Indonesia yang beroperasi dengan kantor pusat yang terletak di Kota Makassar. Perusahaan ini menjalankan berbagai lini bisnis yang mencakup sektor otomotif, transportasi dan logistik, properti, konstruksi, manufaktur, serta energi yang tergabung dalam satu bendera grup perusahaan (Kalla.). PT Kalla terus berkomitmen untuk mendukung pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas melalui berbagai program, salah satunya adalah kolaborasi dengan Kemendikbudristek dalam Program Magang Merdeka.

Pelaksanaan Magang Merdeka di PT Kalla memberikan berbagai keuntungan bagi peserta magang, salah satunya adalah pendampingan dari business expert dan mentor profesional (@lifeatkalla, 2024). Pendampingan ini memiliki pengaruh langsung terhadap kualitas kerja mahasiswa magang. Mahasiswa dengan kinerja terbaik selama magang akan memperoleh predikat Best Intern sebagai bentuk penghargaan, sementara mentor yang memberikan arahan dan dukungan terbaik akan dianugerahi predikat Best Mentor atas kontribusinya dalam pengembangan kompetensi mahasiswa. Namun, terdapat juga mahasiswa yang menghadapi tantangan dalam menjalankan tugasnya, seperti arahan mentor yang kurang jelas yang berujung pada revisi yang dilakukan berkali-kali. Tidak jarang, ketidakseimbangan komunikasi ini berujung pada laporan dari mentor kepada penanggung jawab program magang karena mahasiswa dianggap tidak kompeten dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk menggali lebih dalam mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi antara mentor dan mahasiswa, serta bagaimana peran mentor tersebut dapat memengaruhi kinerja mahasiswa selama magang. Fenomena ini mencerminkan interaksi yang dinamis antara kedua pihak dalam proses pengembangan kualitas kerja, yang menjadi topik menarik untuk diteliti guna memahami pengaruh komunikasi dalam pembentukan kompetensi mahasiswa.

Sebelumnya, penelitian yang mengangkat tema komunikasi interpersonal dilakukan oleh Helen Cornelia dengan judul **"Pengaruh Komunikasi Interpersonal Mentor Terhadap Produktivitas Kerja Mahasiswa Pada Program Magang Merdeka Tahun 2021 (Studi pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya)"**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal antara mentor dan mahasiswa magang serta sejauh mana pengaruh tersebut terhadap peningkatan produktivitas kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan eksplanatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal mentor dengan produktivitas kerja mahasiswa magang yang berasal dari Universitas Sriwijaya.

Selanjutnya, terdapat penelitian terdahulu lainnya yang meneliti mengenai hubungan mentor dan mahasiswa yang dilakukan oleh Marisa Puspita Sary¹ Vera Wijayanti, Maulina Larasati, Rahma Azzahra, Maulina Larasati, Andi Putri Alifiah, yang berjudul ***"Interpersonal Communication Pattern of Independent Internship Batch 3 Of Communication Study Program Students of Fis UNJ"***. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi interpersonal mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi FIS UNJ yang mengikuti program Magang Mandiri batch 3. Menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas informan merasakan adanya keterbukaan, empati, dukungan, dan komunikasi positif yang mendukung kelancaran program magang, dengan 14 dari 15 informan melaporkan pengalaman komunikasi yang suportif dan positif sepanjang magang.

Adapun, pembeda penelitian ini dengan dua penelitian di atas, yaitu :

- Penelitian sebelumnya mengambil sudut pandang dari mahasiswa yang berasal dari satu universitas, sedangkan penelitian ini melibatkan mahasiswa magang dari berbagai universitas di Indonesia, sehingga memberikan perspektif yang lebih beragam dalam menganalisis komunikasi interpersonal yang terjadi.
- Jika penelitian sebelumnya hanya menggunakan mahasiswa sebagai sampel dan informan, penelitian ini melibatkan mentor dan mahasiswa magang sebagai subjek penelitian untuk mengidentifikasi komunikasi interpersonal dari dua sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat

memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait peran komunikasi interpersonal terhadap kualitas kerja mahasiswa magang.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Analisis Komunikasi Interpersonal Mentor Terhadap Peningkatan Kualitas Kerja Mahasiswa Magang Merdeka Batch 7 Di Pt Kalla**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi interpersonal yang ditetapkan mentor dalam membimbing mahasiswa magang merdeka *batch 7* di PT Kalla?
2. Bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal mentor dalam membimbing mahasiswa magang *batch 7* di PT Kalla?
3. Bagaimana komunikasi interpersonal mentor mempengaruhi peningkatan kualitas kerja mahasiswa magang merdeka *batch 7* di PT Kalla?

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang diterapkan mentor dalam membimbing mahasiswa magang merdeka *batch 7* di PT Kalla.
- b. Untuk mengetahui efektivitas komunikasi interpersonal mentor dalam membimbing mahasiswa magang *batch 7* di PT Kalla
- c. Untuk mengetahui peran komunikasi interpersonal mentor dalam meningkatkan kualitas kerja mahasiswa magang merdeka *batch 7* di PT Kalla.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pengembangan wawasan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian terkait Komunikasi Interpersonal.

b. Manfaat Praktis

Memberikan pemahaman kepada penulis dan pembaca mengenai komunikasi interpersonal, sekaligus menjadi masukan dalam mengembangkan komunikasi interpersonal yang lebih efektif antara mentor dan mahasiswa magang dalam meningkatkan kualitas kerja.

1.4 KERANGKA KONSEPTUAL

1.4.1 Komunikasi Interpersonal

Menurut Joseph R. Wayne Pace, Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang yang terjadi secara tatap muka. Joseph A. DeVito menambahkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses hubungan timbal balik yang melibatkan lebih dari satu orang, baik secara lisan maupun melalui media (Dyah Gandasari, 2022). Menurut Gamble dan Gamble dalam Sundari (2024), komunikasi interpersonal melibatkan beberapa komponen utama, seperti keterampilan mendengarkan, penyampaian pesan yang jelas, pemberian umpan balik, dan sikap empati. Seluruh elemen ini berperan penting dalam menciptakan serta mempertahankan hubungan kerja yang harmonis dan produktif.

Menurut DeVito dalam Julian Gunadi (2023) Proses komunikasi yang menggunakan simbol sebagai media disebut proses komunikasi primer. Dalam komunikasi ini, terdapat dua jenis lambang yang digunakan, yakni Lambang verbal, yaitu bahasa yang digunakan oleh komunikator (mentor) untuk menyampaikan pemikirannya. Ini adalah bentuk komunikasi yang paling umum digunakan dalam interaksi sehari-hari. Lambang non-verbal, yang mengacu pada isyarat yang menggunakan anggota tubuh, seperti ekspresi wajah, gerakan tangan, atau bahasa tubuh lainnya.

Sementara itu, proses komunikasi sekunder melibatkan penyampaian informasi melalui media atau alat lain sebagai sarana penghubung antara komunikator dan komunikan. Media ini berfungsi sebagai perantara dalam menyampaikan pesan yang tidak dapat dilakukan secara langsung antara dua pihak.

Efektivitas komunikasi interpersonal menurut De Vito yang dikutip oleh Ghoni (2021), diantaranya :

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan merupakan sikap yang mencakup kesediaan untuk menerima pendapat atau masukan dari orang lain, sekaligus berbagi informasi secara jujur kepada mereka. Dengan kata lain, keterbukaan merujuk pada kemampuan untuk menyampaikan informasi secara transparan dan menerima segala bentuk masukan tanpa sikap defensif.

b. Empati (*Empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami apa yang dirasakan atau dialami oleh orang lain pada waktu tertentu, dengan melihat dari sudut pandang orang tersebut. Berempati berarti ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, berada dalam situasi yang sama, dan mengalami emosi yang serupa dengan cara yang sama.

c. Dukungan (*Supportivness*)

Sikap mendukung merupakan respons terhadap apa yang disampaikan dalam komunikasi, sehingga tercipta komunikasi dua arah. Sikap

dukungan dapat ditunjukkan dengan cara, menyampaikan pendapat secara deskriptif bukan evaluatif, bersikap spontan, bukan penuh perhitungan, memberikan tanggapan yang bersikap sementara, bukan terlalu yakin atau mutlak.

d. Rasa Positif (*Positiveness*)

Rasa positif adalah sikap menghargai orang lain dalam komunikasi, dengan tidak menghakimi dan menghormati setiap individu dalam interaksi. Ini termasuk memberikan dorongan melalui pujian atau penghargaan, serta perilaku yang diharapkan, dinikmati, dan dibanggakan.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan dalam komunikasi terjadi ketika posisi antara komunikator dan komunikan berada pada tingkat yang sama. Hal ini tercermin ketika seseorang memberikan penghargaan positif kepada orang lain tanpa adanya syarat atau prasyarat.

1.4.2 Kualitas Kerja

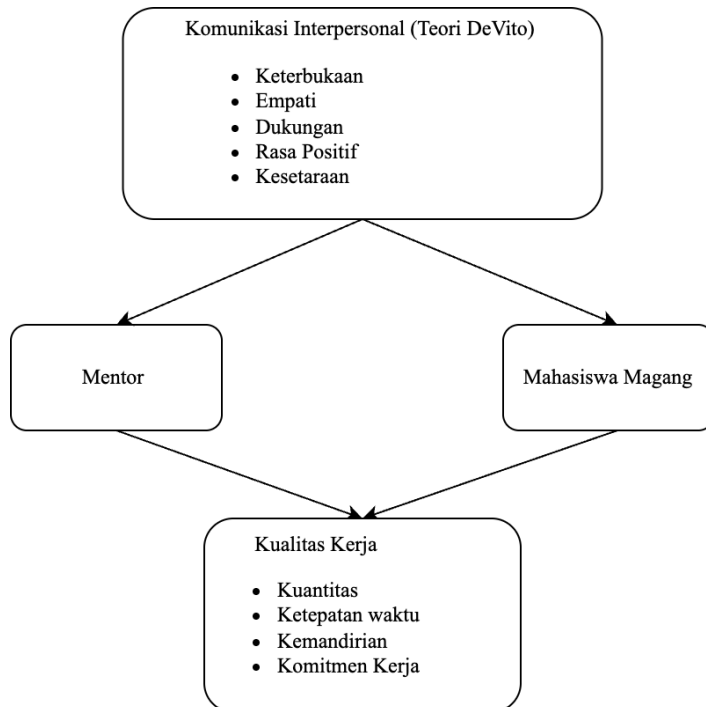
Menurut Mangkunegara, kualitas kerja didefinisikan sebagai ukuran seberapa baik seorang karyawan melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Penilaian kinerja karyawan berdasarkan definisi ini mencakup dua aspek utama: perilaku dan kualitas kerja. Kualitas kerja merujuk pada standar fisik yang diukur berdasarkan hasil pekerjaan yang dihasilkan atau diselesaikan oleh karyawan dalam menjalankan tugas-tugasnya. (Lam'ah Nasution, 2020).

Menurut Marcana dalam Rao, kualitas kerja adalah manifestasi dari perilaku atau aktivitas yang dilakukan sesuai dengan harapan dan kebutuhan, serta bertujuan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien. (Ceswirdani, 2017) Dalam penelitian ini, penilaian kualitas kerja mahasiswa mencerminkan kemampuan mereka menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, sesuai standar yang ditentukan, serta memanfaatkan sumber daya dengan efisien.

Adapun, indikator penilaian kualitas kerja dalam penelitian oleh Sari (2023), di antaranya :

1. Kuantitas, Kuantitas mengacu pada jumlah hasil kerja yang diukur, seperti jumlah unit atau aktivitas yang diselesaikan dalam periode tertentu.
2. Ketepatan Waktu, kemampuan menyelesaikan tugas sesuai tenggat yang ditentukan, dengan tetap mempertimbangkan efisiensi waktu untuk aktivitas lain.
3. Kemandirian, mengacu pada kemampuan seseorang untuk menjalankan tugas tanpa banyak bergantung pada orang lain.
4. Komitmen kerja adalah sejauh mana seseorang memiliki rasa tanggung jawab dan loyalitas terhadap instansi atau tugasnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka konseptual dari penelitian ini dapat divisualisasikan sebagai berikut :



Bagan 1. 1 Kerangka Konseptual

1.5 DEFINISI OPERASIONAL

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait konsep-konsep yang digunakan, penulis memberikan batasan-batasan pada istilah-istilah yang digunakan dalam penulisan ini, sebagai berikut:

1. **Komunikasi interpersonal**, merupakan proses di mana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain secara verbal maupun nonverbal, baik langsung ataupun melalui media dengan tujuan agar pesan tersebut dipahami oleh penerima.
2. **Mentor**, merupakan individu dari perusahaan yang berperan dalam memberikan arahan dan bimbingan serta mendukung serta memastikan mahasiswa magang mampu menjalankan tugas dan mencapai tujuan pembelajaran dengan baik.

3. **Mahasiswa magang**, adalah individu yang mengikuti program pengembangan diri dan keterampilan melalui praktik kerja langsung di lingkungan profesional.
4. **Kualitas kerja**, merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana kemampuan individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif, sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1.6 METODE PENELITIAN

1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan berlangsung selama kurang lebih 2-3 bulan yang dimulai bulan Februari hingga Mei 2025. Lokasi penelitian akan berpusat di kota Makassar yang merupakan letak kantor pusat perusahaan.

1.5.2 Pendekatan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menghasilkan data berupa kalimat atau penjelasan yang diperoleh melalui wawancara dengan informan di lokasi penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan memahami berbagai situasi atau fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Penelitian dilakukan secara langsung dan mendalam untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan rinci mengenai komunikasi interpersonal mentor dalam meningkatkan kualitas kerja mahasiswa magang *batch 7* di PT Kalla.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan pada penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* menurut Otoatmodjo yang dikutip dalam Lenaini & Artikel (2021), merupakan metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti karakteristik atau ciri-ciri spesifik dari populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Adapun kriteria informan pada penelitian ini yaitu :

- a. Mentor Magang Merdeka *Batch 7* yang merupakan karyawan dengan pengalaman kerja lebih dari 5 tahun.
- b. Mahasiswa yang mengikuti program Magang Merdeka *Batch 7* di PT Kalla.

1.7 TEKNIK ANALISIS DATA

1.7.1 Teknik Pengumpulan Data

Merujuk pada Sugiyono (2013), teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dua jenis data utama, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari responden atau pihak yang terkait, sehingga informasi yang didapatkan berasal langsung dari sumbernya tanpa perantara. Pengumpulan data primer terdiri dari dua, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati fenomena yang sedang diteliti (Haryono, 2020). Dalam penelitian ini, Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung untuk menganalisis berbagai efektivitas komunikasi interpersonal antara mentor dan mahasiswa magang.

b. Wawancara

Penelitian ini melibatkan mentor dan mahasiswa magang sebagai informan dalam sesi wawancara. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi antara mentor dan mahasiswa magang. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi tersebut memengaruhi kualitas kerja mahasiswa magang Merdeka Batch 7 di PT Kalla.

2. Data Sekunder

Data Sekunder melalui pengumpulan data dengan mempelajari berbagai literatur yang relevan mengenai Komunikasi Interpersonal, seperti dalam jurnal ilmiah, teori-teori literatur, dan penelitian sebelumnya, untuk memastikan kredibilitas dan validitas temuan yang diperoleh.

1.7.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2013), dimana aktivitas analisis data meliputi :

a. Pengumpulan data (*Data Collection*)

Pada tahap ini, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam yang telah dilakukan dengan informan. Sementara itu, data sekunder didapatkan dari berbagai sumber referensi, seperti jurnal, artikel, dan literatur terkait lainnya.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Analisis data dilakukan melalui proses reduksi, yaitu merangkum, memilih informasi penting, serta mengidentifikasi tema dan pola yang relevan. Proses ini membantu menyederhanakan data,

memberikan gambaran yang lebih jelas, memudahkan pengumpulan data lanjutan, dan memungkinkan pencarian data saat diperlukan.

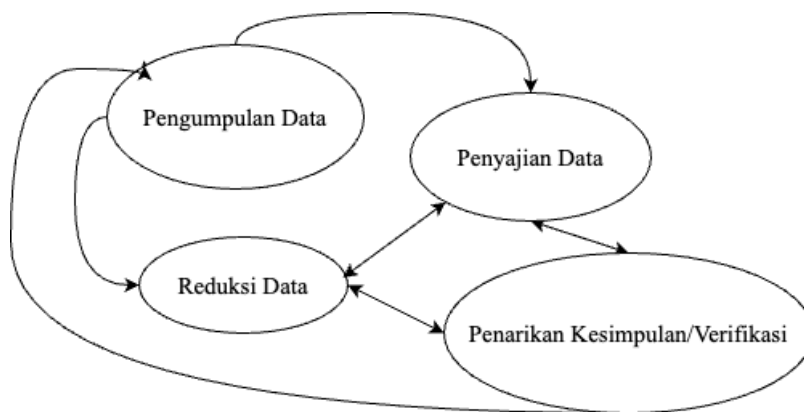
c. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti ringkasan, diagram, hubungan antar kategori, atau *flowchart*. Miles dan Huberman (1984) menyatakan bahwa penyajian data yang paling umum digunakan adalah dalam bentuk teks naratif. Dengan menyusun data secara terstruktur, proses ini mempermudah pemahaman atas situasi yang terjadi dan membantu dalam merencanakan langkah penelitian berikutnya berdasarkan informasi yang telah dipahami.

d. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Pada tahap ini, kesimpulan diambil berdasarkan proses analisis yang telah dilakukan sebelumnya untuk memperoleh pemahaman menyeluruh dan memberikan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian. Kesimpulan tersebut dapat berupa temuan baru yang belum pernah diungkapkan sebelumnya.

Berdasarkan uraian diatas, Teknik Analisis Data model Miles dan Huberman dapat divisualisasikan sebagai berikut :



Bagan 1. 2 Model Analisis Data Miles dan Huberman

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Interpersonal

Istilah komunikasi, atau dalam bahasa Inggris *communication*, berasal dari kata Latin *communicatio* yang berakar dari *communis*, yang berarti "sama." Dalam konteks ini, "sama" merujuk pada kesamaan makna. Ketika dua orang berkomunikasi, misalnya dalam sebuah percakapan, komunikasi dapat berlangsung selama keduanya memiliki kesamaan makna terhadap apa yang dibicarakan. Percakapan antara kedua orang tersebut dapat dikatakan komunikatif jika keduanya tidak hanya memahami bahasa yang digunakan, tetapi juga mengerti makna dari topik yang dibicarakan. (Effendy, 2021).

Interaksi antara dua orang atau lebih secara tatap muka, di mana setiap peserta dapat langsung menangkap reaksi terhadap pesan yang disampaikan, baik secara verbal maupun nonverbal disebut dengan komunikasi Interpersonal. Menurut DeVito, komunikasi interpersonal adalah interaksi yang terjadi antara dua orang yang memiliki hubungan yang jelas dan terhubung melalui berbagai cara. Pendapat yang sama menurut Deddy Mulyana (2008:81), bahwa komunikasi interpersonal atau antarpribadi adalah interaksi langsung antara individu secara tatap muka, di mana setiap peserta dapat secara langsung menangkap reaksi terhadap pesan yang disampaikan, baik secara verbal maupun nonverbal. (Roem Elva & Sarmiati, 2019).

Bentuk khusus dari komunikasi interpersonal adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*). Menurut DeVito, komunikasi interpersonal terjadi antara dua individu yang memiliki hubungan yang jelas dan saling terhubung dengan berbagai cara. Menurut Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss komunikasi diadik memiliki beberapa ciri utama. Pertama, interaksi terjadi dalam jarak yang dekat antara peserta komunikasi. Kedua, proses komunikasi berlangsung secara simultan dan spontan, di mana setiap peserta dapat mengirim serta menerima pesan baik secara verbal maupun nonverbal (Solihat et al., 2014).

Setiap definisi komunikasi interpersonal di atas menekankan bahwa komunikasi melibatkan suatu proses. Dalam (Abidin Syahrul, 2022), Proses komunikasi sendiri terdiri dari tahapan-tahapan dalam penyampaian pesan, di mana pesan dikirim oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Komunikasi antarpribadi antara dua orang didasarkan pada unsur utama, yaitu:

1. Pengirim pesan (*sender*) menentukan isi pesan berdasarkan gagasan, perasaan, dan perilaku yang dipilihnya sebagai awal komunikasi.

2. *Encoding* dimana Pengirim mengubah gagasan dan perasaannya ke dalam bentuk pesan yang dapat dikomunikasikan.
3. Pesan (*message*) dikirimkan dari pengirim kepada penerima.
4. Pesan disampaikan melalui saluran (*media*) tertentu, seperti lisan, tulisan, atau media digital.
5. *Decoding* dimana Penerima menafsirkan dan memahami makna pesan yang diterima.
6. Response yaitu Penerima merespons pesan berdasarkan interpretasi yang dibuatnya.
7. Tanggapan penerima pesan disampaikan kepada pengirim pesan dikenal dengan istilah *feedback*.
8. Gangguan atau *noise* yang dapat menghambat pemahaman pesan, baik berupa faktor fisik, psikologis, maupun lingkungan.

Menurut De Vito dalam (Budianto et al., 2019) komunikasi interpersonal memiliki tujuan, diantaranya :

1. *To Learn*

Melalui komunikasi dengan orang lain, kita tidak hanya belajar tentang mereka tetapi juga mengenal diri sendiri. Dengan berbicara tentang diri kita, kita bisa mendapatkan umpan balik yang berharga mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita. Selain itu, komunikasi memungkinkan terjadinya proses perbandingan sosial, yang membantu kita dalam mengevaluasi diri dengan membandingkan diri kita dengan orang lain.

2. *To Relate*

Komunikasi membantu kita membangun dan mempertahankan hubungan dengan orang lain. Kita ingin dicintai dan disukai, tetapi pada saat yang sama, kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain.

3. *To Influence*

Dalam kehidupan sehari-hari, kita banyak dipengaruhi oleh media massa seperti surat kabar dan iklan, tetapi lebih banyak waktu kita dihabiskan untuk persuasi antarpribadi. Sebagai komunikator maupun komunikan, kita sering berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain. Beberapa contoh komunikasi persuasif meliputi:

- Mempresentasikan diri agar membentuk citra yang diinginkan.
- Membangun hubungan yang dibutuhkan.
- Meminta orang lain melakukan sesuatu untuk kita.

4. *To Play*

Komunikasi juga digunakan untuk bermain dan menghibur diri. Kita sering mendengarkan musik, menonton film, atau menikmati humor dari pelawak. Selain itu, kita juga menghibur orang lain dengan menceritakan lelucon, berbagi cerita, atau menyampaikan sesuatu yang menarik. Tujuan akhir dari hiburan ini adalah menarik perhatian orang lain agar kita bisa mencapai tujuan lain.

5. *To Help*

Komunikasi juga berfungsi untuk membantu orang lain, seperti yang dilakukan oleh terapis, konselor, orang tua, dan teman. Mereka sering berkomunikasi untuk memberikan dukungan, kritik konstruktif, atau membantu menyelesaikan masalah. Bahkan dalam komunikasi daring, banyak orang menggunakan internet untuk mencari dan memberikan bantuan, menjadikannya salah satu fungsi utama komunikasi.

2.2 Efektivitas Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2013) dalam bukunya efektivitas komunikasi dapat ditentukan dengan adanya :

1. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan adalah kesediaan seseorang untuk mengungkapkan informasi tentang dirinya sendiri dengan cara yang sesuai. Selain itu, keterbukaan juga mencakup kesediaan untuk mendengarkan dengan penuh perhatian serta merespons pesan orang lain dengan jujur. Namun, keterbukaan yang berlebihan tidak selalu membawa dampak positif. Sebaliknya, terlalu banyak keterbukaan dapat mengurangi kepuasan dalam suatu hubungan.

Dalam komunikasi antarpribadi, keterbukaan merupakan sikap positif yang berperan penting. Dengan bersikap terbuka, komunikasi dapat berjalan secara seimbang, jelas, dua arah, serta diterima oleh semua pihak yang terlibat (Kumara, 2019).

Untuk menerapkan keterbukaan secara tepat dalam komunikasi interpersonal yang berlandaskan empati, berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan:

1. Membuka Diri dengan Bijaksana

Seseorang yang terbuka akan mengungkapkan informasi pribadinya dengan bijaksana, mempertimbangkan situasi serta dampak dari keterbukaan tersebut. Selain itu, keterbukaan juga mencakup kesediaan untuk mendengarkan secara saksama ketika orang lain berbagi pengalaman dan pemikiran. Proses saling berbagi ini berkontribusi terhadap terbentuknya kepercayaan antara individu yang berkomunikasi.

2. Mendengarkan dengan Kesadaran Penuh

Dalam komunikasi yang efektif, mendengarkan dengan penuh kesadaran menjadi aspek penting. Individu yang terlibat dalam komunikasi harus mampu menyimak dengan sungguh-sungguh serta memberikan respons yang jujur dan relevan, tanpa mengabaikan dampak emosional dari pesan yang disampaikan.

3. Menunjukkan Kesediaan untuk Mendengar

Dalam interaksi interpersonal, mendengarkan bukan sekadar proses menerima informasi, tetapi juga menunjukkan keterbukaan terhadap pemikiran dan perasaan orang lain. Kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan komunikasi antarpribadi.

4. Mengakui dan Bertanggung Jawab atas Perasaan serta Pikiran Sendiri

Tanggung jawab atas perasaan dan pemikiran sendiri juga menjadi bagian penting dalam komunikasi interpersonal. Penggunaan pesan berbasis "Saya" (I-messages) lebih efektif dalam menyampaikan perasaan tanpa menimbulkan kesan menyalahkan. Misalnya, dibandingkan mengatakan, "Kamu membuatku merasa bodoh karena tidak meminta pendapatku," akan lebih konstruktif jika dikatakan, "Saya merasa tidak dihargai ketika kamu meminta pendapat semua orang kecuali saya." Pendekatan ini menegaskan bahwa perasaan seseorang merupakan hasil dari interaksi antara faktor eksternal, seperti perkataan dan tindakan orang lain, serta faktor internal, seperti pengalaman dan pandangan pribadi. Dengan demikian, komunikasi yang didasarkan pada kesadaran diri dan empati dapat menciptakan hubungan yang lebih harmonis dan efektif.

2. Empati (*Empathy*)

Empati menurut Carl Rogers (dalam DeVito, 2013, p. 95) adalah kemampuan memahami maksud dan perasaan seseorang dengan cara mendengarkan secara empatik, yaitu ikut merasakan apa yang dirasakan oleh orang tersebut.. Empati memungkinkan kita melihat dunia dari sudut pandang lawan bicara dan memahami emosi yang mereka alami. Hanya dengan pendekatan ini, kita dapat benar-benar menangkap makna pesan yang disampaikan.

Namun, dalam beberapa situasi, mendengarkan secara objektif juga diperlukan. Artinya, kita tidak hanya memahami emosi lawan bicara, tetapi juga menilai makna dan perasaan mereka berdasarkan kenyataan. Misalnya, ketika seseorang merasa bahwa seluruh dunia membencinya, kita perlu memahami emosinya terlebih dahulu. Namun, kita juga harus melihat lebih dalam apakah ada indikasi kecemasan berlebihan atau perasaan rendah diri.

Menyesuaikan Empati dan Objektivitas dalam Mendengarkan :

1. Melihat dari Perspektif Lawan Bicara

Perspektif seseorang terhadap suatu kejadian dapat mempengaruhi cara mereka berbicara dan bertindak. Oleh karena itu, mendengarkan dengan empati memungkinkan kita untuk

memahami hubungan sebab akibat dalam pernyataan mereka serta bagaimana cara pandang tersebut membentuk interaksi yang terjadi.

2. Menciptakan Percakapan yang Seimbang

Untuk membangun empati dan mendorong keterbukaan dalam komunikasi, penting untuk menghilangkan hambatan fisik maupun psikologis yang dapat menciptakan ketimpangan dalam percakapan. Salah satu cara yang dapat diterapkan adalah menghindari posisi duduk yang menciptakan jarak, seperti duduk dibalik meja besar saat berkomunikasi. Selain itu, mendengarkan secara aktif tanpa menyela pembicaraan juga menunjukkan penghargaan terhadap pendapat lawan bicara dan menghindari kesan bahwa pandangan kita lebih penting daripada mereka.

3. Memahami Isi dan Emosi Secara Keseluruhan

Efektivitas komunikasi tidak hanya bergantung pada pemahaman terhadap isi pesan, tetapi juga pada penghayatan terhadap emosi yang menyertainya. Oleh karena itu, proses mendengarkan harus dilakukan secara menyeluruh, dengan memastikan bahwa baik makna verbal maupun nonverbal dari pesan telah dipahami sebelum memberikan tanggapan.

4. Menghindari "*Offensive Listening*"

"*Offensive listening*" mengacu pada kecenderungan untuk hanya mendengarkan bagian tertentu dari percakapan dengan tujuan mencari kesalahan atau menyerang lawan bicara. Sikap ini dapat menghambat komunikasi yang konstruktif dan mengurangi efektivitas empati dalam percakapan. Dengan menghindari pola mendengarkan yang selektif dan bersikap terbuka terhadap keseluruhan pesan yang disampaikan, komunikasi akan menjadi lebih efektif dan bermakna.

5. Menjaga Objektivitas dalam Mendengarkan

Dalam berkomunikasi, objektivitas merupakan aspek yang tidak kalah penting dibandingkan dengan empati. Penting untuk tidak membiarkan prasangka atau hubungan personal dengan lawan bicara memengaruhi pemahaman kita terhadap pesan yang disampaikan. Fenomena "*expectancy hearing*," yaitu kecenderungan untuk hanya mendengar hal-hal yang sesuai dengan ekspektasi atau keyakinan kita, perlu dihindari agar dapat memahami informasi secara lebih akurat dan objektif.

3. Dukungan (*Supportivness*)

Dukungan dalam komunikasi tercermin dalam perilaku yang bersifat deskriptif daripada evaluatif serta bersifat terbuka (*provisional*) daripada mutlak (*certain*). Pesan deskriptif menyampaikan apa yang dilihat atau dirasakan secara objektif, berbeda dengan pesan evaluatif yang

mengandung opini dan penilaian. Pesan yang bersifat deskriptif cenderung membuat lawan bicara merasa didukung, sedangkan pesan evaluatif dapat memicu sikap defensif.

Namun, tidak semua komunikasi evaluatif menimbulkan respons defensif. Misalnya, seorang calon aktor yang ingin meningkatkan teknik aktingnya mungkin justru mengharapkan evaluasi yang mencakup pujian maupun kritik. Selain itu, pesan yang bersifat terbuka menunjukkan sikap berpikiran luas serta kesiapan untuk mendengarkan sudut pandang yang berbeda. Sebaliknya, pesan yang disampaikan dengan kepastian mutlak cenderung menutup ruang diskusi dan dapat memicu reaksi defensif dalam komunikasi.

Bentuk komunikasi ini mencerminkan keterbukaan terhadap perspektif lain serta menciptakan lingkungan komunikasi yang lebih inklusif dan konstruktif.

1. Menunjukkan Kesiediaan untuk Mendengarkan Secara Terbuka.

Sikap mendukung dalam komunikasi ditunjukkan melalui kesiediaan untuk mendengarkan dengan pikiran terbuka serta kesiapan untuk mempertimbangkan perubahan dalam cara berpikir dan bertindak.

2. Menghargai Pendapat Orang Lain

Komunikasi yang bersifat mendukung menekankan pentingnya keterlibatan aktif dalam mendengarkan sudut pandang orang lain. Pengakuan terhadap pendapat pihak lain tanpa mengutamakan perspektif pribadi mencerminkan sikap yang lebih inklusif dalam interaksi interpersonal.

3. Menghindari Pernyataan yang Bersifat Menyalahkan

Dalam komunikasi yang mendukung, ekspresi yang mengandung tuduhan atau menyalahkan pihak lain harus dihindari. Bahasa yang menyalahkan dapat menciptakan ketegangan dan meningkatkan sikap defensif dalam interaksi.

4. Menghindari Evaluasi Negatif terhadap Orang Lain

Komunikasi yang mendukung menghindari penilaian negatif yang dapat merusak hubungan interpersonal. Penggunaan bahasa yang lebih netral dan konstruktif lebih efektif dalam mempertahankan hubungan yang sehat.

5. Menghindari Sikap Menggurui

Komunikasi yang mendukung tidak bersifat menginstruksikan atau menggurui, melainkan berfokus pada pendekatan kolaboratif yang memungkinkan individu untuk mengeksplorasi ide dan pemahaman mereka sendiri tanpa merasa didikte oleh pihak lain.

4. Rasa Positif (*Positiveness*)

Sikap positif merupakan aspek penting dalam komunikasi antarpribadi yang tercermin dalam sikap dan perilaku. Dari segi sikap, setiap individu

yang terlibat dalam komunikasi harus memiliki pola pikir dan perasaan yang positif, serta menghindari prasangka dan kecurigaan yang tidak berdasar. Sementara itu, dalam bentuk perilaku, sikap positif diwujudkan melalui tindakan nyata yang mendukung tercapainya tujuan komunikasi, yaitu membangun hubungan yang harmonis dan kerja sama yang efektif.

Salah satu contoh penerapan sikap positif dalam komunikasi adalah dengan membantu lawan bicara memahami pesan yang disampaikan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penjelasan yang jelas dan sesuai dengan karakteristik mereka. Sikap positif juga dapat ditunjukkan melalui berbagai perilaku, seperti menghargai orang lain, berpikiran terbuka, tidak mudah curiga, serta memberikan pujian atau apresiasi kepada orang lain.

Secara keseluruhan, sikap positif dalam komunikasi antarpribadi mencerminkan efektivitas interpersonal, di mana seseorang tidak hanya menyampaikan pesan dengan baik, tetapi juga membangun hubungan yang penuh penerimaan, penghargaan, dan dukungan terhadap orang lain.

5. Kesetaraan (*Equality*)

Dalam komunikasi interpersonal, kesetaraan merujuk pada sikap yang memperlakukan setiap individu sebagai bagian penting dan berkontribusi secara setara dalam interaksi. Meskipun dalam berbagai situasi terdapat ketidakseimbangan—seperti perbedaan hierarki, tingkat pengetahuan, atau keterampilan komunikasi—sikap superioritas sebaiknya dihindari. Komunikasi akan lebih efektif jika berlangsung dalam suasana yang menghargai kesetaraan.

Untuk menciptakan komunikasi yang lebih setara, terutama dalam situasi konflik, beberapa prinsip berikut dapat diterapkan:

1. Menggunakan bahasa yang tidak menghakimi

Pernyataan yang bersifat mengarahkan atau menilai, seperti *"Anda seharusnya lebih sering menelepon ibu Anda"* atau *"Anda harus lebih berani dalam berbicara,"* dapat menempatkan lawan bicara dalam posisi subordinat. Oleh karena itu, penggunaan bahasa yang lebih netral dan tidak mengandung unsur pemaksaan lebih disarankan guna menjaga kesetaraan dalam interaksi.

2. Menyampaikan permintaan alih-alih tuntutan.

Dalam komunikasi yang setara, penggunaan bahasa yang bersifat permintaan lebih disarankan dibandingkan dengan pernyataan yang bersifat memerintah. Kalimat yang disusun dengan cara yang lebih sopan dan menghormati hak serta kebebasan lawan bicara akan menciptakan interaksi yang lebih harmonis.

3. Menghindari interupsi dalam percakapan.

Menyela pembicaraan dapat mengindikasikan adanya ketidakseimbangan dalam interaksi, seolah-olah pendapat diri sendiri lebih dominan atau lebih penting dibandingkan dengan pendapat lawan bicara. Oleh karena itu, memberikan kesempatan

bagi setiap individu untuk menyampaikan gagasannya secara utuh merupakan bagian dari komunikasi yang berlandaskan kesetaraan.

4. Mengapresiasi kontribusi lawan bicara.

Sebelum mengemukakan pandangan pribadi, penting untuk mengonfirmasi bahwa pendapat lawan bicara telah dipahami dengan baik. Ungkapan seperti "*Saya memahami sudut pandang Anda*" atau "*Pendapat tersebut masuk akal*" dapat menunjukkan sikap menghargai dan memberikan validasi terhadap perspektif yang disampaikan.

5. Memahami perbedaan budaya dalam komunikasi.

Konsep kesetaraan dalam komunikasi dapat bervariasi tergantung pada konteks budaya. Dalam budaya dengan jarak kekuasaan rendah, prinsip kesetaraan lebih diterapkan dibandingkan dengan budaya yang memiliki jarak kekuasaan tinggi, di mana perbedaan status sosial dapat memengaruhi pola interaksi interpersonal.

Meskipun kesetaraan dalam komunikasi lebih ideal secara teori daripada praktik, konsep ini tetap menjadi acuan utama dalam membangun hubungan yang sehat. Dalam pola komunikasi yang setara, setiap individu memiliki hak yang sama dalam bertukar gagasan, opini, dan kepercayaan. Masing-masing individu diberikan tingkat kepercayaan yang setara dan terbuka terhadap pemikiran satu sama lain. Selain itu, komunikasi bersifat jujur, langsung, dan tidak didominasi oleh permainan kekuasaan yang sering terjadi dalam banyak hubungan interpersonal.

Menerapkan prinsip kesetaraan dalam komunikasi tidak hanya meningkatkan efektivitas interaksi, tetapi juga membantu menciptakan hubungan yang lebih harmonis, terbuka, dan saling menghormati.

2.3 Kualitas Kerja

Mangkunegara dalam Nasution (2020) menjelaskan bahwa kualitas kerja merupakan tolak ukur terhadap seberapa efektif seorang karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Menurut Ristianti dalam Arni (2024) kualitas kerja mencerminkan sejauh mana seseorang merasa puas, termotivasi, terlibat, dan memiliki komitmen berdasarkan pengalaman mereka selama menjalani pekerjaan.

Pendapat lain dikemukakan oleh Mondy et al. (2016), kualitas kehidupan kerja (*Quality of Work Life/QWL*) adalah sejauh mana seseorang bisa memenuhi kebutuhan pribadinya melalui pengalaman kerja di dalam organisasi. QWL mencakup bagaimana seseorang merasakan pekerjaannya, terutama terkait dampaknya terhadap kenyamanan psikologis dan kesejahteraan dirinya. Intinya,

QWL adalah cara pandang yang menyeimbangkan antara kepentingan karyawan dan tujuan organisasi agar keduanya dapat tercapai bersama.

Sementara itu, Wati Odar et al. (2024) menjelaskan Kualitas kerja adalah ukuran seberapa baik hasil suatu pekerjaan dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan, baik setara maupun melampauinya. Kualitas kerja bukan hanya soal hasil akhirnya saja, tetapi juga mencakup berbagai aspek penting seperti tepat waktu, dapat diandalkan, akurat, inovatif, dan konsisten dalam pelaksanaannya. (Jaya et al., 2020).

Berdasarkan beberapa definisi diatas, kualitas kerja mencerminkan seberapa baik seseorang melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar atau harapan organisasi. Pengukuran kualitas kerja melalui indikator tertentu, seperti penelitian dari Permata Sari (2021), bahwa kualitas kerja dapat diukur melalui :

1. Kuantitas

Kuantitas mengacu pada jumlah hasil kerja yang dicapai, baik dalam bentuk unit kerja maupun siklus aktivitas yang berhasil diselesaikan. Dengan kata lain, kuantitas merupakan ukuran produktivitas yang dapat dilihat dari seberapa banyak pekerjaan yang diselesaikan oleh karyawan. Contohnya, ketika seorang karyawan mampu menyelesaikan tugasnya lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. (Glorianismus et al., 2023).

2. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merujuk pada seberapa awal suatu aktivitas dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, serta bagaimana hal tersebut berkaitan dengan koordinasi terhadap hasil output dan pemanfaatan waktu secara optimal untuk kegiatan lainnya. Kinerja individu juga dapat dievaluasi melalui kemampuan mereka menyelesaikan tugas tepat waktu, sehingga tidak menghambat aktivitas lain yang masih menjadi bagian dari tanggung jawabnya (Glorianismus et al., 2023).

3. Kemandirian

Kemandirian menggambarkan sejauh mana seseorang mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab kerjanya secara mandiri tanpa perlu bantuan, arahan, atau pengawasan langsung dari pihak lain. Individu yang mandiri dapat menyelesaikan pekerjaannya secara sendiri, menunjukkan inisiatif, serta tidak bergantung pada bimbingan atau pemantauan terus-menerus dalam melaksanakan fungsi kerjanya (Glorianismus et al., 2023).

4. Komitmen Kerja

Greenberg dan Baron menjelaskan dalam Muthmainnah (2023) juga menegaskan bahwa komitmen organisasi adalah sejauh mana seseorang terlibat secara aktif dan memiliki keinginan untuk tetap menjadi bagian dari organisasi tempat ia bekerja. Komitmen ini menunjukkan adanya dukungan terhadap organisasi, kesesuaian nilai-nilai pribadi dengan tujuan organisasi, serta keinginan untuk terus menjadi anggota di dalamnya.

Komitmen kerja seseorang mencerminkan seberapa besar keterlibatan, rasa tanggung jawab, dan loyalitas individu terhadap tugas dan peran yang diemban dalam organisasi. Komitmen ini tidak hanya bersifat emosional, tetapi juga mencakup kesadaran akan pentingnya kontribusi yang diberikan serta tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan secara konsisten dan profesional.

2.4 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan kajian pustaka, peneliti menemukan beberapa referensi dari penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diangkat. Penelitian-penelitian terdahulu ini menjadi landasan penting yang digunakan untuk merumuskan asumsi dasar serta mendukung pengembangan arah dan fokus penelitian yang sedang dilakukan.

Penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa yaitu penelitian oleh **Marisa Puspita Sary (2023)** yang berjudul ***“Interpersonal Communication Pattern Of Independent Internship Batch 3 Of Communication Study Program Students of FIS UNJ”***. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola komunikasi interpersonal yang terjadi antara mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta dengan mentor mereka selama mengikuti program Magang Mandiri Batch 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola komunikasi yang terbentuk antara mahasiswa dan mentor magang yang mencakup keterbukaan, empati, dukungan dan sikap positif berkontribusi terhadap kenyamanan serta efektivitas interaksi antara mahasiswa dan mentor di lingkungan kerja.

Penelitian kedua yang serupa yaitu penelitian dari **Helen Cornelia (2022)** yang berjudul ***“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Mentor Terhadap Produktivitas Kerja Mahasiswa Pada Program Magang Merdeka Tahun 2021 (Studi Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya)”***. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh serta seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal mentor terhadap produktivitas kerja mahasiswa yang mengikuti program Magang Merdeka di Universitas Sriwijaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dibangun antara mentor dan

mahasiswa magang memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja mahasiswa. Semakin baik kualitas komunikasi interpersonal yang dibangun oleh mentor, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitas kerja mahasiswa selama menjalani program magang.

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Hasil Penelitian
1.	Marisa Puspita Sary	<i>Interpersonal Communication Pattern Of Independent Internship Batch 3 Of Communication Study Program Students of FIS UNJ</i>	2023	Pola komunikasi interpersonal yang terbuka, empatik, suportif, dan positif antara mahasiswa dan mentor mendukung kenyamanan dan efektivitas kerja selama magang.
2.	Helen Cornelia	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Mentor Terhadap Produktivitas Kerja Mahasiswa Pada Program Magang Merdeka Tahun 2021 (Studi Pada Mahasiswa Universitas Sriwijaya)".	2022	Komunikasi interpersonal mentor berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja mahasiswa magang. Semakin baik komunikasi yang dibangun, semakin tinggi produktivitas kerja mahasiswa.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu