

KETERLIBATAN ANGGOTA SEBAGAI FONDASI EFEKTIVITAS ORGANISASI: ANALISIS PERAN KOMUNIKASI INTERNAL, KONTRAK PSIKOLOGIS, DAN DUKUNGAN ORGANISASI

Ahmad Yafi Fairuzzuhair, S Rouli Manalu
ahmadyaafi100@gmail.com

Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang Kotak Pos 1269 Telepon (024) 746407
Faksimile (024) 746504 Laman: <https://fisip.undip.ac.id> / Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study examines the effect of internal communication satisfaction (ICS) on member engagement in student organizations and investigates the mediating roles of psychological contract fulfillment (PCF) and perceived organizational support (POS). A quantitative explanatory approach was employed through a survey of 324 active students at Universitas Diponegoro who were members of intra-campus student organizations. Data were analyzed using PLS-SEM with a Reflective-Reflective Higher-Order Construct specification and the Disjoint Two-Step Approach. Findings indicate that ICS has a positive and significant effect on member engagement ($\beta = 0.452$, $p < 0.001$, $f^2 = 0.184$). POS significantly mediates the ICS–engagement relationship ($\beta = 0.182$, $p < 0.001$), while PCF does not serve as a significant mediator ($\beta = 0.012$, $p = 0.772$). The model demonstrates moderate predictive capability ($R^2 = 0.459$). The study concludes that member engagement is driven more by experienced relational support than by evaluations of fulfilled initial expectations.

Keywords: *internal communication satisfaction, psychological contract, perceived organizational support, member engagement, student organizations*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepuasan komunikasi internal (KKI) terhadap keterlibatan anggota organisasi mahasiswa serta menguji peran pemenuhan kontrak psikologis (PKP) dan persepsi dukungan organisasi (PDO) sebagai variabel mediasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif melalui survei terhadap 324 mahasiswa aktif Universitas Diponegoro yang tergabung dalam organisasi intra-kampus. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan spesifikasi Higher-Order Construct Reflektif-Reflektif dan metode Disjoint Two-Step Approach. Hasil menunjukkan bahwa KKI berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan anggota ($\beta = 0,452$; $p < 0,001$; $f^2 = 0,184$). PDO terbukti memediasi hubungan KKI dan keterlibatan anggota secara signifikan ($\beta = 0,182$; $p < 0,001$), sedangkan PKP tidak terbukti sebagai mediator signifikan ($\beta = 0,012$; $p = 0,772$). Nilai $R^2 = 0,459$ menunjukkan kemampuan prediksi model yang moderat. Temuan menegaskan bahwa keterlibatan anggota dalam organisasi mahasiswa lebih dipengaruhi oleh pengalaman dukungan relasional yang dirasakan secara langsung daripada evaluasi pemenuhan ekspektasi awal keanggotaan.

Kata Kunci: kepuasan komunikasi internal, kontrak psikologis, persepsi dukungan organisasi, keterlibatan anggota, organisasi mahasiswa.

PENDAHULUAN

Keterlibatan anggota (member engagement) merupakan fondasi bagi

keberlangsungan organisasi mahasiswa. Dalam praktiknya, keterlibatan tersebut seringkali tidak berlangsung konsisten sepanjang periode kepengurusan. Studi Pasha et al. (2022) pada HMJ Sosiologi Universitas Lampung menunjukkan bahwa lebih dari 50% anggota organisasi dinyatakan tidak aktif, dengan tingkat partisipasi yang tergolong rendah. Ardelia et al. (2024) menambahkan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam organisasi cenderung fluktuatif dan tidak berkelanjutan meskipun mereka secara formal masih tercatat sebagai anggota aktif.

Penurunan keterlibatan berdampak secara struktural salah satunya dengan adanya redistribusi beban kerja kepada anggota lain yang masih aktif, memicu potensi kelelahan, penurunan motivasi kolektif, serta ketidakseimbangan peran. Kondisi ini semakin krusial mengingat partisipasi dalam organisasi mahasiswa bersifat sukarela—tanpa insentif finansial. Hustinx dan Lammertyn (2003) serta Newton et al. (2014) menegaskan bahwa stabilitas partisipasi merupakan faktor penting bagi keberlangsungan organisasi sukarela.

Dari berbagai mekanisme internal yang memengaruhi keterlibatan anggota, komunikasi menjadi sorotan utama karena berfungsi sebagai medium pembentukan makna dan hubungan sosial (Keyton, 2017;

Ruck et al., 2017). Dalam organisasi mahasiswa, komunikasi internal tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun persepsi anggota terhadap organisasi secara keseluruhan. Penelitian Tkalac Verčič et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan komunikasi internal berpengaruh positif terhadap keterlibatan karyawan, baik secara langsung maupun melalui mediasi pemenuhan kontrak psikologis dan persepsi dukungan organisasi. Namun, penelitian tersebut dilakukan dalam konteks organisasi formal berbasis imbalan material, sehingga relevansinya bagi konteks organisasi mahasiswa yang sukarela perlu diuji secara empiris.

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis pengaruh kepuasan komunikasi internal terhadap keterlibatan anggota organisasi mahasiswa; (2) menguji peran pemenuhan kontrak psikologis sebagai mediator; dan (3) menguji peran persepsi dukungan organisasi sebagai mediator hubungan tersebut.

KERANGKA TEORITIS

***Social Exchange Theory* sebagai Landasan Konseptual**

Penelitian ini berlandaskan pada Social Exchange Theory (SET) yang memandang interaksi sosial sebagai proses

pertukaran timbal balik (Blau, 1964; Homans, 1958). Inti SET adalah keyakinan bahwa pihak yang menerima manfaat akan merespons dengan manfaat setimpal—norma resiprositas (Cropanzano & Mitchell, 2005). Dalam konteks organisasi, SET menjelaskan bahwa ketika anggota merasa diperlakukan dengan baik oleh organisasi, mereka cenderung membalasnya melalui perilaku positif seperti keterlibatan yang lebih tinggi.

Cropanzano et al. (2017) menggambarkan model pertukaran sosial dalam tiga tahapan: (1) tindakan inisiasi dari organisasi, (2) pembentukan hubungan yang dipengaruhi oleh kualitas pertukaran, dan (3) respons timbal balik dari anggota. Dalam penelitian ini, kepuasan komunikasi internal diposisikan sebagai tindakan inisiasi organisasi, pemenuhan kontrak psikologis dan persepsi dukungan organisasi sebagai mekanisme pembentukan hubungan, dan keterlibatan anggota sebagai respons timbal balik.

Kepuasan Komunikasi Internal (KKI)

Kepuasan komunikasi internal didefinisikan sebagai evaluasi afektif anggota terhadap kualitas komunikasi yang dialami dalam organisasi (Downs & Hazen, 1977). Tkalac Verčič et al. (2021) mengoperasionalkan KKI ke dalam delapan dimensi: (1) communication with immediate superior, (2) feedback, (3)

communication in meetings, (4) information about the organization, (5) horizontal communication, (6) informal communication, (7) quality of communication media, dan (8) communication climate.

Dalam organisasi mahasiswa, kepuasan anggota terhadap kualitas komunikasi memiliki peran krusial karena interaksi sehari-hari melalui komunikasi internal menjadi ruang utama di mana anggota menafsirkan peran, makna keanggotaan, dan posisi dirinya dalam organisasi.

Pemenuhan Kontrak Psikologis (PKP)

Kontrak psikologis merujuk pada keyakinan individu mengenai kewajiban timbal balik antara dirinya dan organisasi (Rousseau, 1995; Conway & Briner, 2005). Dalam konteks organisasi mahasiswa, kontrak psikologis tidak berkaitan dengan imbalan material, melainkan dengan ekspektasi atas kesempatan belajar, pengakuan, relasi sosial, dan makna keanggotaan. Pemenuhan kontrak psikologis terjadi ketika anggota menilai bahwa organisasi telah menepati janji dan memenuhi kewajiban implisit yang dipersepsikan.

Persepsi Dukungan Organisasi (PDO)

Persepsi dukungan organisasi didefinisikan sebagai keyakinan anggota

terhadap sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Dalam organisasi mahasiswa yang tidak menawarkan jaminan formal maupun imbalan materiil, PDO memiliki peran krusial sebagai bentuk timbal balik relasional yang memperkuat ikatan emosional anggota dengan organisasi. Komunikasi internal yang memuaskan berfungsi sebagai sinyal utama bagi anggota dalam menilai kepedulian organisasi.

Keterlibatan Anggota Organisasi

Keterlibatan anggota (member engagement) diadaptasi dari konsep employee engagement (Schaufeli et al., 2002) yang mencakup tiga dimensi: (1) vigor—tingkat energi dan ketahanan mental anggota; (2) dedication—komitmen dan rasa bermakna dalam menjalankan peran; dan (3) absorption—keadaan penuh konsentrasi dalam aktivitas organisasi. Dalam konteks organisasi mahasiswa, keterlibatan anggota merupakan indikator penting kesehatan internal organisasi.

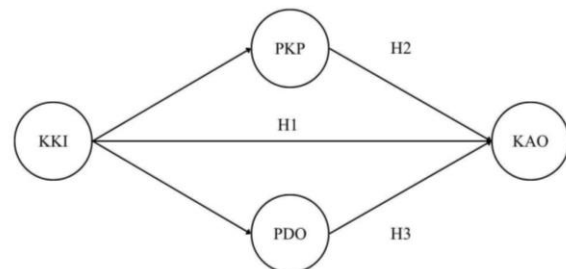
HIPOTESIS

Berdasarkan Social Exchange Theory dan kajian literatur yang telah diuraikan, penelitian ini mengajukan kerangka pemikiran berikut:

Gambar 1: Kerangka Penelitian

Dari kerangka tersebut, dirumuskan tiga hipotesis penelitian:

H1: Kepuasan komunikasi internal



berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan anggota organisasi mahasiswa.

H2: Pemenuhan kontrak psikologis memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara kepuasan komunikasi internal dan keterlibatan anggota.

H3: Persepsi dukungan organisasi memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara kepuasan komunikasi internal dan keterlibatan anggota.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Universitas Diponegoro yang sedang atau pernah menjadi anggota organisasi kemahasiswaan intra-kampus, dengan kriteria telah mengikuti organisasi minimal satu semester dan pernah terlibat dalam aktivitas organisasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience purposive sampling

dengan ukuran sampel sebanyak 324 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring yang dikembangkan dari instrumen penelitian yang telah tervalidasi. Variabel kepuasan komunikasi internal diukur menggunakan skala Internal Communication Satisfaction Questionnaire (ICSQ) yang dikembangkan oleh Tkalc Verčič et al. (2021), yang telah dikurasi dalam 20 item yang mencakup delapan dimensi komunikasi. Pemenuhan kontrak psikologis diukur menggunakan skala yang diadaptasi dari Robinson dan Wolfe Morrison (2000), yang mencakup lima item pengukuran pemenuhan kontrak secara global. Persepsi dukungan organisasi diukur menggunakan skala adaptasi dari Eisenberger et al. (1986) dengan sepuluh item. Variabel keterlibatan anggota diukur menggunakan skala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) yang dikembangkan oleh Schaufeli et al. (2002), mencakup tiga dimensi: vigor, dedication, dan absorption. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert empat poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 4 = Sangat Setuju).

Analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS. Model penelitian menggunakan spesifikasi Reflective-

Reflective Higher-Order Construct (HOC) yang diestimasi dengan metode Disjoint Two-Step Approach (Sarstedt et al., 2019). Tahap pertama mengestimasi laten variabel konstruk orde pertama untuk menghasilkan skor laten; tahap kedua menggunakan skor laten tersebut sebagai indikator konstruk orde kedua dalam pengujian model struktural. Evaluasi model mencakup uji outer model (reliabilitas indikator, konsistensi internal, validitas konvergen, dan validitas diskriminan) dan uji inner model (multikolinearitas, hipotesis, R^2 , Q^2 , SRMR, GoF, dan PLS Predict).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 324 responden mahasiswa aktif Universitas Diponegoro yang tergabung dalam organisasi kemahasiswaan intra-kampus. Sebaran responden berdasarkan asal fakultas didominasi oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) sebesar 23%. Berdasarkan angkatan, mayoritas responden berasal dari angkatan 2022 dan 2023, yang merupakan anggota aktif dalam periode kepemimpinan terkini. Jenis organisasi yang diikuti bervariasi, meliputi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ/HMD), Senat Mahasiswa, serta Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM).

Lingkup organisasi sebagian besar berada pada tingkat fakultas.

Tabel 1:

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
Asal Fakultas		
FISIP	76	23%
FIB	24	7%
FH	19	6%
FEB	16	5%
FPSI	40	12%
FKM	16	5%
FK	26	8%
FSM	17	5%
FT	17	5%
FPIK	11	3%
FPP	33	10%
SV	29	9%
Angkatan		
2022	85	26%
2023	122	38%
2024	110	34%
2025	7	2%
Jenis Organisasi		
BEM/SM/HM	246	76%
UKM/UPK	78	24%
Lingkup		
Departemen/Prodi	52	16%
Fakultas	182	56%
Universitas	90	28%

Analisis Deskriptif Variabel

Kepuasan Komunikasi Internal

Kategorisasi variabel Kepuasan Komunikasi Internal (KKI) ditetapkan menggunakan rumus kelas interval $I = R/K$. Variabel KKI memiliki 20 item pernyataan dengan skor jawaban 1–4, sehingga skor minimal = 20 dan skor maksimal = 80. Dengan tiga kategori, diperoleh lebar interval $I = (80-20)/3 = 20$.

Tabel 2: Interval KKI

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
20 - 40	Rendah	3	0,9%
41 - 60	Sedang	96	29,6%
61 - 80	Tinggi	225	69,4%
Total		324	100,0%

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden (69,4% atau 225 dari 324

responden) berada pada kategori tinggi. Dimensi dengan penilaian tertinggi adalah komunikasi informal (mean = 3,37–3,47), menunjukkan bahwa interaksi non-formal antar anggota menjadi salah satu kekuatan utama dalam membangun hubungan interpersonal di organisasi mahasiswa. Sebaliknya, aspek efisiensi durasi rapat memperoleh penilaian terendah (mean = 2,84), mengindikasikan bahwa pengelolaan waktu rapat masih menjadi tantangan dalam organisasi mahasiswa.

Pemenuhan Kontrak Psikologis

Kategorisasi variabel Pemenuhan Kontrak Psikologis (PKP) ditetapkan berdasarkan 5 item pernyataan dengan skor 1–4, sehingga skor minimal = 5 dan skor maksimal = 20. Dengan tiga kategori, diperoleh lebar interval $I = (20-5)/3 = 5$

Tabel 3: Interval PKP

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
5 - 10	Rendah	24	7,4%
11 - 15	Sedang	167	51,5%
16 - 20	Tinggi	133	41,0%
Total		324	100,0%

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden (51,5% atau 167 responden) berada pada kategori sedang. Distribusi ini menunjukkan bahwa anggota organisasi mahasiswa secara umum menilai bahwa organisasi telah cukup memenuhi janji, komitmen, dan harapan yang terbentuk sejak awal keanggotaan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Persebaran responden yang relatif merata antara kategori sedang

dan tinggi mengindikasikan bahwa pengalaman anggota terkait pemenuhan kontrak psikologis lebih bervariasi dibandingkan kepuasan komunikasi internal. Kondisi ini menunjukkan adanya ruang yang masih dapat ditingkatkan oleh organisasi dalam memenuhi ekspektasi awal anggota, khususnya terkait manfaat, pengembangan diri, serta berbagai janji yang disampaikan pada saat proses rekrutmen.

Persepsi Dukungan Organisasi

Kategorisasi variabel Persepsi Dukungan Organisasi (PDO) ditetapkan berdasarkan 10 item pernyataan dengan skor 1–4, sehingga skor minimal = 10 dan skor maksimal = 40. Dengan tiga kategori, diperoleh lebar interval $I = (40-10)/3 = 10$.

Tabel 4: Interval PDO

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
10 - 20	Rendah	5	1,5%
21 - 30	Sedang	100	30,9%
31 - 40	Tinggi	219	67,6%
Total		324	100,0%

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden (67,6% atau 219 responden) berada pada kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa anggota organisasi mahasiswa secara umum mempersepsikan dukungan organisasi pada level yang tinggi. Pola distribusi variabel PDO ini mirip dengan distribusi variabel KKI, yakni sama-sama didominasi kategori tinggi, yang menjadi indikasi awal bahwa

kepuasan komunikasi internal berkaitan erat dengan terbentuknya persepsi dukungan yang positif dari anggota terhadap organisasinya.

Keterlibatan Anggota Organisasi

Kategorisasi variabel Keterlibatan Anggota Organisasi (KAO) ditetapkan berdasarkan 11 item pernyataan dengan skor 1–4, sehingga skor minimal = 11 dan skor maksimal = 44. Dengan tiga kategori, diperoleh lebar interval $I = (44-11)/3 = 11$

Tabel 5: Interval KAO

Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
11 - 22	Rendah	1	0,3%
23 - 33	Sedang	93	28,7%
34 - 44	Tinggi	230	71,0%
Total		324	100,0%

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar responden (71,0% atau 230 responden) berada pada kategori tinggi, menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan anggota organisasi mahasiswa di Universitas Diponegoro secara umum tergolong tinggi.

Secara komparatif, keempat variabel penelitian menunjukkan pola distribusi yang konsisten: mayoritas responden berada pada kategori tinggi untuk KKI (69,4%), PDO (67,6%), dan KAO (71,0%), sementara PKP didominasi kategori sedang (51,5%) dengan proporsi kategori tinggi sebesar 41,0%. Pola ini memberikan gambaran deskriptif awal bahwa kepuasan komunikasi internal yang tinggi tampak beriringan dengan persepsi

dukungan organisasi yang tinggi dan keterlibatan anggota yang juga tinggi. Di sisi lain, posisi PKP yang berada di kategori sedang memberikan indikasi awal bahwa evaluasi anggota terhadap pemenuhan ekspektasi awal keanggotaan cenderung lebih moderat dibandingkan dimensi relasional lainnya—sebuah temuan yang akan terkonfirmasi lebih lanjut pada uji hipotesis mediasi.

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Pada tahap ini berfokus untuk memperoleh hasil yang reliabel pada outer loading 0,50 pada setiap item dengan menggunakan HOC pada variabel kepuasan komunikasi internal dan keterlibatan anggota organisasi. Selanjutnya akan dilakukan pengecekan lebih lanjut pada CR dan AVE sebagai syarat penggunaan $LF \geq 0,50$ (Chin, 1998). Dalam pengujian model telah dilakukan penyesuaian dengan mengeliminasi item yang memiliki LF dibawah 0,50 PDO 10 (0,429) dan KAO 10 (0,089) pada pengujian pertama.

Setelah item yang tidak memenuhi syarat dieliminasi dilakukan pengujian kedua yang menghasilkan $LF \geq 0,50$, akan tetapi dalam hasil pengujian CR dan AVE masih ditemukan nilai AVE yang belum memenuhi syarat AVE 0,50 yakni pada variabel persepsi dukungan organisasi (0,451). Sedangkan untuk CR seluruh dimensi/unsur telah memenuhi syarat. Oleh karena itu peneliti akan mengevaluasi ulang nilai outer loading dalam dimensi keterlibatan anggota dan mengeliminasi indikator yang memiliki nilai rendah. Dalam pengujian selanjutnya peneliti mengeliminasi indikator PDO 1 (0,538) dan PDO 8 (0,539). Setelah dieliminasi item tersebut dilakukan pengujian kembali dengan hasil $LF \geq 0,50$ dan syarat AVE 0,5 serta CR diatas 0,70.

Setelah tahap pertama telah dinyatakan reliabel dan valid, maka akan memasuki tahap 2 dengan pengujian yang telah menggunakan variabel laten hasil

pengujian pertama. Pada tahap kedua dilakukan pengujian secara keseluruhan baik pengujian kembali pada *outer model* dan berlanjut hingga *inner model* serta kualitas model. Untuk pengujian pertama dalam tahap kedua ini akan meninjau hasil uji outer loading, CR dan AVE berikut:

Tabel 6: Outer Loading, CR dan AVE Stage 2

Konstruk	Outer Loading (List)	CR	AVE
Kepuasan Komunikasi dengan Ketua/Koordinator	0,645	0,884	0,719
Kepuasan Komunikasi dalam feedback	0,631	0,809	0,682
Kepuasan Komunikasi dalam Rapat	0,769	0,877	0,640
Kepuasan Komunikasi (informasi) terkait organisasi	0,713	0,900	0,818
Kepuasan Komunikasi horizontal	0,783	0,821	0,606
Kepuasan Komunikasi Informal	0,706	0,890	0,802
Kepuasan Komunikasi dalam Kualitas Media yang digunakan	0,835	0,919	0,849
Kepuasan dalam Iklim Komunikasi	0,756	0,849	0,738
PKP1	0,840	0,867	0,568
PKP2	0,818		
PKP3	0,686		
PKP4	0,662		
PKP5	0,746		
PDO2	0,651	0,880	0,513
PDO3	0,717		
PDO4	0,750		
PDO5	0,804		
PDO6	0,799		
PDO7	0,611		
PDO9	0,661		
Vigor	0,869	0,867	0,620
Dedication	0,912	0,894	0,678
Absorption	0,790	0,762	0,616

Hasil AVE pada tabel () merupakan pengujian validitas konvergen, yang merepresentasikan rata-rata kuadrat *outer loading* seluruh indikator pada satu konstruk dengan syarat 0,50 (Hair, et all,

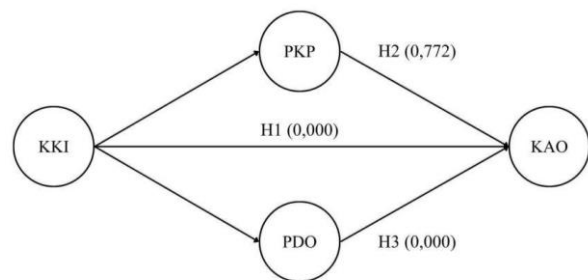
2021). Sedangkan pengujian validitas diskriminan menggunakan kriteria Heterotrait - Monotrait Ratio (HTMT) menunjukkan seluruh nilai berada di bawah batas 0,85, mengkonfirmasi bahwa konstruk penelitian memiliki keunikan yang cukup untuk dibedakan satu sama lain.

Tabel 7: HTMT

	1KKI	2PKP	3PDO	4KAO
KKI				
PKP	0,722			
PDO	0,762	0,811		
KAO	0,744	0,560	0,668	

Uji Model Struktural dan Hipotesis

Uji variance inflation factor (VIF) menunjukkan seluruh nilai berada di bawah 3,3, mengkonfirmasi tidak adanya masalah multikolinearitas. Pengujian hipotesis dilakukan melalui bootstrapping dengan 5.000 subsamples. Tabel berikut



merangkum hasil pengujian hipotesis:

Tabel 8: Hasil Uji Hipotesis

	Path Coefficient	P values	f-square / Upsilon V
KKI → KAO	0,452	0,000	0,184
KKI → PKP → KAO	0,012	0,772	0,000
KKI → PDO → KAO	0,182	0,000	0,033

Gambar 2: Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis pertama (H1) diterima: kepuasan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan anggota organisasi mahasiswa ($\beta = 0,452$; $p < 0,001$; $f^2 = 0,184$). Meskipun besar pengaruh tergolong moderat, temuan ini mengkonfirmasi bahwa setiap peningkatan kualitas komunikasi internal berkontribusi nyata pada peningkatan keterlibatan anggota.

Hipotesis kedua (H2) ditolak: pemenuhan kontrak psikologis tidak terbukti memediasi hubungan antara KKI dan keterlibatan anggota ($\beta = 0,012$; $p = 0,772$; $v = 0,000$). Temuan ini menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi berbasis ekspektasi atau janji implisit awal keanggotaan belum cukup relevan sebagai penjelasan keterlibatan anggota dalam konteks organisasi mahasiswa.

Hipotesis ketiga (H3) diterima: persepsi dukungan organisasi memediasi secara positif dan signifikan hubungan antara KKI dan keterlibatan anggota ($\beta = 0,182$; $p < 0,001$). Temuan ini mengkonfirmasi bahwa komunikasi internal yang memuaskan meningkatkan keterlibatan anggota melalui terbentuknya keyakinan bahwa organisasi peduli dan menghargai kontribusi anggota.

Evaluasi Kualitas Model

Evaluasi kualitas model menunjukkan nilai R^2 keterlibatan anggota sebesar 0,459, tergolong rendah mendekati moderat, yang berarti 45,9% variasi keterlibatan anggota dapat dijelaskan oleh model. Q^2 untuk keterlibatan anggota sebesar 0,409 ($> 0,25$) menunjukkan relevansi prediktif yang moderat. Nilai SRMR = 0,090 berada dalam batas yang dapat diterima ($< 0,10$). GoF Index sebesar 0,257 termasuk kategori GoF medium. Pengujian PLS Predict menunjukkan bahwa sebagian besar indikator model PLS memiliki nilai RMSE lebih rendah dibandingkan model linier dasar, mengkonfirmasi kekuatan prediksi model yang tergolong sedang.

Tabel 9: Evaluasi Kualitas Model

R-Square (R^2)			
PKP	0,395	$> 0,25$	Rendah
PDO	0,457	$> 0,25$	Rendah–Moderat
KAO	0,459	$> 0,25$	Rendah–Moderat
Q-Square (Q^2)			
PKP	0,382	$> 0,25$	Moderat
PDO	0,445	$> 0,25$	Moderat–Tinggi
KAO	0,409	$> 0,25$	Moderat
SRMR			
Overall Model	0,090	$\leq 0,10$	Fit Diterima
GoF Index			
Rerata Communalitas	0,589	—	—
Rerata R^2	0,437	—	—
GoF	0,257	$> 0,25$	GoF Medium
PLS Predict			
Indikator	RMSE PLS	RMSE LM	PLS $<$ LM?
PKP1	0,655	0,652	✗
PKP2	0,575	0,586	✓
PKP3	0,807	0,816	✓
PKP4	0,796	0,804	✓

PKP5	0,610	0,612	✓
PDO2	0,614	0,620	✓
PDO3	0,855	0,864	✓
PDO4	0,528	0,528	✗
PDO5	0,602	0,607	✓
PDO6	0,568	0,589	✓
PDO7	0,811	0,815	✓
PDO9	0,804	0,794	✗
KAO1	0,896	0,900	✓
KAO2	0,770	0,780	✓
KAO3	0,853	0,854	✓
Ringkasan	12/15 PLS < LM	Mayoritas PLS lebih rendah	Prediksi Sedang

Diskusi

Temuan utama penelitian ini adalah peran sentral kepuasan komunikasi internal sebagai prediktor keterlibatan anggota dalam organisasi mahasiswa. Hal ini sejalan dengan Social Exchange Theory yang menjelaskan bahwa perlakuan positif dari organisasi—dalam hal ini melalui komunikasi yang memuaskan—akan menghasilkan respons timbal balik berupa keterlibatan yang lebih tinggi (Blau, 1964). Temuan ini juga konsisten dengan penelitian Tkalc Verčič et al. (2023) yang menemukan pengaruh serupa dalam konteks organisasi formal, sehingga memperluas validitas mekanisme pertukaran sosial ke dalam konteks organisasi sukarela berbasis pendidikan.

Dimensi komunikasi yang paling relevan bagi organisasi mahasiswa adalah komunikasi interpersonal, yakni komunikasi dengan koordinator/ketua,

komunikasi horizontal, umpan balik, dan iklim komunikasi. Anggota tidak hanya membutuhkan informasi organisasi, tetapi juga membutuhkan komunikasi yang memberikan rasa dihargai, didengar, dan dianggap penting. Sebaliknya, dimensi administratif seperti kualitas media komunikasi berfungsi lebih sebagai faktor pendukung.

Temuan yang paling menarik adalah perbedaan hasil antara dua mediator. Persepsi dukungan organisasi (PDO) terbukti sebagai mediator signifikan, sementara pemenuhan kontrak psikologis (PKP) tidak. Perbedaan ini dapat dijelaskan dari perbedaan fokus evaluasi kedua konstruk. PDO berfokus pada pengalaman relasional yang sedang berlangsung—apakah organisasi menghargai dan peduli terhadap anggota dalam aktivitas sehari-hari. Pengalaman ini terus dirasakan anggota secara nyata dan berulang. Sebaliknya, PKP berfokus pada evaluasi terhadap pemenuhan janji atau ekspektasi yang terbentuk di awal keanggotaan—sebuah evaluasi yang lebih kognitif dan retrospektif.

Dalam konteks organisasi mahasiswa yang bersifat sukarela, anggota bergabung dengan motivasi yang sangat beragam: mencari pengembangan diri, relasi sosial, pengalaman kepemimpinan, atau aktualisasi diri. Keberagaman motivasi

ini menghasilkan variasi isi kontrak psikologis yang sangat lebar antarindividu. Pengukuran global pemenuhan kontrak psikologis yang digunakan dalam penelitian ini—yang menanyakan pemenuhan janji organisasi secara umum tanpa mengidentifikasi isi kontrak yang sesungguhnya—belum mampu menangkap dimensi yang paling relevan bagi keterlibatan masing-masing anggota. Temuan ini sejalan dengan argumen bahwa dalam organisasi sukarela, mekanisme pertukaran sosial lebih banyak dibangun melalui pengalaman dukungan, penghargaan, dan kepedulian yang dirasakan secara langsung, bukan melalui evaluasi transaksional terhadap pemenuhan kewajiban (Hustinx & Lammertyn, 2003).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan tiga hal utama. Pertama, kepuasan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterlibatan anggota organisasi mahasiswa. Komunikasi yang memuaskan—mencakup hubungan yang baik dengan koordinator, umpan balik yang konstruktif, rapat yang informatif, koordinasi horizontal yang efektif, dan iklim komunikasi yang terbuka—meningkatkan vigor, dedication, dan absorption anggota dalam menjalankan aktivitas organisasi.

Kedua, pemenuhan kontrak psikologis tidak terbukti memediasi hubungan antara kepuasan komunikasi internal dan keterlibatan anggota. Hal ini mengindikasikan bahwa evaluasi berbasis ekspektasi awal atau janji implisit bukan merupakan mekanisme relasional utama yang mendorong keterlibatan anggota dalam konteks organisasi mahasiswa yang sukarela.

Ketiga, persepsi dukungan organisasi terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara kepuasan komunikasi internal dan keterlibatan anggota. Temuan ini menegaskan bahwa anggota organisasi mahasiswa cenderung menunjukkan keterlibatan yang lebih tinggi ketika mereka merasa didukung, dihargai, dan diperhatikan oleh organisasi dalam aktivitas sehari-hari. Persepsi dukungan organisasi, yang terbentuk melalui pengalaman komunikasi yang memuaskan, menjadi mekanisme relasional yang lebih relevan dan efektif dalam mendorong keterlibatan anggota.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan indikasi bahwa keterlibatan anggota organisasi mahasiswa lebih responsif terhadap pengalaman relasional yang berlangsung dalam kehidupan organisasi sehari-hari dibandingkan evaluasi kognitif terhadap pemenuhan ekspektasi awal. Temuan ini memperkuat

asumsi Social Exchange Theory bahwa keterlibatan muncul sebagai bentuk timbal balik atas perlakuan positif yang diterima dari organisasi secara nyata dan berkelanjutan.

Saran

Bagi pengurus organisasi mahasiswa, penelitian ini merekomendasikan investasi yang lebih pada pemberian dukungan nyata sehari-hari dibandingkan hanya menekankan promosi ekspektasi pengembangan diri di awal rekrutmen. Pimpinan organisasi perlu memastikan saluran komunikasi berjalan dua arah, mudah diakses, dan mampu memberikan umpan balik yang konstruktif. Evaluasi rutin terhadap efisiensi durasi rapat dan efektivitas platform komunikasi digital juga diperlukan.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk: (1) memperluas cakupan populasi ke lintas universitas; (2) menggunakan pendekatan mixed-methods untuk mengeksplorasi isi kontrak psikologis yang sesungguhnya berkembang dalam benak anggota organisasi mahasiswa; (3) mengembangkan instrumen PKP yang dikontekstualisasikan pada organisasi mahasiswa; serta (4) menambahkan variabel lain seperti beban akademik, gaya kepemimpinan, atau iklim budaya organisasi untuk meningkatkan kekuatan prediktif model.