

## KAJIAN LITERATUR SISTEMATIS TEORI PERTUKARAN SOSIAL DALAM HUBUNGAN DUA ARAH

**Priya Falaha Muttaqien**  
Universitas Indonesia  
[priya.falaha11@ui.ac.id](mailto:priya.falaha11@ui.ac.id)

Received: 2023-05-15; Accepted: 2023-06-15; Published: 2023-06-30

*Abstract : Social exchange theory (SET) is often perceived as a theory that only considers the profit-and-loss aspects of a two-way relationship. This theory is suspected of not considering other aspects, such as emotions and ethics, in viewing a relationship. Therefore, this study was conducted to prove the suspicion of social exchange theory. The study was conducted by collecting journal articles that have discussions related to social exchange theory, either as the main discussion or have issues related to the theory. Of the 44 journal articles reviewed, the results show that most of the research can be divided into 7 categories, namely educational institutions, tourism, marketing, management, psychology, public relations, culture. Management is the most category in the use of social exchange theory.. This finding corroborates that social exchange theory is stronger in the cost-benefit aspect in a two-way relationship.*

*Keywords: Social exchange theory, dyad relationship, reward and cost, reciprocity*

---

Copyright © 2023, Author.

This is an open-access article under the CC BY-NC-SA 4.0



DOI: <https://doi.org/10.47453/>

## Pendahuluan

*Social Exchange Theory* (SET) atau teori pertukaran sosial merupakan teori yang banyak dibahas oleh lintas disiplin ilmu, termasuk psikologi (Malinowski, 1932; Thibault & Kelley, 1959) dan sosiologi (Blau, 1964; Gouldner, 1960). Meskipun banyak pandangan yang berbeda terkait teori pertukaran sosial, namun para ahli sepakat bahwa teori ini menyoroti rasa tanggung jawab suatu pihak terhadap kewajiban yang perlu dipenuhi dalam sebuah hubungan (Cropanzano & Mitchell, 2005). Pertukaran sosial terjadi pada interaksi dua arah yang keduanya saling bergantung satu sama lain (Malinowski, 1932; Thibault & Kelley, 1959; Cropanzano & Mitchell, 2005). Dalam hal ini, yang dimaksud interaksi dua arah tak hanya melibatkan antara individu dengan individu, tetapi juga mencakup individu dengan kelompok hingga kelompok dengan kelompok (Malinowski, 1932). Secara garis besar, hubungan pertukaran sosial mempertimbangkan aspek imbalan dan biaya dalam interaksi timbal balik yang juga turut disertai dengan pembangunan kepercayaan dan dilakukan secara sukarela (Thibault & Kelley, 1959; Malinowski, 1932; Gouldner, 1960; Blau, 1994).

Seiring dengan perkembangannya, teori pertukaran sosial telah diterapkan dalam berbagai implementasi konteks, seperti *employee empowerment* (Badjie, Thoyib, Hadiwidjojo, & Rofiq, 2019), keterlibatan kelompok dalam organisasi (Sunyoto, Tjahjono, el Qodric, Prajogo, & Hadi, 2021), *relational baggage* dalam hubungan romantis (Frisby, Sidelinger, & Booth-Butterfield, 2015), jaringan relasi atau *networks* (Cook & Emerson, 1978; Brass, Galaskiewicz, Greve, & Tsai, 2004), kreativitas tim (Bari, Abrar, Shaheen, Bashir, & Fanchen, 2019), hingga komunikasi antara pemimpin dan anggota dalam lingkungan kerja (Jian & Dalisay, 2017). Teori pertukaran sosial sering kali diyakini sebagai hubungan transaksional yang bersifat ekonomi akibat faktor pertimbangan imbalan dan biaya dalam proses suatu relasi. Akan tetapi, pandangan ekonomi dalam hubungan ini ditolak oleh sejumlah ahli teori, salah satunya datang dari Julia Wood, seorang ahli teori komunikasi yang dikenal dengan gagasan *standpoint theory*, yang bersikap skeptis terhadap teori pertukaran sosial karena terlalu melihat hubungan pada pertukaran keuntungan dan hasil tanpa mempertimbangan aspek lain seperti emosi dan etika (Griffin, Ledbetter, & Sparks, 2019).

Mempertimbangkan hal tersebut, studi ini dilakukan dengan tujuan untuk meninjau penggunaan teori pertukaran sosial dalam perkembangan kajian akademis. Studi ini mencoba melihat bagaimana para akademisi menggunakan teori pertukaran sosial dalam menjelaskan pola hubungan yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Seperti yang dipaparkan oleh teori pertukaran sosial, hubungan yang dikaji dalam studi ini tidak terbatas hanya pada hubungan antarindividu melainkan juga turut melihat hubungan antara individu dengan kelompok dan kelompok dengan kelompok, termasuk bagaimana pola hubungan yang terjadi dalam lingkungan kerja atau organisasi. Studi juga melihat bagaimana pertukaran sosial juga melibatkan rasa tanggung jawab atas kewajiban memberikan timbal balik hingga pembangunan

kepercayaan dalam pola hubungan. Kajian studi ini akan dilakukan dengan mengumpulkan penelitian yang menggunakan secara langsung atau memiliki kaitan dengan teori pertukaran sosial kemudian meninjau aplikasi teori pertukaran sosial dalam tiap-tiap penelitian, hal ini mencakup tujuan penelitian, metode yang digunakan dalam penelitian, hasil temuan penelitian, serta keterbatasan dari penelitian yang telah ada dan bagaimana rekomendasi untuk penelitian teori pertukaran sosial ke depannya.

### **Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kajian literatur sistematis atau *systematic literature review* (SLR) yang menyelidiki pertanyaan penelitian spesifik tentang masalah penting dengan tujuan memberikan tinjauan yang disintesis dari masalah atau topik mengikuti prosedur yang transparan, sistematis, dan dapat direproduksi (Alidoost Nia & Ruiz-Martínez, 2018). Berdasarkan Snyder (2019), tujuan dari kajian literatur sistematis berfungsi untuk mengidentifikasi seluruh bukti empiris yang sesuai dengan kriteria inklusi yang telah ditentukan sebelumnya untuk menjawab pertanyaan penelitian atau hipotesis tertentu. Snyder berpendapat kajian literatur sistematis merupakan cara yang efektif untuk mensintesis temuan penelitian guna menunjukkan bukti pada tingkat meta.

Kajian literatur sistematis juga dapat digunakan untuk mengungkap ruang kosong yang membutuhkan penelitian. Hal itu disebut oleh Snyder (2019) sebagai komponen penting untuk menciptakan kerangka teoretis dan membangun model konseptual. Selain itu, kajian literatur sistematis juga dapat membantu memperjelas keadaan bidang penelitian, menentukan suatu efek konstan di seluruh penelitian, serta memberikan rekomendasi mengenai studi yang perlu dilakukan di masa mendatang (Davis, et al., 2014). Menurut Davis, metode ini dapat digunakan untuk menemukan tingkat studi atau karakteristik sampel apa yang berpengaruh pada fenomena yang sedang dipelajari, misalnya apakah studi yang dilakukan dalam suatu konteks budaya menunjukkan hasil yang berbeda secara signifikan dari studi yang dilakukan dalam konteks budaya lain.

Snyder (2019) mengelaborasi tahapan dalam menyusun kajian literatur sistematis yang memiliki empat fase, yaitu merancang, melakukan, menganalisis, dan menulis kajian. Dalam tahap merancang kajian, studi ini berpatokan pada batasan-batasan tertentu guna mengidentifikasi sumber yang benar-benar relevan dengan penelitian. Studi ini mengumpulkan data dari database SAGE Journal dengan sejumlah batasan, yaitu sumber yang dijadikan objek penelitian hanya terbatas pada artikel jurnal yang termasuk dalam bidang komunikasi dan kajian media. Penelitian juga membatasi temuan dengan memilih artikel jurnal yang terbit pada rentang waktu dari 2013 hingga 2021. Adapun kata kunci yang digunakan saat melakukan pencarian adalah teori pertukaran sosial. Dengan demikian, artikel jurnal yang dipilih merupakan studi yang fokus pada pembahasan teori pertukaran sosial dan/atau mengulas isu yang terkait dengan teori pertukaran sosial.

Hasil pencarian menunjukkan terdapat 44 artikel jurnal yang relevan dengan batasan-batasan yang telah disebutkan sebelumnya. Lalu, berdasarkan pendekatan kajian literatur sistematis yang dijelaskan oleh Snyder (2019), tahapan selanjutnya adalah melakukan kajian terhadap hasil pencarian. Dari 44 jurnal yang ditemukan, seluruh artikel jurnal memiliki pembahasan yang terkait dengan teori pertukaran sosial, baik sebagai pembahasan utama maupun memiliki isu yang terkait dengan teori tersebut. Selain itu, jurnal yang diperoleh dari hasil penelusuran memiliki indeks Q1 dan Q2. Oleh karena itu, studi ini akan menggunakan seluruh 44 jurnal yang ditemukan dari hasil penelusuran pada SAGE Journal. Adapun tahapan selanjutnya adalah menganalisis dan menulis hasil kajian.

## **Pembahasan**

Peneliti menemukan penggunaan teori pertukaran sosial yang diklasifikasikan ke dalam 7 bidang, diantaranya :

### **A. Institusi Pendidikan**

Pertama, ada 1 jurnal yang menggunakan teori dalam bidang institusi pendidikan, yakni jurnal Dieudonné et all (2019). Dalam jurnal ini, umpan balik sistematis pada kinerja kerja mengarah kepada motivasi intrinsik dan dengan demikian hasil yang lebih baik. Umpan balik kinerja dan respon karyawan kemudian diinterpretasikan dengan menggunakan teori pertukaran sosial, yang mana berpendapat bahwa kewajiban dibentuk melalui sejumlah interaksi antara karyawan dan atasan yang berada dalam keadaan saling ketergantungan timbal balik.

### **B. Pariwisata**

Selanjutnya, terdapat 4 jurnal yang menggunakan teori pertukaran sosial dalam bidang pariwisata. Dalam jurnal Chen (2021), ditinjau dari teori pertukaran sosial, penduduk Taipei tidak merasakan manfaat yang lebih positif daripada kerugian negatif dari kegagalan membangun Taipei Dome sesuai jadwal karena kegagalan untuk meningkatkan citra kota dan memicu kebanggaan dalam upaya meningkatkan infrastruktur masyarakat, sehingga tidak terjadi kebanggaan yang signifikan tersebut.

Pada jurnal Wang (2021) menunjukkan bahwa persepsi keadilan berpengaruh signifikan terhadap dukungan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dan substansi pariwisata merupakan jenis pertukaran sumber daya. Ditinjau dari teori pertukaran sosial, kondisi akan menguntungkan ketika pertukaran sumber daya ini seimbang dan adil. Jika masyarakat setempat merasa diperlakukan secara adil dan hak-hak mereka dihormati secara objektif maka masyarakat akan lebih termotivasi untuk mendukung pengembangan pariwisata. Sebaliknya jika terjadi ketidakadilan maka masyarakat akan merasa dikucilkan.

Lalu dalam jurnal Wu et all (2021), hasil penelitian menunjukkan adanya lima dimensi yang mencerminkan isu dalam pengembangan pariwisata yakni masalah biaya hidup, masalah kualitas hidup, masalah kejahatan, masalah sosial budaya dan masalah lingkungan. Penelitian-penelitian sebelumnya hanya membandingkan manfaat yang

didapat dengan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengembangan pariwisata. Namun penelitian ini secara spesifik membandingkan efek dari isu ekonomi, sosial budaya dan lingkungan terhadap dukungan masyarakat dalam pengembangan pariwisata. Hasil menunjukkan bahwa masalah ekonomi “biaya hidup” dan “kualitas hidup” yang timbul dari pengembangan pariwisata sangatlah serius. Karena tidak semua warga bisa menikmati manfaat secara langsung dari pertumbuhan pariwisata. Dari perspektif teori pertukaran sosial, masyarakat yang menganggap biaya yang dikeluarkan lebih besar dari manfaatnya akan memiliki sikap negatif terhadap pengembangan pariwisata.

Terakhir, pada jurnal Waranpong et al (2019) menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki pandangan positif tentang dampak sosial budaya, ekonomi dan lingkungan dari perkembangan pariwisata dapat mempertimbangkan keputusannya untuk mendukung pemerintah dalam mengembangkan pariwisata. Manfaat dan biaya yang dirasakan adalah prediktor yang efektif pada fenomena ini. Penduduk setempat akan mendukung penyelenggaraan acara yang dapat meningkatkan pariwisata ketika mereka melihat kesempatan untuk mendapatkan keuntungan finansial dari acara tersebut. Ditambah lagi efek dari dampak sosio kultural yang dirasakan yakni rasa bangga penduduk setempat ketika wilayah mereka dijadikan tuan rumah kegiatan olahraga dunia.

### C. Pemasaran

Peneliti juga menemukan 4 jurnal yang menggunakan teori penetrasi sosial dalam bidang pemasaran. Qiu et al (2021) menjelaskan bahwa berdasarkan hasil path coefficient, ketiga faktor iklim layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku kewarganegaraan rekomendasi pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori pertukaran sosial bahwa untuk mendorong pelanggan melakukan perbuatan baik sebagai perilaku kewarganegaraan, organisasi harus lebih dulu membuat pelanggan menuai manfaat dan mendapatkan nilai dari layanan. Selanjutnya pada Yang (2019) menegaskan pentingnya etika *e-retailers* pada perilaku konsumen. Pemasar harus memahami bahwa mereka harus menawarkan layanan jasa yang unggul jika ingin membuat konsumen melakukan pembelian. Penelitian ini menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap etika *e-retailers* tidak secara langsung mempengaruhi repurchase intention. Peneliti menyarankan pemasar menjalankan etika penjualan dengan baik untuk lebih mudah mendapatkan kepercayaan konsumen sampai tahap repurchase. Penelitian-penelitian sebelumnya mengkaji consumer repurchase intention dengan teori pertukaran sosial yang membandingkan antara ekspektasi konsumen dengan hasil yang didapat. Pada penelitian ini, persepsi konsumen terhadap etika *e-retailers* merupakan ekspektasi konsumen sebelum membeli dan dibandingkan hasil pelayanan yang didapat setelah membeli.

Dalam Agyei et al (2021) menunjukkan bahwa *corporate social responsibility* (CSR) menghasilkan hubungan emosional konsumen dengan perusahaan dan perasaan ini membuat konsumen merasa seperti menjadi bagian dari perusahaan. Lalu, peneliti

menemukan bahwa CSR mempengaruhi customer brand identification (CBI) dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, disarankan bagi perusahaan asuransi jiwa untuk menyampaikan kegiatan CSR mereka kepada pelanggan dan masyarakat luas. Menurut pandangan teori pertukaran sosial, pelanggan dapat menunjukkan antusiasme dan perhatiannya pada merk jika memperoleh manfaat dan perasaan *sense of belonging*. Terakhir pada Agyei et al (2020) mengungkapkan bahwa kepercayaan secara signifikan mempengaruhi keterlibatan pelanggan sehingga pelanggan menjadi lebih loyal. Ketika perusahaan asuransi dapat memenuhi layanan yang telah dijanjikan maka tumbuh kredibilitas yang pada gilirannya akan menimbulkan kepercayaan pelanggan. Economy-based trust memiliki pengaruh yang signifikan dalam peningkatan customer engagement. Ditinjau dari teori pertukaran sosial, hal itu terjadi ketika pelanggan merasakan manfaat ekonomi dari perusahaan asuransi jiwa tersebut (biaya premi rendah, proses yang cepat, dan lain sebagainya).

#### **D. Manajemen**

Bidang yang paling banyak peneliti temukan menggunakan teori pertukaran sosial adalah manajemen. Teori pertukaran sosial banyak terjadi di tempat kerja. dalam Bari et al (2019) ditemukan bahwa perilaku menghindar dan berlagak bodoh berpengaruh negatif terhadap kreativitas tim. Ho (2021) menyimpulkan hubungan signifikan antara Perceived organizational support dengan kreativitas dan keterlibatan kerja karyawan. Su et al (2021) menyatakan gaya kepemimpinan etik berpengaruh positif terhadap berbagi pengetahuan karyawan.

Li et al (2021) menggambarkan internal corporate social responsibility (ICSR) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja inovasi karyawan. Chang et al (2021) menemukan terdapat hubungan positif antara developmental human resource configuration (DHRC) dengan innovative work behavior (IWB) karyawan. Fadul (2021) menggambarkan bahwa procedural justice berkaitan positif terhadap perilaku inovatif karyawan. Bari et al (2021) menjelaskan, psychological contract development and maintenance (PCDM) secara signifikan memediasi efek Soft Issues pada knowledge and technology sharing and transfer KTST dan Firm Performance. Khalid (2020) menyebutkan dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap kepuasan pengupahan. Osama (2019) mengungkapkan bahwa akses terhadap penggunaan teknologi oleh karyawan dapat meningkatkan persepsi keadilan di tempat kerja. Thao (2020) menghasilkan temuan durasi dyadic merupakan faktor yang memediasi antara gaya kepemimpinan yang melayani dengan organizational citizen behaviour.

James (2013) menyatakan teknologi email dapat membuat karyawan lebih terlibat dalam pekerjaan. Daouk (2021) menemukan gaya kepemimpinan transaksional dapat memoderasi organizational citizen behaviour. Abela (2019) menemukan psychological contract breach berkorelasi positif terhadap keinginan untuk keluar dari pekerjaan. Al doghan et al (2019) mendapatkan bahwa human resources management memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja di lingkungan multi budaya.

Dalam Sarfraz et all (2021), hasil penelitian berkontribusi pada teori pertukaran sosial, yakni peran moderasi keadilan prosedural dan keadilan distributif dapat menghasilkan dampak yang signifikan terhadap sikap dan perilaku peserta pelatihan. Keadilan dalam proses dan distribusi penghargaan yang terjadi dapat memperkuat persepsi lingkungan kerja yang mendukung terhadap manajer lini depan untuk menghasilkan lebih banyak sikap dan perilaku positif di antara mereka, sedangkan ketidakadilan memperlemah persepsi lingkungan kerja terhadap peserta pelatihan yang dapat menimbulkan efek negatif yang merugikan dan mengakibatkan transfer pelatihan yang lebih rendah. Sementara itu, dalam Khan et all (2020), sebagian besar hasil penelitian sejalan dengan teori pertukaran sosial, yakni hasil menyoroti bagaimana peran penting kepemimpinan transformasional dapat melahirkan budaya inovatif dan meningkatkan kualitas kreativitas dan inovasi organisasi.

Dalam Erdurmazlı (2019), hasil menunjukkan bahwa ketika para pemimpin mendedikasikan diri untuk melayani dan membantu pengikut mereka dan pemangku kepentingan lainnya, para pengikut mengembangkan hubungan moral terhadap pemimpin dan organisasi mereka sebagai bentuk pertukaran yang spesifik. Mukanzi (2017), penelitian menemukan bahwa persepsi dukungan manajerial berpengaruh signifikan terhadap seluruh elemen komitmen pegawai, yang sejalan dengan teori pertukaran sosial. Secara khusus, karyawan yang mendapat dukungan lebih besar dari manajer mereka melaporkan komitmen normatif yang lebih tinggi. Dalam Saleem (2020), ditemukan bahwa dukungan kuat untuk kepercayaan afektif dalam hal melakukan intervensi dan mediasi memiliki pengaruh positif dalam hubungan antara kepemimpinan yang melayani dan kinerja individu. Dalam Jyoti (2015), peneliti menemukan bahwa pemimpin transformasional yang membangun hubungan berkualitas tinggi dengan karyawan mereka secara ramah dan adil memengaruhi prestasi kerja para karyawan. Pertukaran Pemimpin-Anggota membuat kinerja meningkat dengan lebih baik.

Dalam Yu (2021), ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan antara rekan kerja yang sulit, terhadap tanggapan sikap karyawan dan niat untuk mengundurkan diri. Rekan kerja yang sulit mendorong sikap negatif karyawan dengan kuat, baik dengan atau tanpa interaksi. Dalam farmanesh (2021), ditemukan bahwa hubungan antara pemimpin dan pengikut dan kualitasnya ditemukan signifikan sesuai dengan teori pertukaran. Sementara itu, dalam dalam Karatepe (2019), ditemukan bahwa dukungan penyelia (supervisor) mewakili hubungan penting antara perawat staf dan perawat kepala dan mencerminkan kenyamanan staf perawat dengan rumah sakit umum saat ini. Perawat yang termotivasi menunjukkan kecenderungan yang lebih rendah untuk terlambat bekerja. Dalam Jayaraman (2018), peneliti menemukan bahwa Manajemen Penghargaan (reward management) menjadi elemen penting dari proses manajemen bakat, dan ini konsisten dengan teori pertukaran sosial yang mewakili hubungan pertukaran antara organisasi dan karyawan.

Dalam Alhmoud (2019), hasil menunjukkan bahwa penghargaan ekstrinsik, intrinsik, dan sosial adalah semua faktor penting dalam mencapai retensi karyawan hal

ini sejalan dengan teori pertukaran sosial. Menariknya, penghargaan sosial terbukti memiliki tingkat pengaruh tertinggi pada retensi karyawan. Penghargaan sosial menimbulkan tingkat efektivitas yang lebih tinggi pada retensi karyawan. Menurut hasil penelitian, hal yang paling dibutuhkan dan diinginkan oleh karyawan adalah waktu luang untuk bepergian atau menghabiskan waktu dengan orang terdekat.

Lalu dalam Cheng et all (2021) menunjukkan bahwa fungsi kontrak dalam hubungan pekerjaan memiliki efek positif pada kepercayaan. Selain itu, transparansi informasi memoderasi hubungan antara kontrol kontrak, adaptasi dan kepercayaan dalam hubungan kerjasama. Hasil menyarankan bahwa negosiasi kontrak yang saling menguntungkan bagi dua belah pihak di awal hubungan dapat meningkatkan kepercayaan. Selanjutnya pada Donkor (2021), hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan laissez-faire memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Sedangkan kepemimpinan transaksional terbukti tidak terlalu signifikan. Penelitian ini menyiratkan bahwa ketika bawahan memandang pemimpin sebagai sosok yang dapat dipercaya dalam pengambilan keputusan, mereka akan menjadi lebih berkomitmen kepada perusahaan. Fakta bahwa mekanisme psikologis mendorong karyawan untuk bekerja secara efisien dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan. Hubungan interpersonal memotivasi karyawan untuk mengembangkan hubungan kerja yang positif. Hal ini juga didasari oleh teori pertukaran sosial yang menyatakan bahwa hubungan manusia dibentuk berdasarkan manfaat subjektif dan keuntungan timbal balik.

Penelitian dalam Lair (2019) melihat kemampuan untuk mengandalkan pihak eksternal untuk melakukan urusan internal perusahaan merupakan sumber masalah karena munculnya ketergantungan pada pihak eksternal. Outsourcing bisa sangat merugikan entitas yang terlibat dalam aktivitas ini. Outsourcing dapat mengurangi kemampuan karyawan internal karena pihak eksternal yang mengerjakan pekerjaan inti. Jurnal ini berkontribusi pada teori pertukaran sosial yang diidentifikasi dengan hubungan antara ketergantungan dan risikonya.

Lalu dalam Liu et all (2021) ditemukan bahwa disfungsi kepemimpinan yang sering melakukan perilaku ofensif akan membuat rekan kerja menghadapi stress dan kelelahan emosional. Selanjutnya hasil menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka antara supervisor dan bawahan memiliki pengaruh baik. Selain itu, jika komunikasi terbuka menjadi kebijakan konvensional, iklim organisasi akan lebih baik dan dapat meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi dan kinerja kerja yang positif. Terakhir hasil penelitian pada Dijk et all (2014) menunjukkan bahwa keadilan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi respon konsumen. Berdasarkan teori pertukaran sosial, distribusi imbalan yang tidak adil akan mempengaruhi persepsi keadilan.

## **E. Psikologi**

Bidang selanjutnya yang peneliti temukan menggunakan teori pertukaran sosial adalah psikologi. Pada Attridge (2013) semakin dekat dan saling ketergantungan antar



pasangan maka cemburu akan terjadi. reaksi emosi dalam cemburu cenderung baik, sementara sisi kognitif dari cemburu buruk. teori pertukaran sosial digunakan untuk konteks cemburu. Dalam Monteiro (2015), ditemukan bahwa teori pertukaran sosial memberikan kerangka yang menonjol untuk memahami perbedaan gender dalam hubungan. Dalam konteks temuan ini, pria dan wanita mungkin merasakan tingkat penghargaan (*reward*) dan biaya (*cost*) yang berbeda ketika berkomunikasi dan menggunakan gaya konflik pilihan mereka. Ketika terjadi konflik menjadi kekerasan, pria memilih untuk mengakomodasi jika mereka hal tersebut akan bermanfaat bagi diri mereka dan pasangan, sedangkan perempuan dalam situasi konflik tanpa kekerasan cenderung melihat kolaborasi mengarah pada hasil yang lebih adil.

#### F. Humas

Teori pertukaran sosial juga digunakan dalam bidang kehumasan. Olkkonen (2019) menjabarkan pada bidang Humas terdapat pemenuhan antara pengharapan dengan kenyataan. apabila ekspektasi terlalu tinggi dan tidak terpenuhi akan menimbulkan image negatif terhadap produk atau jasa. Peneliti juga menemukan dalam Mclean (2014) bahwa teori pertukaran sosial menurunkan konsep kepercayaan, yang mana terdapat kebutuhan untuk mengembangkan terlebih dahulu seperti apa definisi akan kepercayaan dan artikulasi tujuan bersama, hal ini berkaitan dalam konteks bahwa hubungan kelembagaan dan pribadi harus dipupuk terlebih dahulu pada periode di antara bencana daripada hanya saat krisis terjadi.

#### G. Budaya

Kontribusi teori pertukaran sosial juga terjadi dalam konteks budaya. Temuan dari Pearce (2015) menyebutkan dalam kasus di Azerbaijan, norma budaya secara signifikan mempengaruhi ekspektasi privasi dan konsekuensi pelanggaran kode. Para warga memilih untuk berhati-hati memilih identitas daring melalui penguasaan alat privasi dan pemantauan diri untuk menggunakan media sosial dengan cara yang bermakna. Temuan dari penelitian ini kemudian memberikan wawasan baru ke dalam teori pertukaran sosial, yang mana menyoroti bagaimana faktor budaya mempengaruhi analisis biaya (*cost*) dan penghargaan (*reward*) yang dilakukan individu ketika mengungkapkan informasi melalui saluran yang dimediasi.

**Tabel 1. Hasil Penelitian Masing-Masing Publikasi Ilmiah**

<b>Hasil Penelitian dalam Bidang</b>	<b>Jumlah Publikasi</b>
Institusi Pendidikan	1 (Dieudonné et all 2019)
Pariwisata	4 (Chen 2021, Wang 2021, Wu et all 2021, Waranpong et all 2019)
Pemasaran	4 (Qiu et all 2021, Yang 2019, Agyei et all 2021, Agyei et

	all 2020)
Manajemen	30 (Bari et all 2019, Ho 2021, Su et all 2021, Li et all 2021, Chang et all 2021, Fadul 2021, Bari et all 2021, Khalid 2020, Osama 2019, , Thao 2020, james 2013, Daouk 2021, Abela 2019, Al doghan et all 2019, Sarfraz et all 2021, Khan et all 2020, Erdurmazlı 2019, Mukanzi 2017, Saleem 2020, Jyoti 2015, Yu 2021, farmanesh 2021, Karatepe 2019, jayaraman 2018, Alhmoud 2019, Cheng et all 2021, Donkor 2021, Lair 2019, Liu et all 2021, Dijk et all 2014)
Psikologi	2 (Attridge 2013, Monteiro 2015)
Humas	2 (Olkkonen 2019, Mclean 2014)
Budaya	1 (Pearce 2015)

### Kesimpulan

Teori pertukaran sosial sering kali diyakini sebagai hubungan transaksional yang bersifat ekonomi akibat faktor pertimbangan imbalan dan biaya dalam proses suatu relasi, khususnya dalam interaksi dua arah. Interaksi dua arah tak hanya melibatkan komunikasi antarmanusia, tetapi juga individu dengan kelompok, maupun kelompok dengan kelompok.

Kajian literatur sistematis ini merupakan hasil analisis dari 44 makalah. Dari hasil tinjauan ini, peneliti menemukan bahwa dalam rentang waktu 2013-2015, terdapat 7 aktivitas penelitian yang menggunakan teori pertukaran sosial. Jumlah tersebut menurun pada rentang waktu berikutnya, yakni 2016-2018, menjadi sebanyak 2 aktivitas penelitian. Namun, jumlah penelitian justru meningkat dalam rentang tiga tahun terakhir, yakni 2019-2021, yaitu sebanyak 35 penelitian, yang menandakan bahwa teori ini dianggap semakin penting untuk diuji dan berkembang dewasa ini. Kedua, peneliti menemukan bahwa 15 tujuan penelitian yang serupa dari total 44 jurnal yang diteliti. Tujuan yang paling banyak disasar oleh penelitian yang dianalisis adalah menelaah pengaruh lingkungan dan manajemen kerja terhadap kinerja atau performa karyawan, yaitu sebanyak 12 jurnal, serta menginvestigasi pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan, yaitu sebanyak 11 jurnal. Ketiga, sebagian besar jurnal yang dianalisis dalam kajian literatur sistematis ini menggunakan metode penelitian kuantitatif berupa survei, yaitu sebanyak 35 jurnal. Sementara itu, 6 jurnal menggunakan metode penelitian kualitatif dan 1 jurnal menggunakan metode penelitian campuran. Keempat, peneliti menemukan bahwa teori pertukaran sosial banyak digunakan dalam konteks bidang Manajemen, yaitu sebanyak 30 jurnal, dan disusul oleh bidang Pariwisata dan Pemasaran yang masing-masing sebanyak 4 jurnal.

Teori pertukaran sosial banyak digunakan untuk menjelaskan bagaimana lingkungan dan manajemen kerja dapat berdampak terhadap performa karyawan, serta bagaimana unsur biaya dan penghargaan menjadi salah satu faktor yang

memengaruhinya. Kelima, keterbatasan yang peneliti temukan sebagian besar, yakni 15 jurnal, berupa pendalaman konsep, yakni penelitian masih terbatas pada jumlah tertentu dalam variabel konsep yang masih bisa diperdalam untuk penelitian selanjutnya. Di samping itu, terdapat pula 15 jurnal yang memiliki keterbatasan dalam hal pendalaman fenomena, yaitu tak cukup menjangkau subjek penelitian yang spesifik, sehingga dapat ditajamkan kembali konteks yang akan diteliti untuk ke depannya. Temuan penelitian ini berkesesuaian dengan pendapat yang menyatakan bahwa teori pertukaran sosial fokus pada aspek untung-rugi terlihat dari penggunaan teori ini untuk menjelaskan bidang manajemen (ekonomi).

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, peneliti masih menggunakan satu sumber untuk mendapatkan jurnal untuk dianalisis, yaitu SAGE Pub. Penelitian ke depannya dapat menggunakan mesin pencari akademis yang lebih beragam. Kedua, penelitian ini masih fokus membahas lima pertanyaan penelitian. Penelitian selanjutnya dapat memperbanyak temuan yang tidak ditinjau dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Alidoost Nia, M., & Ruiz-Martínez, A. 2018. *Systematic literature review on the state of the art and future research work in anonymous communications systems*. Computers and Electrical Engineering, 69, 497–520. <https://doi.org/10.1016/j.compeleceng.2017.11.027>
- Badjie, G., Thoyib, A., Hadiwidjojo, D., & Rofiq, A. 2019. *Introducing new employee empowerment approach: A systematic literature review*. Humanities and Social Sciences Reviews, 7(5), 696–706. <https://doi.org/10.18510/hssr.2019.7585>
- Bari, M. W., Abrar, M., Shaheen, S., Bashir, M., & Fanchen, M. 2019. *Knowledge Hiding Behaviors and Team Creativity: The Contingent Role of Perceived Mastery Motivational Climate*. SAGE Open, 9(3). <https://doi.org/10.1177/2158244019876297>
- Blau, P. M. 1964. *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley.
- Brass, D. J., Galaskiewicz, J., Greve, H. R., & Tsai, W. 2004. *Taking Stock Of Networks And Organizations: A Multilevel Perspective*. In Academy of Management Journal (Vol. 47, Issue 6).
- Cook, K. S., & Emerson, R. M. 1978. *Power, Equity and Commitment in Exchange Networks Power, Equity And Commitment In Exchange Networks*. In Source: American Sociological Review (Vol. 43, Issue 5).
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. 2005. *Social exchange theory: An Interdisciplinary review*. In Journal of Management (Vol. 31, Issue 6, pp. 874–900). <https://doi.org/10.1177/0149206305279602>
- Dainton, M., & Zelle, E. D. (n.d.). *Applying Communication Theory for Professional Life: A Practical Introduction*.

- Davis, J., Mengersen, K., Bennett, S., & Mazerolle, L. 2014. *Viewing systematic reviews and meta-analysis in social research through different lenses*. SpringerPlus, 3(1). <https://doi.org/10.1186/2193-1801-3-511>
- Frisby, B. N., Sidelinger, R. J., & Booth-Butterfield, M. 2015. *No Harm, No Foul: A Social Exchange Perspective on Individual and Relational Outcomes Associated With Relational Baggage*. Western Journal of Communication, 79(5), 555–572. <https://doi.org/10.1080/10570314.2015.1075585>
- Gouldner, A. W. (1960). *American Sociological Review The Norm Of Reciprocity: A Preliminary Statement* \* (Vol. 25, Issue 2).
- Griffin, E. M., Ledbetter, A., & Sparks, G. (n.d.). *A First Look At Communication Theory Tenth Edition*. New York: Mc-Graw-Hill.
- Jian, G., & Dalisay, F. (2017). *Conversation at Work: The Effects of Leader-Member Conversational Quality*. Communication Research, 44(2), 177–197. <https://doi.org/10.1177/0093650214565924>
- Sunyoto, D., Tjahjono, H. K., el Qodric, Z. M., Prajogo, W., & Hadi, S. 2021. *Group Engagement Based On Social Exchange Theory: Antecedents And Consequences*. Journal of Leadership in Organizations, 3(1). <https://doi.org/10.22146/jlo.57001>
- Snyder, H. 2019. *Literature review as a research methodology: An overview and guidelines*. Journal of Business Research, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Thibault, J. W., & Kelley, H. H. 1959. *The social psychology of groups*. New York: John Wiley.