

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BAGIAN *BANQUET SERVICE*
SHERATON SURABAYA HOTEL AND TOWERS**

Oleh :
SIXTEN ROMADHONIAH¹⁾, HASTO SUDEWO²⁾
Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya
e-mail : hasto_sudewo@yahoo.co.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan di Bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers* yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh yaitu menggunakan seluruh populasi sebagai sumber data. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah skala komunikasi interpersonal dan skala kinerja karyawan. Uji validitas instrumen menggunakan rumus korelasi product moment dan uji reabilitas menggunakan rumus koefisien alpha. Teknik analisis data menggunakan uji normalitas, uji linieritas dan uji hipotesis menggunakan analisis varians.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers*. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,933 > 4,10$). Maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) dan menerima hipotesis alternative (H_a) berarti ada pengaruh signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers*.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan pada suatu perusahaan merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan suatu perusahaan. Jika kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan tercapai dan sebaliknya apabila kinerja karyawan menurun mengakibatkan pekerjaan menjadi membosankan dan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya.

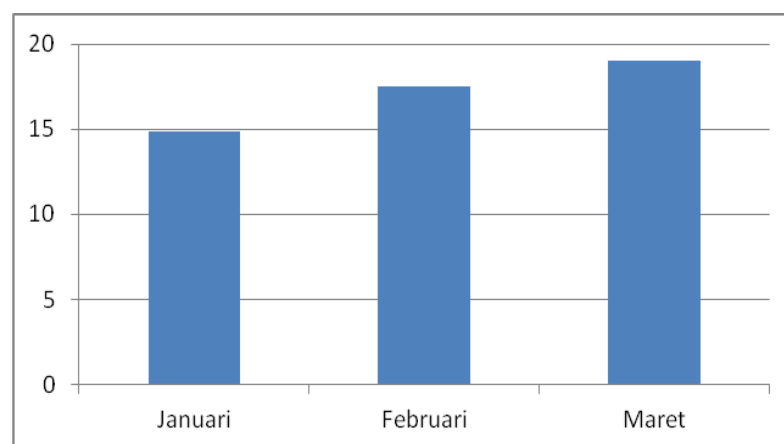
Menurut Amstrong dan Baron (dalam Wibowo, 2007) memberikan pengertian bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. Menurut Mathis dan Jackson (dalam Soares, 2015) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak

dilakukan oleh karyawan, seberapa banyak pengaruh kinerja karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi yang dapat dilihat melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja dan kerja sama.

Karyawan hotel sebagai karyawan bidang jasa harus menciptakan kualitas dan kuantitas kinerja yang optimal. Kinerja karyawan dapat di ukur dengan angka kepuasan konsumen. Salah satu pengaruh kinerja karyawan ialah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal di perusahaan harus efektif agar tercipta suasana yang nyaman, harmonis.

Terlihat karyawan di bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers* tidak saling terbuka antar karyawan sulit membagi pengetahuan mengenai pekerjaan, terjadi keegoisan antar karyawan memikirkan pekerjaannya sendiri-sendiri, karyawan sering lalai dan saling lempar tangan pekerjaan yang sudah diberikan, saat *prepare* atau operasional sering terjadi perbedaan pendapat mengenai *set up meeting room*, ketepatan dan kecepatan pelayanan pada tamu yang berujung konflik, tidak adanya kerjasama antar karyawan yang disebabkan *miss communication*, tidak saling mendukung antar karyawan membuat suasana lingkungan kerja tidak nyaman dan harmonis yang disebabkan oleh saling mencurigai antar karyawan mengenai pekerjaan yang sudah dilakukan sesama antar karyawan, kurangnya rasa empati antar karyawan. Terkesan komunikasi interpersonal di bagian *Banquet Service* tidak terjadi.

Selain hal tersebut, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Koesmedi selaku supervisor *Banquet Service* pada tanggal 18 Februari 2017 diketahui bagian *Banquet Service* memiliki tingkat kinerja yang tidak optimal. Dibuktikan dengan banyaknya komplain tamu saat operasional mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, pekerjaan selesai tidak pada waktu yang sudah ditentukan, pekerjaan sering terbengkalai yang disebabkan oleh saling lempar tangan antar karyawan.



Grafik 1.1 *complain* tamu di bagian *Banquet Service* tahun 2017. Sumber : CCC *Sheraton Surabaya Hotel and Towers*

Dari grafik diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan *complain* tamu di 3 bulan terakhir dari bulan januari – maret ada peningkatan padahal target *complain* tamu di bagian *Banquet Service* harus zero. *Complain* tersebut

mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pada tamu seperti karyawan harus tanggap, tepat, dan cepat sesuai dengan kebutuhan tamu sebelum tamu tersebut meminta atau *complain*, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, karyawan harus memberikan *greeting* atau senyum saat berpapasan dengan tamu dengan begitu tamu akan merasa nyaman, mengutamakan kepentingan dan kemauan tamu, memberikan sikap peduli dan perhatian kepada tamu. .

Berdasarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang diungkapkan oleh Dharma (dalam Setiawan, 2012) dapat mengetahui bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, salah satunya dalam hal komunikasi interpersonal. Apabila proses komunikasi interpersonal dalam bekerja antar karyawan terjadi tanpa ada permasalahan yang mempengaruhinya maka hal ini akan menjadi pendorong bagi karyawan mencapai kinerja yang diharapkan perusahaan, namun komunikasi interpersonal terkadang menjadi tidak stabil dan mengakibatkan kondisi kerja menjadi buruk. Oleh sebab itu, muncul pertanyaan apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Guna menjawab pertanyaan ini perlu dilakukan penelitian.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Soares, 2015) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan, seberapa banyak pengaruh kinerja karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi yang dapat dilihat melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja dan kerja sama. Mathis dan Jackson (dalam Soares, 2015) mengungkapkan bahwa aspek kinerja karyawan terdiri dari empat, yaitu: kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja dan kerja sama.

Menurut Dharma (dalam Setiawan, 2012) mengungkapkan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu: 1) Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan. 2) Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan. 3) Mekanisme kerja, mencakup sistem, prosedur pendelegasian dan pengendalian, serta struktur organisasi. 4) Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi.

Komunikasi Interpersonal

Menurut Devito (dalam Suranto AW, 2011) komunikasi interpersonal ialah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera. Devito (dalam Suranto AW, 2011) mengungkapkan indikator komunikasi interpersonal yaitu: 1) Keterbukaan (*openness*), yaitu sikap dapat menerima masukan dari orang lain, serta berkenan menyampaikan informasi penting. 2) Empati (*empathy*), yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain. 3) Sikap mendukung (*supportiveness*), yaitu hubungan di mana terdapat sikap mendukung, masing – masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. 4) Sikap positif (*positiveness*), ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku.

Dalam bentuk sikap bahwa pihak – pihak yang terlibat dalam komunikasi interpersonal harus memiliki perasaan dan pikiran positif bukan prasangka dan curiga, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan. Dalam bentuk perilaku bahwa tindakan yang dipilih ialah yang relevan dengan tujuan komunikasi interpersonal secara nyata melakukan aktivitas untuk menjalin kerjasama, dan memberikan pujian pada . 5) Kestaraan (*equality*), yaitu pengakuan kedua belah pihak memiliki kepentingan, kedua belah pihak sama-sama bernilai, menempatkan diri setara dengan orang lain, tidak memaksakan kehendak dan berharga dan saling memerlukan.

Hipotesis

Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers*..

METODE

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah seluruh Karyawan di Bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers* yang berjumlah 40 orang.

Alat Ukur

Data-data dalam penelitian ini diperoleh menggunakan instrumen penelitian berupa angket. Angket tersebut berisikan sekumpulan pernyataan yang mengungkap variabel komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan. Satuan ukur yang digunakan adalah skala likert dengan lima alternatif pilihan jawaban yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Cukup Sesuai (CS), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Penilaian skala untuk pernyataan mendukung adalah nilai SS=4, S=3, CS=2, TS=1, STS=0. Penilaian skala untuk pernyataan yang tidak mendukung adalah nilai SS=0, S=1, CS=2, TS=3, STS=4.

Angket komunikasi interpersonal disusun berdasarkan 5 indikator menurut Devito (dalam Suranto AW, 2011) yaitu : (1) Keterbukaan; (2) Empati; (3) Sikap mendukung; (4) Sikap positif; (5) Kestaraan. Angket tersebut terdiri dari 25 aitem *favourable* dan 25 aitem *unfavourable* dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,937.

Angket kinerja karyawan disusun berdasarkan 4 indikator yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (dalam Soares, 2015) mengungkapkan yaitu: 1) Kualitas Kerja; 2) Kuantitas Kerja; 3) Waktu Kerja dan 4) Kerja Sama. Angket tersebut terdiri dari 20 aitem *favourable* dan 20 aitem *unfavourable* dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,961.

Hasil

Hasil uji normalitas variabel komunikasi interpersonal dan variabel kinerja karyawan menggunakan *Shapiro-Wilk test* menunjukkan nilai sebesar 0,973 dengan signifikansi sebesar 0,431 yang lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$) yang berarti kedua variabel terdistribusi dengan normal.

Hasil uji linieritas hubungan antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y), korelasinya tergolong linier dilihat dari $F = 97,025$ dengan ($p = 0,000$) dimana ($p < 0,05$).

Hasil uji hipotesis melalui teknik analisis varians dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($79,933 > 4,10$) dengan tingkat signifikan di bawah 0,05 yaitu 0,000 jadi H_a diterima dan H_o ditolak, artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers* dan hasil analisis diperoleh angka R^2 (koefisien determinasi) 0,678 artinya 67,8% pengaruh komunikasi interpersonal yang efektif terhadap kinerja karyawan sebesar 67,8% sedangkan 32,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan

Hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers*” terbukti. Dengan demikian komunikasi interpersonal yang baik bagi karyawan akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian di *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers* menunjukkan pengaruh yang kuat antara hubungan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki komunikasi interpersonal yang tinggi cenderung memiliki kinerja karyawan yang tinggi pula. Angka R^2 (koefisien determinasi) sebesar 0,678 artinya 67,8% menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal yang efektif sebesar 67,8% sedangkan 32,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain, dengan demikian guna mengurangi *complain* para tamu pihak *Sheraton Surabaya Hotel and Towers* harus meningkatkan kinerja karyawannya terutama di *Departement Banquet Service* melalui peningkatan komunikasi interpersonal dengan mengutamakan aspek sikap positif yakni harus berfikir positif terhadap orang lain, menghargai orang lain, tidak menaruh curiga secara berlebihan, meyakini pentingnya orang lain, memberikan pujian dan penghargaan, komitmen menjalin kerjasama. Selain itu juga dengan mengutamakan aspek kesetaraan sendiri yakni harus menempatkan diri setara dengan orang lain, menyadari akan adanya kepentingan yang berbeda, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, tidak memaksakan kehendak, saling memerlukan dan membutuhkan antar karyawan, suasana komunikasi yang akrab dan nyaman, sehingga dengan begitu dapat timbul antar karyawan saling kerja sama, saling percaya, saling mendukung, saling terbuka, yang akhirnya akan muncul rasa empati sesama karyawan.

Hal tersebut sesuai pendapat menurut Dharma (dalam Setiawan, 2012) mengungkapkan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah lingkungan kerja, salah satunya dalam hal komunikasi interpersonal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan terhadap 40 karyawan di bagian *Banquet Service Sheraton Surabaya Hotel and Towers* dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, yang artinya semakin baik komunikasi interpersonal maka semakin tinggi kinerja karyawan, dan sebaliknya semakin buruk komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah pula kinerja karyawan. Sedangkan aspek komunikasi

interpersonal yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah sikap positif.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi karyawan

Karyawan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran bahwa komunikasi interpersonal sangat penting dengan cara membaca buku-buku *positif thinking* hal tersebut dapat mengatasi persepsi negative, menerima pesan dengan baik dengan cara mendengarkan, menekan ego pribadi dengan cara memahami dan menghargai orang lain yang berbeda pendapat dan tidak memaksakan kehendak sendiri, dapat bekerja sama dengan tim, mempunyai kesadaran bertanggung jawab yang lebih besar untuk memperbaiki diri mengenai pekerjaan yang sudah diberikan, dengan begitu hubungan antar karyawan menjadi dinamis dan mereka mampu meningkatkan kinerjanya utamanya dalam pelayanan terhadap tamu yang akhirnya para tamu menjadi puas.

b. Bagi perusahaan

Sheraton Surabaya Hotel and Towers dalam meningkatkan kinerja karyawan terutama *Departement Banquet Service* melalui peningkatan komunikasi interpersonal yakni diadakannya *training interpersonal communication* dan *team building* oleh perusahaan dengan begitu perusahaan membantu menumbuhkan komitmen karyawan agar mampu membangun komunikasi interpersonal antar karyawan yang baik.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, perlu dikembangkan lagi penelitian yang serupa tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, iklim organisasi, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 2013. *Penyusunan Skala Psikologi*. Edisi 2. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Arikunto. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Suranto. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Kusnendah, Dedeh. 2011. *Analisis Revitalisasi Pelatihan Sumber Daya Manusia Dan Kompetensi Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit*

Finance Billing Collection Center Pt Telekomunikasi Indonesia Bandung.
Skripsi. Fakultas Ekonomi, Universitas Komputer Indonesia Bandung.

- Mangkunegara, Anwar, Prabu. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Jakarta: Refika Aditama.
- Moeheriono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Normasari, Mei. 2016. Lima Sikap Positif Yang Mendukung Komunikasi Interpersonal Dalam Proses Pembelajaran Guru Dan Siswa SMA Tunagrahita Di SLB B/C Dharma Wanita kota Madiun. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Puri, Ratna, Sari, Yuniar. 2015. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Karyawan F&B Departement Aston Cirebon Hotel & Convention Center Kabupaten Cirebon. *Jurnal*. Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Rusmalinda, Sinta. 2015. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Prestise. *Skripsi*. Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom Bandung.
- Rizki, Muhammad. 2011. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung. *Tesis*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjajaran Bandung.
- Setiawan, Duwi. 2012. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Antar Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Axis Telekom Indonesia Cabang Bandar Lampung. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
- Sriyadi, Agus. 2010. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan di Kabupaten Pati. *Skripsi*. STAIN Surakarta.
- Soares, Domingos Belo. 2015. Pengaruh Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap K Kinerja Pengawas Sekolah Pada *Direção Inspeção Geral* di Kementrian Pendidikan Timor Leste. *Tesis*. Program Studi Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Udayana Denpasar.
- Syahrul Fajri, Yuliana, Hijriyantomi Suyuthie. 2016. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang. *E-journal Home Economic and Tourism*, Vol. 12, No. 2.
- Usman, Beny. 2013. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, Vol. 10, No.1, April 2013 : 1 -18.

- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winarsunu, T. 2009. *Statistik Dalam Penelitian Psikologi & Pendidikan*. Malang: Umm Press.
- _____, 2016. Handout Konstruksi Alat Ukur Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya.
- _____, Workshop Penerapan SPSS Untuk Pengembangan Instrumen Dan Pengujian Hipotesis Fakultas Psikologi Universitas 45 Surabaya.