

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI DAIMA HOTEL PADANG**



SHINTA PUTRI ELDIA

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode September 2017**

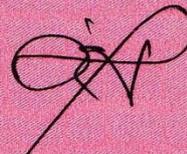
PERSETUJUAN PEMBIMBING**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI DAIMA HOTEL PADANG****SHINTA PUTRI ELDIA**

Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Shinta Putri Eldia Untuk Persyaratan
Wisuda Periode September 2017 Dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh Kedua
Pembimbing

Padang, Agustus 2017

Pembimbing I

Kasmita, S.Pd, M.Si
NIP 19700924 200312 2001

Pembimbing II

Hjiriyantomi Suyuthie, S.Ip.MM
NIP. 19780903 201012 1001

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI DAIMA HOTEL PADANG

Shinta Putri Eldia¹, Kasmita², Hijriyantomi Suyuthie³
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan Pariwisata
FPP Universitas Negeri Padang
Email: shinta.putrieldia95@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di Daima Hotel Padang, dengan jumlah Populasi sebanyak 74 karyawan dan Sampel dengan jumlah 43 orang karyawan tetap. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket), dan dokumentasi dengan menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan realibilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan korelasi dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa : 1) Komunikasi Interpersonal berada pada kategori cukup baik (84%), 2) Kinerja karyawan berada pada kategori cukup baik (42%), 3) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang, dengan Asymp Sig untuk variable komunikasi interpersonal adalah 0,849 dan untuk kinerja karyawan adalah 0,115. Dengan nilai Sig > dari 0,05, artinya semakin baik komunikasi interpersonal karyawan maka semakin baik pula hasil kinerja karyawan di Daima Hotel Padang begitu pula sebaliknya. Pengaruh variable X terhadap Y adalah sebesar 14,4%, sedangkan 85,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti lingkungan kerja, disiplin kerja, motivasi kerja, dan suasana kerja. Disarankan untuk manajemen Daima Hotel Padang untuk memupuk kekompakan karyawan dalam bekerja dan dalam berkomunikasi agar tercapainya kinerja yang baik.

Abstract

This reseach aims to find out how big the influence of interpersonal communication (X) on employee performance (Y) in Daima Hotel Padang, with total populations of 74 employees and Sample with 43 permanent employees. Data collection techniques were conducted by using questionnaires, and documentation by using Likert scale that has been tested for its validity and reliability. Further data is analyzed through description and correlation analysis with the help of computer program SPSS version 16.00.

¹ Mahasiswa penulis Skripsi Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2017

² Dosen Perhotelan FPP Universitas Negeri Padang

³ Dosen Perhotelan FPP Universitas Negeri Padang

The results of this reseach found that: 1) Interpersonal Communication is in good enough category (84%), 2) Employee performance is in good enough category (42%), 3) Influence of Interpersonal Communication on Employee Performance Daima Hotel Padang, with Asymp Sig for variable Interpersonal communication is 0.849 and for employee performance is 0.115. With the value of Sig> from 0.05, it means that the better communication interpersonal employees the better the results of employee performance in Daima Hotel Padang and vice versa. The effect of variable X to Y is 14.4%, while 85.6% is influenced by other factors such as work environment, work discipline, work motivation, and work atmosphere. It is recommended for the management of Daima Hotel Padang to foster the cohesiveness of employees in working and in communicating in order to achieve good performance.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kinerja

A. Latar Belakang

Jasa hotel di Indonesia sangat berkaitan dengan pariwisata yang semakin berkembang saat ini. Salah satu daerah pariwisata yang sangat berkembang saat ini adalah kota Padang. Tidak dapat dipungkiri, semakin hari wisatawan yang datang dari berbagai daerah semakin banyak, sehingga hal ini berpengaruh dengan perkembangan hotel yang ada di kota Padang. Tentunya semakin banyak hotel yang ada di kota Padang, maka semakin ketat persaingan yang terjadi untuk memenuhi target pasar. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan manajemen yang baik di dalam organisasi hotel, salah satunya manajemen komunikasi.

Komunikasi interpersonal sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu organisasi. komunikasi interpersonal memiliki arti penting dalam kehidupan organisasi. Menurut Mulyana dalam Suryanto (2015: 110), “Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik verbal maupun nonverbal”. Jika komunikasi didalam organisasi tersebut tidak berjalan dengan baik maka akan menghambat kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Beny Usman (2013: 1), yang menunjukkan bahwa; “Ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang”. Demikian juga dari hasil penelitian Reindy Gustyawan, hasil penelitiannya ialah komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

kinerja karyawan di divisi sekretaris perusahaan PT. Dirgantara Indonesia (persero) sebesar 47,2 %, sedangkan sisanya 52,8% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat disimpulkan adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.

Daima Hotel Padang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa perhotelan, tepatnya di jalan Jenderal Sudirman No. 17 Padang. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa kamar, *meeting room*, *swimming pool*, dan *restaurant*. Daima Hotel Padang memiliki 68 karyawan tetap, sehingga sangat perlunya komunikasi yang baik antar karyawan untuk menciptakan kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik.

Permasalahan yang timbul berdasarkan pengalaman PLI yang penulis lakukan pada tanggal 25 Juli – 25 Desember 2016 sering terjadinya kesalahpahaman antar karyawan *engineering* departemen dengan karyawan *Purchasing* dalam penyampaian informasi pembelian barang. Hal ini terjadi karena pihak *engineering* tidak jelas dalam penyampaian pesan terkait dalam pembelian barang contohnya pembelian pipa atau paralon terkadang salah ukuran, sehingga barang yang sudah dibeli harus ditukar kembali dengan barang yang benar.

Kinerja yang dihasilkan dari komunikasi yang tidak lancar ini dapat dilihat dengan jelas bahwa lamanya *purchasing* memasok barang ke *store*. Seharusnya *purchasing* dapat memasok barang lebih cepat dikarenakan *department* lain tidak jelas apa yang akan diorder, sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama dari yang seharusnya. Selain itu barang yang

didapatkan tidak berkualitas baik, contohnya tidak mendapatkan ikan segar dari *supplier* karena *purchasing* telat mengorder ke pihak *supplier*.

Berikut ini adalah data kinerja karyawan Daima Hotel Padang presentasi tahun 2016 Kurang baik dengan presentase 38%, cukup baik dengan presentase 32%, dan yang dinyatakan baik sebesar 30% dengan jumlah karyawan 68 karyawan tetap.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melihat adanya komunikasi yang tidak berjalan baik antar karyawan, sehingga kebutuhan operasional dan administrasi tidak berjalan dengan baik. Penulis menyadari hal ini sangat mengganggu usaha menciptakan pelayanan dengan kualitas dan kuantitas terbaik untuk tamu di Daima Hotel Padang. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melihat dan mendeskripsikan pengaruh komunikasi terhadap kinerja di Daima Hotel Padang, sehingga penulis mengambil judul untuk penelitian ini yaitu tentang “ **Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan di Daima Hotel Padang**”.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal pendekatan korelasional. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data sekunder dari penelitian ini yaitu dari data kinerja karyawan daima hotel padang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner atau angket. Teknik analisis data dengan menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), dan standar deviasi (S_{di}).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

a. Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal

Tabel 1.
Klasifikasi Skor Variabel Komunikasi Interpersonal (X)
N=43

Kategori	Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	≥ 100	0	0
Baik	$>83 - 100$	1	2
Cukup Baik	63 – <83	36	84
Kurang Baik	50 – 63	6	14
Tidak Baik	<50	0	0
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 1 di atas tentang analisis data variable Komunikasi Interpersonal terdapat 0% responden termasuk kategori sangat baik, 2% responden termasuk kategori baik, 84% responden termasuk kategori cukup baik, dan 14% responden termasuk kategori kurang baik, dan 0% responden kategori tidak baik. Berdasarkan perhitungan statistik variable komunikasi interpersonal terlihat persentase sebesar 84% berada pada rentang skor 63 – 83 dengan kategori cukup baik.

1) Keterbukaan

Tabel 2.
Klasifikasi Skor Variabel Komunikasi Interpersonal
Ditinjau dari Indikator Keterbukaan

N=43

Kategori	Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	➤ 20	0	0
Baik	>17-20	1	2
Cukup Baik	>13-<17	13	30
Kurang Baik	>10-<13	27	63
Tidak Baik	< 10	2	5
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 2 di atas tentang analisis data indikator keterbukaan terdapat 0% responden termasuk kategori sangat baik, 2% responden termasuk kategori baik, 30% responden termasuk kategori cukup baik, dan 63% responden termasuk kategori kurang baik, dan 5% responden kategori sangat tidak baik. Berdasarkan perhitungan indikator keterbukaan terlihat persentase sebesar 63% berada pada rentang skor 10 – 13 dengan kategori kurang baik.

2) Empati

Tabel 3.
Klasifikasi Skor Variabel Komunikasi Interpersonal Ditinjau
dari Indikator Empati

N=43

Kategori	Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	➤ 16	0	0
Baik	13-<16	2	5
Cukup Baik	>11-13	5	12
Kurang Baik	8-11	33	76
Tidak Baik	< 8	3	7
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 3 di atas tentang analisis data indikator empati terdapat 0% responden termasuk kategori sangat baik, 5% responden termasuk kategori baik, 12% responden termasuk kategori cukup baik, dan 76% responden termasuk kategori kurang baik, dan 7% responden kategori sangat tidak baik. Berdasarkan perhitungan statistik indikator empati terlihat persentase sebesar 76% berada pada rentang skor 8 –11 dengan kategori kurang baik.

3) Dukungan

Tabel 4.
Klasifikasi Skor Indikator Dukungan

N=43

Kategori	Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	➤ 24	0	0
Baik	>20-24	1	2
Cukup Baik	>16-20	17	40
Kurang Baik	12-16	25	58
Tidak Baik	< 12	0	0
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 4 di atas tentang analisis data indikator dukungan terdapat 0% responden termasuk kategori sangat baik, 2% responden termasuk kategori baik, 40% responden termasuk kategori cukup baik, dan 58% responden termasuk kategori kurang baik, dan 0% responden kategori tidak baik. Berdasarkan perhitungan statistik indikator dukungan terlihat persentase sebesar 58% berada pada rentang skor 12 –16 dengan kategori kurang baik.

4) Kepositifan/Perilaku Positif

Tabel 5.
Klasifikasi Skor Variabel Komunikasi Interpersonal Ditinjau
dari Indikator Kepositifan/perilaku Positif

N=43

Kategori	Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	➤ 20	10	23
Baik	>17-20	17	40
CukupBaik	>13-17	6	37
Kurang Baik	10-13	0	0
Tidak Baik	< 10	0	0
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 5 di atas tentang analisis data indikator kepositifan/perilaku positif terdapat 23% responden termasuk kategori sangat baik, 40% responden termasuk kategori baik, 37% responden termasuk kategori cukup baik, dan 0% responden termasuk kategori kurang baik, dan 0% responden kategori tidak baik. Berdasarkan perhitungan statistik indikator kepositifan/perilaku positif terlihat persentase sebesar 40% berada pada rentang skor 17–20 dengan kategoribaik.

5) Kesamaan

Tabel 6.
Klasifikasi Skor Variabel Komunikasi Interpersonal Ditinjau
dari Indikator Kesamaan

N=43

Kategori	Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	>20	0	0
Baik	>17-20	0	0
CukupBaik	>13-17	11	26
Kurang Baik	10-13	28	65
Tidak Baik	< 10	4	9
Total		43	100

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 6 di atas tentang analisis data indikator kesamaan terdapat 0% responden termasuk kategori sangat baik, 0% responden termasuk kategori baik, 26% responden termasuk kategori cukup baik, dan 65% responden termasuk kategori kurang baik, dan 9% responden kategori tidak baik. Berdasarkan perhitungan statistik indikator kualitas kerja terlihat persentase sebesar 65% berada pada rentang skor 10 –13 dengan kategori kurang baik.

b. Variabel Kinerja

Tabel 7.

Data Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang Tahun 2016
N = 43

No	Kinerja	Tahun
		2016 (%)
1.	Sangat Baik	0
2.	Baik	23
3.	Cukup Baik	42
4.	Kurang Baik	35
5.	Tidak Baik	0
Junblah N = 68 Karyawan		100

Sumber : Data sekunder HDR Daima Hotel Padang (2016)

Berdasarkan Tabel 7 di atas tentang variabel kinerja terdapat 0% responden termasuk kategori sangat baik, 23% responden termasuk dalam kategori baik berada pada rentang 81-90, 42% responden termasuk dalam kategori cukup baik berada pada rentang 71-80, 35% responden termasuk dalam kategori kurang baik berada pada rentang 60-70, 0% responden termasuk dalam kategori tidak baik. Berdasarkan tabel di atas variabel kinerja terlihat presentase sebesar 42% dinyatakan cukup baik.

D. Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel dengan variabel lainnya. Hasil uji analisis regresi linear sederhana diperoleh dengan menggunakan program *SPSS 16.00*, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa pengaruh variabel komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Hasil uji koefisien dapat dilihat dari nilai *R Square* pada analisis regresi linear sederhana pada Tabel 22 berikut:

Tabel 8.
Koesfisien Determinasi (*R Square*)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.379 ^a	.144	.123	6.602

Sumber : Data Primer, 2017 (Diolah)

Berdasarkan Tabel 8 di atas diperoleh nilai *R Square* 0,144 artinya pengaruh variable X terhadap Y adalah sebesar 14,4%, sedangkan 85,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 9.
Hasil Uji Regresi linear Sederhana

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.441	1	299.441	6.871	.012 ^a
	Residual	1786.838	41	43.581		
	Total	2086.279	42			

Berdasarkan hasil uji Anova di lihat pada Tabel 9 di atas, diperoleh nilai F_{hitung} 6,871 dan F_{tabel} 4,078, karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan taraf Sig. $0,012 < 0,05$ maka H_a diterima. Artinya komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Tabel 10.
Koefisien Regresi Variabel X terhadap Y
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	45.180	11.191		4.037	.000
Komunikasi Interpersonal	.417	.159	.379	2.621	.012

Sumber: Data Primer, 2017 (Diolah)

Dari table di atas didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 = 45,180 + 0,417 X_1$$

Berdasarkan Tabel 10 di atas diperoleh t_{hitung} 2,621 dan t_{tabel} 1,681 dengan taraf sig. 0,417, karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variable komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya diperoleh koefisien regresi sebesar 0,417 pada sig. $0,012 < 0,05$. Artinya setiap peningkatan 1satuan komunikasi interpersonal akan meningkatkan 0,417 satuan kinerja karyawan.

E. Pembahasan

Berdasarkan analisis penelitian, maka selanjutnya diuraikan pembahasan tentang komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Daima Hotel Padang.

1. *Komunikasi Interpersonal*

Berdasarkan analisis tentang analisis variabel komunikasi interpersonal dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak 0% responden menunjukkan kategori sangat baik, 2% responden menunjukkan kategori baik, 84% responden menunjukkan kategori cukup baik, 14% responden menunjukkan kategori kurang baik, dan 0% responden menunjukkan kategori tidak baik. Berdasarkan pengkategorian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal Daima Hotel Padang secara keseluruhan dikategorikan cukup baik, dengan persentase sebesar 84% berada pada rentang skor 63 – 83.

2. *Kinerja Karyawan*

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan di Daima Hotel Padang ditinjau dari indikator kualitas kerja, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan bekerja sama, pengetahuan tentang kerja, dan inisiatif kerja, dimana penilaian dari indikator tersebut disesuaikan dengan prosedur penilaian dari Daima Hotel Padang itu sendiri. Dari data yang telah didapatkan total nilai kinerja karyawan yang berjumlah 43 karyawan berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 42 % dalam rentang 71-80 yang dikategorikan dalam penilaian cukup baik.

3. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan Di Daima Hotel Padang*

Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Daima Hotel Padang, dengan Asymp Sig

untuk variabel komunikasi interpersonal adalah 0,849 dan untuk kinerja karyawan adalah 0,115. Dengan nilai Sig > dari 0,05, artinya semakin buruk komunikasi interpersonal karyawan maka semakin buruk pula hasil kinerja karyawan di Daima Hotel Padang begitu pula sebaliknya. Nilai R Square 0,144 artinya pengaruh variabel X terhadap Y adalah sebesar 14,4%, sedangkan 85,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Kasmita, S.Pd., M.Si dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 2*. Jakarta: Prenhalindo.
- Devito, Joseph A. *Komunikasi Antar Pribadi*. Tangerang Selatan: Kharisma Publisng Book