

## **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPESONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DALAM KETERAMPILAN BERBICARA DI DISCOVA INDONESIA**

**Ni Made Rinyanthi**

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

Email: [Rinyanthi@ipb-intl.ac.id](mailto:Rinyanthi@ipb-intl.ac.id)

---

### **A B S T R A K**

Komunikasi interpersonal memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam industri perhotelan yang menuntut kerja sama dan koordinasi yang baik. Komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan memahami tugas dengan jelas, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja. Namun, masih terdapat kendala dalam komunikasi di lingkungan kerja, seperti kurangnya keterbukaan dan minimnya umpan balik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Discova Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan inferensial. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 40 karyawan di berbagai departemen hotel. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana untuk mengukur hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 65,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerja, semakin tinggi kinerja karyawan. Faktor-faktor utama yang berkontribusi adalah kejelasan pesan, keterbukaan, sikap saling menghargai, dan umpan balik yang efektif.

---

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan, Sumber Daya Manusia

---

### **A B S T R A C T**

*Interpersonal communication plays a crucial role in improving employee performance, especially in the hospitality industry, which requires effective teamwork and coordination. Effective communication enables employees to clearly understand their tasks, reduces misunderstandings, and enhances motivation and productivity. However, communication challenges in the workplace, such as a lack of openness and insufficient feedback, still exist. This study aims to analyze the influence of interpersonal communication on employee performance at Discova Indonesia. A quantitative research method with a descriptive and inferential approach was used, collecting data through questionnaires distributed to 40 employees across various hotel departments. Simple linear regression analysis was employed to measure the relationship between interpersonal communication and employee performance. The results indicate that interpersonal communication has a positive and significant impact on employee performance, with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 65.8%, meaning that 65.8% of employee performance is influenced by interpersonal communication, while the remaining percentage is affected by other factors. Key contributing factors include message clarity, openness, mutual respect, and effective feedback.*

---

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Employee Performance, Human Resources*

---



*This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.*

*Copyright© 2024 by Author. Published by Universitas PGRI Mahadewa Indonesia.*

Received : Mach, 2025

Revised : April, 2015

Accepted : Mei, 2015

Published : Mei, 2025

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan perusahaan. Dalam konteks dunia usaha yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk menghasilkan karyawan yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga mampu bekerja dengan produktif. Hal ini menjadi lebih penting lagi dalam sektor jasa, seperti industri pariwisata, di mana interaksi langsung dengan pelanggan sangat mempengaruhi citra perusahaan. Discova Indonesia, sebagai perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata, menyadari bahwa kemampuan komunikasi interpersonal yang baik di antara karyawan sangat penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif (Rahmandika et al., 2020)

Karyawan adalah aset vital bagi perusahaan, dan kualitas kerja mereka dapat mempengaruhi secara langsung pencapaian tujuan perusahaan. Meskipun teknologi dan alat-alat canggih memainkan peran dalam meningkatkan efisiensi operasional, faktor manusia tetap menjadi penentu utama keberhasilan organisasi. Tanpa adanya keterlibatan aktif dari karyawan, meskipun perusahaan memiliki perangkat teknologi terbaik, operasional perusahaan tidak akan berjalan lancar (Islamy et al., 2023). Oleh karena itu, penting bagi setiap perusahaan untuk memfokuskan perhatian pada peningkatan kinerja karyawan, termasuk melalui penguatan keterampilan komunikasi mereka.

Tingkat persaingan yang semakin tinggi dalam industri pariwisata menuntut Discova Indonesia untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan, yang salah satunya bergantung pada kinerja karyawan dalam berkomunikasi dengan baik. Salah satu aspek komunikasi yang sangat penting adalah keterampilan berbicara. Keterampilan berbicara yang efektif dalam komunikasi interpersonal memungkinkan karyawan untuk menyampaikan informasi secara jelas, meningkatkan kerjasama antar tim, dan menghindari miskomunikasi yang dapat berdampak pada kinerja mereka (Letsoin & Ratnasari, 2020).

Namun, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam konteks keterampilan berbicara, masih belum banyak dibahas dalam penelitian di sektor pariwisata, khususnya di Indonesia. Penelitian yang ada lebih banyak berfokus pada komunikasi secara umum atau pada keterampilan lain yang mendukung kinerja karyawan. Di sisi lain, beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kinerja karyawan, terutama dalam lingkungan kerja yang mengutamakan interaksi langsung dengan pelanggan (Agustriani et al., 2022). Meskipun demikian, belum ada cukup bukti empiris yang menghubungkan komunikasi interpersonal, khususnya keterampilan berbicara, dengan peningkatan kinerja karyawan di sektor pariwisata Indonesia, seperti yang terjadi di Discova Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana komunikasi interpersonal, khususnya keterampilan berbicara, dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Discova Indonesia. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan bukti empiris yang kuat mengenai pentingnya kemampuan berbicara dalam interaksi sehari-hari karyawan di perusahaan pariwisata dan bagaimana hal tersebut berkontribusi pada kinerja mereka. Penelitian ini akan berfokus pada bagaimana komunikasi antar karyawan dan antara karyawan dengan atasan dapat meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi miskomunikasi, dan pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Fenomena yang ditemukan dalam praktik di Discova Indonesia menunjukkan adanya tantangan dalam komunikasi interpersonal, terutama dalam keterampilan berbicara antara karyawan dan atasan. Hal ini berpotensi menyebabkan miskomunikasi yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam bagaimana keterampilan berbicara dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan pariwisata yang sangat bergantung pada

interaksi dengan pelanggan.

## **METODE**

Dalam penelitian ini, komunikasi interpersonal diukur dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan berdasarkan teori komunikasi interpersonal yang relevan, yaitu kemampuan individu dalam berinteraksi dan berkomunikasi secara langsung dengan orang lain dalam konteks pekerjaan. Pengukuran komunikasi interpersonal difokuskan pada aspek-aspek seperti kejelasan pesan, kemampuan mendengarkan, penyampaian pesan secara efektif, tanggap terhadap umpan balik, dan keterampilan dalam membangun hubungan interpersonal di lingkungan kerja.

Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Kemudian dalam pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa butir pertanyaan yang diadaptasi dari skala komunikasi interpersonal yang sudah teruji dalam penelitian sebelumnya (Nilasari & Fitria, 2020). Kuesioner ini dirancang untuk mengukur sejauh mana karyawan dapat berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja dan atasan mereka dalam konteks profesional. Setiap item dalam kuesioner dinilai dengan menggunakan skala Likert 5 poin, yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, untuk menilai sejauh mana karyawan merasakan efektivitas komunikasi yang terjadi di tempat kerja.

Selain itu, untuk mengukur keterampilan berbicara sebagai bagian dari komunikasi interpersonal, digunakan juga skala yang mengacu pada kemampuan individu dalam mengungkapkan ide secara jelas dan tepat, berpartisipasi aktif dalam diskusi, serta kemampuan untuk menyampaikan informasi dengan cara yang mudah dipahami oleh pihak lain (Sundari et al., 2024). Pengukuran ini mencakup aspek verbal dan non-verbal dalam komunikasi, seperti nada suara, bahasa tubuh, serta cara penyampaian pesan.

Dengan menggunakan instrumen ini, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam mengenai kualitas komunikasi interpersonal yang terjadi di dalam organisasi, khususnya di Discova Indonesia, dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

Definisi operasional adalah suatu sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Taufik, 2021) Adapun variabel yang diukur yaitu Komunikasi Interpersonal (X) sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi menjadi perubahan atau timbulnya variabel terikat (Syahroni et al., 2022) Kinerja (Y) sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Iba et al., 2021).

Jenis data ada dua macam yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Menurut (Susanto et al., 2021) data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan berupa keterangan. Sedangkan data kuantitatif adalah seluruh informasi yang dikumpulkan dari lapangan dinyatakan dalam bentuk angka atau diangkakan. Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari semua jawaban responden dari kuisisioner yang telah di bagikan kepada karyawan Discova Indonesia.

Adapun dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer menurut (Rachmawati, 2021) adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya, dicatat, diamati pertama kalinya kemudian diolah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari hasil membagikan kuesioner tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Discova Indonesia. Data sekunder menurut (Kamaruzzaman, 2016) adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri. Dalam penelitian ini data sekunder yang disajikan berupa data karyawan dan data milik Discova Indonesia. Menurut (Afriyadi, 2015), teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam

penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuesioner.

Kuesioner (*self-administered questionnaire*) adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Responden ialah orang yang memberikan tanggapan (respons) terhadap pertanyaan – pertanyaan yang telah diajukan. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada Skala Likert (*Likert Scale*) dimana masing – masing pertanyaan akan dibuat dengan menggunakan skala 1 – 5 kategori jawaban. Adapun rincian skala 1 – 5 adalah:

- 1) Skor 5 diberikan atas jawaban sangat setuju (SS).
- 2) Skor 4 diberikan atas jawaban setuju (S).
- 3) Skor 3 diberikan atas jawaban cukup setuju (CS).
- 4) Skor 2 diberikan atas jawaban tidak setuju (TS).
- 5) Skor 1 diberikan atas jawaban sangat tidak setuju (STS).

Keseluruhan skor yang dikumpulkan kemudian dijumlahkan, selanjutnya dilakukan perhitungan untuk mencari pengaruh variabel. Kuesioner yang baik harus memiliki persyaratan yaitu valid dan reliabel. Untuk mengetahui validitas dan realibitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas, untuk mengetahui data penelitian adalah valid dan reliabel.

Menurut (Rexady et al., 2023) validitas instrument pengumpulan data adalah instrument atau alat pengumpulan data yang dapat mengukur variable yang seharusnya diukur. Dalam menguji validitas tiap butir soal, maka skor yang ada pada butir dikorelasikan dengan skor total. Skor tiap butir soal dinyatakan dengan skor X dan skor total dinyatakan dengan skor Y.

Dengan diperolehnya indeks validitas tiap butir soal, dapat diketahui butir soal mana yang memenuhi syarat bisa dilihat dari indeks validitasnya. Untuk menentukan koefisien korelasi antara skor hasil tes yang akan diuji validitasnya dengan hasil tes yang terstandar yang dimiliki orang yang sama dapat memakai rumus korelasi produk momen. Koefisien validitas instrumen yang diuji dihitung (*r*-hitung), yang mempunyai nilai sama dengan korelasi hasil langkah sebelumnya dikali dengan koefisien validitas instrumen terstandar. Kemudian bandingkan nilai koefisien validitas dengan nilai koefisien Pearson atau tabel Pearson (*r*-tabel) pada taraf signifikannya  $\alpha$  (umumnya dipilih 0,05) dan  $n$  maka valid. Jika  $R\text{-tabel} > r\text{-hitung}$  maka tidak valid.

Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik merupakan prasyarat yang harus dilakukan sebelum melakukan analisis regresi. Pengujian asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan memenuhi kriteria yang diperlukan agar analisis regresi dapat menghasilkan hasil yang valid dan dapat diandalkan. Asumsi klasik yang diuji meliputi uji normalitas dan uji heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data residual dalam model regresi terdistribusi secara normal. Hal ini penting karena jika residual tidak terdistribusi normal, maka estimasi koefisien regresi dapat menjadi tidak efisien, dan hasil uji statistik seperti *t*-statistik dan *F*-statistik dapat menjadi tidak valid.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan

terhadap variabel komunikasi yang dibentuk oleh 17 pernyataan. Hasil uji disajikan pada Tabel 4.5

**Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi *Interpersonal* (X)**

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X.1	0,867	0,320	Valid
2	X.2	0,857	0,320	Valid
3	X.3	0,748	0,320	Valid
4	X.4	0,752	0,320	Valid
5	X.5	0,631	0,320	Valid
6	X.6	0,759	0,320	Valid
7	X.7	0,719	0,320	Valid
8	X.8	0,718	0,320	Valid
9	X.9	0,769	0,320	Valid
10	X.10	0,804	0,320	Valid
11	X.11	0,690	0,320	Valid
12	X.12	0,662	0,320	Valid
13	X.13	0,872	0,320	Valid
14	X.14	0,773	0,320	Valid
15	X.15	0,727	0,320	Valid
16	X.16	0,822	0,320	Valid
17	X.17	0,800	0,320	Valid

(Sumber Data di Olah 2019)

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa seluruh pernyataan dalam variabel komunikasi memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel 0,320. Dengan menggunakan rumus  $df = N - 2$  dengan sig 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas data.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan terhadap variabel kinerja yang dibentuk oleh 19 pernyataan. Hasil uji disajikan pada Tabel 4.6

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (Y)**

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Y.1	0,913	0,320	Valid
2	Y.2	0,906	0,320	Valid
3	Y.3	0,641	0,320	Valid
4	Y.4	0,817	0,320	Valid
5	Y.5	0,741	0,320	Valid
6	Y.6	0,882	0,320	Valid
7	Y.7	0,746	0,320	Valid
8	Y.8	0,674	0,320	Valid
9	Y.9	0,690	0,320	Valid
10	Y.10	0,707	0,320	Valid

No	Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
11	Y.11	0,679	0,320	Valid
12	Y.12	0,759	0,320	Valid
13	Y.13	0,664	0,320	Valid
14	Y.14	0,749	0,320	Valid
15	Y.15	0,770	0,320	Valid
16	Y.16	0,691	0,320	Valid
17	Y.17	0,560	0,320	Valid
18	Y.18	0,809	0,320	Valid
19	Y.19	0,925	0,320	Valid

(Sumber Data di Olah 2019)

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa seluruh pernyataan dalam variabel kinerja memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari nilai r tabel 0,320. Dengan menggunakan rumus  $df = N - 2$  dengan sig 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan telah memenuhi syarat validitas data.

## Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha lebih besar dari 0,60. Hasil uji menunjukkan nilai cronbach alpha disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.7 Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Komunikasi interpersonal	0,955	Reliabel
Kinerja	0,955	Reliabel

(Sumber Data di Olah 2019)

Sehingga berdasarkan data yang dihasilkan dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas data.

## Pengujian gejala normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk melihat data yang digunakan dalam penelitian telah berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak salah satunya dengan melakukan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 4.8 Nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	8.56260182
Most Extreme Differences	Absolute	.213
	Positive	.175
	Negative	-.213
Kolmogorov-Smirnov Z		1.345
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054

a. Test distribution is Normal.

<sup>s</sup> (Sumber Data di Olah 2019)

Output SPSS diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,054 yang lebih besar dari 0,05. Hal itu berarti residual data berdistribusi normal.

## Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gujarti (2012) uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji Glejser. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berdampak signifikan terhadap nilai absolute residual atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Tabel 4.9 yaitu sebagai berikut.

**Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	.806	4.652		.173
Komunikasi Interpersonal	.099	.069	.226	1.427	.162

a. Dependent Variable: RES2

(Sumber Data di Olah 2019)

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 4.9 tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi sebesar 0,162 dan bernilai lebih besar dari alpha 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Sederhana

Dampak variabel bebas komunikasi interpersonal (X), dan kinerja (Y) dapat diketahui dengan analisis regresi linear sebagai berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	14.759	9.781		1.509
Komunikasi Interpersonal	.718	.146	.625	4.932	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

(Sumber Data di Olah 2019)

Dari hasil analisis regresi pada Tabel 4.10 maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b1X$$

$$Y = 14,759 + 0,718X$$

Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola dampak komunikasi (X1) terhadap kinerja (Y) sebagai berikut:

- a= 14,759 berarti apabila komunikasi interpersonal (X) tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) atau tetap maka besarnya kinerja (Y) adalah 14,759.
- b1= 0,703 berarti apabila komunikasi interpersonal (X) dinaikkan satu satuan (1) maka kinerja (Y) meningkat sebesar 0,759 satuan. Artinya setiap peningkatan komunikasi dapat meningkatkan kinerja.

### Analisis Determinasi

Untuk mengetahui besarnya dampak antara komunikasi terhadap kinerja karyawan, maka digunakan analisis determinasi berganda. Pada rekapitulasi hasil SPSS pada Tabel 4.11

**Tabel 4.11 Koefisien Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.625 <sup>a</sup>	.390	.374	8.67454

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

(Sumber Data di Olah 2019)

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2 = 0,374$ ) ini berarti dampak komunikasi interpersonal terhadap kinerja sebesar 37,4% sedangkan sisanya sebesar 62,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

**Uji – t**

Uji ini digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing koefisien regresi, sehingga diketahui apakah komunikasi berdampak terhadap kinerja adalah memang nyata terjadi (signifikan) atau hanya diperoleh secara kebetulan.

**Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.759	9.781		1.509	.140
Komunikasi Interpersonal	.718	.146	.625	4.932	.000

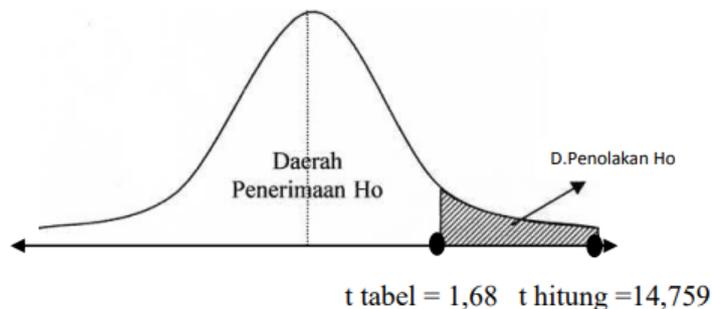
a. Dependent Variable: Kinerja

(Sumber Data di Olah 2019)

d. Gambar Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho

**Gambar 4.1**

**Kurva Distribusi t**



(Sumber Data di Olah 2019)

## Pembahasan

Dari gambar 4.1 di atas tampak jelas bahwa: apabila nilai thitung = 14,759 dibandingkan dengan nilai ttabel = 1,6 maka ternyata nilai thitung lebih besar dari nilai t-tabel dan t-hitung berada pada daerah penolakan  $H_0$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti secara statistika pada taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5 %, maka komunikasi interpersonal (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y). Dengan demikian hipotesis teruji kebenarannya.

Keterampilan berbicara memiliki peran penting dalam penelitian ini, terutama dalam konteks Electronic Word of Mouth (e-WOM) dan daya tarik wisata terhadap keputusan berkunjung. Dalam e-WOM, keterampilan berbicara tercermin dalam cara wisatawan menyampaikan ulasan, testimoni, atau rekomendasi secara lisan maupun dalam bentuk digital, seperti video ulasan atau diskusi daring. Kemampuan berbicara yang baik memungkinkan wisatawan mengomunikasikan pengalaman mereka dengan jelas, persuasif, dan menarik, sehingga dapat memengaruhi orang lain untuk mengunjungi destinasi tertentu. Selain itu, dalam promosi daya tarik wisata, keterampilan berbicara juga berperan dalam pemanduan wisata, presentasi, dan interaksi antara wisatawan dan pemandu atau pelaku industri pariwisata. Dengan demikian, dalam konteks pendidikan Bahasa Indonesia, pengembangan keterampilan berbicara dapat diarahkan pada kemampuan menyampaikan informasi secara efektif, menarik, dan sesuai dengan kebutuhan audiens, baik dalam bentuk promosi wisata maupun ulasan destinasi.

*Electronic Word of Mouth* (e-WOM) berperan penting tidak hanya dalam pemasaran eksternal, tetapi juga dalam komunikasi internal dalam perusahaan. Di dunia bisnis modern, e-WOM dapat menjadi saluran bagi karyawan untuk berbagi pengalaman mereka, baik mengenai pekerjaan mereka sendiri, layanan yang diberikan perusahaan, maupun inovasi atau perubahan yang terjadi dalam organisasi. e-WOM yang positif, yang tercipta ketika karyawan berkomunikasi secara efektif baik antar mereka sendiri maupun dengan pelanggan, dapat memperkuat hubungan kerja di dalam perusahaan, meningkatkan motivasi, dan memperbaiki koordinasi antar departemen.

Dalam konteks komunikasi internal, e-WOM berfungsi sebagai sarana berbagi pengetahuan dan pengalaman di antara karyawan, yang sangat penting dalam organisasi. WOM digital dapat menyebarkan informasi terkait kebijakan baru, teknik kerja yang lebih efisien, atau berbagi cerita inspiratif dari karyawan yang berprestasi. Ini membantu menciptakan budaya organisasi yang lebih terbuka dan mendukung komunikasi dua arah antara karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan kerjasama tim dan koordinasi di antara anggota organisasi.

Selain itu, keterampilan berbicara atau komunikasi interpersonal yang baik di dalam perusahaan dapat memperlancar koordinasi kerja. Karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi yang efektif, baik dalam berbicara secara langsung maupun melalui platform komunikasi digital, dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan jelas dan dipahami dengan baik oleh rekan kerja maupun atasan. Komunikasi verbal yang baik memungkinkan karyawan untuk menjelaskan tugas mereka dengan lebih efektif, menyampaikan ide dan kritik konstruktif, serta berkolaborasi dengan lebih lancar. Ini sangat penting dalam situasi yang membutuhkan kerjasama lintas departemen atau tim yang berbeda.

Sebagai contoh, dalam industri perhotelan atau pariwisata, kemampuan berbicara yang baik dan komunikasi interpersonal yang efektif antar karyawan dapat mempercepat penyelesaian tugas dan respons terhadap keluhan pelanggan. Ketika karyawan memiliki keterampilan komunikasi yang tinggi, mereka dapat mengurangi kesalahpahaman yang dapat terjadi saat koordinasi pekerjaan dan memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai dengan lebih efisien. Selain itu, komunikasi yang baik antar karyawan dapat mengurangi konflik internal, yang sering kali terjadi akibat miskomunikasi atau ketidakjelasan dalam penyampaian informasi.

Keterampilan berbicara yang efektif juga mendukung terciptanya e-WOM yang positif, baik di kalangan karyawan internal maupun di kalangan pelanggan atau pihak eksternal. Ketika karyawan merasa bahwa mereka dapat berkomunikasi dengan baik, baik dalam interaksi langsung maupun melalui platform digital, mereka akan lebih cenderung untuk berbagi pengalaman positif mereka tentang perusahaan kepada orang lain, yang akhirnya berdampak pada citra perusahaan secara keseluruhan. Sehingga, komunikasi yang baik di dalam organisasi dapat mempercepat terciptanya e-WOM yang dapat meningkatkan reputasi perusahaan dan mendukung keberhasilan pemasaran digital.

Keterampilan komunikasi yang baik dalam berbicara dan koordinasi kerja yang lancar juga memperkuat hubungan antara karyawan dan atasan. Saat atasan mampu mengkomunikasikan tujuan, kebijakan, dan feedback secara efektif, karyawan akan lebih termotivasi dan merasa dihargai, yang berujung pada peningkatan kinerja dan kepuasan kerja. Hal ini secara tidak langsung mendukung terbentuknya e-WOM positif yang dapat memperkuat ikatan antara perusahaan dan pelanggan, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan.

Secara keseluruhan, keterampilan berbicara yang baik dan komunikasi interpersonal yang efektif berkontribusi pada koordinasi kerja yang lebih baik di dalam perusahaan, yang akhirnya mendukung terciptanya e-WOM positif. e-WOM, meskipun berfokus pada komunikasi eksternal, sebenarnya dipengaruhi oleh kualitas komunikasi internal yang ada dalam perusahaan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan komunikasi dan pengembangan keterampilan berbicara karyawan dapat menghasilkan manfaat yang signifikan, baik dalam meningkatkan koordinasi kerja maupun dalam memperbaiki citra perusahaan melalui e-WOM.

Tingkat persaingan yang tinggi memang mendorong setiap perusahaan untuk terus berinovasi agar dapat bertahan dan mencapai tujuannya. Salah satu cara untuk mencapainya adalah dengan memberi perhatian lebih pada sumber daya manusia, yang merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi. Komunikasi interpersonal yang baik memainkan peran kunci dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan komunikasi yang terbuka dan efektif, karyawan dapat saling berbagi informasi, berkolaborasi, dan menyelesaikan tugas dengan lebih efisien. Hasil tabulasi data menunjukkan bahwa indikator yang memiliki rata-rata tertinggi adalah *keterbukaan* (openness), yang mengindikasikan bahwa ketika karyawan dapat berkomunikasi secara terbuka, mereka dapat bekerja dengan lebih efektif, karena informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dapat diterima dengan jelas dan tepat waktu. Hal ini juga meningkatkan hubungan antar rekan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Oleh karena itu, keterbukaan dalam berkomunikasi di Discova Indonesia perlu dipertahankan dan terus didorong.

Namun, menarik untuk dicatat bahwa indikator *kesamaan* (equality) menunjukkan nilai rata-rata terendah. Hal ini menandakan adanya ketidakseimbangan dalam kemampuan komunikasi di antara karyawan. Ketidakseimbangan ini bisa berupa salah satu karyawan yang lebih mampu dalam mengatasi situasi atau lebih terampil dalam berkomunikasi, sedangkan rekan lainnya mungkin merasa kesulitan atau kurang percaya diri dalam menyampaikan pendapat atau informasi. Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan ketegangan atau ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja, yang berpotensi mempengaruhi kinerja karyawan secara keseluruhan.

Elaborasi lebih lanjut mengenai indikator *kesamaan* ini penting untuk dipahami. Ketidakseimbangan dalam keterampilan komunikasi sering kali menyebabkan perbedaan dalam pengambilan keputusan atau dalam hal bagaimana ide-ide dan masalah disampaikan. Karyawan yang merasa kurang mampu dalam berkomunikasi mungkin akan cenderung menarik diri, atau bahkan enggan untuk berbagi ide atau memberikan masukan. Ini bisa menciptakan kesenjangan dalam komunikasi dan menyebabkan beberapa anggota tim tidak merasa terlibat atau tidak dihargai.

Oleh karena itu, perusahaan, dalam hal ini Discova Indonesia, perlu memberikan perhatian lebih pada pengembangan keterampilan komunikasi bagi semua karyawan. Salah satu cara yang efektif adalah dengan menyelenggarakan pelatihan komunikasi yang mencakup berbagai aspek, seperti cara berbicara yang jelas, mendengarkan dengan baik, dan menanggapi secara konstruktif. Selain itu, penting juga untuk menciptakan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan keluh kesah atau ide mereka, baik melalui pertemuan langsung, forum diskusi, atau bahkan melalui platform digital yang aman dan terbuka (Gumay et al., 2018). Dengan demikian, setiap karyawan akan merasa dihargai dan berkesempatan untuk berkontribusi lebih banyak, yang pada gilirannya dapat memperbaiki koordinasi kerja dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Dari gambar 4.1 di atas tampak jelas bahwa: apabila nilai  $t_{hitung} = 14,759$  dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel} = 1,6$  maka ternyata nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$  berada pada daerah penolakan  $H_0$ , sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini berarti secara statistika pada taraf kesalahan ( $\alpha$ ) = 5 %, maka komunikasi interpersonal (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y). Dengan demikian hipotesis teruji kebenarannya.

Penelitian ini menyatakan bahwa Komunikasi Interpersonal (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) karyawan di Discova Indonesia. Berdasarkan tafsiran koefisien regresi terdapat hubungan pada kedua variabel bernilai positif, yang artinya semakin tinggi komunikasi interpersonal maka kinerja karyawan akan semakin tinggi, demikian juga sebaliknya bila semakin rendah komunikasi interpersonal maka kinerja karyawan akan rendah. Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi adalah faktor yang sangat penting dalam peningkatan kinerja karyawan.

Hasil uji determinasi menyatakan besarnya dampak komunikasi Interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y) adalah 37,4%, dan 62,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Ada banyak variabel yang berdampak dengan kinerja karyawan, namun komunikasi interpersonal adalah variabel yang dominan jika dibandingkan dengan variabel lainnya.

Hal ini terbukti dengan penelitian (Robyardi, 2022) dengan judul penelitian Dampak Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Sinar Mas. Menyatakan bahwa Hasil analisis determinasi diperoleh nilai R square sebesar 0,222 atau sebesar 22,2% sedangkan sisanya sebesar 77,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Dari perbandingan penelitian ini dapat dinyatakan bahwa komunikasi interpersonal berdampak besar dengan nilai R square 37,4% dibanding dengan lingkungan kerja yang nilai R square sebesar 22,2%.

Hasil ini juga didukung dengan hasil wawancara yang dilaksanakan dengan 3 narasumber yaitu salah satu staff Human Resource Departement, dan juga narasumber dari staff Food and Beverage Service dan Sales Departement pada tanggal 4 agustus. Dapat disimpulkan bahwa dari ke 3 narasumber yang ada telah menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berperan sangat penting dan berpengaruh dalam kelancaran kinerja karyawan di Discova Indonesia. Masing – masing departemen juga menyatakan hal yang sama mengenai komunikasi sangat mempengaruhi kinerja karyawan dengan tersampainya informasi dengan baik dapat mencegah kesalahan yang bisa terjadi dan pekerjaan dapat terlaksana dengan baik.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Discova Indonesia. Semakin intensif komunikasi yang terjadi di antara karyawan, semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka dan efektif sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif, di mana informasi dapat mengalir dengan lancar dan koordinasi antar karyawan menjadi lebih baik. Oleh karena itu, meskipun komunikasi interpersonal merupakan faktor

penting, perusahaan perlu memperhatikan aspek lain yang dapat mendukung kinerja karyawan secara keseluruhan, seperti peningkatan keterampilan, pemberian penghargaan, dan suasana kerja yang kondusif. Seiring dengan pentingnya komunikasi yang efektif, pengembangan keterampilan berbicara dan mendengarkan, serta kesetaraan dalam komunikasi di antara karyawan juga perlu diperhatikan oleh Discova Indonesia untuk memastikan bahwa setiap karyawan dapat berkontribusi secara optimal terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

## REFERENSI

- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Antara Atasan dan Bawahan Karyawan Pt. Borneo Enterprindo Samarinda. *Ilmu Komunikasi Universitas Mulya*, 3(1), 362–376.
- Agustriani, R., Ratnasari, S. L., & Zamora, R. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Komunikasi, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Trias Politika*, 6(1), 104–122.
- Candra Susanto, P., Ulfah Arini, D., Yuntina, L., & Panatap Soehaditama, J. (2021). *Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)*. <https://doi.org/10.38035/Jim.V3i1>.
- Fauzia Rahmandika, Y., Pr, L., Purwanto, H., & Boyolali, U. (2020). Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Survei pada Konsumen Biro Pariwisata Kencana Tour di Simo Boyolali. *Ekobis: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akutansi*, 8(1).
- Gumay, S. A., Hermani, A., & Seno, D. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Euro Management Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 68–77.
- Iba, Z., Wardhana, A., & Pradana, M. (2021). *Operasionalisasi Variabel, Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif*. Eureka Media Aksara.
- Irfan Syahroni, M., Stit Al-Aziziyah, D., Tgh Umar Abdul Aziz Kapek Gunung Sari Lombok Barat, J. I., & Pos, Kode. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Al-Musthafa Stit Al-Aziziyah Lombok Barat*, 43(3).
- Kamaruzzaman. (2016). Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 2(2), 1–9.
- Nilasari, S., & Fitria, H. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Attractive: Innovative Education Journal*, 2(3). <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>.
- Rachmawati, I. N. (2021). *Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara*. <https://www.attractivejournal.com/index.php/1/aj/>.
- Rexady, V. G., Lestari, P., & Prayudi, P. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Gaya Kepemimpinan Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21(2), 226. <https://doi.org/10.31315/Jik.V21i2.10146>.
- Robyardi, E. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Sumsei Babei Kantor Cabang Jakabaring Paiembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/ekonomika/index>.
- Sundari, S., Jekson Mardame Silalahi, V. A., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas Di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419–438. <https://doi.org/10.70182/Jca.V1i3.29>.

Tsabita Putri Islamy, Widawati, L., & Ayu Tuty Utami. (2023). Pengaruh Psychological Well-Being Terhadap Work Engagement pada Karyawan Direktorat Operasional. *Jurnal Riset Psikologi*, 101–108. <https://doi.org/10.29313/Jrp.V3i2.2764>.

Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Trias Politika*, 3(2).