

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI FAVE HOTEL OLO PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah  
Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan*



**Oleh :**

**YAKI PUTRA**

**15135168**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

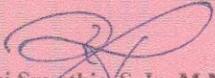
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI FAVE HOTEL OLO PADANG**

Nama : Yaki Putra  
NIM/BP : 15135168/2015  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing

  
**Hiiriyantomi Suyuthie, S. Ip, M.M**  
NIP. 198705 201012 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

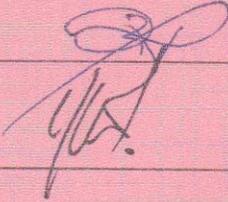
### HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata  
dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja  
Karyawan Di Fave Hotel Olo Padang  
Nama : Yaki Putra  
NIM/BP : 15135168/2015  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M	1. 
2. Anggota : Youmil Abrian, SE, M.M	2. _____
3. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si	3. _____



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : kkunp.info@gmail.com

---

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yaki Putra  
NIM/TM : 15135168 / 2015  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Fave Hotel Olo Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



**Yaki Putra**  
NIM. 15135168

## ABSTRAK

**Yaki Putra, 2022, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Fave Hotel Olo Padang.** Skripsi. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Hotel merupakan suatu usaha yang menyongkong kelancaran industri pariwisata, salah satunya perkembangan industri perhotelan. Penelitian ini berawal dari hasil pelaksanaan daily worker di Fave Hotel Olo Padang. Peneliti menemukan adanya masalah diantaranya, karyawan hotel yang masih lalai dalam kehadiran, karyawan yang tidak berkomunikasi baik dengan sesama karyawan, karyawan yang tidak bertanggung jawab dalam menggunakan, memelihara, merawat peralatan hotel dan menjaga kebersihan area kerja. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan komunikasi interpersonal karyawan hotel fave olo padang, mendeskripsikan kinerja karyawan hotel fave olo padang, menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap prestasi kerja karyawan hotel.

Jenis penelitian ini adalah *deskriptif kuantitatif* dengan pendekatan assosiatif kausal. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 39 orang diambil menggunakan teknik pengambilan *sampling jenuh*. Teknik pengambilan data dengan menggunakan kuisioner yang disusun menurut *skala likert*. Pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS versi 16,00.

Hasil penelitian di peroleh nilai R *Square* sebesar 0,054, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5,4% terhadap kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang dan 94,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Maka hipotesis yang diterima dalam penelitian ini adalah  $H_a$ , dengan sig.0,042. Karena nilai sig. 0,042 < 0,05, Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan komunikasi interpersonal akan meningkatkan 0,263 satuan kinerja karyawan di Fave hotel Olo Padang maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y) di Hotel fave olo padang

**Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kinerja, Hotel**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan berkatNya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FAVE HOTEL OLO PADANG”**. skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan proposal hingga selesaikan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan UNP.
2. Bapak Trisna Putra, SS,M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M, selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Dosen Penguji Skripsi I yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti dalam kesempurnaan skripsi ini.

5. Bapak Youmil Abrian,SE, M.M, selaku Penguji Skripsi II yang telah memberikan masukan dan saran yang sangat berarti dalam kesempurnaan skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang tersayang dan keluarga yang telah memberikan dorongan baik moral maupun materi yang telah diberikan selama ini.
7. HRD dan Seluruh staff Fave hotel olo Padang.
8. Rekan seperjuangan D4 Manajemen Perhotelan 2015 yang telah memberikan dorongan dan doa kepada penulis..

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua

Padang, Agustus  
2022  
Penulis

**Yaki Putra**  
**15135168 / 2015**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Batasan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	8
1. Tujuan Umum .....	8
2. Tujuan Khusus .....	8
F. Manfaat Penelitian .....	8
1. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan .....	8
2. Bagi Industri .....	9
3. Bagi Peneliti .....	9
4. Bagi peneliti berikutnya .....	9
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b> .....	10
A. Aspek-aspek Teoristik .....	10
1. Pengertian Kinerja .....	11
2. Indikator-indikator Kinerja Karyawan .....	11
3. Kriteria Kinerja Karyawan .....	12
4. Asas-asas Penilaian Kinerja .....	13
5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	15
6. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	17
7. Indikator Komunikasi Interpersonal .....	19
8. Komponen Komunikasi Interpersonal .....	22
9. Jenis Komunikasi Interpersonal .....	25
10. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	26
B. Kerangka Konseptual .....	30
C. Hipotesis .....	31
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	32
A. Jenis Penelitian .....	32
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
C. Variabel Penelitian .....	32
D. Definisi Operasional Variabel .....	33
1. Komunikasi Interpersonal (X) .....	33
2. Kinerja Karyawan (Y) .....	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	33

1. Populasi Penelitian.....	33
2. Sampel Penelitian.....	34
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Jenis Data .....	35
2. Teknik Pengumpulan Data .....	35
G. Instrumen Penelitian.....	35
H. Uji Coba Instrumen .....	37
1. Uji Validitas Butir .....	37
2. Uji Reliabilitas .....	38
I. Teknik Analisa Data .....	39
1. Mentabulasi Data .....	39
2. Deskripsi Data .....	39
J. Uji Persyaratn Analisis .....	40
1. Uji Normalitas .....	40
2. Uji Homogenitas .....	41
3. Uji Linearitas .....	41
K. Pengujian Hipotesis .....	41
1. Uji Regresi Linier Sederhana .....	42
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Hasil Penelitian .....	43
1. Deskripsi Karakteristis Responden .....	43
2. Deskripsi Data .....	46
B. Uji Persyaratan Analisis .....	77
1. Uji Normalitas .....	77
2. Uji Homogenitas .....	78
3. Uji Linearitas .....	79
C. Uji Hipotesis .....	80
1. Uji Regresi Linear Sederhana .....	80
2. Koefisien Determinasi .....	81
D. Pembahasan .....	82
1. Komunikasi Interpersonal (X) .....	83
2. Kinerja Karyawan (Y) .....	84
3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja karyawannya Fave hotel Olo Padang .....	85
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
A. Kesimpulan Penelitian .....	87
B. Saran.....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Dengan perkembangan tersebut persaingan antar hotel akan semakin meningkat. Oleh sebab itu hotel harus didukung oleh berbagai aspek agar dapat bersaing dengan hotel lain, bukan hanya pelayanan yang baik tetapi perlu adanya desain hotel yang tanggap terhadap kebutuhan dan kenyamanan yang erat hubungannya dengan perilaku penghuni hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat sebagai akomodasi penginapan, makanan serta minuman dan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan tamu untuk menginap. Menurut Sulastiyono (2011: 5) "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Satu hal yang penting yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas didalam perusahaan dalam mencapai tujuan bukan hanya tergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasana yang dimiliki melainkan juga tergantung pada

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah daya yang bersumber dari manusia dapat juga disebut tenaga atau kekuatan (energi atau power). Tenaga, daya, kemampuan atau kekuatan terdapat pula pada unsur alam yang lain

Sedarmayanti (2009: 1). Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan dimana iklim kompetisi yang dihadapi akan sangat berbeda. Hal ini memaksa setiap perusahaan harus dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif. Tingkat kompetisi yang tinggi akan memacu tiap perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan perhatian pada aspek sumber daya manusia. Jadi manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu karena ditangan manusialah segala inovasi akan direalisir dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan. Setiap perusahaan pada umumnya selalu berusaha meningkatkan Kinerja karyawan.

Kinerja menurut Wibowo (2017: 7) kinerja berasal dari pengertian performance yang berarti sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya hasil kerja tetapi bagaimana proses pekerjaan itu berlansung. Sedangkan menurut Armstrong dan Baron (1998: 15) dalam wibowo kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja seseorang dapat diukur dan dilihat dari maju dan berkembang nya suatu perusahaan yang di naunginya termasuk dalam usaha perhotelan.

Berkembangnya usaha perhotelan di Kota Padang pasca gempa 2009, menyebabkan adanya persaingan yang menuntut perusahaan perhotelan di Kota Padang untuk secara efektif dan kreatif berusaha memenuhi kebutuhan konsumennya, baik dari segi mutu, nilai maupun kepuasan konsumen. Persaingan tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel-hotel yang berdiri, baik hotel yang berbintang maupun melati. Salah satu hotel yang ada di Kota Padang adalah Fave hotel Olo Padang.



*Gambar 1. Favehotel Olo Padang*

*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

Favehotel Olo Padang hotel bintangdua (\*\*) dengan menyediakan fasilitas seperti bintang tiga (\*\*\*) yang merupakan hotel *budget* yang berlokasi di jalan Belakang Olo No 46 Padang Barat Kota Padang, Sumatera Barat hotel ini berdiri sejak tahun 2015. Favehotel Olo Padang merupakan naungan dari Archipelago Internasional yang mengoperasikan beberapa hotel dengan nama *brand* hotel *Grand Aston, Aston, Asto City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibew, Favehotel, NEO* dan *Kamuella*. Semenjak diluncurkan pada tahun 2009 Favehotel telah menjadi yang terdepan bagi sektor hotel *budget* sehingga

menjadikannya sebagai standar industri dalam hotel dengan layanan terpilih dengan desainnya yang menarik.

Favehotel Olo Padang memiliki 9 *department* yang menjadi pendukung berjalannya *operational* dengan baik. *Department* tersebut yaitu: *Front Office Department, Food and Beverage Product Department, Food and Beverage Service Department, Sales and Marketing Department, Accounting Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Information & Technology* dan *Human Resouce Departement*. Setiap *department* memiliki karyawan untuk menjalankan tugas-tugas disetiap *department*. Karyawan yang bekerja disetiap bagian *department* ini sangat di harapkan bisa memberikan keterlibatan kerja yang baik. Maka dari itu komunikasi interpersonal sangat berpengaruh untuk memaksimalkan kinerja karyawan f&b departement Favehotel Olo Padang.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan *staff officer* HRD Favehotel Olo Padang (Armeina, SKM) pada tanggal 20 Februari 2020, peneliti mendapatkan informasi keluhan mengenai kinerja tentang penerimaan karyawan yang tidak sesuai dengan kemampuan sehingga karyawan yang bekerja diposisikan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan terakhir seperti pendidikan terakhir S1 Hukum diposisikan pada bagian *front office* yang menyebabkan terganggunya proses *check in* maupun *check out*. Terdapat masalah pada komunikasi karyawan. Kondisi yang ada menunjukkan kondisi komunikasi yang terjadi tidak konstruktif maksudnya cara berkomunikasi tidak menunjukkan sisi positif dari apa yang disampaikan antara sesama

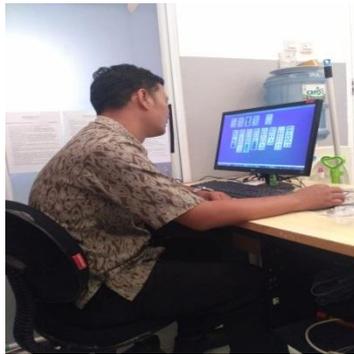
karyawan karena jika ada kesalahan dalam pekerjaan, mereka tidak saling memberi arahan dan petunjuk. Hal ini menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal secara sikap positif yang berdampak pada kinerja karyawan yang terlihat dari rendahnya kualitas kerja karyawan, Masalah selanjutnya banyaknya karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan umum standar hotel yang dilakukan oleh *human resources department* seperti pelatihan standar hotel dalam *greeting* yang telah ditetapkan oleh perusahaan tetapi tidak diterapkan oleh karyawan, Menurunnya semangat kerja dikarenakan tidak adanya pemberian sertifikat penghargaan dari pihak manajemen untuk karyawan berprestasi seperti *best employee of the month* yang berguna bagi karyawan sebagai nilai tambah untuk bekerja diperusahaan lain dan meningkatkan jenjang karir, Terdapatnya wastafel atau tempat mencuci yang kotor dan tidak ada karyawan yang membersihkan seperti yang terlihat pada gambar 1,



**Gambar 1. Wastafel yang kotor**

Sumber: Dokumen Penelitian 2020

Peneliti melihat adanya masalah yang terkait keterlibatan kerja karyawan seperti adanya karyawan *back office* yang bermain *game* pada saat jam operasional sehingga kurangnya partisipasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu yang merupakan tanggung jawab dalam pekerjaannya, terlihat pada Gambar 2.



**Gambar 2. Karyawan yang bermain game pada jam operasional**

Sumber: Dokumen Penelitian 2020

Menyadari pentingnya komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kinerja kerja karyawan ini. Maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal dan kinerja. Oleh karena itu judul yang penulis angkat dalam penelitian ini adalah **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FAVE HOTEL OLO PADANG”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya pemberian sertifikat penghargaan dari pihak manajemen untuk karyawan berprestasi seperti *best employee* yang membuat semangat kerja karyawan menurun.
2. Banyaknya karyawan yang tidak hadir dalam pelatihan umum standar hotel yang dilakukan oleh *human resources department*.
3. Penerimaan karyawan yang tidak sesuai dengan keahliannya.
4. Terdapatnya karyawan *back office* yang bermain *game* saat jam kerja sehingga karyawan kurang partisipasi dalam menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
5. Adanya karyawan yang makan pada saat kerja sehingga memperlambat aktivitas pekerjaan.
6. Terdapatnya wastafel atau tempat mencuci yang kotor dan tidak ada karyawan yang membersihkan.
7. Terdapat masalah pada komunikasi karyawan. Kondisi yang menunjukkan kondisi komunikasi yang terjadi tidak konstruktif.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal karyawan Fave hotel Olo Padang?
2. Bagaimana kinerja karyawan Favehotel Olo Padang?
3. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang?

#### **D. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal karyawan Fave hotel Olo Padang.
2. Kinerja karyawan Fave hotel Olo Padang.
3. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Fave hotel Olo Padang.

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui tentang komunikasi interpersonal karyawan Favehotel Olo Padang.
- b. Untuk mengetahui tentang Kinerja karyawan Favehotel Olo Padang.
- c. Mengalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang.

#### **F. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Diharapkan penelitian ini dapat memenuhi sumber pembelajaran pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

## 2. Bagi Industri

Diharapkan dapat memberikan masukan-masukan mengenai kinerja dan komunikasi interpersonal, sebagai perusahaan dapat mengambil aspek-aspek yang berkaitan dengan kinerja dan komunikasi interpersonal.

## 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai tambahan referensi bagi rekan-rekan yang memerlukan sumber data dalam melakukan penelitian dengan tajuk dan objek Tugas Akhir yang sama.

## 4. Bagi Peneliti Sendiri

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan ilmu bagi penulis, sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir perkuliahan dan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.St)

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kinerja**

###### **a. Definisi Kinerja**

Kinerja menurut (Wibowo 2017: 7) kinerja berasal dari pengertian performance yang berarti sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas bukan hanya hasil kerja tetapi bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung. Menurut Wirawan (2009: ) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi fungsi atau indikator indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Ardiansyah (2016: 17) kinerja disebut juga dengan prestasi adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Henry Simamora dalam widagdo (2009: 4) mengatakan bahwa kinerja adalah tingkat hasil kerja karyawan dalam mencapai persyaratan persyaratan pekerjaan yang diberikan. Gibson dalam widagdo (2009: 4) menambahkan kinerja adalah hasil yang diinginkan dari perilaku.

Berdasarkan teori diatas maka secara garis besar kinerja adalah suatu prestasi atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam sebuah tanggung jawab kerja baik secara kualitas maupun kuantitas. Kinerja karyawan dikenal engan istilah “*performance rating*” atau *performance*

*Appraisal*". Leon C.Meggison dalam Bima(2018 : 25) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan oleh pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksud atau memperoleh hasil kerja yang optimal secara kontinyu

#### **b. Indikator Kinerja**

Menurut Robert L. Mathis dan John H.Jackson dalam Adi Arta (2013:13). Terdapat lima indikator kinerja, namun masing masing organisasi dapat saja mengembangkannya sesuai organisasi tersebut. Kelima indikator tersebut antara lain :

##### **1. Kualitas**

Kualiatas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi, tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas, kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan

Kinerja karyawan dikenal engan istilah "performance rating" atau performance Appraisal". Leon C.Meggison dalam Anwar (2000 : 69) dalam Bima (2018 : 25) mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan oleh pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan yang dimaksud atau memperoleh hasil kerja yang optimal secara kontinyu.

## **2. Kuantitas**

Kuantitas merupakan jumlah yang di hasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang di selesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang di tugaskan beserta hasilnya.

## **3. Keandalan**

Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan supervise minimum. Menurut Zeithalm & Berry dalam journal of marketing (dalam sudarmanto, 2009:14) kehandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.

## **4. Kehadiran**

Kehadiran merupakan ada tidaknya karyawan di dalam kantor ketika jam-jam kerja dan tepat waktu masuk, keluarnya.

## **5. Kemampuan kerjasama**

Kemampuan bekerjasama adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

### **c. Kriteria Kriteria Kinerja**

Kriteria kinerja adalah dimensi dimensi pengevaluasian kinerja seseorang memegang jabatan, suatu tim, dan suatu unit kerja. Secara bersamaan dimensi itu merupakan harapan kinerja yang berusaha dipenuhi individu

dan tim guna mencapai strategi organisasi Munthe dan Tiorida (2017: 89). Sedangkan menurut Schuler dan Jackson (2004) dalam Riniwati (2011) dalam Munthe dan Tiorida (2017: 89) mengatakan bahwa ada tiga jenis dasar kriteria kinerja yaitu :

**1. Kriteria berdasarkan sifat memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan.**

Kemampuan berkomunikasi, loyalitas keandalan, dan keterampilan memimpin merupakan sifat-sifat yang sering dinilai selama proses penilaian. Jenis Kriteria ini memusatkan diri pada bagaimana seseorang, bukan apa yang dicapai atau tidak dicapai seseorang dalam pekerjaannya.

**2. Kriteria berdasarkan perilaku terfokus pada bagaimana pekerjaan dilaksanakan.**

Kriteria semacam ini penting sekali bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal. Sebagaimana contoh apakah SDM nya ramah atau menyenangkan.

**3. Kriteria berdasarkan hasil**

Kriteria ini semakin populer dengan semakin ditekannya produktivitas dan daya saing internasional, Kriteria ini berfokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan ketimbang bagaimana sesuatu dicapai atau dihasilkan.

**d. Asas Asas Penilaian Kinerja**

Agar memperoleh hasil kinerja seperti yang diinginkan, maka penilaian kinerja harus dilakukan sesuai dengan asas-asas penilaian kinerja. Jika melanggar dari asas-asas tersebut, maka dapat dipastikan bahwa hasil

penilaiannya tidak akan berjalan baik, termasuk hasil penilaian kerjanya. Artinya asas-asas penilaian kinerja harus dijalankan secara benar dan konsisten, sehingga hasil yang diharapkan dapat dipertanggungjawabkan. Kasmir (2016: 201). Dalam praktiknya asas-asas penilaian untuk melakukan penilaian kinerja harus dilakukan.

### **1. Secara Objektif**

Objektif artinya melakukan penilaian harus dilakukan apa adanya sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Artinya penilai dalam menilai jangan terpengaruh oleh hal-hal diluar yang telah ditentukan. Untuk melakukan penilaian yang dilakukan secara objektif biasanya dilakukan secara:

- a) Realistis, artinya menilai apa adanya sesuai dengan yang telah dilakukan.
- b) Terukur, artinya setiap pekerjaan dapat menggunakan standar tertentu sebagai alat ukur pencapaian kerjanya.
- c) Menantang, artinya pekerjaan yang diberikan dapat memberikan motivasi bagi karyawan yang mengerjakannya.
- d) Berdasarkan skala prioritas, artinya dalam mengerjakan suatu pekerjaan dibuatkan lebih dulu mana yang harus dikerjakan yang pertama dan yang selanjutnya.

### **2. Secara Adil**

Adil merupakan salah satu asas yang penting, adil artinya dalam menilai harus memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan. Memberikan peluang yang sama untuk dinilai sehingga tidak

menimbulkan kecemburuan di antara karyawan. Adapun keadilan dapat dilakukan berdasarkan.

- a) Pembagian tugas disesuaikan dengan posisi dan kompetensi yang dimiliki.
- b) Penilaian disesuaikan dengan kontribusi karyawan terhadap keberhasilan unit kerja atau organisasi.
- c) Penilaian dilakukan secara objektif dengan didukung data dan informasi yang ada.
- d) Pemberian balas jasa didasarkan kepada kontribusi dan komponen yang berlaku.

### **3. Secara Transparan**

Selain objektif dan adil faktor yang perlu diperhatikan adalah transparansi. Artinya dalam melakukan penilaian harus dengan adanya keterbukaan baik dalam proses menilai serta memberikan hasil penilaian.

Transparan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan dalam hal :

- a) Adanya parameter untuk mengukur kinerja serta sumber data yang digunakan, misalnya kategori penilaian, bobot dan yang memberikan nilai.
- b) Mengumumkan hasil penilaian secara terbuka, jangan sampai ada yang disembunyikan.
- c) Pemberian balas jasa atas kinerja yang dihasilkan harus jelas, sehingga tidak menimbulkan kecurangan.

### **e. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor intrinsik dan ekstrinsik pegawai, berikut ini:

a. Faktor-faktor intrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari pendidikan, pengalaman, emosi dan spiritual.

b. Faktor ekstrinsik yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari lingkungan fisik dan non fisik, kepemimpinan, komunikasi vertikal dan horizontal, kompensasi, control berupa penyeliaan, fasilitas, pelatihan, beban kerja, prosedur kerja, system hukum sebagainya. (Mangkuprawira dan Hubeis,2007:160).

Sedangkan Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor yaitu, kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya (Siagian,2002).

Banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah komunikasi interpersonal antar karyawan, terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja, yaitu:

- a. Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan.
- c. Mekanisme kerja, mencakup system, prosedur pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi. Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi, (Agus Dharma, 2001:9-11)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dijabarkan oleh Mangkunegara (2001:1), “faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah diantaranya keahlian dan kemampuan dari karyawan itu sendiri, motivasi kerja, partisipasi dalam bekerja, komunikasi yang efektif dalam bekerja, disiplin kerja upah dan gaji yang belum adil sesuai dengan jabatan dan pendidikan”.

Kesimpulan dari sejumlah teori diatas bahwa kinerja karyawan dipengaruhi antara lain oleh faktor kemampuan, disiplin kerja, motivasi kerja, lingkungan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya.

## **2. Komunikasi Interpersonal**

### **a. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan bersosialisasi, dan hal yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. Effendy (2006: 5) berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu, merubah sikap, pendapat atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media. Dalam komunikasi sangat di butuhkan adanya hubungan timbal balik antara penyampaian dan penerima pesan (komunikator dan komunikan). Menurut Suwardi dalam Rohim (2009: 8) komunikasi atau communication berasal dari bahasa latin “Communis”. Communis atau dalam bahasa Inggrisnya “Commun” yang artinya sama. Apabila kita berkomunikasi (to communicate) ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan.

Menurut Ardiansyah (2016: 18) komunikasi merupakan pemindahan informasi dan pemahaman dari seorang kepada seseorang. Untuk pemindahan informasi yang dimaksud dalam komunikasi tersebut diperlukan suatu proses komunikasi. Sedangkan menurut Mulyana (2005: 4) mengemukakan bahwa komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Sementara itu Mangkunegara (2000) mengatakan komunikasi adalah proses pemindahan suatu informasi ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dan dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Menurut Hardjana dalam daryanto yang di kutip oleh Ikhsanudin (2012) Salah satu jenis komunikasi yang mempunyai *frekuensi* cukup tinggi adalah komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi. Deddy Mulyana dalam Suranto yang dikutip oleh Ikhsanudin (2012) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal tidak hanya dengan apa yang dikatakan, yaitu bahasa yang digunakan, tapi bagaimana dikatakan misalnya non verbal pesan yang dikirim, seperti nada suara dan ekspresi wajah.

R. Wayne pace dalam Cangara (1998: 32) mengemukakan bahwa komunikasi antarpribadi atau *communication interpersonal* merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap

muka dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung. Ketika dua atau lebih orang berada di tempat yang sama dan menyadari kehadiran satu sama lain, maka komunikasi dikatakan langsung, tidak peduli seberapa halus atau disengaja (Hartley : 2011). Sedangkan Sapri (2011) berpendapat bahwa, komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi yang dilakukan sekurang-kurangnya dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung atau tatap muka untuk menyampaikan pesan secara timbal balik.

#### **b. Indikator Komunikasi Interpersonal**

Joseph A. De Vito yang dikutip Nofriyanti (2016) menyatakan bahwa indikator komunikasi interpersonal antara lain :

##### **1. Keterbukaan (*openness*)**

Sikap terbuka (*open – Mindedness*) sangat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Pimpinan organisasi seyogyanya dapat memfasilitasi kondisi munculnya keterbukaan. Kondisi keterbukaan dapat diwujudkan bila pimpinan maupun karyawan dapat berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Terjadi komunikasi secara tatap muka penting untuk mengubah

sikap, pendapat dan perilaku seseorang. Pimpinan perlu bersikap tanggap terhadap terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan agar komunikasi dapat berhasil. Keterbukaan mengisyaratkan pimpinan bersedia menerima kritik kritik dan saran yang disarankan karyawan. Dengan sikap bersedia di kritik dan saran, berarti pimpinan dapat mengakui perasaan dan pikiran yang dilontarkan individu.

## **2. Empati ( *Empathy* )**

Dalam komunikasi sesama karyawan perlu ditumbuhkan sikap empati. Kondisi empati dapat terwujud bila pimpinan bersedia memberikan perhatian kepada karyawan dan dapat mengetahui apa yang sedang dialami oleh karyawan dan empati hanya bisa terwujud hanya bila karyawan dapat menciptakan saling kerjasama, dapat menyelesaikan konflik secara damai serta menghindari evaluasi, kritik terhadap rekan kerja bedasar pandangan atau pendapat pribadi.

## **3. Sikap mendukung ( *supportiveness* )**

Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam dalam suasana yang tidak mendukung. Sikap supportif merupakan sikap mengurangi sikap defensive. Sikap defensive muncul bila individu tidak dapat menerima, tidak jujur, dan tidak empatis.

Dalam komunikasi interpersonal antara sesama karyawan, sikap mendukung berperan dalam menumbuhkan motivasi dan kegairahan kerja karyawan. Sikap mendukung dapat terwujud dalam organisasi, bila pimpinan bersedia menghargai ide ide tau pendapat karyawan dan

memberikan perhatian yang sungguh sungguh ketika berkomunikasi dengan karyawan. Sikap mendukung dapat diperlihatkan dengan bersifat deskriptif bukan *evaluative*, *sponta*, dan bukan *strategic*, dan *professional* dan bukan sangat yakin. Deskriptif diartikan bahwa diantara pimpinan dengan karyawan, maupun sesama karyawan dapat menyampaikan perasaan dan persepsi tanpa menilai.

#### 4. Sikap positif ( *positiveness* )

Sikap positif mengacu pada pada sedikitnya dua aspek komunikasi antar pribadi. Pertama antar pribadi terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa positif terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya akan merefleksikan perasaan positif ini. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Sikap positif dapat dijelaskan lebih jauh dengan istilah dorongan ( *strolog* ). Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksioanal dan dalam interaksi anatar manusia secara umum. Dorongan positif umumnya berbentuk pujian atau penghargaan, dan terdiri atas perilaku yang biasanya kita harapkan dan kita banggakan. Dorongan positif akan mendukung citra pribadi dan membuat merasa lebih baik.

## 5. Kesamaan ( Equity )

Kesamaan adalah suatu keinginan yang secara eksplisit diungkapkan untuk bekerja sama memecahkan masalah tertentu. Secara umum, ( khususnya yang bernada ramah ) mengkomunikasikan kesamaan. Komunikasi antar karyawan akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya harus ada pengakuan secara diam diam bahwa kedua belah pihak sama sama bernilai dan berharga dan masing masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Kesamaan tidak mengharuskan untuk menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain.

Rakhmat (2000: 135) kesamaan atau kesetaraan juga dapat diartikan sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis. Dalam sikap persamaan, tidak mempertegas perbedaan. Status boleh berbeda tetapi komunikasi tidak vertical. Dalam persamaan setiap pihak yang terlibat dalam kegiatan komunikasi tidak saling menggurui, tetapi berbincang pada tingkat yang sama. Dengan adanya persamaan pihak yang terlibat dalam komunikasi juga dapat saling menghargai dan menghormati keyakinan dan perbedaan.

### c. **Komponen Komunikasi Interpersonal**

Dalam kamus Bahasa Indonesia, Komponen berarti bagian yang merupakan secara seutuh. Dengan demikian yang dimaksud dengan komponen atau unsur ialah bagian dari keseluruhan dalam sesuatu hal. Wursanto (1987: 33). Begitu juga dengan komunikasi interpersonal yang

mempunyai beberapa komponen yang harus. Menurut Suranto A.W ( 2011: 9) komponen komponen komunikasi interpersonal yaitu :

### **1. Sumber / Komunikator**

Merupakan orang yang mempunyai orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun informasional dengan orang lain. Kebutuhan ini dapat berupa keinginan untuk memperoleh pengakuan sosial pada keinginan untuk mempengaruhi sikap dan tingkah laku orang lain. Dalam konteks komunikasi interpersonal komunikator adalah individu yang menciptakan, memformulasikan, dan menyampaikan pesan.

### **2. Encoding**

Encoding adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol verbal dan non verbal, yang disusun berdasarkan aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikan.

### **3. Pesan**

Merupakan hasil encoding. Pesan adalah seperangkat symbol baik verbal maupun non verbal, atau gabungan keduanya, yang mewakili keadaan khusus komunikator untuk disampaikan kepada pihak lain. Dalam aktivitas komunikasi, pesan merupakan unsur yang sangat penting. Pesan itulah disampaikan oleh komunikator untuk diterima dan diinterpretasi oleh komunikan.

### **4. Saluran**

Merupakan sarana fisik penyampian pesan dari sumber ke penerima atau yang menghubungkan orang ke orang lain secara umum. Dalam konteks komunikasi interpersonal, penggunaan saluran atau media semata mata karena situasi dan kondisi tidak memungkinkan dilakukan komunikasi secara tatap muka.

## 5. **Penerima atau komunikan**

Adalah seseorang yang menerima, memahami, dan menginterpretasi pesan. Dalam proses komunikasi interpersonal, penerima bersifat aktif, selain menerima pesan melakukan pula proses interpretasi dan memberikan umpan balik. Berdasarkan umpan balik dari komunikasi inilah seorang komunikator akan dapat mengetahui keefektifan komunikasi yang telah dilakukan apakah makna pesan dipahami secara bersama oleh kedua belah pihak yakni komunikator dan komunikan.

## 6. **Decoding**

Decoding merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima, mendapatkan macam macam data dalam bentuk mentah, berupa kata kata dan simbol simbol yang harus diubah kedalam pengalaman pengalaman yang mengandung makna. Secara bertahap dimulai dari proses sensasi, yaitu proses di mana indera menangkap stimuli.

## 7. **Respon**

Yakni apa yang telah diputuskan oleh penerima untuk dijadikan sebagai sebuah tanggapan terhadap pesan. Respon dapat bersifat positif, netral, maupun negative. Respon positif apabila sesuai dengan respon yang dikehendaki komunikator. Netral berarti respon itu tidak menerima ataupun menolak keinginan komunikator. Dikatakan respon negative apabila tanggapan yang diberikan bertentangan dengan yang diinginkan oleh komunikator.

## 8. **Gangguan ( *noise* )**

Gangguan atau noise atau barrier beraneka ragam, untuk itu harus didefinisikan dan dianalisis. Noise dapat terjadi di dalam komponen komponen maupun dari system komunikasi. Noise merupakan apa saja yang menganggu atau membuat kacau penyampaian dan penerimaan pesan, termasuk yang bersifat fisik dan phsikis.

## 9. Konteks Komunikasi

Komunikasi selalu terjadi dalam suatu konteks tertentu, paling tidak ada tiga dimensi yaitu ruang, waktu dan nilai. Konteks ruang menunjuk pada lingkungan konkrit dan nyata tempat terjadinya komunikasi. Seperti ruangan, halaman dan jalanan. Konteks waktu menunjuk pada waktu kapan komunikasi tersebut dan dilaksanakan, misalnya : pagi, siang, sore, malam. Konteks nilai, meliputi nilai sosial dan budaya yang mempengaruhi suasana komunikasi, seperti : adat istiadat, situasi rumah, norma pergaulan, etika, tata karma, dan sebagainya.

Komunikasi interpersonal merupakan pertukaran makna antar individu yang berkomunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Orang yang saling berkomunikasi adalah sumber dan penerima, sumber melakukan encoding, dan hasil encoding yang menjadi pesan baik verbal maupun non verbal yang disalurkan kepada penerima, yang mana penerima akan memberikan umpan balik.

### d. Jenis Jenis Komunikasi Interpersonal

Canggara (2004 :32) mengatakan Komunikasi Interpersonal dapat dibedakan atas dua macam yaitu :

#### 1. Komunikasi Diadik ( Dyadic Communication )

Ialah proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang dalam situasi tatap muka. Komunikasi Diadik menurut pace dapat dilakukan dalam 3 bentuk yakni :

- a) Percakapan berlangsung dalam suasana yang bersahabat dan informal

- b) Dialog berlangsung dalam situasi yang lebih intim, lebih dalam dan lebih personal
- c) Wawancara sifatnya lebih serius, yakni adanya pihak yang dominan pada posisi bertanya dan lainnya berada pada posisi menjawab

## **2. Komunikasi Kelompok kecil ( Small Group Communication )**

Ialah proses komunikasi yang berlangsung tiga orang atau lebih secara tatap muka, tipe dimana anggotanya saling berinteraksi satu sama lain dan komunikasi kecil ini banyak dinilai dari sebagai tipe komunikasi antar pribadi karena :

- a) Anggotanya terlibat dalam suatu proses komunikasi yang berlangsung secara tatap muka
- b) Pembicaraan berlangsung secara terpotong potong dimana semua peserta bisa berbicara dalam kedudukan yang sama, dengan kata lain tidak ada pembicaraan tunggal yang mendominasi
- c) Sumber penerima sulit diidentifikasi dalam situasi seperti saat ini, semua anggota bisa berperan sebagai sumber dan juga sebagai penerima.

### **e. Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Arni Muhammad (2005: 168) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan, yaitu :

#### **1. Menemukan Diri Sendiri**

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang

lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikkan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

## **2. Menemukan Dunia Luar**

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi personal.

## **3. Membentuk dan Menjaga Hubungan yang Penuh Arti**

Salah satu keinginan seseorang orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara lingkungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita yang digunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

## **4. Berubah Sikap dan Tingkah Laku**

Banyak waktu yang kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang

tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu, waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

### **5. Untuk Bermain dan Kesenangan**

Bermain mencakup semua aktifitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan,.Berbicara dengan teman mengenai aktifitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua leseriusan dilingkungan kita.

### **6. Untuk Membantu**

Ahli ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan professional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membntu orang lain dalm interaksi interpersonal kita sehari hari. Kita konsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebgainya.

### **A. Penelitian yang Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Iwan Khrisnanto,Aditya Pratomo (2017) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda” dengan hasil menunjukkan terdapat pengaruh komunikasi interpersonal yang signifikan terhadap kinerja front desk agent sebesar 52.4% dengan korelasi sebesar

0.724 yang menandakan terdapat hubungan yang kuat antara kedua variable tersebut.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Arif Ikhsanudin (2012) yang berjudul “ Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Lingkungan Keluarga terhadap Instensi Berwirausaha Siswa SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta” dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi interpersonal kelas XI SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta tergolong sangat baik sebesar 34.2%, kategori baik sebesar 63.3% dan cukup baik sebesar 2.5%. Terdapat pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal terhadap intensi berwirausaha siswa, dengan kontribusi sebesar 2.9%. Terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan keluarga terhadap minat berwirausaha dengan kontribusi sebesar 3.1%. koefisien determinasi sebesar 0.051 menyatakan besarnya sumbangan variabel komunikasi interpersonal dan lingkungan keluarga terhadap intensi berwirausaha siswa. Peningkatan intensi berwirausaha ditentukan oleh komunikasi interpersonal dan lingkungan keluarga 5.1% sedangkan 94.4% ditentukan oleh factor lain. Hasil tersebut menyatakan komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja memberikan dampak yang signifikan terhadap Lingkungan Keluarga terhadap Instensi Berwirausaha Siswa SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta
3. Penelitian yang dilakukan oleh Eva Nofiyanti (2016) dengan judul “ Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan “ dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal

Karyawan perbelanjaan Griya Mekar menunjukkan kategori rata rata sangat baik 4.25 pada skala 5. Kinerja karyawan perbelanjaan Griya Mekar menunjukkan kategori sangat baik pada rata rata 4.38 pada skala 5. Adanya hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan pada PT. Perbelanjaan Griya Mekar dengan nilai hubungan yang signifikan sebesar 0.5205 dan 27.09%. jadi komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap kinerja karyawan.

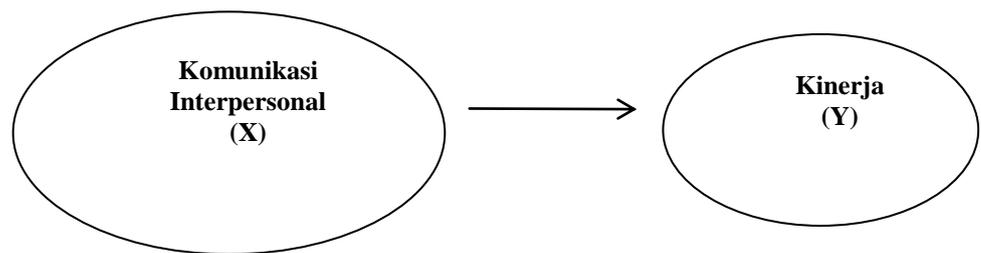
## **B. Kerangka Konseptual**

Perkembangan sumber daya manusia merupakan dasar untuk memberikan kontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Pengembangan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kinerja kerja karyawan dapat dilakukan melalui pelaksanaan komunikasi interpersonal. Salah satunya perusahaan Fave hotel Olo Padang yang mempunyai tujuan yang sama dengan perusahaan lainnya yaitu kelangsungan hidup perusahaan dengan laba yang optimal. Apalagi dibidang perhotelan yang mana tidak menjual pelayanan saja, disana juga menjual makanan dan minuman. Dengan adanya penjualan makanan dan minuman tersebut akan menambah laba pada hotel tersebut.

Komunikasi interpersonal karyawan sangat penting bagi suatu perusahaan dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan, hal ini sesuai dengan penjelasan Rivai dan Sagala dalam Serli (2018: 20) mengatakan bahwa, "Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan karena semakin baik disiplin yang dilakukan oleh karyawan disuatu

perusahaan, maka besar prestasi kerja yang dihasilkan. Sebaliknya, tanpa disiplin yang baik, sulit bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal”.

Dari uraian di atas dapat digambarkan sistematika kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 3. Kerangka Konseptual Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja kerja karyawan Fave hotel Olo Padang.

### **Hipotesis**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan diatas maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha :Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan Fave hotel Olo Padang.

Ho :Tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja kerja karyawan Fave hotel Olo Padang

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian sebelumnya maka dapat disimpulkan hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang.”, sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal karyawan di Fave hotel olo Padang menunjukkan secara keseluruhan tergolong cukup dengan nilai persentase 51,28%. Selanjutnya hasil deskripsi dilihat dari 5 indikator komunikasi interpersonal sebagai berikut: indikator keterbukaan 29 orang (61,35%) menyatakan baik, pada indikator empati sebanyak 21 orang (53,84%) menunjukkan kategori cukup, pada indikator sikap mendukung 30 orang (76,92%) menyatakan cukup, pada indikator sikap positif 35 orang (89,74%) menyatakan baik dan pada indikator kesamaan 28 orang (71,79%) menyatakan baik.. Artinya berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagai komunikasi interpersonal karyawan di Fave hotel olo Padang termasuk dalam kategori baik.
2. Kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang. menunjukkan secara keseluruhan tergolong baik dengan nilai persentase (69,23%) Selanjutnya hasil deskripsi dilihat dari 5 indikator kinerja

karyawan sebagai berikut: indikator kualitas 22 orang (56,41%) menyatakan baik, pada indikator kuantitas 23 orang (58,97%) menyatakan baik, pada indikator ketepatan waktu 27 orang (69,23%) menyatakan baik, pada indikator kehadiran 19 orang (48,71%) menyatakan cukup dan pada indikator kemampuan kerjasama 20 orang (51,71%) menyatakan baik. Artinya berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagian kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang termasuk dalam kategori baik.

3. Hotel Fave Olo Padang Terdapat nilai *R Square* sebesar 0,054, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5,4% terhadap kinerja karyawan di Favehotel Olo Padang dan 94,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka ada beberapa hal yang disarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

### **1. Kepada Seluruh Karyawan Fave Hotel Olo Padang**

Untuk karyawan yang bekerja di Fave hotel olo Padang mengenai komunikasi interpersonal sudah tergolong dalam kategori baik, disarankan untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan komunikasi interpersonal antar karyawan karena pada industri perhotelan karyawan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan sangat baik.

Selanjutnya mengenai Kinerja Karyawan di Fave hotel olo Padang tergolong baik, akan tetapi pada indikator tepat waktu masih tergolong kategori cukup, sebaiknya manajemen lebih menekankan kepada karyawan agar rutin dalam mengisi *logbook* dan lebih memperhatikan waktu pelaksanaan kerja agar pekerjaan yang harus dilakukan tidak mengganggu keberlangsungan pelaksanaan kegiatan dan lebih menerapkan SOP yang ada.

## **2. Kepada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**

Diharapkan agar penelitian ini menjadi bahan acuan untuk menambah wawasan dan menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran serta menambah ilmu pengetahuan tentang komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

## **3. Kepada Peneliti selanjutnya**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan bandingan dan sekaligus rujukan bagi peneliti selanjutnya tentang kinerja yang diduga dipengaruhi oleh variabel komunikasi interpersonal dan mencari faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Prabu Mangkunegara, 2015. *Manajemen sumber daya manusia Perusahaan*. Bandung; Remaja Rosdakarya.
- Agus, Dharma. 2001. *Manajemen Supervisi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- DeVito, Joseph A. 2013. *The Interpersonal Communication Book 13 Edition*.  
United States of American: Pearson Education, Inc.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi; Teory dan Praktek*. Bandung:  
Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Usman, bhenni .2013. *Ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai*. Palembang. Universitas PGRI Palembang
- Persada. Mangkuprawira, TB.S dan A.V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber DayaManusia*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung:  
PT. Remaja Rosdakarya.
- P. Siagian, Sondang. 2002. *Kepemimpinan Organisasi & Perilaku Administrasi*.  
Jakarta: Penerbit Gunung Agung.
- Pearson, Judy C. 2011. *Human Communication*. New York: Aptara.
- Robbin, Stephen P. Diterjemahkan oleh Tim IndeX. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jilid II, Edisi 10. Jakarta: Gramedia
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara

- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Suwanto. 2008. *Manajer Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Alfabet.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wijayanti, Martina P. 2010. *Analisis Hubungan Auditor-Klien: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Auditor Switching di Indonesia*. Skripsi S1 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang
- Yuniarsih Tjutju dan Suwatno. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.