

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA GRAPARI TELKOMSEL BANJARMASIN

By:
Muhammad Herdji Mutaqim

Ilmu Komunikasi, 70101, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 18110054

E-mail: yumnaavia12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, selain itu untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin. Metode yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif dan instrumen penelitian dengan koefisien yang dianalisis dengan TCR (Tingkat Capaian Responden) dan Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin termasuk kategori kurang baik. Sedangkan kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin termasuk kategori cukup baik. Selain itu, terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, setiap orang membutuhkan komunikasi sebagai suatu bentuk bantuan agar dapat bekerjasama dengan lancar dengan orang lain dalam bidang apapun. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan merupakan salah satu unsur dari sebuah organisasi dan mempunyai peran yang sangat penting dalam operasional organisasi yang bersangkutan. Seorang karyawan harus dapat bekerjasama dengan baik dengan sesama karyawan agar terjalin kebersamaan dan keharmonisan terjaga (Lamirin, 2021: 1).

Komunikasi interpersonal merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam kehidupan sehari-hari, yang merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran, informasi dan bahkan emosional, tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman yang sama antara komunikator dan komunikan (Rahmi, 2021: 1). Selain itu menurut Rahmi (2021: 7) 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. Sedangkan menurut Devito dalam S. & Widiastuti (2022: 4) komunikasi interpersonal adalah pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung. Jenis komunikasi tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis.

Dalam hal komunikasi interpersonal yang terjadi antar karyawan, kompetensi komunikasi interpersonal yang baik akan mampu memperoleh dan mengembangkan tugas yang diembannya, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi menjadi semakin baik dan sebaliknya, apabila terjadi komunikasi interpersonal yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, perbedaan pendapat atau konflik yang berkepanjangan dan sebagainya, dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal (Lamirin, 2021: 2).

Komunikasi interpersonal tampaknya dapat mempengaruhi kinerja karyawan, hal ini terbukti dari hasil penelitian terdahulu dari (Rusmalind & Saputri (2016) menemukan hasil penelitian bahwa adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Lembaga Bimbingan dan Konsultasi Belajar Prestise. Selain itu penelitian dari Marjianto (2014) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri (STABN) Raden Wijaya Wonogiri Jawa Tengah, terbukti t hitung (14,925) > t tabel (1,672). Hasil penelitian dari Usman (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang, terbukti dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai t hitung > t tabel (6,370 > 2,045).

GraPARI Telkomsel Banjarmasin adalah salah satu dari sekian banyak perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi seluler, dimana produk yang ditawarkan perusahaan tersebut adalah telekomunikasi berupa kartu GSM. Selain itu GraPARI Telkomsel Banjarmasin merupakan penyedia jasa, produk, konten dan multimedia telekomunikasi yang terpercaya di Banjarmasin serta terkemuka di Indonesia. GraPARI Telkomsel Banjarmasin menyediakan penjualan jasa indihome dan internet yang berkualitas, terpercaya dan dengan harga yang terjangkau. Serta melakukan pelayanan jasa upgrade OS serta pengisian aplikasi yang cepat dan mengaktifkan kartu yang telah terblokir.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian “Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin”, karena selama observasi awal dalam melakukan penelitian pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, penulis menemukan beberapa gejala atau fenomena seperti masih kurangnya komunikasi yang efektif antara beberapa karyawan, hal ini dapat terlihat dalam pemberian tugas yang diberikan oleh atasan dimana karyawan yang telah lama bekerja tidak berperan aktif dalam hal ini untuk memberikan masukan kepada karyawan yang sifatnya masih baru. Selain itu terdapat situasi dimana kesempatan karyawan untuk berkomunikasi dengan atasan terbatas sehingga berdampak terhadap ketidak lancaran intensitas komunikasi dua arah dan berakibat terhadap penyelesaian pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diasumsikan bahwa jalinan komunikasi interpersonal antara sesama karyawan GraPARI Telkomsel Banjarmasin belum begitu baik, menurut Lamirin (2021: 2) apabila terjadi komunikasi interpersonal yang buruk didalam suatu organisasi maka akan berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Interpersonal

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan komunikasi sebagai suatu bentuk bantuan agar dapat bekerjasama dengan lancar dengan orang lain dalam bidang apapun. Komunikasi interpersonal merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam kehidupan

sehari-hari, yang merupakan cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran, informasi dan bahkan emosional, tujuannya adalah untuk mencapai pemahaman yang sama antara komunikator dan komunikan (Rahmi, 2021: 1). Didefinisikan konseptual komunikasi adalah usaha untuk menyampaikan pesan, informasi pikir, gagasan dan pendapat yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang lain. R. Wayne Pace dalam Rahmi (2021: 7) mengemukakan bahwa komunikasi antar pribadi 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.

Menurut Devito dalam Rahmi (2021: 8–9) komunikasi interpersonal dapat berjalan efektif, maka harus memiliki lima aspek efektivitas komunikasi, antara lain: 1) Keterbukaan (*Openness*); 2) Empati (*Empathy*); 3) Perilaku suportif (*Supportiveness*); 4) Perilaku Positif (*Positiveness*); dan 5) Kesamaan (*Equality*).

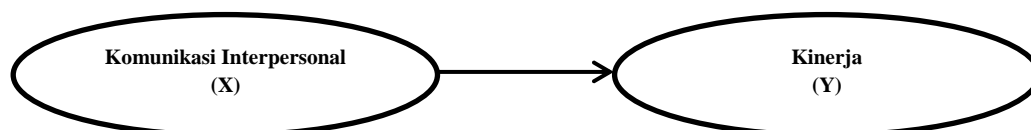
2. Kinerja

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung (Wibowo, 2016: 7). Selain itu menurut Hamali (2016: 98) berpendapat bahwa kinerja juga dapat digunakan untuk menunjukkan keluaran perusahaan, alat, fungsi-fungsi manajemen (produksi, pemasaran, keuangan), atau keluaran seorang karyawan.

Robbins (2015: 170), mengatakan untuk mengukur kinerja pegawai secara individu adalah sebagai berikut: 1) Kualitas; 2) Kuantitas; 3) Ketepatan waktu; 4) Efektivitas; 5) Kemandirian.

3. Kerangka Berfikir

Secara sistematis kerangka berfikir penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 2.2. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Penulis, 2022

4. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin.

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survey. Sedangkan tipe penelitian bersifat penelitian deskriptif dan asosiatif. Lokasi penelitian ini mengambil tempat pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin yang beralamat di Jalan Jendral Ahmad Yani KM. 5.2, Pemurus Luar, Banjarmasin Timur, Pemurus Dalam, Kec. Banjarmasin Sel, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70249. Populasi adalah seluruh karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin yang berjumlah 30 orang. Sedangkan sampel digunakan teknik *simple jenuh* dimana penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel yakni sejumlah 30 orang sebagai responden penelitian. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Untuk memperoleh data pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, khususnya data primer maka dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan dengan kuesioner (angket). Analisa data penelitian untuk menjawab rumusan masalah pertama maupun kedua dalam penelitian ini digunakan analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan masing-masing variabel secara mandiri. Data yang telah dikumpulkan diolah dan dianalisis sesuai tujuan pernyataan penelitian Tingkat Capaian Responden (TCR). Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah ketiga mengenai pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap variabel kinerja (Y) digunakan Regresi Linier Sederhana.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Komunikasi Interpersonal Karyawan

Tabel 4.9. Tanggapan Karyawan Mengenai Komunikasi Interpersonal

IK	TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	N	SKOR	MEAN	TCR %	KET.
X1	-	4	4	17	5	30	113	3,77	75,3	Cukup Baik
X2	12	5	6	4	3	30	71	2,37	47,3	Tidak Baik
X3	4	2	6	15	3	30	101	3,37	67,3	Cukup Baik
X4	3	8	6	8	5	30	94	3,17	62,7	Kurang Baik
X5	-	1	5	19	5	30	118	3,93	78,7	Cukup Baik
X6	8	2	5	13	2	30	89	2,97	59,3	Kurang Baik
X7	5	4	6	13	2	30	93	3,10	62,0	Kurang Baik
X	32	26	38	89	25	30	679	22,63	64,7	Cukup Baik

Sumber: Analisa Data Primer 2022

Pada tabel 4.9. tersebut, ternyata kesimpulan disemua kategori komunikasi interpersonal berdasarkan tanggapan para karyawan pada pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, terlihat nilai rata-rata TCR (Tingkat Capaian Responden) pada variabel X (Komunikasi Interpersonal) sebesar 64,7%, Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, dapat diasumsikan berada pada kategori Cukup Baik

2. Kinerja Karyawan

Tabel 4.10. Tanggapan Karyawan Menenai Kinerja

MK	TS (1)	KS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	N	SKOR	MEAN	TCR %	KET.
Y1	-	1	1	25	3	30	113	3,77	75,3	Cukup Baik
Y2	-	-	5	21	4	30	71	2,37	47,3	Tidak Baik
Y3	-	1	8	19	2	30	101	3,37	67,3	Cukup Baik
Y4	-	-	7	21	2	30	94	3,13	62,7	Kurang Baik
Y5	-	2	4	23	1	30	118	3,93	78,7	Cukup Baik
Y6	-	-	4	25	1	30	89	2,97	59,3	Kurang Baik
Y7	-	-	4	24	2	30	93	3,10	62,0	Kurang Baik
Y	-	4	33	158	15	30	814	27,13	77,5	Cukup Baik

Sumber: Analisa Data Primer 2022

Pada tabel 4.10. tersebut, ternyata kesimpulan disemua kategori kinerja berdasarkan tanggapan para karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, terlihat nilai rata-rata TCR (Tingkat Capaian Responden) pada variabel Y (kinerja) sebesar 77,5%, Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, dapat diasumsikan berada pada kategori Cukup Baik.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan

Tabel 4.12. Uji Regresi Linier Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	19,180	1,376		13,935	,000
KOMUNIKASI INTERPERSONAL	,351	,059	,749	5,981	,000

a. Dependent Variable: KINERJA

Pada tabel 4.12. di atas, dapat diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin. Selain itu berdasarkan nilai t_{hitung} adalah $5,981 > t_{tabel}$ 2,048, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap variabel kinerja karyawan atau H_1 dalam penelitian ini diterima.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Komunikasi interpersonal para karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin berada pada kategori cukup baik. Terbukti dari nilai Tingkat Capaian Responden mengenai

- komunikasi Interpersonal mencapai 64,7% dibandingkan dengan lima rentang kriteria pencapaian responden maka berada pada rentang 65% - 79% yang menunjukkan kategori cukup baik.
- 2) Kinerja para karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin berada pada kategori cukup baik. Terbukti dari nilai TCR 77,5% jika dibandingkan dengan lima rentang kriteria pencapaian responden maka berada pada rentang 65% - 79% yang menunjukkan kategori cukup baik.
 - 3) Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin. Hal ini dibuktikan dari perolehan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung $5,981 > t_{tabel} 2,048$, maka hipotesis yang diterima pada penelitian ini yaitu H1. Selain itu komunikasi interpersonal memberikan kontribusi pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 56,1% sedangkan sisanya 43,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

2. Saran

Dari kesimpulan yang telah dikemukakan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh maka ada beberapa saran-saran yang perlu dijadikan pertimbangan yaitu:

- 1) Berdasarkan hasil analisis tingkat komunikasi interpersonal karyawan kategori cukup baik. Hal ini menandakan bahwa komunikasi interpersonal para karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin belum berjalan efektif. sehingga diharapkan Manajer GraPARI Telkomsel Banjarmasin agar terus memberikan arahan kepada para karyawan untuk memperbaiki komunikasi interpersonalnya, hal ini bisa dilakukan dengan cara meningkatkan keterbukaan (openness), empati (empathy), perilaku suportif (supportiveness), perilaku positif (positiveness) dan kesamaan (equality).
- 2) Kinerja karyawan GraPARI Telkomsel Banjarmasin hanya berada pada kategori cukup baik. Hal ini menandakan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang kinerjanya belum maksimal dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan. Maka diharapkan kepada para karyawan GraPARI Telkomsel Banjarmasin agar terus mengoptimalkan kinerjanya dengan cara salah satunya meningkatkan indikator yang nilainya paling rendah dalam penelitian ini yaitu kuantitas kerja.
- 3) Dengan adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, maka hendaknya semua karyawan pada GraPARI Telkomsel Banjarmasin agar terus memperbaiki komunikasinya baik kepada atasan maupun sesama rekan kerja, dengan baiknya komunikasi interpersonal yang ada didalam organisasi maka diharapkan kinerja karyawan dapat meningkat sehingga pekerjaan yang diemban akan mudah dan cepat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Lamirin. (2021). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal & Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pengurus Vihara*. Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal dan Hubungannya Dalam Konseling*. Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Robbins, S. P. (2015). *Prilaku Organisasi*. Jakarta: Kelompok Gramedia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan*

Kombinasi). Bandung: Alfabeta.

Wibowo. (2016). Manajemen Kinerja (5 ed.). Jakarta: Rajawali Pers.

Widodo, S. E. (2015). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.