

Available online at : <http://jkpbp.pj.unp.ac.id/>

Jurnal

Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan

| ISSN (Print) xxxx-xxxx |

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN *DEPARTEMENT FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI *HOTEL LE MERIDIEN* JAKARTA

Septi Putri Rahmi¹ Trisna Putra²

¹Universitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

Septip39@gmail.com

Abstrak: Melihat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di departemen makanan dan minuman di Hotel *Le Meridien* Jakarta merupakan latar belakang penelitian ini. Karyawan *level supervisor* digunakan dalam penelitian ini. Sampel yang digunakan berjumlah 78 orang menggunakan *probability sampling*. Kuesioner disebar dan *Likert scale* digunakan untuk memperoleh data yang telah di uji validitas serta reliabilitas. Berdasarkan dari penelitian dilakukan diperoleh hasil: 1) komunikasi interpersonal berada digolongkan kategori cukup (51.28%), 2) kinerja karyawan berada pada kategori baik (67.95%), 3) nilai *R Square* 0.054, artinya variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh sebesar 5.4% terhadap kinerja karyawan dan faktor lain sebesar 94,6% mempengaruhi.

Kata kunci : Komunikasi Interpersonal, Kinerja, Karyawan.

PENDAHULUAN

Akomodasi seperti hotel merupakan faktor penting dalam usaha pariwisata. Dalam bisnis perhotelan semua yang ditawarkan kepada tamu merupakan produk hotel. Produk hotel dapat dibagi dalam beberapa jenis seperti penyediaan jasa kamar hotel, pelayanan makan dan minuman (*food and beverage*) dan fasilitas lainnya.

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia sangatlah pesat terutama di daerah DKI Jakarta, tentu dapat mengakibatkan terciptanya persaingan mengharuskan perusahaan dibangun pada daerah DKI Jakarta agar dituntut berperan aktif serta memiliki kreatif identik perusahaan.

Hotel *Le Meridien* merupakan hotel berbintang 5 (*****) yang berada di Jakarta Pusat. Hotel *Le Meridien* Jakarta memiliki 14 departemen saling berkaitan. Salah satu *department* itu adalah *FnB Service* yang memiliki tanggung jawab terhadap penyediaan jasa makan dan minum. *Department FnB Service* Hotel *Le Meridien* memiliki 7 bagian, dengan jumlah karyawan sebanyak 92 orang, 2 orang sebagai *Manager* dan 1 orang sebagai *Director* untuk menjalankan tugas-tugas di setiap posisinya.

Kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya [1]. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya instansi untuk meningkatkan kinerja organisasi dan menjadikan suatu budaya dalam organisasi tersebut [2]. Kinerja karyawan yang dikategorikan tinggi terjadi ketika karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target kuantitas dan kualitas, serta dapat terselesaikan lebih cepat. Kinerja karyawan yang dikategorikan tinggi terjadi ketika karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan

sesuai target kuantitas dan kualitas, serta dapat terselesaikan lebih cepat. Indikator kinerja karyawan yang di pakai dalam penelitian ini adalah 1) kualitas,2) kuantitas,3)ketepatan waktu,4) kehadiran dan 5)kerjasama.

Faktor seperti, kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, disiplin kerja, kepuasan kerja, komunikasi dan faktor-faktor lainnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan [3]. Komunikasi interpersonal merupakan faktor salah satu factor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal [4].) Indikator komunikasi interpersonal di penelitian ini adalah 1) keterbukaan, 2) empati, 3) sikap mendukung, 4) sikap positif, 5) kesamaan [5]. Berdasarkan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) peneliti pada 15 Oktober 2018 – 06 Februari 2019, tepatnya di *Departement FnB Service*, terdapat masalah pada komunikasi karyawan. Kondisi yang ada menunjukkan kondisi komunikasi yang terjadi tidak konstruktif. Selain itu masalah sering timbul yaitu lamanya waktu penyelesaian pekerjaan, dikarenakan buruknya kualitas komunikasi.

Lingkungan kerja juga menjadi penyebab turunnya kualitas kerja seperti ruangan kerja yang tidak tertata rapi. Sering kali terjadi kebingungan ketika karyawan membutuhkan hal hal tersebut, dikarenakan posisi yang berubah rubah. Berdasarkan uraian diatas, maksud dari penelitian yang penulis lakukan yaitu mengetahui pengaruh antara variabel komunikasi interpersonal (X) dengan variabel kinerja karyawan (Y).

METODOLOGI

Penulis melakukan penelitian kuantitatif dan memakai pendekatan asosiatif kausal. yang menjadi populasi penelitian ialah karyawan yang berada dibawah *level supervisor*. Sampel yang digunakan berjumlah 78 orang dengan teknik pengambilan *probability sampling* [6].

Data dikumpulkan dari penyebaran kuesioner dan menggunakan metode *skala Likert* sudah di uji validitas serta reliabilitas. Teknik klasifikasi atau pengkategorian jawaban responden yang digunakan yaitu [7]:

KategoriSangatBaik	$\geq(Mi+1.5 Sdi)$
KategoriBaik	$(Mi+0.5 Sdi) - < (Mi+1.5 Sdi)$
KategoriCukup	$(Mi-0.5 Sdi) - < (Mi+0.5 Sdi)$
KategoriBuruk	$(Mi-1.5 Sdi) - < (Mi-0.5 Sdi)$
KategoriSangatBuruk	$< (Mi-1.5 Sdi)$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Data Komunikasi Interpersonal

Sumber data komunikasi interpersonal di Hotel *Le Meridien* Jakarta (X) melalui pernyataan yang terdiri dari 25 pernyataan yang sudah di uji validitas dan reliabilitas. Kemudian pernyataan tersebut diberikan kepada 78 orang untuk dijawab, didapatkan hasil sebanyak 40 orang (51,28%) menunjukkan kategori cukup.

2. Variabel Kinerja Karyawan

Kuesioner data Kinerja Karyawan (Y) disebarikan kepada 78 orang dengan pernyataan terdiri dari 25 butir pernyataan untuk dijawab. Berdasarkan data yang diolah memperoleh hasil bahwa dari 78 orang untuk variabel kinerja karyawan terdapat 53 orang (67,95%) menunjukkan kategori baik.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas terdapat nilai *asympt. Sig* untuk variabel komunikasi interpersonal 0.807 dan kinerja karyawan 0.927. nilai > 0.005 dapat dikatakan data normal.

b. Uji Homogenitas

Dalam penelitian ini nilai Sig sebesar 114 dan menggunakan pengukuran sig > 0.05 . Berarti data dikatakan homogen.

c. Uji Linearitas

Hasil uji linearitas diperoleh nilai *deviation from linearity* 0.993 dengan signifikansi level $> 0,05$. Diambil kesimpulan terdapat pengaruh yang linear pada variabel

4. Uji Hipotesis

Nilai F hitung sebesar 4.297 dengan sig. $0.042 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y). Untuk uji Koefisien Regresi diperoleh sebesar 0.263 pada sig. 0.42. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan komunikasi interpersonal akan meningkat 0.263 satuan kinerja karyawan, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Nilai R Square sebesar 0.054, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5,4% terhadap kinerja karyawan dan 94,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5. Pembahasan

a. Komunikasi Interpersonal (X)

Bahwa dari 78 responden menyatakan sebagai berikut: tidak ada yang di dalam kategori sangat baik, sebanyak (48.72%) termasuk kategori baik, (51.28%) termasuk kategori cukup, 0% termasuk kategori buruk dan sangat buruk. Perhitungan statistik variabel komunikasi interpersonal memperoleh persentase tertinggi sebesar 51.28% berada direntang skor 62.5 < 87.5 , dengan kategori cukup.

Selanjutnya hasil deskripsi data pada indikator keterbukaan 47 orang (60,25%) menyatakan baik, pada indikator empati sebanyak 42 orang (53,84%) menunjukkan kategori cukup, pada indikator sikap mendukung 61 orang (78,20%) menyatakan cukup, pada indikator sikap positif 71 orang (91,02%) menyatakan baik dan pada indikator kesamaan 57 orang (73,08%) menyatakan baik. Artinya berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagai komunikasi interpersonal termasuk dalam kategori baik.

b. Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan analisis penelitian tentang variabel kinerja karyawan, menjelaskan bahwa dari 78 responden menyatakan sebagai berikut: (1.28%) kategori sangat baik, (67.95%) kategori baik, sebanyak (30.77%) kategori cukup dan tidak ada yang termasuk kategori buruk dan sangat buruk. Hasil dari deskripsi data indikator kualitas 45 orang (57.70%) menyatakan baik, pada indikator kuantitas 45 orang (57.70%) menyatakan baik, pada indikator ketepatan waktu 55 orang (70,52%) menyatakan baik, pada indikator kehadiran 39 orang (50.00%) menyatakan cukup dan pada indikator kemampuan kerjasama 41 orang (52.56%) menyatakan baik. Artinya berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagian kinerja karyawan termasuk dalam kategori baik. Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya adalah kinerja [10]. Kinerja merupakan perwujudan dari yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan hasil kerja sesuai dengan tuntutan organisasi. Baik tidaknya penilaian kinerja karyawan yang dilakukan perusahaan, baik secara kuantitas ataupun kualitas tidak lepas dari peran supervisor dalam melakukan pengawasan pada kinerja karyawan [9].

c. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan.

Analisis diperoleh hasil uji regresi linier sederhana dengan nilai sig. $0.042 < 0.05$ dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sig antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

Nilai R Square sebesar 0.054, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5.4% terhadap kinerja karyawan dan 94.6% dipengaruhi oleh variabel lain, maka *hipotesis* alternatif diterima, dengan sig. 0.042. Karena nilai sig. $0.042 < 0.05$, disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal (X) terhadap kinerja karyawan (Y).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peran dalam menentukan kinerja karyawan. Dengan terbangunnya komunikasi yang baik antar karyawan

tentunya akan mampu meminimalisir kesalahan-kesalahan yang dapat menurunkan kinerja karyawan dari organisasi. Dengan demikian akan berdampak positif pada kinerja organisasi dan tercapainya tujuan organisasi tersebut.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

- a. Komunikasi interpersonal menunjukkan secara keseluruhan tergolong cukup dengan nilai persentase 51.28%.
- b. Kinerja karyawan menunjukkan secara keseluruhan tergolong baik dengan nilai persentase 67.95%.
- c. Komunikasi Interpersonal dilihat dari 5 indikator komunikasi interpersonal sebagai berikut: keterbukaan 47 orang (60.25%) menyatakan baik, pada indikator empati sebanyak 42 orang (53.84%) menunjukkan kategori cukup, pada indikator sikap mendukung 61 orang (78.20%) menyatakan cukup, pada indikator sikap positif 71 orang (91.02%) menyatakan baik dan pada indikator kesamaan 57 orang (73.08%) menyatakan baik. Artinya berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagai komunikasi interpersonal termasuk dalam kategori baik.
- d. Kinerja Karyawan dilihat dari 5 indikator kinerja karyawan sebagai berikut: data indikator kualitas 45 orang (57.70%) menyatakan baik, pada indikator kuantitas 45 orang (57.70%) menyatakan baik, pada indikator ketepatan waktu 55 orang (70.52%) menyatakan baik, pada indikator kehadiran 39 orang (50.00%) menyatakan cukup dan pada indikator kemampuan kerjasama 41 orang (52.56%) menyatakan baik. Artinya berdasarkan hasil penelitian diperoleh sebagian kinerja karyawan termasuk dalam kategori baik.
- e. Terdapat nilai R^2 sebesar 0.054, artinya variabel komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 5.4% terhadap kinerja karyawan dan 94.6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Daftar Pustaka

- [1] Anwar, Prabu Mangkunegara, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung; Remaja Rosdakarya
- [2] Susiani ; and H. Suyuthie, "PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI THE AXANA HOTEL PADANG," *Mimb. J. Penelit. Sos. dan Polit.*, vol. 8, no. 2, pp. 98–104, 2019, [Online]. Available: <https://journals.unihaz.ac.id/index.php/mimbar/issue/view/126>.
- [3] P. Siagian, Sondang. 2002. *Kepemimpinan Organisasi dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- [4] Mulyana, Deddy. 2004 . *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [5] DeVito, Joseph A. 2005. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Ketelitian (Conscientiousness) dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Kepala Sekolah Paud Di Medan Deli* Jurnal ISSN 2442-9422 Vol 2 No 2 (2014). Diakses pada 2 februari 2019.
- [6] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* . Bandung : Alfabeta, CV.
- [7] Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [8] Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi; Teory dan Praktek*. Bandung: Penerbit Remaja Rosda Karya.
- [9] M. Arman and K. Kasmita, "Pengaruh Pengawasan Supervisor Di Room Division Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Axana Padang," *J. Pendidik. Teknol. Kejuru.*, vol. 1, no. 4, pp. 161–166, 2018, doi: 10.24036/jptk.v1i4.2723.
- [10] Mangkuprawira, TB.S dan A.V. Hubeis. 2007. *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor.