

**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan
Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Inna Parapat
Hotel dan Resort**

SKRIPSI

Oleh:

SYAFRISYA FAZHARI

NPM : 1603110230

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

MEDAN

2020

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:

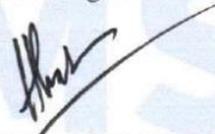
Nama Lengkap : SYAFRISYA FAZHARI
N.P.M : 1603110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PIMPINAN DAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT

Medan, 05 November 2020

Dosen Pembimbing


Dr. R. DIANTO, M.Si

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


NURHASANAH NASUTION, S.Sos M.I.Kom

Dekan,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP.

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : SYAFRISYA FAZHARI
N P M : 1603110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Selasa, 27 Oktober 2020
W a k t u : Pukul 08.00 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI II : AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI III : Dr. RUDIANTO, M.Si

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Bismilahirrohmaniirrohim

Dengan ini saya SYAFRISYA FAZHARI, NPM 1603110230, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut Undang-Undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 05 November 2020

Yang menyatakan,



SYAFRISYA FAZHARI

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah , Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT dan Baginda Rasulullah atas Rahmad dan Karunia Nya serta telah memberikan penulis Nikmat dan Rezekinya sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang ber judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT”**.

Ucapan terima kasih sedalam dan setulusnya penulis berikan kepada **Ibunda Suliani , Serta Saudara Kandung saya M. Raihan Azhari dan Dimas Achmad Faisal** atas dukungan materil, dukungan moral, serta nasehat-nasehat yang selama ini diberikan kepada saya sewaktu berkuliah dan juga dukungan doa serta support yang tiada hentinya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dan perkuliahan saya.

1. Penghargaan serta ucapan rasa terima kasih penulis kepada **Bapak Dr.Agussani,M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Serta ucapan terima kasih kepada :
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, **Bapak Dr. Arifin Shaleh, S.Sos.,MSP** Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Bapak **Drs. Zulfahmi M.I.Kom.**

4. Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, **Bapak Abrar Adhani M.I.Kom.**
5. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, **Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom dan Bapak Akhyar Anshori S.Sos.,M.I.Kom** selaku sekeretaris program studi Ilmu Komunikasi.
6. Kepada **Bapak Dr. Rudianto S.Sos M.Si** Selaku pembimbing saya dan juga selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memebantu saya dalam penulisan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Pegawai Biro FISIP UMSU yang telah membantu saya dalam memenuhi kelengkapan berkas-berkas serta informasinya kepada saya.
8. Kepada Bapak Pardomuan Siregar, Selaku General Manager Inna Parapat Hotel & Resort.
9. Kepada Bapak Drs. Zoelfitri, Selaku Marketing Manager Inna Parapat Hotel & Resort.
10. Kepada Bapak Fauzan Ridhoi, Bapak Yodi Rizmanto, Ibu Rayanti Sihaloho, Ibu Bani Maysarah, Selaku Staff Marketing Inna Parapat Hotel & Resort.
11. Kepada Bapak dan Ibu responden Karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort, seluruh bagian kerja yang telah membantu saya mengisi kuisisioner penelitian saya sehingga terciptanya skripsi ini.
12. Kepada Teman-Teman saya tersayang Al Wafi, Wandyanto, Denny Wahyudi, Alm.Rizky Mauluddin Siregar, M. Rifail Khair Harefa, Arguanda

Pribadi, Aziz Rifal Harahap, Try Handika, Enzy Novia Fany, Suci Ledian Khairina, Nurul Permata Dewi, Noni Novia Berutu, Stambuk 2016 PK IMM FISIP UMSU yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Kepada Senior dan Alumni PK IMM FISIP UMSU.
14. Kepada Adik-Adik PK IMM FISIP UMSU.
15. Kepada teman-teman IKO D Humas Sore dan seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi 2016 FISIP UMSU
16. Dan kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya.

Dengan demikian sekian kata pegantar ini, saya harap penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi semua pihak serta bagi yang membaca. Akhir kata saya ucapkan Terimakasih .

Medan, 13 Oktober 2020

Penulis,

Syafriya Fazhari
1603110230

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort

Svafrisya Fazhari
1603110230

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini adalah pesatnya pertumbuhan teknologi dan pola komunikasi manusia yang kian dinamis baik sebagai personal maupun sebagai interpersonal. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan terhadap kinerja karyawan di Inna Parapat Hotel dan Resort. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori De Vito yang menekankan pada pola komunikasi interpersonal sedangkan pendekatan kinerja karyawan menggunakan teori Robbins. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif atau penelitian hubungan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Terdapat 93 populasi dalam penelitian ini dan sebanyak 48 orang dijadikan sebagai sampel dengan menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Data yang didapatkan adalah hasil dari angket kuisisioner yang jawabannya diakumulasikan serta dideskripsikan dalam bentuk narasi. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan adalah adanya pengaruh yang sangat kuat antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di inna parapat hotel dan resort.

Kata Kunci *Pengaruh, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Pegawai, Inna parapat hotel dan resort*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
LAMPIRAN.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika penulisa	4
BAB II URAIAN TEORITIS	5
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
2.2 Perilaku Organisasi	6
2.3 Komunikasi.....	6
2.4 Komunikasi Interpersonal	12
2.5 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	18
2.6 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	20
2.7 Kinerja	24
2.8 Komunikasi Interpersonal Terhadap kinerja Karyawan	31
2.9 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Kerangka Konsep.....	34
3.3 Defenisi Konsep	36

3.4 Defenisi operasioanal	37
3.5 Populasi dan sampel	40
3.6 Tehnik pengumpulan data	41
3.7 Tehnik Analisa Data	44
3.8 Lokasi dan waktu Penelitian.....	46
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil penelitian.....	59
4.2 Pembahasan.....	79
4.2.1 Tabel Frekuensi Variabel.....	79
4.2.2 Uji Korelasi Product Moment.....	84
4.2.3 Uji Signifikan.....	88
4.2.4 Uji Determinasi	89
4.2.5 Uji Regresi Sederhana	90
BAB V PENUTUP	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
5.3 Daftar Pustaka	94

DAFTAR TABEL

3.1 Indikator variabel Komunikasi Interpersonal	37
3.2 Indikator Variabel Komunikasi Kinerja Karyawan	39
3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	45
4.1 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia Pada Pegawai Inna Parapat Hotel dan Resort.....	59
4.2 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai Inna Parapat Hotel dan Resort.....	60
4.3 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Masa Kerja Pegawai Inna Parapat Hotel dan Resort.....	60
4.4 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menerima Masukan Dari Orang Lain.....	61
4.5 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bereaksi Secara Jujur Terhadap Stimulus Yang Datang.....	62
4.6 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bertanggung Jawab Atas Apa Yang Sudah Dikatakan.....	62
4.7 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Usaha Masing-Masing Pihak Merasakan Apa Yang Dirasakan Orang Lain	63
4.8 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Dapat Memahami Pendapat Dan Sikap Orang Lain.....	64
4.9 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Berkomitmen Melaksanakan Pekerjaan Secara Kerjasama Tim	64
4.10 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Mendengarkan dan Menjawab Saat Diajak Bicara Orang Lain	65
4.11 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Berbicara Penuh Antusias Dengan Orang Lain	66

4.12 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menunjukkan Sikap Yang Positif Saat Berkomunikasi Dengan Orang Lain.....	66
4.13 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menghargai Keberadaan Orang Lain Sebagai Seorang Yang Penting.....	67
4.14 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tidak Melihat Rendah Orang Lain.....	68
4.15 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menyadari Orang Lain Juga Memiliki Kepentingan Yang Berbeda	68
4.16 Disribusi Jawaban Responden Mengenai Pentingnya Kehadiran Orang Lain.....	69
4.17 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tidak Memaksakan Kehendak Kepada Orang Lain	70
4.18 Distribusi Jawaban Respinden Mengenai Mampu Menjadi Pendengar dan Pemberi Respon Yang Baik.....	70
4.19 Distrubsi Jawaban Responden Mengenai Merasa Saling Memerlukan Satu Sama Lain	71
4.20 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Mengikuti Pelatihan Untuk Memperdalam Pengetahuan Dalam Bidang Pekerjaan	72
4.21 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Melakukan Inovasi Saat Bekerja Sehingga Mendapatkan Hasil Lebih Optimal	72
4.22 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Melakukan Pekerjaan Berdasarkan Deadline Yang Sudah Ditentukan Oleh Instansi	73
4.23 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bersedia Melakukan Tugas Tambahan Yang Diberikan Secara Baik.....	74
4.24 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menyelesaikan Tugas Pekerjaan Dengan Baik dan Tepat Waktu.....	74
4.25 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Datang dan Pulang Tepat Waktu Dalam Bekerja	75
4.26 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tetap Bekerja Walau Kondisi Alat Sedang Rusak.....	76

4.27 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menggunakan Fasilitas Kantor Dengan Baik Sesuai Kebutuhan Pekerjaan.....	76
4.28 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Memiliki Komitmen Kerja dan Rasa Tanggung Jawab Yang Tinggi Dalam Perusahaan.....	77
4.29 Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tidak Bergantung Kepada Orang Lain Dalam Bekerja.....	78
4.30 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Bebas (X) Pengaruh Komunikasi Interpersonal	79
4.31 Distribusi Frekuensi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (X) Pengaruh Komunikasi Interpersonal	81
4.32 Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden Mengenai Variabel Terikat (Y) Kinerja Karyawan	82
4.33 Distribusi Frekuensi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y) Kinerja Karyawan.....	84
4.34 Distribusi Perhitungan Koefisien Korelasi Antara Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Dengan Kinerja Karyawan (Y).....	85
4.35 Interpretasi Koefisien Korelasi Product Moment.....	87

DAFTAR GAMBAR

3.1 Kerangka Konsep.....	35
3.2 Struktur Organisasi Inna Parapat Hotel & Resort	50

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan umpan balik. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia karena dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lainnya baik dalam kehidupan sehari-hari maupun bermasyarakat. Komunikasi sangat penting untuk menjalin hubungan kerjasama antar sesama manusia yang terlibat dalam organisasi atau perusahaan. Komunikasi yang terjadi di dalam organisasi atau perusahaan, seperti komunikasi secara vertical antara bawahan ke atasan maupun horizontal antara staf dan staf bisa memahami makna yang disampaikan komunikator maka ada sebuah hubungan yang nyaman.

Komunikasi berlaku kompleks di dalam sebuah perusahaan, yaitu tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi juga merujuk pada usaha yang sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi dan disesuaikan pada pesan yang telah disusun oleh pimpinan perusahaan, inilah yang disebut sebagai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal seorang pimpinan bisa menentukan pola dan bentuk komunikasi dari perusahaan tersebut. Hal ini terjadi karena pimpinan tersebut memiliki wewenang tersendiri. Biasanya komunikasi interpersonal seorang pemimpin mengadopsi pengalaman sebelumnya ketika ia memimpin di tempat lain ataupun memiliki usaha di bidang lain dan

dipadupadankan dengan kepribadian dari pemimpin tersebut. Inilah yang menentukan komunikasi interpersonal karyawan.

Seorang pemimpin harus mampu untuk menempatkan posisi komunikasi yang diterapkan dengan sifat yang terbuka dan tidak ada yang disembunyikan atau ditutupi terkait perihal kerja dan perihal perusahaan, guna kepentingan dan kemajuan bersama, meskipun komunikasi terbuka belum tentu memberikan jaminan yang terbaik untuk perusahaan. Pemimpin juga harus bisa melihat, memahami, dan menindaklanjuti situasi kondisi yang dihadapi karyawan dilingkungan kerja. Dengan demikian, apabila seorang pemimpin melakukan hal di atas, komunikasi yang terbuka pada semua pihak, maka harmonisasi kinerja karyawan meningkat terjaga.

Hal ini terjadi karena adanya komunikasi yang terbuka, karyawan akan mendapatkan informasi yang lengkap dalam melaksanakan pekerjaan sehingga akan berpengaruh pada peningkatan motivasi karyawan dan membuat harmonisasi kinerja dilingkungan perusahaan. Meningkat atau menurunnya produktivitas kerja suatu perusahaan dapat disebabkan oleh keefektifan komunikasi yang terjadi dalam suatu perusahaan tersebut karena dalam mencapai tujuan perusahaan diperlukan kerjasama yang baik dimana kerjasama itu bisa terbentuk apabila ada komunikasi yang baik pula baik antara karyawan terhadap atasannya maupun karyawan dengan karyawan lainnya. Maka dari itu, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi yang sebenarnya terhadap kinerja karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut kedalam bentuk skripsi dengan judul : **“Pengaruh Komunikasi**

Interpersonal Pimpinan dan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **“Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan terhadap kinerja karyawan di Inna Parapat Hotel dan Resort?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan terhadap kinerja karyawan di inna parapat hotel dan resort.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menemukan prinsip-prinsip dasar kajian ilmu komunikasi dengan menggunakan komunikasi interpersonal, serta memberikan kontribusi sebagai bahan referensi keilmuan komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan mahasiswa untuk mengaplikasikan prinsip-prinsip yang mengutamakan proses dan penerapan dalam komunikasi interpersonal.

3. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti dalam wacana ilmu komunikasi yang berfokus pada kajian komunikasi interpersonal.

1.5 Sistematika penulisan

Adapun sistematika penulisan proposal ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, mamfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II URAIAN TEORITIS

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Di dalam bab ini penulis menguraikan mengenai jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian dan deskripsi ringkas objek penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam mencapai tujuan organisasi seperti halnya perusahaan, faktor yang sangat berpengaruh untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut adalah faktor tenaga kerja yang ada di dalam perusahaan. Karena, harus diakui bahwa faktor tenaga kerja sangat menentukan keberhasilan dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian (Rivai dalam Suwatno dan Priansa, 2011:28). Manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial (Marwansyah, 2010:3).

Oleh karena itu, agar tujuan yang telah direncanakan tercapai dan memenuhi target serta terealisasi, maka suatu perusahaan harus mendayagunakan tenaga kerjanya sebaik mungkin. Bila perlu, perusahaan harus sangat mengetahui tentang kondisi kinerja karyawan. Salah satu caranya ialah dengan mengadakan peran pendekatan melalui komunikasi interpersonal antara atasan dan karyawan. Jika terjadi penurunan kinerja terhadap karyawan, maka perlunya peningkatan terhadap kinerja karyawan tersebut. Apabila, kinerja karyawan itu stabil dan

mengalami peningkatan maka perlunya menjaga kinerja karyawan agar tidak terjadi penurunan yang mengakibatkan penurunan produktivitas kerja.

2.2 Perilaku Organisasi

Perusahaan tidak akan mampu melakukan aktifitas perusahaan untuk mencapai suatu tujuan dan melakukan pengembangan secara efektif dan efisien, apabila karyawan yang ada di dalam perusahaan tersebut tidak dikelola dan dikembangkan secara efektif. Maka dari itu, di dalam sebuah perusahaan sangat diperlukan untuk menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi. Jika pengaruh tersebut positif maka akan meningkatkan keefektifan perusahaan dan apabila pengaruh tersebut negatif, maka diperlukan pencarian solusi agar bisa meningkatkan keefektifan perusahaan.

Hal tersebut diperkuat dengan definisi dari Robbins dan Judge (2008:11) mengenai perilaku organisasi adalah bidang studi yang menyelidiki pengaruh yang dimiliki oleh individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, yang bertujuan menerapkan ilmu pengetahuan semacam ini guna meningkatkan keefektifan suatu organisasi.

2.3 Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan baik secara verbal atau non verbal melalui media yang menimbulkan efek. Komunikasi ada dimana-mana, di rumah ketika anggota keluarga berbincang-bincang, di pasar ketika orang menjual dan membeli barang-barang, di kantor ketika bertukar pikiran untuk menyelesaikan pekerjaan, di kampus ketika mahasiswa

berdiskusi. Bahkan, sebuah penelitian mengungkapkan bahwa 70% waktu bangun manusia dipergunakan untuk berkomunikasi secara verbal maupun non verbal. Everett M. Rogers (1998) menyebutkan bahwa sejarah komunikasi diperkirakan dimulai sejak sekitar 35.000 tahun sebelum Masehi (SM), yang zaman ini disebut Cro-Magnon, diperkirakan pada sekitar 22.000 SM, para ahli prasejarah menemukan lukisan-lukisan dalam gua yang diperkirakan merupakan karya komunikasi manusia pada zaman tersebut.

Kata atau istilah ‘Komunikasi’ merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*Communication*” yang dikembangkan di Amerika Serikat dan komunikasi pun berasal dari unsur persuratkabaran, yakni *journalism*. Komunikasi menurut bahasa atau etimologi dalam “Ensiklopedi umum” diartikan sebagai “Perhubungan”. Pengertian komunikasi secara etimologi ini memberi pengertian bahwa komunikasi yang dilakukan hendaknya dengan lambang-lambang atau bahasa yang mempunyai kesamaan arti antara yang memberi pesan dengan orang yang menerima pesan. Adapun pengertian komunikasi menurut istilah (terminologi) banyak yang mengemukakan antara lain (Roudhonah, 2019:21-24):

- a. Carl I Hovland, mengatakan bahwa komunikasi adalah “*the process by which an individuals (the communicator) transmit stimuli (usually verbal symbols) to modify the behavior of other individuals (communicant)*”. Proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya lambang - lambang dalam bentuk kata-kata) untuk mengubah tingkah laku orang-orang lain (komunikan).

- b. William Albiq, mengatakan dalam bukunya *public opinion* bahwa komunikasi adalah “proses pengoperan lambang-lambang yang berarti diantara individu-individu”.
- c. Hovland, Janis dan Kelley (1953) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang lain (khalayak).
- d. Berelson dan Steiner (1964) mengemukakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka-angka dan lain-lain.
- e. Laswell (1960) mengatakan bahwa komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa’, ”mengatakan apa”, ”dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat atau hasil apa” (*who? says what? in which channel? to whom? what effect?*).
- f. Everett M. Rogers mengemukakan bahwa “Komunikasi adalah proses dimana suatu ide diahlikan suatu sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah laku mereka.

Komunikasi juga bersifat sistematis yang berarti, komunikasi tersebut terjadi dalam suatu sistem pada bagian yang berhubungan dan mempengaruhi satu dengan yang lain, seperti contohnya adalah komunikasi yang terjadi diantara anggota keluarga merupakan bagian dari sistem. Menurut Galvin, Dickson &

Marrow (dalam Wood, 2013:3) selain itu, lingkungan dan waktu merupakan bagian-bagian dari sistem yang mempengaruhi interaksi didalamnya.

Komunikasi dibutuhkan karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa hidup tanpa adanya kehadiran manusia lainnya. Agar dapat menjang kelangsungan hidupnya individu dituntut memenuhi kebutuhannya, khususnya kebutuhan sandang, pangan dan papan. Segala kebutuhan itu membuat individu yang satu dengan individu yang lainnya saling berhubungan dan berinteraksi. Karenanya, komunikasi merupakan aktivitas yang tidak dapat dihindari, karena selalu kita lakukan dimanapun dan kapanpun itu kita menggunakan komunikasi untuk dapat bersosialisasi dengan manusia yang lainnya.

Kata atau istilah komunikasi bisa dilihat dari dua sudut yaitu, secara bahasa (*etimologi*) dan secara istilah (*terminologi*). Komunikasi menurut bahasa atau etimologi dalam buku komunikasi berasal dari perkataan latin, yaitu :

- a. *Communicare*, yang berarti milik bersama ataupun berlaku dimana-mana
- b. *Communis*, yang berarti milik bersama dan berlaku dimana-mana.
- c. *Communis opinio*, yang berarti pendapat umum dan mayoritas
- d. *Communio*, yang berarti membuat sama

Secara istilah, definisi ini dikemukakan oleh Hovland, Janis dan Kelley (Roudhonah, 2019:23) bahwa komunikasi adalah proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan suatu stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah perilaku orang lainnya.

Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan yang disampaikan komunikator dapat menghasilkan perubahan dan efek sebagaimana pesan yang ingin

disampaikan komunikator. Perubahan-perubahan dari komunikan dapat kita lihat jelas dari raut wajah, ekspresinya, tanggapan-tanggapan yang komunikan berikan kepada komunikator dan itu merupakan umpan balik yang diberikan komunikan. Umpan balik bisa dikategorikan sebagai umpan balik langsung dan umpan balik secara tidak langsung. Umpan balik langsung biasanya terjadi ketika melakukan komunikasi tatap muka sedangkan umpan balik tidak langsung dilakukan ketika menggunakan media ketika berkomunikasi (Wood, 2013:3).

Dari pengertian komunikasi diatas dapat diartikan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian makna dari komunikator kepada komunikan agar mendapatkan *feedback* dari komunikan agar tidak terjadinya kesalahpahaman makna.

Ada dua proses berlangsungnya komunikasi yaitu :

- a. Primer, yaitu proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain menggunakan lambang (simbol) sebagai media, seperti gambar, warna, isyarat, gambar dan lain-lainnya. Kemudian dilakukan secara langsung tanpa ada media lain/yang kedua sebagai alat penyampai. Pikiran dan perasaan seseorang baru akan diketahui dan akan ada dampaknya terhadap orang lain apabila diteruskan dengan media primer tersebut.
- b. Sekunder, yaitu proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain, dengan menggunakan media atau sarana sebagai media kedua setelah menggunakan lambang sebagai media pertama. Penggunaan media ini dikarenakan sasarannya berada ditempat yang relatif jauh atau jumlahnya

banyak. Media tersebut bisa berupa televisi, radio, majalah, televisi dan sebagainya (Effendy, 2017:16).

1) Unsur-unsur komunikasi

Komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol), ada beberapa macam unsur komunikasi (Roudhonah,2019:55-57):

- a) Komunikator pelaku/orang yang menyampaikan pesan kepada orang lain.
- b) Pesan adalah berupa kata-kata, lambang-lambang, isyarat, tanda-tanda atau gambar yang disampaikan.
- c) Komunikan adalah orang yang menerima pesan.
- d) Media adalah alat yang digunakan untuk berkomunikasi, agar hasil komunikasi dapat mencapai sasaran yang lebih banyak dan luas.
- e) *Feedback* adalah tanggapan/umpan balik/jawaban atau respons komunikan kepada komunikator, bahwa komunikasinya dapat diterima dan berjalan.
- f) Efek adalah perubahan yang terjadi di pihak komunikan sebagai akibat dari diterimanya pesan melalui komunikasi.

2) Tujuan komunikasi

Tujuan komunikasi di sini menunjuk kepada suatu harapan atau keinginan yang dituju oleh pelaku komunikasi. secara umum Harold D. Laswell menyebutkan bahwa tujuan komunikasi ada empat (Roudhonah,2019:65):

- a) *Social change* (perubahan sosial), seseorang mengadakan komunikasi dengan orang lain diharapkan dengan adanya perubahan sosial dalam

kehidupannya, seperti halnya kehidupannya akan lebih baik dari sebelum berkomunikasi.

- b) *Attitude change* (perubahan sikap) seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahan sikap.
- c) *Opinion change* (perubahan pendapat) seseorang dalam berkomunikasi mempunyai harapan untuk mengadakan perubahan pendapat.
- d) *Behavior change* (perubahan perilaku) seseorang berkomunikasi juga ingin mengadakan perubahan perilaku.

2.4 Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan Antara dua orang dan bersifat privat dan eksklusif, identik dengan komunikasi face to face. Pada dasarnya yang menyebabkan seseorang atau manusia melakukan komunikasi adalah untuk mempertahankan kelangsungan hidup dan kebutuhannya untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya.

Ada empat aspek dalam komunikasi antarpribadi, yaitu :

- a. Komunikasi dilakukan oleh dua orang atau lebih.
- b. Menggunakan media tertentu, seperti telepon, telepon seluler atau bertatap muka secara langsung (face to face).
- c. Bahasa yang digunakan bersifat informal atau tidak baku misalnya menggunakan bahasa daerah, bahasa pergaulan atau kombinasi dari beberapa Bahasa.

- d. Bila komunikasi terjadi dalam masyarakat , maka tujuan yang ingin dicapai bersifat personal/pribadi, bila komunikasi berlangsung dalam lingkup organisasi, tujuannya adalah untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Keaktifan komunikasi antarpribadi juga memiliki peran untuk saling mengubah dan mengembangkan. Perubahan tersebut diperoleh melalui interaksi dalam proses komunikasi dimana setiap pihak yang terlibat dalam komunikasi memberikan inspirasi, semangat, serta dorongan agar dapat mengubah pemikiran, perasaan, dan sikap sesuai dengan topik yang dibicarakan bersama. Topik yang dibicarakan dalam komunikasi antarpribadi sangat kompleks dan beragam, tergantung pada tujuan individu-individu yang melakukan komunikasi.

Agar komunikasi antarpribadi menghasilkan hubungan interpersonal yang efektif, maka setiap pihak yang terlibat di dalamnya harus bersikap terbuka, saling percaya, saling mendukung, sehingga timbul sikap saling memahami dan saling mengembangkan kualitas masing-masing.

Berdasarkan bentuknya, proses komunikasi antarpribadi dapat terjadi secara verbal atau nonverbal. Sedangkan berdasarkan sifatnya, komunikasi antarpribadi dapat bersifat formal maupun informal. Pola komunikasi antarpribadi yang terjadi dalam suatu organisasi lebih bersifat informal. Sehingga Bahasa yang digunakan menyampaikan pesan pada komunikasi antarpribadi dalam organisasi juga tidak bersifat formal karena komunikasi ini menekankan pada penyampaian pesan. Hal utama dalam komunikasi antarpribadi adalah membuat penerima pesan mampu memahami pesan yang disampaikan dengan baik.

De Vito sebagaimana dikutip oleh Liliweri (1991:12) dalam Hanani (2017:15) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung. Selanjutnya, Liliweri juga mengutip pendapat Barnlund yang mengatakan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga, atau empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur.

Mulyana (2009:81) dalam Hanani (2017:15) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi ini adalah diadik yang melibatkan hanya dua orang, seperti dua sejawat, suami istri, dua sahabat, dan seterusnya.

Sementara Effendi (2000:14) dalam Hanani (2017:15) mengatakan komunikasi antarpribadi atau disebut pula dengan *diadic communication* adalah komunikasi antar dua orang yang mana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Kontak bisa berlangsung secara berhadapan muka (*face to face*) bisa juga melalui sebuah medium, seperti melalui telepon, sifatnya dua arah atau timbal balik (*two way traffic communication*).

Rakib (2006:91) menyatakan: komponen-komponen yang ada dalam komunikasi antarpribadi adalah :

1. Pengiriman-Penerimaan

Komunikasi antarpribadi melibatkan paling tidak dua orang. Setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi memformulasikan dan mengirim pesan dan sekaligus menerima dan memahami. Komunikasi antarpribadi berkaitan dengan manusia, bukan dengan binatang, mesin, gambar, ataupun benda lainnya. Komunikasi antarpribadi terjadi diantara dua orang atau diantara sekelompok kecil orang.

2. *Encoding-decoding*

Encoding adalah tindakan menghasilkan pesan. Artinya, pesan-pesan yang akan disampaikan di “kode” atau diformulasikan terlebih dahulu dengan kata-kata, simbol dan sebagainya. Sebaliknya tindakan untuk menginterpretasikan dan memahami pesan-pesan yang diterima, disebut sebagai decoding. Dalam komunikasi antarpribadi, karena pengiriman sekaligus juga bertindak sebagai penerima, maka fungsi encoding dilakukan oleh setiap orang yang terlibat dalam komunikasi antarpribadi.

3. Pesan-pesan

Dalam komunikasi antarpribadi, pesan-pesan ini berbentuk verbal (seperti kata-kata) atau nonverbal (gerakan simbol) atau gabungan antara bentuk verbal dan nonverbal.

4. Saluran

Saluran ini berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan pengirim dan penerima informasi. Dalam komunikasi antarpribadi, lazimnya para pelaku bertemu secara tatap muka.

5. Gangguan (*noise*)

Seringkali terjadi pesan-pesan yang dikirim berbeda dengan pesan-pesan yang diterima. Hal ini disebabkan dengan adanya gangguan saat berlangsungnya komunikasi. Dalam komunikasi antarpribadi, gangguan ini mencakup tiga hal :

- a) Gangguan fisik biasanya berasal dari luar dan mengganggu transmisi fisik pesan, seperti kegaduhan, interupsi, jarak dan sebagainya.
- b) Gangguan psikologis, timbul karena perbedaan gagasan dan penilaian subyektif diantara orang yang terlibat dalam komunikasi. Emosi, perbedaan nilai-nilai, sikap status dapat mengakibatkan hambatan psikologis.
- c) Gangguan semantik, terjadi karena kata-kata atau simbol yang digunakan dalam berkomunikasi. Seringkali memiliki arti ganda (tidak hanya memiliki satu arti), sehingga penerima gagal menangkap maksud-maksud dari pengirim pesan.

6. Umpan Balik

Umpan balik memainkan peranan yang sangat penting dalam proses komunikasi antarpribadi. Karena pengirim dan penerima secara terus menerus dan bergantian memberikan umpan balik. Umpan balik disebut positif apabila dirasakan menguntungkan sebaliknya, dikatakan negatif bila umpan balik tersebut dirasakan merugikan. Sementara tanggapan yang biasa-biasa saja merupakan umpan balik netral. Selain umpan balik dari orang lain, biasanya kita mendapat umpan balik dari pesan kita sendiri. Dalam arti bahwa kita mendengar suara kita sendiri dan dengan umpan balik kita bisa memperbaiki bila ada kesalahan.

7. Korteks

Korteks dimana kita berkomunikasi dalam mempengaruhi proses komunikasi itu sendiri. Ada tiga dimensi korteks dalam proses komunikasi antarpribadi, yaitu : dimensi fisik, sosial psikologis dan temporal.

- a) Dimensi fisik mencakup tempat dimana komunikasi berlangsung.
- b) Dimensi sosial psikologis mencakup misalnya status hubungan diantara orang yang terlibat dalam komunikasi, peranan yang dimainkan, norma dan budaya masyarakat dimana mereka berkomunikasi, situasi akrab atau tidak akrab, formal dan informal, serius atau tidak serius.
- c) Norma dan budaya masyarakat dimana mereka berkomunikasi, situasi akrab atau tidak akrab.

8. Bidang pengalaman (*field of experiences*)

Bidang pengalaman merupakan faktor penting dalam komunikasi bisa menjadi efektif apabila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai bidang pengalaman yang sama. Sebaliknya komunikasi akan menjadi sulit bila para pelaku yang terlibat dalam komunikasi mempunyai pengalaman yang sangat berbeda.

9. Akibat

Proses komunikasi selalu mempunyai berbagai akibat, baik pada salah satu perilaku atau keduanya. Akibat yang terjadi bisa merupakan akibat yang negatif maupun akibat yang positif.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang dilakukan dengan akrab dan sangat mengenal antara orang-orang yang terlibat di dalamnya. Ia berlangsung dalam skala jumlah orang-orang yang di dalamnya terbatas dan kecil, yang mana di antaranya lebih saling kenal-mengenal. Oleh sebab itulah, komunikasi antarpribadi dianggap yang paling efektif dalam mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia.

2.5 Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mungkin mempunyai beberapa tujuan. Tetapi disini hanya akan dibicarakan 6 di antaranya yang dianggap penting. Tujuan komunikasi ini tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu dinyatakan. Tujuan itu boleh disadari dan boleh tidak disadari dan boleh disengaja atau tidak disengaja. Di antara tujuan-tujuan itu adalah sebagai berikut :

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. Kenyataannya sebagian besar dari persepsi kita adalah hasil dari apa yang telah kita pelajari dalam pertemuan interpersonal.

2) Menemukan Dunia Luar

Hanya berkomunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Hal itu menjadikan kita memahami lebih baik dunia luar, dunia objek, kejadian-kejadian

orang lain. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal.

3) Membentuk dan Menjaga Hubungan yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain. Hubungan yang demikian membantu mengurangi kesepian dan depresi, menjadikan kita sanggup saling berbagi kesenangan kita dan umumnya membuat kita merasa lebih positif tentang diri kita.

4) Berubah Sikap dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita gunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan peremuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, mendengar tape recorder, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu, mengambil kuliah tertentu, berpikir dalam cara tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

5) Untuk Bermain dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Walaupun kelihatanya kegiatan itu tidak berarti tetapi mempunyai tujuan

yang sangat penting. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan diligkungan kita.

6) Untuk Membantu

Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologis klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan professional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil, dan memberikan hal yang menyenangkan kepada anak yang sedang menangis. Apakah profesional atau tidak profesional, keberhasilan memberikan bantuan tergantung kepada pengetahuan dan keterampilan komunikasi interpersonal.

2.6 Ciri-ciri komunikasi interpersonal

Untuk membedakan antara komunikasi antarpribadi dengan komunikasi jenis lainnya, dapat dilihat dari ciri-ciri yang melekat pada komunikasi antarpribadi tersebut. Menurut Mulyana (2009:81) dalam Hanani (2017:21), ciri-ciri komunikasi antarpribadi adalah :

1. Pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat.
2. Pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal.

Secara konseptual, ciri-ciri ini menunjukkan bahwa dalam komunikasi antarpribadi ditentukan oleh jarak yang tidak terpisah, berada dalam satu

tempat yang bisa terhubung secara tatap muka dan terjadi secara simultan. Simultan dalam konteks ini bisa dimaknai simultan dalam konteks topik atau pesan.

Misalnya, dapat dilihat didalam sebuah keluarga ketika ibu atau bapak menasehati anaknya atau ketika orang tua mensosialisasikan sebuah norma terhadap anggota keluarga. Kegiatan komunikasi itu dilakukan secara dekat bahkan *face to face* dalam sebuah ruangan keluarga.

Liliweri (1991:12-14) dalam Hanani (2017:21) menghimpun dari beberapa pendapat pakar, diantaranya Barnuld dan Readon menyebutkan secara terperinci dari masing-masing pakar, mengemukakan ciri-ciri komunikasi antarpribadi sebagai berikut.

Ciri-ciri komunikasi menurut Barnuld:

1. Terjadi secara spontan.
2. Tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur.
3. Terjadi secara kebetulan.
4. Tidak mengejar tujuan yang telah direncanakan.
5. Tidak dilakukan oleh orang-orang yang identitas keanggotaanya yang kadang-kadang kurang jelas.
6. Bisa terjadi sambil lalu.

Dapat dipahami bahwa dalam komunikasi antarpribadi, dengan adanya unsur kedekatan akan membangun komunikasi yang terjadi secara spontan. Bahkan, dengan kedekatan itu pula diantara komunikan dan komunikator tidak lagi mempertimbangkan strukturitas pembicaraan karena diantara sudah merasa dekat.

Biasanya komunikasi ini terjadi secara kebetulan karena sudah kenal dan saling mengetahui maka pembicaraan secara kebetulan itu berjalan dengan penuh kedekatan.

Sementara itu, Raerdon menjelaskan ciri-ciri komunikasi antarpribadi sebagai berikut:

- a. Dilaksanakan atas dorongan berbagai factor.
- b. Mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja.
- c. Kerap kali berbalas-balas.
- d. Berlansung paling sedikit dengan dua orang.
- e. Berlangsung dalam suasana bebas, bervariasi, dan berpengaruh.
- f. Menggunakan berbagai lambing yang bermakna.

Ciri-ciri komunikasi antarpribadi menurut De Vito:

1) Keterbukaan

Keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. *Pertama*, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi; *kedua*, mengacu pada kesediaan komunikator untuk berinteraksi secara jujur terhadap stimulus yang datang (lawan bicaranya); aspek *ketiga*, adanya rasa tanggung jawab terhadap perkembangan pemikiran dan perasaan dari pihak-pihak yang terlibat

2) Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk mencoba merasakan apa yang sedang dirasakan orang lain dari sudut pandangannya tanpa mengevaluasi, menilai, menafsirkan dan mengkritik. Pengertian yang empatik ini akan membuat seseorang

lebih mampu menyesuaikan komunikasinya. Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang.

3) Dukungan

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Komunikasi yang terbuka dan empati tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif bukan evaluatif; (2) spontan, bukan strategik; (3) provisional, bukan sangat yakin. Dukungan adakalanya terucapkan secara verbal dan adakalanya tidak terucapkan (non-verbal). Dukungan yang tidak terucapkan merupakan aspek positif dari komunikasi. Gerakan-gerakan seperti anggukan kepala, kedipan mata, senyum atau tepukan tangan merupakan dukungan positif yang tidak terucapkan, komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung.

4) Perasaan Positif

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara:

- (1) menyatakan sikap positif, seperti pertama komunikasi interpersonal terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Orang yang merasa negatif terhadap diri sendiri selalu mengkomunikasikan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya barangkali akan mengembangkan perasaan negatif yang sama. Sebaliknya, orang yang merasa positif

terhadap diri sendiri mengisyaratkan perasaan ini kepada orang lain, yang selanjutnya juga akan merefleksikan perasaan positif ini.

- (2) dorongan, yang istilah ini berasal dari kosakata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antarmanusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain; perilaku ini bertentangan dengan ketidak-acuhan.

5) Kesamaan

Dalam setiap situasi barangkali terjadi ketidaksetaraan, tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Suatu komunikasi interpersonal akan menjadi lebih efektif apabila suasananya setara, artinya harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga bahwa masing-masing pihak memiliki sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non-verbal pihak lain, kesetaraan berarti kita menerima pihak lain atau meminta kita untuk memberikan “penghargaan positif tak bersyarat” kepada orang lain. Dengan kata lain dapat diartikan sebagai kesamaan derajat posisi dalam berkomunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat, khususnya pada bentuk kesamaankesamaan dalam hal perilaku kepribadian dan tujuan.

2.7 Kinerja

Kinerja adalah banyaknya upaya yang dikeluarkan individu pada pekerjaannya (Robbins,2001). Sementara itu menurut Bernandi & Russel (2001)

performansi adalah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama periode waktu tertentu. Menurut Sinambela, dkk (2012) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kriteria yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan.

Menurut Byars dan Rue (dalam Hasuko, 2011) kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang. Jadi, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai

kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005:50).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja sumber daya manusia adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian *performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi 2016:68

Supaya organisasi berfungsi secara efektif, orang-orangnya mestilah dibujuk/dipikat agar masuk dan bertahan di dalam organisasi, mereka harus memberikan kontribusi spontan dan perilaku inovatif yang berada di luar tugas formal mereka. Tiga perilaku dasar itu hendaknya disertakan dalam penilaian kinerja.

Perusahaan yang baik harus mengukur setiap kinerja karyawannya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah sebuah target yang diberikan perusahaan dapat dicapai atau tidak. Kinerja karyawan tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi beberapa hal, oleh karena

itu ada baiknya jika sebagai pemimpin perusahaan mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

Berikut ini merupakan 5 (lima) faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya:

a. Fasilitas Kantor

Fasilitas Kantor merupakan sarana yang menunjang seorang karyawan untuk melakukan aktifitas kerjanya dengan baik dan apabila perusahaan tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai, tentu saja hal ini akan menurunkan kinerja kerja karyawan.

b. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan faktor yang sangat penting untuk diperhatikan, karena hampir 80% karyawan resign jika lingkungan kerja mereka tidak baik. Lingkungan kerja yang baik memiliki ruang kerja yang cukup luas, penerangan yang sempurna dan temperatur udara yang sesuai dengan luas ruangan kerja karyawan. Jika ada salah satu fasilitas tersebut rusak, langsung segera diperbaiki agar kinerja karyawan tidak menurun dan mereka tetap nyaman dalam melakukan aktifitas kerja sehari-hari.

1) Prioritas Kerja

Memberikan prioritas kerja yang jelas. Karyawan akan merasa kebingungan jika diberikan banyak tugas kepadanya tetapi tidak memberikan skala prioritas yang jelas, kemudian biarkan mereka mengerjakan pekerjaannya satu demi satu dengan *timeline* yang sudah ditentukan dan jangan menambahkan tugas lain sebelum pekerjaan tersebut diselesaikan, jika memang ada pekerjaan penting yang harus

diberikan kepada karyawan, maka pimpinan harus harus menggeser *deadline* pekerjaan sebelumnya dikerjakan, supaya karyawan dapat bekerja dengan tenang dan tidak didesak oleh waktu.

2) Supportive Boss

Sebagai pimpinan yang baik harus mau “mendengarkan” pendapat dan pemikiran karyawan. Berikan dukungan kepada mereka untuk mengemukakan pendapat dan ide-ide baru pada saat *meeting*. Memberikan ruang kepada mereka untuk belajar dan berkreasi pada bidang yang mereka minati supaya mereka dapat terus mengasah ilmunya, sebab jika suatu saat jika pimpinan membutuhkan skill tersebut, pimpinan bisa menggunakan tenaga mereka tanpa harus merekrut karyawan baru dan tentu saja ini akan menguntungkan perusahaan.

3) Bonus

Sebagian besar karyawan akan bekerja dengan senang hati bila pekerjaan yang mereka kerjakan dihargai oleh perusahaan. Penghargaan terhadap karyawan bisa dimulai dari hal yang sederhana seperti pujian dari atasan atau bahkan berupa bonus. Bonus ini dapat diberikan kepada karyawan yang memang benar-benar mampu bekerja dengan baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Pemberian

Menurut Mangkunegara (2005:9), faktor yang memengaruhi kinerja antara lain :

- (1) faktor kemampuan secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya,

(2) faktor motivasi.

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal. Menurut Gibson (1987), ada 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja:

a. faktor individu

kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang.

b. faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja

c. faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*).

Menurut Wirawan (2015:69) Ada beberapa kriteria yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan, diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. Kuantitatif (*seberapa banyak*)

Ukuran kuantitatif merupakan ukuran paling mudah untuk disusun dicapai dalam kurun waktu tertentu.

b. Kualitatif (*seberapa baik*)

Melukiskan seberapa baik atau seberapa lengkap hasil yang harus dicapai. Kriteria ini antara lain mengemukakan akurasi, presisi, penampilan (kecantikan dan ketampanan), kemanfaatan dan efektivitas.

- c. Ketepatan waktu pelaksanaan tugas atau penyelesaian produk
Kriteria yang menentukan keterbatasan waktu untuk memproduksi suatu produk, membuat sesuatu atau melayani sesuatu.
- d. Efektifitas penggunaan sumber organisasi
Efektifitas penggunaan sumber dijadikan indikator jika untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan diisyaratkan menggunakan jumlah sumber tertentu, seperti uang dan bahan baku.
- e. Cara melakukan pekerjaan
Digunakan sebagai standar kinerja jika kontak personal, sikap personal atau perilaku karyawan merupakan faktor penentu keberhasilan melaksanakan pekerjaan.
- f. Efek atas suatu upaya
Pengukuran yang diekspresikan akibat akhir yang diharapkan akan diperoleh dengan bekerja.

Sedarmayanti (2009:51), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek, yaitu:

- 1) *Quality of work* (kualitas pekerjaan),
- 2) *Promptness* (kecepatan),
- 3) *Initiative* (prakarsa),
- 4) *Capability* (kemampuan),
- 5) *Communication* (komunikasi).

Kelima aspek tersebut dapat dijadikan ukuran dalam mengadakan pengkajian tingkat kinerja seseorang.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006 : 260)

- 1) Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja, Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan dimana dia berkerja.

2.8 Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan

Keterampilan pimpinan dan pegawai berkomunikasi dalam berbagai bentuk akan menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnis. Komunikasi yang buruk dalam perusahaan bisa merusak hubungan perusahaan dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Rusaknya hubungan dengan berbagai pihak akan merugikan perusahaan. Misalnya, para pegawai sering melakukan kesalahan.

Hubungan kerja yang baik antara atasan dan bawahan merupakan salah satu pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja karyawan. Selain hubungan antara karyawan dan atasan, hubungan komunikasi antara karyawan dengan karyawan lainnya harus baik. Komunikasi horizontal mampu meningkatkan koordinasi antar bagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

Hal ini tidak dapat dipungkiri karena komunikasi yang berperan. Proses komunikasi inilah diharapkan pekerjaan yang telah direncanakan dengan baik dapat terlaksana dan alat untuk mencapainya adalah kinerja pegawai. Sehingga diyakini bahwa ada hubungan antar komunikasi dengan kinerja. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi mempunyai peranan dalam menumbuhkan dan meningkatkan kinerja pegawai sehingga instansi pemerintah ini dapat terus menjalankan kegiatannya secara berkisanambungan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.9 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empiris.

Berdasarkan pendapat diatas maka Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Kerja (H_a)

Hipotesis alternatif (kerja) yang diajukan dalam penelitian ini adalah “Terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Inna Parapat Hotel dan Resort”.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Karena H_a diuji secara statistic, maka H_0 dalam penelitian ini adalah “Tidak terdapat hubungan positif antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Inna Parapat Hotel dan Resort.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif/hubungan. Sugiyono (2016) mengatakan bahwa penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan terjun langsung di lapangan (*field research*), dimana peneliti mencari jawaban terhadap rumusan masalah yang diteliti dengan menyesuaikan pada kondisi lingkungan penelitian. Peneliti akan mendeskripsikan data-data yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya maka, pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kuantitatif.

Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Kerangka Konsep

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang dalam dunia kerja, antara lain komunikasi interpersonal, minat, gaji, status sosial pekerjaan, suasana kerja, tujuan pekerjaan dan lainnya. Dalam penelitian ini, hanya mengambil satu variabel yaitu kemampuan komunikasi interpersonal.

Pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini menggunakan referensi

dari Robbins yaitu meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Sedangkan untuk melihat kemampuan komunikasi interpersonal seseorang, dalam penelitian ini menggunakan referensi dari Devito yang menyatakan bahwa terdapat lima indikator untuk menilai komunikasi interpersonal, antara lain keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, dan kesetaraan.

Berdasarkan landasan teori, maka peneliti merumuskan kerangka konsep pemikiran penelitian sebagai berikut :



Sumber Olahan Peneliti 2020

Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.4 Definisi Konsep

Secara konseptual, De Vito sebagaimana dikutip oleh Liliweri (1991:12) dalam Hanani (2017:15) mengatakan bahwa komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah pesan yang dikirim oleh seseorang kepada orang lain dengan efek pesannya secara langsung. Selanjutnya, Liliweri juga mengutip pendapat Barnuld yang mengatakan komunikasi antarpribadi adalah komunikasi yang selalu dihubungkan dengan pertemuan Antara dua, tiga, atau mungkin empat yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur.. Definisi operasional kemampuan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini adalah karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort yang mempunyai ciri-ciri :

- a. keterbukaan (*openess*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*).
Secara Konseptual dalam kinerja karyawan meliputi kualitas, merupakan tingkat yang dihasilkan oleh karyawan terhadap tugas yang diberikan.
- b. Kualitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dalam proses pekerjaan. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan dalam awak waktu.
- c. Efektivitas, merupakan Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisai (manusia, keuangan, teknologi, dan material) dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
- d. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat melaksanakan fungsi kerjanya.

3.5 Definisi Operasional

Di dalam penelitian ini, variabel-variabel yang menjadi pusat perhatian harus dinyatakan dengan tegas sehingga dapat diukur, dinilai, baik kuantitas maupun kualitasnya. Berdasarkan variabel bebas dan terikat, dibuatlah operasionalnya, maka akan diuraikan dalam definisi operasional yang membuat indikator penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.1

Indikator Variabel Komunikasi Interpersonal

Variabel	Konsep	Operasional	Pernyataan
Komunikasi Interpersonal	Keterbukaan	Menerima masukan dari orang lain	Saya dapat menerima masukan dari orang lain baik pimpinan maupun teman kerja
		Bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang	Saya memberikan tanggapan secara jujur atas berkomunikasi dengan orang lain
	Empati	Bertanggung jawab atas apa yang sudah dikatakan	Saya tanggung jawab atas apa yang sudah saya katakan
Usaha masing-masing pihak untuk merasakan apa yang dirasakan orang lain		Saya berempati atas apa yang dirasakan oleh orang lain	
		Dapat memahami pendapat, sikap dan perilaku orang lain	Saya dapat memahami pendapat dan sikap orang lain
		Memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya kerjasama (interaksi yang terbuka)	Saya berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim
		Memberikan respon terhadap lawan bicara	Saya mendengarkan dan menjawab saat diajak bicara orang lain

Tabel 3.2

Indikator Variabel Kinerja Karyawan

Variabel	Konsep	Operasional	Pernyataan
Kinerja Karyawan	Kualitas Kerja	Terbuka pada pengetahuan-pengetahuan baru seperti mengikuti pelatihan, kursus dan lain-lain, untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan.	Saya mengikuti pelatihan untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan
		Melakukan cara-cara yang kreatif dan inovatif untuk mendapatkan hasil pekerjaan yang baik.	Saya melakukan inovasi saat bekerja sehingga mendapatkan hasil lebih optimal
	Kuantitas Kerja	Melakukan pekerjaan rutin yang diselesaikan berdasarkan <i>deadline</i> yang sudah ditentukan instansi.	Saya melakukan pekerjaan berdasarkan deadline yang sudah ditentukan oleh instansi
		Bersedia melakukan pekerjaan dadakan atau pekerjaan tambahan sesuai target.	Saya bersedia melakukan tugas tambahan yang diberikan secara baik
	Ketepatan Waktu	Menyelesaikan pekerjaan sampai selesai dengan baik, dan tepat waktu.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik dan tepat waktu
		Selalu datang dan pulang tepat waktu.	Saya datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja
	Efektivitas	Tetap bekerja semaksimal mungkin walaupun kadang alat yang digunakan untuk bekerja kurang maksimal.	Saya tetap bekerja dengan baik walau kondisi alat kerja sedang rusak
		Menggunakan fasilitas kantor sesuai kebutuhan pekerjaan.	Saya menggunakan fasilitas kantor dengan baik sesuai kebutuhan Pekerjaan

	Kemandirian	Memiliki komitmen kerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi.	Saya memiliki komitmen kerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam
		Memiliki rasa tidak bergantung kepada orang lain dalam bekerja.	Saya memiliki rasa tidak bergantung kepada orang lain dalam bekerja.

Sumber Olahan Peneliti 2020

3.6 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort yang berjumlah 93 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari penelitian ini yaitu karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort. Tujuan penentuan sampel adalah untuk menentukan perolehan keterangan mengenai penelitian dengan cara mengamati hanya sebahagian dari pupolasi suatu cerminan dari populasi yang diteliti. Dengan alasan tersebut, penelitian umumnya hanya dilakukan terhadap sampel yang telah dipilih saja mewakili populasi yang akan dijadikan generalisasi nantinya.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Probability sampling* adalah teknik yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggotanya populasi untuk dopilih dijadikan sampel. Agar sampel yang diperoleh lebih representataif maka, teknik *probability sampling* dilakukan dengan metode

simple random sampling. *Simple random sampling* merupakan pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk menentukan besarnya sampel dilakukan dengan pendekatan statistik dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Presentase ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%

Adapun jumlah sampel penelitian ini adalah :

$$n = \frac{93}{1 + 93 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{93}{1 + 93 (0,01)}$$

$$n = \frac{93}{1 + 0,93}$$

$$n = \frac{93}{1,93}$$

$$n = 48$$

Jadi, sampel dalam penelitian ini berjumlah 48.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang dibutuhkan oleh peneliti dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut :

Teknik lapangan (*field research*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan dengan berbagai teknik diantaranya :

1) Kuesioner/angket

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Menurut (Sugiyono,2016:93-94) Untuk mengukur variabel penelitian ini, maka digunakan angket berskala Likert yang akan diisi oleh responden sesuai dengan indikator variabel. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negative, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

- | | |
|------------------|-----------|
| a. Sangat setuju | a. Selalu |
| b. Setuju | b. Sering |

- | | |
|------------------------|----------------------|
| c. Ragu-ragu | c. Kadang-kadang |
| d. Tidak setuju | d. Tidak pernah |
| e. Sangat tidak setuju | |
| a. Sangat positif | a. Sangat baik |
| b. Positif | b. Baik |
| c. Negatif | c. Tidak baik |
| d. Sangat negatif | d. Sangat tidak baik |

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor :

- | | |
|---|---|
| 1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hampir/tidak pernah/negatif diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk checklist ataupun pilihan ganda.

2) Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian dalam hal ini pegawai Inna Parapat Hotel dan Resort.

3) Teknik Kepustakaan (*library research*), yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca berbagai literature yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini.

3.8 Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Adapun Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Korelasi Product Moment

Dipergunakan untuk menguji dan mencari hubungan variabel bebas X dan variabel terikat Y. maka penulis menggunakan rumus dari Karl Pearson yang dikutip oleh Sugiyono (2011:212) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n (\sum x^2)(\sum y^2) - (\sum x)^2 (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r_x : Koefisiensi Korelasi

x : Variabel Bebas

y : Variabel Terikat

n : Jumlah Responden

Koefisien korelasi pearson digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara Komunikasi Interpersonal (X) dengan produktivitas kerja (Y). Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

b. Uji Signifikan

Menurut Sugiyono (2011:214) menyatakan untuk menguji tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan rumus uji signifikansi korelasi product moment yaitu sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

keterangan :

r = nilai Koefisien Korelasi

n = jumlah sampel

c. Uji Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar hubungan antara Variabel X dan Variabel Y dengan menggunakan rumus determinasi.

$$D = (r_{xy}) \times 100\%$$

Keterangan :

D = Determinasi

r_{xy} = Koefisien Korelasi

d. Uji Regresi Linear

Untuk memprediksikan seberapa jauh Koefisien Variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) maka digunakan uji regresi linier dengan rumus :

$$Y = A + bx,$$

Keterangan :

Y = Nilai yang diprediksikan

A = Konstanta atau bila harga $x = 0$

b = Koefisien Regresi

X = Nilai variabel independen

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Inna Parapat Hotel dan Resort, dan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April 2020 hingga Oktober 2020.

3.10 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Inna Parapat Hotel berdiri sejak tahun 1911 pada zaman colonial belanda. Awalnya pada tahun 1911 mulai dibangun sebagai tempat zending penyebaran agama Kristen dari berbagai daerah khususnya dari negara Belanda. Hotel yang dimulai pada tanggal 11 Februari 1919 menjadi usaha hotel dengan nama Hotel Enhandel Maatschapij Toba sebanyak lima kamar semi permanen yang dikuasai Belanda dengan kedudukan kantor direksi di Balige. Pada tanggal 8 Agustus 1950 menjadi NV Maatdchapij Parapat berdasarkan lampiran majalah resmi No 7 dibawah penguasaan dan pengusaha kantor kamerling onnes yang berkedudukan di Medan.

Pada tanggal 14 Desember 1957 , hotel itu dinasionalisasikan berada di bawah pengawasan Peperda dan kemudian diserahkan kepada BPU-PDN Sumatera Utara dan Aceh yang berkedudukan di Medan. Pada tanggal 31 maret 1962 berdasarkan peraturan pemerintah menjadi pengawasan dan penguasaan Menteri Perhubungan Republik Indonesia , Sebagai hotel – hotel pariwisata nasional berkantor pusat di Jakarta. Tanggal 15 Februari 1973 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 4 Tahun 1973 menjadi salah satu unit usaha Perseroan Terbatas dengan nama National Hotels and Tourisssm Corporation Its atau Disingkat dengan Natour Its berkedudukan di Jakarta. Selanjutnya Pemerintah Indonesia melalui Departemen keuangan pada tahun 1993 menggabungkan 2 kekuatan besar perhotelan, yaitu PT. Natour dibawah PT.HIN (Hotel Indonesia Natour) .

1. Visi dan Misi

a. Visi Perusahaan

“ Menjadi Perusahaan dengan jaringan perhotelan bertaraf internasional, berbudaya dan berkepribadian Indonesia yang berbasis integritas dan pengembangan potensi karyawan untuk menghasilkan Shareholders yang memuaskan dimanapun kami berada.”

b. Misi Perusahaan

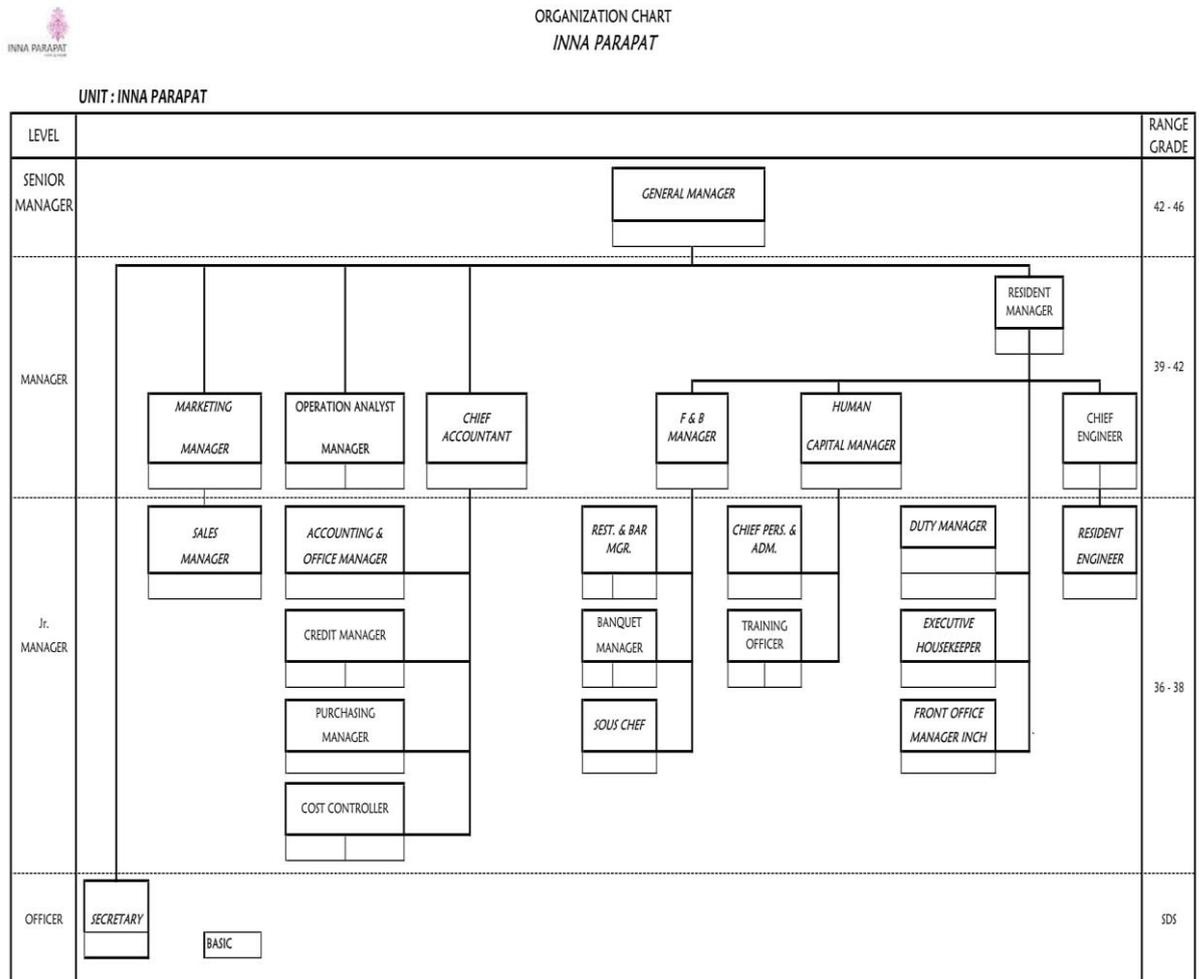
1. Memuaskan konsumen individu , baik wisatawan domestic maupun mancanegara, dan konsumen institusi baik perusahaan nasional, multinasional, maupun lembaga pemerintah dan non pemerintah.
2. Menyediakan layanan perhotelan , MICE , dan pariwisata yang membanggakan bagi mereka yang menginap dan berkualitas dengan standard internasional.
3. Menawarkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan membanggakan bagi anggota organisasi perusahaan.
4. Terlibat Mengembangkan lingkungan social yang ikut tumbuh bersama Inna Hotel Group.

2. Tujuan Inna Parapat Hotel & Resort

Inna Parapat hotel & Resort Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Sebagai agen pembangunan (Agen Of Development) pemerintah dibidang pariwisata atau perhotelan.
2. Penyedia lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas.
3. Sebagai agen sosial bagi masyarakat , instansi didalam memberikan kontribusi untuk pembangunan dunia pariwisata atau perhotelan Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diharapkan sumbangan pendapatan negara dari sector pariwisata atau perhotelan.
4. Melayani jasa penyediaan kamar , makanan dan minuman serta fasilitas pendukung lainnya

3. Struktur Organisasi Inna Parapat Hotel & Resort



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Inna Parapat Hotel & Resort

4. Tugas dan Wewenang Karyawan

Berikut ini keterangan mengenai tugas dan wewenang dari masing-masing karyawan yang bertanggung jawab secara penuh terhadap jalannya perusahaan.

1. Direksi

Merupakan kekuasaan yang tertinggi bertugas mengkoordinasi dari kegiatan-kegiatan hotel yang ada diseluruh Indonesia.

2. General Manager

Merupakan pimpinan tertinggi di hotel, tugas pokoknya adalah menggerakkan dan mengendalikan kegiatan organisasi dalam mengimplementasikan strategi untuk mencapai sarannya, mewakili hotel dalam berhubungan dengan pihak luar, memiliki tanggung jawab untuk menerapkan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam bidang perhotelan dan kebijakan Direksi dari kantor pusat. Selain itu, General Manager juga ikut dalam kegiatan perencanaan anggaran di kantor pusat, dan mengetuai semacam Panitia Anggaran di Hotel. General Manager secara langsung membawahi bagian-bagian sebagai berikut:

- a. Executive Ass. Manager
- b. Chief Accountant
- c. Marketing Manager
- d. Operation Analyst
- e. Manpower Manager

3. Marketing Manager (Manager Pemasaran)

Manager pemasaran memiliki tugas-tugas sebagai berikut: melakukan kegiatan promosi, melakukan pendekatan-pendekatan, memberikan laporan kepada Executive Assistant Manager tentang kegiatan pemasaran dan hasil-hasilnya serta menjalin hubungan

dengan public untuk menciptakan citra hotel yang baik. Manager pemasaran membawahi langsung:

- a. Sales Manager
 - b. Sales Executive
 - c. Sales Representative
 - d. Marketing Communication
 - e. Online Travel Agent
4. Executive Assistant Manager

Manager yang bertanggung jawab atas operasional dari perusahaan yang terdiri dari bagian-bagian (departemen), dan manager ini juga merupakan kepala tiap-tiap departemen dibawahnya. Bagian-bagian yang bertanggung jawab pada Assistant Executive Manager adalah:

- a. Front Office Manager, bertugas mengkoordinasikan secara langsung tugas-tugas dari Front Office. Tugas dari Front Office adalah sebagai berikut:
 - 1) Persiapan daftar perubahan kamar
 - 2) Persiapan daftar tamu VIP
 - 3) Persiapan daftar check in dan check out, extra bed dan baby crip, discrepancy report, holding reservation.

- 4) Persiapan status kamar, pengiriman house keeping report, laporan kamar yang out of order
- 5) Menyiapkan treatment untuk tamu

Front office manager membawahi secara langsung 2 bagian yaitu Assistant Front Office Manager dan Sport Recreation and Entertainment Manager.

- b. Executive Housekeeper (manager tata graham), memiliki tanggung jawab dalam mengkoordinasikan segala aktivitas yang berhubungan dengan kamar-kamar penginapan yang menyangkut aspek pemeliharaan, kebersihan, extra bed serta persiapan-persiapan lainnya.

Executive Executive Housekeeper membawahi langsung 2 bagian, yaitu: Assistant Executive Housekeeper dan Laundry Manager yang memiliki wewenang mengatur segala aktivitas yang berhubungan dengan pencucian dan penyetricaan barang-barang milik hotel (kain sprei, taplak meja, serbet dan lain-lain) ataupun barang-barang milik tamu dan karyawan.

- c. Duty Manager, mempunyai tugas menggantikan fungsi kegiatan dari manajemen departemen pada saat yang bersangkutan sedang tidak dinas (hari sabtu, minggu dan hari-hari besar lainnya), dimana kegiatannya berkaitan dengan penyambutan tamu sejak sebelum tiba hingga sampai dihotel.

- d. Food and Beverage Manager membawahi langsung 2 bagian yaitu:

- Banquet Manager Assistant Food and Beverage Manager, dimana langsung membawahi 2 bagian, yaitu Chief Steward dan Restaurant and Bar Manager.
- Executive Chief dimana membawahi langsung Sous Chef dan Sous Chef in membawahi langsung Chief de partie

e. Chief Accountant

Chief Accountant memiliki tanggung jawab penuh terhadap masalah-masalah keuangan dan akuntansi perusahaan manajer ini secara langsung membawahi 5 bagian, yaitu:

- 1) Purchasing Manager (Manager Pembelian), memiliki tugas merencanakan dan melakukan pembelian semua keperluan hotel dan keperluan untuk fasilitas pendukung seperti restaurant dan ruang pertemuan. Manajer pembelian juga bertanggung jawab mengatur syarat-syarat pembayaran yang paling menguntungkan perusahaan.
- 2) Credit Manager (Manager Bagian Kredit), mempunyai tugas menyelesaikan piutang-piutang perusahaan.
- 3) Accounting dan Office Manager, memiliki tugas melakukan koordinasi pencatatan dan penyesuaian laporan penerimaan, pengeluaran, hutang piutang, melakukan koordinasi penyusunan neraca dan laporan rugi laba, serta memberikan laporan-laporan realisasi anggaran pada tingkat pelaksanaan dan penyimpanannya.

4) Store Manager, memiliki tanggung jawab dalam hal penyimpanan barang dan pendistribusian barang.

5) Cost Controller (Pengeluaran Biaya), memiliki tugas untuk merencanakan dan mengendalikan seluruh keuangan hotel, mulai dari rencana pengeluaran dan membuat rincian-rincian biaya

f. Operation Analyst

Operation Analyst memiliki tugas-tugas sebagai berikut: mrngumpulkan, mengolah dan melaporkan semua data dan kejadian baik yang financial maupun non financial yang terjadi di hotel, misalnya jumlah tamu, pemasukan, dan sumber besar dan jenis pengeluaran hari ini, minggu ini, bulan ini, dan seterusnya.

g. Chief Engineer

Manajer ini bertanggung jawab pada bidang pengadaan, pemeliharaan, dan perbaikan mesin-mesin. Chief Engineer membawahi langsung Resident Engineer.

Yang memiliki 3 staf bagian listrik serta bagian perbaikan dan perawatan.kegiatan Chief Engineer adalah sebagai berikut:

- 1) Pemberitahuan cara penggunaan listrik di kamar atau ruangan lainnya
- 2) Perbaikan atas kerusakan atas perlengkapan kamar atau ruanganlainnya

- 3) Perbaiki atas kerusakan peralatan housekeeping dan departemen lainnya
- 4) Melaksanakan pengolahan konversi energi
- 5) Koordinator pasukan pemadam kebakaran
- 6) Melakukan tugas administrasi teknik

Kemudian Chief Engineer ini membawahi langsung tiga bagian yaitu:

1. Chief Section Civil
2. Chief Section Electric
3. Chief Section Mechanic, dalam hal ini pemeliharaan dan perbaikan peralatan

Selanjutnya masing-masing Chief membawahi langsung supervisor untuk masing-masing bagian dan supervisor inilah yang berhubungan langsung dengan basic level (karyawan pelaksana).

h. Manpower manager (manager personalia)

Tugas manajer personalia adalah merencanakan, mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan dengan kepegawaian, yang mencakup penggajian, recruitment tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan pegawai, pemutusan hubungan kerja serta diskripsi kerja. Manajer personalia membawahi langsung 5 bagian, yaitu:

1) Training manager

Tugas seorang training officer adalah menyusun anggaran dan program kerja diklat, mempersiapkan penunjukan pembimbingan (instruktur), menyusun jadwal diklat, menyiapkan surat keputusan penunjukan instruktur, menyelesaikan hasil-hasil evaluasi peserta diklat, kelengkapan administrasi kepegawaian.

2) Chief personal administration

Chief personal administration bertanggung jawab atas pengaturan kelancaran dan keterpaduan tugas-tugas usaha kepegawaian.

3) Legal officer

Dijabat oleh legal officer, bertanggung jawab menyiapkan data- data perusahaan yang terkait dengan aspek legal, menyiapkan perangkat hukum seperti: keppres, sekmen, UU, KUHP yang diperlukan didalam pembuatan kontrak dengan perusahaan lain.

4) Medical service

Dijabat oleh seorang dokter, bertugas dan bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan karyawan, pemeriksaan kesehatan berkala, melakukan pengawasan atas terciptanya kondisi kerja (kesehatan dan keselamatan kerja/K3) diperusahaan.

5) Chief security

Chief security bertugas mengawasi keluar masuknya barang dari hotel, menangani barang milik tamu yang hilang, pengamanan terhadap seluruh area hotel. Sedangkan posisi utama yang berhubungan dengan perusahaan dalam menentukan posisi seseorang pada suatu jabatan adalah: “The Right Man on The Place” yaitu menempatkan seseorang pada posisi yang tepat maka perusahaan akan dapat memetik hasil yang memuaskan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian dan pengumpulan data dilapangan melalui penyebaran questioner, maka diperoleh berbagai data tentang keadaan responden dalam kaitannya dengan pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan terhadap kinerja karyawan inna parapat hotel dan resort. Data yang diperoleh selama penelitian dilapangan akan disajikan dalam bentuk analisis data dengan sampel responden pegawai yang bekerja di Inna parapat hotel dan resort. Data dikumpulkan melalui data primer yaitu data yang didapat dilapangan dan kuesioner.

Tabel 4.1
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Usia Pegawai Pada
Inna Parapat Hotel dan Resort**

NO	Umur	Jumlah	Persentasi
1	20-30 Tahun	27	56,3%
2	31-40 Tahun	14	29,1%
3	41-56 Tahun	7	14,6%
Total		48	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 27 responden yang diteliti, responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak orang (56,3%) , yang berumur di antara 31- 40 tahun sebanyak 14 orang (29,1%) , yang berumur di antara 41-56 tahun sebanyak 7 orang (14,6%). berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa usia pegawai yang berada pada Inna parapat hotel dan resort lebih banyak yang berumur di antara 20-30 tahun.

Tabel 4.2
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan
 Pegawai Pada Inna Parapat Hotel dan Resort**

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentasi
1	SMP	1	2,08%
2	SMA/SMK	30	62,5%
3	DIPLOMA	7	14,6%
4	SARJANA	10	20,8%
Total		48	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti,responden yang tingkat pendidikan nya SMP sebanyak 1 orang (2,08%) , yang tingkat pendidikan nya SMA/SMK sebanyak 30 orang (62,5%) , yang tingkat pendidikan nya DIPLOMA sebanyak 7 orang (14,6%), dan , yang tingkat pendidikan nya SARJANA sebanyak 10 orang (20,8%) . Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa pegawai yang bekerja di Inna parapat hotel dan resort di domisili oleh lulusan SMA.

Tabel 4.3
**Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Masa Kerja Pegawai
 Pada Inna Parapat Hotel dan Resort**

NO	Masa Kerja	Jumlah	Persentasi
1	1 – 10 tahun	39	81,3%
2	11 – 20 tahun	2	4,16%
3	21 – 30 tahun	4	8,33%
4	31 – 46 tahun	3	6,25%
Total		48	100%

Sumber: Hasil Penelitian 2020

Tabel diatas menjelaskan bahwa dari 48 responden yang diteliti,responden yang masa kerja nya 1 – 10 tahun sebanyak 39 orang (81,3%) , yang masa kerja nya 11 – 20 tahun sebanyak 2 orang (4,16%) , yang masa kerja nya 21 – 30 tahun sebanyak 4 orang (8,33%), dan , yang masa kerja nya 31 – 46 tahun sebanyak 3

orang (6,25%) . Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa pegawai yang bekerja di Inna parapat hotel dan resort lebih banyak masa kerjanya yang 1 – 10 tahun.

4.1.1 Analisis data untuk Variabel (X) Pengaruh Komunikasi Interpersonal

Tabel 4.4
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menerima Masukan Dari Orang Lain

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	15	31,3%
5	Sangat Setuju	30	62,5%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 30 orang (62,5%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 15 orang (31,3%), dan yang menjawab Netral 3 orang (6,25%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah melakukan menerima masukan dari orang lain.

Tabel 4.5
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bereaksi Secara Jujur
 Terhadap Stimulus Yang Datang**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	21	43,8%
5	Sangat Setuju	26	54,2%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.2

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 26 orang (54,2%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 21 orang (43,8%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah memberikan tanggapan secara jujur atas berkomunikasi dengan orang lain.

Tabel 4.6
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bertanggung Jawab
 Atas Apa Yang Sudah Dikatakan**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	13	27,1%
5	Sangat Setuju	34	70,8%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 34 orang (70,8%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 13 orang (27,1%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah bertanggung jawab atas apa yang sudah dikatakan.

Tabel 4.7
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Usaha Masing-Masing Pihak Untuk Merasakan Apa Yang Dirasakan Orang Lain

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	2	4,16%
4	Setuju	13	31,3%
5	Sangat Setuju	31	64,6%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 orang (64,6%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 13 orang (31,3%), dan yang menjawab Netral 2 orang (4,16%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah memberikan empati atas apa yang dirasakan oleh orang lain.

Tabel 4.8
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Dapat Memahami
 Pendapat Sikap dan Perilaku Orang Lain**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	23	47,9%
5	Sangat Setuju	22	45,8%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 22 orang (45,8%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 23 orang (47,9%), dan yang menjawab Netral 3 orang (6,25%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah memahami pendapat dan sikap orang lain.

Tabel 4.9
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Berkomitmen
 Melaksanakan Pekerjaan Secara Kerjasama Tim.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	15	31,3%
5	Sangat Setuju	31	66,7%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.6

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat

Setuju sebanyak 31 orang (66,7%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 15 orang (31,3%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim.

Tabel 4.10
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Mendengarkan dan Menjawab Saat Diajak Bicara Orang Lain

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	2	4,16%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	21	43,8%
5	Sangat Setuju	24	50%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 24 orang (50%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 21 orang (43,8%), yang menjawab Netral 1 orang (2,08%), dan yang menjawab Tidak Setuju 2 orang (4,16%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah mendengarkan dan menjawab saat diajak bicara orang lain.

Tabel 4.11
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Berbicara Penuh
 Antusias Dengan Orang Lain.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	2,08%
3	Netral	8	16,7%
4	Setuju	19	39,6%
5	Sangat Setuju	19	39,6%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.8

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 19 orang (39,6%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 19 orang (39,6%), yang menjawab Netral 8 orang (16,7%), dan yang menjawab Tidak Setuju 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah berbicara penuh antusias dengan orang lain.

Tabel 4.12
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menunjukkan Sikap
 Yang Positif Saat Berkomunikasi Dengan Orang Lain.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	2	4,16%
4	Setuju	18	37,5%
5	Sangat Setuju	28	58,3%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.9

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang

pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 28 orang (58,3%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 18 orang (37,5%), dan yang menjawab Netral 2 orang (4,16%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah menunjukkan sikap yang positif saat berkomunikasi dengan orang lain.

Tabel 4.13
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menghargai Keberadaan Orang Lain Sebagai Seorang Yang Penting.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	19	39,6%
5	Sangat Setuju	26	54,2%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.10

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 26 orang (54,2%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 19 orang (39,6%), dan yang menjawab Netral 3 orang (6,25%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah menghargai keberadaan orang lain sebagai seorang yang penting.

Tabel 4.14
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tidak Melihat Rendah
 Orang Lain.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	2	4,16%
4	Setuju	14	29,2%
5	Sangat Setuju	32	66,7%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.11

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 32 orang (66,7%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 14 orang (29,2%), dan yang menjawab Netral 2 orang (4,16%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden tidak melihat rendah orang lain.

Tabel 4.15
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menyadari Orang Lain
 Juga Memiliki Kepentingan Yang Berbeda.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	18	37,5%
5	Sangat Setuju	27	56,3%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.12

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat

Setuju sebanyak 27 orang (56,3%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 18 orang (37,5%), dan yang menjawab Netral 3 orang (6,25%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah menyadari orang lain juga memiliki kepentingan yang berbeda.

Tabel 4.16
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Pentingnya Kehadiran Orang Lain.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	16	33,3%
5	Sangat Setuju	21	64,6%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.13

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 21 orang (64,6%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 16 orang (33,3%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah mengakui pentingnya kehadiran orang lain.

Tabel 4.17
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tidak Memaksanakan
 Kehendak Kepada Orang Lain.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	2,08%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	14	29,2%
5	Sangat Setuju	30	62,5%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.14

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 30 orang (62,5%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 14 orang (29,2%), yang menjawab Netral 3 orang (6,25%), dan yang menjawab Tidak Setuju 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden tidak memaksanakan kehendak kepada orang lain.

Tabel 4.18
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Mampu Menjadi
 Pendengar dan Memberi Respon Dengan Baik.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	2	4,16%
4	Setuju	21	43,8%
5	Sangat Setuju	25	52,1%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.15

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 orang (52,1%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 21 orang (43,8%), dan yang menjawab Netral 2 orang (4,16%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden mampu menjadi pendengar dan memberi respon dengan baik.

Tabel 4.19
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Merasa Saling
Memerlukan Satu Sama Lain.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	17	35,4%
5	Sangat Setuju	30	62,5%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.16

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 30 orang (62,5%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 17 orang (35,4%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden merasa saling memerlukan satu sama lain.

4.1.2 Analisis data untuk Variabel (Y) Kinerja Karyawan

Tabel 4.20

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Mengikuti Pelatihan Untuk Memperdalam Pengetahuan Dalam Bidang Pekerjaan.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	17	35,4%
5	Sangat Setuju	30	62,5%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.1

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 30 orang (62,5%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 17 orang (35,4%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah mengikuti pelatihan untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan.

Tabel 4.21

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Melakukan Inovasi Saat Bekerja Sehingga Mendapatkan Hasil Lebih Optimal

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	5	10,4%
4	Setuju	16	33,3%
5	Sangat Setuju	27	56,3%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.2

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 27 orang (56,3%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 16 orang (33,3%), dan yang menjawab Netral 5 orang (10,4%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah melakukan inovasi saat bekerja sehingga mendapatkan hasil lebih optimal.

Tabel 4.22

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Melakukan Pekerjaan Berdasarkan Deadline Yang Sudah Ditentukan Oleh Instansi.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	1	2,08%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	19	39,6%
5	Sangat Setuju	25	52,1%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.3

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 orang (52,1%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 19 orang (39,6%), yang menjawab Netral 3 orang (6,25%), dan yang menjawab Tidak Setuju 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah melakukan pekerjaan berdasarkan deadline yang sudah ditentukan oleh instansi.

Tabel 4.23
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Bersedia Melakukan
 Tugas Tambahan Yang diberikan Secara Baik.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	4	8,33%
4	Setuju	21	43,8%
5	Sangat Setuju	23	47,9%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.4

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 23 orang (47,9%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 21 orang (43,8%), dan yang menjawab Netral 4 orang (8,33%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah bersedia melakukan tugas tambahan yang diberikan secara baik.

Tabel 4.24
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menyelesaikan Tugas
 Pekerjaan Dengan Baik dan Tepat Waktu.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	2	4,16%
4	Setuju	22	45,8%
5	Sangat Setuju	24	50%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.5

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat

Setuju sebanyak 24 orang (50%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 22 orang (45,8%), dan yang menjawab Netral 2 orang (4,16%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.

Tabel 4.25
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Datang dan Pulang
Tepat Waktu Dalam Bekerja.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	2	2,08%
2	Tidak Setuju	4	8,33%
3	Netral	8	16,7%
4	Setuju	14	29,2%
5	Sangat Setuju	20	41,7%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.6

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 20 orang (41,7%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 14 orang (29,2%), yang menjawab Netral 8 orang (16,7%), yang menjawab Tidak Setuju 4 orang (8,33%), dan yang menjawab Sangat Tidak Setuju 2 orang (4,16%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja.

Tabel 4.26
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tetap Bekerja Dengan Baik Walau Kondisi Alat Sedang Rusak.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	6	12,5%
4	Setuju	22	45,8%
5	Sangat Setuju	20	41,7%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.7

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 20 orang (41,7%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 22 orang (45,8%), dan yang menjawab Netral 6 orang (12,5%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah tetap bekerja dengan baik walau kondisi alat kerja sedang rusak.

Tabel 4.27
Distribusi Jawaban Responden Mengenai Menggunakan Fasilitas Kantor Dengan Baik Sesuai Kebutuhan Pekerjaan.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	3	6,25%
4	Setuju	20	41,7%
5	Sangat Setuju	25	52,9%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.8

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat

Setuju sebanyak 25 orang (52,9%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 20 orang (41,7%), dan yang menjawab Netral 3 orang (6,25%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah menggunakan fasilitas kantor dengan baik sesuai kebutuhan pekerjaan.

Tabel 4.28

Distribusi Jawaban Responden Mengenai Memiliki Komitmen Kerja dan Rasa Tanggung Jawab Yang Tinggi Dalam Perusahaan.

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	1	2,08%
4	Setuju	16	33,3%
5	Sangat Setuju	31	64,6%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.9

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 31 orang (64,6%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 16 orang (33,3%), dan yang menjawab Netral 1 orang (2,08%).

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah memiliki komitmen kerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam perusahaan.

Tabel 4.29
**Distribusi Jawaban Responden Mengenai Tidak Bergantung
 Kepada Orang Lain Dalam Bekerja.**

NO	Jawaban Responden	Jumlah	Persentasi
1	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2	Tidak Setuju	0	0%
3	Netral	8	16,7%
4	Setuju	22	45,8%
5	Sangat Setuju	18	37,5%
Total		48	100%

Sumber: Angket 2020 Pernyataan No.10

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 48 orang pegawai inna parapat hotel dan resort responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 18 orang (37,5%), sedangkan responden yang menjawab Setuju 22 orang (45,8%), dan yang menjawab Netral 8 orang (16,7%). Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa kebanyakan dari responden sudah tidak bergantung kepada orang lain dalam bekerja.

4.2 Pembahasan

4.2.1 TABEL FREKUENSI VARIABEL

Analisis Variabel bebas (X) pengawaan atasan langsung dilakukan berdasarkan data responden yang bersifat kuantitatif yaitu berupa angka yang diperoleh dari jawaban responden, adapun skor jawaban responden berdasarkan distribusi sebagai berikut :

Tabel 4.30
**Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden
 Mengenai Variabel Bebas (X) Pengaruh
 Komunikasi Interpersonal**

Responden	Pernyataan																Total
	A			B		C			D		E						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
R1	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	66
R2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	75
R3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	70
R4	3	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	72
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R7	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	75
R8	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	58
R9	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	70
R10	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R11	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	69
R12	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	73
R13	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	77
R14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	75
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	79
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R17	4	5	5	5	4	5	2	2	5	5	4	5	4	5	4	5	69
R18	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	69
R19	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	76
R20	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	74
R21	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	69
R22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	65
R23	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	72

R24	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	74
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
R26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	78
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R28	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	73
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R31	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	75
R32	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79
R33	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	74
R34	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	70
R35	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
R36	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	73
R37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R40	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	75
R41	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	64
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
R43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	66
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
R45	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	75
R46	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	69
R47	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	76
R48	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	76
Jumlah																	$\sum X$ 3476

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 80 dan nilai jawaban terendah adalah 48. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (**R**), yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai}$$

$$\text{terendah } R = 80 - 48$$

$$R = 32$$

Setelah jangkauan (**R**) diketahui, maka dapat dicari lebar interval (**I**) dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$I = \frac{32}{5}$$

$$I = 6,4 \text{ (dibulatkan jadi 6)}$$

Tabel 4.31

Distribusi Frekuensi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Bebas (X) Pengaruh Komunikasi Interpersonal

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	≥ 72	30	62,5%
2	Baik	66-71	11	22,9%
3	Cukup	60-65	5	10,4%
4	Buruk	54-59	1	2,08%
5	Sangat Buruk	48-53	1	2,08%
Total			48	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan pengaruh komunikasi interpersonal dalam kategori sangat baik sebanyak 30 orang (62,5%) , yang menyatakan dalam kategori baik sebanyak 11 orang (22,9%) , yang menyatakan cukup sebanyak 5 orang (10,4%), yang menyatakan buruk sebanyak 1 orang (2,08%), dan yang menyatakan sangat buruk 1 orang (2,08%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa pengaruh komunikasi interpersonal berada dalam **Kategori Sangat Baik**.

Tabel 4.32
**Tabulasi Data Nilai Jawaban Responden
 Mengenai Variabel Bebas (Y) Kinerja
 Karyawan**

Responden	Pernyataan										Total
	A		B		C		D		E		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
R1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
R2	5	4	4	4	4	2	3	4	5	5	40
R3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	42
R4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	47
R5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R7	5	5	2	3	5	4	4	5	5	3	41
R8	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	37
R9	5	4	3	4	4	2	4	4	5	5	40
R10	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
R11	5	3	5	4	5	2	4	4	4	5	41
R12	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	46
R13	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	46
R14	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
R15	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	47
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R17	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
R18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
R19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	48
R20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	47
R21	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	41
R22	4	5	4	4	3	3	3	4	4	5	39
R23	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45
R24	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	47
R25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
R26	5	3	5	5	5	1	5	5	5	3	42
R27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
R28	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	46
R29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	48
R31	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	46
R32	4	4	3	3	4	3	3	3	5	4	36
R33	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	46

R34	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
R35	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	39
R36	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
R37	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
R38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
R39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
R40	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	47
R41	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
R42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
R43	4	4	4	5	4	1	4	4	4	4	38
R44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
R46	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	44
R47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
R48	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
Jumlah											∑Y 2104

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai jawaban tertinggi adalah 50 dan nilai jawaban terendah adalah 31. Nilai-nilai tersebut dapat dipergunakan untuk mengklarifikasi data dengan mencari jarak pengukuran (**R**), yaitu dengan rumus sebagai berikut :

$$R = \text{Nilai tertinggi} - \text{nilai}$$

$$\text{terendah } R = 50 - 31$$

$$R = 19$$

Setelah jangkauan (**R**) diketahui, maka dapat dicari lebar interval (**I**)

dengan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{R}{\text{Jarak Interval}}$$

$$I = \frac{19}{5}$$

$$I = 3,8 \text{ (dibulatkan jadi 4)}$$

Tabel 4.33
Distribusi Frekuensi Nilai Jawaban Responden Terhadap Variabel Terikat (Y) Kinerja Karyawan

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Persentasi
1	Sangat Baik	≥ 47	16	33,3%
2	Baik	43-46	9	18,6%
3	Cukup	39-42	17	35,4%
4	Buruk	35-38	5	10,4%
5	Sangat Buruk	31-34	1	2,08%
Total			48	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari seluruh responden yang menyatakan kinerja karyawandalam kategori sangat baik sebanyak 16 orang (33,3%) , yang menyatakan dalam kategori baik sebanyak 9 orang (18,6%) , yang menyatakan cukup sebanyak 17 orang (35,4%), yang menyatakan buruk sebanyak 5 orang (10,4%), dan yang menyatakan sangat buruk 1 orang (2,08%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja karyawan berada dalam **Kategori Cukup**.

4.2.2 Uji Korelasi Product Moment

Uji korelasi product moment berguna untuk mengetahui korelasi antara Variabel bebas (X) Pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan Variabel terikat (Y) kinerja pegawai.

Tabel 4.34
**Distribusi Perhitungan Koefisien Korelasi Antara
 Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Dengan Kinerja Pegawai (Y)**

No	X	Y	X ²	Y ²	XY
1	66	38	4356	1444	2508
2	75	40	5625	1600	3000
3	70	42	4900	1764	2940
4	72	47	5184	2209	3384
5	80	50	6400	2500	4000
6	80	50	6400	2500	4000
7	75	41	5625	1681	3075
8	58	37	3364	1369	2146
9	70	40	4900	1600	2800
10	77	48	5929	2304	3696
11	69	41	4761	1681	2829
12	73	46	5329	2116	3358
13	77	46	5929	2116	3542
14	75	46	5625	2116	3450
15	79	47	6241	2209	3713
16	80	50	6400	2500	4000
17	69	42	4761	1764	2898
18	69	39	4761	1521	2691
19	76	48	5776	2304	3648
20	74	47	5476	2209	3478
21	69	41	4761	1681	2829
22	65	39	4225	1521	2535
23	72	45	5184	2025	3240
24	74	47	5476	2209	3478
25	48	31	2304	961	1488
26	78	42	6084	1764	3276
27	80	49	6400	2401	3920
28	73	46	5329	2116	3358
29	80	49	6400	2401	3920
30	80	48	6400	2304	3840
31	75	46	5625	2116	3450
32	79	36	6241	1296	2844
33	74	46	5476	2116	3404
34	70	42	4900	1764	2940
35	69	39	4761	1521	2691
36	73	42	5329	1764	3066

37	64	40	4096	1600	2560
38	80	49	6400	2401	3920
39	64	41	4096	1681	2624
40	75	47	5625	2209	3525
41	64	37	4096	1369	2368
42	64	41	4096	1681	2624
43	66	38	4356	1444	2508
44	80	50	6400	2500	4000
45	75	49	5625	2401	3675
46	69	44	4761	1936	3036
47	76	49	5776	2401	3724
48	76	46	5776	2116	3496
Total	3476	2104	253740	93206	153495

Berdasarkan tabel 4.34 di atas diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

$$N = 48$$

$$\sum X = 3476$$

$$\sum Y = 2104$$

$$\sum X^2 = 253740$$

$$\sum Y^2 = 93206$$

$$\sum XY = 153495$$

Selanjutnya rumus-rumus tersebut dimasukan kedalam rumus korelasi product moment untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat seperti berikut :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n (\sum x^2) (\sum x)^2 n (\sum y^2) (\sum y)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{48 (153495) - (3476)(2104)}{\sqrt{48(253740) - (3476)^2} \sqrt{48(93206) - (2104)^2}}$$

$$r_{xy} = \frac{7367760 - 7313504}{\sqrt{(12179520) - (12082576)} (4473888) - (4426816)}$$

$$r_{xy} = \frac{54256}{\sqrt{(96944)(47072)}}$$

$$r_{xy} = \frac{54256}{\sqrt{4563347968}}$$

$$r_{xy} = \frac{54256}{67552,5571}$$

$$r_{xy} = 0,803$$

Dengan demikian diketahui r_{xy} (hitung) = 0,803 sedangkan r_{tabel} melihat patokan sampel $N=48$ dengan taraf signifikan 5% sebesar 0,284. Maka $r_{xy} = 0,803 > r_{tabel} = 0,844$ berarti ada pengaruh antar variabel X (Pengaruh komunikasi interpersonal) terhadap Variabel Y (Kinerja pegawai). Untuk melihat tingkat kekuatan hubungan pengawasan atasan langsung (X) kinerja pegawai (Y) di atas maka digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 4.35

Interprestasi Koefisien Korelasi Product Moment

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan nilai r yang diperoleh, maka dapat dilihat secara langsung melalui tabel korelasi, untuk menguji apakah nilai r yang diperoleh berarti atau tidak. Tabel korelasi ini mencantumkan batas-batas r yang signifikan, dan dalam hal ini signifikan 5%. Bila nilai r tersebut adalah signifikan, artinya hal ini menunjukkan adanya pengaruh hubungan antara variabel X (Pengaruh komunikasi interpersonal) terhadap variabel Y (Kinerja pegawai). Berdasarkan pedoman di atas dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara Variabel X (pengaruh komunikasi interpersonal) dengan variabel Y (kinerja pegawai) berada pada tingkat interpretasi Sangat Kuat, yaitu antara 0,80 – 1,000. Dengan demikian **Pengaruh komunikasi interpersonal mempengaruhi Kinerja pegawai.**

4.2.3 Uji Signifikan

Untuk menguji signifikan hubungan apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk sampel yang berjumlah 48 orang, maka perlu diuji signifikannya dengan uji t yaitu sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0,803 \sqrt{48 - 2}}{\sqrt{1 - 0,803^2}}$$

$$t = \frac{0,803 \sqrt{46}}{\sqrt{1 - 0,644809}}$$

$$t = \frac{0,803(6,7823)}{\sqrt{0,355191}}$$

$$t = \frac{5,4461869}{0,5959}$$

$$t = 9,13$$

$$T \text{ Hitung} = 9,13$$

$$T \text{ Tabel} = 2,010$$

Dengan demikian dapat diketahui t hitung lebih besar dari t tabel. 9,13 >2,010 dari data di atas diperoleh hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

4.2.4 Uji Determinasi

Berikut adalah uji determinasi yang kegunaannya untuk mengetahui berapa besar persentase pengaruh variabel bebas X (pengaruh komunikasi interpersonal) terhadap variabel terikat Y (kinerja pegawai), dalam perhitungan sebelumnya diperoleh hasil perhitungan $r_{xy} = 0,803$ maka perhitungannya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} D &= (r_{xy})^2 \times 100\% \\ &= (0,803)^2 \times 100\% \\ &= 0,64 \times 100\% \\ &= 64\% \end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui nilai uji determinasi adalah 64% sehingga besarnya pengaruh komunikasi interpersonal langsung terhadap kinerja pegawai adalah 64%, sedangkan sisanya 36% disebabkan oleh faktor- faktor lain.

4.2.4 Uji Regresi Sederhana

Adapun kegunaan dari uji regresi linear adalah untuk menentukan pengaruh perubahan variabel bebas X (pengaruh komunikasi interpersonal) terhadap variabel Y (kinerja pegawai) yang secara teoritis terdapat hubungan fungsional, berikut perhitungan regresi linear.

$$y = a + b(x)$$

berdasarkan rumus tersebut maka dapat ditentukan dahulu nilai a dengan rumus sebagai berikut :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(2104)(253740) - (3476)(153495)}{48(253740) - (3476)^2}$$

$$a = \frac{(533868960) - (535548620)}{(12179520) - (12082576)}$$

$$a = \frac{320340}{96944}$$

$$a = 3,30$$

Dan selanjutnya adalah mencari nilai b dengan rumus :

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum y)^2}$$

$$b = \frac{48(153495) - (3476)(2104)}{48(253740) - (3476)^2}$$

$$b = \frac{(7367760) - (7313504)}{(12179520) - (12082576)}$$

$$b = \frac{(7367760) - (7313504)}{(12179520) - (12082576)}$$

$$b = \frac{54256}{96944}$$

$$b = 0,56$$

Setelah a dan b diketahui maka persamaan matematis regresi linear variabel X (pengaruh komunikasi interpersonal) terhadap variabel Y (kinerja pegawai) sebagai berikut :

$$y = a + bX$$

$$y = 3,30 + 0,56X$$

Harga 3,30 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa jika tidak ada kenaikan pengaruh komunikasi interpersonal, maka kinerja karyawan mencapai 3,30. Adapun harga 0,56 merupakan koefisien regresi yang menunjukkan bahwa setiap ada penambahan 1 angka untuk pengaruh komunikasi interpersonal, maka akan ada kenaikan kinerja karyawan sebesar 0,56.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan , maka penulis membuat beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil penelitian pada table 4.31 dapat diketahui bahwa tingkatan pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan terhadap kinerja karyawan inna parapat hotel dan resort tergolong kategori sangat baik, yaitu sebesar 62,5%.
- b. Berdasarkan hasil penelitian pada table 4.33 dapat diketahui bahwa tingkatan kinerja pegawai pada inna parapat hotel dan resort tergolong dalam kategori cukup, yaitu sebesar 35,4%.
- c. Hasil uji hipotesis yang diperoleh menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima kebenarannya, hal ini dikarenakan setelah melakukan perhitungan menunjukkan nilai $r_{xy} = 0,803 >$ dengan melihat tabel r patokan yakni sampel 48 orang dengan taraf signifikan 5% maka nilai r_{tabel} adalah 0,284. Maka dari itu hipotesis alternative diterima. Ada pengaruh variabel X (pengaruh komunikasi interpersonal) terhadap variabel Y (kinerja pegawai) pada Inna Parapat Hotel dan Resort.

5.2 Saran

- a. Dari penelitian yang telah dilakukan pengaruh komunikasi interpersonal tergolong sangat baik, agar dapat dipertahankan lagi

pelaksanaannya dengan sebaik- baiknya untuk mempengaruhi kinerja pegawai agar meningkat.

- b. Kinerja pegawai yang tergolong cukup agar dapat terus dipertahankan dan di bina serta tetap berusaha untuk lebih baik lagi sehingga visi, misi dan tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.
- c. Bagi pimpinan inna parapat hotel dan resort selaku atasan hendaknya melakukan komunikasi interpersonal secara rutin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan sehingga kinerja pegawai pada Inna Parapat Hotel dan Resort lebih efektif dan efisien.

Daftar Pustaka

- Bintoro. dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Effendy, Onong. U. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung, Jawa Barat: PT Remaja Rosdakarya.
- Hanani, Silfia. 2017. *Komunikasi Antarpribadi Teori dan Praktik*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Illahi, Mhd Yopi 2019. *Pengaruh Pengawasan Atasan langsung Terhadap Kinerja pegawai Pada Kantor Dinas Lingkungan Hidup Kota Binjai*. Medan : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Cetakan Ke-14. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Noviyanti, Eva. 2016. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : Universitas Islam Negeri Yogyakarta.
- Pandi Afandi, *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 68.

Rakib, Muhammad. 2006. *Teori Komunikasi (buku ajar)*. Makassar : Fakultas
Ekonomi dan Ilmu Sosial

Raudhonah. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Depok : Raja Grafindo Persada.

_____. 2019. *Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers

Robbins, Stephen R & Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi:
Organizational Behavior*. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung :
Alfabeta

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta

Suwatno, dan Priansa, Donni J. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik
dan Bisnis*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Wirawan, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan
Penelitian* (Jakarta: Salemba Empat, 2015), 69.

Wood, Julia. T. (2013). *Komunikasi: Teori dan Praktik (Komunikasi dalam
Kehidupan Kita)*. Jakarta: Salemba Empat.



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 453/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2020
Lampiran : --
Hal : **Mohon Diberikan izin**
Penelitian Mahasiswa

Medan, 07 Dzulhijjah 1441 H
28 Juli 2020 M

Kepada Yth : **Human Capital Department**
INNA Parapat Hotel & Resort
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **SYAFRISYA FAZHARI**
N P M : 1603110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

INNA Parapat

Jl. Marihat No.01 Lake Toba Parapat 21174
North Sumatera – Indonesia
Phone : 0625 41012 . Fax : 0625 41019
Email : info@innaparapat.com
www.hotelindonesiagroup.co.id



INNA PARAPAT
HOTEL & RESORT

SURAT KETERANGAN
NO.: 038/IP/HC/VII/2020

Yang bertandatangan dibawah ini,

NAMA : Pander Ambarita, SE
JABATAN : Human Capital Manager
PERUSAHAAN : PT. Hotel Indonesia Natour
Unit: INNA PARAPAT
ALAMAT : Jl. Marihat No. 01, Parapat

Menerangkan bahwa:

NAMA : Syafrisya Fazhari
NIM : 1603110230
Mahasiswa : Universits Muhammadiyah Sumatera Utara
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi/Penelitian : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan karyawan Terhadap Kinerja karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort.

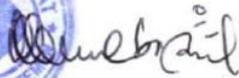
bahwa yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan Riset di Hotel Inna Parapat Kabupaten Simalungun, dilaksanakan pada tanggal 04 – 05 Agustus 2020.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Parapat
Pada Tanggal : 06 Agustus 2020

INNA PARAPAT
Management,




PANDER AMBARITA, SE
Human Capital Manager

Cc.: Peninggal

D/Surat keterangan/riset/va/hcm



100-16-311

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6510450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6626474
Website: www.umhu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Segala, Cerdas & Terpercaya
menjawab surat ini agar disebutkan
tanggal dan tanggapannya

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Sk-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 13 Maret 2020

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SYAFRIYA FAZHARI
NPM : 1602110230
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Tabungan sks : 136 sks, IP Kumulatif 3,11

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Tanggal Pengajuan
1	Pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan dan karyawan di Innis Parapat Hotel dan Resort	13/3-2020
2	Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan semangat kerja di Psp Surya Abadi mandiri	
3	Strategi komunikasi pemasaran dalam meningkatkan Revenue di Innis Parapat Hotel dan Resort	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal (*).

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl.20....

Ketua,
H. H. H.

Pemohon,

Stia
(Syafriya Fadhari)

PB: RUDIANTO



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor : 100.16.311/SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2020

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 13 Maret 2020 dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **SYAFRISYA FAZHARI**
N P M : 1603110230
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2019/2020
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT**
Pembimbing : Dr. RUDIANTO, M.Si

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 975/SK/IL3/UMSU-03/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 13 Maret 2021.

Ditetapkan di Medan,

Medan, 01 Dzulhijjah 1441 H
22 Juli 2020 M

Dekan



Dr. ARIFIN SALEH., S.Sc., MSP.

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Perunggal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 07 Mei 2020

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : SYAFRISYA FAZHARI
N P M : 160310230
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 915./SK/IL3/UMSU-03/F/20.19 tanggal 13 Maret 2020 dengan judul sebagai berikut :

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Uma Parapat Hotel dan Resort.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proopsal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap -3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing

(Dr. RUMANTO, M.Si)

Pemohon,

(Syafriya Fadhari)

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 305/KEP/II.3-AU/UMSU-02/F/2020

Program studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 06 Mei 2020
Waktu : 14.00 WIB s/d. Selesai
Tempat : Ruang Kuliah Gedung C UMSU
Pemimpin Seminar : **NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom**

No.	Nama Mahasiswa Penyaji	Nomor Pokok Mahasiswa	Dosen Penanggung	Dosen Pembimbing	Judul Proposal Skripsi
1	MOCHAMMAD DONNY HASIBUAN	1603110214	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	Dr. RUDIANTO, S.Sos, M.Si.	ANALISIS PESAN MORAL SEX EDUCATION FILM DUA GARIS BIRU
2	SYAFRISYA FAZHARI	1603110230	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	Dr. RUDIANTO, S.Sos, M.Si.	PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT
3	HARDAYATI RAMBE	1603110007	AKH /AR. ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A.	STRATEGI DAKWAH DAARUT TAUHID PEDULI MEDAN DALAM MENGGALANG DANA KE MASYARAKAT
4	MUHAMMAD FADLY	1603110063	NURHASANAH NASUTION, M.I.Kom.	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PESAN KOMUNIKASI PEMASARAN KATARA PHOTOGRAPHY DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN JASA FOTOGRAFI
5	LAYLA HIDAYATI	1603110080	NURHASANAH NASUTION, M.I.Kom.	ELVITA YENNI, S.S., M.Hum.	AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS KARIBIA BOUTIQUE HOTEL MEDAN

Medan, 11 Ramadhan 1441 H

04 Mei 2020 M



Nurhasanah Nasution, S.Sos., MSP.



Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : SYAFRIYA FAZHARI
NPM : 1603110230
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Ima Parapat Hotel dan Resort.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	13/3/2020	Konsultasi Pemilihan Judul skripsi	
2.	16/4/2020	Bimbingan Proposal skripsi	
3.	18/4/2020	Revisi Proposal skripsi	
4.	19/4/2020	ACC Proposal skripsi	
5.	22/7/2020	Bimbingan draft kuisisioner/angket Penelitian	
6.	23/7/2020	ACC draft kuisisioner/angket Penelitian	
7.	9/9/2020	bimbingan skripsi	
8.	10/9/2020	Revisi, kata pengantar, abstrak, Daftar Pustaka	
9.	29/9/2020	Revisi keseluruhan skripsi	
10.	5/10/2020	ACC sidang Meja Hijau	

Medan, 05 Oktober 2020

Dekan,

(Dr. Anita Saleh, S.Sos.Msp)

Ketua Jurusan,

(Alurhazanah Nasution S.Sos.M.L.kom)

Pembimbing,

(Dr. RUDIANTO, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SK-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 664/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2020

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Selasa, 27 Oktober 2020
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pukok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	ROIBRAHMI	1603110090	Dr. RUDIANTO, M.Si	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	HJ. RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D	PEMBENTUKAN OPINI PUBLIK TENTANG PENANGANAN JALAN RUSAK OLEH HUMAS PEMKO MEDAN DI ERA DIGITAL
2	VELINA HARAHAP	1603110100	Dr. RUDIANTO, M.Si	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	PROFESIONALISME JURNALIS PEMPUAN DI MEDIA TELEVISI KOTA MEDAN DALAM PELUPUTAN BERITA
3	RAHMAT HIDAYAT	1503110260	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.	Dr. RUDIANTO, M.Si	PENGARUH TERPAAN MEDIA TELEVISI TERHADAP PILIHAN POLITIK MASYARAKAT DALAM PEMILU SERENTAK 2019 (Paca Masya. akat. Jalan Merpati Kelurahan Sei Kambing B Kec. Medan Sunggal Kota Medan)
4	SYAFRISYA FAZHARI	1603110230	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. RUDIANTO, M.Si	PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT
5	DENNY WAHYUDI	1603110094	HJ. RAHMANITA GINTING, S.Sos., M.A., Ph.D	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	STRATEGI KAMFANYE PUBLIC RELATIONS PT. PELINDO I DALAM MENSOSIALISASIKAN BISNIS KEPELABUHAN

ifs.Sidang

Medan, 07 Kabul Awwal 1442 H

24 Oktober 2020 M

Ditetapkan oleh:

a.n. Rektor
Wakil Rektor I



Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

Sekretaris

Dr. ZULFAHMI, M.Kom

LAMPIRAN

**ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DAN
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN INNA PARAPAT
HOTEL DAN RESORT**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Dengan Hormat,

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir atau skripsi dengan judul "**Pengaruh komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Inna Parapat Hotel dan Resort**", saya mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) meminta bantuan kepada Bapak/Ibu untuk membantu saya dalam mengisi angket penelitian ini.

Angket penelitian ini bertujuan untuk kepentingan ilmiah, oleh karena itu jawaban yang Bapak/Ibu berikan besar manfaatnya bagi pengembangan ilmu. Angket penelitian ini tidak ada hubungannya dengan status dan kedudukan Bapak/Ibu dalam perusahaan, maka jawaban yang benar adalah jawaban yang benar-benar menggambarkan keadaan Bapak/Ibu.

Saya mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang telah Bapak/Ibu berikan. Besar harapan saya untuk menerima kembali angket ini dalam waktu yang singkat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Syafriya Fazhari
1603110230

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KOMUNIKASI PIMPINAN DAN KARYAWAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN INNA PARAPAT HOTEL DAN RESORT

A. IDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :
 Usia Responden :
 Pendidikan Terakhir :
 Lama bekerja :

B. PETUJUK PENGISIAN

1. Mohon lembar angket ini diisi secara lengkap seluruh pernyataan yang telah disediakan.
2. Berilah tanda centang (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan kenyataan.
3. Terdapat 5 (lima) alternatif pilihan pengisian jawaban antara lain :
 - a. SS = Sangat Setuju
 - b. S = Setuju
 - c. N = Netral, Biasa Saja
 - d. TS = Tidak Setuju
 - e. STS = Sangat Tidak Setuju

C. VARIABEL KOMUNIKASI INTERPERSONAL

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya dapat menerima masukan dari orang lain baik pimpinan maupun teman kerja.					
2.	Saya memberikan tanggapan secara jujur atas berkomunikasi dengan orang lain.					
3.	Saya tanggung jawab atas apa yang sudah saya katakan.					
4.	Saya berempati atas apa yang dirasakan oleh orang lain.					
5.	Saya dapat memahami pendapat dan sikap orang lain.					
6.	Saya berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim.					
7.	Saya mendengarkan dan menjawab saat diajak bicara orang lain.					
8.	Saya berbicara penuh antusias dengan orang lain.					
9.	Saya menunjukkan sikap yang positif saat berkomunikasi dengan orang lain.					
10.	Saya menghargai keberadaan orang lain sebagai seorang yang penting.					
11.	Saya tidak melihat rendah orang lain.					

12.	Saya menyadari orang lain juga memiliki kepentingan yang berbeda.					
13.	Saya mengakui pentingnya kehadiran orang lain.					
14.	Saya tidak memaksakan kehendak kepada orang lain.					
15.	Saya mampu menjadi pendengar dan memberi respon dengan baik.					
16.	Saya merasa saling memerlukan satu sama lain.					

D. VARIABEL KINERJA KARYAWAN

No.	Pernyataan	Tanggapan				
		STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
1.	Saya mengikuti pelatihan untuk memperdalam pengetahuan dalam bidang pekerjaan.					
2.	Saya melakukan inovasi saat bekerja sehingga mendapatkan hasil lebih optimal.					
3.	Saya melakukan pekerjaan berdasarkan deadline yang sudah ditentukan oleh instansi.					
4.	Saya bersedia melakukan tugas tambahan yang diberikan secara baik.					
5.	Saya menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik dan tepat waktu.					
6.	Saya datang dan pulang tepat waktu dalam bekerja.					
7.	Saya tetap bekerja dengan baik walau kondisi alat kerja sedang rusak.					
8.	Saya menggunakan fasilitas kantor dengan baik sesuai kebutuhan pekerjaan.					
9.	Saya memiliki komitmen kerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam perusahaan.					
10.	Saya memiliki rasa tidak bergantung kepada orang lain dalam bekerja.					

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Biodata Peneliti



Nama : Syafriasya Fazhari
Tempat/Tanggal Lahir : Paayageli, 07 Juni 1998
Usia : 22 Tahun
Anak Ke : 1 dari 3 Bersaudara
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Alamat : Jalan Sei Mencirim Dusun I
Medan Krio Gang.Pringgan

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri No 104188 Medan Krio
2. SMP Muhammadiyah 47 Sunggal
3. SMA Muhammadiyah 18 Sunggal