

## **Hubungan antara Komunikasi Antarpribadi Pemimpin dan Karyawan J.Co Donuts & Coffee dengan Peningkatan Kinerja Karyawan**

**Relationship Between The Interpersonal Communication Of Leaders And Employees J.Co Donuts & Coffee With Employee Performance**

<sup>1</sup>Maudy Dewi Lestari, <sup>2</sup>M.Rochim, S.Sos., M.Si

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*email : <sup>1</sup>maudylestari4@gmail.com , <sup>2</sup> mohammad.rochim@unisba.ac.id*

**Abstract.** This study aims to determine the relationship between Interpersonal Communication Leaders and Employees J.Co Donuts & Coffee with Employee Performance Improvement. This type of research is correlational. The population in this study is the leader and all employees of J.Co Donuts & Coffee Asia Plaza Sumedang branch, amounting to 13 people with a sample of 13 people taken with probability sampling technique, saturated sampling. Data collection of interpersonal communication variables and employee performance variables using questionnaires compiled based on Likert Scale that has been tested the validity and reliability with research trials of employees J.Co Donuts & Coffee branch Asia Plaza Sumedang. The results showed that the relationship between leader and employee interpersonal communication in general has a strong relationship with the value of correlation coefficient ranges of 0.60 to 0.799 with significance value  $\alpha$  (0.05)

**Keywords :** Communication Interpersonal, Leader, Employee Performance.

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Antara Komunikasi Antarpribadi Pemimpin dan Karyawan J.Co Donuts & Coffee dengan Peningkatan Kinerja Karyawan. Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah pemimpin dan seluruh karyawan J.Co Donuts & Coffee cabang Asia Plaza Sumedang yang berjumlah 13 orang dengan jumlah sampel 13 orang yang diambil dengan teknik probability sampling, sampling jenuh. Pengumpulan data variabel komunikasi antarpribadi dan variabel kinerja karyawan menggunakan angket yang disusun berdasarkan Skala Likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya dengan uji coba penelitian terhadap karyawan J.Co Donuts & Coffee cabang Asia Plaza Sumedang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan komunikasi antarpribadi pemimpin dan karyawan secara umum memiliki hubungan yang kuat dengan nilai rentang koefisien korelasi sebesar 0,60 – 0,799 dengan nilai signifikansinya  $\alpha$  (0,05)

**Kata kunci :** Komunikasi Antarpribadi, Pemimpin, Kinerja Karyawan.

### **A. Pendahuluan**

Faktor yang dikaji dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi antarpribadi seluruh karyawan (termasuk pemimpin) dan variabel peningkatan kinerja karyawan. Kedua variabel ini sangat menarik untuk di kaji karena komunikasi merupakan faktor penting dalam keharmonisan sebuah organisasi perusahaan. Di sisi lain, variabel kinerja karyawan juga menarik untuk dikaji karena kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan seberapa lama organisasi perusahaan mampu bertahan lama.

Permasalahan yang terjadi terhadap komunikasi antarpribadi antara pemimpin dan karyawannya, permasalahan di sini pemimpin tidak melakukan pendekatan terhadap karyawannya dalam arti jika pemimpin menyampaikan pengarahan maka karyawan harus menuruti perintah pemimpin tersebut, namun di sisi lain perintah tersebut terkadang mengganggu dalam aktifitas karyawan. Jika karyawan membantah atau memberikan saran kepada pemimpin, ketika *briefing* pemimpin akan menegur karyawan tersebut, sampai saat ini karyawan tidak ada yang berani untuk membantah atau memberikan saran, sehingga terjadilah permasalahan komunikasi antarpribadi antara pemimpin dan karyawannya.

Komunikasi antarpribadi yang efektif menjadi salah satu cara untuk bisa menghasilkan hubungan yang baik antara pemimpin dan karyawan J.Co Donuts & Coffee cabang Asia Plaza Sumedang ini, sehingga karyawan J.Co Donuts & Coffee mampu meningkatkan kinerjanya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan komunikasi antarpribadi antara pemimpin dan karyawan J.Co Donuts & Coffee cabang Asia Plaza Sumedang dengan peningkatan kinerja karyawan.

## B. Landasan Teori

Menurut Devito (Effendy, 2003: 30) menyatakan bahwa komunikasi antarpribadi adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh lawan bicara atau sekelompok kecil orang, dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Giffin dan patton (1971) mendefinisikan “komunikasi sebagai proses meliputi penyampaian dan penerimaan pesan-pesan”. Dari perspektif ini, komunikasi antarpribadi lebih daripada penyampaian informasi antara dua manusia. Sebaliknya, ini merupakan cara manusia memperoleh makna, identitas, dan hubungan-hubungan melalui komunikasi antarmanusia.

Sedangkan komunikasi antarpribadi yang efektif menurut Devito dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, p: 259 - 264 adalah dimana “Efektivitas Komunikasi Interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Novitasari dan Triwardhani (2016:2)

Menurut Joseph A. Devito (2011: 285-291), dalam bukunya komunikasi antarmanusia definisi operasional kemampuan komunikasi antarpribadi dalam penelitian ini adalah pemimpin dan karyawan J.Co Donuts & Coffee yang mempunyai ciri-ciri : keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) dan kesetaraan (*equality*).

Lima kualitas umum yang dipertimbangkan agar komunikasi antarpribadi dapat berlangsung efektif:

1. Keterbukaan : Komunikator antarpribadi yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajak berinteraksi. Bersedia membuka diri atau memberikan informasi.
  1. Jujur : Kesediaan komunikator untuk beraksi jujur terhadap stimulus yang datang. Orang diam, tidak kritis dan tidak tanggap pada umumnya merupakan percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang beraksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan dan kita berhak mengharapkan hal ini. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara beraksi secara spontan terhadap orang lain.
  2. Tanggung Jawab : Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah “milik” anda dan anda bertanggung jawab atasnya.
2. Novitasari dan Triwardhani (2016:3) Empati menjadi karakteristik yang kedua yang didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami oranglain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu. Supratiknya (1995) dalam Edi Harapan (2014 : 53) menyatakan pentingnya memahami sudut pandang orang lain dimana, Perlu diperhatikan sudut pandang lawan bicara secara lebih spesifik sebelum mengutarakan sesuatu, seseorang yang sedang berkomunikasi harus memperhatikan :

1. Sudut pandang lawan bicara
2. Apa yang telah diketahui oleh lawan komunikasinya tentang hal yang akan diungkapkan itu, dan
3. Informasi lebih lanjut mana yang dibutuhkan dan diinginkan oleh lawan komunikasi tentang masalah yang diutarakan.
3. Sikap Mendukung : Provisional, dan Spontanitas.
  1. Bersikap provisional artinya bersikap tentatif dan berpikiran terbuka serta bersedia mendengar pandangan yang berlawanan dan bersedia mengubah posisi jika keadaan mengharuskan, membantu menciptakan suasana mendukung.
  2. Spontanitas. Gaya spontan membantu menciptakan suasana mendukung. Orang yang spontan dalam komunikasinya dan terus terang serta terbuka dalam mengutarakan pikirannya biasanya beraksi dengan cara yang sama, terus terang dan terbuka.
4. Sikap Positif : Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi antarpribadi.
  1. Pertama, komunikasi antarpribadi terbina jika orang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri. Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif.
  2. Dorongan adalah istilah yang berasal dari kosa kata umum, yang dipandang sangat penting dalam analisis transaksional dan dalam interaksi antar manusia secara umum. Perilaku mendorong menghargai keberadaan dan pentingnya orang lain.
5. Kesetaraan : Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga dan masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan non verbal pihak lain.

Pengukuran kinerja karyawan dalam penelitian ini menggunakan referensi tentang penilaian kinerja oleh Bernadine dalam Eva Noviyanto (2016:45) yang menyatakan bahwa terdapat enam indikator, antara lain kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektifitas biaya, perlu untuk pengawasan, dan dampak interpersonal. Adapun indikator dari kinerja karyawan menurut Bernadine (dalam Mas'ud,2004) (Bryan Johannes Tampi 2014:7) adalah kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian.

## **C. Hasil Penelitian**

### **Analisis Deskriptif Data Penelitian**

#### **Variabel Komunikasi Antarpribadi**

1. Keterbukaan : Keterbukaan dilakukan oleh karyawan dengan memenuhi alat ukur yaitu :
  - a. Kesediaan untuk berinteraksi secara jujur.  
Dalam kegiatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pemimpin dan karyawan sudah dilakukan keterbukaan, dimana keterbukaan terpenuhi karena indikator kesediaan untuk berinteraksi secara jujur dilakukan oleh karyawan saat berkomunikasi dengan pemimpinnya.
  - b. Pengakuan dan tanggung jawab.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa setiap karyawan mampu mempertanggungjawabkan perkataannya.

2. Empati : Daya empati yang dimiliki oleh karyawan sudah cukup baik dimana hal ini ditunjukkan dari penemuan penelitian dengan pemenuhan alat ukur sebagai berikut.
  - a. Memiliki sikap empati.  
Dalam kegiatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan oleh pemimpin dan karyawan sudah saling berempati, dimana sikap empati ini dimiliki oleh pemimpin dan karyawannya itu sendiri. Karyawan ikut merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemimpin, begitupun sebaliknya, pemimpin merasakan jika karyawan memiliki keluhan, maka pemimpin menunjukkan rasa empatinya untuk menjadi bahan pertimbangan kedepannya.
3. Sikap Mendukung : Sikap Mendukung dilakukan karyawan dengan memenuhi alat ukur yaitu:
  - a. Berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim.  
Karyawan sudah melakukan sikap untuk berkomitmen melaksanakan pekerjaan secara kerjasama tim, tidak egois, dan saling membantu.
  - b. Bersikap spontanitas.  
Karyawan sudah melakukan sikap spontanitas saat mendengarkan dan menjawab ketika pemimpin berbicara.
4. Sikap Positif : Sikap positif dilakukan karyawan dengan memenuhi alat ukur yaitu:
  - a. Menunjukkan sikap positif.  
Karyawan sudah melakukan sikap positif saat berkomunikasi dengan pemimpin, seperti sopan saat berbicara dengan pemimpin, tidak memotong pembicaraan, dll. Sikap positif juga dilakukan oleh pemimpin, pemimpin melakukan pendekatan dengan karyawannya dengan bersikap sebagai teman.
  - b. Memiliki sikap memberikan dorongan.  
Karyawan menghargai keberadaan pemimpin sebagai orang yang penting. Sikap memberikan dorongan juga dilakukan oleh pemimpin, ketika salah satu karyawan mencapai target penjualan maka pemimpin memberikan *reward* agar menjadi acuan untuk karyawan lainnya.
5. Kesetaraan : Komunikasi antarpribadi antara pemimpin dan karyawan memberikan suasana yang setara dengan memenuhi alat ukur, yaitu:
  - a. Sikap saling menghargai.  
Sikap saling menghargai ini tidak hanya dilakukan oleh karyawan saja, namun dengan pemimpin juga, karyawan sudah melakukan sikap saling menghargai dengan cara tidak melihat rendah pemimpin, tidak memaksakan kehendak kepada pemimpin, dan karyawan menyadari pemimpin juga memiliki kepentingan yang berbeda.

### **Variabel Kinerja Karyawan**

1. Kualitas Kerja = Tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktifitas.
2. Kuantitas Kerja = Jumlah yang dihasilkan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan = Tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
4. Efektifitas Biaya = Tingkat penggunaan sumber daya manusia organisasi dimaksimalkan dengan maksud menaikkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumberdaya.
5. Perlu Pengawasan = Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan bimbingan dari pengawas atau meminta turut campurnya pengawas untuk menghindari hasil yang merugikan.
6. Dampak Interpersonal = Tingkat dimana seseorang karyawan dapat berdampak satu sama lain.

### **Analisis Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pemimpin dan Karyawan Dengan Peningkatan Kinerja Karyawan**

**Tabel 1.** Pedoman Pengklasifikasian Koefisien Korelasi

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

1. Keterbukaan pimpinan memiliki hubungan yang sangat lemah dengan kualitas kerja karyawan serta memiliki hubungan yang lemah dengan ketepatan waktu karyawan. Kemudian keterbukaan pimpinan memiliki hubungan yang kuat dengan kuantitas kerja karyawan, dengan efektifitas biaya karyawan, dengan pengawasan karyawan, dan dengan dampak interpersonal karyawan.
2. Empati pimpinan memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas kerja karyawan dan dengan ketepatan waktu karyawan. Kemudian empati pimpinan memiliki hubungan yang kuat dengan kuantitas kerja karyawan, dengan efektifitas biaya karyawan, dengan pengawasan karyawan, dan dengan dampak interpersonal karyawan.
3. Dukungan pimpinan memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas kerja karyawan dan dengan ketepatan waktu karyawan. Kemudian dukungan pimpinan memiliki hubungan yang kuat dengan kuantitas kerja karyawan, dengan efektifitas biaya karyawan, dengan pengawasan karyawan, dan dengan dampak interpersonal karyawan.
4. Sifat positif pimpinan memiliki hubungan yang sedang dengan kualitas kerja karyawan serta memiliki hubungan yang lemah dengan ketepatan waktu karyawan. Kemudian sifat positif pimpinan memiliki hubungan yang kuat dengan kuantitas kerja karyawan, dan dengan pengawasan karyawan. Bahkan sifat positif pimpinan memiliki hubungan yang sangat kuat dengan efektifitas biaya karyawan dan dengan dampak interpersonal karyawan.
5. Kesetaraan pimpinan memiliki hubungan yang lemah dengan kualitas kerja karyawan serta memiliki hubungan yang sangat lemah dengan ketepatan waktu

karyawan. Kemudian kesetaraan pimpinan memiliki hubungan yang sedang dengan kuantitas kerja karyawan. Bahkan sifat positif pimpinan memiliki hubungan yang kuat dengan efektifitas biaya karyawan, dengan pengawasan karyawan, dan dengan dampak interpersonal karyawan.

## Pembahasan

Hasil data yang sudah penulis peroleh dari 11 responden atau 11 karyawan J.Co Donuts & Coffee cabang Asia Plaza Sumedang. Dari hasil uji validitas, dari 2 variabel yaitu variabel (X) Komunikasi Antarpribadi dan variabel (Y) Kinerja Karyawan semua butir pertanyaan valid.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Pemberian interpretasi terhadap reliabilitas suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  atau nilai korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel dan dapat digunakan untuk penelitian. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang diajukan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel Komunikasi Antarpribadi dan variabel Kinerja Karyawan sudah memberikan hasil yang konsisten. Dari hasil analisis pengujian hipotesis, terdapat hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya, dan ada juga yang tidak terdapat hubungan antara variabel satu dengan yang lainnya.

## D. Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemimpin dan karyawan di J.Co Donuts & Coffee cabang Asia Plaza Sumedang dengan peningkatan kinerja karyawan.

## Daftar Pustaka

- Effendy, Onong U. (2003) *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Budyatna, Muhammad. (2015) *Teori-teori Mengenai Komunikasi Antarpribadi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Novitasari, Resti Nurul dan Triwardhani, Ike Junita (2016) *Komunikasi Antarpribadi antara Manajer dengan Konsultan Tim Agen Pemasar Tupperware*. Universitas Islam Bandung. Bandung
- Bryan Johannes Tampi. (2014) *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Regional Sales Manado)*. Journal "Acta Diurna" Volume III. No.4.