

Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan)

^{1,*}**Klara Salsabila**

^{1,*}**Jurusan Ilmu Komunikasi**

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

claraslsbla@gmail.com

Article history:

Received December 18, 2024

Revised July 24, 2025

Accepted July 25, 2025

Abstract

Communication is a behavior that allows humans to receive and convey information according to needs. Interpersonal communication is part of many of communication because of its spontaneous nature and immediate feedback. Interpersonal communication can be done both face-to-face and through the media, and both often unconsciously affect various aspects of life, including in a professional setting. Within the framework of an organization, such as in the workplace, interpersonal communication requires a process to achieve the desired performance. Effective interpersonal communication can convey information quickly and provide clearer ideas, which is very important in a work environment. This Research seeks to examine the impact of interpersonal communication on employee effectiveness at the Record Center of the South Sumatra Provincial Parliament Office. The research method used is qualitative descriptive, which explains The impact of interpersonal communication employee effectiveness in the unit. The outcome of the study show that interpersonal communication plays a crucial a role in improving work performance, as it allows for effective information exchange, builds good working relationships, and creates a harmonious work environment. Through good communication, employees can more easily understand tasks, receive feedback, and resolve conflicts quickly, which ultimately increases individual and team motivation, collaboration, and productivity.

Keywords: communication, interpersonal communication, employee performance

Pendahuluan

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu aspek terpenting dalam manajemen sumber daya manusia yang berdampak signifikan terhadap peningkatan produktivitas karyawan. Di tempat kerja, komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja dapat menciptakan budaya kerja yang sehat, meningkatkan motivasi, serta memperkuat kerja tim. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan miskomunikasi, konflik internal, hingga penurunan kinerja [1]. Dalam lingkungan organisasi, komunikasi interpersonal tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan kerja yang harmonis dan saling percaya [2]. Oleh karena itu, pengelolaan komunikasi interpersonal menjadi hal yang krusial bagi keberhasilan organisasi.

Karyawan yang merasa didengar, dihargai, dan memiliki saluran komunikasi yang terbuka dengan rekan kerja maupun atasan umumnya memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas kerja dan produktivitas [3]. Komunikasi interpersonal yang baik juga memainkan peran penting dalam proses pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah di tempat kerja. Dalam konteks kerja kolaboratif, kemampuan untuk menyampaikan informasi secara jelas dan memahami sudut pandang orang lain merupakan kunci keberhasilan [4]. Dengan demikian, peningkatan efektivitas komunikasi interpersonal menjadi agenda penting dalam pengembangan organisasi modern.

Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu unit kerja yang berperan penting dalam pengelolaan arsip dan dokumentasi kelembagaan. Kinerja karyawan pada

unit ini sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk berkomunikasi secara efektif dalam menjalankan tugas sehari-hari. Berdasarkan observasi awal, ditemukan adanya sejumlah kendala komunikasi di antara karyawan, seperti kesulitan dalam memahami instruksi dari atasan dan kurangnya keterbukaan dalam berinteraksi antar rekan kerja. Kondisi ini dikhawatirkan dapat memengaruhi efektivitas kerja secara keseluruhan dan menghambat pencapaian tujuan unit kerja. Temuan seperti ini sejalan dengan studi di berbagai instansi yang menunjukkan adanya korelasi signifikan antara komunikasi interpersonal dan kinerja pegawai [5] [6].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Dengan memahami hubungan antara kedua variabel tersebut, diharapkan dapat dirumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif guna meningkatkan kinerja individu dan tim. Penelitian serupa di berbagai sektor layanan publik dan swasta juga menemukan bahwa komunikasi interpersonal memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Foamindo Abadi, PT; Puskesmas Kragan II). Selain kontribusi praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan sumbangan teoretis dalam pengembangan studi manajemen komunikasi di lingkungan kerja, khususnya di sektor pelayanan publik.

Permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini meliputi: (1) Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal di Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan? dan (2) Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di unit tersebut? Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi efektivitas komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkungan kerja Record Center serta menganalisis pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merujuk pada teori Koordinasi Interaktif, yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses koordinatif antara dua orang atau lebih dalam menyesuaikan perilaku verbal dan non-verbal, yang dapat meningkatkan keterampilan komunikasi, kepercayaan, keharmonisan, dan kedekatan antar individu.

Metode Penelitian

Penelitian Ini menggunakan Metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif sangat cocok untuk menggali pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kinerja karyawan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam tentang bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kinerja karyawan termasuk memahami pengalaman, persepsi, dan pandangan karyawan secara mendalam.

Desain Penelitian. Penelitian ini menggunakan desain studi kasus kualitatif. Desain ini dipilih untuk memahami secara mendalam bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kinerja karyawan di lingkungan spesifik Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan.

Lokasi dan Subjek Penelitian. Lokasi yang menjadi tempat Penelitian dilakukan di Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan. Subjek penelitian adalah karyawan yang bekerja di Record Center tersebut. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling untuk memastikan bahwa responden memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian.

Pengumpulan Data. *Wawancara Mendalam* – Digunakan untuk mendapatkan informasi yang kaya dan mendalam dari karyawan mengenai pengalaman mereka dengan komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap kinerja.

Observasi – Peneliti mengamati interaksi sehari-hari di tempat kerja untuk mendapatkan gambaran langsung tentang komunikasi interpersonal.

Dokumentasi – Mengumpulkan dokumen terkait seperti laporan kinerja, memo internal, dan catatan rapat untuk dokumentasi yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut serta dilakukan juga

dokumentasi untuk observasi yang telah dilakukan.

Etika Penelitian – Peneliti meminta persetujuan dari semua partisipan untuk wawancara dan observasi. Kerahasiaan data yang diperoleh dari partisipan dijaga sesuai dengan identitas pribadi dari partisipan. Partisipan memahami tujuan penelitian dan bagaimana data mereka akan digunakan

Hasil dan Pembahasan

Tingkat efektivitas komunikasi Interpersonal di Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat dari beberapa aspek. Berdasarkan penelitian yang ada, komunikasi interpersonal di lingkungan Sekretariat DPRD dapat berjalan dengan baik jika peran pemimpin dijalankan secara efektif, yang mencakup kemampuan dari beberapa aspek. Keadaan Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Record center kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan

Sumber: Dokumentasi Pribadi

Selain itu, penggunaan Record Center di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan telah menunjukkan manfaat dalam meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip. Hal ini memungkinkan pencarian, pengecekan status, dan pemulihan arsip menjadi lebih cepat dan akurat, yang juga berkontribusi pada efektivitas komunikasi.

Peran pemimpin sangat penting dalam meningkatkan komunikasi interpersonal di tempat kerja. Berikut beberapa cara pemimpin dapat berkontribusi:

1. *Membangun Kepercayaan* – Transparansi dan Kejujuran Pemimpin yang bersikap terbuka dan jujur menciptakan suasana kerja yang transparan. Ketika karyawan merasa bahwa pemimpin mereka jujur dan terbuka, mereka lebih nyaman untuk berbicara dan berbagi ide tanpa khawatir akan dampak negatif. Keamanan Psikologis, dengan menciptakan rasa aman, karyawan merasa dihargai dan didengar, yang pada akhirnya meningkatkan keterlibatan dan motivasi mereka untuk berkontribusi secara aktif.
2. *Memberikan Umpan Balik yang Konstruktif* – *Umpan balik*. Memberikan umpan balik yang jelas sangat penting agar karyawan dapat memahami dengan tepat apa yang diharapkan dari mereka. Ini mencakup penjelasan rinci tentang tugas yang harus mereka lakukan, tanggung jawab yang harus mereka emban, dan standar kinerja yang harus mereka capai. Dengan umpan

balik yang jelas, karyawan dapat bekerja dengan lebih fokus dan terarah.

Konstruktif. Umpan balik yang konstruktif tidak hanya menunjukkan area di mana karyawan perlu melakukan perbaikan, tetapi juga memberikan saran konkret tentang bagaimana mereka dapat meningkatkan kinerja mereka. Ini membantu karyawan merasa didukung dalam pengembangan profesional mereka, karena mereka mendapatkan panduan yang jelas tentang langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperbaiki kinerja mereka.

3. *Mendorong Kolaborasi – Kerja Sama Antar Tim.* Pemimpin yang mendorong kerja sama antar tim membantu menciptakan komunikasi yang lebih baik di seluruh organisasi. Ini dapat dilakukan melalui proyek bersama, pertemuan rutin, dan kegiatan tim yang mendorong interaksi dan kerja sama.

Efektivitas Komunikasi. Dengan mendorong kolaborasi, pemimpin membantu memastikan bahwa informasi mengalir dengan lancar antara berbagai bagian organisasi, yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Pemimpin dapat membangun kepercayaan dengan karyawan melalui beberapa cara berikut:

- a. *Transparansi* – Berkomunikasi secara terbuka dan jujur dengan tim. Membagikan informasi yang relevan, termasuk mengakui kesalahan atau ketidakpastian, menciptakan lingkungan di mana karyawan merasa dihargai dan didengar.
- b. *Konsistensi* – Tetap konsisten dalam tindakan dan keputusan. Karyawan akan lebih percaya pada pemimpin jika mereka tahu apa yang diharapkan dan melihat konsistensi dalam perilaku dan keputusan pemimpin.
- c. *Bersikap Adil* – Perlakukan setiap anggota tim dengan adil dan hormat. Hindari memihak atau menunjukkan preferensi yang tidak adil. Ketika karyawan merasa diperlakukan dengan adil, kepercayaan akan terbangun secara alami.
- d. *Mendengarkan Secara Aktif* – Praktikkan keterampilan mendengarkan aktif dengan benar-benar mendengarkan apa yang dikatakan anggota tim, memperhatikan kekhawatiran mereka, dan menanggapi dengan empati.
- e. *Penuh Pertanggungjawaban* – Ambil tanggung jawab atas kesalahan dan tindakan yang diambil. Ini menunjukkan integritas dan konsistensi dalam kepemimpinan.

Pemimpin dapat membangun hubungan personal dengan karyawan melalui beberapa cara berikut:

- a. *Komunikasi Terbuka dan Jelas* – Pemimpin harus berkomunikasi secara terbuka dan jelas dengan karyawan. Ini termasuk mendengarkan dengan aktif dan memberikan umpan balik yang konstruktif.
- b. *Menunjukkan Empati* – Memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan karyawan dengan empati membantu membangun hubungan yang lebih dalam dan saling menghargai.
- c. Dapat mendukung prestasi yang didapatkan oleh rekan kerja atau karyawan yang ada di Record Center untuk meningkatkan motivasi
- d. Melibatkan rekan kerja dalam pengambilan keputusan yang ada untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, hal ini menunjukkan bahwa pendapat rekan kerja dihargai dan dianggap penting
- e. Membangun lingkungan kerja atau suasana kerja yang positif dan supportif untuk menciptakan hubungan yang positif dan menyenangkan agar dapat meningkatkan semangat dan keterlibatan rekan kerja.

Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Selatan menunjukkan beberapa temuan penting:

Dampak Positif dan Signifikan – Komunikasi interpersonal sebagian besar memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja pegawai. Ini berarti bahwa komunikasi yang efektif antar karyawan dapat meningkatkan disiplin kerja mereka. Komunikasi yang jelas dan terbuka membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik, sehingga meningkatkan disiplin kerja.

Pengaruh Terhadap Kinerja – Disiplin, komunikasi interpersonal, sikap kerja, dan motivasi kerja secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Artinya, ketika semua faktor ini digabungkan, mereka dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. Namun, jika dilihat secara individu, komunikasi interpersonal saja tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi interpersonal penting, faktor lain seperti disiplin, sikap kerja, dan motivasi juga sangat berperan dalam menentukan kinerja karyawan.

Faktor Pendukung – Selain komunikasi interpersonal, sikap kerja dan motivasi kerja juga memainkan peran penting dalam mempengaruhi disiplin dan kinerja pegawai. Ini berarti bahwa untuk mencapai disiplin dan kinerja yang optimal, komunikasi interpersonal yang baik harus didukung oleh sikap kerja yang positif dan motivasi yang tinggi. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan disiplin dan kinerja karyawan, tetapi keberhasilannya juga bergantung pada faktor-faktor lain seperti sikap kerja dan motivasi.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan di Record Center Kantor DPRD Provinsi Sumatera Selatan,” berikut adalah kesimpulan utamanya:

Pertama – Dampak Positif dan Signifikan. Komunikasi interpersonal memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan disiplin kerja.

Kedua – Pengaruh Terhadap Kinerja. Disiplin, komunikasi interpersonal, sikap kerja, dan motivasi kerja secara kolektif memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, secara individu, komunikasi interpersonal tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Ketiga, Faktor Pendukung. Selain komunikasi interpersonal, sikap kerja dan motivasi kerja juga berperan penting dalam mempengaruhi disiplin dan kinerja karyawan. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal yang baik dapat meningkatkan disiplin dan kinerja, tetapi harus didukung oleh faktor-faktor lain seperti sikap kerja dan motivasi.

Saran

Pelatihan komunikasi – Adakan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal karyawan. Fokus pada teknik mendengarkan aktif, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan mengelola konflik.

Membangun budaya terbuka – Ciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterbukaan dan transparansi. Dorong karyawan untuk berbagi ide dan pendapat mereka tanpa takut akan konsekuensi negatif.

Penggunaan teknologi – Manfaatkan teknologi komunikasi modern seperti aplikasi pesan instan dan platform kolaborasi untuk memfasilitasi komunikasi yang lebih efisien dan efektif.

Pertemuan rutin – Adakan pertemuan rutin, baik formal maupun informal, untuk rekan kerja bisa mendapatkan informasi terbaru dan memiliki kesempatan untuk berinteraksi langsung.

Penghargaan dan pengakuan – Berikan penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang menunjukkan keterampilan komunikasi yang baik. Ini dapat memotivasi karyawan lain untuk meningkatkan kemampuan komunikasi mereka.

Evaluasi dan tindak lanjut – Lakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas komunikasi interpersonal di tempat kerja dan tindak lanjuti dengan perbaikan yang diperlukan.

Mediasi konflik – Sediakan mekanisme mediasi untuk menyelesaikan konflik komunikasi yang mungkin timbul. Ini dapat membantu menjaga hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan komunikasi interpersonal di tempat kerja dapat ditingkatkan, yang bisa meningkatkan kinerja karyawan.

Daftar Pustaka

- [1] Rosalinda, S. W., & Brahmasari, I. A. 2025. Pengaruh Kepemimpinan Situasional, Komunikasi Interpersonal, dan Etos Kerja terhadap Kinerja Karyawan Puskesmas Kragan II, Kabupaten Rembang. *Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 14(1), 81–90. <https://doi.org/10.8734/musyitari.v14i1.10343>
- [2] Rinayanthi, N. M. 2025. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan dalam Keterampilan Berbicara di Discova Indonesia. *Stilistika: Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Seni*, 13(2), 219-231. <https://doi.org/10.59672/stilistika.v13i2.4562>
- [3] Wahyuni, S., & Sulistyanto, T. 2023. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Kehidupan Kerja terhadap Kinerja. *Portofolio: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 20(1), 16 - 27. <https://doi.org/10.26874/portofolio.v20i1.269>
- [4] Afridhamita, C., & Efendi, S. 2020. PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR, KETERIKATAN KARYAWAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN KETERLIBATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT INDO DHARMA TRANSPORT. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 16(1). <https://doi.org/10.47313/oikonomia.v16i1.999>
- [5] Muh Hasan, M. H., & Nurmala, N. 2023. Kinerja karyawan: komunikasi interpersonal, kerjasama tim dan disiplin kerja. *Kinerja : Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 20(2), 251-260. <https://doi.org/10.30872/jkin.v20i2.13121>
- [6] Tobeoto, K., Ranteta'dung, R. K., & Muharram, M. 2022. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Neraca : Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 5(2), 40-45. <https://doi.org/10.56070/jinema.v5i2.61>