

# PENGARUH KOMUNIKASI KERJA DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN

Heri Kusmawardi

*Ekonomi Manajemen Universitas Narotama Surabaya*

[herikusmawardi@gmail.com](mailto:herikusmawardi@gmail.com)

## **Abstract**

*The purpose of this study is to analyze and describe the effect of simultaneous and partially between communications work and interpersonal communication to employees performance at PT. Bank Mayapada International Tbk Branch Pemuda Surabaya. The number of respondents many as 47 people are employees of Bank Mayapada with office staff and supervisors. Independent variables consist of Work Communications (X1) and Interpersonal Communication (X2), while the dependent variable is employee performance (Y). Tests using the instrument validity, reliability, and classical assumption in performing data analysis using multiple linear regression test, F test and T test. Based on test results simultaneously regression coefficient (Test F) obtained F count was 36.748 with a significance of 0.000. Because of the significance (0,000) is smaller than (0,05), it can be said, work Communication and interpersonal communication simultaneously take effect on employee performance. Based on the results of the partial regression coefficient test (t test) obtained Variable Work Communications (X1) has a variable significance 0.006 and Interpersonal Communication (X2) has a significance 0,000. Of all the independent variables consisting of Work Communication and Interpersonal Communication mind that the total variable real effect or a positive attested the Employee Performance. This is indicated by the overall significance of the variable  $< 0,05$ . Keywords: Work Communication, Interpersonal Communication, Employee Performance. The purpose of this study is to analyze and describe the effect of simultaneous and partially between communications work and interpersonal communication to employees performance at PT. Bank Mayapada International Tbk Branch Pemuda Surabaya. The number of respondents many as 47 people are employees of Bank Mayapada with office staff and supervisors. Independent variables consist of Work Communications (X1) and Interpersonal Communication (X2), while the dependent variable is employee performance (Y). Tests using the instrument validity, reliability, and classical assumption in performing data analysis using multiple linear regression test, F test and T test. Based on test results simultaneously regression coefficient (Test F) obtained F count was 36.748 with a significance of 0.000. Because of the significance (0,000) is smaller than (0,05), it can be said, work Communication and interpersonal communication simultaneously take effect on employee performance. Based on the results of the partial regression coefficient test (t test) obtained Variable Work Communications (X1) has a variable significance 0.006 and Interpersonal Communication (X2) has a significance 0,000. Of all the independent variables consisting of Work Communication and Interpersonal Communication mind that the total variable real effect or a positive attested the Employee Performance. This is indicated by the overall significance of the variable  $< 0,05$ .*

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

## **LATAR BELAKANG**

Berdasarkan pengalaman kerja peneliti selama kurang lebih sebelas tahun ditempatkan organisasi perbankan tersebut, peneliti banyak mengalami dan melihat dalam prakteknya komunikasi dalam organisasi ini kurang efektif dan efisien, sehingga berpengaruh pada kurang optimalnya kinerja karyawan. Misalnya, sering terjadinya mis-komunikasi antara pimpinan dengan karyawan, kurang harmonisnya hubungan antar karyawan, dan kurang disiplinnya karyawan dalam bekerja serta kurang kompaknya dalam bekerja sama.

Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk pengembangan dalam bidang Ilmu Pengetahuan Manajemen

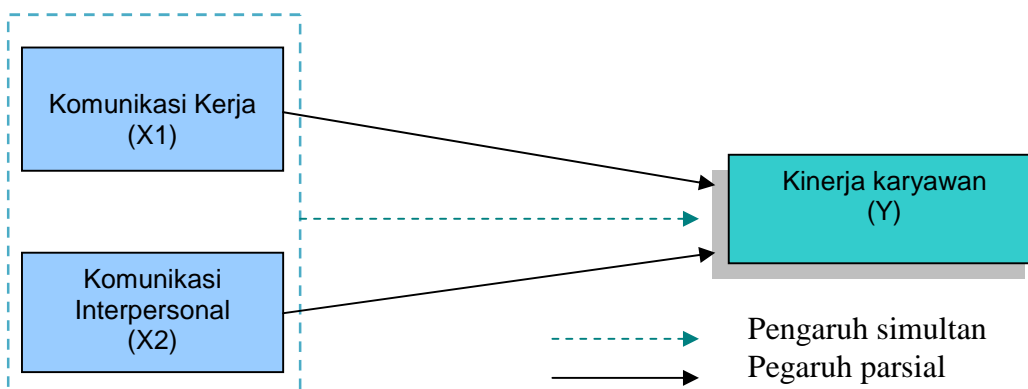
Sumber Daya Manusia. Sumbangan tersebut berupa pengujian model yang didasarkan pada teori-teori dalam bidang komunikasi dan kinerja karyawan bagi penelitian berikutnya. Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagi penulis, bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan menulis karya ilmiah dan menjadi masukan pengetahuan bagi penulis tentang pengaruh komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan memberikan masukan dan mampu menambah pengetahuan ataupun informasi tentang pengaruh komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan, khususnya Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

## **RERANGKA TEORI, KERANGKA KONSEP PENELITIAN, DAN HIPOTESIS**

Bangun (2012) menyatakan bahwa banyak pengertian komunikasi yang berbeda disampaikan oleh para ahli tetapi pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama. Koontz, et. Al. (1990) Mendefinisikan bahwa komunikasi sebagai penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima informasi dan dapat dipahami secara jelas oleh penerima informasi tersebut. Demikian pula, Stoner et. Al. (1996) Mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses yang dipergunakan oleh manusia untuk mencari kesamaan arti melalui transmisi pesan simbolik. Dari beberapa pengertian tersebut, komunikasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim (sender) ke penerima pesan (receiver) dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut. Berdasarkan pengertian diatas, kegiatan komunikasi melibatkan dua pihak antara lain pengirim pesan dan penerima pesan. Agar komunikasi efektif, kedua belah pihak harus mempunyai keterampilan penyampaian-penerimaan, pengolahan pesan dan penggunaan media dalam berkomunikasi.

Pengertian kinerja Menurut Bangun (2012) menyatakan pengertian kinerja atau performance adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Mangkunegara (2001) dalam Subekhi (2012) mengatakan istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini : **Gambar 1: Kerangka Konseptual Penelitian**



Hipotesis: Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel Komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal secara parsial terhadap kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan PT Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya, dengan sifat penelitian kuantitatif. Dalam Penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan tetap PT Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya pada tingkat Staff dan Supervisor yang berjumlah 47 orang karyawan. Dengan teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode sensus. Untuk variabel dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel: 1). Variabel Bebas (Independent). Menurut Sugiyono (2014) bahwa Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebasnya adalah (1) Komunikasi kerja (X1). (2) Komunikasi interpersonal (X2). 2). Variabel Terikat (Dependen). Menurut Sugiyono (2014) bahwa variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terkaitnya adalah kinerja karyawan (Y)

Definisi Operasional Variabel: Adapun definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Komunikasi kerja (X1) menurut Bangun (2012), Robbins dan Coulter (2010), dan Liliweri (2011) adalah sebagai suatu proses penyampaian informasi dari pengirim (sender) ke penerima pesan (receiver) dengan menggunakan berbagai media yang efektif sehingga pesan tersebut dapat dengan jelas dan mudah dipahami oleh penerima pesan tersebut dalam suatu organisasi. Dimensi dan indikatornya adalah :

- |   |    |        |
|---|----|--------|
| (1) Komunikasi  | Ke | Bawah, |
| Pengarahan pimpinan dalam pelaksanaan tugas dipahami dengan jelas pada saat karyawan baru bergabung     |    |        |
| (X1.1). Pengarahan pimpinan dalam pelaksanaan tugas dipahami dengan jelas pada saat rapat oleh karyawan |    |        |
| (X1.2). Instruksi dari pimpinan diterima dengan jelas oleh karyawan                                     |    |        |
| (X1.3). Pimpinan memberikan informasi prosedur pekerjaan dipahami dengan baik oleh karyawan             |    |        |
| (X1.4). Pimpinan memberikan informasi kebijakan baru dapat dipahami dengan baik oleh karyawan           |    |        |
| (X1.5). Pimpinan memberikan motivasi kerja kepada karyawan dengan efektif                               |    |        |
| (X1.6)  |    |        |

- (2) Komunikasi Ke Atas, Pengajuan usulkaryawan padasaatrapat diterima dengan baik oleh pimpinan (X1.7). Saran karyawan sebagai masukan dalam pembuatan kebijakan diterima dengan baik oleh pimpinan (X1.8). Keluhan karyawan tentang efektifitas pekerjaan ditanggapi dengan baik oleh pimpinan (X1.9). Keluhan karyawan tentang sarana penunjang pekerjaan ditanggapi dengan baik oleh pimpinan (X1.10). Pengaduan karyawan tentang permasalahan pekerjaan ditindaklanjuti oleh pimpinan dengan cepat (X1.11). Pengaduan karyawan tentang permasalahan pribadi ditindaklanjuti dengan baik oleh pimpinan (X1.12). Penetapan sasaran MBO (*Management By Objective*) sudah berjalan dengan efektif (X1.13)
  - (3) Komunikasi Sejajar (Horizontal), Komunikasi antarbagian sudah berjalan dengan efisien (X1.14). Komunikasi antarbagian sudah berjalan dengan efektif (X1.15). Komunikasi antarbagian sudah berfungsi saling mengkoordinasi antarbagian (X1.16)
  - (4) Komunikasi Silang (Diagonal), Komunikasi kesemua bagian dan tingkatannya untuk penyampaian informasi sudah berjalan dengan efektif (X1.17)
  - (5) Peran teknologi informasi dan komunikasi, Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah efektif (X1.18). Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah efisien (X1.19). Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan sudah canggih (X1.20). Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah menyampaikan informasi dengan akurat (X1.21). Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah menyampaikan informasi dengan relevan (X1.22). Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah (X1.23). Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah membantu dalam penyelesaian komplin dari nasabah (X1.24)
- 2). Komunikasi interpersonal (X2) menurut De Vito (1997) adalah komunikasi yang dilakukan antar individu dalam lingkungan keluarga, organisasi atau masyarakat tertentu dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami untuk mencapai tujuan tertentu. Dimensi dan indikator yang diukur adalah :
- (1) Sikap keterbukaan diri, Anda membukadiri untuk berkomunikasi dengan rekan kerja (X2.1). Anda jujur dengan semua rekan kerja saat berkomunikasi (X2.2). Anda bertanggung jawab terhadap rekan kerja saat berkomunikasi (X2.3)
  - (2) Empati , Anda suka mengkritik rekan kerja saat berkomunikasi (X2.4). Anda suka menilai rekan kerja saat berkomunikasi (X2.5). Anda mencoba mengerti alasan rekan kerja saat berkomunikasi (X2.6). Anda mencoba merasakan apa yang dialami rekan kerja saat berkomunikasi (X2.7)
  - (3) Sikap mendukung, Anda menerima ungkapan perasaan secara bebas rekan kerja saat berkomunikasi (X2.8). Anda menerima ungkapan secara spontanitas perkataan rekan kerja saat berko

munikasi

(X2.9). Anda menerima ungkapan secara spontanitas perbuatannya rekan kerjasaa  
berkomunikasi

(X2.10). Anda berfikir positif kepada rekan kerjasaa berkomunikasi (X2.11)

(4) Sikap positif, Anda selalu menghargai rekan kerja saat berkomunikasi (X2.12). Anda menghargai diri sendiri terhadap rekan kerja saat berkomunikasi (X2.13), Anda saling memuji sesama rekan kerja saat berkomunikasi (X2.14)

(5) Kesetaraan, Anda merasa ada kesamaan dalam hal apapun terhadap rekan kerja saat berkomunikasi (X2.15). Anda merasa akrab dengan rekan kerja saat berkomunikasi (X2.16). Anda merasakan nyaman dengan rekan kerja saat berkomunikasi (X2.17).

3). Kinerja karyawan (Y) Menurut Bangun (2012) menyatakan pengertian kinerja atau performance adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Sedangkan Mangkunegara (2001) dalam Subekhi (2012) mengatakan istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kinerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator dalam kinerja adalah :Jumlah pekerjaan Anda telah sesuai standart yang ditentukan (Y1.1). Kualitas pekerjaan Anda telah sesuai standart yang ditentukan (Y1.2). Penyelesaian pekerjaan Anda sudah tepat waktu sesuai standart waktu yang telah ditentukan (Y1.3). Kehadiran Anda bekerja sudah sesuai standart yang ditentukan (Y1.4). Anda dapat bekerja sama dalam tim dengan baik (Y1.5)

Skala Pengukuran, Menurut Sugiyono (2014) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*). Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner pengaruh komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan diukur dengan menggunakan skala Likert, dengan tingkatan sebagai berikut :Jawaban Sangat Setuju diberi bobot 5, Jawaban Setuju diberi bobot 4, Jawaban Cukup Setuju diberi bobot 3, Jawaban Tidak Setuju diberi bobot 2, Jawaban Sangat tidak Setuju diberi bobot 1.

Teknik Analisa Data: Alat yang digunakan untuk menganalisa data yang di peroleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### Uji Kualitas Instrumen

1). Uji Validitas, Menurut Nurgiyantoro (2002) bahwa uji validitas merupakan uji tingkat kevalidan sebuah instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan *r hitung* dengan *r tabel* untuk *degree of freedom (df) = n-2* dimana n adalah jumlah sampel, dengan tingkat signifikansi uji satu arah sebesar 0.1 atau 10%. Jika r

hitung > r tabel, maka pertanyaan dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung < r tabel, maka pertanyaan dikatakan tidak valid.

2). Uji Reliabilitas, Menurut Arikunto (1998) bahwa uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain dengan alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Untuk mengetahui reliabilitas kuesioner, penelitian ini menggunakan pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan menghitung koefisien alpha. Penilaian koefisien *Alpha Cronbach's* berdasarkan aturan sebagai berikut :*Tabel 1: Indikator Koefisien Alpha Cronbach's*

Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	Reliabilitas
0,00 - 0,20	Sangat Kurang Reliabel
0,21 - 0,40	Kurang Reliabel
0,41 - 0,60	Cukup Reliabel
0,61 - 0,80	Reliabel
0,81 - 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Umar (2005)

Jika nilai koefisien alpha < 0,6 maka item pengukuran tidak reliabel. Jika nilai koefisien alpha > 0,6 maka item pengukuran reliabel.

#### Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Menggunakan rumus seperti yang telah dikutip dari Sugiyono (2014), yaitu :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \pm e$ . **Dimana:** Y: Kinerja karyawan. a: Konstanta. X<sub>1</sub>: Komunikasi kerja. X<sub>2</sub>: Komunikasi Interpersonal. b<sub>1</sub>: Koefisien Regresi Komunikasi Kerja (X<sub>1</sub>). b<sub>2</sub>: Koefisien Regresi Komunikasi Interpersonal (X<sub>2</sub>). e: Error

Koefisien determinasi berganda dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Bila nilai R<sup>2</sup> makin mendekati 1 atau 100% berarti semakin baik model regresi tersebut dalam menjelaskan variabel tergantung.

1). Koefisien korelasi (R), Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) Atau R Square Dan Adjusted R Square. R digunakan untuk mengetahui besarnya koefisien korelasi linier berganda antara variabel bebas/independen (X<sub>1</sub>-X<sub>2</sub>) dengan variabel terikat/dependen (Y) atau menunjukkan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. R<sup>2</sup> digunakan untuk mengetahui atau menjelaskan besarnya variasi dari variabel terikat (dependen) bisa dijelaskan oleh variasi dari kedua variabel bebas (independen) tersebut, sedangkan sisanya disebabkan faktor lain. Sedangkan untuk jumlah variabel bebas/independennya lebih dari dua digunakan *Adjusted R square*.

2). Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F). Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :H<sub>0</sub> : Variabel bebas yaitu komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. H<sub>a</sub> : Variabel bebas yaitu komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dasar penentuannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

(1). Apabila F hitung < F tabel, dengan probabilitas signifikansi > 0,05 (5%), maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> tidak. (2). Apabila F hitung > F tabel, dengan

probabilitas signifikansi  $< 0,05$  (5%), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Untuk membaca F tabel harus ditentukan  $N_1$  (df1) dan  $N_2$  (df2),  $df_1 = k-1$ ,  $df_2 = n-k$ , dimana “k” merupakan jumlah variabel (bebas dan terikat), dan “n” merupakan jumlah sampel. Selanjutnya Nilai  $N_1$  dan  $N_2$  digunakan untuk menentukan F tabel dengan signifikansi 0,05.

3). Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t). Uji T digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , (komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal) berpengaruh terhadap variabel Y (Kinerja karyawan). Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :  $H_0$  : Variabel bebas yaitu komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.  $H_a$  : Variabel bebas yaitu komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kinerja karyawan. Dasar penentuannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu : (1) Apabila T hitung  $< T$  tabel, dengan probabilitas signifikansi  $> 0,05$  (5%), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  tidak. (2) Apabila T hitung  $> T$  tabel, dengan probabilitas signifikansi  $< 0,05$  (5%), maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Penentuan nilai t tabel dilakukan dengan menentukan df dengan rumus  $df = n-k$ , dimana “n” adalah jumlah sampel dan “k” adalah jumlah variabel (bebas dan terikat), dengan pengujian dua arah serta tingkat signifikansi sebesar 0,05. Pada penelitian ini, df untuk mencari t tabel adalah  $df = n - k = 47 - 2 = 45$

#### Uji Asumsi Klasik

Pengujian Asumsi Klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data mengalami penyimpangan atau tidak. Uji ini dilakukan setelah melakukan analisa Regresi dan koefisien Determinasi. Uji Asumsi Klasik terdiri dari :

1). Uji Normalitas, Menurut Karim (2014) bahwa uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah nilai residual yang terdistribusi normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (Jumlah responden  $> 50$ ) dan uji Shapiro-wilk (Jumlah responden  $< 50$ ). Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov atau Shapiro-wilk  $> 0,05$  maka terdistribusi normal dan sebaliknya jika terdistribusi tidak normal. Selain kedua cara diatas, Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan grafik normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, dengan panduan sebagai berikut : (1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. (2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2). Uji Multikolinieritas, Menurut Santoso (2000) bahwa pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (Multiko). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Apabila terjadi multikolinieritas, maka salah satu variabel bebas harus dikeluarkan dari persamaan regresi tersebut. Pedoman model regresi yang bebas dari multikolinieritas adalah memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factory*) disekitar angka 1 dan nilai toleransi mendekati 1, atau nilai VIF kurang dari 5.

3). Uji Heteroskedastisitas, Menurut Santoso (2000) bahwa pengujian ini bertujuan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas. Dan jika varians berbeda, disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang bebas dari grafik *scatterplot* pada linier berganda. Jika tidak terlihat pola tertentu, maka persamaan regresi tersebut bebas dari gejala heterokedastisitas, atau dapat dilihat dengan menggunakan uji glejser, dengan cara membandingkan antara t hitung pada masing-masing variabel lebih kecil dari t tabel dan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil – Hasil Pengujian

**Uji Validitas.** Untuk jumlah sampel 47 orang dalam penelitian ini, untuk nilai  $r$  tabel diketahui  $df = n - 2 = 47 - 2 = 45$ , dengan tingkat signifikansi untuk uji satu arah sebesar 0.1 adalah 0,2429. Untuk mendapatkan  $r$  tabel dapat menggunakan rumus dari program excel atau rumus sebagai berikut:

$r = t : \sqrt{(df) + t^2}$  Dimana :  $r$  : Nilai  $r$  tabel.  $t$  : Nilai  $t$  tabel.  $(df)$ : Derajat bebas Dengan begitu kuisioner dapat dikatakan valid apabila  $r$  hitungnya lebih besar dari  $r$  tabel (0,2429). Nilai  $r$  hitung dari kuisioner berikut dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*. Jika terdapat item yang tidak valid, maka item tersebut harus dihapus per-item dimulai dari nilai yang terkecil dan dilakukan pengujian kembali hingga seluruh item tersebut valid. *Tabel 2: Hasil Uji Validitas Variabel X1*

Variabel	Corrected Item Total Correlation	r Tabel
x101	0,461	0,2429
x102	0,461	0,2429
x103	0,376	0,2429
x104	0,395	0,2429
x110	0,492	0,2429
x111	0,554	0,2429
x115	0,301	0,2429
x117	0,413	0,2429
x118	0,411	0,2429
x120	0,489	0,2429
x121	0,272	0,2429

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS

Tabel 3: Hasil Uji Validitas Variabel X2

Variabel	Corrected Item Total Correlation.	r Tabel
x201	0,403	0,2429



x204	0,302	0,2429
x206	0,431	0,2429
x207	0,476	0,2429
x208	0,405	0,2429
x209	0,495	0,2429
x210	0,334	0,2429
x213	0,274	0,2429
x214	0,324	0,2429
x215	0,298	0,2429
x216	0,330	0,2429
x217	0,478	0,2429

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS

Tabel 4: Hasil Uji Validitas Variabel Y

Variabel	Corrected Item Total Correlation.	r Tabel
y01	0,506	0,2429
y02	0,297	0,2429
y03	0,315	0,2429
y04	0,291	0,2429
y05	0,606	0,2429

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS

Berdasarkan hasil tabel-tabel diatas menunjukkan bahwa variabel X1 sebanyak 24 item setelah di uji validitas menjadi 11 item. Variabel X2 sebanyak 17 item, setelah di uji validitas menjadi 12 item. Sedangkan variabel Y sebanyak 5 item validitasnya telah memenuhi standart atau lebih besar dari r tabel.

Uji Reliabilitas. Tabel 5: Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Standarisasi	Keterangan
X1	0,758	0,6	Reliabel
X2	0,707	0,6	Reliabel
Y	0,641	0,6	Reliabel

Sumber : data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Hasil pengujian pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha variabel X1, Variabel X2 dan Variabel Y lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel tersebut adalah reliabel.

Analisis Regresi Linier Berganda. 1). Uji Koefisien korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>). Tabel 5: Regresi Linier Berganda

R	R Square	Ajusted R Square	Std. Error Of The Estimate
0,772	0,595	0,577	1,57094

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Berdasarkan tabel diatas, didapat informasi sebagai berikut: (1) Besarnya nilai koefisiensi korelasi R adalah 0,772, nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variabel independent Komunikasi Kerja (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) kuat terhadap variabel dependent Kinerja Karyawan (Y). (2) R square atau koefisien determinasi sebesar 0,595 artinya sebanyak 59,5 % variabel independent Komunikasi Kerja (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) mempengaruhi variabel dependent Kinerja Karyawan (Y), sedangkan sisanya 41,5 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. (3) Standart error (e) dalam korelasi sebesar 1,57094. 2). Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji F). Untuk mengetahui nilai dari F tabel dapat dilakukan dengan cara penghitungan berikut ini : F tabel = FINV ((aa), (k-1), (n-k)) = FINV ((0.05x0.05), (3-1),(47-3))= FINV (0.1,2,44) = 2,8200. Tabel 6: Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji F)

F	Signifikansi
32,364	0,000

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Berdasarkan hasil tabel diatas, didapatkan informasi sebagai berikut : (1) F hitung dari tabel anova sebesar 32,364, sehingga nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,8200. (2) Nilai uji signifikansi sebesar 0.000, sehingga lebih kecil dari 0.05. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kerja Ho ditolak. Sehingga secara simultan variabel Komunikasi Kerja (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y) dengan nilai uji signifikansi lebih kecil dari 0.05. **3). Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji t).** Tabel 6: Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji t)

Varibel	t
X1	2,655
X2	4,325

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

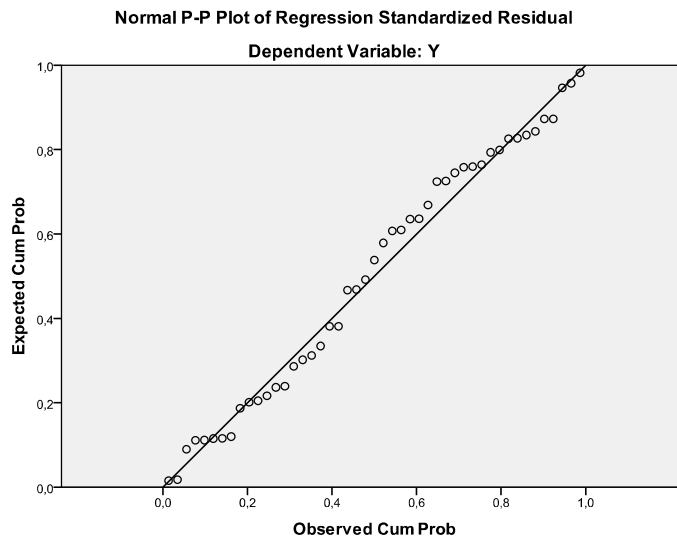
Dari hasil tabel di atas dapat kita lihat perbandingan dari nilai t hitung dengan nilai t tabel yang telah dihitung sebelumnya sebesar 1,6794. Dan pada variabel Komunikasi Kerja (X1) nilai t hitung sebesar 2,655 pada Komunikasi Kerja (X2) nilai t hitung sebesar 4,325. Sehingga dapat di tarik kesimpulan variabel Komunikasi Kerja (X1) dan variabel Komunikasi Interpersonal (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). **4). Persamaan Regresi Linier Berganda.** Dari hasil analisis di atas, didapatkan model regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \pm emaka Y = - 1,235 + 0,151X_1 + 0,260X_2 \pm 2,6382$ . Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : (1) a = - 1,235 merupakan nilai constanta, yang diartikan bahwa variabel Komunikasi Kerja (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) = 0, sehingga variabel Kinerja karyawan sebesar - 1,235. (2)  $b_1 = 0,151$  yang artinya setiap penambahan 1 unit variabel Komunikasi Kerja (X1), akan menambah nilai variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,151 per unit. (3)  $b_2 = 0,260$  yang artinya setiap penambahan 1 unit variabel Komunikasi Interpersonal (X2), akan menambah nilai variabel Kinerja karyawan (Y) sebesar 0,260 per unit. (4) e = standart error regresi linier berganda 2,6382. Dalam persamaan regresi linier berganda untuk mendapatkan nilai standart error adalah Standart error pada korelasi (1,57094) x t table. Untuk mengetahui t tabel menggunakan software excel dengan rumus berikut :  $T \text{ tabel} = TINV(a, dv) = TINV(0.05, 45) = 1,6794$ , Sehingga dalam persamaan regresi linier berganda besar standart error sebesar  $(1,57094 \times 1,6794) = 2,6382$

**Uji Asumsi Klasik. 1). Uji Normalitas,** Tabel 7: Uji Normalitas Shapiro-Wilk.

Variabel	Signifikansi
X1	0,055
X2	0,44
Y	0,068

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa uji normalitas dengan menggunakan shapiro-wilk adalah berdistribusi normal karena nilai signifikansi semua variabel lebih besar dari 0,05. *Gambar 2: Grafik Normalitas P-P Plot of Regression Standardized Residual*



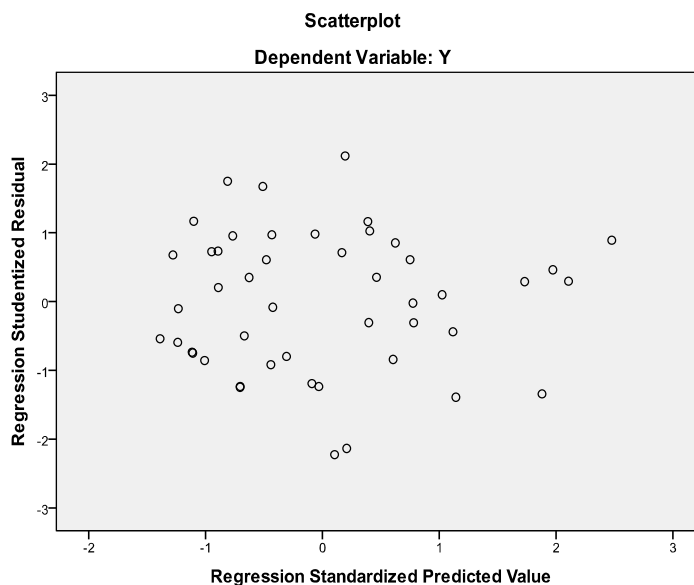
Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Dari gambar grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. **2). Uji Multikolinieritas.** Tabel 8: Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	Variance Inflation Factory
X1	0,617	1,62
X2	0,617	1,62

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai dari variabel Komunikasi Kerja (X1), dan variabel Komunikasi Interpersonal (X2) nilai tolerancenya lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF-nya lebih kecil dari 10. Sehingga model regresi tersebut tidak terdapat problem multikolinieritas karena telah memenuhi persyaratan nilai tolerance dan nilai VIF. **3). Uji Heteroskedastisitas.** Gambar 3: Scatterplot Regresi



Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015

Dari gambar grafik diatas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun

dibawah. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. *Tabel 9: Hasil Uji Glejser*

Variabel	t hitung	Signifikansi
Y	1,582	0,066
X1	-1,411	0,165
X2	0,814	0,42

*Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS 2015*

Dari hasil uji glejser pada tabel 4.14 dapat diketahui bahwa hasil t hitung variabel Kinerja Karyawan atau Y (1,582) , Komunikasi Kerja atau X1 (-1,411) , dan Komunikasi Interpersonal atau X2 (0,814) adalah lebih kecil dari t tabel (1,6794) dan nilai signifikansi ketiga variabel > 0,05. Maka, penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

### **Pembahasan**

Dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel Komunikasi Kerja (X1), Komunikasi Interpersonal (X2), dalam variabel Kinerja Karyawan (Y) dapat diketahui pembahasannya sebagai berikut : 1) Variabel Komunikasi Kerja (X1). Dari perolehan nilai model persamaan regresi diketahui sebesar 0,151, yang artinya bahwa variabel komunikasi kerja menunjukkan adanya nilai koefisiensi regresi kearah positif atau hubungan yang searah dengan variabel kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Hal ini dapat diartikan bahwa jika semakin baik komunikasi kerja dalam organisasi akan semakin meningkatkan kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Begitu juga sebaliknya, apabila tidak ada perbaikan dalam komunikasi kerja, maka dikhawatirkan akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan PT. Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Karena dalam prakteknya di lapangan masih terjadi permasalahan cara berkomunikasi, waktu berkomunikasi dan media komunikasi yang digunakan, meskipun masih dapat diatasi dan diselesaikan permasalahan tersebut, tetapi dikhawatirkan jika tidak segera ditemukan solusi permasalahan komunikasi kerja akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan. 2) Variabel Komunikasi Interpersonal (X2). Dari perolehan nilai model persamaan regresi diketahui sebesar 0,260, yang artinya bahwa variabel komunikasi interpersonal menunjukkan nilai koefisiensi regresi tersebut adanya arah positif atau hubungan yang searah dari variabel komunikasi kerja dengan variabel kinerja karyawan PT Bank Mayapada internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Hal ini dapat diartikan bahwa jika perusahaan memperhatikan komunikasi interpersonal dalam organisasi akan membantu mengharmoniskan hubungan antar karyawan dan bahkan meningkatkan kinerja karyawan PT Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Begitu juga sebaliknya, apabila perusahaan kurang memperhatikan komunikasi interpersonal dalam perusahaan, maka dikhawatirkan akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan PT Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya. Untuk membuat hubungan antar personal dalam organisasi tetap harmonis perlunya ditingkatkannya komunikasi interpersonal misalnya seringnya diadakan acara-acara kebersamaan dalam organisasi agar hubungan antar personal dalam organisasi lebih akrab, lebih nyaman dan harmonis. 3) Variabel Kinerja Karyawan (Y). Kontribusi dari setiap variabel yaitu Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Interpersonal memberi pengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan sebesar 59,5%. Hal ini dibuktikan

dengan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,595, yang artinya variabel Komunikasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal mempengaruhi variabel kinerja karyawan sebesar 59,5% dan sisanya sebesar 41,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Angka koefisien korelasi (R) menunjukkan hubungan keterikatan antara variabel Komunikasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal secara bersama-sama dengan variabel kinerja karyawan PT Bank Mayapada Internasional Tbk secara kuat karena menunjukkan angka sebesar 0,772 yang terletak antara 0.5 sampai 1.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Komunikasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Mayapada Internasional Tbk Cabang Pemuda Surabaya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut : 1) Dari hasil Uji F diketahui bahwa variabel Komunikasi Kerja (X1) dan Komunikasi Interpersonal (X2) secara simultan berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan (Y) karena diperkuat dengan nilai uji signifikansi lebih kecil dari 0.05 yaitu 0,000. Dan F hitung (32,364) lebih besar dari F tabel (2,8200) sehingga Ho ditolak. 2) Dari hasil Uji t diketahui pada variabel Komunikasi Kerja (X1) nilai t hitung sebesar 2,655 pada variabel Komunikasi Interpersonal (X2) nilai t hitung sebesar 4,325. Sehingga dapat ditarik kesimpulan variabel Komunikasi Kerja (X1) dan variabel Komunikasi Interpersonal (X2) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y). Hal ini diperkuat karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel (1,6794). 3) Dari hasil kedua uji tersebut dapat ditentukan mana variabel yang paling dominan dengan persamaan regresi linier berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \pm e \text{ Maka } Y = -1,235 + 0,151X_1 + 0,260X_2 \pm 2,6382$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui bahwa variabel Komunikasi interpersonal (X2) berpengaruh paling dominan terhadap variabel Kinerja Karyawan (Y).

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan dan kuesioner maka penulis mengajukan saran-saran yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan adalah sebagai berikut : Dalam komunikasi kerja, arah komunikasi kebawah atau dari atasan kepada karyawan adalah kurang efektifnya pimpinan dalam memberikan motivasi kerja terhadap karyawan, hal ini terlihat dari jawaban responden dengan hasil rata-rata 2,7. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, sebaiknya pimpinan memberikan motivasi kerja dimulai dengan cara-cara yang sederhana dan efektif, misalnya memberikan pujian terhadap karyawan, atau memberikan bonus bagi karyawan dengan kriteria kedisiplinan, kehadiran dan lain sebagainya agar karyawan termotivasi dan dapat meningkatkan kinerjanya. Dalam komunikasi interpersonal, *Pertama*, dengan nilai rata-rata 2,8 adalah tingkat kejujuran saat berkomunikasi, *Kedua*, dengan nilai rata-rata 2,5 sukanya karyawan menilai karyawan lain saat berkomunikasi, *Ketiga*, dengan nilai rata-rata 2,9 adalah kurangnya rasa empaty terhadap karyawan lain, dan yang *Keempat*, dengan nilai rata-rata 2,7 adalah kurangnya tingkat kesetaraan dalam berkomunikasi. Untuk semua hal tersebut

Organisasi/Pimpinan harusnya melakukan banyak kegiatan secara rutin (konsisten) yang bersifat, kebersamaan, keagamaan dan lain sebagainya, misalnya gathering, merayakan kegiatan hari besar keagamaan, dan lain-lain, dimana tujuan dari kegiatan tersebut adalah untuk saling mengakrabkan karyawan disemua tingkatan agar keharmonisan, kenyamanan, dan keamanan dalam lingkungan kerja terjaga sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1998, *Prosedur Penelitian*, Penerbit : PT. Rineka Cipta Jakarta
- Bangun, Wilson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit : Erlangga, Jakarta.
- De Vito, Joseph A, 1997, *Komunikasi Antar Manusia (Edisi Kelima)*, Penerbit : Professional Book, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2009, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Ke IV*, Penerbit : BP Universitas Diponegoro, Semarang
- Harsuko, Riniwati, 2011, *Mendongkrak Motivasi Dan Kinerja Pendekatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia*, Penerbit : Universitas Brawijaya Press (UB Press) Malang.
- Husein, Umar, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (Edisi Kedua)*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada Jakarta.
- Karim, Nur Azmi, 2014, *Modul Perkuliahan Statistika Bisnis Mercubuana*, Penerbit : Universitas Mercubuana Jakarta
- Liliweri, Alo, 2014, *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*, Penerbit : Bumi Aksara, Jakarta.
- Liliweri, Alo, 2011, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, Penerbit : Kencana Prenada Media Group Jakarta
- Nurgiyantoro, Burhan, 2002, *Teori Pengkajian Fiksi*, Penerbit : Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Robbins, Stephen P. Mary Coulter, 2010, *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 2*, Penerbit : Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2000, *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Santoso, Singgih, 2015, *Menguasai statistik parametrik konsep dan aplikasi dengan SPSS*, Penerbit : Elex Media Komputindo, Jakarta
- Sardjono, Haryadi. Winda Julianita, 2011, *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Setyowati, 2013, *Organisasi Dan Kepemimpinan Modern*, Penerbit: Graha Ilmu Yogyakarta.
- Subekhi, Akhmad. Mohammad Jauhar, 2012, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, Penerbit : Prestasi Pustaka, Jakarta.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Manajemen*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wood, Julia T, 2013, *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian Edisi 6*, Penerbit : Salemba Humanika, Jakarta Selatan

### Lampiran : Pertanyaan Kuesioner

NO	KOMUNIKASI KERJA	JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Pengarahan pimpinan dalam pelaksanaan tugas dipahami dengan jelas pada saat karyawan baru bergabung					
2	Pengarahan pimpinan dalam pelaksanaan tugas dipahami dengan jelas pada saat rapat oleh karyawan					
3	Instruksi dari pimpinan diterima dengan jelas oleh karyawan					
4	Pimpinan memberikan informasi prosedur pekerjaan dipahami dengan baik oleh karyawan					
5	Pimpinan memberikan informasi kebijakan baru dipahami dengan baik oleh karyawan					
6	Pimpinan memberi motivasi kerja kepada karyawan dengan efektif					
7	Pengajuan usul karyawan pada saat rapat diterima dengan baik oleh pimpinan					
8	Saran karyawan sebagai masukan dalam pembuatan kebijakan diterima dengan baik oleh pimpinan					
9	Keluhan karyawan tentang efektifitas pekerjaan ditanggapi dengan baik oleh pimpinan					
10	Keluhan karyawan tentang sarana penunjang pekerjaan ditanggapi dengan baik oleh pimpinan					
11	Pengaduan karyawan tentang permasalahan pekerjaan ditindaklanjuti oleh pimpinan dengan cepat					
12	Pengaduan karyawan tentang permasalahan pribadi ditindaklanjuti dengan baik oleh pimpinan					
13	Penetapan sasaran MBO ( <i>Management By Objective</i> ) sudah berjalan dengan efektif					
14	Komunikasi antar bagian sudah berjalan dengan efisien					
15	Komunikasi antar bagian sudah berjalan dengan efektif					
16	Komunikasi antar bagian sudah berfungsi saling mengkoordinasi antar bagian					
17	Komunikasi kesemua bagian dan tingkatannya untuk penyampaian informasi sudah berjalan dengan efektif					
18	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah efektif					
19	Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi sudah efisien					
20	Teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan sudah canggih					
21	Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah menyampaikan informasi dengan akurat					
22	Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah menyampaikan informasi dengan relevan					
23	Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah					
24	Teknologi informasi dan komunikasi yang ada sudah membantu dalam penyelesaian komplin dari nasabah					

NO	KOMUNIKASI INTERPERSONAL	JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Anda membuka diri untuk berkomunikasi dengan rekan kerja					
2	Anda jujur dengan semua rekan kerja saat berkomunikasi					
3	Anda bertanggungjawab terhadap rekan kerja saat berkomunikasi					
4	Anda suka mengkritik rekan kerja saat berkomunikasi					
5	Anda suka menilai rekan kerja saat berkomunikasi					
6	Anda mencoba mengerti alasan rekan kerja saat berkomunikasi					
7	Anda mencoba merasakan apa yang dialami rekan kerja saat berkomunikasi					
8	Anda menerima ungkapan perasaan secara bebas rekan kerja saat berkomunikasi					
9	Anda menerima ungkapan secara spontanitas perkataan rekan kerja saat berkomunikasi					
10	Anda menerima ungkapan secara spontanitas perbuatan rekan kerja saat berkomunikasi					
11	Anda berfikir positif kepada rekan kerja saat berkomunikasi					
12	Anda selalu menghargai semua rekan kerja saat berkomunikasi					
13	Anda menghargai diri sendiri terhadap rekan kerja saat berkomunikasi					
14	Anda saling memuji sesama rekan kerja saat berkomunikasi					
15	Anda merasa ada kesamaan dalam hal apapun terhadap rekan kerja saat berkomunikasi					
16	Anda merasa akrab dengan rekan kerja saat berkomunikasi					
17	Anda merasakan nyaman dengan rekan kerja saat berkomunikasi					

NO	KINERJA KARYAWAN	JAWABAN				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Jumlah pekerjaan Anda telah sesuai standart yang ditentukan					
2	Kualitas pekerjaan Anda telah sesuai standart yang ditentukan					
3	Penyelesaian pekerjaan Anda sudah tepat waktu sesuai standart waktu yang telah ditentukan					
4	Kehadiran Anda bekerja sudah sesuai standart yang ditentukan					
5	Anda dapat bekerja sama dalam tim dengan baik					