Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Raffles Service Agent Pada Hotel Raffles Jakarta

by OHX B3-62

Submission date: 03-Dec-2021 05:57AM (UTC-0600)
Submission ID: 1719352061
File name: Jurnal_cakrawala_2.docx (217.03K)
Word count: 5717
Character count: 36876

Volume 2 No. 2 September 2018
P-ISSN 1411-8629, E-ISSN: 2579-3314
http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala

Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Raffles *Service Agent* Pada Hotel Raffles Jakarta

Susilowati[1], Aditya Pretomo[2]

[1]Universitas Bina Sarana Informatika
e-mail: susilowati.ssi@bsi.ac.id

[2]Universitas Bina Nusantara
e-mail: pratomo_aditya@binus.ac.id

Cara Sitasi: diisi oleh editor

Abstract *- An organization in its activities really needs communication with many employees, leaders and even consumers, then interpersonal communication is needed, because interpersonal communication is personal communication from one person to another and can build positive relationships and improve employee performance. The purpose of this study was to determine the relationship and influence of interpersonal communication on the performance of the Raffles Service Agent at the Raffles Hotel Jakarta. The analysis used in this research is descriptive analysis and simple linear regression analysis. SPSS version 25 is used to measure validity, reliability, descriptive analysis, correlation analysis, simple regression analysis. The results of this study indicate that there is a significant influence of interpersonal communication on the performance of Raffles Service Agent of 88.3% with a correlation of 0.940 which indicates there is a very strong relationship between the two variables. The conclusion obtained is that the performance of Raffles Service Agent will also increase if interpersonal communication is also improved.*

Keywords:*Interpersonal Communication, Employee Performance, Front Office Department.*

PENDAHULUAN

Pada hakekatnya dalam kehidupan manusia tidak akan pernah terlepas dari kegiatan berkomunikasi antar sesama manusia, baik dengan lingkungan tempat tingal dan juga kegiatan dalam berorganisasi. Kemampuan dalam berkomunikasi bukanlah bawaan tetapi memang harus dipelajari untuk mengembangkan teknik dan kemampuannya dalam berkomunikasi sebagai langkah untuk manusia tersebut beradaptasi dengan lingkungan. Komunikasi akan efektif apabila informasi yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan baik, sesuai dan tepat sasaran baik itu melalui komunikasi *verbal* maupun *nonverbal*.

Sebuah organisasi atau perusahaan, dimana dalam melakukan kegiatannya sangat memerlukan komunikasi dengan banyak karyawan, pimpinan bahkan konsumen. Maka diperlukanlah sebuah komunikasi yang paling mendasar dalam suatu hubungan sesama karyawan yaitu komunikasi interpersonal, dikarenakan dalam komunikasi yang dilakukan merupakan komunikasi secara pribadi dari satu orang ke orang lainnya.

Lingkungan kerja dalam sebuah perusahaan sangat membutuhkan komunikasi interpersonal yang tepat dan efektif guna terbangunnya hubungan yang positif dan juga dapat menjadikan peningkatan dalam kinerja karyawan pada sebuah perusahaan. Peningkatan kinerja tersebut akan selalu berkembang diantara karyawan untuk tercapainya sebuah tujuan bersama dengan memberikan pelayanan yang maksimal pada konsumennya. Komunikasi tersebut dapat dijalin dalam bentuk penyampaian informasi, perintah ataupun hal lainnya tentang suatu pekerjaan bisa dari seorang pemimpin ke karyawannya, ataupun karyawan kepada pimpinannya, ataupun sesama karyawan.

Seperti yang dilakukan oleh Raffles Hotel Jakarta yang merupakan salah satu dari Hotel bintang lima di Jakarta yang mempunyai 173 kamar dan *suites*. Hotel Raffles Jakarta menyadari akan pentingnya menjalin hubungan yang baik dengan sesama karyawan dengan melakukan komunikasi interpersonal yang baik dan juga efektif. Hotel Raffles Jakarta mempunyai *Front Office Department* yaitu terdiri dari *Concierge* (8 orang), *Reception* (6 orang), *Butler* (8 orang) dan *Raffles Service* (10 orang).

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian di salah satu bagian dari *Front Office Department* di Hotel Raffles Jakarta yaitu pada karyawan yang terdapat pada divisi Raffles *Service* yaitu *telephone operator* atau yang biasa disebut *Raffles Service Agent*. *Telephone Operator* merupakan salah satu bagian penting bagi *Front Office Department*, karena menjadi pemberi informasi utama mengenai kebutuhan tamu yang diterima melalu *telephone*.

Raffles *Service Agent* tidak hanya dituntut untuk menyampaikan informasi saja, namun dituntut untuk mampu berkoordinasi dengan karyawan divisi lain dan mengkomunikasikan dengan baik kepada sesama karyawan di divisinya agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Berdasarkan hasil observasi diawal penelitian ditemukan permasalahan yang terjadi di bagian Raffles *Service Agent* Hotel Raffles Jakarta tentang komunikasi interpersonal yang dirasa belum efektif, sehingga tidak dapat menghasilkan hal yang positif dikarenakan terjadinya kesalahpahaman didalam menyampaikan informasi seperti arahan, petunjuk, aturan-aturan, bahkan saran.

Beberapa masalah yang sering terjadi didalam Raffles *Service Agent,* diantaranya

1. Masih kurangnya komunikasi antar anggotanya sehingga diantara mereka saling tidak mengenal satu sama lainnya, membuat informasi yang diterimanya hanya untuk dirinya sendiri, enggan untuk bertanya atau sekedar untuk memastikan akan informasi yang didapat tersebut, maka menimbulkan tidak diterimanya feedback atau umpan balik dengan baik yang disebabkan terjadinya perbedaan persepsi dari setiap anggota Raffles *Service Agent* terhadap makna informasi yang mereka terima.
2. Terjadi perbedaan informasi yang diberikan kepada tamu mengenai harga promo yang sedang berlaku di *Art's Cafe*, dimana harga promo yang sudah mengalami pergantian akan tetapi terdapat beberapa dari staff yang masih memberikan harga lama, sehingga dalam hal ini membuat suatu kondisi yang menunjukkan kurangnya komunikasi diantara staff untuk menanyakan dan mengingatkan akan perubahan harga promo tersebut.
3. Masalah lain yang terjadi yaitu terdapatnya perbedaan persepsi dalam memberikan harga print ke tamu internal. Dimana yang dilakukan oleh salah satu staff memberikan harga jika hanya mencetak kurang dari 5 lembar, maka akan dijadikan *complimentary*, akan tetapi staff lainnya mengatakan persepsi itu dilakukan apabila tamu mencetak hitam putih saja, maka pada masalah ini terjadi *miss communication* atau salah pengertian mengenai informasi yang seharusnya sehingga terjadi perbedaan persepsi yang disebabkan oleh informasi yang diterima kurang dikomunikasikan dengan baik.
4. Masalah lainnya yang muncul disaat salah satu staff mengikuti *morning briefing* namun saat di bahas mengenai satu masalah yang terjadi, staff tersebut tidak mengetahui informasi apapun dikarenakan salah satu dari staff terlupa untuk menuliskan pada *Logbook*. Pada permasalahan ini terlihat bahwa seringkali informasi hanya dituliskan pada *Logbook* akan tetapi tidak dikomunikasikan kembali dengan staff yang akan bekerja pada shift selanjutnya sehingga dipastikan informasi yang diterima staff tersebut sesuai dan dapat dimengerti dengan baik.
5. *Front Office Department* Hotel Raffles Jakarta memiliki *WhatsApp Group* dengan maksud untuk memudahkan komunikasi, akan tetapi yang terjadi sering kali staff tidak membaca keseluruhan isi *chatt* dalam *WhatsApp* tersebut sehingga menimbulkan ketidaktahuan mengenai informasi tentang apa yang telah terjadi di hari sebelumnya. Pada permasalahan ini terlihat bahwa kurangnya komunikasi secara langsung dan tidak cermatnya membaca pesan di WhatsApp Group.

Berdasarkan latar belakang yang telat diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal Raffles *Service Agent* pada Hotel Raffles Jakarta?,
2. Bagaimana kinerja Raffles Service Agent di Hotel Raffles Jakarta?,
3. Bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dan kinerja Raffles *Service Agent* pada Hotel Raffles Jakarta?

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui komunikasi interpersonal Raffles *Service Agent* pada Hotel Raffles Jakarta,
2. Mengetahui kinerja Raffles Service Agent di Hotel Raffles Jakarta,
3. Mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dan kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah *positivisme* yang mempunyai pandangan apabila ilmu alam sebagai satu-satunya sumber pengetahuan yang benar adanya. Dalam paradigma ini Poespowardoyo dan Seran dalam Ronda (Ronda, 2018) menyatakan bahwa pengalaman sebagai data yang diperoleh inderawi yang dapat dibuktikan; apabila bukan data dari inderawi maka tidak dapat dibuktikan. Selain itu dikarenakan *paradigma positivisme* sangat objektif, maka paradigma ini mutlak dipakai oleh banyak peneliti dengan memakai pendekatan kuantitatif, yaitu sering menciptakan jarak dengan realitas, mempunyai keterikatan pada kaedah-kaedah numerik juga berbagai perhitungan yang dapat diuji dan diukur.

Sebagai *State of The Art* dalam penelitian ini maka penulis menggunakan acuan pustaka sebagai perbandingan dan menunjukkan perbandingan dan otentiknya penelitian ini. yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kawoun Seo dan Myoungjin Kwon (Seo & Kwon, 2016) yang berjudul " *Study on the*

Effects of Interpersonal Communication Competence and Family Communication Patterns on Academic Resilience", Dimana dalam penelitan ini menggunakan variabel-variabel: *Academic Resilience, Effect, Family Communication Pattern, Interpersonal Communication Competence* (Ketahanan Akademik, Pengaruh, Pola Komunikasi Keluarga, Kompetensi Komunikasi Interpersonal). Hasil pada penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh lingkungan dan kemampuan berkomunikasi individu. Saat terjadi kurangnya komunikasi interpersonal, maka interaksi sosial akan menurun dan akan adanya penurunan dalam mengekspresikan diri dari individu tersebut. Kesamaan dari penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah dengan yang dilakukan peneliti yaitu mempunyai kesamaan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, serta menggunakan SPSS untuk mengolah data statistik . Sedangkan yang membedakan adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan variabel komunikasi interpersonal dan juga kinerja serta objek yang dilakukan dalam penelitian ini pada Hotel Raffles Jakarta.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Agustinus Setyawan (Setyawan, 2018) dengan judul penelitan "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai Di Batam Dan Karimun)". Penelitian ini menghasilkan adalah terdapat pengaruh secara signifikan antara faktor pemberian reward pada karyawan, kepuasan karyawan, perilaku karyawan dan gaya kepemimpinan berpengaruh pada kinerja karyawan. Penelitian ini menjelaskan bahwa tidak terdapat perngaruh secara signifikan antara faktor motivasi karyawan, pengembangan karyawan dan lingkungan kerja pada perusahaan yang bergerak di bidang fabrikasi lepas pantai terhadap kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian ini adalah penggunaan variabel kinerja dan penggunaan metode dengan pendekatan kuantitatif, yang membedakan antara penelitian tersebut dengan penelitian yang diteliti oleh peneliti adalah pada penelitian Setyawan menganailsa faktor-faktor dari kinerja itu sendiri, dan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu penggunaan variabel dari komunikasi interpersonal sebagai independen variabel.

Sebagai studi pustaka pada penelitian ini antara lain adalah; Komunikasi interpersonal menurut Dedi Mulyana dalam (Roem & Sarmiati, 2019) menyatakan bahwa "komunikasi antar pribadi atau komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi diantara banyak orang dengan cara langsung ataupun dengan cara tatap-muka, dimana dapat memungkinkan dalam masing-masing peserta dapat ditangkapnya suatu reaksi melalui pesan yang diungkapkan dengan cara langsung, dengan cara verbal ataupun non verbal".

Tujuan komunikasi interpersonal menurut Muhammad (2007) adalah;

1. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah alat yang bertujuan untuk menemukan diri sendiri. Didalam tujuannya, apabila melihat pada komunikasi interpersonal terlibat antara antara orang lain, sendiri dan juga orang lainsebagai alat untuk menemukan diri sendiri. Lewat komunikasi ini juga, kita dapat melakukan pembelajaran bagaimana cara dalam menghadapi orang lain, serta menyadari akan lemah dan kekuatan pada diri kita, serta sipa saja yang serasakan suka dan tidaknya pada diri kita dengan mempunyai alasan-alasannya.
2. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah alat yang diperuntukkan menemukan dunia di luar. Secara sadar ataupun tidak, bila kita telah mempelajari diri sendiri dan juga orang lainnya maka kita sudah membuka diri untuk dapat memahami dunia luar di luar diri sendiri, seperti kita dapat mengetahui bagaimana karater seseorang, dan bagaimana persepsi orang-orang tersebut serta menentukan cara yang bagaimana untuk bersikap terhadap hal tersebut.
3. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah alat guna membentuk serta menjaga sebuah hubungan yang memiliki arti. Apabila kita telah memahami dengan baik akan diri sendiri serta orang lain, juga merespon dengan positif, maka kita bisa membentuk dan juga menjaga suatu jalinan dengan orang lainnya. Jalinan seperti ini bisa membantu untuk meminimalisir rasa kesepian bahkan depresi, serta menjadikan kita mendapatkan suatu tempat yang dapat saling berbagi serta dapat membuat kita merasakan hal yang positif.
4. Komunikasi interpersonal merupakan sebuah cara untuk dapat melakukan perubahan sikap dan juga perilaku. Dengan adanya keterlibatam kita dalam komunikasi interpersonal, maka akan adanya suatu kemungkinan kita dapat menemukan persepsi yang lainnya. Serta kitapun dapat menentukan dengan cara apa untuk menanggapi. Dengan demikian respon tersebut kerapkali bisa berpengaruh pada diri kita dan bisa merubah sikap dan juga tingkah laku secara tidak langsung
5. Komunikasi interpersonal smerupakan cara untuk bermain dan juga kesenangan. Apabila kita melakukan komunikasi interperssonal dalam pribadi kita sehari-hari dengan orang lainnya, maka akan dapat menjadikan suatu kegiatan bermain dengan kesenangan. Contohnya perencanaan akan liburan dan juga mendiskusikan tentang hobi dan juga beberapa

pengalaman yang lucu. Sehingga dengan komunikasi interpersonal kita akan dapatkan keseimbangan yang merupakan hal penting untuk pikiran kita yang membutuhkan suatu rileksasi dari suatu keseriusan pada lingkungan.

6. Komunikasi interpersonal sebagai alat untuk untuk membantu orang lain. Pada kasus-kasus tertetntu komunikasi interpersonal yang telah kita lakukan dapat membantu orang lain.

Dimensi Komunikasi Interpersonal

Terdapat beberapa unsur dalam melakukan komunikasi untuk dapat saling mempengaruhi satu orang ke orang lainnya dan menimbulkan sebuah rangkaian yang mempunyai makna. Komunikasi interpersonal akan efektif bila terpenuhinya lima dimensi seperti yang diungkapkan DeVito dalam Hanani (2017), sebagai berikut:

1. *Opennes* (Keterbukaan), membuka diri merupakan salah satu konsep yang penting dalam komunikasi interpersonal dikarenakan menjadikan suatu langkah untuk seseorang menjalin hubungan persahabatan dan juga kedekatan dengan orang lain. Sifat terbuka memberikan arti akan terdapatnya sebuah keinginan dari komunikator guna membuka diri dalam suatu tertentu pada komunikan.
2. *Positiveness* (Sikap Positif), sikap yang positif atau faktor akan kepercayaan ini menjadi lanjutan dari keterbukaan menjadikan keakraban. Pada hubungan yang positif ini dapat terjadi bila diantaranya saling percaya satu sama lainnya tanpa ada curiga.
   Membentuk hubungan yang saling percaya pada komunikasi interpersonal dainggap sangay penting dikarenakan dengan saling percaya merupakan faktor yang dapat seseorang menjadi terbuka, memberikan tanggapan pada orang lain dan juga melakukan tindakan untuk orang tersebut.
3. *Emphaty* (Empati), Pada empati dimaksudkan seseorang yang memberikan tanggapan pada orang lainnya dengan cara memposisikan dirinya sesuai dengan kondisi orang lain juga bisa memahami dan menghargai perasaan dari orang lainnya.
4. *Supportiveness* (Sikap Mendukung), sikap memberikan dukungan merupakan suatu keadaan yang dapat saling meemberikan dukungan melalui respon dan juga reaksi yang berbentuk tanggapan atau saran dari informasi yang ada di dalam suatu komunikasi.
5. *Equality* (Kesetaraan / Kesamaan), efektifnya suatu komunikasi interpersonal apabila beberapa orang yang terlibat di dalam kegiatan melakukan komunikasi pada kondisi dan juga situasi dan suasana yang sama. Kesamaan ini antara lain yaitu memiliki kepribadian dan kedudukan yang sama diantara komunikator dan komunikan. Selain itu yang dapat membuat komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif apabila terdapat suatu respon yang dapat terbentuk sebuah interaksi ataupun komunikasi yang akan berlangsung secara terus menerus.

Di dalam kehidupan berorganisasi terdapat sesuatu hasil yang telah dilakukan oelh karyawannya atau biasa disebut dengan kinerja karyawan. Kinerja yang tinggi akan dapat menjadikan sebuah perusahaan bisa melakukan persaingan dengan kompetitor lainnya dan akan terus terjaga eksistensinya. Sehingga suatu perusahaan akat terus mengusahakan untuk melakukan peningkatan kinerja karyawannya.

Kinerja menurut Prawirosentono (1999) dalam (Hardiyana & Nurhadian, 2016) adalah pencapaian dari hasil kerja oleh seseorang maupun juga suatu kelompok orang yang terdapat dalam sebuah perusahaan, sejalan dengan kewenangan dan rasa tanggung jawab mereka masing-masing pada saat meraih tujuan dari perusahaan tersebut dengan cara yang legal, tidak melakukan suatu peelanggaran di mata hukum serta sesuai dengan moral dan juga etikanya.

Seperti halnya pernyataan yang diungkapkan oleh Sudarmanto dalam (Hardiyana & Nurhadian, 2016), keberhasilan dari sebuah perusahaan dan juga efektif merupakan sebuah perusahaan dengan karyawannya mempunyai kinerja yang baik dan sebagai pendukungnya adalah sumber daya manusia dengan kualitas baik. Sehingga mempunya kesesuaian diantara berhasil dan tidaknya sebuah perusahaan atau kinerja perusahaan atau sumberdaya manausianya.

Dimensi Kinerja Karyawan

Terdapat enam kriteria atau dimensi khusus yang bisa dipakai untuk mengukur kinerja seperti yang diungkapkan oleh Bernardin dan Russel dalam Fatimah (2017), yaitu sebagai berikut :

1. Hasil kerja yang berkualitas (*Quality*)
   Hasil yang bagaimana yang diperoleh dari kinerja dari seorang karyawan, apakah telah sejalan dengan apa yang diinginkan oleh pimpinan ataupun masih terdapatnya berbagai kesalahan, apakah leseluruhan dari proses yang telah dilaksanakan telah sesuai standart yang ditetapkan.
2. Kuantitas (*Quantity*)
   Kuantitas atau seberapa besar pekerjaan yang bisa dilakukan oleh seorang karyawan dapat diselesaikan. Apakah telah sama dengan apa yang diinginkan ataupun masih beulum dapat memperoleh pencapaian dari targetnya.
3. *Timeliness*
   Dimaksudkan adalah berapa cepatnya waktu yang dipakai seorang karyawan dalam

menyekesaikan pekerjaannya dengan semaksimal mungkin.

4. Membutuhkan adanya *supervisor* (*Need for Supervision*)
   Dimaksudkan bahwa Makin mandirinya seorang karyawan pada saat melakukan penyelesaian tugasnya, dengan tidak perlu pengawasan dari pimpinan yang dapat menjadi nilai ytang baik bagi seorang karyawan.
5. Dampak dari Interpersonal (*Interpersonal Impact*)
   Pada dimensi ini dapat terlihat dari seberapa besarnya impact yang baik dapat dilakukan oleh seorang karyawan kepada anggota dari kelompok kerja tersebut. Bagaimana seorang karyawan tersebut bisa melakukan komunikasi dan juga melakukan jalinan dalam membina hubungan yang bagus dengan anggota dari kelompok lainnya.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Kuantitatif itu sendiri menurut pendapat Sugiyono (2017), Defini dari kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang dilandaskan sebuah filsafat positivisme, dipakai guna penelitian dengan populasi ataupun sampel tertentu, data yang dikumpulkan dengan penggunaan instrument penelitian, analisis datanya mempunyai sifat yang statistic, dan mencapai tujuan untuk melakukan pengujian hipotesis yang sudah ditentukan.

Sedangkan dilihat dari tingkatan eksplanasi, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian Deskriptif menurut Abidin (2015), yaitu dalam penelitian bersifat deskriptif merupakan analisis yang mempunyai tujuan guna memberikan penjelasan akan gambaran dengan cara sistematiss dan juga akurat sesuai dengan fakta dan karakterisktik tentang populasi dan juga suatu bidang tertentu yang dilakukan pengumpulan yaitu untuk memberikan penjelasan adanya suatu hubungan (korelasi), menggambarkan suatu fenomena, dan memprediksi akan kejadian dan juga memberikan sebuah pemaknaan dan pengartian dari permasalahan yang ditelitinya.

Dilihat dari rumusan masalahnya, maka jenis penelitian pada penelitian ini adalah asosiatif dalam suatu hubungan kausal. Seperti yang telah disampaikan oleh Sugiyono (2017) rumusan masalah asosiatif dalam suatu hubungan kausal yaitu suatu penelitian yang memiliki sifat mempertanyakan hubungan sebab dan akibat diantara dua atau lebih variabel, yaitu varuabel variabel independen (variabel yang mempengaruhi) serta variabel dependen (variabel yang dipengaruhi).

Peda teknik pengumpulan datanya, penelitian ini menggunakan kuesioner, waancara di awal, dan juga penggunaan studi pustaka. Kuesioner itu sendiri menurut Larry Cristensen dalam Sugiyono (2014:230) adalah satu cara yang digunakan untuk pengumpulan data, yaitu partisapan ataupun responden melakukan pengisian beberapa pertanyaan yang diberikan oleh peneliti, dan pada penelitian ini membutuhkan suatu skala untuk mengukur, peneliti menggunakan *skala likert*.

Polulasi dan juga sampel, menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan cakupan generalisasi yang terdapat objek, ataupun subjek yang mempunyai kuantitas dan juga karakteristik khusus dan sudah ditentukan peneliti guna dilakukan pembelajaran, selanjutnya dilakukan penarikan suatu kesimpulan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan 10 orang dalam populasi yang merupakan anggota dari Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta.

Dalam penelitian ini menggunakan *Non probability Sampling* dengan menggunakan *Sampling* Jenuh. *Sampling* jenuh seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2017), yaitu teknik yang dilakukan guna menentukan sampel bila jumlah populasi yang memiliki relatif kecil adalah tidak lebih dari 30 orang sehingga seluruh anggota dari populasi dapat menjadi sampel. Pada penelitian ini peneliti menjadikan seluruh anggota Raffles *Service Agent* yang berjumlah 10 orang untuk dijadikan sampel.

Tabel 1 Data Karyawan Raffles Service Agent di Hotel Raffles Jakarta

No	Nama	Jabatan
1	Hendro Wibowo	*Raffles Service Supervisor*
2	Omar Djajadiningrat	*Raffles Service Agent*
3	Benedictus Gerardi Widodo	*Raffles Service Agent*
4	Indira Gabriel	*Raffles Service Agent*
5	Dini Anggraeni	*Raffles Service Agent*
6	Yulika Josephine	*Raffles Service Agent*
7	Yudi Darmawan	*Raffles Service Agent*
8	Ikram Brahmantyo	*Raffles Service Agent*
9	Isabella Regina	*Raffles Service Agent*
10	Karina Aprilia	*Raffles Service Agent*

Sumber: Hotel Raffles Jakarta (2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Raffles Jakarta merupakan properti ke-12 dari Raffles Hotel and Resort, dimana Hotel pertama mereka berada di Singapura yang berdiri tahun 1887. Hotel Raffles hadir di Jakarta pada 16 Maret 2015 sebagai *Luxury Brand* dari FRHI *Hotel and Resort* (Fairmont, Raffles and Swissotel) yang kemudian bergabung dengan *Accor Group* pada 12 Juli 2016.

1. Profil Responden

Berdasarkan hasil penelitian awal yang telah dilakukan berikut ini adalah profil responden Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta.

Teknik *sampling* menggunakan sampel jenuh terhadap seluruh karyawan divisi Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta yang berjumlah 10 orang. Penjelasan profil *responden* ini diambil berdasarkan jenis kelamin, usia dan jenjang pendidikan.

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut adalah tabel dan diagram persentase dari profil responden berdasarkan jenis kelamin :

Tabel 2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	5	50%
Wanita	5	50%
Total	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Responden (2018)

Berdasarkan data pada Tabel 2 menunjukan bahwa responden penelitian ini adalah 50% Laki-Laki (5 responden) dan 50% Perempuan (5 responden).

b. **Profil Responden Berdasarkan Usia**

Berikut adalah tabel dan diagram persentase dari profil responden berdasarkan usia :

Tabel 3 Profil Responden berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 22 tahun	2	20%
22 – 35 tahun	8	80%
Total	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Responden, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 3 menunjukan bahwa mayoritas responden penelitian ini adalah 80% berumur 22-35 tahun (8 responden) dan sisanya 20% berusia < 22 tahun (2 responden)

c. Profil Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Tabel 4 Profil Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Diploma 3 (D3)	2	20%
Diploma 4 (D4)	3	30%
Strata 1 (S1)	5	50%
Total	10	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Responden, 2018

Berdasarkan data pada Tabel 4 menunjukan bahwa responden penelitian ini adalah 50% berpendidikan Strata 1 (S1) (5 responden), 30% berpendidikan Diploma 4 (D4) (3 responden), 20% berpendidikan Diploma 3 (D3) (2 responden).

2. **Uji *Validitas***

Untuk uji *validitas*, penulis memberikan kuesioner kepada karyawan divisi Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta yang berjumlah 10 orang.

a. *Uji Validitas* Komunikasi Interpersonal (Variabel X)

Bsesuai dengan hasil dari *uji validitas* melalui SPSS 25 terhadap Variabel X (komunikasi interpersonal) menggunakan 11 butir pernyataan, didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.891		Valid
2	0.768		Valid
3	0.777		Valid
4	0.925		Valid
5	0.925		Valid
6	0.650	0.632	Valid
7	0.852		Valid
8	0.925		Valid
9	0.852		Valid
10	0.812		Valid
11	0.807		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 5 didapatkan bahwa keseluruhan pernyataan (11butir) diatas mempunyai nilai yang baik dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sehingga menujukkan validitas dari semua item yang terdapat pada alat ukur komunikasi interpersonal adalah valid.

b. Uji Validitas Kinerja Karyawan (Variabel Y)

Berdasarkan hasil uji validitas menggunakan SPSS 25 terhadap Variabel Y (Kinerja Karyawan) menggunakan 9 pernyataan, didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0.722		Valid
2	0.842		Valid
3	0.842		Valid
4	0.797		Valid
5	0.816	0.632	Valid
6	0.882		Valid
7	0.947		Valid
8	0.772		Valid
9	0.860		Valid

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 6 didapatkan bahwa 9 pernyataan diatas mepunyai nilai yang bagus dikarenakan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka menunjukkan validitas dari semua item pada alat ukur kinerja karyawan adalah baik dan bisa dipakai untuk pengukuran dari

variabel Y (Kinerja Karyawan)

3. **Uji Reliabilitas**

Pada pengujian reliabilitas, peneliti memberikan kuesioner kepada karyawan divisi Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta yang berjumlah 10 orang.

a. Uji Reliabilitas Komunikasi Interpersonal (Variabel X)

Hasil yang didapat dari pengujian reliabilitas menggunakan SPSS 25 terhadap Variabel X (komunikasi interpersonal) menggunakan 11 pernyataan, didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.952	11

Sumber : Hasil Output SPSS, 2018

Uji reliabilitas terhadap variabel X (Komunikasi Interpersonal) dilakukan menggunakan metode *alpha cronbach*. Data dapat dikatakan reliabel apabila *koefisien reliabilitas instrumen* lebih besar dari 0.6 (r^{11}>0.6). Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai alpha *cronbach* 0.952 > 0,6 menunjukkan seluruh pertanyaan dapat dikategorikan *reliabel* dan konsisten dalam memberikan penilaian pada kuesioner.

b. Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan (Variabel Y)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menggunakan bantuan program SPSS 25 terhadap Variabel Y (Kinerja Karyawan) melalui 9 butir pernyataan, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Kinerja Karyawan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.939	9

Sumber : Hasil Output SPSS, 2018

Uji reliabilitas terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) menggunakan metode alpha cronbach. Data dapat dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas instrumen lebih besar dari 0.6 (r^{9}>0.6). Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *alpha cronbach* 0.939 > 0,6 dengan demikian seluruh pertanyaan dapat dikategorikan *reliabel* dan konsisten dalam memberikan penilaian pada kuesioner.

4. **Uji Deskriptif**

Analisa deskriptif guna penjelasan dari setiap variabel, yaitu variabel X (Komunikasi Interpersonal) dan variabel Y (Kinerja Karyawan). Analisa statistik deskriptif dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah.

a. Uji Deskriptif Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

Tahapan ini dilakukan analisis terhadap komunikasi interpersonal kepada 10 responden Raffles *Service Agent*.

Peneliti akan menganalisis lima dimensi dari komunikasi interpersonal sesuai dengan teori DeVito dalam Hanani (2017) yang menjelaskan dimensi *openness* (keterbukaan), *emphaty* (empati), *supportiveness* (sikap mendukung), *positiveness* (sikap positif) dan *equality* (kesetaraan).

Tabel 9 Hasil Statistik Uji Deskriptif Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

No	Pernyataan	Min	Max	Mean
	Openess	3	5	3.90
1	Saya bisa berpendapat secara terbuka di lingkungan kerja			
2	Saya sanggup menanggapi secara jujur pada pendapat dan gagasan dari rekan kerja	3	5	4.10
	Empathy	3	5	4.40
1	Saya dapat menyaksikan dan paham pada permasalahan yang dilihat dari sisi rekan kerja			
2	Saya dapat paham perasaan yang dirasakan rekan kerja	4	5	4.50
	Positiveness	4	5	4.50
1	Saya siap untuk mendukung dan semangat yang positif kepada rekan kerja saya			
2	Saya siap memberikan saran dan masukan positif kepada rekan kerja saya	4	5	4.50
	Supportiveness	4	5	4.40
1	Saya siap mendengarkan dengan cermat disaat dibutuhkan oleh rekan kerja			
2	Saya selalu percaya diri dan optimis dalam menghadapi masalah	4	5	4.50
3	Saya tidak mengalami kesulitan saat memberikan pesan pada rekan kerja	4	5	4.40
	Equality	4	5	4.30
1	Saya dapat menempatkan diri setara dengan rekan kerja			
2	Saya selalu berprasangka baik pada rekan kerja saya	3	5	4.20
Nilai rata-rata				4.33

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2018

Sesuai tabel 9 menunjukan data hasil olah dari variabel X (komunikasi interpersonal) mempunyai nilai mean secara menyeluruh sebesar 4.33, ini berarti komunikasi interpersonal yang terjadi di Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta

sudah baik menuju sangat baik. Namun memang permasalahan yang sering terjadi dan secara tidak langsung mempengaruhi kinerja adalah pada pernyataan pertama dari dimensi *Openess* yang memang memiliki nilai mean terendah (3.90) menunjukkan karyawan Raffles *Service Agent* tidak dapat mengungkapkan pendapatnya secara terbuka di lingkungan kerja. Pernyataan nomor 2 dari dimensi *Supportiveness*, pernyataan nomor 2 dari dimensi *Empathy*, pernyataan nomor 1 dari dimensi *Positiveness* serta pernyataan nomor 2 dari dimensi *Positiveness* memiliki nilai mean paling tinggi (4.50) menunjukkan bahwa kemampuan karyawan Raffles Service Agent dalam memahami perasaan rekan kerja, memberi dukungan melalui saran dan masukan yang positif, sudah baik menuju sangat baik. Karyawan Raffles Service juga merasa selalu percaya diri dan optimis dalam menghadapi masalah.

Pernyataan nomor 2 dari dimensi Openess mendapatkan nilai mean 4.10 sehingga dapat disimpulkan bahwa kesanggupan para karyawan Raffles *Service Agent* untuk selalu memberikan tanggapan yang jujur tehadap pendapat rekan kerja mereka sudah baik menuju sangat baik. Pernyataan nomor 2 dari dimensi *Empathy*, pernyataan nomer 1 dari dimensi *Supportiveness* serta penyataan nomor 3 dari dimensi *Supportiveness* mendapat nilai mean 4.40, menunjukkan bahwa karyawan Raffles Service sudah baik kearah sangat baik dalam memahami permasalahan tidak hanya dari sudut pandang sendiri namun juga memahami permasalahan dari sudut pandang orang lain.

Pernyataan nomor 2 dari dimensi *Equality* mendapat nilai mean 4.30 menunjukkan bahwa karyawan Raffles Service sudah baik dalam menempatkan diri setara dengan rekan kerja mereka.

Untuk penyataan nomor 2 dari dimensi *Equality* mendapat nilai mean 4.20 menunjukkan bahwa mereka selalu berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan selalu berprasangka baik terhadap rekan kerja mereka.

b. Uji Deskriptif Variabel Y (Kinerja Karyawan)

Peneliti melakukan analisis pada kinerja karyawan (Y) kepada 10 responden Raffles *Service Agent*. Dengan menganalisis lima dimensi dari kinerja karyawan sesuai teori Bernadin dan Russel dalam Dwi Fatimah (2017) yang menjelaskan dimensi *quality* (kualitas), *quantity* (kuantitas), timeliness (ketepatan waktu), *need for supervision* (kebutuhan untuk supervisi), dan *interpersonal impact* (dampak interpersonal).

Tabel 10 Hasil Statistik Uji Deskriptif Variabel Y (Kinerja Karyawan)

No	Pernyataan	Min	Max	Mean
	Quality	3	5	4.30
1	Saya bekerja sesuai prosedur dan standar perusahaan	4	5	4.50
2	Saya memberikan hasil akhir pekerjaan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan perusahaan	4	5	4.50
	Quantity	4	5	4.50
1	Saya selalu mengerjakan tugas sesuai dengan target yang telah ditentukan	4	5	4.50
	Timeliness	4	5	4.50
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu (*deadline*) yang telah ditentukan	3	5	4.10
2	Saya selalu memaksimalkan waktu kerja saya di perusahaan saya	3	5	4.00
	Need for Supervision	3	5	4.10
1	Saya mampu untuk bekerja dan memberikan hasil yang sesuai dengan kualitas perusahaan tanpa pengawasan dari atasan saya	4	5	4.60
2	Saya memiliki antusias yang tinggi dalam mengerjakan pekerjaan tanpa harus menunggu instruksi atasan	4	5	4.30
	Interpersonal Impact			
1	Terbentuknya penghargaan karyawan terhadap hasil pekerjaannya			
2	Saya tidak mengalami kesulitan saat bekerja sama dengan rekan kerja			
Nilai rata-rata				4.32

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2018

Berdasarkan tabel 10 menunjukan data hasil pengolahan variabel kinerja karyawan (Y) mempunyai nilai mean secara menyeluruh sebesar 4.32, ini berarti kinerja karyawan Raffles Service sudah baik kearah sangat baik.

Nilai mean tertinggi (4.60) ada pada pernyataan nomor 1 dari dimensi *Interpersonal Impact* menunjukkan bahwa memang sudah ada penghargaan yang dinilai sangat baik dari perusahaan terhadap kinerja karyawannya.

Nilai *mean indikator* terendah sebesar 4.00 pada nomer 1 dari dimensi *Need for Supervision* menunjukkan bahwa karyawan Raffles Service masih harus diberikan pengawasan langsung oleh atasan (*supervisor*) agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan kualitas yang diharapkan perusahaan.

Pernyataan nomor 1 dari dimensi *Quality* dan pernyataan nomor 2 dari dimensi *Interpersonal Impact* mendapat nilai mean 4.30 menunjukkan bahwa karyawan Raffles Service Agent sudah

mampu mengerjakan tugas mereka sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan juga tidak mengalami kesulitan saat harus bekerja sama dengan rekan kerja.

Pernyataan nomor 2 dari dimensi *Quality* pernyataan nomor 1 dari dimensi *Quantity* serta pernyataan nomor 1 dari dimensi *Timeliness* mendapat nilai mean 4.50 menunjukkan bahwa karyawan Raffles Service Agent merasa sudah mampu untuk memberikan hasil pekerjaan yang sesuai dengan kualitas dan target yang diharapkan atau seperti yang seharusnya dan sesuai dengan tenggang waktu (deadline) yang sudah ditentukan. Pernyataan nomor 2 dari dimensi *Timeliness* dan pernyataan nomor 2 dari dimensi *Need for Supervision* mendapat nilai mean 4.10 menunjukkan bahwa Raffles *Service Agent* cukup mampu untuk memaksimalkan waktu mereka dan antusias dalam mengerjakan tugas-tugas mereka.

5. **Analisis Regresi Linier Sederhana**
   a. Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940[a]	.883	.869	1.678

a. Predictors: (Constant), VariabelX

Sumber: Hasil Olahan Output SPSS, 2018

Gambar 1 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Dari gambar 1 diperoleh nilai R2 dengan besaran 0.883, maka menunjukkan kalau komunikasi interpersonal (X) berpengaruh pada kinerja karyawan (Y) sebesar 88,3%. Sedangkan sisanya 11,7% pengaruh dari variabel lain yang tidak dilakukan penelitian pada penelitian. pedoman dalam menginterpretasi koefisien korelasi dinyatakan oleh Sugiyono (2014:287) sebagai berikut :

Tabel 11 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

Berdasarkan tabel 11 tersebut, sehingga koefisien korelasi yang diperoleh dengan besaran 0.940 masuk di kategori sangat kuat. Sehingga mempunyai hubungan yang sangat kuat diantara komunikasi interpersonal pada kinerja kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta.

b. Koefisien Regresi

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.145	5.010		.029	.978
Komunikasi Interpersonal	.812	.104	.904	7.779	.000

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil Olahan Output SPSS, 2018

Gambar 2 Hasil Pengujian Koefisien Regresi

Sesuai dengan gambar 2 persamaan regresi untuk memperkirakan komunikasi interpersonal yang dipengaruhi oleh kinerja karyawan adalah:

$$Y = 0.145 + 0.812\ X$$

Persamaan yang tertera tersebut bisa dilakukan analisa apabila komunikasi interpersonal tidak dengan kinerja karyawan (X=0), maka perkiraannya kinerja karyawan sebesar 0.145. Sedangkan bila nilai dari komunikasi interpersonal memperoleh peningkatan, maka perkiraannya adalah kinerja karyawan juga memperoleh peningkatan. Seperti bila (X=1) maka Y = 0.145 + 0.812 (1), akan didapatkan Y = 0.957 maka kinerja karyawan bisa mengalami peningkatan sejalan dengan meningkatnya komunikasi interpersonal.

Nilai Sig. sebesar 0.000 menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan diantara komunikasi interpersonal pada kinerja Raffles *Service Agent* karena 0.000 < 0.05 dimana 0.05 merupakan taraf signifikan.

Dari hasil pengolahan data, maka di dapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 12 Hasil Pengolahan Data

Hubungan Variabel	Korelasi	Pengaruh	Persamaan Regresi	Uji Signifikan
X → Y	0.940 (Sangat Kuat)	88,3%	Y = 0.145 + 0.812 X	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS, 2018

6. **Uji Hipotesis (Uji t)**

Uji hipotesis dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Ha : Terdapatnya pengaruh komunikasi interpersonal pada kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta

Ho : Tidak adanya pengaruh komunikasi interpersonal pada kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta

Dengan Kriteria penilian sebagai berikut:

a. Jika,- $t_{tabel} \leq t_{hitung}$, $\leq t_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ha di tolak
b. Jika, $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha di terima

Hasil SPSS didapat = 7.779 (berdasarkan gambar 2 Hasil Pengujian *Koefisien Regresi*)

Sedangkan untuk menghitung nilai t_{tabel} adalah sebagai berikut:

α = 0,05

df = n-2
= 10 – 2
= 8

t_{tabel} = 1.860 (sesuai hasil lampiran t_{tabel}).
Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ (7.779 > 1.860), maka Ho ditolak dan Ha di terima, yang artinya terdapat hubungan yang saling berpengaruh antara komunikasi interpersonal dan kinerja *Raffles Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta.

KESIMPULAN

Hhasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti tentang hubungan antara komunikasi interpersonal dan kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta, maka didapat sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi Interpersonal Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta sudah baik ke arah sangat baik sangat baik.
2. Kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles dinyatakan sudah baik ke arah sangat baik.
3. Hasil penelitian menunjukan bahwa terdapat hubungan yang berpengaruh secara siginifikan antara komunikasi interpersonal pada kinerja Raffles *Service Agent* di Hotel Raffles Jakarta yaitu sebesar 88,3%. Sehingga bisa disimpulkan apabila kemampuan komunikasi interpersonal di tingkatkan maka kinerja karyawan akan ikut mengalami peningkatan, begitu juga apabila kemampuan komunikasi interpersonal mengalami penurunan, sehingga dengan demikian mempunyai hubungan yang berpengaruh pada kinerja karyawan.

Saran Praktis

Sesuai dengan hasil dari penelitian ini, maka tindakan yang disarankan oleh peneliti pada Raffles Servis Agent Hotel Raffles Jakarta adalah :

1. Untuk mengatasi permasalahan dimana Raffles *Service Agent* kurang saling mengenal satu sama lain, disarankan untuk mengadakan lebih banyak *gathering* setiap *departement* agar para karyawan bisa lebih dekat, tidak hanya diskusi mengenai pekerjaan seperti contoh mengadakan monthly meeting di luar hotel dengan suasana yang lebih santai.
2. Untuk mengatasi permasalahan dimana kurang efektifnya penggunaan Logbook sehingga informasi yang ada pada Logbook kurang tersampaikan dengan baik, disarankan untuk lebih aktif berkomunikasi dan juga mengkomunikasikan semua informasi yang didapat. Penggunaan *logbook* dijadikan sebagai buku informasi sehingga penulisan semua data yang diperlukan di logbook harus dituliskan menggunakan bahasa yang dapat dipahami maka bisa dilakukan komunikasi kepada setiap karyawan. Dan juga membuat *checklist form* untuk *Logbook*. Saat staff pada shift selanjutnya sudah membaca dan memastikan bahwa informasi di *Logbook* tersebut sudah dimengerti, maka staff tersebut harus menandatangani *checklist form*.

REFERENSI

Abidin, Yusuf Z. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Fatimah, F. N. D. (2017). *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Quadrant.

Hanani, Silfia. (2017). *Komunikasi Antarpribadi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Hardiyana, A., & Nurhadian, A. F. (2016). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, *10*(2), 104–118. Retrieved from http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/6511/1/SKRIPSI NURHASANAH.pdf

Muhamad, A. (2007). *Komunikasi Organisasi* (2nd ed.). Jakarta: PT. Budi Aksara.

Roem, E. R., & Sarmiati. (2019). *KOMUNIKASI INTERPERSONAL* (1st ed.). Purwokerto: CV IRDH.

Ronda, A. M. (2018). *Tafsir KonteporerIlmu Komuniksi* (I). Tangerang: Indigo Media.

Seo, K., & Kwon, M. (2016). Study on the Effects of Interpersonal Communication Competence and Family Communication Patterns on Academic Resilience. *Indian Journal of Science and Technology*, *9*(40), 2–7. Retrieved from https://indjst.org/articles/study-on-the-effects-of-interpersonalcommunication-competence-and-family-communication-patterns-on-academic-resilience

Setyawan, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Tiga Perusahaan Fabrikasi Lepas Pantai Di Batam Dan Karimun). *Innovation, Journal of Accounting & Management*, *2*(1), 67–89. Retrieved from https://ejournal.medan.uph.edu/index.php/jam/article/download/175/55

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

PROFIL PENULIS

Susilowati S.Sos, M.M, M.I.Kom Pengajar di Universitas Bina Sarana Informatika Fakultas Komunikasi dan Bahasa Jakarta

Aditya Pratomo, S.S.T.Par.,MM Pengajar di Universitas Bina Nusantara Fakultas Ekonomi dan Komunikasi Hotel Manajemen, Jakarta

Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Raffles Service Agent Pada Hotel Raffles Jakarta

ORIGINALITY REPORT

22%	22%	12%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jstp.polteksahid.ac.id Internet Source	3%
2	ejournal.bsi.ac.id Internet Source	3%
3	stpbogor.ac.id Internet Source	2%
4	www.scribd.com Internet Source	2%
5	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
6	docobook.com Internet Source	1%
7	text-id.123dok.com Internet Source	1%
8	repository.upi.edu Internet Source	1%
9	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%

10	id.123dok.com Internet Source	1 %
11	Jessica Allezsandra, Fanny Septina. "Pengaruh Corporate Image Dan Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Pada Jasa Gofood", Cakrawala - Jurnal Humaniora, 2021 Publication	<1 %
12	idtesis.com Internet Source	<1 %
13	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
14	docplayer.info Internet Source	<1 %
15	123dok.com Internet Source	<1 %
16	id.scribd.com Internet Source	<1 %
17	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
18	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
19	Susilowati Susilowati, Titi Widaningsih, Toto Soebandoro. "Strategi Customer Relations dan Kekayaan Media PT Mandiri Cipta	<1 %

Sejahtera Pada Masa Pandemi COVID-19",
Jurnal Komunikasi, 2021
Publication

20	journal.unbara.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
22	www.ijtsrd.com Internet Source	<1 %
23	repositori.umsu.ac.id Internet Source	<1 %
24	core.ac.uk Internet Source	<1 %
25	journal.ibrahimy.ac.id Internet Source	<1 %
26	journal.untar.ac.id Internet Source	<1 %
27	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
28	1library.net Internet Source	<1 %
29	adoc.pub Internet Source	<1 %
30	asce.ppj.unp.ac.id Internet Source	<1 %

31	ejournal.raharja.ac.id Internet Source	<1 %
32	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
33	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
34	repository.widyatama.ac.id Internet Source	<1 %
35	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
36	www.i-scholar.in Internet Source	<1 %
37	journal.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
38	media.neliti.com Internet Source	<1 %
39	repository.bsi.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
41	rydhoalbuthony.blogspot.com Internet Source	<1 %
42	zombiedoc.com Internet Source	<1 %

43	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		

Hubungan Komunikasi Interpersonal Dan Kinerja Raffles Service Agent Pada Hotel Raffles Jakarta

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11