

## HUBUNGAN ANTARA *INTERPERSONAL COMMUNICATION* DENGAN *HUMAN RELATION* PADA KARYAWAN SHERATON BALI KUTA RESORT

Ni Putu Nova Agustiar<sup>1\*</sup>, Listiyani Dewi Hartika<sup>2</sup>,  
I Gde Dhika Widarnandana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Dhyana Pura  
Email: novaagustiar@gmail.com

### ABSTRAK

*Interpersonal communication* adalah komunikasi antar dua individu baik verbal maupun non-verbal yang memberikan atau menerima pesan dan memberikan respon balik dengan adanya pemberian perasaan, dan pemikiran dalam komunikasi tersebut sehingga adanya keterikatan perasaan pada individu yang bersangkutan. Sedangkan *human relation* (hubungan antar manusia) adalah kemampuan individu dalam berinteraksi dengan individu lain, dimana adanya pemberian dan penerimaan informasi yang saling berbagi pemikiran, perasaan, saling memahami, dan melakukan tindakan bersama. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan ingin melihat hubungan antara *interpersonal communication* dengan *human relations* pada karyawan Sheraton Bali Kuta Resort. Pendekatan penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi terkait *human relations* pada karyawan hotel. Skala *interpersonal communication* dan skala *human relations* disusun berdasarkan aspek-aspek dan indikator dari variabel tersebut. Responden dalam penelitian ini sebanyak 201 responden dengan kriteria karyawan Sheraton Bali Kuta Resort. Penelitian ini membuktikan adanya hubungan antara *interpersonal communication* dan *human relation* pada karyawan hotel ini, dengan arah hubungan positif ( $p=.778$ ). Hal ini menunjukkan bahwa ketika variabel *interpersonal communication* meningkat, maka variabel *human relation* juga meningkat.

**Kata Kunci:** Hubungan antar manusia, karyawan, komunikasi interpersonal.

### 1. Pendahuluan

Bekerja menjadi kewajiban seseorang yang telah dewasa untuk memenuhi segala kebutuhannya juga kebutuhan keluarganya. Biasanya para pekerja dapat menghabiskan waktu sekitar 8 (delapan) jam kerja dalam sehari, menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 menyatakan bahwa jam kerja normal adalah 40 (empat puluh) jam dalam 5 (lima) hari kerja, dimana para pekerja akan menghabiskan waktu bersama rekan kerjanya cukup lama dalam sehari dan beraktivitas dengan rekan sekerjanya.

Dalam sebuah perusahaan, intensitas untuk bertemu dengan pekerja lain akan semakin sering, dan terkadang terjadi konflik-konflik dan permasalahan antar rekan sekerja dalam proses bekerja. Tidak jarang permasalahan terjadi karena adanya kesalahpahaman di antara dua individu atau lebih yang awalnya hanya melakukan pembicaraan kecil namun karena adanya perbedaan pendapat, perdebatan, dan perbedaan persepsi sehingga menimbulkan masalah. Wijaya (2013) menegaskan permasalahan ini dengan menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang berlangsung secara intensif dengan mengutamakan aspek kuantitas dan kualitas yang seimbang, akan mampu menciptakan hubungan interpersonal yang kuat antara atasan dan bawahan serta antar sesama karyawan, sehingga keterbukaan dan kepercayaan yang didapatkan dari proses komunikasi tersebut dapat turut menentukan perubahan sikap dan tingkah laku dalam sebuah organisasi.

Konflik yang terjadi karena komunikasi yang buruk dapat mengakibatkan terhambatnya keakraban dan keterpaduan pada setiap pekerja yang bekerja pada suatu organisasi yang sama. Sehingga komunikasi yang buruk dapat menyebabkan hubungan kemanusiaan atau disebut dengan *human relation* menjadi buruk pada sebuah organisasi. Hubungan yang buruk ini dapat menjadi pemicu adanya perbedaan prinsip pada masing-masing karyawan dan menimbulkan rasa tidak nyaman dalam bekerja. Dalam bukunya, Jalaluddin Rakhmat (2018) menyatakan bahwa setiap kali kita melakukan komunikasi, kita bukan hanya sekedar menyampaikan isi pesan, kita juga menentukan kadar hubungan interpersonal. Bukan hanya menentukan "content" tetapi juga "relationship".

Menurut Afriadi (2015) komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain dengan tujuan tertentu. Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*) berlangsung antar dua individu, setiap individu dalam tindakan komunikasi memiliki pemahaman dan makna pribadi terhadap setiap hubungan dimana ia terlibat di dalamnya. Menurut Nadapdap (2017) terdapat berbagai faktor efektifitas *human relation* salah satu caranya adalah interaksi sosial, cara seseorang melakukan interaksi sosial adalah dengan menggunakan komunikasi antar individu atau komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*).

*Human relation* adalah keseluruhan hubungan baik yang formal maupun informal yang perlu diciptakan dan dibina dalam suatu organisasi (Siagian, 1997). Nadapdap (2017) menjelaskan istilah *human relation* sebagai hubungan kemanusiaan yang lebih ditekankan kepada unsur-unsur rohaniah yang meliputi: watak, tingkah laku, pribadi serta aspek-aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia yang menuju suatu kebahagiaan dan puas hati. *Human relation* adalah suatu hubungan yang lebih akrab atau disebut interaksi yang bukan sekedar relasi yang pasif, tetapi suatu aktivitas yang melibatkan individu lain untuk mencapai keharmonisan bersama.

*Human relation*, biasanya terjadi pada ruang lingkup pekerjaan, salah satunya pada bidang pariwisata. Terdapat salah satu hotel berbintang lima yang memiliki jumlah karyawan sekitar 420 orang. Peneliti telah melakukan wawancara singkat kepada 2 (dua) orang karyawan dari dua departemen yang berbeda pada bulan September 2019. Dari hasil wawancara singkat yang peneliti lakukan pada 2 (dua) orang karyawan hotel tersebut ditemukan fenomena yaitu terjadi masalah pada komunikasi interpersonal antara karyawan dengan atasannya (hubungan horizontal), atasan dengan bawahannya dan juga sesama karyawan (hubungan vertikal). Karena adanya beberapa permasalahan inilah, karyawan hanya melakukan aktivitas pribadi tanpa adanya obrolan dengan karyawan lainnya dan akan berdampak pada hubungan kemanusiaannya (*human relation*). Ditemukan adanya jarak atau pemisah antara karyawan sehingga hubungan yang baik sulit untuk terjalin antar karyawan, dalam satu departemen atau dengan departemen lainnya.

Hambatan pada komunikasi interpersonal karyawan dapat mempengaruhi hubungan antar karyawannya di tempat kerja, menciptakan lingkungan kerja yang terbuka dapat meningkatkan keakraban antar karyawan tersebut. Menurut Devito (2011), salah satu aspek yang mempengaruhi *interpersonal communication* yaitu keterbukaan, dimana aspek ini menegaskan bahwa adanya komunikasi yang terbuka, dan mampu menerima pendapat. Menurut Syardiansah, Rosalina, & Apiska (2018), keberhasilan manajemen tergantung pada baik buruknya hubungan antar manusia yang diartikan dengan hubungan yang baik yang dilakukan antara karyawan dengan sesama karyawan, dan karyawan dengan atasan dalam instansi tersebut. *Human relation* adalah komunikasi persuasif yang dilakukan seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi dengan tujuan untuk meningkatkan kerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti menduga bahwa komunikasi interpersonal sangat berperan penting dalam terjalinnya *human relation* antar karyawan sebuah perusahaan, fenomena ini didukung oleh pernyataan dari Rahman dan Kasmiruddin (2017), bahwa *human relation* menjadi syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan. Dengan hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan segala pekerjaannya. Terdapat sebuah penelitian dari Handayani, Wangi, dan Siswanta (2017) yang mendukung fenomena yang peneliti temukan dengan hasil penelitiannya yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal tepat digunakan karena komunikasi efektif untuk menjembatani permasalahan karyawan, maka apabila ada permasalahan yang sedang dihadapi akan terselesaikan dengan cepat sehingga tidak merusak hubungan karyawan di sebuah perusahaan.

Pada era modern ini, komunikasi interpersonal terkadang dianggap tidak penting atau diabaikan dalam menjalin hubungan kerja antar karyawan. Menurut Handayani, dkk (2017) komunikasi adalah aspek penting dalam kegiatan manusia, tidak terbatas dalam hal personal saja namun juga dalam organisasi. Komunikasi interpersonal sangat berperan penting untuk mengetahui apa yang sedang terjadi pada karyawan sebuah perusahaan, dengan komunikasi adanya proses mempertahankan mutu, meningkatkan mutu, dan mengetahui kendala atau masalah yang harus segera diperbaiki. Jika komunikasi interpersonal terjalin dengan baik, maka *human relation* pada masing-masing karyawan baik pula, keterpaduan ini sangat dibutuhkan, karena durasi bekerja yang lama antar karyawannya, dan harus saling berkoordinasi selama sekitar 8 (delapan) jam perharinya. Penelitian ini dilakukan di sektor pariwisata pada instansi yang memiliki karyawan yang cukup banyak, penelitian ini memberikan kontribusi terbaru pada bidang pariwisata, khususnya di Bali. Dari berbagai permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, maka peneliti mencoba melakukan penelitian dengan judul "hubungan antara *interpersonal communication* dengan *human relation* pada karyawan hotel di daerah pantai Kuta Provinsi Bali". Berdasarkan penjelasan di atas, sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya hubungan positif antara *interpersonal communication* dengan *human relation* pada karyawan Sheraton Bali Kuta Resort.

## 1. Metode

**Partisipan.** Populasi penelitian ini adalah karyawan salah satu hotel di daerah pantai Kuta, Badung yang berjumlah 420 karyawan. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian, Roscoe (dalam Sugiyono, 2009) yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang layak digunakan dalam sebuah penelitian antara 30 hingga 500 orang. Menentukan besarnya sampel menggunakan *Krejcie-Morgan Table* (1970), tabel *Krejcie-Morgan* dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel, guna untuk menentukan proporsi populasi. Dengan tingkat kehandalan 95%, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel *Krejcie-Morgan* adalah 5% ( $d=0.05$ ). Berdasarkan *Krejcie-Morgan Table* didapatkan bahwa jika populasi sebanyak 420 karyawan, maka jumlah sampel sebanyak 201 responden. Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan teknik *random sampling*, dimana setiap karyawan hotel memiliki peluang yang sama untuk menjadi partisipan penelitian ini, baik karyawan baru maupun karyawan lama, karyawan tetap maupun karyawan kontrak.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Presentase (%)
1 Tahun	122	60.7
2 Tahun	16	8.0
3 Tahun	11	5.5
4 Tahun	11	5.5
5 Tahun	23	11.4
6 Tahun	5	2.5
7 Tahun	12	6.0
8 Tahun	1	0.5
Total	201	100.0

**Instrumen dan Pengukuran.** Kuesioner penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek dari variabel, terdiri dari 20 pernyataan pada variabel *interpersonal communication* dan 20 pernyataan pada variabel *human relation*. Kuesioner ini disusun dengan menggunakan skala *likert* dengan titik respon skor 1 (satu) – 4 (empat) untuk mewakili pendapat dari responden dengan pernyataan; (STS) sangat tidak setuju, (TS) tidak setuju, (S) setuju, dan (SS) sangat setuju. Budiaji (2013) menyatakan bahwa jumlah titik respon genap (jumlah titik 4) lebih disarankan daripada jumlah titik respon ganjil (jumlah titik 5) karena bias sosial dapat dikurangi. Skala *likert* mempunyai 4 (empat) atau lebih butir-butir pernyataan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor atau nilai yang merepresentasikan sifat individu (Budiaji, 2013).

Tabel 2. Pengukuran Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Favorable	Skor Unfavorable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

**Teknik Analisa Data.** Dalam penelitian ini dilakukan beberapa tahapan analisa data, karena data berupa angka, digunakan perhitungan statistik. Langkah awal yang peneliti lakukan ialah menguji validitas dan reliabilitas pada alat ukur variabel, yaitu *interpersonal communication* dan *human relation*. Pengujian kesahihan dan keajegan alat ukur ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui aitem-aitem alat ukur tersebut ajeg dan sahih atau layak untuk digunakan. Langkah berikutnya adalah dilakukan uji korelasi (hubungan) terhadap alat ukur *interpersonal communication* dan *human relation*. Dalam penelitian ini seluruh analisa data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS *statistic* versi 23.0. Uji Validitas. Menurut Azwar (2015) validitas seringkali dikonsepsikan sebagai kemampuan suatu instrumen untuk mengukur secara akurat atribut yang seharusnya diukur. Suatu instrumen dikatakan valid bila instrumen tersebut mampu mengukur secara akurat apa yang hendak diukur. Suatu instrument dikatakan sahih apabila koefisien korelasi antar butir pernyataannya sebesar  $p > 0.300$ .

Uji Reliabilitas. Menurut Azwar (2012) salah satu ciri instrumen yang berkualitas baik adalah reliabel, yaitu mampu menghasilkan skor yang cermat dengan eror pengukuran kecil. Pengertian reliabilitas mengacu pada keterpercayaan atau konsistensi hasil ukur, yang mengandung makna seberapa tinggi kecermatan pengukuran. Suatu instrumen dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach* ( $p > 0.6$ ). Uji Normalitas. Menurut Maidisanti (2018) Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data yang diperoleh dari sampel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk

menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Kaidah uji normalitas dinyatakan normal jika nilai probabilitas lebih besar atau sama dengan 0.05 ( $p > 0.05$ ).

Uji Linearitas. Maidisanti (2018) mengemukakan bahwa uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji linearitas dilakukan menggunakan teknik analisa varian ANOVA atau uji F (*test of linearity*). Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linear bila signifikansinya sebesar  $p < 0.05$ . Kaidah uji linearitas dikatakan linear jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0.05. Uji Korelasi. Peneliti menggunakan teknik korelasi *Pearson Product Moment* dengan bantuan IBM SPSS Statistik versi 23.0. Analisa koefisien korelasi digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar mampu menentukan hubungan antara variabel (Sugiyono, 2009).

## 2. Hasil dan Bahasan

1. Berdasarkan uji normalitas dengan menggunakan uji statistik *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh nilai sebesar 0.200 ( $p > 0.05$ ). Hasil uji normalitas sebaran data menunjukkan bahwa sebaran untuk variabel *interpersonal communication* dan *human relation* ini normal, atau berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
<b>Unstandardized Residual</b>		
<i>N</i>		201
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	3.45943572
	<i>Most Extreme Differences</i>	
	<i>Absolute</i>	0.057
	<i>Positive</i>	0.049
	<i>Negative</i>	-0.057
<i>Test Statistic</i>		0.057
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.200

2. Berdasarkan gambar di bawah ini, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*linearity*) sebesar 0.000 ( $p < .05$ ), hasil uji linearitas dalam penelitian ini menunjukkan hubungan antara *interpersonal communication* dan *human relation* bersifat linear.

Tabel 4. Uji Linearitas *One Way Anova*  
ANOVA Table

			F	Sig.
<i>Human relation*</i>	<i>Between Groups</i>	<i>(combined)</i>	14.963	0.000
<i>Interpersonal communication</i>		<i>Linearity</i>	315.538	0.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	1.300	0.176

3. Hasil Uji hipotesis terhadap variabel *interpersonal communication* dan *human relation* adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Korelasi Variabel *Interpersonal Communication* dan *Human Relation*

## Correlations

		Interpersonal Communication	Human Relation
Interpersonal Communication	Pearson Correlation	1	0.778
	Signifikansi		0.000
	N	201	201
Human Relation	Pearson Correlation	.778	1
	Signifikansi	.000	
	N	201	201

Berdasarkan gambar di atas, hasil korelasi variabel *interpersonal communication* dan *human relation* memiliki hubungan satu sama lain dengan nilai  $p=.000$  ( $p<.05$ ), dengan arah hubungan positif (.778) signifikan antara kedua variabel tersebut. Hipotesis  $H_1$  diterima apabila nilai  $p<.05$  dan jika nilai  $p>.05$  maka hipotesis  $H_0$  diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa ketika variabel *interpersonal communication* meningkat, maka variabel *human relation* juga meningkat. Begitu pula sebaliknya ketika variabel *interpersonal communication* menurun, maka variabel *human relation* juga menurun.

**Bahasan.** Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara *interpersonal communication* dan *human relation* pada karyawan Sheraton Bali Kuta Resort. Penelitian ini menunjukkan hasil korelasi dengan hubungan yang signifikan antara *interpersonal communication* dan *human relation*, dengan arah hubungan positif, apabila *interpersonal communication* karyawan meningkat maka *human relation* karyawan juga meningkat, begitu pula sebaliknya jika *interpersonal communication* karyawan rendah maka *human relation* karyawan juga rendah. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wijaya (2013), menyatakan bahwa komunikasi dengan teman sekerja, mencakup komunikasi horizontal, informasi dan tingkat kepuasan yang timbul dari diskusi masalah dan mendapatkan informasi dari teman sekerja.

Komunikasi yang bermakna berpengaruh pada hubungan yang memuaskan dengan rekan sekerja. Kepuasan hubungan karyawan ini dapat meningkatkan kinerja kerja yang tinggi. Sebuah perusahaan atau instansi memiliki banyak karyawan yang akan bekerja di ruang lingkup kerja yang cukup lama, hal ini berarti akan terbentuk komunikasi dan keakraban dalam perusahaan tersebut. Untuk meningkatkan *human relation* yang baik pada karyawan perusahaan, karyawan harus mampu terbuka, jujur, adil dan menerima pendapat dari rekan kerjanya yang lain. Pada penelitian ini ditemukan bahwa, dengan adanya *interpersonal communication*, karyawan dapat menjalin relasi interpersonal yang berkualitas.

Dengan adanya relasi interpersonal di antara karyawan dalam sebuah instansi, karyawan dapat menjalankan tugas dan pekerjaan dengan jelas, antara atasan dan bawahan, dan sesama karyawan lainnya. Salah satu aspek komunikasi interpersonal yaitu kesetaraan, dimana karyawan menerima dan memberikan pendapat kepada seluruh karyawan, apabila pendapat yang diberikan memberikan dorongan untuk meningkatkan kinerja karyawan tersebut, tugas pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan sebagaimana mestinya, adanya kesetaraan dalam pemberian pendapat dapat menciptakan relasi yang efektif dan terjadi pertukaran informasi yang jelas dan tepat.

Masyhuri (2013) menyatakan komunikasi interpersonal menjadi efektif karena adanya hubungan dua arah atau pertukaran pesan antara kedua pihak secara timbal balik. Pertukaran informasi yang tepat dapat memberikan arahan tugas kerja yang sesuai dan dapat dijalankan dengan benar.

Budaya kerja adalah salah satu perangkat dalam organisasi yang dapat menjadi landasan karyawan dalam bertindak di lingkungan kerjanya. Sheraton Bali Kuta Resort

cenderung menerapkan budaya bekerja *task oriented*. Karyawan dituntut untuk mampu menggunakan waktu bekerja dengan maksimal untuk menyelesaikan target yang telah ditetapkan oleh atasannya. Dengan adanya tuntutan inilah karyawan cenderung menghabiskan waktu dengan pekerjaannya tanpa harus menjalin hubungan dengan karyawan lainnya. Hambatan inilah yang menimbulkan jarak dalam berelasi di perusahaan ini.

Relasi interpersonal yang diterapkan akan berbeda, dengan tujuan hanya menyampaikan informasi terkait pekerjaan tanpa adanya pembahasan pribadi di dalam komunikasi tersebut, sehingga adanya hambatan pada *interpersonal communication* karyawan. Dalam proses komunikasi interpersonal respon dari penerima pesan sangat menentukan bagaimana tindakan berikutnya dari hubungan interpersonal yang telah terjalin. Seorang karyawan dapat dengan mudah memahami tugas dan pekerjaan yang diberikan jika adanya keterikatan emosional dan makna dari pesan yang telah disampaikan tersebut.

Pada penelitian ini menunjukkan hasil atasan mampu memberikan arahan yang tepat pada karyawan baru. Karyawan menciptakan *human relation* yang baik dan mampu menyampaikan tugas pekerjaan secara jelas dan setara sehingga relasi interpersonal karyawan menjadi berkualitas. Seorang karyawan yang memiliki relasi interpersonal yang berkualitas, mampu secara terbuka dan jujur terhadap rekan kerjanya, apabila dibutuhkan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian pekerjaan, dan dalam berelasi karyawan mampu bersikap positif terhadap situasi kerja. Karyawan mampu bersikap bijaksana terhadap informasi yang diberikan dan terbuka atas kritik dan saran dari karyawan lainnya, dengan tujuan agar karyawan mampu saling memberikan perhatian dan dukungan terhadap permasalahan pekerjaan yang dihadapi.

Tingkat *human relation* karyawan hotel tersebut saat ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja sesuai dengan tugas dan pekerjaan masing-masing (*task oriented*) sehingga tidak memiliki waktu yang cukup untuk menjalin hubungan interpersonal (*employee relation*) dengan karyawan lainnya dan pekerjaan menjadi prioritas utama karyawan. Hal ini dapat terjadi karena adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi *human relation* karyawan di hotel ini, seperti waktu istirahat yang cukup singkat. Lingkungan fisik karyawan juga dapat mempengaruhi kondisi *human relation* pada karyawan saat ini. Karyawan sebuah perusahaan memiliki tugas pekerjaan yang cukup kompleks dengan tuntutan waktu bekerja yang menghabiskan waktu 8 (delapan) jam perhari, karyawan hanya memiliki waktu yang terbatas untuk bisa bertukar pikiran ketika istirahat bekerja dan menjalin relasi interpersonal dengan karyawan lainnya, waktu istirahat selama 1 (satu) jam digunakan karyawan untuk makan siang dan istirahat, sehingga karyawan cenderung akan menghabiskan waktu untuk melakukan aktivitas pribadi tanpa melibatkan orang lain sehingga relasi interpersonal karyawan terbatas. Pada penelitian ini membuktikan secara umum karyawan di instansi ini memiliki relasi interpersonal untuk membangun keakraban dengan karyawan lainnya, baik di dalam divisi kerja karyawan tersebut maupun antar karyawan di divisi kerja lainnya.

Relasi interpersonal karyawan terbatas karena adanya beberapa hambatan dalam lingkup kerja, seperti ketidakpahaman akan topik pembicaraan sehingga lawan bicara sulit memahami tujuan dari pembicaraan tersebut, hambatan ini dapat menjadi jarak antara karyawan dengan karyawan lainnya. Terciptanya jarak antar karyawan di dalam lingkungan kerja, mengakibatkan relasi interpersonal menjadi sulit dikembangkan antara karyawannya.

Temuan ini didukung dengan pernyataan dari Syardiansah, dkk (2018) yang menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi hubungan kemanusiaan di tempat kerja, ialah adanya pemecahan konflik yang timbul dengan cara

yang adil dan cepat, pemecahan masalah ini adalah suatu harapan utama suatu organisasi bila ingin mencapai *employee relation* yang baik dalam organisasi. Faktor lainnya ialah perasaan karyawan, dimana karyawan menunjukkan rasa empati dan memberikan perhatian kepada karyawan lainnya, empati adalah bagian penting dalam membangun hubungan antara manajemen dan karyawannya.

Menurut Utami (2015), dengan terjalinnya hubungan interpersonal maka komunikasi bukan hanya mengenai penyampaian pesan, tetapi juga menentukan kadar hubungan tersebut. Satu-satunya cara seseorang mampu mengenal dirinya sendiri dengan cara berkomunikasi dan bertukar informasi dengan orang lain. Sejalan dengan temuan dari Utami, penelitian ini menunjukkan adanya kontribusi karakter dan perasaan karyawan terhadap *human relation* yang terjalin, memberikan perhatian pada relasi interpersonal antara kedua belah pihak dengan mempertahankan keluasan dan kedalaman dalam hubungan tersebut.

Relasi interpersonal dapat terjalin dengan melibatkan perasaan dan pemikiran yang selaras antara dua karyawan atau lebih. Adanya perasaan menyukai atau terlibat perasaan pada hubungan yang akrab, dan dapat meredakan ketegangan dalam pekerjaan. *Human relation* yang efektif ditandai dengan terciptanya situasi yang menyenangkan di antara pihak-pihak yang terlibat dan keharmonisan dalam lingkungan kerja karyawan, situasi yang menyenangkan yang dimaksud ialah perasaan hangat dan akrab, mampu mengekspresikan perasaan dan pikiran kepada pihak yang terlibat.

*Interpersonal communication* dalam sebuah perusahaan atau instansi dapat menciptakan relasi interpersonal yang efektif apabila karyawan mampu bersikap terbuka, sikap mendukung, percaya, saling memahami, menghargai dan saling mengembangkan kualitas hubungan antara karyawannya. Pada karyawan Sheraton Bali Kuta Resort cenderung bertukar informasi terkait pekerjaan dan peranan sebagai seorang karyawan. Sehingga pembahasan mengenai masalah pribadi karyawan cenderung jarang menjadi bahan pembicaraan karyawan di perusahaan ini. Relasi interpersonal dapat bertahan dan berkembang apabila seluruh karyawan mampu bekerjasama untuk menumbuhkan rasa nyaman dan suasana bekerja yang harmonis dalam lingkungan kerja agar terciptanya rasa menyenangkan antar karyawan.

#### 4. Simpulan

*Interpersonal communication* menjadi salah satu faktor terciptanya *human relation* pada karyawan, dengan adanya keterbukaan, rasa empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan dapat membangun relasi interpersonal antara karyawan hotel. Terdapat faktor pendukung lain yang memberikan kontribusi pada peningkatan *human relation* karyawan, seperti lingkungan fisik dan suasana kerja yang harmonis antara karyawannya. Ketika *interpersonal communication* karyawan meningkat, maka *human relation* karyawan juga akan meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian milik Rahman dan Kasmiruddin (2017), yang mengatakan bahwa hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Lingkungan fisik juga menjadi salah satu pengaruh pada komunikasi interpersonal yang baik. Penelitian ini mampu memberikan kontribusi pada sektor pariwisata, guna meningkatkan *employee relation* dengan jumlah karyawan yang cukup banyak.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditinjau dari banyaknya pekerjaan dan menyita waktu karyawan untuk bekerja dan hanya berkomunikasi terkait pekerjaan, karyawan kurang memiliki waktu untuk menjalin relasi interpersonal dengan karyawan lainnya, disarankan agar pihak manajemen dapat memberikan perhatian pada *employee relation*,



yang akan mempengaruhi kinerja kerja, hubungan kerja dari atasan ke karyawan dan karyawan dengan karyawan lainnya.

Diharapkan agar pihak manajemen dapat memberikan penilaian terkait komunikasi interpersonal dan relasi kerja pada karyawan, juga dapat diberikan pelatihan dalam bentuk kegiatan atau *online training* untuk mengembangkan dan meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan. Dilakukan pengukuran dalam bentuk angka pada pelatihan yang diberikan untuk semua karyawan, dengan tujuan dapat mengukur tingkat *employee relation*.

Berdasarkan hasil penelitian ini, karyawan bekerja dan berada pada lingkup divisi kerja masing-masing sehingga karyawan menjadi jarang berinteraksi dengan karyawan lainnya, disarankan agar karyawan dapat lebih mengembangkan komunikasi yang baik dengan atasan dan dengan karyawan lainnya, agar tercipta *human relation* yang baik di lingkungan kerja.

Dengan adanya keterbukaan, rasa empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan, karyawan akan memiliki *employee relation* yang baik. Untuk meningkatkan komunikasi interpersonal dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan bersama, tidak hanya pada masing-masing departemen, tetapi dilakukan bersama dengan semua departemen. Dengan tujuan memulai hubungan kerja dengan karyawan dari departemen lainnya, agar mencapai *human relation* yang baik dengan karyawan lainnya. Karyawan diharapkan dapat memulai komunikasi yang akrab dengan karyawan lainnya dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh manajemen.

Berdasarkan bahasan sebelumnya, peneliti menemukan beberapa kelemahan dalam penelitian ini. Pertama, kurang adanya pembagian secara merata pada sampel penelitian, seperti lama bekerja yang dominan pada tahun pertama, dan sedikit karyawan pada durasi bekerja yang lama. Hal ini dikarenakan banyaknya jumlah karyawan yang memiliki perbedaan durasi bekerja pada departemen tertentu.

Hal ini berdampak pada jumlah kriteria sampel yang tidak seimbang sehingga peneliti kesulitan melihat perbandingan dengan total karyawan yang sama. Kedua, peneliti menemukan adanya faktor lain yang dapat mempengaruhi *human relation*, seperti lingkungan fisik karyawan dan suasana bekerja. Disarankan agar penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan memperhitungkan faktor lingkungan kerja dan suasana kerja karyawan. Pada penelitian ini belum diulas terkait lingkungan kerja karyawan, sehingga adanya kemungkinan kontribusi faktor lingkungan kerja dan suasana kerja menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *human relation* karyawan.

## 5. Daftar Rujukan

- Andriyani, J. (2016). Korelasi peran keluarga terhadap penyesuaian diri remaja. *Jurnal Al-Bayan*. 22(34).
- Afriyadi, F. (2015). Efektivitas komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan karyawan pt. Borneo enterpsindo samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*. 3(1).
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Azwar, S. (2015). *Dasar-Dasar Psikometrika*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Budiaji, W. (2013). Skala pengukuran dan jumlah respon skala likert. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Perikanan*. 2(2).
- Devito, J., A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan. Karisma Publishing Group.
- Handayani, A., Wangi, M., S., & Siswanta. (2017). Peran komunikasi interpersonal dalam mendukung kinerja karyawan pt. advantage scm cabang Surakarta. *Transformasi*. 1(32).
- Istijanto. (2010). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia Pustaka. Jakarta.

- Krejcie, R., V. & Morgan, D., W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30.
- Masyhuri, A. (2013). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan iklim organisasi pada pegawai SMA Negeri 1 xii koto Kampar kabupaten Kampar-riau. *Menara*. 12(1).
- Maidisanti, R., R. (2018). Hubungan antara self-efficacy dan burnout pada anggota polisi satnarkoba polresta jambi. *Jurnal Psikologi Jambi*. 3(1).
- Nadapdap, K. (2017). Analisis pengaruh human relations terhadap kinerja karyawan pada pt. perkebunan nusantara iii (persero) Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*. 3(2).
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Zifatama Publishing. Sidoarjo.
- Rahman, A., & Kasmiruddin. (2017). Pengaruh human relations terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt. jalur nugraha eka kurir pekanbaru. *Jom Fisip*. 4(2).
- Rakhmat, J. (2018). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Siagian, S. (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Syardiansah, Rosalina, D., & Apiska, D. (2018). Analisa hubungan antar manusia terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Sistem Infomasi*. 2(1).
- Sudardjo, S., & Purnamaningsih, E., H. (2003). Kepercayaan diri dan kecemasan komunikasi interpersonal pada mahasiswa. *Jurnal Psikologi*. Vol. 2.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suryana. (2010). *Metodologi Penelitian*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Utami, P., W. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal guru dan siswa kelas iib sdit luqman alhakim internasional, banguntapan, Bantul, Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar*. 4(4).
- Weningtyas, E. & Suseno, M., N. (2012). Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Psikologika*. 17(1).
- Wicaksono, G., & Naqiyah, N. (2013). Penerapan teknik bermain peran dalam bimbingan kelompok untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal siswa kelas x multimedia SMK IKIP Surabaya. *Journal Mahasiswa Bimbingan Konseling*. 1(1).
- Wijaya, I., S. (2013). Komunikasi interpersonal dan iklim komunikasi dalam organisasi. *Jurnal Dakwah Tabligh*. 14(1).