

## Analisis Komunikasi Interpersonal Karyawan Mutiara Super Kitchen Majalaya

Irna yuniar

Program studi manajemen STIE STEMBI bandung

Email: [yuniarirna4@gmail.com](mailto:yuniarirna4@gmail.com)

### Abstrak

**Tujuan** Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis komunikasi interpersonal karyawan mutiara super kitchen majalaya

**Desain/Metode** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode analisis Deskriptif

**Temuan** Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal karyawan mutiara super kitchen dalam kategori rendah

**Implikasi** Sebaiknya perusahaan harus meningkatkan komunikasi interpersonal terhadap pelanggan, rekan kerja dan atasan. Begitu pula karyawan kepada pelanggan harus banyak berkomunikasi supaya pelanggan selalu merasa nyaman dalam berbelanja

**Originalitas** penelitian ini merupakan penelitian yang pertama dilakukan mengidentifikasi komunikasi interpersonal karyawan mutiara super kitchen dimana datanya diambil dari kuisisioner

**Tipe Penelitian** Studi Empiris

**Kata Kunci** : komunikasi, komunikasi interpersonal, hubungan komunikasi interpersonal

### I. Pendahuluan

Manusia di dalam kehidupan tentunya harus berkomunikasi, artinya manusia memerlukan kelompok atau masyarakat untuk saling berinteraksi, komunikasi tentunya suatu hal yang sangat penting bagi manusia untuk berbagai macam aktivitas dalam kehidupan mereka. Setiap hari manusia untuk berbagai macam aktivitas dalam kehidupan mereka. setiap hari manusia selalu berkomunikasi baik komunikasi dengan diri sendiri, keluarga, teman-teman dan rekan kerja. Hal tersebut di maksud agar mereka saling mengerti dan memahami makna atau arti yang mereka ingin sampaikan. komunikasi memelihara motivasi dengan memberikan penjelasan kepada pegawai tentang apa yang harus di lakukan. Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih secara langsung atau tatap muka sering di sebut dengan komunikasi interpersonal. komunikasi interpersonal biasanya dilakukan oleh tiap-tiap orang berdasarkan caranya sendiri dalam melakukan komunikasi. Maka komunikasi interpersonal merupakan pertukaran informasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih dalam organisasi baik itu berupa instruktur ataupun motivasi yang berkaitan dengan keberlangsungan tugas didalam pekerjaan ataupun ide di dalam organisasi (dalam jurnal sinta rusmalinda, 2016).

Di era globalisasi saat ini, persaingan bisnis menjadi semakin dinamis dan penuh dengan ketidakpastian. Hal ini memacu pengelola perusahaan untuk berpikir lebih kompleks agar perusahaan dapat bertahan, terlebih lagi untuk membuatnya lebih unggul dibanding para pesaing. Tidak bisa dihindari bahwa pesaing tersebut dapat terjadi pada hampir semua sektor usaha, begitu pula dengan perusahaan mutiara super kitchen majalaya.

Dunia bisnis yang berorientasi pada produk maupun jasa tidak henti-hentinya berkompetisi untuk membuat konsumennya tetap setia pada produknya dan tidak berpaling ke produk lain. Salah satu kiat yang diyakini oleh pemasar untuk meraih hal tersebut adalah dengan menciptakan sistem pelayanan konsumen yang selalu mengarah kepada kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*), seperti yang di ungkapkan kolter dan armstrong (1999) bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan pelayanan yang di rasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah komunikasi interpersonal. Hal tersebut dikemukakan kolter dan armstrong (1999) bahwa konsumen akan lebih merasakan kepuasan dengan karyawan yang memiliki kemampuan dalam teknik berinteraksi dengan orang lain dan mempunyai kemampuan dalam persepsi sosial agar mampu membaca perasaan, sikap dan keyakinan konsumen. Pada saat terjadinya proses pelayanan

yang dilakukan pelayan terhadap pelanggan, pada saat itu juga terjadi interaksi pelayan dengan pelanggan. Interaksi terjadi melalui kontak komunikasi. Pelayan harus bisa menciptakan kontak komunikasi pada pelanggan secara baik.

Begitu pula pada perusahaan Mutiara Super Kitchen Majalaya menuntut individu dapat berkomunikasi dengan baik kepada rekan kerja, atasannya maupun pelanggan. Hal ini merupakan tuntutan yang harus dipenuhi oleh individu tersebut dalam menjalankan pekerjaannya. Jika individu dengan rekan kerja dan atasan tidak dapat berkomunikasi dengan baik maka tidak akan merasa nyaman dengan keadaan tersebut. Adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja dan atasan maka akan membantu individu menyelesaikan pekerjaannya, karena dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik maka interaksi antar sesama akan terjalin dengan mudah.

## II. Kajian Teori

### a. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses memberikan signals menurut aturan tertentu sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara dan di ubah (Ruben, 1988) dalam (Muhammad, 2015:3) komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungan kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun nonverbal yang dianggapi oleh orang lain. Komunikasi mencakup pengertian yang lebih luas dari sekedar wawancara. Setiap bentuk tingkah laku mengungkapkan pesan tertentu, sehingga juga merupakan bentuk komunikasi. Secara sempit komunikasi diartikan sebagai pesan yang dikirimkan seseorang kepada satu atau lebih penerima dengan maksud sadar untuk mempengaruhi tingkah laku penerima. Dalam setiap bentuk komunikasi setidaknya dua orang saling mengirimkan lambang-lambang yang memiliki makna tertentu yang memiliki makna tertentu. Lambang-lambang tersebut bisa bersifat verbal berupa kata-kata, atau bersifat nonverbal berupa ekspresi atau ungkapan tertentu dengan gerak tubuh (Johnson dalam Supratiknya, 1995).

### b. Komunikasi interpersonal

Ada beberapa pengertian komunikasi interpersonal yang dikemukakan oleh para ahli komunikasi, diantaranya DeVito menyatakan *"interpersonal communication is defined as communication that takes place between two persons who have a clearly established relationship; the people are in some way connected"* (DeVito, 1992:11)

Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya. Bentuk khusus komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik. DeVito berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara. Jadi komunikasi interpersonal misalnya komunikasi yang terjadi antara ibu dengan anak, dokter dengan pasien, dua orang dalam suatu wawancara, dsb. Deddy Mulyana (2005) menyatakan "komunikasi antar pribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal" (Mulyana, 2005:73).

Ciri-ciri komunikasi interpersonal ini adalah pihak-pihak yang memberi dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal yang efektif diawali hubungan yang baik. Watzlawick berpendapat komunikasi tidak hanya berisi pesan tetapi juga menekankan kepada aspek hubungan yang disebut metakomunikasi. Umumnya hubungan interpersonal suami istri atau dengan yang lainnya adalah baik sehingga menjadi modal bagi terbangunnya sebuah komunikasi interpersonal yang efektif, (Kholil, 2005: 43).

Komunikasi interpersonal dengan mengamati komponen utamanya dalam hal ini penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan berbagai dampaknya dan dengan peluang untuk memberikan umpan balik segera.

Efektifitas komunikasi interpersonal dimulai dengan kualitas umum yang di pertimbangkan yaitu:

1. Keterbukaan (*openness*)
2. Empati (*empathy*)
3. Sikap mendukung (*supportiveness*)
4. Sikap positif (*positiveness*)

### c. Menciptakan hubungan komunikasi interpersonal

"DeVito menyatakan dalam buku komunikasi psikologi Jalaluddin Rakhmat (2005:15) *"the five major purposes of interpersonal communication are to learn about self, others, and the world; to relate to others and to form relationship; to influence or control the attitudes and behaviours of other; to play or enjoy oneself; to*

*help other.*” (komunikasi interpersonal adalah komunikasi untuk belajar diri sendiri, orang lain, bahkan dunia, melalui komunikasi interpersonal kita dapat mengetahui siapa dan bagaimana orang lain dan dapat mengetahui pendapat orang lain tentang diri kita sendiri). Kita makin mengenal diri kita sendiri, orang lain serta dapat mengenal lingkungan kita sendiri serta dunia. Suksesnya komunikasi interpersonal sangat tergantung pada kualitas konsep diri sendiri.

Komunikasi interpersonal yang efektif diawali dari hubungan interpersonal yang baik. Hubungan interpersonal antara dua orang baik itu antara orang tua dengan anak atau antara pimpinan dengan bawahan adalah baik sehingga dapat menjadi modal terbangunnya sebuah komunikasi interpersonal yang efektif (asari, 2005:10). Ada tiga faktor yang dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang baik, adalah sebagai berikut:

- Percaya (*trust*)

Faktor percaya sangat mempengaruhi terjadinya proses komunikasi interpersonal yang baik. Ada tiga faktor utama untuk dapat menentukan sikap percaya adalah: menerima, empati, dan kejujuran (efendi, 1981)

Menerima adalah kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, melihat orang lain sebagai individu yang patut di hargai, tanpa menilai apa yang dibicarakan orang tersebut. Sikap menerima tidaklah mudah membalikan telapak tangan, kita sering cenderung sukar menerima. Menerima juga harus di garis bawah, menerima tidak berarti menyetujui semua perilaku orang lain atau rela menanggung akibat-akibat perilakunya.

Akan tetapi kita harus menghargai perasaan dan pemikiran yang di sampaikan orang lain selama proses komunikasi berlangsung. Proses komunikasi interpersonal tersebut adalah kepunyaan kita sendiri (*owning of feels and thought*). Dalam proses komunikasi tersebut antara pelaku komunikasi akan tercipta keterbukaan perasaan dan pemikiran, serta dapat menerima dan bertanggung jawab terhadap apa yang di sampaikan masing-masing pihak.

- Sikap suportif

Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi defensif dalam komunikasi. Terjadinya sikap defensif bila seseorang tidak menerima, tidak jujur dan tidak empati (rakhmat, 2005:133)

- Sikap terbuka

Sikap terbuka sangat besar pengaruhnya didalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatise. Brooks dan emmert mengidentifikasi sifat terbuka dan sifat tertutup dalam buku Jalaludin Rakmat, (2005:136), supaya komunikasi interpersonal yang dilakukan dapat menumbuhkan hubungan interpersonal yang efektif, sifat dogmatisme harus dihapus dalam diri seseorang, dan diganti dengan sikap terbuka pada lawan bicara kita.

#### **d. Prinsip-prinsip dalam komunikasi interpersonal**

Menurut Joseph A. devto (2013), prinsip-prinsip komunikasi interpersonal adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal adalah suatu proses transaksional. Komunikasi interpersonal adalah sebuah proses atau kejadian yang berkelanjutan, dimana masing-masing elemen saling bergantung satu sama lain. Komunikasi interpersonal secara konstan terus terjadi dan mengalami perubahan. Agar dapat memahami gambaran komunikasi interpersonal sebagai proses transaksional maka model komunikasi transaksional dapat menjadi jawabannya.
2. Komunikasi interpersonal memiliki tujuan  
Komunikasi interpersonal memiliki 5 (lima) tujuan, yaitu untuk :
  - o Belajar , komunikasi interpersonal membuat kita dapat belajar memahami orang lain dan dunia secara baik.
  - o Membina hubungan , komunikasi interpersonal membantu kita untuk berhubungan dengan orang lain.
  - o Mempengaruhi , melalui komunikasi interpersonal kita dapat mempengaruhi sikap dan perilaku orang lain.
  - o Bermain , komunikasi interpersonal dapat berfungsi sebagai kegiatan bermain.
  - o Membantu , melalui komunikasi interpersonal seorang terapis menggunakan teknik penyembuhan jiwa yang dikenal dengan metode komunikasi terapeutik dalam keperawatan.
3. Komunikasi interpersonal adalah ambigu. Semua pesan-pesan berpotensi ambigu, masing-masing orang akan memberikan makna yang berbeda terhadap pesan yang sama. Terdapat ambiguitas dalam semua hubungan.
4. Hubungan interpersonal dapat berbentuk simetris atau komplementer. Interaksi interpersonal dapat merangsang pola perilaku yang sama atau berbeda.
5. Komunikasi interpersonal merujuk pada isi dan hubungan diantara para partisipan. Dalam sistem komunikasi interpersonal, hubungan interpersonal memegang peranan yang sangat penting karena memegang peranan yang sangat penting karena hubungan interpersonal yang baik merupakan penanda bagi komunikasi yang efektif.

6. Komunikasi interpersonal adalah dapat diberi tanda atau ditandai karenanya setiap orang memisahkan bagian-bagian komunikasi kedalam stimuli atau rangsangan dan respon terhadap perspektif dasar yang dimiliki oleh masing-masing partisipan.
7. Komunikasi interpersonal tidak dapat dihindari, tidak dapat diulang, dan tidak dapat diubah. Ketika berada dalam sebuah situasi interpersonal, kita tidak dapat tidak berkomunikasi, dan kita tidak dapat mengulang secara tepat sebuah pesan secara spesifik.

Sementara itu, menurut Paul Watzlawick, Janet Beavin, dan Don Jackson, terdapat 5 (lima) prinsip-prinsip komunikasi atau aksioma komunikasi yang dapat membantu kita memahami interaksi komunikasi interpersonal secara lebih utuh, yaitu :

- Kita tidak dapat tidak berkomunikasi
- Setiap interaksi memiliki dimensi isi dan dimensi hubungan
- Setiap interaksi dimaknai dengan bagaimana interaksi tersebut diberi tanda
- Pesan berupa simbol-simbol verbal dan petunjuk nonverbal
- Pertukaran pesan bersifat simetris atau komplementer

### III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah metode deskriptif. Unit analisis dilakukan di Mutiara Super Kitchen majalaya sumber data yang didapatkan berasal dari 16 responden. Teknik pengumpulan data berupa hasil dari angket kuesioner yang diantaranya berisikan pertanyaan mengenai hal-hal komitmen, lalu jenis data yang diperoleh merupakan data primer.

Dibawah ini terdapat tabel operasional variabel yang dibuat sebelum membentuk kuesioner untuk penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	INDIKATOR
Komunikasi Interpersonal	Pesan atau informasi itu disampaikan apa adanya, jujur, dan terbuka. agar komunikator dapat memberikan respons yang lengkap, sehingga komunikator akan mengambil keputusan untuk memberikan respons yang tepat dan lengkap pula
	Berikan waktu seluas-luasnya kepada komunikator untuk menyampaikan pendapatnya. Jangan sekali-kali memotong pembicaraan seseorang sebelum ia selesai mengungkapkan pendapatnya
	Fokuskan perhatian dan perasaan pada tema pembicaraan. Hindarkan sikap acuh tak acuh, menyepelekan orang, dan menganggap rendah komunikator.
	Tumbuhkan saling percaya dan saling bergantung, bahwa kita orang baik dan dia juga orang baik
	Perhatikan perilaku nonverbal, seperti tatapan mata yang menyenangkan, senyuman, mimik muka yang bersahabat

Sumber : Saefullah (2007)

### IV. Hasil Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini kami menganalisis menyebarkan kuesioner kepada karyawan Mutiara Super Kitchen Majalaya. Kami memperoleh responden sebanyak 16 orang. Dibawah ini terdapat klarifikasi penilaian tinggi rendahnya komunikasi interpersonal karyawan mutiara super kitchen yang diantaranya skor tinggi, skor sedang dan skor rendah. Rentang penelitiannya dapat dilihat dari tabel 1.

Tabel 1. Skor penilaian

Skor Tinggi	66-70
Skor Sedang	60-65
Skor Rendah	55-60

Setelah mengetahui rentang penilaian yang dipaparkan diatas, untuk selanjutnya adalah pengolahan data hasil kuesioner yang terdiri dari 5 item dengan 5 jawaban, diantaranya: (1) sangat setuju dengan bobot nilai sebesar 5, (2) setuju dengan bobot nilai sebesar 4, (3) kurang setuju dengan bobot nilai sebesar 3, (4) tidak setuju dengan bobot nilai sebesar 2, (5) sangat setuju dengan bobot nilai sebesar 1

**Tabel 4.1**  
**Item pertanyaan 1**

Karyawan di atas selalu menyampaikan pesan atau informasi dengan apa adanya, jujur dan terbuka.

JAWABAN	SKOR (BOBOT)	FREKUENSI (RESPONDEN)	PERSENTASE (%)	SUB TOTAL SKOR
SS	5	2	12,5%	10
S	4	13	81,25%	52
KS	3	1	6,25%	3
TS	2	-	-	-
STS	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>		16	100%	65

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju adalah 2 responden dengan prosentase sebesar 12,5%, sedangkan responden tertinggi yang menjawab Setuju adalah 13 responden dengan persentase 81,25% dan responden yang menjawab kurang setuju adalah 1 responden. Total skor yang diperoleh sebesar 65 dalam kategori sedang. Artinya karyawan mutiara super kitchen majalaya selalu menyampaikan pesan atau informasi dengan apa adanya, jujur dan terbuka.

**Tabel 4.2**  
**Item pertanyaan 2**

Karyawan di atas tidak pernah memotong pembicaraan seseorang sebelum lawan bicaranya selesai mengungkapkan pendapatnya

JAWABAN	SKOR (BOBOT)	FREKUENSI (RESPONDEN)	PERSENTASE (%)	SUB TOTAL SKOR
SS	5	2	12,5%	10
S	4	13	81,25%	52
KS	3	1	6,25%	3
TS	2	-	-	-
STS	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>		16	100%	65

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju adalah 2 responden dengan prosentase sebesar 12,5%, sedangkan responden tertinggi yang menjawab Setuju adalah 13 responden dengan persentase 81,25% dan responden yang menjawab kurang setuju adalah 1 responden. Total skor yang diperoleh sebesar 65 dalam kategori sedang. Artinya karyawan mutiara super kitchen majalaya tidak pernah memotong pembicaraan seseorang sebelum lawan bicaranya selesai mengungkapkan pendapatnya.

**Tabel 4.3**  
**Item pertanyaan 3**

Karyawan di atas dalam berkomunikasi tidak pernah bersikap acuh tak acuh, menyepelekan dan menganggap rendah lawan bicaranya

JAWABAN	SKOR (BOBOT)	FREKUENSI (RESPONDEN)	PERSENTASE (%)	SUB TOTAL SKOR
SS	5	3	18,75%	15
S	4	12	75%	48

<b>KS</b>	3	1	6,25%	3
<b>TS</b>	2	-	-	-
<b>STS</b>	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>		16	100%	66

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju adalah 3 responden dengan prosentase sebesar 18,75%, sedangkan responden tertinggi yang menjawab Setuju adalah 12 responden dengan persentase 75% dan responden yang menjawab kurang setuju adalah 1 responden. Total skor yang diperoleh sebesar 66 dalam kategori tinggi. Artinya hampir semua karyawan mutiara super kitchen majalaya dalam berkomunikasi tidak pernah bersikap acuh tak acuh, menyepelekan dan menganggap rendah lawan bicaranya.

**Tabel 4.4**  
**Item pertanyaan 4**

Karyawan di atas dalam berkomunikasi selalu menumbuhkan rasa saling percaya dan saling bergantung dengan lawan bicara

JAWABAN	SKOR (BOBOT)	FREKUENSI (RESPONDEN)	PERSENTASE (%)	SUB TOTAL SKOR
<b>SS</b>	5	1	6,25%	5
<b>S</b>	4	15	93,75%	60
<b>KS</b>	3	-	-	-
<b>TS</b>	2	-	-	-
<b>STS</b>	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>		16	100%	65

Berdasarkan tabel diatas, responden yang menjawab Sangat Setuju adalah 1 responden dengan prosentase sebesar 6,25%, sedangkan responden tertinggi yang menjawab Setuju adalah 15 responden dengan persentase 93,75%. Total skor yang diperoleh sebesar 65 dalam kategori sedang. Artinya karyawan mutiara super kirchen majalaya dalam berkomunikasi selalu menumbuhkan rasa saling percaya dan saling bergantung dengan lawan bicara.

**Tabel 4.5**  
**Item pertanyaan 5**

Karyawan di atas selalu berkomunikasi dengan tatapan mata yang menyenangkan, senyuman, dan mimik muka yang bersahabat

JAWABAN	SKOR (BOBOT)	FREKUENSI (RESPONDEN)	PERSENTASE (%)	SUB TOTAL SKOR
<b>SS</b>	5	-	-	-
<b>S</b>	4	15	93,75%	60
<b>KS</b>	3	1	6,25%	3
<b>TS</b>	2	-	-	-
<b>STS</b>	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>		16	100%	63

Berdasarkan tabel diatas, responden tertinggi yang menjawab Setuju adalah 15 responden dengan persentase 93,75% dan responden yang menjawab kurang setuju adalah 1 responden dengan persentase 6,25% Total skor yang diperoleh sebesar 63 dalam kategori sedang. Artinya karyawan mutiara super kirchen majalaya. selalu berkomunikasi dengan tatapan mata yang menyenangkan, senyuman, dan mimik muka yang bersahabat.

Berdasarkan hasil kuesioner maka dapat digambarkan sebagai berikut :

**Hasil pengolahan data kuesioner**

Item	SS	S	KS	TS	STS	Skor	Kategori
	5	4	3	2	1		
1	2	13	1	0	0	65	Sedang
2	2	13	1	0	0	65	Sedang

3	3	12	1	0	0	66	Tinggi
4	1	15	0	0	0	65	Sedang
5	0	15	1	0	0	63	Sedang
<b>Jumlah</b>						324	Sedang
<b>rata rata total</b>						64.8	

#### 4.1. Hasil Analisis Data

Untuk mengetahui bobot dari hasil analisis data variable komunikasi interpersonal karyawan mutiara super kitchen maka kami hitung menggunakan spss dengan uji validitas dan reabilitas maka akan dihitung nilai bobot dari setiap pertanyaan, berikut data yang akan dihitung dari perolehan hasil kuesioner sebanyak 16 responden yang berasal dari karyawan mutiara super kitchen majalaya.

**Tabel.4.1.1**

Item	Sub Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X1	0.980	0.902	Valid
2	X2	0.980	0.902	Valid
3	X3	0.927	0.902	Valid
4	X4	0.605	0.902	Valid
5	X5	0.686	0.902	Valid

Berdasarkan tabel 4.1.1 terlihat bahwa semua item pertanyaan valid pada kuisisioner, semua item pertanyaan pada kuisisioner dalam penelitian ini dapat di analisis selanjutnya , untuk hasil reabilitas di ketahui cronbach alpha adalah sebesar 0,965 jadi angka tersebut (0,965) lebih besar dari minimal cronbach alpha 0,6 oleh karena itu dapat di simpulkan bahwa instrument penelitian yang di gunakan untuk mengukur variable komunikasi interpersonal karyawan dikatakan valid dan reliable

#### V. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut mengenai komunikasi interpersonal karyawan mutiara super kitchen majalaya ada dalam kategori sedang dengan rincian bahwa Pesan atau informasi itu disampaikan apa adanya, jujur, dan terbuka. agar komunikasi dapat memberikan respons yang lengkap, sehingga komunikator akan mengambil keputusan untuk memberikan respons yang tepat dan lengkap pula , memfokuskan perhatian dan perasaan pada tema pembicaraan , menghindari sikap acuh tak acuh, menyepelkan orang , tumbuhkan saling percaya dan saling bergantung bahwa kita orang baik dan dia juga orang baik. Maka saran yang di pilih kepada karyawan mutiara super kitchen majalaya untuk lebih meningkatkan komunikasi dengan baik dengan rekan kerja , atasan maupun pelanggannya.

#### Daftar Pustaka

- Kluter, P., & Armstrong, G. (1999). *Marketing: An introduction, Third Edition* New Jersey:prentice Hall.
- Sinta Rusmalinda, 2016 "pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di lembaga bimbingan dan konsultasi belajar prestise" e-Proceeding of management: Vol.3, No.1 April 2016.
- Muhammad, Arni. (2015) "komunikasi organisasi". Jakarta: bumi aksara.
- Supratiknya. A. (1995) "komunikasi antar pribadi" yogyakarta: Kanisius
- DeVito, Joseph A. (1992) "the interpersonal communication book" 6th ed. New York: Karper Collins.
- Mulyana, Deddy. (2005). *ilmu komunikasi: suatu pengantar*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Kholil, Syukur (2005). "Komunikasi dalam perspektif islam", Antologi kajian islam bandung: Cita pustaka media.
- Rakhmat, Jalaluddin, (2005). "psikologikomunikasi". Rosdakarya, Bandung

**KUISIONER PENELITIAN  
 ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN MUTIARA SUPER KITCHEN MAJALAYA**

**PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER**

1. Mohon di beri tanda checklist (V) pada kolom jawaban yang bapak/ibu anggap sesuai dengan penilaian anda dan di nyatakan melalui nilai 1 s/d 5 yang memiliki makna :  
 Sangat Setuju (SS) = 5  
 Setuju (S) = 4  
 Kurang Setuju (KS) = 3  
 Tidak Setuju (TS) = 2  
 Sangat tidak setuju (STS) = 1
2. Setiap pernyataan hanya membutuhkan 1 jawaban saja
3. Mohon Bapak/Ibu dapat memberikan jawaban yang sebenarnya.
4. Terima kasih atas partisipasi Anda

**DAFTAR PETANYAAN**

**Diisi oleh Rekan Kerja Karyawan Mutiara Super Kitchen**

**Nama Karyawan :** \_\_\_\_\_

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan di atas selalu menyampaikan pesan atau informasi dengan apa adanya, jujur dan terbuka.					
2	Karyawan di atas tidak pernah memotong pembicaraan seseorang sebelum lawan bicaranya selesai mengungkapkan pendapatnya					
3	Karyawan di atas dalam berkomunikasi tidak pernah bersikap acuh tak acuh, menyepelekan dan menganggap rendah lawan bicaranya					
4	Karyawan di atas dalam berkomunikasi selalu menumbuhkan rasa saling percaya dan saling bergantung dengan lawan bicara					
5	Karyawan di atas selalu berkomunikasi dengan tatapan mata yang menyenangkan, senyuman, dan mimik muka yang bersahabat					

**>>TERIMAKASIH<<**