



Pengaruh Komunikasi dan Hubungan *Interpersonal* Terhadap Kinerja Karyawan *Cleaning Service* Pada PT Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat

Pajri¹, Dewi Sartika²

¹² Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

pajrizx@gmail.com, dosen02208@unpam.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effects of communication and interpersonal relationships on the performance of cleaning service employees at PT Usaha Gedung Mandiri, Central Jakarta, both partially and simultaneously. The study employed a quantitative approach with an associative research method. The sample consisted of 119 cleaning service employees determined using the Slovin formula with a 5% margin of error. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using simple and multiple linear regression, correlation coefficients, coefficients of determination, t-tests, and F-tests. The results show that communication has a positive and significant effect on employee performance, as indicated by a t-value of 8.254 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Interpersonal relationships also have a positive and significant effect on employee performance, with a t-value of 7.584 and a significance level of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, communication and interpersonal relationships significantly affect employee performance, as shown by an F-value of 96.306 and a significance level of $0.000 < 0.05$. The resulting multiple regression equation is $Y = 7.364 + 0.460X_1 + 0.405X_2$. The correlation coefficient of 0.790 indicates a strong relationship among the variables, while the coefficient of determination of 0.624 shows that communication and interpersonal relationships explain 62.4% of the variation in employee performance. The remaining 37.6% is influenced by other factors outside the model. These findings emphasize the importance of improving communication quality and interpersonal relationships to support optimal employee performance.

Keywords: communication, interpersonal relationships, employee performance

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi dan hubungan interpersonal terhadap kinerja karyawan cleaning service pada PT Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 119 karyawan cleaning service yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear sederhana dan berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 8,254 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hubungan interpersonal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai t hitung sebesar 7,584 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, komunikasi dan hubungan interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 96,306 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Persamaan regresi berganda yang diperoleh adalah $Y = 7,364 + 0,460X_1 + 0,405X_2$. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,790 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,624 menunjukkan bahwa komunikasi dan hubungan interpersonal mampu menjelaskan 62,4% variasi kinerja karyawan. Sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi dan hubungan interpersonal untuk mendukung kinerja karyawan secara optimal.

Kata Kunci: Komunikasi, Hubungan Interpersonal, Kinerja Karyawan

1. Pendahuluan

Perkembangan sektor properti dan infrastruktur di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir berlangsung sangat pesat, ditandai dengan bertambahnya jumlah gedung perkantoran, apartemen, pusat perbelanjaan, hotel, rumah sakit, hingga kawasan industri di kota-kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, dan Medan. Pertumbuhan jumlah bangunan komersial ini secara langsung mendorong kebutuhan akan jasa pengelolaan gedung (*building management*) yang mampu menjaga fungsi, nilai aset, kenyamanan, serta citra bangunan agar tetap layak digunakan dan kompetitif di pasar.

Fenomena yang menarik untuk dicermati adalah semakin banyaknya pengelola gedung yang beralih dari sistem pengelolaan kebersihan secara mandiri (in-house) menuju sistem alih daya (*outsourcing*) kepada perusahaan penyedia jasa *cleaning service* profesional. Perusahaan pemilik dan pengelola gedung menilai bahwa penggunaan jasa pihak ketiga lebih efisien dari sisi biaya operasional, fleksibel dalam pengaturan tenaga kerja, serta memberikan standar kualitas kebersihan yang lebih terukur melalui prosedur operasional standar (SOP) yang jelas.

Dari sisi permintaan pasar, industri jasa kebersihan di Indonesia menunjukkan tren pertumbuhan yang cukup tinggi. Beberapa data industri menyebutkan bahwa sektor *cleaning service* tumbuh pada kisaran 10 hingga 15 persen per tahun, jauh melampaui rata-rata pertumbuhan sejumlah sektor jasa lainnya.

Namun demikian, di balik peluang pertumbuhan yang besar tersebut, industri pengelolaan gedung khususnya *cleaning service* masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya adalah tingginya tingkat perputaran tenaga kerja (*turnover*), keterbatasan standar kompetensi yang seragam antarperusahaan, tekanan persaingan harga antarpenyedia jasa, serta tuntutan klien yang semakin tinggi terhadap kualitas, kecepatan, dan konsistensi layanan. Kondisi ini menuntut perusahaan penyedia jasa *cleaning service* untuk terus melakukan perbaikan pada aspek manajemen sumber daya manusia, standar operasional, serta strategi pemasaran dan pelayanan agar mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan industri yang semakin dinamis.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, dapat dipahami bahwa industri pengelolaan gedung, khususnya jasa *cleaning service*, memiliki peran yang signifikan dalam mendukung keberlangsungan operasional gedung sekaligus menjadi salah satu sektor jasa dengan potensi pertumbuhan yang menjanjikan di Indonesia. Akan tetapi, tantangan terkait kualitas layanan, pengelolaan tenaga kerja, dan daya saing perusahaan masih menjadi persoalan yang perlu dikaji lebih lanjut. Hal inilah yang mendasari pentingnya dilakukan penelitian mengenai komunikasi dan hubungan *interpersonal* terhadap kinerja karyawan *cleaning service* pada perusahaan penyedia jasa *cleaning service*, guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang terjadi serta memberikan rekomendasi yang relevan bagi pengembangan industri ini.

Berikut ini adalah penilaian kinerja karyawan *cleaning service* PT Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat pada rentan waktu 2023 sampai 2025 dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1
Penilaian Kinerja Karyawan *cleaning service* PT Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat

Penilaian Kinerja Karyawan Cleaning Service PT. Esana Gedung Murni Sukarta Pusat					
TAHU N	INDIKATOR			SKOR PA	PERFORMA NCE LEVEL
	PENCAPAIAN KERJA	CARA KERJA	KARAKTER & SOFT SKILL		
BOBO T (a)	70%	15%	15%		
SUB TOTAL (b)					
2023	4	3,85	3,65		
2024	3,8	3,45	3,45		
2025	3,65	3,65	3,25		
TOTAL NILAI (a x b)					
2023	2,8	0,58	0,55	3,93	PL 2
2024	2,66	0,52	0,52	3,7	PL 3
2025	2,56	0,55	0,49	3,6	PL 3

Sumber : *Admin Housekeeping*

Berdasarkan hasil penilaian kinerja karyawan periode 2023–2025, diketahui bahwa pada tahun 2023 total nilai kinerja mencapai 3,93 dan berada pada kategori Baik Sekali (PL 2). Selanjutnya, pada tahun 2024 dan 2025 terjadi penurunan nilai kinerja menjadi masing-masing 3,70 dan 3,60 yang termasuk dalam kategori Baik (PL 3). Temuan ini menunjukkan adanya kecenderungan penurunan dan stagnasi kinerja karyawan selama tiga tahun terakhir, sehingga perusahaan perlu melakukan evaluasi serta pengembangan kinerja secara berkelanjutan guna meningkatkan pencapaian kinerja karyawan di masa mendatang.

komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan berperan penting dalam memberikan pemahaman yang jelas mengenai tugas, prosedur kerja, serta prioritas pekerjaan. Pada pekerjaan teknis dan rutin seperti *cleaning service*, komunikasi yang kurang jelas dapat menyebabkan kesalahan kerja, keterlambatan penyelesaian tugas, serta menurunnya standar kualitas kebersihan. Sebaliknya, komunikasi *Supervisor* yang baik dapat meningkatkan koordinasi tim, membangun lingkungan kerja yang saling percaya, dan menciptakan kolaborasi yang lebih efektif, sehingga berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 2

Pra-Survei Komunikasi Karyawan *cleaning service* Pada PT Usaha Gedung Mandiri Tahun 2026

No	Faktor	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
			Orang	%	Orang	%
1	Keterbukaan	Atasan menyampaikan informasi pekerjaan kepada saya dengan jelas dan terbuka	8	26,7%	22	73,3%
2	Empati	Atasan memahami kesulitan yang saya hadapi dalam menyelesaikan pekerjaan	11	36,7%	19	63,3%
3	Dukungan	Atasan memberikan dukungan kepada saya ketika mengalami kesulitan dalam bekerja	15	50%	15	50%
4	Sikap Positif	Atasan berkomunikasi dengan sikap yang sopan, ramah dan menghargai karyawan	10	33,4%	20	66,7%
5	Kesetaraan	Atasan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk menyampaikan pendapat	14	46,7%	16	53,3%

Sumber: Data kuesioner pra-survey PT. Usaha Gedung Mandiri, 2026

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 30 orang karyawan PT Usaha Gedung Mandiri, teridentifikasi sejumlah permasalahan pada aspek komunikasi di lingkungan kerja perusahaan tersebut, yang dianalisis melalui lima indikator, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

Pada indikator keterbukaan, sebanyak 22 responden (73,3%) menyatakan tidak setuju bahwa atasan menyampaikan informasi pekerjaan secara jelas dan terbuka, sementara hanya 8 responden (26,7%) yang menyatakan setuju. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses penyampaian informasi dari atasan kepada karyawan belum berlangsung secara optimal dan cenderung menjadi hambatan utama dalam komunikasi organisasi.

Pada indikator empati, sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan tidak setuju bahwa atasan memahami kesulitan yang dihadapi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, sedangkan 11 responden (36,7%) menyatakan setuju. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepedulian dan pemahaman atasan terhadap situasi yang dialami karyawan masih tergolong rendah.

Pada indikator dukungan, diperoleh hasil yang berimbang, yaitu masing-masing 15 responden (50%) menyatakan setuju dan 15 responden (50%) menyatakan tidak setuju bahwa atasan memberikan dukungan

ketika karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan atasan masih bervariasi dan belum dirasakan secara merata oleh seluruh karyawan.

Pada indikator sikap positif, sebanyak 20 responden (66,7%) menyatakan tidak setuju bahwa atasan berkomunikasi dengan sikap yang sopan, ramah, dan menghargai karyawan, sedangkan 10 responden (33,4%) menyatakan setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa sikap positif dalam interaksi komunikasi antara atasan dan karyawan masih perlu ditingkatkan.

Pada indikator kesetaraan, sebanyak 16 responden (53,3%) menyatakan tidak setuju bahwa atasan memberikan kesempatan yang sama kepada setiap karyawan untuk menyampaikan pendapat, sedangkan 14 responden (46,7%) menyatakan setuju. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian karyawan masih merasa belum memperoleh kesempatan yang setara dalam menyampaikan aspirasi di lingkungan kerja.

Berdasarkan urutan tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan terbesar dalam komunikasi di PT Usaha Gedung Mandiri terletak pada indikator keterbukaan, dengan tingkat ketidaksetujuan tertinggi sebesar 73,3%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan menilai atasan belum menyampaikan informasi pekerjaan secara jelas dan transparan, sehingga aspek keterbukaan menjadi persoalan yang paling mendesak untuk ditangani dibandingkan indikator komunikasi lainnya. Rendahnya keterbukaan informasi ini berpotensi menimbulkan hambatan koordinasi kerja, kesalahpahaman antara atasan dan bawahan, serta berdampak lebih lanjut terhadap efektivitas dan kinerja karyawan secara keseluruhan. Dengan demikian, permasalahan keterbukaan komunikasi dapat dijadikan sebagai fokus utama dalam penelitian ini.

Selain komunikasi, kedekatan rasional juga memainkan peran signifikan dalam menciptakan hubungan kerja yang konstruktif. Kedekatan rasional merujuk pada hubungan profesional yang dibangun atas dasar kejelasan tugas, pemahaman peran, serta interaksi yang didasarkan pada logika kerja dan saling ketergantungan dalam menyelesaikan tugas. Kedekatan ini tidak semata-mata hubungan emosional, tetapi lebih pada hubungan kerja yang sehat, objektif, dan terarah. Ketika kedekatan rasional terbentuk, karyawan cenderung lebih mudah berkoordinasi, saling memahami kebutuhan pekerjaan, serta berkolaborasi untuk mencapai tujuan yang sama.

Berikut adalah hasil pra-survei variabel hubungan *interpersonal* pada karyawan *cleaning service* PT Usaha Gedung Mandiri, dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini :

Tabel .3

Hasil Pra-survei Hubungan *Interpersonal* Karyawan *cleaning service* PT Usaha Gedung Mandiri Tahun 2026

No	Faktor	Pernyataan	Setuju		Tidak Setuju	
			Orang	%	Orang	%
1	<i>Affect</i>	Saya memiliki hubungan yang baik dan saling menghargai dengan atasan maupun rekan kerja.	10	33,3%	20	66,7%
2	<i>Loyalti</i>	Atasan dan rekan kerja menunjukkan sikap saling mendukung dalam menjalankan pekerjaan.	10	33,3%	20	66,7%
3	<i>Contribution</i>	Saya selalu berusaha memberikan kontribusi terbaik untuk membantu tim mencapai tujuan kerja.	24	80%	6	20%
4	<i>Profesional Respect</i>	Atasan menghargai kemampuan dan kompetensi saya dalam melaksanakan pekerjaan.	17	56,7%	13	43,4%

Sumber: Kuesioner Karyawan *cleaning service* 2026

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 30 orang karyawan PT Usaha Gedung Mandiri, teridentifikasi beberapa permasalahan pada aspek hubungan *interpersonal* di lingkungan kerja, yang dianalisis melalui empat indikator, yaitu *Affect*, *loyalty*, *Contribution*, dan *professional respect*.

Pada indikator **Affect**, sebanyak 20 responden (66,7%) menyatakan tidak setuju bahwa mereka memiliki hubungan yang baik dan saling menghargai dengan atasan maupun rekan kerja, sedangkan hanya 10 responden (33,3%) menyatakan setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa ikatan emosional dan rasa saling menghargai antarindividu di lingkungan kerja belum terjalin secara optimal.

Pada indikator **loyalty**, sebanyak 20 responden (66,7%) menyatakan tidak setuju bahwa atasan dan rekan kerja menunjukkan sikap saling mendukung dalam menjalankan pekerjaan, sementara 10 responden (33,3%) menyatakan setuju. Kondisi ini mengindikasikan bahwa loyalitas dan komitmen dalam bentuk dukungan timbal balik antaranggota organisasi masih belum dirasakan oleh sebagian besar karyawan.

Berbeda dengan kedua indikator sebelumnya, pada indikator **Contribution**, sebanyak 24 responden (80%) menyatakan setuju bahwa mereka senantiasa berupaya memberikan kontribusi terbaik guna membantu tim mencapai tujuan kerja, sedangkan 6 responden (20%) menyatakan tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memiliki kemauan dan komitmen kerja yang tinggi terhadap pencapaian tujuan organisasi, meskipun kualitas hubungan *interpersonal* yang mendasarinya masih tergolong rendah.

Pada indikator **professional respect**, sebanyak 17 responden (56,7%) menyatakan setuju bahwa atasan menghargai kemampuan dan kompetensi mereka dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan 13 responden (43,4%) menyatakan tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa penghargaan profesional dari atasan telah dirasakan oleh sebagian besar karyawan, meskipun proporsi ketidaksetujuan yang masih cukup besar mengindikasikan bahwa aspek ini belum sepenuhnya dirasakan secara merata.

Berdasarkan urutan tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan terbesar pada variabel hubungan *interpersonal* terletak pada indikator *Affect* dan *loyalty*, yang sama-sama memperoleh tingkat ketidaksetujuan tertinggi sebesar 66,7%. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan PT Usaha Gedung Mandiri merasakan kurangnya kedekatan emosional serta rendahnya sikap saling mendukung, baik antara atasan dengan karyawan maupun antarrekan kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa fondasi hubungan *interpersonal* yang bersifat afektif dan suportif di lingkungan kerja belum terbangun secara optimal, sehingga berpotensi menghambat terciptanya iklim kerja yang harmonis serta rasa saling percaya antarindividu dalam organisasi.

Meskipun demikian, indikator *Contribution* menunjukkan hasil yang sangat baik dengan tingkat persetujuan sebesar 80%, yang mengindikasikan bahwa karyawan tetap memiliki motivasi dan keinginan kuat untuk memberikan kontribusi terbaik bagi tim, terlepas dari kualitas hubungan *interpersonal* yang belum sepenuhnya harmonis. Kondisi ini menarik untuk dicermati karena menunjukkan adanya kesenjangan antara komitmen kerja individu dengan kualitas relasi *interpersonal* yang melingkupinya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam hubungan *interpersonal* di PT Usaha Gedung Mandiri terletak pada lemahnya ikatan afektif (*Affect*) dan loyalitas (*loyalty*) antara atasan, rekan kerja, dan karyawan. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, dikhawatirkan dapat berdampak pada menurunnya rasa saling percaya, melemahnya kerja sama tim, serta pada akhirnya memengaruhi efektivitas kerja dan kinerja karyawan secara keseluruhan. Oleh karena itu, upaya perbaikan hubungan *interpersonal* di perusahaan perlu difokuskan pada peningkatan kedekatan emosional serta penguatan sikap saling mendukung antara atasan dan karyawan maupun antarsesama rekan kerja.

PT Usaha Gedung Mandiri merupakan anak perusahaan Bank Mandiri yang berfokus pada pengelolaan gedung dan fasilitas. Berdiri sejak tahun 1971, perusahaan ini memiliki pengalaman panjang dalam memberikan pelayanan *building management*, termasuk kebersihan, keamanan, pemeliharaan fasilitas, dan layanan *Housekeeping*. Bagian *cleaning service* memiliki peran strategis dalam mendukung operasional gedung yang digunakan setiap hari oleh karyawan dan pengunjung. Dengan luasnya area kerja serta tingginya intensitas aktivitas gedung, efektivitas komunikasi *Supervisor* dan kedekatan rasional menjadi aspek penting untuk memastikan kualitas layanan berjalan sesuai standar perusahaan.

Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu pekerja, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan hubungan *interpersonal*. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang lebih mendalam mengenai sejauh mana komunikasi *Supervisor* dan kedekatan rasional memengaruhi kualitas pelayanan *cleaning service* pada PT Usaha Gedung Mandiri. Melalui penelitian ini,

perusahaan dapat memperoleh gambaran empiris yang lebih objektif untuk memperbaiki pola pengawasan, menetapkan standar beban kerja yang proporsional, serta menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih terukur.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi dan Hubungan *Interpersonal* Terhadap Kinerja Karyawan *cleaning service* Pada PT Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat”**.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, Penulis menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana hubungan dan pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Alasan penulis memilih metode ini adalah karena para peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa pendekatan kuantitatif mampu membantu menjelaskan fenomena sosial yang terkadang sulit diungkap hanya melalui pengamatan atau wawancara. Dengan cara ini peneliti dapat memahami keterkaitan antar variabel secara lebih sistematis dan terukur.

Metode kuantitatif juga memiliki keunggulan dari segi efisiensi. Melalui penggunaan sampel yang mewakili populasi, peneliti dapat memperoleh hasil yang relevan tanpa harus meneliti seluruh populasi secara langsung. Selain itu pendekatan ini memungkinkan peneliti menyajikan temuan secara lebih konkret dan terarah, karena data yang digunakan bersifat numerik dan dapat diolah menggunakan alat analisis statistik. Dengan demikian metode kuantitatif membantu menghasilkan penjelasan yang tidak hanya mendalam, tetapi juga akurat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana pengaruh Komunikasi dan Hubungan *Interpersonal* Terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi *Housekeeping* PT. Usaha Gedung Mandiri. Dalam proses penyusunan penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor pusat PT. Usaha Gedung Mandiri yang beralamat Wisma Mandiri, Jl. Kebon Sirih No. 83, RT.2/RW.1, Kb. Sirih, Kecamatan Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Kota Jakarta

Karakteristik atau kriteria penentuan sampel pada penelitian ini adalah petugas *cleaning service*. Penulis menggunakan metode slovin dengan margin *error* 5%, maka didapatkan jumlah sebanyak 119 orang yang akan dijadikan sebagai sampel dalam penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = batas kesalahan (margin of error)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}, n = \frac{168}{1 + 168(0,05)^2}, n = \frac{168}{1 + 0,42}, n = \frac{168}{1,42}, n = 118,31 \approx 119$$

metode pengumpulan data adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat dibuktikan, dikembangkan suatu pengetahuan sehingga dapat digunakan memecahkan dan mengantisipasi masalah. Analisis data dalam penelitian dilakukan dengan cara mengelompokkan data menurut variable dan responden, menyusun tabulasi dari variable-variabel penelitian, menampilkan data setiap variable-variabel penelitian, menampilkan data setiap variable yang dianalisis, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis.

3. Hasil dan Pembahasan

Pengaruh Komunikasi (X1), Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Persamaan regresi berikut ini diperoleh berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data: **Y = 15,687 + 0,607 (X1)**. Kinerja Karyawan (Y) akan tetap pada nilai 15,687 ketika Komunikasi (X1) tetap sama atau sama dengan nol, sesuai dengan nilai konstanta (a) sebesar 25,232. Kinerja karyawan meningkat sebesar 0,607 untuk setiap kenaikan satu unit dalam pelatihan, sebagaimana ditunjukkan oleh koefisien regresi (b) sebesar 0,607. Akibatnya, H01 ditolak dan Ha1 diterima, yang menunjukkan bahwa komunikasi secara

signifikan dan positif memengaruhi kinerja karyawan staf layanan kebersihan di PT Usaha Gedung Mandiri di Jakarta Pusat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suprpto, S., dkk. (2025) berjudul “Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di PT Restu Anak Jaya Abadi Beton Indonesia,” yang menunjukkan bahwa kinerja karyawan (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel komunikasi. Menurut penelitian lain oleh Putra B.P. dkk. (2022) berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Mackessen Indonesia,” kinerja karyawan (Y) dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel komunikasi (X1).

Sementara itu, variabel komunikasi (X1) memiliki pengaruh yang sangat besar, menurut penelitian oleh Hataji, H.A. (2025) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Karyawan di iNews Jakarta.”

Pengaruh Antara Hubungan *Interpersonal* (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, diperoleh persamaan regresi $Y = 16.689 + 0,559 (X2)$, Jika nilai $X2 = 0$ akan diperoleh $Y = 16.689$ Nilai (a) konstanta 17.449 menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan (Y) akan tetap bernilai 16.689 pada saat Pengembangan Karir (X2) sama sekali tidak berubah atau bernilai nol. Koefisien regresi nilai (b) adalah 0,559 yang menyatakan pengaruh searah, yang berarti bahwa tiap pengembangan karir mengalami kenaikan 1 nilai, maka akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0.559. Oleh karena itu, H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang berarti Hubungan *Interpersonal* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan *cleaning service* Pada PT Usaha Gedung Mandiri Jakarta Pusat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayah, A.K (2025) dengan judul “Pengaruh hubungan *interpersonal* dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening (studi pada kpknl yogyakarta)”, Menunjukkan bahwa variabel hubungan *Interpersonal* (X2) memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

Penelitian lainnya dari Silalahi, R. (2026) dengan judul “Pengaruh Hubungan *Interpersonal*, Kompetensi Kerja, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Milion Bostom Gadai Kisaran” dengan hasil hubungan *interpersonal* (X2) memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Y). Adapun penelitian lain dari Rahman, A. Dkk (2022) dengan judul “Pengaruh hubungan *interpersonal*, lingkungan kerja, dan kecerdasan emosional terhadap kinerja pegawai pada kantor komisi pemilihan umum daerah (kpud) kabupaten parigi moutong” dengan hasil variabel hubungan *interpersonal* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Pengaruh Komunikasi dan Hubungan *Interpersonal* Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, menunjukkan bahwa Komunikasi (X1) dan Hubungan *Interpersonal* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) dengan perolehan persamaan regresi $Y = 7,364 + 0,460X1 + 0,405X2$, Nilai R Square sebesar 0,624 menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 mampu menjelaskan variabel Y sebesar 62,4%. Sementara itu, sisanya sebesar 37,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, kemampuan variabel X1 dan X2 dalam menjelaskan variabel Y tergolong cukup kuat karena berada pada rentang 0,600 sampai 0,800.

Nilai R sebesar 0,790 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. Hal ini berarti bahwa semakin baik penilaian responden terhadap X1 dan X2, maka semakin tinggi pula nilai variabel.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri dkk (2015) dengan judul “Pengaruh Hubungan *Interpersonal* dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PTP Nusantara (PTPN) III Medan” yang menunjukkan bahwa variabel Hubungan *Interpersonal* (X2) dan Komunikasi (X1) berpengaruh positif dan simultan terhadap kinerja karyawan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi dan hubungan *interpersonal* terhadap kinerja karyawan *cleaning service* pada PT Usaha Gedung Mandiri, dengan jumlah responden sebanyak 119 orang, serta berdasarkan hasil analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Komunikasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *cleaning service* pada PT Usaha Gedung Mandiri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 8,254 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja, baik antara atasan

dengan bawahan maupun antar sesama karyawan, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan *cleaning service*. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima. Hubungan *interpersonal* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *cleaning service* pada PT Usaha Gedung Mandiri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 7,584 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan *interpersonal* yang baik, seperti adanya kerja sama, saling menghargai, dan komunikasi yang harmonis antar karyawan, mampu meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima. Komunikasi (X1) dan hubungan *interpersonal* (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *cleaning service* pada PT Usaha Gedung Mandiri. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 96,306 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,624 menunjukkan bahwa komunikasi dan hubungan *interpersonal* mampu menjelaskan pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 62,4%, sedangkan 37,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan hubungan *interpersonal* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan *cleaning service* di PT Usaha Gedung Mandiri. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kualitas komunikasi serta membangun hubungan *interpersonal* yang lebih baik agar kinerja karyawan dapat semakin optimal.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun masih memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi pertimbangan dalam menafsirkan hasil penelitian, yaitu sebagai berikut: Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu komunikasi dan hubungan *interpersonal*, sehingga belum mampu menjelaskan seluruh faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil koefisien determinasi, masih terdapat 37,6% faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan di luar model penelitian. Objek penelitian hanya dilakukan pada karyawan *cleaning service* PT Usaha Gedung Mandiri dengan jumlah responden sebanyak 119 orang, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan pada perusahaan atau sektor industri lainnya. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sehingga jawaban responden sangat bergantung pada persepsi, pemahaman, dan kejujuran masing-masing responden. Kondisi tersebut memungkinkan adanya perbedaan antara jawaban yang diberikan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei sehingga belum mampu menggali informasi secara lebih mendalam mengenai penyebab terjadinya permasalahan komunikasi dan hubungan *interpersonal* yang memengaruhi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut: Variabel Komunikasi (X1) Berdasarkan hasil penelitian, dua indikator dengan rata-rata skor terendah pada variabel komunikasi adalah pernyataan "Saya mendapatkan dukungan dari rekan kerja/anggota lain dalam proses komunikasi untuk menyelesaikan pekerjaan atau masalah" dan pernyataan "Saya menunjukkan sikap positif dan ramah saat berkomunikasi dengan orang lain", yang masing-masing memperoleh rata-rata skor 2,82 dengan kategori Cukup Baik. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan antarrekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan, serta sikap positif dan keramahan saat berkomunikasi, masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, disarankan kepada PT Usaha Gedung Mandiri untuk mendorong terciptanya budaya kerja tim yang lebih solid melalui kegiatan briefing rutin dan apresiasi bagi karyawan yang saling membantu, serta mengadakan pelatihan soft skill guna menumbuhkan sikap positif dan keramahan dalam berkomunikasi, sehingga tercipta suasana kerja yang lebih nyaman dan komunikasi yang lebih efektif antarkaryawan *cleaning service* maupun dengan atasan. Variabel Hubungan Interpersonal (X2) Berdasarkan hasil penelitian, dua indikator dengan rata-rata skor terendah pada variabel hubungan interpersonal adalah pernyataan "Saya memiliki komitmen untuk mempertahankan hubungan interpersonal yang telah terjalin dengan baik" dan pernyataan "Saya berkontribusi aktif dalam membantu rekan kerja/anggota lain untuk mencapai tujuan bersama", yang masing-masing memperoleh rata-rata skor 3,13 dengan kategori Cukup Baik. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen karyawan dalam mempertahankan hubungan interpersonal serta kontribusi aktif dalam membantu rekan kerja untuk mencapai tujuan bersama masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, disarankan kepada PT Usaha Gedung Mandiri untuk membangun program penguatan loyalitas dan kebersamaan antarkaryawan *cleaning service*, misalnya melalui kegiatan gathering, pembentukan kelompok kerja lintas anggota, serta pemberian penghargaan bagi karyawan yang aktif berkontribusi membantu rekan kerja, sehingga komitmen dan kontribusi dalam menjaga hubungan interpersonal yang baik dapat semakin meningkat. Variabel Kinerja Karyawan (Y) Berdasarkan hasil penelitian, dua indikator dengan rata-rata skor terendah pada variabel kinerja karyawan adalah pernyataan "Saya mampu menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan" dengan skor 3,34 dan pernyataan "Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan" dengan skor 3,37. Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama antarkaryawan dalam menyelesaikan pekerjaan serta ketepatan waktu

penyelesaian tugas masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, disarankan kepada PT Usaha Gedung Mandiri untuk memperkuat kerja sama tim melalui pembagian tugas yang lebih jelas dan koordinasi rutin antaranggota cleaning service, serta menerapkan sistem penjadwalan dan pengawasan waktu kerja yang lebih terstruktur, sehingga penyelesaian pekerjaan dapat lebih tepat waktu dan kerja sama antarkaryawan semakin terjalin dengan baik.

Reference

1. Amalina, F., Abdurahman, A. I., & Alamsyah, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja (Survey pada PT Sunwood Timber Industries, Cikupa, Kabupaten Tangerang). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 3040–3050. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.14892>.
2. apri anggi, A. (2018). Pengaruh Kreativitas, Kedisiplinan, Kompensasi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Pdam Kota Padang. *Economica*, 6(2), 143–155. <https://doi.org/10.22202/economica.2018.v6.i2.2594>.
3. Aziz, F., & Suryadi, E. (2017). Influence of organizational culture and communication interpersonal to employees performance in general bureau of the ministry of education and culture of the republic of indonesia. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 2(2), 178–187. <http://ejournal.upi.edu/index.php/jpmanper/article/view/00000>.
4. Aulia, F., Dwianggraeni, P. R., & Ishak, A. R. (2023). Peran Organisasi Mahasiswa dalam Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Interpersonal yang Efektif. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 3(2), 141–150. <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol3.iss2.art5>.
5. Badawi, M. A., & Rahadi, D. R. (2021). Analisis Komunikasi Interpersonal Antar Mahasiswa President University. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 123–137. <http://journal.unj.ac.id/>.
6. Chairunnisa, A., Arum, H. S., & Salamah, P. U. (2024). Pengaruh Hubungan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Aspek Psikologis: Sebuah Systematic Review. *Jurnal Psikologi*, 1(4), 1–14. <https://doi.org/10.47134/pjp.v1i4.2717>.
7. Dwi S.N, J., Ria Irawan, P., Imanuddin, K., & Raihan, M. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PLN UP 3 Bandengan Unit Manbill Jakarta. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 2362–2368. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.13268>.
8. Lamirin, L. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pengurus Vihara Dharmakirti Di Kota Palembang. *Jurnal Pendidikan Buddha Dan Isu Sosial Kontemporer (JPBISK)*, 2(1), 9–21. <https://doi.org/10.56325/jpbisk.v2i1.15>.
9. Nilasari, S., Fitria, H., & Rohana, R. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru. *Attractive : Innovative Education Journal*, 2(3), 15. <https://doi.org/10.51278/aj.v2i3.72>.
10. Puspitasari, D., & Danaya, B. P. (2022). Pentingnya Peranan Komunikasi dalam Organisasi: Lisan, Non Verbal, dan Tertulis (Literature Review Manajemen). *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 257–268. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.817>.
11. Rakhmaniar, A. (2024). Analisis Kuantitatif Tentang Pengaruh Komunikasi Verbal dan Nonverbal dalam Proses Negosiasi Bisnis. *SOSIAL: Jurnal Ilmiah Pendidikan IPS*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.62383/sosial.v2i1.251>.
12. Rohman, F. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honda Semarang Center Divisi Body Repair. [Skripsi Sarjana, Universitas Semarang]. USMRepository. <https://eskripsi.usm.ac.id/files/skripsi/G31A/2018/G.331.18.0141/G.331.18.0141-15-File-Komplit-20230312103307.pdf>.
13. Saragih, M. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Dinas Bina Marga Dan Pengairan Pematangsiantar. *Jurnal Ilmiah AccUsi*, 2(1), 49–58. <https://doi.org/10.36985/accusi.v2i1.52>.
14. Simbolon, P., Pakpahan, R. E., & Gultom, E. M. (2022). Hubungan Self-disclosure Dengan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Tingkat Ii Prodi Ners Stikes Santa Elisabeth Medan. *Guidance: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 19(1), 25–35. <https://uia.e-journal.id/guidance>.
15. Siskawati, I. (2023). Seminar Pendidikan: Pentingnya Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Membentuk Prestasi Belajar Siswa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(12), 7159–7169. <https://doi.org/10.37542/iq.v2i02.30>.
16. Sundari, S., Silalahi, V. A. J. M., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Harmoni Dan Produktivitas Di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419–438. <https://doi.org/10.70182/jca.v1i3.29>.
17. Taylor, D. A., Wheeler, L., & Altman, I. (1973). Self-disclosure in isolated groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 26(1), 39. <https://doi.org/10.1037/h0034233>.
18. Tanuwijaya, R., Hardian, A., & Ekowati, S. (2025). PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. MULIAPACK INTISEMPURNA. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 8(1), 3146–3155. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v8i1.43432>.
19. Tobeoto, K., Ranteta'dung, R. K., & Muharram, M. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika (KOMINFO) Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Neraca : Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 5(2), 40–45. <https://doi.org/10.56070/jinema.v5i2.61>.
20. Usman, B. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 10(1), 1–18. <https://jurnal.univpgripalembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/2754/2552>.