

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan pada Direktorat Sarana Prasarana di Universitas Kristen Maranatha

Samuel Ega Octavianus¹, Rusli Ginting Munthe^{2*}

¹Fakultas Hukum dan Bisnis Digital, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Maranatha, Kota Bandung, Indonesia

Email: ¹samuelegaoktavianus@gmail.com, ^{2*}rusligintingmunthe@gmail.com

Abstrak Pada saat ini di tengah persaingan ketat antar-institusi pendidikan tinggi di Indonesia pada tahun 2025, perguruan tinggi swasta (PTS) menghadapi krisis perekrutan mahasiswa baru yang semakin akut, dipicu oleh preferensi masyarakat terhadap perguruan tinggi negeri (PTN) bersubsidi. Fenomena ini menyebabkan ketidakstabilan finansial PTS, yang selanjutnya mempersulit persiapan infrastruktur pembelajaran onsite, seperti ruang kelas, laboratorium, dan fasilitas pendukung. Direktorat Sarana dan Prasarana (Sarpras) memainkan peran vital dalam mengelola aset, pemeliharaan gedung ramah lingkungan, serta kebersihan untuk memastikan kelancaran proses akademik. Namun, indikasi ketidakpuasan sivitas akademika terhadap layanan Sarpras, termasuk keterlambatan perbaikan dan kebersihan, menyoroti masalah komunikasi interpersonal yang mendasar. Sistem pengaduan seperti aplikasi Cella yang bersifat satu arah menghambat pertukaran informasi konstruktif, sehingga mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di Direktorat Sarpras Universitas Kristen Maranatha. Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan dimensi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan, sementara kinerja karyawan mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kemandirian kerja. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan populasi 39 responden staf aktif, data dikumpul melalui kuesioner tertutup, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak JASP. Pengujian instrumen menunjukkan validitas dan reliabilitas yang memadai. Hasil analisis regresi linear sederhana mengungkapkan tidak adanya pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor interpersonal bukan penentu utama produktivitas. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di sektor korporat, yang menunjukkan pengaruh minimal komunikasi interpersonal pada kinerja operasional. Implikasinya, manajemen PTS perlu mengalihkan fokus ke variabel struktural seperti kompetensi teknis dan ketersediaan peralatan untuk meningkatkan efisiensi layanan. Penelitian ini mengisi kesenjangan empiris pada institusi pendidikan, meskipun terbatas pada sampel kecil dan konteks spesifik, sehingga generalisasi memerlukan kajian lanjutan.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal; kinerja karyawan; direktorat sarpras; perguruan tinggi swasta

Abstract– In the midst of intense competition among higher education institutions in Indonesia in 2025, private higher education institutions (PTS) are facing an increasingly acute crisis in recruiting new students, driven by public preference for subsidized state higher education institutions (PTN). This phenomenon leads to financial instability for PTS, which in turn complicates the preparation of on-site learning infrastructure, such as classrooms, laboratories, and supporting facilities. The Directorate of Facilities and Infrastructure (Sarpras) plays a vital role in managing assets, maintaining environmentally friendly buildings, and ensuring cleanliness to support the smooth running of academic processes. However, indications of dissatisfaction among the academic community regarding Sarpras services, including delays in repairs and cleanliness, highlight fundamental issues in interpersonal communication. One-way complaint systems, such as the Cella application, hinder constructive information exchange, thereby affecting employee performance. This study aims to empirically analyse and prove the influence of interpersonal communication on employee performance at the Directorate of Facilities and Infrastructure, Maranatha Christian University. Interpersonal communication is defined as the process of sending and receiving messages with dimensions of openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality, while employee performance encompasses quality, quantity, timeliness, and independence in work. A quantitative approach was employed, with a population of 39 active staff respondents. Data were collected through closed questionnaires and analysed using JASP software. Instrument testing demonstrated adequate validity and reliability. The results of simple linear regression analysis revealed no significant influence of interpersonal communication on employee performance. This indicates that interpersonal factors are not the primary determinant of productivity. These findings align with previous studies in the corporate sector, which show minimal influence of interpersonal communication on operational performance. The implication is that PTS management should shift focus to structural variables, such as

technical competence and equipment availability, to enhance service efficiency. This research fills an empirical gap in educational institutions, although it is limited to a small sample and specific context, requiring further studies for broader generalization.

Keywords: Interpersonal Communication, Employee Performance, Directorate of Facilities and Infrastructure, private higher education institution.

1. PENDAHULUAN

Saat ini di tengah ketatnya persaingan antar-institusi pendidikan tinggi di Indonesia pada tahun 2025, Perguruan Tinggi Swasta (PTS) menonjol sebagai objek penelitian strategis akibat fenomena krisis perekrutan mahasiswa baru yang semakin akut. Penurunan jumlah mahasiswa baru ini menyebabkan defisit operasional, di mana PTS mengalami kesulitan dalam membayar gaji dosen dan biaya perawatan fasilitas (Masduki, 2025), yang berujung pada ketidakstabilan finansial. Namun, ironisnya, ketika mahasiswa baru telah terdaftar, PTS justru menghadapi tantangan besar dalam persiapan proses pembelajaran tatap muka (*onsite*) di kampus. Keterbatasan dana menyulitkan institusi dalam menyediakan ruang kelas yang memadai, laboratorium yang layak, serta fasilitas pendukung seperti peralatan praktik, pendingin ruangan (AC), dan proyektor yang berfungsi optimal. Akibatnya, muncul gangguan operasional berupa ketidaksiapan ruang kelas, penundaan jadwal, serta keterbatasan jam operasional fasilitas pendidikan, yang pada akhirnya menghambat efisiensi proses administrasi dan kegiatan akademik secara holistik. Jika kondisi ini dibiarkan, banyak kampus swasta akan semakin kekurangan mahasiswa yang dapat berdampak fatal hingga penutupan PTS tersebut (Sutrisno, 2025). Fenomena ini tidak hanya mengilustrasikan disparitas akses dan relevansi kurikulum PTS dalam konteks pasar kerja yang dinamis, tetapi juga menuntut adanya kajian mendalam terhadap mekanisme adaptasi keuangan dan restrukturisasi organisasi guna memastikan kesiapan infrastruktur pembelajaran fisik. Hal ini penting untuk mendukung reformasi ekosistem pendidikan nasional yang lebih adil dan berkelanjutan, di mana PTS tetap mampu memberikan pengalaman belajar berkualitas meskipun dengan sumber daya terbatas.

Pada penyelenggaraan pendidikan, semua proses belajar dan mengajar yang dilakukan dibutuhkan ketersediaan sarana prasarana yang memadai, baik dari ruangan kelas, alat penunjang pembelajaran maupun fasilitas lingkungan (Soro et al., 2023). Oleh karena itu, Direktorat Sarana dan Prasarana (Sarpras) memegang peranan vital dalam mitigasi risiko tersebut melalui pengelolaan aset yang holistik, pemeliharaan gedung dengan standar ramah lingkungan, serta pemastian kebersihan dan kesiapan ruang kelas serta laboratorium. Dengan pendekatan ini, Sarpras tidak hanya mencegah rekurensi masalah seperti degradasi fasilitas atau ketidaksiapan ruang belajar, tetapi juga memastikan proses pembelajaran *onsite* dapat berjalan lancar dan mendukung kesehatan interpersonalitas akademik. Pendekatan strategis Sarpras memperkuat posisi PTS sebagai pilar utama dalam mewujudkan kampus berkelanjutan, yang selaras dengan agenda nasional untuk klasterisasi institusi berdasarkan kualitas infrastruktur dan kesiapan pembelajaran fisik, guna mendukung pertumbuhan ekonomi inklusif di tengah tantangan global.

Perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan menuntut dukungan fasilitas dan infrastruktur yang prima guna menjamin kelancaran proses Tri Dharma Perguruan Tinggi. Namun, optimalisasi layanan fasilitas ini sangat bergantung pada kinerja sumber daya manusia yang rentan terhadap dinamika komunikasi. Sebagai pelajaran berharga, insiden di Universitas Nias menunjukkan bagaimana sumbatan komunikasi dapat memicu konflik serius antara elemen akademisi (Aswara, 2025). Hal ini memperkuat pandangan bahwa miskomunikasi di lingkungan kerja merupakan salah satu faktor utama penyebab terhambatnya penyelesaian masalah dan penurunan efektivitas kerja (Jobstreet, 2024). Dalam konteks Universitas Kristen Maranatha, Direktorat Sarana dan Prasarana (Sarpras) memegang peranan vital dalam pengelolaan aset, pemeliharaan gedung, hingga kebersihan lingkungan kampus guna mencegah masalah serupa. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya indikasi kesenjangan antara harapan sivitas akademika dengan layanan yang diberikan, terkait keterlambatan perbaikan fasilitas dan kebersihan kelas. Fenomena ketidakpuasan ini mengindikasikan adanya masalah pada kinerja unit yang perlu segera dievaluasi, khususnya dalam aspek komunikasi yang mendasarinya.

Permasalahan terkait keterlambatan respon dan kualitas layanan tersebut tidak semata-mata disebabkan oleh kurangnya anggaran atau peralatan teknis, melainkan berakar pada mekanisme alur informasi yang tidak berjalan efektif. Kendala utama teridentifikasi pada sistem pengaduan berbasis aplikasi bernama *Cella*, yang saat ini penerapannya dinilai belum optimal karena berjalan satu arah (*one-way*). Para pengguna fasilitas seperti dosen, staf, dan mahasiswa tidak memiliki akses memadai maupun pemahaman cara mengajukan kritik melalui platform tersebut. Padahal, ketiadaan akses ini menghambat terjadinya pertukaran informasi yang konstruktif antara pengguna dan penyedia layanan. Menurut (Hanani, 2017) komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Selain itu (Putri, 2024) komunikasi interpersonal yang terjalin baik sejatinya memiliki manfaat krusial, salah satunya adalah mempercepat pemecahan masalah dan meminimalisir potensi konflik. Ketika saluran komunikasi melalui *Cella* tersumbat, maka fungsi komunikasi sebagai sarana solusi masalah menjadi lumpuh. Akibatnya, aspirasi pengguna tidak tersampaikan dan karyawan gagal merespons kebutuhan lapangan dengan cepat, yang pada akhirnya bermuara pada penilaian kinerja unit yang rendah.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (W. Yulianto et al., 2024) Dalam lingkup Direktorat Sarana Prasarana Universitas Kristen Maranatha, definisi ini dioperasionalkan tidak hanya pada sekadar selesainya tugas perbaikan, tetapi juga mencakup kecepatan respon (ketepatan waktu), inisiatif dalam merawat aset tanpa menunggu kerusakan, serta kualitas hasil kerja fisik yang memenuhi standar universitas. Pentingnya pemenuhan standar kinerja ini selaras dengan praktik di institusi pendidikan terkemuka lainnya, seperti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (Rifdah, 2024), yang secara konsisten memberikan apresiasi dan insentif berbasis indikator kinerja kepada tenaga kependidikan untuk menjaga motivasi dan kualitas layanan. Berkaca dari hal tersebut, penurunan dan peningkatan indikator kinerja di lingkungan Sarana Prasarana saat ini akan berdampak langsung pada kepuasan seluruh pemangku kepentingan universitas, sehingga upaya evaluasi kinerja staf menjadi prioritas yang mendesak.

Salah satu determinan utama yang terbukti secara empiris dapat mendorong kinerja optimal adalah efektivitas komunikasi interpersonal. Merujuk pada DeVito yang dikutip oleh (W. Yulianto et al., 2024), komunikasi interpersonal didefinisikan secara kontekstual sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih dengan efek dan umpan balik langsung untuk menghasilkan makna bersama. Kualitas pertukaran ini sangat bergantung pada lima dimensi humanistik, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*). Dalam ekosistem kerja Direktorat Sarana Prasarana yang bersifat teknis dan menuntut koordinasi cepat, kelima indikator tersebut menjadi fondasi krusial bagi soliditas tim. Hal ini sejalan dengan temuan (Oktaviani, 2022) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif membantu karyawan memahami peran dan tanggung jawab masing-masing, sehingga memperkuat kerjasama tim (*teamwork*). Sebaliknya, kegagalan dalam membangun komunikasi yang terbuka dan setara dapat berujung pada kesalahpahaman instruksi dan konflik internal. (Indri Febrianti et al., 2024) menegaskan bahwa komunikasi interpersonal adalah kunci penyelesaian konflik secara konstruktif dan pembentukan kepercayaan (*trust*). Tanpa adanya elemen-elemen tersebut, semangat kerja rentan menurun yang pada akhirnya bermuara pada rendahnya kinerja unit secara keseluruhan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kinerja, namun menunjukkan hasil yang tidak selalu konsisten. Riset yang dilakukan oleh (W. Yulianto et al., 2024) pada sektor jasa profesional (Akuntan Publik) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan dan sangat kuat terhadap kinerja karyawan, di mana dialog terbuka terbukti efektif meminimalisir kesalahpahaman. Namun, temuan kontradiktif diungkapkan oleh (Jeiin Maren, Nur Dina Sahab, 2024) pada divisi penjualan industri FMCG (Unilever), yang menemukan bahwa komunikasi interpersonal ternyata *tidak* memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, dengan kontribusi pengaruh yang sangat rendah. Adanya perbedaan konteks antara industri korporat murni tersebut dengan institusi pendidikan—khususnya pada unit pendukung teknis (*support unit*) seperti Sarana Prasarana yang memiliki karakteristik pekerjaan fisik

dan mobilitas tinggi—menimbulkan celah penelitian (*gap analysis*). Belum banyak studi yang secara spesifik menyoroti dampak komunikasi interpersonal pada staf teknis universitas, sehingga penelitian di Universitas Kristen Maranatha ini penting untuk mengisi kesenjangan empiris tersebut.

Berangkat dari latar belakang fenomena dan kajian teoritis di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Direktorat Sarana Prasarana di Universitas Kristen Maranatha?". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan membuktikan secara empiris besarnya pengaruh komunikasi interpersonal yang terjalin antarpegawai maupun dengan pimpinan terhadap kinerja karyawan di lingkungan Direktorat Sarana Prasarana Universitas Kristen Maranatha

2. METODE PENELITIAN

2.1 Penelitian Kuantitatif, Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan secara objektif dan terukur, dengan objek penelitian pada Direktorat Sarana Prasarana Universitas Kristen Maranatha. Populasi penelitian terdiri dari 39 orang staf yang masih aktif bertugas di direktorat tersebut. Untuk itu, peneliti memilih teknik *sampling jenuh*. Pemilihan teknik ini didasarkan pada prinsip bahwa *sampling jenuh* dilakukan jika anggota populasi terlalu sedikit, oleh sebab itu semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian (Sahir, 2021). Mengingat jumlah populasi dalam penelitian ini relatif kecil (hanya 39 orang), maka seluruh anggota populasi dijadikan responden tanpa adanya seleksi acak. Penggunaan *sampling jenuh* ini memberikan representasi yang sempurna terhadap populasi, menghilangkan bias *sampling*, meningkatkan akurasi dan validitas hasil, serta memastikan analisis yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai variabel yang diteliti. Dengan demikian, hasil penelitian dapat digeneralisasi secara penuh pada populasi Direktorat Sarana Prasarana Universitas Kristen Maranatha tanpa kehilangan informasi penting dari sebagian anggota.

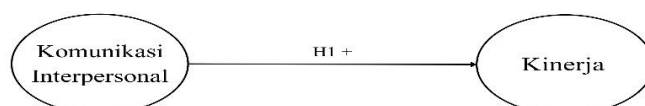
Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup yang mengharuskan responden memilih opsi jawaban yang paling mencerminkan situasi nyata berdasarkan skala pengukuran yang telah disediakan. Skala yang digunakan adalah skala *likert* yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Taluke et al., 2019). Secara operasional, variabel independen yaitu komunikasi interpersonal diukur dengan indikator keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, serta kesetaraan. Variabel dependen berupa kinerja karyawan diukur melalui dimensi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kemandirian dalam bekerja.

Setelah data terkumpul, peneliti mengolahnya menggunakan aplikasi statistik JASP (Jeffreys's Amazing Statistics Program). Menurut (A. Yulianto, 2019) JASP merupakan perangkat lunak analisis statistik gratis dan open-source yang dikembangkan oleh Department of Psychological Methods, University of Amsterdam, Belanda, sebagai penghormatan kepada Sir Harold Jeffreys, perintis analisis Bayesian. Program ini dirancang dengan antarmuka grafis yang intuitif dan mirip dengan SPSS, sehingga pengoperasiannya sangat mudah hanya melalui klik menu serta pencentangan pilihan analisis yang diinginkan, tanpa perlu mengetik sintaks rumit seperti pada program lain. Hal ini menjadikan JASP sangat cocok bagi pemula maupun praktisi statistik yang menginginkan kemudahan tanpa mengorbankan kelengkapan fitur. JASP mendukung berbagai analisis klasik (*frequentist*), seperti statistik deskriptif, uji t, ANOVA, regresi. Selain itu, JASP bersifat fleksibel karena dapat diinstal pada berbagai sistem operasi seperti Windows, MacOS, dan Linux, serta terus diperbarui secara berkala dengan penambahan fitur baru, sehingga menjadi alternatif yang mumpuni dan hemat biaya dibandingkan perangkat lunak berbayar.

Proses analisis diawali dengan pengujian kualitas instrumen melalui uji validitas dan reliabilitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi untuk menguji hipotesis. Uji validitas didefinisikan sebagai proses pengukuran sebuah instrumen dalam sebuah penelitian, di mana uji validitas dilakukan untuk melihat keeratan hubungan antara dua variabel di dalam sebuah instrumen

penelitian (Zainuddin Iba, 2024). Sedangkan, uji reliabilitas didefinisikan sebagai kemampuan alat ukur untuk menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil pada pengukuran berulang dalam kondisi yang sama. Hal ini sejalan dengan pendapat Saepul dan Bahrudin sebagaimana dikutip dalam (Tumurang, 2024), yang menyatakan bahwa reliabilitas mengacu pada sejauh mana data yang dihasilkan dari proses pengukuran dapat diandalkan kebenarannya. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan pada taraf signifikansi 5%, di mana hipotesis diterima apabila nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Kriteria ini digunakan untuk membuktikan adanya pengaruh signifikan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di unit kerja tersebut.

Adapun model konsep dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Model Penelitian

Sumber: Telaah pustaka oleh peneliti (2025)

H1: Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini berisi hasil dari kegiatan penelitian yang sudah dilakukan

3.1 Hasil dan Analisa

Responden dalam penelitian ini berjumlah 39 orang yang seluruhnya merupakan karyawan Direktorat Sarana dan Prasarana Universitas Kristen Maranatha. Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 23 orang (58,97%), diikuti oleh responden dengan masa kerja 1 hingga 3 tahun sebanyak 8 orang (20,51%), masa kerja 3 hingga 5 tahun sebanyak 6 orang (15,38%), serta responden dengan masa kerja kurang dari 1 tahun sebanyak 2 orang (5,13%). Ditinjau dari jenis kelamin, responden didominasi oleh karyawan laki-laki sebanyak 35 orang (89,74%), sedangkan karyawan perempuan berjumlah 4 orang (10,26%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 27 orang (69,23%), diikuti oleh lulusan S1/S2/S3 sebanyak 8 orang (20,51%), serta lulusan Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 4 orang (10,26%). Komposisi responden tersebut menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memiliki pengalaman kerja yang relatif lama dengan latar belakang pendidikan yang beragam.

Penelitian ini diawali dengan pengujian instrumen untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan valid dan reliabel. Berdasarkan pengolahan data menggunakan perangkat lunak statistik JASP, dilakukan uji validitas korelasi *Pearson* dan uji reliabilitas *Cronbach's Alpha*. Berdasarkan hasil uji validitas seluruh butir pernyataan pada variabel Komunikasi Interpersonal (butir 1–8) dan Kinerja Karyawan (butir 9–14) dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikansi $p < 0,05$. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa variabel Komunikasi Interpersonal memiliki nilai koefisien *Alpha* sebesar 0,772 dan variabel Kinerja Karyawan sebesar 0,925. Kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas 0,60, sehingga instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam pengujian hipotesis.

Selanjutnya untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan, maka dilakukan analisis regresi linear sederhana. Hasil uji signifikansi (Uji F) menunjukkan nilai probabilitas (p) sebesar 0,079. Jika mengacu pada taraf

signifikansi standar ($\alpha = 0,05$), nilai p yang diperoleh lebih besar dari $0,05$ ($0,079 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik, **tidak terdapat pengaruh yang signifikan** antara Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan pada objek penelitian ini. Garis regresi yang terbentuk memiliki koefisien kemiringan (*slope*) sebesar $0,223$, namun karena nilai signifikansi tidak memenuhi syarat ($p > 0,05$), hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan ditolak berdasarkan data yang diperoleh.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Direktorat Sarana Prasarana di Universitas Kristen Maranatha. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal “tidak berpengaruh signifikan” terhadap kinerja karyawan, dengan nilai signifikansi sebesar $0,079$ yang berada di atas taraf standar $0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks unit kerja teknis seperti Sarana Prasarana, intensitas atau kualitas hubungan antar-pribadi (seperti keterbukaan dan empati) tidak serta-merta menjadi penentu utama tinggi rendahnya capaian kerja fisik atau penyelesaian tugas harian staf (kinerja).

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan empiris yang dilakukan oleh (Jeiin Maren, Nur Dina Sahab, 2024) pada Divisi Penjualan PT Unilever Indonesia Tbk. Pada penelitian tersebut, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan kontribusi pengaruh yang sangat rendah yaitu sebesar $7,8\%$. Kesamaan hasil ini di mana nilai kontribusi penelitian ini ($8,1\%$) hampir identik dengan temuan (Jeiin Maren, Nur Dina Sahab, 2024) ($7,8\%$) memperkuat dugaan bahwa dalam lingkungan kerja yang berorientasi pada target operasional spesifik atau lapangan, variabel komunikasi interpersonal seringkali hanya berperan sebagai pendukung suasana kerja, namun bukan sebagai penggerak utama produktivitas atau kualitas output kerja.

Implikasi dari temuan “tidak signifikan” ini menuntut manajemen Universitas Kristen Maranatha untuk mengalihkan fokus evaluasi kinerja ke variabel lain yang lebih dominan. Mengingat faktor yang mempengaruhi kinerja tidak dijelaskan oleh komunikasi interpersonal, kajian masa depan disarankan untuk meneliti aspek-aspek yang lebih bersifat teknis dan struktural. Faktor-faktor seperti kompetensi teknis (*hard skill*), ketersediaan peralatan pendukung, serta kedisiplinan kerja kemungkinan besar memiliki dampak yang lebih langsung terhadap penyelesaian tugas fisik di lapangan dibandingkan sekadar aspek interaksi sosial. Oleh karena itu, strategi peningkatan kinerja di Direktorat Sarana Prasarana sebaiknya lebih diprioritaskan pada pelatihan keahlian dan kepatuhan prosedur kerja.

Secara keseluruhan, hasil pengukuran terhadap variabel Kinerja Karyawan menunjukkan persepsi yang sangat positif, di mana seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata yang tinggi pada rentang $4,26$ hingga $4,51$. Indikator yang menempati peringkat pertama adalah keselarasan perilaku kerja individu dengan visi dan tujuan perusahaan (skor $4,51$), yang mengindikasikan tingginya komitmen karyawan dalam mendukung pencapaian organisasi. Namun, analisis prioritas perbaikan menyoroti indikator dengan skor terendah, yaitu aspek adaptabilitas karyawan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja yang mendadak, seperti tugas baru atau situasi tak terduga, dengan nilai rata-rata sebesar $4,26$. Meskipun skor ini masih tergolong dalam kategori baik, posisi terendah ini mengisyaratkan adanya hambatan di mana karyawan merasa kurang sigap atau mengalami kesulitan saat harus merespons dinamika kerja di luar rutinitas standar. Temuan ini menjadi sinyal penting bagi manajemen organisasi untuk memprioritaskan intervensi strategis pada aspek fleksibilitas kerja, baik melalui pelatihan manajemen perubahan maupun penyusunan prosedur operasional yang lebih adaptif, guna memastikan stabilitas kinerja tetap terjaga dalam berbagai situasi.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Direktorat Sarana dan Prasarana Universitas Kristen Maranatha, sebagaimana dibuktikan oleh nilai signifikansi $0,079$ yang melebihi ambang batas $0,05$.

Temuan ini menekankan bahwa dalam konteks unit kerja teknis yang berorientasi pada tugas operasional fisik, dimensi interpersonal seperti keterbukaan dan empati bukanlah faktor penentu utama dalam mencapai kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan kemandirian kerja. Hal ini selaras dengan tujuan penelitian untuk membuktikan pengaruh empiris, di mana hasil menolak hipotesis dan mengungkap kontribusi pengaruh yang rendah sekitar 8.1%. Implikasinya, ketergantungan pada komunikasi interpersonal saja tidak cukup untuk mengatasi ketidakpuasan sivitas akademika terkait layanan fasilitas, terutama mengingat keterbatasan penelitian seperti sampel terbatas pada 39 responden dan fokus pada satu institusi, yang membatasi generalisasi ke PTS lain di Indonesia.

Secara keseluruhan, hasil ini mengimplikasikan perlunya pendekatan holistik yang lebih menekankan faktor struktural untuk mendukung kesiapan infrastruktur pembelajaran onsite, sehingga memperkuat posisi PTS dalam ekosistem pendidikan nasional yang berkelanjutan. Berdasarkan temuan bahwa komunikasi interpersonal tidak signifikan mempengaruhi kinerja, manajemen Universitas Kristen Maranatha disarankan untuk mengevaluasi dan memprioritaskan variabel lain seperti kompetensi teknis karyawan melalui program pelatihan rutin yang difokuskan pada hard skills pemeliharaan aset dan prosedur kerja. Selain itu, optimalisasi sistem pengaduan seperti Cella perlu ditingkatkan menjadi dua arah untuk memfasilitasi umpan balik langsung, guna mendukung penyelesaian masalah operasional tanpa bergantung sepenuhnya pada aspek interpersonal. Kajian lanjutan direkomendasikan untuk menguji faktor struktural seperti ketersediaan peralatan dan kedisiplinan, dengan memperluas sampel ke institusi PTS serupa, agar hasil lebih representatif dan dapat diimplementasikan dalam reformasi pengelolaan sarana prasarana.

REFERENCES

- Aswara, D. (2025). *Universitas Nias Klarifikasi Insiden Kericuhan Dosen dan Mahasiswa*. TEMPO. <https://www.tempo.co/politik/universitas-nias-klarifikasi-insiden-kericuhan-dosen-dan-mahasiswa-2063346>
- Hanani, S. (2017). *Komunikasi Antarpribadi praktik & teori*.
- Indri Febrianti, Malika Ayumi, Azhari Panjaitan, & Afwan Syahril Manurung. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Identitas dan Budaya Organisasi. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, 3(1), 60–70. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i1.508>
- Jeiin Maren, Nur Dina Sahab, P. R. I. (2024). The Influence of Interpersonal Communication on Employee Performance at PT. Unilever Indonesia Tbk Ciracas Region Sales Division. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, Vol. 8 No. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.7298>
- Jobstreet. (2024). *Miskomunikasi: Penyebab, Contoh, dan Cara Mengatasinya di Tempat Kerja*. Jobstreet. https://id.jobstreet.com/id/career-advice/article/miskom-penyebab-contoh-cara-mengatasi?utm_source=chatgpt.com
- Masduki, D. (2025). *Swasta di Ujung Senja: Gengsi PTN, Krisis PTS, dan Masa Depan Dosen yang Terlupakan*. Pikiran Rakyat. <https://www.pikiran-rakyat.com/kolom/pr-019717178/swasta-di-ujung-senja-gengsi-ptn-krisis-pts-dan-masa-depan-dosen-yang-terlupakan?page=all>
- Oktaviani, D. A. (2022). *PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN KERJA TEAMWORK*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Putri, V. K. M. (2024). *5 Manfaat Komunikasi Interpersonal, Apa Saja?* KOMPAS. <https://www.kompas.com/skola/read/2024/07/23/090000569/5-manfaat-komunikasi-interpersonal-apa-saja>
- Rifdah. (2024). *Rektor UI Apresiasi Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan FEB UI melalui Pemberian Insentif IPK 2024*. Fakultas Ekonomi & Bisnis UI. <https://feb.ui.ac.id/2025/08/17/rektor-ui-apresiasi-kinerja-dosen-dan-tenaga-kependidikan-feb-ui-melalui-pemberian-insentif-ipk-2024/>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.); 1st ed.). KBM INDONESIA.
- Soro, S. H., Budiman, K., Supriyadi, D., & Ainiyah, N. (2023). Implementasi Pengelolaan Sarana Prasarana Dalam Pemenuhan Standar Mutu Pendidikan Di Institut Perguruan Tinggi (IPT) Garut", al-Afkar. *Journal For Islamic Studies*, 6(2), 291–303. <https://doi.org/10.31943/afkarjournal.v6i2.669>
- Sutrisno, D. (2025). *Kampus Swasta Makin Sulit Cari Mahasiswa Baru*. IDN TIMES, Jabar. <https://jabar.idntimes.com/news/jawa-barat/kampus-swasta-makin-sulit-cari-mahasiswa-baru-00-9y7yl-syhhkk>
- Taluke, D., Lakat, R. S. M., Sembel, A., Mangrove, E., & Bahwa, M. (2019). Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Pengelolaan Ekosistem Mangrove Di Pesisir Pantai Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Barat. *Spasial*, 6(2), 531–540.

- Tumurang, M. (2024). *Metodologi Penelitian* (L. O. Alifariki (ed.); Vol. 32, Issue 3). PT. Media Pustaka Indo.
- Yulianto, A. (2019). Mengenal JASP: Program Analisis Statistik Gratis yang Mumpuni. *Research Gate*, 5(19), 0–4. <https://buletin.k-pin.org/index.php/arsip-artikel/480-mengenal-jasp-program-analisis-statistik-gratis-yang-mumpuni>
- Yulianto, W., Irawan, P. R., & Diana, N. (2024). The Influence of Interpersonal Communication on Employee Performance in Public Accountants in South Jakarta. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 8(4), 2305. <https://doi.org/10.58258/jisip.v8i4.7337>
- Zainuddin Iba, A. W. (2024). *Riset Manajemen Menggunakan SPSS dan SMART-PLS* (M. Pradana (ed.); 1st ed.). EUREKA MEDIA AKSARA.