

# Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan SiCepat Ekspres

<sup>1</sup>Azzahra Amelia Putri, <sup>2</sup>Ahmad Taufiq Maulana Ramdan, <sup>3</sup>Recky

<sup>1,2,3</sup>Universitas Indonesia Membangun

## Abstract

*This study aims to investigate the relationship between interpersonal communication indicators and employee performance at SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih. The first survey's findings indicated that issues existed with interpersonal communication indicators, such as a lack of transparency between subordinates and superiors and a lack of support between superiors and coworkers. This research employs a quantitative descriptive methodology. The two kinds of data employed in this study are primary and secondary. Secondary data is gathered from publications and other sources of information pertaining to the research topic, whereas primary data is derived from the answers to questionnaires. The purpose of this study is to determine the partial and simultaneous effects of the independent and bound variables. The study's conclusions demonstrate that interpersonal communication significantly and favorably affects worker performance at the same time.*

## Keywords;

*interpersonal communication, employee performance, sicepat ekspres*

## Email;

[azzahraameliaputri@student.inaba.ac.id](mailto:azzahraameliaputri@student.inaba.ac.id)

## Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana indikator komunikasi interpersonal berdampak pada kinerja karyawan SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih. Hasil survei awal menunjukkan bahwa ada masalah terkait dengan indikator komunikasi interpersonal, seperti kurangnya keterbukaan antara karyawan dengan atasan dan kurangnya dukungan antara atasan dan rekan sejawat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data primer dan sekunder adalah jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer berasal dari jawaban kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari publikasi dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi ini bertujuan untuk mengetahui efek dari variabel bebas dan terikat secara simultan dan parsial. Temuan penelitian menunjukkan bahwa bahwa komunikasi interpersonal secara bersamaan secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja karyawan.

## Kata kunci;

komunikasi interpersonal, kinerja karyawan, sicepat ekspres

## Email;

[azzahraameliaputri@student.inaba.ac.id](mailto:azzahraameliaputri@student.inaba.ac.id)



## PENDAHULUAN

Indonesia saat ini telah mencapai kemajuan teknologi yang signifikan, terutama di bidang transportasi. Salim (2016) mendefinisikan transportasi sebagai tindakan memindahkan orang atau benda dari satu lokasi ke lokasi lain. Dua komponen transportasi yang paling krusial adalah tindakan pergeseran fisik dari tempat komoditas dan penumpang ke tujuan dan proses perpindahan.

Infrastruktur transportasi sangat penting untuk mendukung mobilitas masyarakat sehari-hari karena membuatnya lebih mudah untuk menjalankan berbagai aktivitas, seperti berbisnis, mengirim barang atau jasa, mengangkut penumpang, dan memenuhi berbagai kebutuhan lainnya. Semakin banyak fasilitas transportasi yang tersedia, semakin besar manfaatnya bagi ekonomi masyarakat.

Saat ini di Indonesia, terutama di Kota Bandung, transportasi sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Tidak hanya untuk sarana mobilitas, namun juga untuk pengiriman barang ke seantero Indonesia. Transportasi pengiriman barang berbasis online telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan mobilitas pergerakan barang bagi masyarakat.

Pandemi COVID-19 meningkatkan distribusi barang untuk sekitar 23,27 persen perusahaan e-commerce pada tahun 2022 (Badan Pusat Statistik, 2022). Bisnis pengiriman produk online sekarang memiliki potensi kreatif untuk menawarkan layanan pengiriman yang memuaskan klien.

Pos Indonesia, JNE, J&T Express, SiCepat Ekspres, Anteraja, SAP, dan bisnis besar lainnya termasuk di antara bisnis di Indonesia yang menyediakan layanan pengiriman. SiCepat Ekspres adalah perusahaan berusia sepuluh tahun yang menawarkan layanan transportasi untuk penjemputan dan pengiriman barang ke seluruh Indonesia.

SiCepat Ekspres Indonesia meraih Best B2B CX Award pada ajang 9th NXT CX Summit & Awards 2024, yang diselenggarakan pada Februari 2024 oleh Indonesia Customer Experience Professionals (ICXP) dan Scribe Mind & Media (SiCepat Ekspres Indonesia, 2024). Oleh karena itu, komunikasi internal SiCepat Ekspres sangat penting untuk kesuksesan perusahaan.

Komunikasi interpersonal, menurut DeVito (1992:11), adalah komunikasi antara dua orang atau lebih yang terhubung satu sama lain dalam beberapa cara. Untuk mencapai tujuan bersama, komunikasi antar pihak sangat penting saat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam bisnis. Karyawan SiCepat Ekspres dalam hal ini harus menunjukkan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif untuk memastikan bahwa produk dikirimkan ke pelanggan tepat waktu.

Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik memungkinkan karyawan untuk

bekerja sama lebih efektif dan menghasilkan kerja sama tim yang baik. Dengan adanya komunikasi dua arah atau timbal balik, dapat melakukan pekerjaan bersama-sama dengan lebih efisien. Komunikasi interpersonal yang baik juga memungkinkan karyawan untuk terbuka terhadap apapun yang mereka rasakan di setiap harinya. Dengan begitu, ketika ada masalah di dalam pekerjaan, bisa segera terselesaikan atau menemukan solusi dari berbagai pihak. Sehingga, terciptanya suasana kerja yang nyaman. Dengan ruang lingkup pekerjaan yang efektif, efisien, serta suasana kerja yang nyaman, tentunya membuat karyawan merasa lebih bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan hasil survei awal terkait komunikasi interpersonal, peneliti menemukan adanya permasalahan sesuai dengan indikator komunikasi interpersonal dimana rendahnya keterbukaan antara karyawan dengan atasan, serta minimnya dukungan antara atasan terhadap karyawan atau antara karyawan dengan rekan sejawat.

Banyak peneliti sebelumnya telah melihat dampak komunikasi interpersonal pada kinerja pekerja. Komunikasi interpersonal telah ditunjukkan dalam penelitian oleh Saragih (2020), Suyeti et al. (2020), dan Stiawati et al. (2023) untuk meningkatkan kinerja. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pekerja telah menjadi subjek penelitian sebelumnya di beberapa lokasi penelitian. Namun, penelitian ini berbeda dari yang sebelumnya karena berkonsentrasi pada bagaimana komunikasi interpersonal memengaruhi kinerja karyawan SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih.

Dengan mengingat masalah yang disebutkan di atas, apabila komunikasi interpersonal di lingkup internal SiCepat Ekspres tidak berjalan dengan baik, dapat mengakibatkan kinerja karyawan bermasalah sehingga produktivitas perusahaan menurun. Jika hal ini terus dibiarkan, perusahaan akan mengalami kerugian. Menurut Wibowo (2014:3) kinerja didefinisikan sebagai pelaksanaan rencana. Sedangkan menurut Maier dalam Sutrisno (2016) berpendapat bahwa kinerja adalah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya.

Topik tersebut di atas menjadi dasar penelitian “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y), sedangkan variabel independen adalah komunikasi interpersonal (X). Ada pengaruh positif antara komunikasi interpersonal (X) dan kinerja karyawan (Y), menurut hipotesis nol ( $H_0$ ), dan ada pengaruh negatif antara komunikasi interpersonal (X) dan kinerja karyawan (Y), menurut hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

## **KAJIAN TEORI**

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi adalah proses mengirimkan sinyal dengan cara tertentu untuk membangun, mempertahankan, dan mengubah sistem. Komunikasi, menurut Ruben (1988) dan Muhammad (2015:3), adalah proses menghasilkan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengatur lingkungan dan sumber daya lainnya.

Komunikasi interpersonal, seperti yang didefinisikan oleh Muhammad (2015:159) dalam Rusmalinda & Saputri (2016), adalah pertukaran informasi antara dua orang yang mampu memprediksi reaksi satu sama lain dengan kecepatan kilat.

DeVito (2014) dan Kusumo et al. (2020) mendefinisikan sebagai proses mengirim dan menerima pesan dengan konsekuensi dan reaksi langsung antara dua orang atau antara anggota kelompok. Ada lima komponen untuk komunikasi interpersonal: 1. Empati; 2. Keterbukaan; 3. Dukungan; 4. Sikap Positif; dan 5. Kesetaraan.

### **Kinerja**

Nurlaila (2010:71) menegaskan bahwa kinerja adalah hasil dari suatu prosedur. Kinerja adalah jumlah atau kaliber barang atau jasa yang dihasilkan oleh orang yang melakukan kerja. Sedangkan, A. Dale Timple mengklaim dalam Mangkunegara (2007) bahwa pengaruh internal dan eksternal berdampak pada kinerja. Etos kerja yang kuat dan atribut pribadi lainnya adalah contoh kekuatan internal. Perilaku, sikap, dan perbuatan rekan kerja, manajemen, fasilitas tempat kerja, dan suasana organisasi secara keseluruhan adalah contoh elemen eksternal yang terhubung dengan fitur lingkungan.

Indikator kinerja digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pekerja telah memenuhi tujuan kinerja mereka (Robbins, 2016:260). Beberapa metrik yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja pekerja adalah: 1. Kualitas Kerja; 2. Kuantitas; 3. Ketepatan waktu; 4. Efektivitas; dan 5. Kemerdekaan.

Porter-Lawyer dalam Mulyadi (2007:336) mengemukakan kinerja seseorang dipengaruhi oleh tiga hal: usaha, bakat dan kemampuan, dan perspektif fungsi profesional seseorang. Seseorang akan berkinerja baik jika mereka berbakat, memiliki pekerjaan yang ditentukan dalam organisasi, dan mampu melakukannya.

### **Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan**

Vandela & Sugiarto (2020) mengutip Daft (2006) yang mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dua atau lebih individu bertukar dan memahami informasi, seringkali dengan tujuan memengaruhi atau memotivasi perilaku. Komunikasi interpersonal yang kuat menumbuhkan kerja tim yang kuat di antara karyawan dan memungkinkan

mereka untuk berkolaborasi lebih sukses.

Karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik mungkin juga menerima apapun yang terjadi dalam hidup mereka. Dengan cara ini, jika terjadi masalah di tempat kerja, akan lebih layak untuk segera menyelesaikannya atau mendapatkan solusi dari banyak sumber, sehingga menghasilkan pembentukan tempat kerja yang santai. Tentu saja, memiliki lingkungan kerja yang menyenangkan dan ruang lingkup tugas yang efisien dan produktif meningkatkan antusiasme karyawan untuk menyelesaikan tugas sehari-hari.

## METODE

Metodologi penelitian kuantitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Peneliti memilih kantor cabang SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih, yang berlokasi di Jl. Holis No. 151 Kel. Warung Muncang, Kec. Bandung Kulon, Kota Bandung, sebagai titik penelitian berdasarkan judul dan konteks yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, yaitu "Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih".

Menurut Sugiyono (2017), populasi adalah seluruh kelompok yang terdiri dari item atau orang yang dipilih untuk dianalisis dan membuat kesimpulan oleh peneliti. Tiga puluh dua karyawan SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih berpartisipasi dalam penelitian ini. Oleh karena itu, karena populasinya tidak terlalu besar, berdasarkan pendapat Sugiyono (2017), peneliti memutuskan bahwa teknik pengambilan adalah sampel jenuh, juga dikenal sebagai teknik sensus, yang digunakan untuk penelitian ini.

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan sampel, yang kemudian dikenai analisis deskriptif dan induktif. Menggunakan SPSS versi 23, analisis ini mencakup pengujian validitas dan reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, dan regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, uji validitas dan reliabilitas berikut dapat digunakan untuk menentukan temuan penelitian:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Butir	Rhitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Interpersonal	1	0,819	0,938	Valid dan Reliabel
	2	0,861		

(X)	3	0,742					
	4	0,847					
	5	0,694					
	6	0,846					
	7	0,807					
	8	0,861					
	9	0,766					
	10	0,843					
	Kinerja Karyawan (Y)	1			0,806	0,908	Valid dan Reliabel
		2			0,879		
3		0,652					
4		0,633					
5		0,768					
6		0,859					
7		0,714					
8		0,767					
9		0,683					
10		0,711					

Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024

**Tabel 2.** Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		32
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.14257787
Most Extreme Differences	Absolute	.128
	Positive	.128
	Negative	-.089
Test Statistic		.128
Asymp. Sig. (2-tailed)		.197 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024

Untuk menentukan apakah data memiliki distribusi normal, terapkan uji normalitas. Dalam penelitian, distribusi normal data sangat penting karena analisis statistik parametrik tidak dapat diterapkan jika data masing-masing variabel menyimpang. Data dikatakan berdistribusi normal jika distribusinya hampir normal dan nilai sisanya lebih besar dari ambang signifikansi 0,05. Berdasarkan Tabel 1, dengan nilai signifikansi 0,197, yang lebih besar dari 0,05, hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov pada keluaran SPSS digunakan untuk menentukan tingkat signifikansi ini. Oleh karena itu, nilai sisa dianggap sesuai dengan distribusi normal.

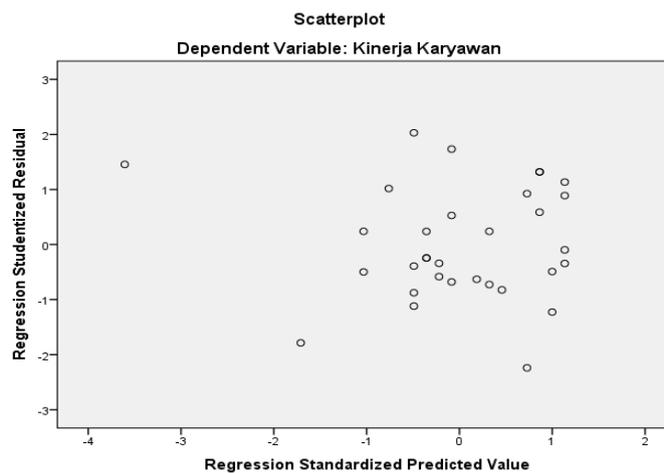
**Tabel 3.** Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	25.488	4.329		5.888	.000	
	Komunikasi Interpersonal	.398	.102	.579	3.887	.001	1.000 1.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024

Tujuan tes ini, menurut Ghozali (2013:105), adalah untuk menentukan apakah variabel independen dalam model regresi terkait satu sama lain. Seharusnya tidak ada asosiasi antara variabel independen dalam model regresi yang sesuai. Nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) model regresi dapat diperiksa untuk mengidentifikasi multikolinearitas. Seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3, tidak ada multikolinearitas dalam data ini karena nilai Tolerance adalah  $1.000 > 0,10$  dan nilai VIF dari variabel komunikasi interpersonal (X) adalah  $1.000 < 10$ .



**Gambar 1.** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024

Deteksi heteroskedastisitas bisa dilakukan melalui metode scatterplot dengan memvisualisasikan nilai ZPRED (prediksi) dan SRESID (residu). Kualitas model yang baik terlihat saat tidak ada pola khusus yang terlihat dalam grafik, seperti pola pengumpulan di tengah, perubahan lebar yang signifikan, atau sebaliknya.

Berdasarkan Gambar 1, tidak ada heteroskedastisitas atau homoskedastisitas, seperti yang ditunjukkan oleh sebaran titik-titik di atas, yang tidak membentuk pola atau alur. Dalam model ini, asumsi klasik tentang heteroskedastisitas—terbebas dari heteroskedastisitas—dipenuhi.

**Tabel 4.** Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.488	4.329		5.888	.000
	Komunikasi Interpersonal	.398	.102	.579	3.887	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024

Analisis regresi linear adalah teknik yang digunakan untuk membuat model yang menggambarkan hubungan antara satu atau lebih variabel independen dan dependen. Teknik ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena data atau studi kasus yang sedang dipelajari, mengidentifikasi variabel, dan membuat prediksi.

Model persamaan regresi penelitian diuraikan sebagai berikut dengan menggunakan informasi pada tabel pada Tabel 4 sebagai dasar:

$$Y = 25.488 + 0.398 X$$

1. Variabel kinerja karyawan (Y) akan tetap pada nilai konstan 25,488 jika variabel independen komunikasi interpersonal (X) memiliki nilai nol.
2. Koefisien regresi X, yaitu 0,398, menunjukkan bahwa untuk setiap peningkatan 1% dalam komunikasi interpersonal, kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,398, menunjukkan efek positif dari variabel X pada Y.

**Tabel 5.** Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 <sup>a</sup>	.335	.313	4.211

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024

Jumlah variasi yang dapat diperhitungkan oleh model regresi dalam kaitannya dengan variasi keseluruhan diukur dengan koefisien determinasi. Nilai koefisien korelasi yang lebih tinggi berarti bahwa variable dependen signifikan atau dijelaskan dengan baik, sedangkan nilai yang lebih rendah berarti penjelasan variable dependen tidak begitu baik.

Berdasarkan informasi pada Tabel 5, nilai R Square sebesar 0,313 menunjukkan bahwa, pada SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih, variabel Komunikasi Interpersonal (X) memiliki pengaruh sebesar 31,3% terhadap Kinerja Karyawan (Y), dengan variabel independen lainnya yang tidak tercantum, menyumbang sisanya sebesar 68,7%.

**Tabel 6.** Hasil Uji T (Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25.488	4.329		5.888	.000
Komunikasi Interpersonal	.398	.102	.579	3.887	.001

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

*Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024*

Tujuan dari uji statistik T adalah untuk menentukan sejauh mana variabel independen mempengaruhi variasi variabel dependen. Salah satu jenis uji parsial yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah uji-T, yang berupaya mengukur efek setiap variabel independen pada variabel dependen secara terpisah.

Berdasarkan informasi dari Tabel 6, nilai  $t_{hitung}$  adalah 3.887 dan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1.697. Rumus  $n-k$ , atau  $32-2 = 30$ , digunakan untuk hasil perhitungan untuk menilai tingkat signifikansi. Pengambilan keputusan uji T dianggap signifikan jika nilai  $t_{hitung}$  melebihi nilai  $t_{tabel}$ . Hasilnya, uji T untuk penelitian ini menunjukkan hubungan positif antara variabel Kinerja Karyawan (Y) dan variabel Komunikasi Interpersonal (X) di SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih.

**Tabel 7.** Hasil Uji F (Simultan)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	267.886	1	267.886	15.107	.001 <sup>b</sup>
	Residual	531.989	30	17.733		
	Total	799.875	31			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

*Sumber: Data yang diolah pada tahun 2024*

Untuk memastikan apakah setiap variabel independen dalam model memiliki efek pada variabel dependen dengan cara yang sama, terapkan uji F. Tabel uji F ditampilkan pada Tabel 7, dan nilai signifikan 0,001, yang kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa kinerja karyawan di SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal berdampak pada kinerja karyawan, terbukti dengan nilai F sebesar 15,107, yang lebih besar dari 4,17 jika membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$ .

## **Pembahasan**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berdampak pada variabel kinerja. Detail hasil di bawah ini untuk membantu lebih memahami hasil analisis dan pengujian.

Temuan penelitian mengenai dampak komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak karena nilai perhitungan di wilayah penerimaan  $H_a$  lebih tinggi dari  $t_{tabel}$  (3.887 dibandingkan dengan 1.697). Hal ini menunjukkan bahwa dalam SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih, komunikasi interpersonal berdampak besar pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa tingkat produktivitas pekerja dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh komponen komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan karyawan harus termotivasi dengan lebih sering berinteraksi satu sama lain.

Seperti yang ditunjukkan oleh studi sebelumnya oleh Nilasari et al. (2020), Saragih (2020), dan Stiawati et al. (2023), komunikasi interpersonal memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **SIMPULAN**

Komunikasi interpersonal di SiCepat Ekspres Bandung Sumberasih memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sesuai dengan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Salah satu saran yang dapat disampaikan adalah menekankan pentingnya komunikasi dalam meningkatkan kinerja pekerja. Peningkatan pada aspek yang diterapkan dan yang belum diimplementasikan diperlukan untuk mencapai hal ini.

Untuk meningkatkan keakraban karyawan satu sama lain, perlu dilakukan kegiatan seperti briefing sebelum bertugas, berdoa bersama, dan pengarahan untuk mematuhi SOP (Standar Operasional Perusahaan) yang ada pada SiCepat Ekspres Indonesia. Hal ini akan membantu menjamin hasil yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat.

Dibutuhkan kegiatan keakraban seperti *outing* kantor agar seluruh karyawan dapat terbuka satu sama lain dan berbicara tentang masalah pekerjaan dan hal lainnya. Terakhir, tetapi tidak kalah penting, diperlukan adanya evaluasi yang merupakan cara untuk

mengukur tingkat keberhasilan pekerjaan karyawan.

Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan dengan suasana kerja yang lebih nyaman akan dihasilkan dari komunikasi interpersonal yang lebih baik. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai referensi untuk penelitian di masa depan.

## REFERENSI

- Ananda, F. T., & Rahmadhani, S. (2022). Peran Kerjasama Tim dan Kefektivitasan Komunikasi Interpersonal Kinerja Divisi Transaction Processing pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kc. Medan. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 2(3), 439-444.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Badan Pusat Statistik. (2022, Desember 19). *Statistik e-commerce 2022*. <https://www.bps.go.id/id/publication/2022/12/19/d215899e13b89e516caa7a44/statistik-e-commerce-2022.html>
- Ekhsan, M., & Septian, B. (2021). Pengaruh stres kerja, konflik kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan. *MASTER: Jurnal Manajemen Strategik Kewirausahaan*, 1(1), 11-18.
- Gumay, S. A., & Seno, A. H. D. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Euro Management Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(2), 68-77.
- Gustyawan, R., Putri, Y. R., & Ali, D. S. F. (2015). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan di divisi sekretaris perusahaan pt. dirgantara Indonesia (persero). *eProceedings of Management*, 2(2).
- Harahap, S. F., & Tirtayasa, S. (2020). pengaruh Motivasi, disiplin, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. angkasa pura II (persero) kantor cabang kualanamu. *Maneggio: jurnal ilmiah magister manajemen*, 3(1), 120-135.
- Kusumo, P., & Jatmika, D. (2020). Adiksi internet dan keterampilan komunikasi interpersonal pada remaja. *Psibernetika*, 13(1).
- Rohman, S., & Abdul, F. W. (2021). pengaruh kualitas pelayanan dan ketepatan pengiriman terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman barang Ninja Express di masa pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, 5(1), 73-85.
- Rusmalinda, S., & Saputri, M. E. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Di Lembaga Bimbingan Dan Konsultasi Belajar Prestise. *eProceedings of Management*, 3(1).
- Sahabat SiCepat. (2024, Februari 27). *SiCepat Ekspres raih penghargaan Best B2B CX*. Sahabat SiCepat. <https://sahabatsicepat.com/sicepat-ekspres-raih-penghargaan-best-b2b-cx/?amp=1>
- Sugianto, S., & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 1(2), 51-58.

- Sutrischastini, A., Gusti, Y. K., Sofiati, S., Linawati, L., & Priyastiwi, P. (2023). PENINGKATAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG PEMBELANJAAN ONLINE. *SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(6), 662-670.
- Vandela, F., & Sugiarto, A. (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen (Edisi Elektronik)*, 12(3), 429-445.
- Zakaria, I. H., & Leiwakabessy, T. F. F. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal, Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada Bank Syariah Di Kota Ambon). *Jurnal Akuntansi: Transparansi Dan Akuntabilitas*, 8(2), 117-126.