Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan
Volume 4, Nomor 1, Tahun 2025
E-ISSN: 2809-2392, P-ISSN: 2809-2406, Hal 58-66
DOI: https://doi.org/10.55606/jimak.v4i1.4981
Available online at : https://journalcenter.org/index.php/jimak

Analisis Peran Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang

Vesti Nadari Artisti[1*], Devi Maria Saadah[2]
[1, 2] Universitas Teknologi Digital, Indonesia.
E-mail: vestinadari@digitechuniversity.ac.id[1*], devi10121697@digitechuniversity.ac.id[2]

Alamat Kampus: Jl. Cibogo Indah No.3, Mekarjaya, Kec.Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000.
**Korespondensi Penulis: vestinadari@digitechuniversity.ac.id[1]*

Abstract. *The objective of this scientific research is to analyze the role of interpersonal communication in employee work productivity at PT. Yakult Indonesia Persada, Ciranjang Branch. In an organizational context, the quality of human resources greatly influences success, which can be observed through the way individuals communicate to achieve shared goals. Effective interpersonal communication encompasses five key indicators: openness, empathy, support, positive attitude, and equality. This study adopts a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews and observations of employees in the workplace. The findings of this research indicate that good communication can foster a harmonious and collaborative work environment, which in turn enhances work productivity. The study reveals that the principles of effective interpersonal communication contribute to improved work enthusiasm and efficiency.*

Keywords*: Communication, Communication Interpersonal. Employee, Work Produktivity.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian imiah ini adalah melakukan analisis peran komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang. Dalam konteks organisasi, kualitas sumber daya manusia sangat mempengaruhi keberhasilan, yang dapat dilihat dari cara berkomunikasi antar individu untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi interpersonal yang efektif mencakup 5 indikator utama yaitu keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraanpenelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi terhadap karyawan di lingkungan kerjapenelitian ini menunjukan penemuan ahwa komunikasi yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan kolaboratif, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas kerja. Studi ini menemukan bahwa prinsip-prinsip komunikasi interpersonal yang efektif meningkatkan semangat kerja dan efisiensi kerja. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk terus mengembangkan budaya komunikasi yang terbuka dan mendukung, serta memberikan pelatihan komunikasi interpersonal secara teratur untuk meningkatkan hubungan kerja dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Karyawaan, Produktivitas Kerja.

1. LATAR BELAKANG

Komunikasi interpersonal memegang peranan krusial dalam membentuk lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Tingkat kualitas sumber daya manusia tercermin dari cara mereka berinteraksi dan menjalin komunikasi satu sama lain demi meraih tujuan bersama. Penyampaian informasi mengenai tugas-tugas yang dirasa membingungkan atau memerlukan pandangan dari rekan kerja menjadi hal yang sangat penting, terutama dalam konteks komunikasi interpersonal (Basri and Anzhari Hasanuddin 2021).

Received: June 8, 2025; Revised: June 20, 2025; Accepted: July 09, 2025; Published: July 24, 2025

Komunikasi interpersonal yang mencakup interaksi langsung antara individu memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat produktivitas yang dihasilkan karyawan. Karyawan dapat lebih termotivasi, mengurangi konflik, dan mendapatkan hasil kerja yang lebih baik jika mereka berkomunikasi dengan cara yang terbuka, jujur dan empati. Komunikasi interpersonal menurut Joseph A DeVito dalam (Amalia Yunia Rahmawati 2020) Proses ini merupakan interaksi komunikasi yang melibatkan pertukaran pesan antara dua orang atau dalam kelompok kecil, yang ditandai dengan adanya tanggapan atau respons secara langsung dari pihak yang terlibat.

Berbagai penelitian menunjukan adanya pengaruh positif komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan. Penelitian (Amalina and Abdurahman 2024) menyatakan komunikasi interpersonal memberikan dampak yang besar terhadap tingkat produktivitas kerja karyawan di PT. Sunwood Timber Industries. Penelitian lainnya dari (Citra, Fitri Kumalasari, and Suwarto Suwarto 2023) menyatakan bahwa perpaduan antara komunikasi interpersonal dan motivasi mampu meningkatkan produktivitas pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Kolaka. Selain itu, penelitian kualitatif oleh (Oktafian and Yuliani 2024) menemukan bahwa komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan di CV. Al-Qisar. Meskipun demikian, mayoritas penelitian sebelumnya masih berfokus pada pendekatan kuantitatif, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan meneliti secara kualitatif dan kontekstual dengan menganalisi peran komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di sektor dstribusi, khusunya di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang berfokus pada Yakult Lady sebagai ujung tombak distribusi produk. Hasil pra-survei dalam pembagian wilayah kerja yang menyebabkan konflik antar karyawan, terjadinya kesalah pahaman dan berdampak pada produktivitas kerja.

Berdasarkan latar belakang, dapat disimpulkan bahwa keefektifan komunikasi dalam suatu organisasi dapat menyebabkan peningkatan atau penurunan produktivitas kerja, karena kerjasama yang efektif diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis peran komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan secara mendalam di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang.

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Mathis dan Jackson (2011) dalam (Kurniawati 2021) Manajemen SDM melibatkan hal-hal seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, evaluasi kerja, dan kompensasi.. Semua ini dilakukan untuk meyakinkan bahwa karyawan termotivasi dan bekerja dengan baik. Selanjutnya, menurut Manmohan Joshi dalam (Sela Septiana et al. 2023) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah semua usaha, keterampilan, dan kemampuan setiap individu yang bekerja untuk perusahaan. Peran-peran strategis dalam mengelola tenaga kerja dalam suatu organisasi meliputi perekrutan dan penempatan karyawan baru, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, penerapan kebijakan kerja, pengaturan struktur organisasi, penerapan prosedur disipliner, pemberian motivasi, penyediaan jalur komunikasi, dan pengembangan SDM.

2.2 Komunikasi Interpersonal

Proses komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran pesan yang mencakup informasi, ide, dan emosi antara individu-individu yang terlibat. yang melibatkan hubungan langsung dan timbal balik. Dalam konteks tempat kerja, komunikasi interpersonal meliputi segala bentuk interaksi antara karyawan, baik verbal maupun nonverbal, yang memengaruhi efektivitas kolaborasi dan hubungan kerja (Sundari, Jekson Mardame Silalahi, and Siahaan 2024).

Pesan dan tanggapan manusia, baik verbal maupun nonverbal, diperhatikan dalam komunikasi interpersonal. Menunjukkan perhatian pada penyelidikan objektif dari pengalaman komunikasi antarindividu adalah untuk membangun hubungan yang saling memahami dan terhubung secara emosional. Komunikasi interpersonal yang efektif mampu menumbuhkan rasa kebersamaan dan keharmonisan dalam hubungan antar manusia. Hal ini mendorong terciptanya kepercayaan, saling mendukung, empati, serta suasana positif antara pihak yang menyampaikan pesan dan yang menerimanya (Puspahati et al. 2024).

2.3 Indikator Komunikasi Interpersonal

Menurut DeVito (2011) dalam (Irfal 2021) menyatakan bahwa terdapat lima indikator yang mencerminkan efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu:

1) Keterbukaan *(openness)* menjadi salah satu faktor yang mendukung efektivitas komunikasi interpersonal. Sikap terbuka memungkinkan setiap individu yang terlibat dalam komunikasi untuk merespons informasi yang diterima dengan antusias dan penuh penerimaan.

2) Empati *(empathy)* proses dimana individu yang terlibat komunikasi mampu memahami dan merasakan emosi lawan bicaranya, serta mengerti makna yang disampaikan. Selanjutnya, individu tersebut dapat menyampaikan kembali dengan penuh kepekaan sebagai bentuk pemahaman dan sikap bahwa ia mengerti perasaan yang dirasakan lawan bicaranya.
3) Dukungan *(supportiveness)* bisa menghasilkan komunikasi yang efektif dengan membuat situasi terbuka selama proses komunikasi.
4) Rasa Positif (positiveness) mampu membangun suasana komunikasi yang kondusif di mana orang-orang yang terlibatan tersebut tercermin melalui sikap positif yang ditunjukkan terhadap diri sendiri dan orang lain. sehingga mendorong partisipasi aktif dari lawan bicara selama proses komunikasi berlangsung
5) Kesetaraan *(equality)* membuat setiap pihak yang berbicara merasa dihargai dan penting oleh lawan bicaranya.

2.4 Produktivitas Kerja

Wirawan, et al (2018) dalam (Suprapto, M. Rizky Mahaputra, and M. Ridho Mahaputra 2023) menyatakan bahwa Produksi kerja adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan pasar tenaga kerja per satuan waktu. Ini juga digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai sejauh mana ekspansi dan aktivitas berlangsung berdasarkan perspektif pemanfaatan sumber daya, dengan membandingkan output yang dihasilkan terhadap setiap sumber daya yang digunakan selama proses produktivitas. Pendapat lain menurut Riyanto dalam Elbandiansyah (2019:250) dalam (Khauzar and Riski 2023), secara teknis, produktivitas diartikan sebagai rasio antara hasil yang dicapai *(output)* dengan keseluruhan sumber daya yang dimanfaatkan *(input).* Produktivitas juga menggambarkan perbandingan antara output yang dihasilkan dengan jumlah kontribusi tenaga kerja dalam kurun waktu tertentu.

2.5 Indikator Produktivitas Kerja

Menurut (Edy Sutrisno, 2020: 104) dalam (Irsan 2024) indikator produktivitas antara lain Seorang karyawan dikatakan produktif apabila memiliki motivasi kerja yang tinggi serta mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Namun, penurunan produktivitas karyawan dapat terjadi di setiap perusahaan. Ini dapat dilihat dari tingkat kedisiplinan karyawan, yang dapat menyebabkan tidak tercapainya target kerja karyawan yang sebenarnya.

Indikator produktivitas kerja (Suprapto et al. 2023) antara lain:

1) Kemampuan
2) Meningkatkan hasil yang dicapai
3) Semangat kerja
4) Pengembangan diri
5) Mutu
6) Efisiensi

3. METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini meneliti mengenai fakta, gejala serta kejadian tentang judul penelitian yaitu "Analisis Peran Komunikasi Interpersoanal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang (Yakult Lady)".

3.2 Gambaran Objek Penelitian

Objek penelitian ini berfokus kepada hal – hal yang berhubungan dengan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan produktivitas kerja di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang (*Yakult Lady*) yang berlokasi di Ciranjang, Cianjur. Perusahaan ini memiliki jumlah karyawan sebanyak 12 orang karyawan. Objek penelitian meliputi:

1) Penanggung Jawab (Staff)
2) Karyawan 1
3) Karyawan 2
4) Karyawan 3

Sebagai bagian dari penelitian ini, penelitian akan melakukan wawancara guna mengumpulkan data yang diperlukan. Selain wawancara, peneliti juga akan melakukan observasi singkat guna memperkuat data yang telah diperoleh serta dokumentasi. Wawancara, observasi dan dokumentasi ini akan dilakukan dengan staff dan karyawan. Penelitian ini mencakup kegiatan survei, observasi, dan wawancara dengan narasumber yang telah dipilih sebelumnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1) **Wawancara**: Penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam guna memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai komunikasi interpersonal di lingkungan kerja, yang berpotensi memengaruhi tingkat produktivitas karyawan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada 1 Staff dan 3 Yakult Lady.
2) **Observasi**: peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian, data yang dikumpulkan, serta individu-individu yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian.
3) **Dokumentasi**: dokumentasi dalam pnelitian ini yaitu berupa struktur organisasi di PT. Yakult Indonesia Persada yan diperoleh dari artikel daring.

3.4 Metode Analisis Data

Noeng Muhadjir (1998: 104) dalam (Siregar 2021) Analisis data diartikan sebagai proses untuk menelusuri dan menyusun secara sistematis hasil wawancara, observasi, dan sumber data lainnya guna memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti serta menyampaikan temuan kepada pihak terkait. Selain itu, pemaknaan lanjutan dari data yang dianalisis juga diperlukan agar pemahaman terhadap hasil penelitian menjadi lebih mendalam.

1) Reduksi data

Sebelum seluruh data terkumpul, kerangka konseptual, perumusan masalah, dan metode pengumpulan data yang telah ditetapkan oleh peneliti sebenarnya telah merepresentasikan tahap awal dari proses reduksi data. Tahap ini mencakup proses pemilahan, penyederhanaan, penekanan, dan pengolahan data mentah yang bersumber dari catatan lapangan.

2) Penyajian data

Penyajian data terjadi ketika informasi yang telah dikumpulkan disusun sedemikian rupa sehingga memungkinkan peneliti menarik kesimpulan dan mengambil keputusan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berbentuk narasi teks, catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, atau bagan.

3) Upaya penarikan kesimpulan

Selama mereka bekerja di lapangan, peneliti terus melakukannya. Peneliti kualitatif telah mulai mengeksplorasi makna dari objek yang diteliti, mencatat pola-pola yang berulang (melalui catatan teoretis), serta merumuskan penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan kausal, dan proposisi. Meskipun temuan-temuan ini dikelola secara terbuka, fleksibel, dan kritis, kesimpulan akhir mungkin belum terlihat jelas pada tahap awal. Namun, seiring berjalannya waktu, pemahaman terhadap data akan berkembang menjadi lebih mendalam dan terstruktur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi Interpersonal Karyawan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang

1) Keterbukaan terlihat dari rutinitas penyampaian informasi melalui grup WhatsApp dan rapat harian. Karyawan merasa informasi tersampaikan dengan jelas dan terbuka. Bahkan ketika terjadi perbedaan pendapat, komunikasi tetap dijaga secara profesional.
2) Empati tampak dari sikap saling mendukung di antara karyawan ketika menghadapi tantangan. Hubungan kekeluargaan menciptakan rasa saling peduli dan membantu meningkatkan motivasi kerja.
3) Dukungan dalam komunikasi ditunjukkan melalui adanya sharing solusi saat rekan mengalami kesulitan, serta motivasi dari atasan dan sesama karyawan untuk meningkatkan performa kerja.
4) Rasa positif dijaga melalui sikap dewasa dalam menghadapi miskomunikasi. Karyawan menunjukkan profesionalisme tinggi dan mampu menjaga lingkungan kerja yang sehat secara emosional.
5) Kesetaraan hadir melalui komunikasi yang tidak memandang jabatan. Dalam rapat, seluruh karyawan bebas mengemukakan pendapat, dan atasan mendengarkan serta menanggapi secara terbuka. Tidak ada praktik senioritas yang mencolok, melainkan suasana kerja yang setara dan saling menghargai.

4.2 Produktivitas Kerja Karyawan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang

Produktivitas kerja dianalisis melalui enam indikator: kemampuan, hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu, dan efisiensi. Wawancara dan observasi menunjukkan bahwa seluruh indikator ini terbentuk secara positif di lingkungan kerja perusahaan.

Karyawan menunjukkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan menguasai wilayah pemasaran secara efisien**.** Hasil kerja juga meningkat melalui strategi yang dibagikan secara kolektif. Semangat kerja dipicu oleh lingkungan yang suportif dan adanya motivasi dari sesama rekan kerja maupun atasan.

Pengembangan diri karyawan terlihat dari upaya saling berbagi pengalaman dan pengetahuan. Mutu kerja meningkat karena koordinasi yang baik dan komunikasi yang terarah, sementara efisiensi tercapai melalui sistem kerja yang jelas dan pembagian tugas yang transparan.

4.3 Peran Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang

Dari hasil yang diperoleh, jelas bahwa komunikasi interpersonal berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, suasana kerja menjadi harmonis, koordinasi meningkat, dan kesalahpahaman dapat diminimalisir. Karyawan yang merasa dihargai dan didengar lebih termotivasi dan bersemangat dalam menjalankan tugas. Kolaborasi yang baik tercipta dari komunikasi yang terbuka dan setara. Dukungan emosional antar karyawan juga mendorong semangat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan komunikasi interpersonal yang efektif di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan. Budaya kerja yang mendukung komunikasi terbuka, empatik, dan kolaboratif harus terus dipertahankan untuk mendorong kinerja optimal secara berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi interpersonal di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang sudah berjalan dengan efektif. Terlihat dari keterbukaan dalam penyampaian informasi, empati dengan sesama karyawan, dukungan yang diberikan, sikap positif dalam mengatasi kesulitan serta kesetaraan dengan sesama. Produktivitas kerja karyawan di PT. Yakult Indonesia Persada Cabang ciranjang sudah memperlihatkan hasil yang maksimal terlihat dari kemampuan yang dimiliki karyawan, semangat dalam bekerja, pelatihan dan pengembangan yang dijalankan serta mutu dan efisiensi yang terlaksana dengan baik. Hubungan komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja yang positif serta dampak yang signifikan.

PT. Yakult Indonesia Persada Cabang Ciranjang diharapkan untuk dapat terus mempertahankan dan mengembangkan budaya komunikasi interpersonal yang terbuka dan suportif. Pelatihan komunikasi interpersonal secara berkala dapat membantu meningkatkan kualitas hubungan kerja dan mengurangi potensi kesalahpahaman.

DAFTAR REFERENSI

Amalina, F., & Abdurahman, A. I. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal antar karyawan terhadap produktivitas kerja (Survei pada PT Sunwood Timber Industries, Cikupa, Kabupaten Tangerang). *Jurnal Ilmiah*, 4, 3040–3050.

Basri, M., & Hasanuddin, A. A. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Grand Town Hotel Mandai di Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Neraca: Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 34–45. https://doi.org/10.56070/jinema.v4i2.37

Citra, F. K., & Suwarto, S. (2023). Pengaruh komunikasi interpersonal dan motivasi terhadap produktivitas kerja pada pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Kolaka. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(4), 239–248. https://doi.org/10.58192/profit.v2i4.1382

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Irfal, I. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja resepsionis di Qunci Villas Hotel, Lombok – NTB. *Value: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 16(1), 76–84. https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1668

Irsan, M. (2024). Analisis efektivitas pajak kendaraan bermotor dan bea balik. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 24(1), 81–86.

Khauzar, & Riski, M. S. (2023). Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja pegawai pada Kejaksaan Negeri Kutai Timur. *Jurnal EKSIS*, 19(2), 111–118. https://doi.org/10.46964/eksis.v19i2.600

Kurniawati, E. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Nem.

Oktafian, F., & Yuliani, F. (2024). Analisis komunikasi interpersonal atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja karyawan CV. Al-Qaisar (Al-Group) Bengkulu Utara. *J-Sikom*, 5(1), 61–72. https://doi.org/10.36085/jsikom.v5i1.6399

Puspahati, D. C., Nugroho, O. C., & Tricana, D. W. (2024). Gaya komunikasi interpersonal guru terhadap keterlibatan siswa berkebutuhan khusus di Sekolah Luar Biasa Negeri Jenangan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 5(4).

Rahmawati, A. Y. (2020). *Komunikasi interpersonal landasan teori Bab II* (pp. 1–23).

Septiana, S., Wicaksono, R. N., Saputri, A. W., Fawwazillah, N. A., & Anshori, M. I. (2023). Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia untuk masa yang mendatang. *Student Research Journal*, 1(5), 446–466. https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i5.705

Siregar, I. A. (2021). Analisis dan interpretasi data kuantitatif. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 39–48. https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.25

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

Suprapto, E., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2023). Pengaruh lingkungan kerja, motivasi terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT REMCO Jambi. *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(4), 948–955. https://doi.org/10.38035/jim.v1i4.164