

## Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Travel PT.X

Tiara Kusumadewi<sup>1\*</sup>, Hesty Prima Rini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

E-mail : 21012010321@student.upnjatim.ac.id

### Information Article

*History Article*

*Submission: 11-07-2025*

*Revision: 15-07-2025*

*Published: 02-08-2025*

### DOI Article:

10.24905/permana.v17i3.1056

### ABSTRAK

Manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam memperkuat organisasi dan tim agar siap menghadapi berbagai tantangan yang muncul. Menghadapi tantangan tersebut, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten guna mendukung tujuan organisasi. Studi ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *perceived organizational support* dan komunikasi interpersonal, terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik sampling jenuh, sehingga seluruh karyawan yang berjumlah 40 orang menjadi responden. Metode analisis data dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya *perceived organizational support* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, serta komunikasi interpersonal berkontribusi dan meningkatkan kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Komunikasi interpersonal, persepsi dukungan organisasi

### ABSTRACT

*Human resource management plays a crucial role in strengthening organizations and teams to ensure they are ready to face various challenges. Facing these challenges, companies are required to have competent human resources to support organizational goals. This study aims to examine the influence of perceived organizational support and interpersonal communication on employee performance. This research uses a quantitative approach with a saturated sampling method, with all 40 employees as respondents. Data analysis methods were conducted using the SmartPLS application. The results show that perceived organizational support has an impact on employee performance, and interpersonal communication contributes to and improves employee performance.*

### Acknowledgment

---

**Keyword:** *Interpersonal Communication, Perceived Organizational Support*

---

© 2025 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

## PENDAHULUAN

Sektor industri perjalanan umroh dan haji di Indonesia menunjukkan tren yang positif dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2024, data menurut kementerian terdapat 1,2 juta jamaah asal Indonesia melaksanakan umroh (Albab, 2024), serta pelaksanaan ibadah haji mencatatkan jumlah jamaah tertinggi mencapai 241.000 orang (Barjah, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan tingginya potensi serta peluang usaha di sektor ini. Seiring dengan hal tersebut persaingan di sektor menjadi ketat, karena bermuncunya berbagai agen perjalanan yang menawarkan paket dan layanan yang inovatif dan menarik.

Manajemen sumber daya manusia berperan penting dalam memperkuat organisasi dan tim agar siap menghadapi berbagai tantangan yang muncul (Tambunan & Pandiangan, 2024). Pengelolaan sumber daya manusia perlu dilakukan secara optimal agar mampu mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah. Jika pengelolaan sumber daya manusia kurang optimal dapat menghambat pencapaian tujuan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia tepat dan dimanfaatkan secara maksimal dapat mendukung kinerja karyawan dan tujuan perusahaan. Kinerja yang optimal sumber daya manusia akan tercermin dalam keberhasilan pencapaian target yang ditentukan oleh perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan capaian individu dalam melaksanakan tugas dalam rentang waktu tertentu (Idayanti et al., 2020). Kinerja karyawan menentukan tingkat pencapaian perusahaan terhadap target yang telah ditetapkan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi dipengaruhi oleh kualitas sumber daya yang dimiliki (Ridwan et al., 2023). Namun dalam realitanya berbagai faktor menghambat kinerja karyawan, akhirnya mempengaruhi pencapaian target perusahaan.

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan perjalanan umroh, haji khusus, dan tour muslim. Setiap tahunnya, jumlah jemaah umroh dan haji mengalami penurunan yang menunjukkan adanya ketidakcapaian target penjualan perusahaan. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa kinerja karyawan belum optimal. Permasalah ini kemungkinan disebabkan oleh target yang ditetapkan perusahaan cenderung tidak realistis dan permintaan konsumen setiap tahunnya

berubah, sehingga menimbulkan tekanan kerja dan berdampak terhadap efektivitas karyawan. Perusahaan juga belum mampu menyesuaikan strategi dalam menetapkan target dan mengelola karyawan menyesuaikan dengan kondisi pasar. Meskipun demikian, kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemampuan individu, intensitas usaha, dan kepedulian organisasi (Rahmawati et al., 2022).

Satu di antara faktor yang berperan dalam mempengaruhi kinerja karyawan merupakan *perceived organizational support*. Karyawan menilai sejauh mana organisasi memberikan penghargaan atas kontribusi mereka dan menunjukkan komitmen terhadap kondisi kesejahteraan (Bai et al., 2023). Persepsi ini terbentuk dari pengalaman karyawan di lingkungan kerja, seperti kejelasan peran, keadilan, peluang pengembangan, dan perhatian terhadap kebutuhan karyawan. Dukungan organisasi tercemin melalui kebijakan dan tindakan yang berfokus pada karyawan, hal ini mampu meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil pra survei, sebanyak 67% karyawan menyatakan tidak memperoleh kesempatan untuk pengembangan karir seperti promosi maupun pelatihan. Dikutip dari (Rahmawati et al., 2022) dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui imbalan, pelatihan, fasilitas kerja, dan dukungan manajemen.

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor lain yang turut berdampak pada kinerja karyawan. Komunikasi interpersonal menciptakan pertukaran ide, pemecahan masalah dan kepercayaan, sehingga meningkatkan kinerja karyawan (Sudawinata dan Prastiwi, 2024). Komunikasi merupakan proses berbagi informasi dan gagasan antar individu atau kelompok untuk mencapai pemahaman yang sama. Sebagian besar responden dalam hasil pra survei, sebanyak 53% menyatakan bahwa mereka pernah mengalami kondisi di mana lawan bicara tidak memahami atau keliru dalam menangkap pesan. Temuan ini mencerminkan adanya hambatan dalam komunikasi interpersonal, baik dari segi penyampaian maupun pemahaman pesan oleh penerima. Kemungkinan, kendala ini disebabkan oleh keterbatasan keterampilan komunikasi atau kurangnya kejelasan dalam menyampaikan informasi. Komunikasi yang buruk dapat mengakibatkan konflik antar rekan kerja, rendahnya kepuasan kerja, penurunan kinerja organisasi.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji hubungan antara *perceived organizational support*, komunikasi interpersonal, beban kerja, dan kinerja karyawan, namun masih terdapat kekurangan. Pratiwi & Muzakki, (2021) menemukan bahwa *perceived organizational*

*support* berpengaruh positif terhadap kinerja, sementara (Dewi et al., 2020) menyatakan sebaliknya. Komunikasi interpersonal juga berkontribusi terhadap kinerja karyawan (Sudawinata dan Prastiwi, 2024). Penelitian terkait industri jasa layanan umroh dan haji masih terbatas, sehingga diperlukan kajian lebih rinci. Berdasarkan hal tersebut, peneliti berkeinginan untuk mengkaji “ *Perceived organizational support* dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Travel PT.X ”.

*Perceived organizational support* sendiri dipahami sebagai keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusinya dalam menjalankan tugas (Nabila & Ratnawati, 2020). Persepsi ini terbentuk didasarkan pada pengalaman, sumber daya yang diterima, keterlibatan individu dalam organisasi, serta kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan sumber daya (Pratiwi & Muzakki, 2021). Organisasi yang memberikan dukungan kepada karyawan akan menumbuhkan kreativitas meningkatkan keinginan untuk bertahan dalam organisasi, dan memiliki upaya dalam peningkatan kinerja (Aliddin et al., 2024). Persepsi dukungan organisasi terbentuk melalui pengalaman kerja, interaksi serta ketersediaan sumber daya yang diberikan. Ketika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan kesejahteraan, hal ini mendorong munculnya kreativitas, loyalitas, serta meningkat kinerja. Indikator *perceived organizational support* menurut Firmansyah et al., (2022) antara lain : 1. keadilan. 2. dukungan yang diterima oleh atasan, 3. Penghargaan.

Komunikasi interpersonal adalah cara seseorang berinteraksi langsung dengan orang lain untuk menyampaikan pesan dan menerima respons dengan cepat, sehingga mempermudah pemahaman dan interaksi (Sudawinata & Prastiwi, 2024). Komunikasi merupakan interaksi dua arah antara individu dalam suatu organisasi, dimana aliran organisasi di antara mereka dan saling ketergantungan diantara anggota organisasi tersebut (Gani et al., 2020). Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan sebagai sarana komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan pertukaran informasi tetapi juga melibatkan penyampaian pesan dan memahami pesan. Komunikasi dianggap efektif saat pesan yang disampaikan dapat dipahami oleh penerima. Indikator komunikasi interpersonal menurut (Amalia et al., 2023) antara lain : 1. Keterbukaan, 2. Empaty, 3. Rasa Positif, 4. Kesetaraan.

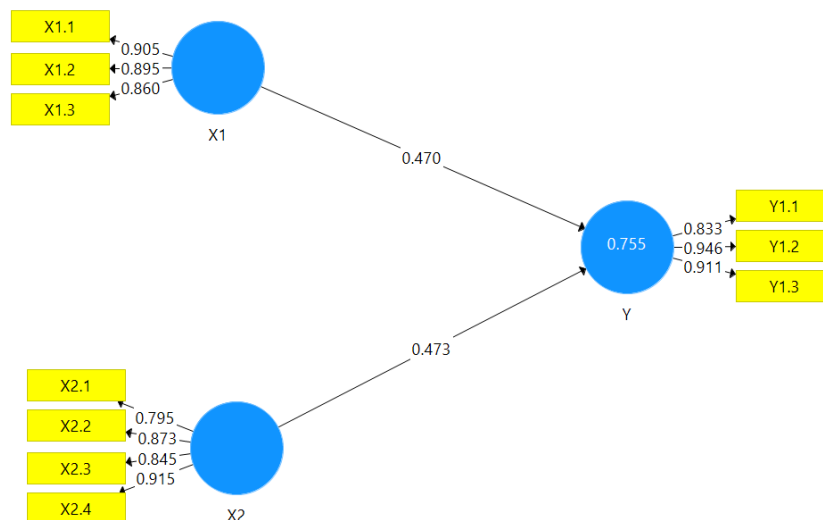
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan populasi yang digunakan sample jenuh dimana seluruh karyawan menjadi responden yang berjumlah 40 karyawan. Dalam

pengumpulan data dibagi menjadi dua, data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuisioner dan wawancara, lalu data sekunder didapatkan melalui referensi tertulis seperti buku, jurnal, dan dokumen perusahaan. Teknik analisis data dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS. Hipotesis dalam penelitian ini, antara lain : H1 persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan, H2 komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

## HASIL

### Analisis Outer Model

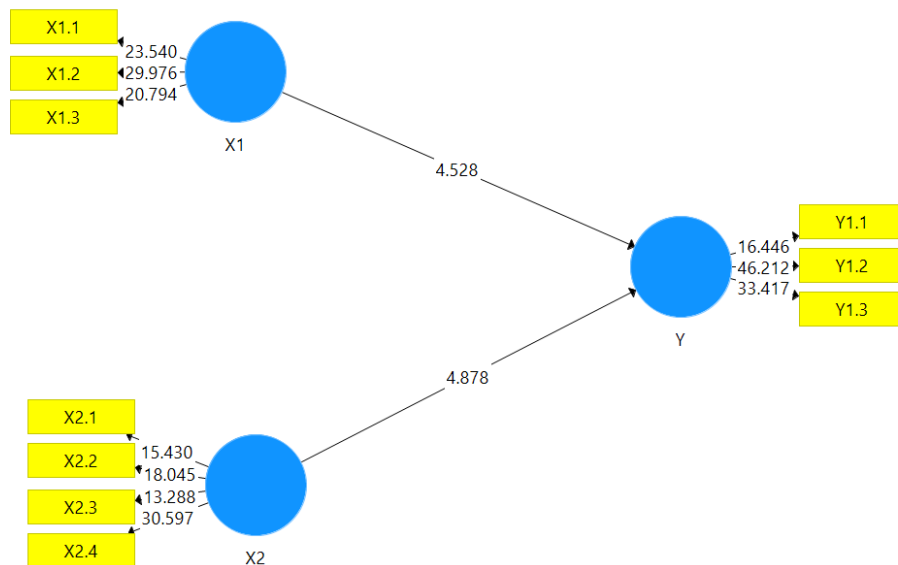


**Gambar 1. Outer Loading dengan Factor Loading, Path Coeffiesient, dan R Square**

Sumber: penulis (2025)

Gambar diatas menyajikan hasil output dari analisis Pastial Last Square (PLS). Terlihat bahwa setiap indikator memiliki *factor loading*, sedangkan nilai *path coeffisient* ditampilkan melalui panah yang menghubungkan antar variabel. Nilai R-Square dapat ditemukan di dalam lingkaran yang mewaliki masing-masing variabel, baik variabel X dan Y. Validitas dikakatakan tinggi apabila melebihi dari 0.7, diartikan bahwa indikator yang dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil uji nilai *AVE* pada semua variabel menunjukkan lebih dari 0,5 menunjukkan kelengkapan yang baik. Uji *composite reliability* dan *cronhbach's alpha*, dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi 0.7, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel diatas 0.7. Nilai *R-Square* untuk variabel dependen kinerja karyawan adalah sebesar 0.755 hal ini dapat diartikan bahwa kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan komunikasi interpersonal. Sementara itu, sebesar 25% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak tercakup dalam penelitian ini.

## Analisis Inner Model

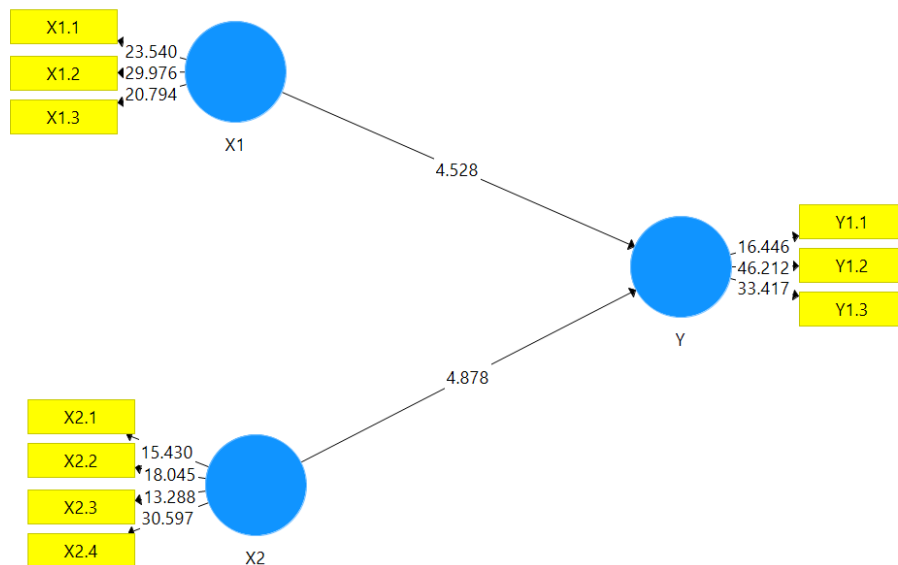


**Gambar 1. Outer Loading dengan Factor Loading, Path Coeffisient, dan R Square**

Sumber: penulis (2025)

Gambar diatas menyajikan hasil output dari analisis Pastial Last Squere (PLS). Terlihat bahwa setiap indikator memiliki *factor loading*, sedangkan nilai *path coeffisient* ditampilkan melalui panah yang menghubungkan antar variabel. Nilai R-Square dapat ditemukan di dalam lingkaran yang mewaliki masing-masing variabel, baik variabel X dan Y. Validitas dikatakatakan tinggi apabila melebihi dari 0.7, diartikan bahwa indikator yang dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hasil uji nilai *AVE* pada semua variabel menunjukkan lebih dari 0,5 menunjukkan kelengkapan yang baik. Uji *composite reliability* dan *cronhbach's alpha*, dinyatakan reliabel apabila kedua nilai tersebut melebihi 0.7, hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variabel diatas 0.7. Nilai *R-Square* untuk variabel dependen kinerja karyawan adalah sebesar 0.755 hal ini mencerminkan bahwa kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh *perceived organizational support* dan komunikasi interpersonal. Sementara itu, sebesar 25% lainnya disebabkan oleh sejumlah faktor lain dalam cakupan penelitian ini.

### Analisis Inner Model



**Gambar 2. Inner Model dengan Nilai *T-Statistic Bootstrapping***

Sumber: Penulis (2025)

Hasil uji *inner model* mengindikasikan bahwa *perceived organizational support* dan komunikasi interpersonal memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, ditunjukkan dengan nilai *T-Statistic* > 1.96.

### Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan

*Perceived Organizational Support* yang baik dapat mengoptimalkan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. *Perceived Organizational Support* adalah pandangan karyawan terhadap dukungan atau kepedulian yang diberikan perusahaan atau organisasi untuk menunjang pelaksanaan tugas dan menghadapi tekanan kerja (Rahmawati et al., (2022)). Berdasarkan hasil analisis outer loading tertinggi merupakan keadilan. Implementasi pada perusahaan ini menerapkan sistem komisi dan bonus secara transparan, sehingga karyawan mengetahui besaran komisi yang diterima oleh rekan kerja lainnya. Kebijakan ini ditujukan untuk menciptakan rasa keadilan bagi karyawan dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan, sehingga komisi yang diperoleh sebanding dengan kinerja yang dicapai. Selain itu, perusahaan juga memberikan bentuk penghargaan seperti memberangkatkan umroh karyawan dengan masa kerja yang lama, sebagai bentuk apresiasi atas loyalitas yang telah diberikan.

Keadilan yang diberikan perusahaan terhadap kontribusi karyawan meningkatkan persepsi bahwa organisasi mendukung dan menghargai karyawannya. Persepsi positif inilah yang memberikan dampak pada peningkatan kinerja. Hasil penelitian ini konsisten dengan Pratiwi & Muzakki, (2021) yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* yang diterima karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian Anugrahni, (2023) dan Prasetya & Rini, (2023) menyatakan bahwa persepsi dukungan organisasi turut berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan**

Komunikasi interpersonal memberikan kontribusi yang baik terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti, menunjukkan semakin baik kemampuan komunikasi interpersonal antar rekan kerja, maka kinerja yang dihasilkan akan meningkat. Komunikasi Interpersonal menjadi aspek penting dalam mendukung kerja sama tim, penyelesaian masalah, serta koordinasi lintas divisi di dalam perusahaan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *outer loading* tertinggi adalah kesetaraan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan untuk menghargai serta menerima pendapat rekan kerja berperan penting dalam membangun komunikasi yang efektif di lingkungan PT.X. Implementasi komunikasi yang efektif tercemin dari sikap karyawan saling menghargai perbedaan pendapat tanpa memberikan penilaian negatif dan memberikan ruang bagi setiap karyawan untuk menyapaikan pendapat dalam forum taklim. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam proses komunikasi, hal tersebut bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti perbedaan latar belakang, usia, dan pengalaman kerja. Perbedaan ini berpotensi mempengaruhi cara pandang dan pola komunikasi antar individu.

Penelitian ini sejalan dengan Rexady et al., (2023) menyatakan bahwa kualitas komunikasi interpersonal memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu penelitian Rinayanthi, (2025) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berdampak pengaruh positif terhadap kinerja karyawan Discova Indonesia. Penelitian ini juga didukung oleh Erdiansyah et al., (2022) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan, komunikasi yang menciptakan sebuah ide baru atau bertukar pikiran untuk menyelesaikan pekerjaan

## SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan hasil analisis diperoleh, dapat disimpulkan persepsi dukungan organisasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan sebagai solusi untuk mengatasi masalah yang dialami oleh perusahaan. Perusahaan perlu memperkuat persepsi dukungan organisasi melalui kebijakan yang adil, transparan, serta melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan operasional tertentu, untuk menciptakan lingkungan kerja yang menghargai kontribusi individu. Peningkatan komunikasi interpersonal dapat dilakukan melalui pelatihan keterampilan komunikasi, seperti forum diskusi internal, dan sistem umpan balik yang membangun, sehingga menciptakan budaya komunikasi yang terbuka dan efektif. Pengembangan penelitian selanjutnya, disarankan studi diperluas dengan mempertimbangkan variabel lain seperti budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi kerja, ataupun kepuasan kerja guna memperoleh pemahaman lebih mendalam berkaitan dengan berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrahni, L. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal... | 131 JMSO* |, 4(2), 131–141.
- Bai, N., Yan, Z., & Othman, R. (2023). The moderating effect of perceived organizational support: The impact of psychological capital and bidirectional work-family nexuses on psychological wellbeing in tourism. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1064632>
- Dewi, D. P., Indriati, F., & Soeling, P. D. (2020). Effect Of Perceived Organizational Support, Quality Of Work-Life and Employee Engagement on Employee Performance. *International Journal of Management*, 11(6), 707–717. <https://doi.org/10.34218/IJM.11.6.2020.058>
- Erdiansyah, E., Robyardi, E., Mayasari, V., & Sari, I. D. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank SumseI Babel Kantor Cabang Jakabaring Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(3), 383–394. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/index>
- Idayanti, E., Ayu, I. D. A., Piartirini, P., & Saroyini, P. (2020). The Effects of Communication, Competency and Workload On Employee Performance in Hotel Puri Saron, Seminyak, Kuta, Bali. In *American Journal of Humanities and Social Sciences Research* (Issue 6). [www.ajhssr.com](http://www.ajhssr.com)
- Nabila, H. A., & Ratnawati, I. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Keterikatan Karyawan Dan Perilaku Kerja Proaktif Sebagai

- Variabel Intervening (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IV Semarang). *Diponegoro Journal Management*, 9(4), 1–12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Prasetya, M. H. B. P., & Rini, H. P. (2023). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Yuwana Karya Catur Manunggal. *INOVASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 10(2), 417–422.
- Pratiwi, A. R., & Muzakki, M. (2021). Perceived Organizational Support Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 111–120. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i1.5282>
- Rahmawati, S. N., Zulaifah, E., & Akmala, L. A. (2022). Persepsi Dukungan Organisasi dan Kinerja Karyawan di Indonesia: Studi Metaanalisis. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 27(2), 379–402. <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol27.iss2.art10>
- Rexady, V. G., Lestari, P., & Prayudi, P. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Gaya Kepemimpinan Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 21(2), 226. <https://doi.org/10.31315/jik.v21i2.10146>
- Ridwan, S. A., Yusuf, M., & Marhumi, S. (2023). Employee performance: The role of competence, organizational culture, and motivation. *Journal of Management and Business Insight*, 1(2), 112–120. <https://doi.org/10.12928/jombi.v1i2.619>
- Rinayanthi, N. M. (2025). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Keterampilan Berbicara Di Discova Indonesia. *Stilistika : Jurnal Pendidikan Bahasa Dan Seni*, 13(2), 219–231. <https://doi.org/10.59672/stilistika.v13i2.4562>
- Santoso, M. R., & Widodo, S. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progres*, 12(1), 84–94.
- Sudawinata, K. A., & Prastiwi, N. L. P. E. Y. (2024). Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Interpersonal, Dan Self Efficacy . *Jurnal Jnana Satya Dharma*, 12(1), 01–11.
- Tambunan, H. N., & Pandiangan, S. M. T. (2024). Pengaruh Kegunaan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Mahasiswa Humanis*, 4(2), 650.