


Analisis Peran Disiplin Kerja dan Keterampilan Interpersonal dalam Mempengaruhi Kinerja

Allen Maulani¹, Sulastri Irbayuni²

^{1,2} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.

Info Artikel	ABSTRAK
<p>Sejarah Artikel: Diterima: Juli, 2024 Disetujui: Agustus, 2024 Dipublikasi: September, 2024</p> <p>Kata kunci: Disiplin Kerja; Keterampilan Interpersonal; Kinerja</p> <p>Keywords: Work Dicipline; Interpersonal Skills Employee; Performance</p>	<p>Kinerja karyawan pada perusahaan jasa berupa ujung tombak yang membuktikan kualitas layanan dan keberteremuan perusahaan. Kinerja karyawan yang optimal ditentukan oleh berbagai faktor, di antaranya disiplin kerja dan keterampilan interpersonal. Penelitian ini bertarget untuk menelaah pengaruh disiplin kerja dan kesanggupan interpersonal kepada kinerja karyawan pada perusahaan tour dan outbound di Surabaya. Analisis data diadakan dengan mengaplikasikan metode Sturctural Equation Modeling dengan mengaplikasikan software SmartPLS 4.1. Penelitian ini diadakan dengan pendekatan kuantitatif melalui metode survei yang melibatkan 47 tour leader. Temuan penelitian menyiratkan bahwa disiplin kerja dan keterampilan interpersonal menyimpan dampak yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja tour leader perusahaan XYZ di Surabaya.</p>
<p>Corresponding Author: Sulastri Irbayuni Email: sulastrii.ma@upnjatim.ac.id</p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>Employee performance in service companies is the spearhead that determines the quality of service and the success of the company. Optimal employee performance is prompted by various factors, including work discipline and interpersonal skills. This study objectives to inspect the effect of work discipline and interpersonal skills on employee performance at tour and outbound companies in Surabaya. Data analysis was accomplished using the Structural Equation Modeling method using SmartPLS 4.1 software. This research was regulated with a quantitative approach through a survey method involving 47 tour leaders. The results revealed that work discipline and interpersonal skills have a strong impact on improving the performance of tour leaders of XYZ company in Surabaya.</i></p> <p>© 2024 Allen Maulani, Sulastri Irbayuni This is an open access article under the CC BY-SA 4.0 license</p> 

PENDAHULUAN

Perusahaan berskala kecil juga harus menyimpan tujuan dan mimpi atau visi berkenaan perusahaannya, serta menyimpan misi dalam mewujudkan tujuannya. Suatu perusahaan harus menyimpan pegawai yang menyimpan kesanggupan, keterampilan, loyalitas tinggi, dan bersemangat dalam menggapai tujuan perusahaan (zuhriatusobah dkk, 2023). Demikian pula, perusahaan yang menyimpan keinginan untuk maju dan berkembang harus menyimpan pegawai yang mahir juga menyimpan tingkat kinerja yang tinggi dalam menunaikan berbagai tugas yang dimandati oleh organisasi atau perusahaan. Pegawai berkualitas bisa dinilai dengan kesanggupannya memenuhi target atau tanggung jawab yang telah dicurahkan kepditemukan.

Kinerja karyawan berupa prestasi yang diperoleh seseorang dalam menunaikan tugasnya, yang bergantung pada keahlian, upaya, dan peluang yang dimiliki (Lasiny dkk, 2021). perusahaan sepadan tujuan yang disetujui. Kualitas kinerja yang baik menjadi faktor penentu keberterimaan, karena dengan kesanggupan yang optimal, karyawan bisa mengadakan tugas secara efektif. Selain itu, kinerja karyawan juga mengoptimalkan efisiensi dan mendukung prestasi tujuan perusahaan (Effendhi dan Irbayuni, 2023).

Perusahaan sering menghadapi masalah kinerja ketika karyawan yang sudah terlatih dan memahami tugasnya tidak bertemu menggapai tujuan yang disetujui. Satu dari sebagian faktor yang diduga bisa mempengaruhi karyawan ialah disiplin kerja. Disiplin kerja menurut Muslimat (2021) ialah beratnya rasa tanggung jawab seseorang kepada tugas-tugas yang telah dicurahkan kepada setiap individu yang bisa memotivasi gairah kerja, semangat kerja seorang karyawan harus menyimpan rasa bertanggung jawab penuh kepada tugas yang dimandati kepditemukan karenanya dalam kegiatan sehari-harinya menunaikan tugasnya sepadan dengan ketentuan perusahaan yang berlaku. Pascha dan Kustini (2023) menyatakan karyawan dengan disiplin kerja yang tinggi bisa mengoptimalkan kinerja karyawan. Bertentangan berkenaan itu karyawan atau dengan tingkat disiplin rendah bisa menyusutkan kinerja karyawan. Perihal ini karena sumber daya manusia menyimpan hubungan kuat dengan sikap atau karakter seseorang yang menyiratkan bahwa orang tersebut patuh dan konsisten mengikuti ketentuan organisasi (Muli dan Sukarno, 2023).

Disiplin kerja yang telah dibentuk oleh pimpinan untuk dipetuhi oleh bawahananya bisa menjamin ter-peliharanya tata tertib yang baik dan lazimnya disahkan sebagai indikasi seseorang yang sukses. Menurut E. Sutrisno dalam Hadi dan Irbayuni (2021) karyawan dengan disiplin kerja yang baik akan meimbulkan suasana kerja yang nyaman, karenanya karyawan dapat bekerja dengan optimal. Lebih dalam, keterkaitan disiplin kerja dan kinerja pegawai menurut Pranitasari dan Khotimah (2021) disiplin kerja merupakan kunci untuk mewujudkan tujuan dari suatu perusahaan bilamana ditemukan perasaan taat dan patuh kepada setiap peraturan dan tanggung jawab yang dimandati kepada keryawan tersebut, disiplin kerja ang sudah ada dan diterapkan pada akhirnya akan menghasilkan kinerja yang akan membantu perusahaan dalam menggapai tujuannya. Menurut Sinaga, Koesmono dkk (2023) seseorang yang menghargai waktu dan uang akan lebih produktif, karenanya kinerjanya lebih baik dari yang lain. Disiplin kerja berupa faktor penting dalam membantu karyawan untuk menjadi produktif dan bisa menjadi standar perusahaan untuk memahami kinerja karyawan dan apakah karyawan tersebut menyimpan rasa tanggung jawab yang tinggi kepada pekerjaan dan tanggung jawab yang dimandati kepditemukan. Rivai dalam Surito, Arifin dan Aiyub (2019) mengemukakan indikator disiplin kerja diantaranya, kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja, tingkat kewaspadaan tinggi dan bekerja etis.

Faktor lain yang diduga bisa mempengaruhi kinerja ialah keterampilan interpersonal (*Interpersonal Skills*). Keterampilan Interpersonal didefinisikan sebagai kesanggupan untuk berkomunikasi, berinteraksi dan bagaimana memperjuangkan hubungan yang telah terjalin dengan orang lain dalam berbagai situasi dan keadaan. Kesanggupan interpersonal digunakan di kehidupan sehari-hari khususnya dalam dunia kerja di semua bidang industry ataupun pekerjaan. Secara keseluruhan dalam dunia kerja keterampilan interpersonal banyak berkaitan dengan kesanggupan karyawan dalam mengadakan pekerjaan juga

bertanggung jawab dengan tugas yang diterima. (Retnasary dan Avivian, 2024). Retnasary dan Avivian (2024) mengemukakan indikator keterampilan interpersonal diantaranya Penerapan public speaking, gaya berinteraksi, cara berepati, pemecahan masalah, teknik bernegosiasi dan kerjasama tim.

Keterampilan interpersonal berupa perihal yang penting karena keterampilan interpersonal berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan. Menurut Sato dkk (2019) bilamana seorang karyawan menyimpan keterampilan interpersonal, maka akan menyumbangkan pengaruh positif kepada kinerja seseorang dalam konteks organisasi. Menurut Yudhaputri (2020) keterampilan interpersonal yang buruk berimbas pada penyusutan kinerja dan bisa menghambat pekerjaan. Perihal ini dikarenakan elemen yang terdapat pada keterampilan interpersonal bisa membuat seseorang mudah beradaptasi, menyimpan komitmen kerja, serta membangun asosiasi kerja yang menyenangkan dengan rekan kerja maupun pelanggan.

Objek penelitian ini menelaah perusahaan tour dan outbond, sebuah vendor yang berfokus di bidang pelayanan pariwisata dan kegiatan outbond. Kinerja pada perusahaan XYZ menghadapiflukuasi terutama pada kinerja tour leader. Perihal ini tercermin dari banyaknya keluhan disampaikan oleh pelanggan berkenaan kinerja tour leader. Berpatok dari data keluhan berkenaan crew tour leader dari tahun 2021 ke tahun 2022 menghadapilonjakan sebesar 0,013% dan pada tahun 2023 menghadapilonjakan lagi sejumlah 0,019% dari tahun 2022. Keluhan tersebut meliputi crew yang sampainya telat ke penjemputan, crew yang menghilang tiba-tiba dan perubahan kunjungan/kegiatan oleh tour leader tanpa persetujuan pelanggan. Keluhan yang meningkat berpengaruh kepada tingkat capaian target pesanan wisata dan outbond pada perusahaan XYZ. Persentase capaian target pada tahun 2021-2022 menyusut sebesar 5% dan tahun 2022-2023 menyusut sebesar 9%.

Berpatok dari keluhan dan capaian target pesanan pada perusahaan XYZ tersebut bisa diindikasikan bahwa kinerja crew perusahaan XYZ masih perlu dioptimalkan. Keluhan ini diindikasikan karena minimnya disiplin kerja crew tour leader seperti seringnya crew sampainya telat ke penjemputan, mengurangi jenis kegiatan yang bukan berupa permintaan pelanggan atau tanpa kesepakatan pelanggan, merubah kunjungan kegiatan yang bukan berupa permintaan pelanggan atau tanpa kesepakatan pelanggan, menambahkan kunjungan atau lokasi demi keuntungan pribadi, crew yang tiba-tiba tidak berada di tempat saat masih harus memandu peserta. Minimnya kedisiplinan karyawan berkaitan kesepadanan waktu jam kerja juga berimbas pada temuan kinerja, seperti ditemukan karyawan yang sampainya telat tidak sepadan dengan waktu mulai, atau pulang lebih awal sebelum waktunya. Alhasil, tugas tidak dituntaskan sepadan dengan capaian yang disetujui, dan alhasil kinerja karyawan menyusut. (Syafitri dan Iryanti, 2022)

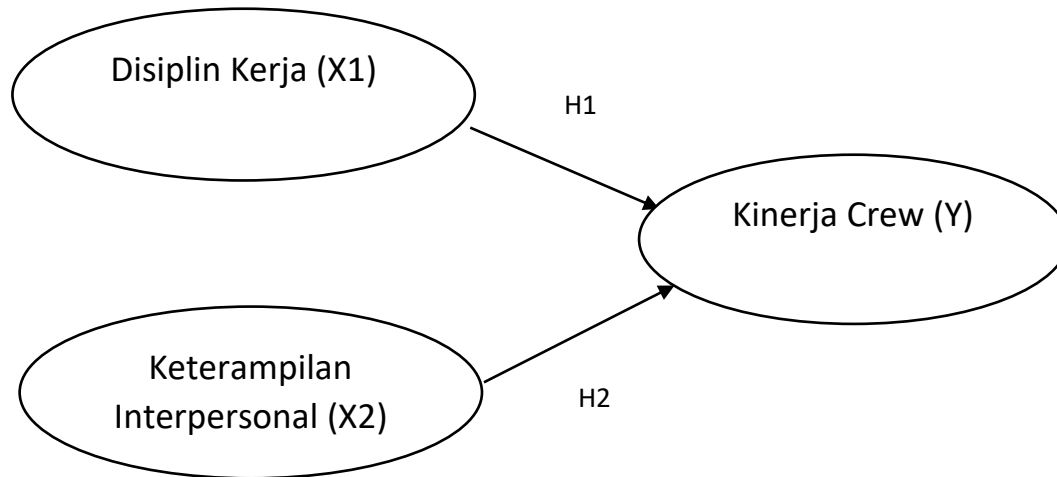
Indikasi kedua ialah keterampilan interpersonal, keterampilan ini juga diperlukan dalam aktivitas menjadi tour leader, seperti komunikasi, kerjasama tim, empati, penyelesaian masalah dan gaya berbicara. Pada perusahaan XYZ keterampilan interpersonal beberapa crew masih dianggap kurang, contohnya seperti masih terdapat crew yang kurang inisiatif ketika pelanggan menghadapikesulitan, crew yang kurang memahami karakteristik pelanggan atau tim kerja karenanya mengaplikasikan gaya berinteraksi yang tidak tepat dan mengakibatkan suasana dianggap kurang seru, masih sering terjadi kesalahpahaman antar

crew, crew dengan pelanggan, juga crew dengan mitra armada atau catering yang bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, serta penanganan konflik yang kurang tepat.

Sebagai penyedia layanan pariwisata yang berkembang pesat di Jawa Timur, perusahaan XYZ telah menetapkan standar tinggi dalam menyediakan pengalaman wisata yang memuaskan bagi pelanggan. Koordinator crew sudah selalu menyumbangkan evaluasi dan *reminder* penting kepada crew Tour Leader sebagai pemandu untuk selalu menyumbangkan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Namun, seperti halnya dalam industri layanan lainnya, evaluasi kepada keluhan pelanggan menjadi kunci dalam memahami area-area yang memerlukan perbaikan dan lonjakan. Analisis keluhan ini tidak hanya membantu perusahaan untuk mengoptimalkan pelayanan dan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendukung upaya perusahaan XYZ dalam memperjuangkan reputasi yang baik serta memperluas pangsa pasar mereka di tengah pasar pariwisata yang kompetitif.

Penelitian ini berniat untuk menginvestigasi pengaruh keterampilan intrapersonal dan disiplin kerja kepada kinerja crew sebagai tour leader di industri pariwisata, khususnya pada perusahaan tour dan outbond berpatok dari data dan fenomena diatas. Dengan penelitian ini, dinantikan bisa mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan tingginya keluhan tersebut dan mengembangkan strategi perbaikan yang sepadan karenanya bisa menyumbangkan wawasan yang lebih mendalam dan mengoptimalkan kualitas layanan tur dan outbond yang mereka sediakan.

Dalam berbagai penelitian, telah banyak dipersoalkan berkenaan berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di berbagai bidang industri. Berbagai penelitian tersebut menyumbangkan dasar yang kuat untuk memahami aspek kinerja karyawan, khususnya yang diimbasi oleh disiplin kerja dan ketrampilan interpersonal. Beberapa penelitian menyiratkan ditemukan hubungan signifikan antara disiplin kerja kepada kinerja karyawan seperti penelitian yang diadakan Fanlia Adiprimadana Sanjaya (2021) dan Muhamad Ekhsan (2019). Dalam konteks pengaruh keterampilan interpersonal kepada kinerja karyawan penelitian Husni Syahrudin (2018) dan Lisa Wahyuningtyasti, dkk (2023) menghasilkan bahwa keterampilan interpersonal berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini dinantikan bisa menyumbangkan kontribusi signifikan dengan mengeksplorasi secara lebih mendalam bagaimana keterampilan interpersonal dan disiplin kerja dapat saling memperkuat atau mengkompensasi satu sama lain dalam mempengaruhi kinerja karyawan sebagai tour leader, serta implikasinya bagi pengembangan kebijakan dan praktik manajerial di industri pariwisata yang bersangkutan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

H1 : Diduga disiplin kerja (X1) berpengaruh positif kepada kinerja karyawan (Y) Tour Leader perusahaan XYZ

H2 : Diduga keterampilan interpersonal (X2) berpengaruh positif kepada kinerja karyawan (Y) Tour Leader perusahaan XYZ

METODE

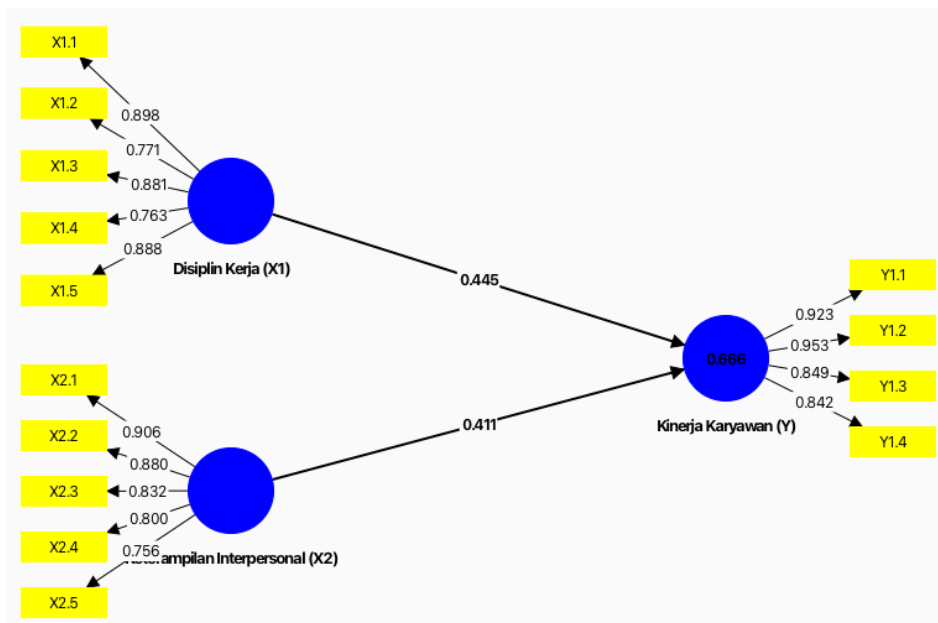
Penelitian ini mengaplikasikan metode pendekatan secara kuantitatif dengan akumulasi data dengan pengedaran kuesioner dalam *google form*. Teknik pengambilan sampel mengaplikasikan metode nonprobability sampling dengan jenis sampel jenuh sebanyak 47 sampel. Skala pengukuran variabel yang dimanfaatkan di penelitian ini ialah skala ordinal dengan teknik skala likert dengan pilihan jawaban Sangat tidak setuju (1), Tidak setuju (2), Cukup Setuju (3), Setuju (4) dan Sangat setuju (5). Data yang ditemukan dari responden diolah mengaplikasikan alat penelaahan data *Partial Least Square* (PLS) melalui aplikasi SmartPLS. Penelitian ini mengadakan dua model evaluasi PLS, ialah model pengukuran (*outer model*) juga struktural (*inner model*).

Terdapat dua jenis variabel meliputi penelitian ini ialah, variabel independent atau variabel bebas Variabel independent atau variabel bebas menurut Sugiyono (2018) ialah beberapa gejala atau berbagai faktor atau unsur-unsur yang menyimpan peran dalam membuktikan atau mempengaruhi munculnya variabel lain. Variabel bebas pada penelitian ini berupa Disiplin Kerja (X1) dan Keterampilan Interpersonal (X2). Selanjutnya, Variabel dependen atau variabel terikat menurut Sugiyono (2017) ialah beberapa gejala atau berbagai faktor atau unsur-unsur yang ada. Variabel ini berupa variabel yang terpengaruh atau diimbasi oleh ditemukan variabel bebas tertentu. Variabel terikat pada penelitian ini berupa Kinerja Karyawan (Y)

TEMUAN

Saat pengedaran Google Form oleh peneliti, sebanyak 47 respons terkumpul. Adapun latar belakang responden dalam penelitian meliputi lama bekerja di perusahaan XYZ dan frekuensi memimpin wisata/outbond dalam setahun. Diperoleh gambaran dari temuan perhitungan distribusi terkait masa kerja tour leader di perusahaan XYZ yang secara mayoritas telah bekerja selama 1-3 tahun sebanyak 22 orang. Perihal ini menyiratkan bahwa sebagian besar tour leader masih berada di tahap awal karir mereka dan masih menyimpan peluang besar untuk berkembang pada bidang jasa khususnya perjalanan wisata. Gambaran dari temuan perhitungan distribusi terkait frekuensi memimpin perjalanan wisata/outbond di perusahaan XYZ yang secara mayoritas mengadakan sebanyak lebih dari 10 kali dalam sebulan dengan jumlah 20 orang. Perihal ini menyiratkan tour leader menyimpan intensitas kerja yang tinggi yang mencerminkan pengalaman yang cukup luas dalam mengelola perjalanan.

Penelitian ini mengadakan pengujian kepada *outer model*, *inner model*, serta uji hipotesis pada mengaplikasikan *Partial Least Square (PLS)*.



Gambar 2. Outer Model

Berpatok dari gambar output PLS tertera, bisa disimak nilai *factor loading* dari setiap indikator yang berada di tertera tanda panah yang menghubungkan variabel dengan indikatornya. Selain itu, nilai koefisien jalur (*path coefficient*) juga terlihat tertera garis panah yang menghubungkan variabel eksogen dengan variabel endogen. Nilai R-Square yang menggambarkan variabel endogen (Kinerja Karyawan) berada di tepat di dalam lingkaran variabel tersebut. Indikator dengan koefisien loading tertinggi untuk variabel Disiplin Kerja (X1) ialah kehadiran (X1.1) dengan *factor loading* sebesar 0,898. Kendatipun untuk variabel Keterampilan Interpersonal (X2), indikator dengan *factor loading* tertinggi ialah penerapan *public speaking* (X2.1) dengan nilai 0,906. Untuk Kinerja Karyawan (Y), indikator dengan *factor loading* tertinggi ialah Inovasi (Y1.2) dengan nilai 0,953.

Tabel1. Uji Koefisien Determinasi

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,666	0,651

Nilai koefisien deteminasi berpatok dari table diatas sebesar 0,657 atau 65,7%. Perihalini mengartikan bahwa variabel kinerja karyawan (Y) diimbasi oleh disiplin kerja dan keterampilan interpersonal senilai 65,7%, kendatipun sisanya 34,3% diimbasi oleh variabel lain yang tidak diteliti di model penelitian ini.

Tabel 2. Uji Hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Disiplin Kerja (X1) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,445	0,423	0,153	2,899	0,004
Keterampilan Interpersonal (X2) -> Kinerja Karyawan (Y)	0,411	0,434	0,164	0,502	0,012

Berpatok dari tabel diatas bisa dideduksi bahwa Disiplin Kerja (X1) berpengaruh positif signifikan kepada Kinerja Karyawan (Y) dengan koefisien path sebesar 0,445 bilamana nilai p values $0,004 < 0,05$ maka **H1 diterima** dengan disiplin kerja berpengaruh positif signifikan kepada kinerja karyawan. Selanjutnya, Keterampilan Interpersonal (X2) berpengaruh positif signifikan kepada Kinerja Karyawan (Y) dengan koefisien path sebesar 0,411 bilamana nilai p values $0,013 < 0,05$ maka **H2 diterima** dengan keterampilan interpersonal berpengaruh positif signifikan kepada kinerja karyawan.

PEMBAHASAN

Dari penelitian ini bisa dideduksi bahwa disiplin kerja menyimpan dampak yang signifikan positif kepada kinerja karyawan. Artinya dengan meningkatnya disiplin kerja tour leader perusahaan XYZ akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. karenanya hipotesis yang telah diformulasikan sepadan dengan temuan yang telah ditemukan. Nilai loading faktor terbesar pada indikator disiplin kerja terdapat pada kehadiran crew untuk tiba di lokasi penjemputan/wisata tepat waktu sepadan ketentuan, oleh karena itu membentuk karakter kepribadian karyawan guna memahami dan menaati pentingnya tepat waktu akan sangat mempengaruhi kinerjanya. Pembentukan disiplin kerja tersebut dikehendaki agar para karyawan sanggup mengadakan pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya sepadan dengan apa yang dinantikan oleh organisasi. Oleh karena itu, peraturan disiplin kerja terutama pada perusahaan dalam bidang jasa berupa satu dari sebagian perihalyang perlu ditilik. Disiplin kerja yang baik bisa mengoptimalkan prestasi dari tujuan organisasi, tetapi bilamana disiplin kerja buruk akan menjadi pembatas dan akan menanggukhan prestasi tujuan organisasi. Dengan demikian, dinantikan setiap karyawan menyimpan kesadaran dalam menaati atau mematuhi peraturan-pperaturan yang berlaku.

Temuan penelitian ini memperkuat temuan yang telah diadakan dalam berbagai peneliti saat lalu. Penelitian yang diadakan oleh Fanlia Adiprimadana Sanjaya (2021) dan Muhamad Ekhsan (2019) juga menyiratkan bahwa disiplin kerja menyimpan pengaruh signifikan kepada kinerja karyawan. Penelitian yang diadakan Muhamad Ekhsan (2019)

menyatakan emakin tinggi disiplin kerja karyawan akan mengoptimalkan kinerja karyawan. Temuan-temuan penelitian tersebut mendukung temuan dalam penelitian ini ialah, pentingnya tingkat disiplin karyawan terutama faktor keterlambatan kehadiran dalam mengoptimalkan kinerja karyawan karenanya bisa mengoptimalkan kualitas layanan yang berpengaruh pada reputasi perusahaan.

Berpatok dari temuan penelitian bisa diketahui bahwa keterampilan interpersonal menyimpan pengaruh yang signifikan positif kepada kinerja. Artinya nilai keterampilan interpersonal yang dimiliki oleh tour leader perusahaan XYZ akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan pada perusahaan tersebut. Nilai loading faktor tertinggi terdapat pada penerapan *public speaking*, oleh karena itu kesanggupan tour leader dalam menyampaikan informasi secara efektif kepada peserta akan mengoptimalkan kinerjanya. Mengoptimalkan keterampilan interpersonal perlu diadakan didalam organisasi perusahaan terutama perusahaan jasa. Karyawan atau tour leader dengan keterampilan interpersonal yang baik cenderung menyimpan kesanggupan yang baik didalam mengadakan pekerjaan dan menyimpan kecakapan saat menyumbangkan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Perihalini bisa mengoptimalkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, dan memotivasi kinerja yang lebih optimal dalam perusahaan. Bertentangan berkenaan itu, karyawan yang menyimpan keterampilan interpersonal kurang baik mungkin kesulitan dalam berinteraksi dengan orang lain, perihalini menyebabkan timbulnya hambatan dalam menjalin hubungan dengan pelanggan maupun *stakeholder* terkait dan menyebabkan timbulnya keluhan dari pelanggan.

Temuan dari penelitian ini sejajar dengan penelitian saat lalu yang diadakan oleh Husni Syahrudin (2018) dan Lisa Wahyuningtyasti dkk (2023) yang menghasilkan bahwa keterampilan interpersonal berpengaruh signifikan kepada kinerja karyawan. Husni Syahrudin (2018) dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa keterampilan interpersonal yang dimiliki oleh karyawan berupa suatu keterampilan yang harus senantiasa dioptimalkan dari waktu ke waktu agar prestasi kinerja yang baik secara individu yang nantinya juga akan berimbas pada kinerja kelompok dapat terus dipertahankan. Lisa Wahyuningtyasti dkk (2023) menyatakan keterampilan interpersonal yang baik dan sepadan standar bisa diimbasi oleh lamanya bekerja dan pekerjaan yang diadakan berupa pekerjaan yang berulang-ulang dan diadakan setiap hari sepadan dengan job description yang dimiliki karenanya kesanggupan interpersonal yang dimiliki sudah terasah setiap hari didukung dengan kepercayaan dari pimpinan. Temuan-temuan penelitian tersebut mendukung temuan dalam penelitian ini, yang menegaskan keterampilan interpersonal yang baik tidak hanya diadakan dengan penyesuaian gaya berinteraksi, cara berempati yang baik antar karyawan dan *stakeholder* maupun karyawan dengan pelanggan dan pemecahan masalah yang baik, namun kesanggupan tour leader dalam menyampaikan informasi secara efektif kepada peserta akan lebih optimal mengoptimalkan kinerjanya.

SIMPULAN

Berpatok dari temuan pengujian dan analisis, bisa dideduksi bahwa disiplin kerja dan keterampilan interpersonal menyimpan dampak yang kuat kepada lonjakan kinerja karyawan pada tour leader perusahaan XYZ di Surabaya. Semakin tinggi tingkat disiplin kerja dan keterampilan interpersonal, semakin baik kinerja karyawan. Bertentangan berkenaan itu,

penyusutan di kedua faktor ini akan berimbas negatif pada kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Dalam mengoptimalkan kinerja, perusahaan perlu mengoptimalkan disiplin kerja karyawan, terutama terkait kehadiran karyawan berpatok dari tingginya faktor loading indikator kehadiran maka perlu upaya dari perusahaan agar tidak terjadi penurunan kinerja, bisa diadakan dengan mengoptimalkan pengawasan dan mengadakan penerapan sanksi dan penghargaan kepada peraturan yang ada karenanya bisa mengurangi keluhan-keluhan dari pelanggan. Selain itu, perusahaan juga harus fokus pada lonjakan keterampilan interpersonal, khususnya dalam penerapan *public speaking*, Berpatok dari tingginya faktor loading indikator public speaking maka perusahaan harus lebih selektif pada tahap rekrutmen tour leader dengan memperhatikan keterampilan penerapan public speaking calon karyawan guna meminimalisir keluhan pelanggan. Kepada peneliti berikutnya, untuk bisa menelaah lebih jauh dan luas lagi berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan selain disiplin kerja dan keterampilan interpersonal seperti analisis rekrutmen, kepemimpinan, pelatihan dan jenjang karir. Dinantikan penelitian ini bisa menjadi patokan dalam berbagai penelitian selanjutnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur, penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah mencurahkan segala rahmat dan hidayah-Nya karenanya penulis bisa menyelesaikan penelitian skripsi sebagai syarat untuk menerima gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Manajemen. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang telah banyak menyumbangkan arahan dan masukan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi. Selain itu terima kasih kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas “Veteran” Jawa Timur, tak luput juga terima kasih ditujukan kepada orangtua, keluarga, sahabat, rekan dan seluruh pihak terkait dan berkepentingan yang telah menyokong serta menolong penulis saat merampungkan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti Muli, C. F. A. M., & Sukarno, G. (2023). Analisis Knowledge Management dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Tri Tunggal Putra. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 8(1), 990. <https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.1068>
- Effendhi, G. K., & Irbayuni, S. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(2), 1433. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v7i2.1280>
- Ekhsan, M., studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Bangsa, P. (2019). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *OPTIMAL : Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(1), 1.
- Lasiny, D. A., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2021). The Effect of Transformational Leadership and Work Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediation Variable. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 56(6), 833–842. <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.56.6.73>

- Muslimat, A., & Wahid, H. A. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Pos Indonesia Kantor Cipondoh. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Pascha, D., & Kustini, K. (2023). The Impact of Leadership and Work Discipline on Employee Performance at Empat Putra Utama Bersama Ltd. *International Journal of Asian Business and Management*, 2(6), 993–1000. <https://doi.org/10.55927/ijabm.v2i6.6362>
- Perwira Hadi, S., Irbayuni, S., Ekonomi dan Bisnis, F., & Pembangunan Nasional, U. (2021). PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV CAHYO UTOMO KUBAH NGANJUK. *Jurnal EK&BI*, 4, 2620–7443. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i2.342>
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Analisis Disiplin Kerja Karyawan. In *Analisis Disiplin Kerja Karyawan Jurnal Akuntansi dan Manajemen* (Vol. 18, Issue 01).
- Retnasary, M., & Avivian, G. A. (2023). Analisis Keterampilan Interpersonal dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur Tour Leader di Jalan Dulu Aja Tour & Travel. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 3(2), 2024–2133.
- Rieti, H., Sato, K., & Owan Rieti, H. (2019). The Effect of Interpersonal Skills on Worker Performance The Effect of Interpersonal Skills on Worker Performance *. In *RIETI Discussion Paper Series*. <https://www.rieti.go.jp/en/>
- Sanjaya, F. A. (2021). Dampak Budaya Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan. (Studi Kasus : Pt Kaltrabu Indah Tour & Travel Banjarmasin). *JIEB: Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Sinaga, A. L., Koesmono, T., & Junaedi, C. M. (2023). THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL CULTURE, INCENTIVE, AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE. *Research In Management and Accounting*, 6(1), 21–31. <https://doi.org/10.33508/rima.v6i1.4425>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Surito, A., & Hadi Arifin, A. (2019a). PENGARUH DISIPLIN KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI PEGAWAI UNIVERSITAS MALIKUSSALEH DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Manajemen Indonesia*.
- Syafitri, R. A., & Iryanti, E. (2022). The Effect of Work Discipline and Job Satisfaction Through Work Engagement on Employee Performance Kantor Pos Cabang Utama Surabaya. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 5). <http://journal.yrpiuku.com/index.php/msei>
- Syahrudin, H. (2018). The Effect of Interpersonal Skills on Performance of Regional Secretariat Employees in Kapuas Hulu Regency. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 4, 192–201.
- Retnowati, E. (2020). Pengaruh Kesan dukungan organisasi dan Keterampilan interpersonal terhadap Motivasi Berprestasi Karyawan PT Gloster Furniture. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(2). <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.583>



- Wahyuningtyasti, L., Anwar, M., & Swasti, I. K. (2023). Commitment to Mediate the Influence of Interpersonal Skills and Competence on Employee Performance. *INTERNATIONAL JOURNAL OF MULTIDISCIPLINARY RESEARCH AND ANALYSIS*, 06(05). <https://doi.org/10.47191/ijmra/v6-i5-39>
- Yudhaputri, E. A. (2020). *INTERPERSONAL SKILL: UPAYA PENINGKATAN SDM UNGGUL DUNIA PENDIDIKAN*.
- Zuhriatusobah, J., Syafri, A. A., Nurhayati, D., Hakim, R., & Ardiyansyah, Y. A. (2023). The Influence of Competence, Work Discipline, and Workload on Employee Performance at the Netting (Production) Department of Pt. Indoneptune Net Manufacturing in Bandung. *History of Medicine*, 2023(1), 345–354. <https://doi.org/10.17720/2409-5834.v9.1.2023.04>