

PENGARUH PENGETAHUAN DAN MOTIVASI TERHADAP KETERAMPILAN INTERPERSONAL

Nurhasanah¹, Tia Safitri Damanik²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMI Medan

Email: nurhasanahsihotang28@gmail.com

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurangnya keterampilan interpersonal Sales Promotion Girl (SPG) yang disebabkan kurangnya pengetahuan dan motivasi dari para sales yang dalam hal ini tentunya mempengaruhi performa perusahaan dalam menjalankan bisnis. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan motivasi terhadap keterampilan interpersonal

Jenis penelitian bersifat kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak yaitu 50 orang Sales Promotion Girl (SPG) dengan menggunakan sampling jenuh dengan jumlah seluruh sales sebanyak 50 orang. Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data primer didapat dari observasi, wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder didapat dari dokumentasi. Kemudian analisa data dilakukan dengan analisa deskriptif dan regresi linier sederhana dengan pengujian hipotesis secara uji t dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai uji t variabel pengetahuan (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 6,573 > t_{tabel} 1.678$. Serta untuk variabel motivasi (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 4,225 > t_{tabel} = 1.678$. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterampilan interpersonal. Berdasarkan uji F diperoleh $F_{hitung} = 51,731 > F_{tabel} = 3,20$ dengan angka signifikansi(0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan pengetahuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keterampilan interpersonal. Sedang kan nilai Adjusted R Square adalah 0,674 atau 67,4%. Nilai ini memberikan pengertian bahwa pengetahuan (X1) dan motivasi (X2) berpengaruh terhadap keterampilan interpersonal (Y) sebesar 67,4%. Sisanya dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Pengetahuan, Motivasi, Keterampilan Interpersonal

PENDAHULUAN

Sales promotion girl atau SPG merupakan sumber daya manusia dengan peran penting dalam suatu proses penjualan. Fungsi SPG antara lain melaksanakan promosi suatu produk perusahaan sekaligus menjual produk tersebut. Sebagai karyawan para SPG dituntut untuk menghasilkan prestasi kerja yang baik. Menurut Rizaldi (2017:120) hasil kerja SPG akan diwujudkan dalam bentuk pencapaian target tertentu. Guna memenuhi target tersebut, SPG harus sering berhubungan dengan calon pelanggan, dimana dalam hal ini SPG dituntut untuk dapat meyakinkan calon pembeli sehingga pada akhirnya terjadi transaksi jual beli.

SPG adalah aset dari perusahaan yang juga memiliki nilai penting dalam menunjang tercapainya keberhasilan dan tujuan perusahaan. Suatu perusahaan baik yang menghasilkan barang maupun jasa hampir dipastikan membutuhkan SPG yang bertugas sebagai penghubung dari perusahaan kepada konsumen dan juga memberi masukan atau informasi tentang karakteristik konsumen kepada perusahaan.

Kemampuan untuk dapat berkomunikasi secara efektif sangat dituntut pada SPG untuk dapat meyakinkan calon pembeli, harus mampu berinteraksi dan bereaksi dengan aneka macam cara dengan banyak orang yang berbeda-beda. Di samping itu ada juga keharusan mutlak bagi SPG mengenal dan memahami produknya dengan baik dan sempurna. Adakalanya *sales* juga harus bertindak sebagai seorang penasehat bagi calon pembeli tertentu, pada saat yang sama perlu menjadi sahabat bagi kelompok calon-calon pembeli lainnya. Hal ini karena terkadang konsumen merasa bimbang dalam menentukan suatu pilihan atau mengambil keputusan untuk membeli suatu produk. Menurut Thoha (2011:51), keterampilan interpersonal merupakan cara paling efektif dalam upaya memberikan suatu informasi, membujuk, menukarkan ide, maupun mempengaruhi orang lain supaya dapat mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang.

Pengetahuan seorang SPG dalam memahami segala jenis produk juga sangat dibutuhkan demi tercapainya keterampilan interpersonal yang baik. Dengan adanya pengetahuan seorang *sales* mampu menjelaskan mengenai produk-produk yang dijual dan mampu menjawab segala bentuk pertanyaan yang diberikan oleh konsumen. Pengetahuan memberikan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini setiap perusahaan harus menjadikan pengetahuan seorang *sales* menjadi modal dasar dalam pemilihan *sales* yang berkualitas.

Menurut Notoatmodjo (2010), pengetahuan adalah hasil dari pemahaman dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek. Penginderaan terjadi melalui panca indera manusia, yakni pengelihatannya, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh dari mata dan telinga. Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang.

Selain itu motivasi juga memiliki peran penting dalam mempengaruhi keterampilan interpersonal. Menurut Malayu (2010:95) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Seseorang yang memiliki motivasi yang tinggi mampu menjadikan diri lebih terampil dalam bekerja.

Kembar Ponsel merupakan toko *handphone* dan *service* yang ada di Kota Medan. Kembar ponsel menjual berbagai macam merek *handphone* yang di antaranya, adanya produk Samsung, Oppo, Vivo, dan pelayanan jasa *service*. Namun dalam hal ini terjadi suatu fenomena adanya SPG yang dianggap kurang memiliki keterampilan interpersonal yang baik dalam melayani konsumen. Hal ini dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel I.1 Penilaian Keterampilan Interpersonal SPG

No	Penilaian	2015	%	2016	%	2017	%	2018	%
1.	Sangat Baik (A)	28 orang	56%	27 orang	54%	25 orang	50%	23 orang	46%
2.	Baik (B)	11 orang	22%	15 orang	30%	8 orang	16%	9 orang	18%
3.	Sedang (C)	8 orang	16%	5 orang	10%	12 orang	24%	11 orang	22%
4.	Rendah (D)	3 orang	6%	3 orang	6%	5 orang	10%	7 orang	14%

	Total	50 orang	100 %	50 orang	100 %	50 orang	100 %	50 orang	10 0%
--	--------------	-------------	----------	-------------	----------	-------------	----------	-------------	----------

Sumber : Pimpinan Kembar Ponsel (2019)

Berdasarkan data empiris pada Tabel I.1 yang diambil dari 50 (lima puluh) SPG diketahui adanya penurunan penilaian keterampilan interpersonal pada kategori sangat baik sejak tahun 2015-2018. Sedangkan kategori baik mengalami kenaikan pada tahun 2015-2016 namun mengalami penurunan kembali di tahun 2017. Selain itu pada kategori sedang dan rendah terus mengalami kenaikan. Hal ini dapat diartikan bahwa keterampilan interpersonal SPG yang ada di Kembar Ponsel masih belum optimal. SPG mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan orang lain. Akibatnya konsumen kecewa, karena informasi yang diterima kurang jelas dan tidak mampu memberikan solusi terhadap produk yang ditawarkan, banyak keluhan dari pelanggan yang menyebabkan kerugian pada Kembar Ponsel.

Hal ini disebabkan karena kurangnya pengetahuan SPG dalam menjelaskan produk-produk yang ditawarkan. Banyak konsumen yang merasa SPG kurang kompeten. Khususnya pada produk-produk *handphone* dengan jenis terbaru yang membuat *sales* kurang memahami spesifikasi dari produk tersebut. Di samping itu ada juga terdapat SPG yang kurang mengenal dan memahami produknya dengan baik dan sempurna meskipun produk tersebut bukan merupakan produk yang baru di *launching*.

Selain itu, motivasi juga menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam hal ini motivasi yang dimiliki oleh SPG yang ada di Kembar Ponsel sangat menurun. Kurangnya motivasi disebabkan karena kurangnya penghargaan yang diberikan oleh pimpinan. Ketika seorang SPG mampu menyelesaikan pekerjaannya seperti menarik pelanggan baru untuk mau membeli produk tidak ada inisiatif dari pimpinan untuk memberikan *reward* agar memotivasi SPG untuk bekerja dengan lebih baik lagi. Motivasi merupakan hal penting dalam bekerja agar bisa menampilkan pekerjaan yang optimal bagi diri sendiri dan perusahaan, motivasi akan memberikan kesempatan kepada karyawan berkarya sesuai dengan keahlian dan menjaga komitmen karyawan pada perusahaan dan tentunya meningkatkan kinerja karyawan.

Motivasi sangat penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. “Tingkah laku seseorang dipengaruhi serta dirangsang oleh keinginan, kebutuhan, tujuan dan keputusan” (Sunyoto, 2018).

Menurut Davidescu et al dalam (Nopian Sinaga, 2023), Motivasi adalah suatu dorongan baik dari dalam maupun dari luar seseorang yang mengaktifkan, memberdayakan dan mengarahkan perilaku untuk melaksanakan tugas dengan baik dalam lingkup pekerjaannya.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan dan motivasi terhadap keterampilan Menurut Sugiyono dalam (Maduma Sari Sagala, 2022): “Metode kuantitatif adalah metode ilmiah/ilmiah karena telah memenuhi kaidah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis:

Menurut Sugiyono (2013), “dikatakan kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara

random, pengumpulan data menggunakan penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.⁸

Selain itu menurut Sugiyono dalam (Harahap & Sagala, 2024): “Penelitian kuantitatif yaitu metode ilmiah/ilmiah karena telah memenuhi kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Disebut metode kuantitatif karena data penelitian berbentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.”

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Sales promotion Girl (SPG) yang ada di kembar Ponsel Medan berjumlah 50 orang. Menurut (Rusiadi, 2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Silaen dalam (Teta, 2024), populasi merujuk pada keseluruhan objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sementara itu sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Rusiadi, dkk, 2013). Apabila subjeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Berdasarkan definisi di atas, maka peneliti mengambil jumlah populasi, yaitu 50 SPG untuk dijadikan sampel.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Pengumpulan data dilakukan melalui angket, wawancara langsung dengan pimpinan perusahaan dan karyawan.
- b. Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data. Data sekunder diperoleh dari catatan laporan-laporan, buku-buku, struktur organisasi, internet dan buku-buku referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung para peneliti sesuai dengan lingkungan pada objek penelitian atau pengamatan langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang berjalan.

b. Wawancara

Wawancara adalah tanya-jawab dengan seseorang untuk mendapatkan keterangan akan pendapat dari objek penelitian tentang suatu hal atau masalah.

c. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pernyataan yang telah tersusun secara sistematis yang diberikan kepada responden mengenai sikap dan pendapat responden

d. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan dan gambar. Dokumen yang ditunjukkan dalam hal ini adalah segala dokumen yang diperlukan dalam peneliti seperti struktur organisasi, sejarah perusahaan dan dokumen-dokumen lainnya.

4. Definisi Operasional

Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Keterampilan interpersonal adalah jumlah keseluruhan dari kemampuan seseorang untuk berinteraksi secara efektif dengan orang lain, yaitu kemampuan untuk memulai, mengembangkan dan memelihara hubungan yang penuh perhatian dan produktif.
- b. Pengetahuan adalah hasil dari pemahaman dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek.
- c. Motivasi kerja adalah dorongan yang diberikan untuk menciptakan kegairahan seseorang agar mau bekerja dengan efektif yang perlu dipenuhi untuk menggerakkan seseorang agar mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam menganalisis data yang diperoleh yaitu metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu suatu metode permasalahan yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Analisis ini digunakan untuk mendiskripsikan variabel independen dan variabel dependen. Dengan mendiskripsikan item-item dari masing-masing variabel. Setelah semua data terkumpul, selanjutnya adalah mengelola data kemudian mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisa

1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.823	6.080		.464	.645		
X1	.710	.108	.592	6,573	.000	.819	1.221
X2	.677	.160	.381	4.225	.000	.819	1.221

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 1 di atas, maka persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 2,823 + 0,710X1 + 0,677X2 + e$$

2. Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh masing-masing faktor independen, yaitu Pengetahuan dan Motivasi Terhadap Keterampilan Interpersonal. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun hasil dari uji t dapat dilihat ada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.823	6.080		,464	.645		
X1	.710	.108	.592	6,573	.000	.819	1.221
X2	.677	.160	.381	4.225	.000	.819	1.221

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Nilai signifikansinya untuk variabel pengetahuan (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 6,573 > t_{tabel} = 2,052$. Berdasarkan hasil yang diperoleh menerima H_a maka dan menolak H_0 untuk variabel pengetahuan. Artinya secara parsial variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal .
- b. Nilai signifikansinya untuk variabel motivasi (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 4,225 > t_{tabel} = 2,052$. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a untuk variabel motivasi. Artinya secara parsial variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal

3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh semua variabel independen , yaitu pelatihan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sedangkan apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Adapun hasil dari uji F dapat dilihat ada tabel 3 berikut :

Tabel 3. Hasil Uji F

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh hasil sebagai berikut:

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3223,384	2	1611,692	51,731	,000 ^b
	Residual	1464,296	47	31,155		
	Total	4687,680	49			

a. Dependent Variable: keterampilan interpersonal

b. Predictors: (Constant), motivasi, pengetahuan

Nilai signifikansinya untuk variabel ketrampilan interpersonal (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $F_{hitung} = 51,731 > F_{tabel} = 3,35$ sedangkan ($df_1 = k-1=3-1=2$) . Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a secara simultan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan semua variabel independen yaitu pengetahuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal.

4. Hasil Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,829 ^a	,688	,674	5,58169	,688	51,731	2	47	,000

a. Predictors: (Constant), motivasi, pengetahuan

b. Dependent Variable: keterampilan interpersonal

Berdasarkan tabel di atas diperoleh :

Nilai regresi korelasi sebesar 0,829 artinya secara bersama-sama pengetahuan dan motivasi mampu menjelaskan ketrampilan interpersonal pada taraf yang erat dan positif. Kemudian nilai adjusted R square (R^2) sebesar 0,674 (67,49%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 32,51 % variasi variabel bebas yaitu pengetahuan dan motivasi dapat menjelaskan ketrampilan interpersonal sedangkan sisanya sebesar 32,51% dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Adapun variabel lain yang mempengaruhi disiplin, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan sebagainya.

Hasil Pembahasan

1. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa nilai signifikansinya untuk variabel pengetahuan (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 6,573 > t_{tabel} = 2,052$. Berdasarkan hasil yang diperoleh menerima H_a maka dan menolak H_0 untuk variabel pengetahuan. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal.

Menurut Gordon (2011:13) pengetahuan merupakan kesadaran dalam bidang kognitif yakni karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibeban kan kepadanya secara tepat dan benar. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan pengetahuan yang cukup akan sangat beruntung karna akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Sebaliknya jika seorang karyawan belum memiliki pengetahuan yang cukup maka dalam melakukan pekerjaan akan tersendat – sendat yang akan berdampak pada pemborosan sumber daya baik berupa waktu, bahan produksi dan tenaga, waktu dan tenaga. Sehingga akan menambah pengeluaran biaya dalam pencapaian tujuan perusahaan

Berdasarkan pembahasan di atas menunjukkan bahwa Pengetahuan mempengaruhi keterampilan interpersonal dimana dalam hal ini dengan adanya pengetahuan yang baik dalam deskripsi kerja maka keterampilan akan meningkat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mazdayani (2014:110) yang menyatakan ada hubungan antara pengetahuan dengan keterampilan interpersonal.

2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa nilai signifikansinya untuk variabel motivasi (0,001) lebih kecil dibandingkan dengan dari alpha 5% (0,05) atau $t_{hitung} = 4,225 > t_{tabel} = 2,052$. Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a untuk variabel motivasi. Dengan demikian, secara parsial bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal.

Menurut Sedarmayanti (2010:233) motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi kearah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Unsur upaya merupakan ukuran intensitas. Kebutuhan sesuatu keadaan internal yang menyebabkan hasil tertentu tampak menarik. Dari batasan yang telah diutarakan secara sederhana dapat dikatakan bahwa motivasi merupakan timbulnya perilaku yang mengarah pada tujuan tertentu dengan penuh komitmen sampai tercapainya tujuan dimaksud.

Adanya motivasi dari dalam diri individu untuk bekerja dengan lebih baik lagi akan meningkatkan keterampilan interpersonal dimana dalam hal ini karyawan akan lebih terdorong dalam mengembangkan visi misi perusahaan dan bekerja dengan lebih baik lagi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatmasari (2014) menyatakan bahwa motivasi berdampak pada kinerja dan meningkatkan kualitas diri karyawan.

3. Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa nilai signifikansi 0,000. Dimana disyaratkan nilai signifikansi F lebih kecil dari 5% atau 0,05 atau nilai $F_{hitung} = 51,731 > F_{tabel} 3,35$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu pengetahuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal.

Hasil determinasi diperoleh nilai adjusted R square (R^2) sebesar 0,674 (67,4%). Sehingga dapat dikatakan bahwa 67,4% variasi variabel terikat yaitu pengetahuan dan motivasi dapat menjelaskan variabel ketrampilan interpersonal sedangkan sisanya sebesar 32,60% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu pengetahuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal.

Keterampilan interpersonal didefinisikan sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap dan perilaku, motivasi serta keinginan orang lain. Bagaimana diri seseorang mampu membangun hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon orang lain yang merupakan bagian dari keterampilan interpersonal (Pusdiklatwas, 2017). Interpersonal Skills dapat dipahami sebagai kemampuan komunikasi yang harmonis, bekerja secara tim yang berperan untuk hasil dan hubungan kerja yang produktif. Keterampilan ini komponen utamanya terdiri Communication Skills dan Team Work Skills.

Dari Communication Skills merupakan keterampilan berkomunikasi yang berperan untuk hubungan harmonis dan produktif ke setiap karyawan dan pelanggan. Keterampilan komunikasi sangat diperlukan di semua tingkatan pekerjaan. Para employer yang ditemukan menyatakan bahwa mereka berpendapat Keterampilan komunikasi memberikan kontribusi pada workplace yang harmonis dan hubungan customer yang lebih baik.

Dalam membangun keterampilan interpersonal dibutuhkan adanya motivasi dan pengetahuan yang kuat dari dalam diri seseorang untuk dapat bekerja dengan lebih baik seperti membangun hubungan dengan orang lain serta memiliki keterampilan untuk mengekspresikan diri secara jelas, bagaimana merespon, bagaimana menyampaikan pesan dan maksud, bagaimana bernegosiasi dan menyelesaikan konflik, bagaimana berperan dalam

tim dan banyak lagi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambarawati (2016) yang menyatakan keterampilan interpersonal dipengaruhi oleh dorongan dari dalam diri pegawai dan pengetahuan yang dimiliki.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian, temuan dan evaluasi yang dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- Secara parsial terdapat pengaruh pengetahuan terhadap ketrampilan interpersonal. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh nilai signifikasinya untuk variabel pelatihan $(0,000) < \alpha 5\% (0,05)$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Secara parsial motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh pada uji parsial (uji t) untuk variable motivasi $(0,000)$ lebih kecil dibandingkan dengan $\alpha 5\%$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$
- Secara simultan pengetahuan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap ketrampilan interpersonal. Hal ini dibuktikan dengan hasil yang diperoleh pada uji simultan (uji F) untuk variable pengetahuan dan motivasi $(0,000)$ lebih kecil dibandingkan dengan $\alpha 5\%$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$

2. Saran

Saran peneliti terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Badan Narkotika Nasional (BNN) Kota Binjai adalah sebagai berikut.

- Hendaknya SPG pada Kembar Ponsel Medan lebih memahami jenis-jenis Handphone, tipe-tipe Handphone pengeluaran terbaru.
- Lebih semangat dalam bekerja, ramah kepada konsumen, dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen. Bagi karyawan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara diharapkan untuk mampu mengutamakan pelatihan kerja agar bisa meningkatkan hasil kinerja yang baik sesuai harapan Instansi/Kantor.
- Bagi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara diharapkan memberikan motivasi yang dapat membangun semangat karyawan serta selalu mengapresiasi hasil kinerja karyawan dalam bentuk pujian dan penghargaan serta bonus/insentif kepada karyawan sehingga karyawan lebih giat bekerja dengan baik dan meningkatkan profit perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Penerbit Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- Handoko, T Hani. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Penerbit BPFE, 2008.
- Harahap, R., & Sagala, dan M. S. (2024). The effect of village fund management on infrastructure development in Tanjung Putus village, Pegajahan district, Serdang Begadai regency. *Jurnal Ekonomi*, 13(1), 1025–1035.
<https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Jufrizen, J. 2016. Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 17(1), 34–51.
- Maduma Sari Sagala, R. H. (2022). THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT PT. DELAMIBRANDS KHARISMA BUSANA. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(03).
- Harahap, R., & Sagala, dan M. S. (2024). The effect of village fund management on infrastructure development in Tanjung Putus village, Pegajahan district, Serdang Begadai regency. *Jurnal Ekonomi*, 13(1), 1025–1035. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i01>
- Maduma Sari Sagala, R. H. (2022). THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION AT PT. DELAMIBRANDS KHARISMA BUSANA. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(03).
- Nopian Sinaga, I. (2023). Influence of Motivation, Work Environment and Compensation on Employee Performance. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 17(2). <https://doi.org/10.55208/jebe.v17i2.447>
- Samsudin, dan Sadili. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV.Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (cetakan Kelima)*. Bandung : Penerbit PT. Refika Aditama, 2011.
- Siagian, Sondang P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit PT Bumi Aksara, 2008.
- Sinaga, Irwan Nopian. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi (Studi Kasus di PT. Marurat Artaraya). *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Kewirausahaan*. Medan: STIE IBMI Medan, 2024
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV.Alfabeta
- Sunyoto, dan Danang. 2018. *Manajemen Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PT. Buku Seru.
- Sutrisno. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Teta, B. (2024). Pengaruh kelalaian karyawan terhadap produktivitas di tambak udang venambak, 6(3), 613–623.