


## PENGARUH KARAKTER INDIVIDU DAN KETERLIBATAN DI ORGANISASI MAHASISWA (HIMPUNAN MAHASISWA DEPARTEMEN) TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL MAHASISWA MANAJEMEN PERHOTELAN PERIODE 2023-2025


### Abstrak

**Suci Aprillia Ikhwan**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”

[suciaprilliaikhwan@gmail.com](mailto:suciaprilliaikhwan@gmail.com)

**Retnaningtyas Susanti**

 “Studi Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang”

[retnaningtyas@fpp.unp.ac.id](mailto:retnaningtyas@fpp.unp.ac.id)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakter individu dan keterlibatan di organisasi mahasiswa terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang periode 2023–2025. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih rendahnya tingkat partisipasi mahasiswa dalam organisasi serta belum optimalnya kemampuan komunikasi interpersonal yang menjadi aspek penting dalam dunia kerja, khususnya di industri perhotelan yang menuntut interaksi intensif dengan berbagai pihak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Populasi penelitian terdiri dari 88 mahasiswa aktif yang tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Departemen (HMD) Manajemen Perhotelan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel karakter individu dan keterlibatan di organisasi mahasiswa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal. Karakter individu berpengaruh sebesar 0,564 (T-statistic = 3,581, P-value = 0,000), sedangkan keterlibatan organisasi berpengaruh sebesar 0,509 (T-statistic = 3,301, P-value = 0,001). Nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,678 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama menjelaskan 67,8% variasi kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa penguatan karakter dan peningkatan keterlibatan mahasiswa dalam organisasi berperan penting dalam mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal yang relevan dengan tuntutan profesional di bidang perhotelan.

**Kata Kunci: Karakter Individu, Keterlibatan Organisasi Mahasiswa, Komunikasi Interpersonal, Manajemen Perhotelan.**

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of individual character and student organizational involvement on the interpersonal communication skills of students in the D4 Hotel Management Study Program at Universitas Negeri Padang for the 2023–2025 academic period. The research background arises from the low level of student participation in organizational activities and the suboptimal interpersonal communication skills, which are essential in the hospitality industry that emphasizes human interaction and service quality. This research employs a quantitative approach with descriptive and verificative methods. The population consisted of 88 active students who are members of the Department Student Association (Himpunan Mahasiswa Departemen/HMD) of Hotel Management. The results reveal that both individual character and organizational involvement have a positive and significant effect on interpersonal communication skills. Individual character shows a path coefficient of 0.564 (T-statistic = 3.581, P-value = 0.000), while organizational involvement shows a path coefficient of 0.509 (T-statistic = 3.301, P-value = 0.001). The R<sup>2</sup> value of 0.678 indicates that these two variables jointly explain 67.8% of the variance in students' interpersonal communication skills. These findings emphasize that strengthening individual character and increasing student engagement in organizational activities play an important role in developing interpersonal communication skills relevant to professional demands in the hospitality sector.*

**Keywords: Individual Character, Student Organizational Involvement,**



## PENDAHULUAN

Perkembangan industri yang semakin kompleks dan kompetitif menuntut sumber daya manusia tidak hanya memiliki kemampuan teknis (*hard skills*), tetapi juga kemampuan nonteknis (*soft skills*) yang memadai. Salah satu *soft skills* yang berperan penting dalam keberhasilan karier adalah kemampuan komunikasi interpersonal, karena hampir seluruh aktivitas profesional melibatkan interaksi dan kolaborasi antarindividu (Basri and Dwiningrum 2020). Dalam konteks industri perhotelan, kemampuan ini menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan berkualitas dan kepuasan pelanggan (Jung et al., 2023).

Proses pendidikan di perguruan tinggi tidak dapat lagi dibatasi pada pengetahuan akademik di ruang kelas, melainkan harus diperluas pada pengembangan karakter dan *soft skills* yang sesuai dengan kebutuhan industri (Mwita et al. 2023; Qizi 2020). Wardina *et al* (2019) menegaskan bahwa dunia kerja kontemporer memerlukan tenaga profesional yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki karakter positif serta kemampuan berinteraksi secara efektif dengan berbagai pihak, mengelola konflik konstruktif, dan membangun hubungan kerja yang produktif dan berkelanjutan.

Karakter merupakan dasar pembentuk perilaku, sikap, dan pola komunikasi seseorang. Menurut Arifudin (2022), karakter mencerminkan sifat dan budi pekerti yang menjadi ciri khas individu, sementara Helzer *et al* (2023) menekankan bahwa karakter yang kuat tercermin dari nilai moral seperti kejujuran, tanggung jawab, empati, disiplin, dan rasa hormat. Dalam komunikasi interpersonal, karakter berperan penting dalam membentuk cara individu memahami dan menanggapi orang lain. Mahasiswa dengan karakter baik lebih mudah membangun hubungan harmonis dan berkomunikasi efektif, sedangkan karakter lemah dapat menimbulkan hambatan komunikasi seperti egoisme dan kurangnya empati.

Dalam pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal, mahasiswa dituntut untuk proaktif dan mandiri dalam mengoptimalkan berbagai sarana yang tersedia. Organisasi mahasiswa telah diakui secara luas sebagai wadah pembelajaran yang efektif dalam mengembangkan berbagai aspek kepribadian mahasiswa di luar ranah akademik formal (Ruth Paragoso Sumague 2023). Ramadhan *et al* (2020) mendefinisikan organisasi mahasiswa sebagai *platform* pembelajaran yang memfasilitasi mahasiswa untuk mengembangkan kemampuan berorganisasi, kepemimpinan, dan keterampilan menjalankan kegiatan yang bersifat akademik maupun non-akademik.

Namun, observasi awal menunjukkan bahwa partisipasi mahasiswa dalam organisasi masih rendah. Banyak mahasiswa kurang percaya diri berbicara di depan umum, kurang berempati, dan belum menunjukkan etika komunikasi yang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa potensi organisasi mahasiswa sebagai tempat pembentukan karakter dan pelatihan komunikasi belum dimanfaatkan secara optimal.

Beberapa penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya karakter dan keterlibatan organisasi terhadap kemampuan komunikasi interpersonal, namun belum banyak dilakukan pada konteks pendidikan vokasi di bidang perhotelan (Helzer *et al* (2023); Basri and Dwiningrum (2020)). Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakter individu dan keterlibatan di organisasi mahasiswa terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif untuk menganalisis pengaruh karakter individu dan keterlibatan di organisasi mahasiswa terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang periode 2023–2025. Populasi penelitian berjumlah 88 mahasiswa aktif yang tergabung dalam Himpunan Mahasiswa Departemen (HMD) dan seluruhnya dijadikan sampel dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5 yang mencakup tiga variabel utama, yaitu karakter individu (8 butir pernyataan), keterlibatan di organisasi mahasiswa (8 butir pernyataan), dan kemampuan komunikasi interpersonal (15 butir pernyataan).

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan melalui analisis outer model menggunakan SmartPLS versi 3.0, dengan kriteria valid apabila loading factor  $> 0,70$  dan Average Variance Extracted (AVE)  $> 0,50$ , serta reliabel jika Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha  $> 0,70$ . Pengujian hubungan antarvariabel dilakukan melalui analisis inner model dengan melihat nilai R-square ( $R^2$ ), F-square ( $F^2$ ), dan t-statistic hasil bootstrapping. Hipotesis dinyatakan diterima apabila t-statistic  $> 1,96$  dan p-value  $< 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL PENELITIAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel karakter individu memperoleh nilai rata-rata 4,18 yang termasuk kategori baik, sedangkan variabel keterlibatan di organisasi mahasiswa memiliki rata-rata 3,96 dengan kategori baik, dan kemampuan komunikasi interpersonal memiliki rata-rata 4,14 dengan kategori baik.

Uji outer model menunjukkan bahwa semua indikator valid dengan nilai loading factor  $> 0,70$ , AVE  $> 0,50$ , Composite Reliability  $> 0,70$ , dan Cronbach Alpha  $> 0,70$ , yang berarti seluruh variabel memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Nilai R-square sebesar 0,678 mengindikasikan bahwa karakter individu dan keterlibatan organisasi menjelaskan 67,8% variasi kemampuan komunikasi interpersonal, sementara sisanya 32,2% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Hasil uji F-square menunjukkan bahwa karakter individu memiliki nilai 0,956 dan keterlibatan organisasi 0,778, keduanya termasuk dalam kategori pengaruh besar. Uji hipotesis menunjukkan bahwa karakter individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal ( $t = 3,581$ ;  $p = 0,000$ ), dan keterlibatan di organisasi mahasiswa juga berpengaruh positif dan signifikan ( $t = 3,301$ ;  $p = 0,001$ ).

## PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Karakter Individu terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakter individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa Manajemen Perhotelan dengan nilai koefisien 0,564, t-statistic 3,581, dan p-value  $0,000 < 0,05$ . Nilai F-square sebesar 0,956 menunjukkan pengaruh yang sangat besar. Artinya, semakin kuat karakter yang dimiliki mahasiswa, semakin baik kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara interpersonal.

Temuan ini memperkuat pandangan Arifudin (2022) bahwa karakter merupakan dasar dari perilaku dan sikap seseorang, yang tercermin dalam cara berpikir, bertindak, dan berinteraksi. Mahasiswa dengan karakter positif seperti empati, kejujuran, dan tanggung jawab akan lebih mampu membangun komunikasi yang terbuka, menghargai perbedaan, serta menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis.

Indikator dengan skor tertinggi, yaitu "memperlakukan rekan secara adil" (mean 4,30), menunjukkan bahwa sikap adil dan menghargai orang lain berperan besar dalam komunikasi efektif. Hasil ini mendukung temuan Basri and Dwiningrum (2020) dan Helzer *et al* (2023) yang menegaskan bahwa karakter kuat memperkuat kemampuan komunikasi berbasis empati dan etika. Dalam konteks industri perhotelan, hal ini sangat penting karena kualitas layanan bergantung pada kemampuan berinteraksi yang profesional dan menghormati pelanggan dari berbagai latar belakang.

---

### 2. Pengaruh Keterlibatan di Organisasi Mahasiswa terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal

Keterlibatan mahasiswa dalam organisasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal, dengan koefisien 0,509, t-statistic 3,301, dan p-value  $0,001 < 0,05$ . Nilai F-square 0,778 menunjukkan bahwa pengaruhnya termasuk besar. Mahasiswa

yang aktif berorganisasi memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi, berdiskusi, dan bekerja sama, sehingga kemampuan komunikasi mereka berkembang lebih baik.

Indikator “aktif menjalankan tugas sesuai jabatan” memperoleh nilai mean tertinggi (4,14), menunjukkan adanya tanggung jawab dan keterlibatan yang baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Aulia *et al* (2023) dan Salsabilla & Daharnis (2022) yang menemukan bahwa mahasiswa aktif berorganisasi memiliki kemampuan komunikasi interpersonal lebih tinggi dibandingkan yang pasif.

Melalui kegiatan organisasi seperti rapat, koordinasi program, dan diskusi, mahasiswa belajar mengemukakan pendapat, memahami perspektif orang lain, serta mengelola konflik secara konstruktif. Aktivitas ini sekaligus menjadi sarana pelatihan soft skills yang relevan dengan dunia kerja perhotelan, di mana kemampuan komunikasi interpersonal menjadi kunci utama pelayanan dan kerja tim.

---

### 3. Sintesis Temuan

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa karakter individu dan keterlibatan organisasi mahasiswa berkontribusi signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal, dengan R-square 0,678. Kedua faktor ini saling melengkapi—karakter menjadi dasar perilaku komunikasi yang beretika, sementara organisasi menjadi wadah praktik untuk mengasah kemampuan tersebut. Oleh karena itu, pengembangan karakter dan peningkatan partisipasi mahasiswa dalam organisasi perlu diperkuat agar lulusan perhotelan memiliki soft skills yang sesuai dengan tuntutan industri jasa.

## KESIMPULAN

Dari penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu:

1. Karakter individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa dengan nilai koefisien sebesar 0,564 (T-statistic = 3,581; P-value = 0,000). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik karakter individu mahasiswa yang meliputi dimensi intrapersonal (ketekunan dan pengendalian diri), interpersonal (empati, kerja sama, dan keadilan), serta intelektual (semangat belajar dan rasa ingin tahu), maka semakin tinggi pula kemampuan komunikasi interpersonal mereka. Nilai F-Square sebesar 0,956 mengkonfirmasi bahwa karakter individu memberikan kontribusi yang sangat besar dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa.
2. Keterlibatan di organisasi mahasiswa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal dengan nilai koefisien sebesar 0,509 (T-statistic = 3,301; P-value = 0,001). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin aktif mahasiswa terlibat dalam organisasi kemahasiswaan, baik dari segi frekuensi kehadiran, peran aktif dalam kegiatan, kontribusi terhadap program kerja, maupun motivasi berorganisasi, maka kemampuan komunikasi interpersonal mereka akan semakin meningkat. Nilai F-Square sebesar 0,778 menunjukkan bahwa keterlibatan organisasi memberikan pengaruh yang besar terhadap pengembangan kemampuan komunikasi interpersonal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basri, Basri, and Nawang Retno Dwiningrum. 2020. “Peran Ormawa Dalam Membentuk Nilai-Nilai Karakter Di Dunia Industri (Studi Organisasi Kemahasiswaan Di Politeknik Negeri Balikpapan).” *Al-Adabiya: Jurnal Kebudayaan dan Keagamaan* 15(01): 139–60. doi:10.37680/adabiya.v15i01.273.
- Jung, Hyojung, Stacy H. Lee, and Sang Gon (Edward) Lim. 2023. “Enhancing Teamwork in the Hospitality Industry: The Importance of Empathy.” *International Journal of Hospitality Management* 114: 103557. doi:10.1016/j.ijhm.2023.103557.
- Mwita, Kelvin, Shauri Kinunda, Silas Obwolo, and Nivad Mwilongo. 2023. “Soft Skills Development in Higher Education Institutions.” *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478) 12(3): 505–13. doi:10.20525/ijrbs.v12i3.2435.

- Qizi, Karimova Nilufar Ummatqul. 2020. "Soft Skills Development in Higher Education." *Universal Journal of Educational Research* 8(5): 1916–25. doi:10.13189/ujer.2020.080528.
- Ramadhan, Budi Amin, Faridah, and Muhammad Ardiansyah. 2020. "Peranan Organisasi Kemahasiswaan Dalam Pengembangan Soft Skills Mahasiswa Di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Makassar." *Jurnal UNM*: 1–13.
- Ruth Paragoso Sumague. 2023. "Influence of Involvement in Clubs and Organizations on the Leadership Development of Students." *World Journal of Advanced Research and Reviews* 17(2): 404–7. doi:10.30574/wjarr.2023.17.2.0228.
- Wardina, Unung Vera, Nizwardi Jalinus, and Lise Asnur. 2019. "Kurikulum Pendidikan Vokasi Pada Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Pendidikan* 20(1): 82. doi:10.33830/jp.v20i1.843.2019.