



Pengaruh Pelatihan dan Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja dengan Hubungan Interpersonal sebagai Mediasi (Studi pada Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat)

Muhammad Kevin Rizal¹, Yulihasri Yulihasri², Harif Amali Rivai³

¹Universitas Andalas, Padang, Indonesia, mkevinrizal@gmail.com

²Universitas Andalas, Padang, Indonesia, yulihasri@eb.unand.ac.id

³Universitas Andalas, Padang, Indonesia, Harifamali@gmail.com

Corresponding Author: mkevinrizal@gmail.com¹

Abstract: This study aims to examine the influence of training and communication skills on performance with interpersonal relationships as a mediating variable. The research method used in this study is quantitative, with the population consisting of BAN-PDM assessors in West Sumatra Province, and a total sample of 143 respondents. Sample collection was carried out through Google Forms. The data analysis method used to test the hypotheses was the SmartPLS 4.0 application. Based on the data analysis conducted, the study's hypotheses show that training has a positive and significant effect on performance, communication skills do not have a positive and significant effect on performance, training has a positive and significant effect on interpersonal relationships, communication skills have a positive and significant effect on interpersonal relationships, interpersonal relationships have a positive and significant effect on performance, interpersonal relationships are proven to mediate the influence of training on performance, and interpersonal relationships are also proven to mediate the influence of communication skills on performance.

Keyword: Performance, Training, Communication Skills, Interpersonal Relationships.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan, Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja dengan Hubungan Interpersonal sebagai Mediasi. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan populasi yaitu Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat dan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sejumlah 143 sampel. Pengumpulan sampel dilakukan melalui *google form*. Metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis dilakukan dengan aplikasi *SmartPLS 4.0*. Berdasarkan analisis data yang dilakukan hipotesis dalam penelitian ini membuktikan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, keterampilan komunikasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan interpersonal, keterampilan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan interpersonal, hubungan interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, hubungan interpersonal terbukti dapat memediasi pengaruh pelatihan terhadap kinerja dan hubungan interpersonal terbukti dapat memediasi pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kinerja.

Kata Kunci: Kinerja, Pelatihan, Keterampilan Komunikasi, Hubungan Interpersonal.

PENDAHULUAN

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lembaga pemerintah, peran sumber daya manusia sangatlah krusial. Salah satu aspek yang juga memiliki signifikansi tinggi adalah kontribusi sumber daya manusia dalam proses akreditasi (Kusumawardani & Octasylva, 2024). Dalam proses akreditasi, peran asesor sangat penting. Asesor yang ditugaskan untuk memotret kondisi satuan pendidikan berasal dari berbagai latar belakang, mulai dari akademisi/pendidik hingga profesional yang memiliki kemampuan dalam menilai dan memahami mutu pendidikan di setiap satuan pendidikan. Pemahaman asesor terhadap instrumen akreditasi sangat menentukan keberhasilan dan kualitas pelaksanaan akreditasi. Seluruh asesor Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah (BAN-PDM) menggunakan instrumen yang mekanismenya disesuaikan dengan *Permendikbudristek* Nomor 38 Tahun 2023 tentang Akreditasi Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar, dan Pendidikan Menengah sebagai landasan pelaksanaan akreditasi.

Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa akreditasi adalah kegiatan penilaian untuk menentukan kelayakan satuan dan/atau program pendidikan kesetaraan berdasarkan penilaian mutu layanan pendidikan. Berdasarkan Permendikbudristek No. 38 Tahun 2023 Pasal 2 ayat (1), akreditasi dilakukan untuk menentukan kelayakan satuan dan/atau program pendidikan. Kelayakan suatu lembaga pendidikan diukur dengan mengacu kepada mutu lembaga pendidikan pada satuan pendidikan dan/atau program kesetaraan. Adapun cakupan akreditasi, yakni pada satuan pendidikan anak usia dini (PAUD), pendidikan dasar dan pendidikan menengah (DASMEN) serta program pendidikan kesetaraan.

Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah yang selanjutnya disebut BAN-PDM merupakan dua organisasi yang tergabung atas dua organisasi yaitu Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal (BAN PAUD & PNF) serta Badan Akreditasi Nasional Sekolah/Madrasah (BAN S/M) yang mana organisasi ini merupakan badan yang melaksanakan akreditasi terhadap satuan pendidikan yang mencakup jenjang pendidikan anak usia dini, satuan pendidikan dasar, satuan pendidikan menengah, dan program pendidikan kesetaraan yang dalam menjalankan tugasnya bersifat mandiri dan profesional. Dengan begitu, asesor Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah (BAN-PDM) berwenang mengakreditasi satuan PAUD dan satuan DASMEN. Dalam hal ini, Pasal 24 ayat (4) BAN-PDM dapat dibantu oleh Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Provinsi (BAN-PDM) Provinsi dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya. Selain itu, Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah Provinsi (BAN-PDM) Provinsi juga bertanggung jawab untuk mengembangkan sistem pemantauan yang efektif guna memastikan bahwa setiap satuan pendidikan di wilayahnya terus berupaya memenuhi standar yang telah ditetapkan (Mansyuri, et al. 2024).

Akreditasi yang berkualitas memerlukan pelatihan bagi asesor untuk memperkuat peran mereka dalam mengevaluasi kelayakan dan mutu proses pembelajaran, iklim lingkungan belajar, serta pengelolaan satuan pendidikan (BAN-PDM, 2024). Pelatihan ini juga bertujuan membangun paradigma baru mengenai akreditasi dan mendorong peningkatan kinerja serta kualitas satuan pendidikan dan program kesetaraan. Setelah pelatihan daring, diperlukan pendekatan tatap muka untuk memberikan pembelajaran yang lebih interaktif, memungkinkan diskusi langsung, serta mendukung pemahaman dan penerapan instrumen akreditasi terbaru secara lebih konkret (Hasanah, et al., 2024).

Pentingnya kinerja sebagai upaya sebuah organisasi dalam menghasilkan sebuah pekerjaan terbaiknya melalui peran atasan dalam membuat kesepakatan, pengarahan, dukungan, atau memfasilitasi, mengembangkan kompetensi dan komitmen melalui pendekatan yang strategis dan terintegrasi didasarkan pada kesepakatan bersama (Risanto, et al. 2021). Selain itu, Rismawati & Mattalata (2018) menyebutkan bahwa kinerja dapat menciptakan kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasikan kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diampu suatu perusahaan/instansi serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Pendapat lainnya dengan penulis yang sama menyebut prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya yang sesuai dengan standar kriteria yang ditetapkan merupakan pengertian dari kinerja itu sendiri.

Adapun objek dalam penelitian ini adalah kantor Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah (BAN-PDM) Provinsi Sumatera Barat yang merupakan institusi Penjaminan Mutu Pendidikan dibawah Badan Standar Kurikulum dan Asesmen Pendidikan (BSKAP) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi yang mana hasil pengamatan kinerja asesor ini dapat dilihat pada survei berikut ini:

Tabel 1. Survei Kartu Kendali Penilaian Kinerja Terhadap Asesor Tahun 2024

No	Aspek Penilaian	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik	Sangat Kurang Baik	Jumlah
1	Kemampuan asesor dalam menggali data	143	39	95	3	0	280
2	Sikap asesor terhadap asesi (kesopanan, keramahan, keterbukaan)	222	40	18	0	0	280
3	Kemampuan asesor dalam beradaptasi dengan asesi	173	55	52	0	0	280
4	Kemampuan asesor dalam berkomunikasi	134	143	3	0	0	280
5	Kemampuan asesor dalam memberikan timbal balik untuk penyempurnaan satuan pendidikan	87	50	143	0	0	280

Sumber: Tim Pelaksana Akreditasi, Data dan Aplikasi BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat, 2024

Pada tabel 1 di atas menampilkan hasil survei yang dilakukan oleh BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat terhadap 280 satuan pendidikan yang telah divisitasi tahun 2024. Data ini dikumpulkan melalui Sistem Penilaian Akreditasi (SISPENA) dan *Google Form* yang diisi oleh satuan pendidikan sebagai bentuk penilaian terhadap kinerja asesor yang bertugas di sekolah mereka. Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum, asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat mendapatkan penilaian sangat baik, terutama dalam hal sikap terhadap asesi dan komunikasi. Meski begitu, ada tantangan dalam aspek pemberian timbal balik untuk penyempurnaan satuan pendidikan, di mana sebagian besar responden menilai aspek ini masih dalam kategori cukup. Hal ini bisa menjadi bahan evaluasi agar asesor dapat memberikan umpan balik yang lebih efektif dan bermanfaat bagi sekolah yang mereka nilai.

Peneliti melakukan wawancara dengan pengelola satuan pendidikan yang menjadi sasaran monitoring dan evaluasi (monev) oleh BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat tahun 2024. Wawancara ini melibatkan empat asesi atau satuan pendidikan yang terdaftar dalam program visitasi monev akreditasi tahun 2024. Hasil wawancara menunjukkan beberapa ketidaksesuaian antara implementasi proses akreditasi dengan panduan yang diperoleh dalam pelatihan serta pedoman BAN-PDM. Salah satu temuan adalah asesor yang bertugas di TK Kamboja Indah Kapau (Kabupaten Agam) tidak memberikan dokumen pertinggal berupa hasil temuan visitasi, sehingga tidak ada timbal balik dalam proses penilaian dan asesi tidak memperoleh umpan balik yang jelas terkait hasil visitasi. Selain itu, asesor yang melaksanakan visitasi ke TK Pelangi (Kota Solok) dan TK Tahfizh (Kabupaten Tanah Datar) belum melakukan wawancara dengan pihak eksternal, seperti masyarakat sekitar, yang seharusnya turut dilibatkan dalam proses belajar mengajar. Kurangnya wawancara dengan pihak eksternal ini berpotensi mengurangi akurasi penilaian terhadap keterlibatan masyarakat dalam mendukung sekolah. Asesor juga belum memberikan kesempatan kepada asesi untuk mempresentasikan keunggulan serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki di sekolah, yang dapat mengurangi pemahaman asesor terhadap kondisi nyata di lapangan dan berisiko menghasilkan penilaian yang kurang komprehensif.

Pelatihan dapat memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan hubungan interpersonal di berbagai konteks, termasuk pada tempat kerja, lingkungan pendidikan dan lingkungan kesehatan. Pengaruh antara keduanya dapat dilihat pada beberapa faktor utama yaitu, pengembangan keterampilan komunikasi, kecerdasan emosional dan peningkatan kerjasama tim serta kolaborasi. Yang pertama sekali, program pelatihan difokuskan kepada keterampilan interpersonal secara signifikan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi diantara para peserta (Balakrishnan, et al. 2024). Selain itu, pelatihan yang efektif dapat memperkuat hubungan interpersonal, meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola diri, dan mendorong terciptanya dinamika yang positif di tempat kerja (Dietl, et. al, 2023). hal yang sama juga dijelaskan oleh Sanmas, et al (2023) memaparkan pelatihan dalam konteks pendidikan, yang mana pelatihan efektif terbukti berkontribusi positif terhadap peningkatan hubungan interpersonal dalam tim, dengan membekali individu keterampilan yang mendukung kerja sama dan komunikasi yang lebih baik. Secara keseluruhan, pelatihan berpengaruh terhadap hubungan interpersonal dengan bukti bahwa program pelatihan yang terstruktur dan efektif dapat menumbuhkan interaksi interpersonal yang lebih baik yang mana hal ini sangat penting dalam keberhasilan pada berbagai lingkungan profesional dan pendidikan.

Hubungan interpersonal sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi, yang mencakup berbagai aspek interaksi manusia. Komunikasi yang efektif menjadi dasar utama dalam membangun dan memelihara hubungan yang sehat, baik di lingkungan pendidikan, keluarga, maupun profesional. Pengembangan keterampilan ini menjadi sangat penting, terutama selama masa kanak-kanak dan remaja, sebagai fondasi untuk hubungan yang lebih baik di masa depan. Penelitian yang dilakukan oleh Atabey (2018) menunjukkan bahwa anak-anak dengan tingkat keterampilan komunikasi yang tinggi cenderung terlibat dalam interaksi yang lebih baik dengan teman sebayanya serta mengarah pula pada peningkatan kerjasama dan penerimaan sosial. Kemudian, dampak dari keterampilan komunikasi meluas hingga dewasa, terutama pada lingkungan profesional. Misalnya, kemampuan komunikasi yang mumpuni dalam sebuah hubungan interpersonal yang efektif juga dikaitkan dengan kepuasan kerja antar perawat (Abbas, 2022). Penelitian oleh Pasandideh & Keramat (2020) menunjukkan keterampilan komunikasi yang dilatih secara terstruktur dapat meningkatkan hubungan interpersonal, ketahanan dan manajemen stres. Hal ini menunjukkan bahwa intervensi yang ditargetkan dapat secara efektif meningkatkan kemampuan komunikasi sehingga dapat meningkatkan interaksi interpersonal serta kesejahteraan emosional. Secara keseluruhan keterampilan komunikasi yang telah terlatih dan terarah dapat meningkatkan hubungan interpersonal secara signifikan.

Hubungan interpersonal yang harmonis di tempat kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja individu maupun tim, karena komunikasi yang efektif dan rasa saling percaya dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif untuk produktivitas. Studi yang dilakukan oleh Zhang (2023) mengeksplorasi pengaruh hubungan interpersonal, komitmen organisasi dan kinerja di antara para pendidik di lembaga pendidikan tinggi swasta, temuan tersebut menunjukkan bahwa kepedulian terhadap orang lain sebagai dimensi dari hubungan interpersonal secara signifikan meningkatkan kinerja. Didukung pula dengan Cuckovic, et al (2021) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa proses interpersonal terhadap kinerja pada perawat berdampak secara positif. Hubungan langsung dan menguntungkan antara *interpersonal relationship* dan kinerja pada guru memperkuat gagasan bahwa hubungan interpersonal yang efektif sangat penting untuk mencapai kinerja tinggi dalam konteks pendidikan (Dewanto, et al. 2024). Selain itu, Poljasevic, et al (2021) dalam penekanannya dalam peran hubungan interpersonal dalam kepuasan kerja dan kinerja dimana temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa interaksi positif antara kolega berkontribusi pada lingkungan kerja yang mendukung serta pada akhirnya juga dapat meningkatkan kinerja.

Hubungan interpersonal memainkan peran mediasi yang signifikan antara pelatihan dan kinerja pada berbagai konteks, termasuk pendidikan, perawat dan lingkungan organisasi. Hubungan Interpersonal (*Interpersonal Relationship*) mengacu pada interaksi atau kontak antara individu dengan ciri-ciri perilaku psikologis yang berbeda di setiap pekerjaan. Hubungan Interpersonal juga merupakan sebuah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam berorganisasi (Rahman, et al., 2019). Penelitian dari Zhang & Wei (2023) menunjukkan bahwa kualitas hubungan interpersonal dapat meningkatkan efektivitas program pelatihan, sehingga meningkatkan hasil pekerjaan secara keseluruhan. Dalam konteks yang berbeda program pelatihan yang dapat ditingkatkan melalui hubungan interpersonal dikalangan remaja perempuan dapat menghasilkan kinerja akademis yang lebih baik dan mendukung peran pemediasi ini (Karimi, et al. 2020).

Peran hubungan interpersonal sebagai mediator antara keterampilan komunikasi dan kinerja diakui berbagai bidang termasuk pendidikan, perawat dan perilaku organisasi. Keterampilan komunikasi yang efektif, jika dipadukan dengan hubungan interpersonal yang kuat secara signifikan meningkatkan hasil kinerja (Tekel & Erus, 2023). Dewanti & Novitasari (2020) menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam memfasilitasi komunikasi yang efektif, yang pada gilirannya memengaruhi kinerja. Dalam konteks pendidikan, penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa yang mengikuti program bimbingan dan konseling dan memiliki keterampilan komunikasi interpersonal yang baik cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Ibrahim & Ahamat (2020) juga mendukung temuan ini yang menegaskan bahwa hubungan interpersonal berperan penting sebagai mediator antara keterampilan komunikasi dan kinerja. Selain itu, kemampuan berkomunikasi secara efektif dapat memperkuat hubungan interpersonal yang berujung pada peningkatan kepuasan kerja dan akhirnya kinerja akan lebih baik (Tabiee et al., 2018).

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif, yang merupakan metode paling kuat dalam mendeskripsikan serta menentukan hubungan sebab-akibat. Dalam desain ini, variabel independen dikendalikan untuk mengamati dampaknya terhadap variabel dependen (Iskandar, et al., 2023). Desain penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat, dengan hubungan interpersonal sebagai variabel mediasi.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Amirullah (2013) data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung untuk memenuhi kebutuhan riset yang sedang berlangsung. Adapun penelitian ini juga menerapkan pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada pengukuran dan analisis data numerik menggunakan metode

statistik untuk mengidentifikasi pola atau hubungan. Desain penelitian kuantitatif sering digunakan dalam survei, eksperimen, atau analisis statistik berskala besar (Iskandar, et al., 2023).

Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif. Menurut Iskandar, et al (2023) kuantitatif bertujuan untuk melihat pengaruh variabel dependen terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan pengaruh pelatihan dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat, dengan hubungan interpersonal sebagai variabel mediasi.

Penelitian ini juga menggunakan skala likert yang artinya skala yang mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku sebuah objek penelitian tertentu (Hermawan, 2005). Skala ini umumnya menggunakan lima angka penilaian yaitu: (5) Sangat Setuju, (4) Setuju, (3) Netral, (2) Tidak Setuju, (1) Sangat Tidak Setuju.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

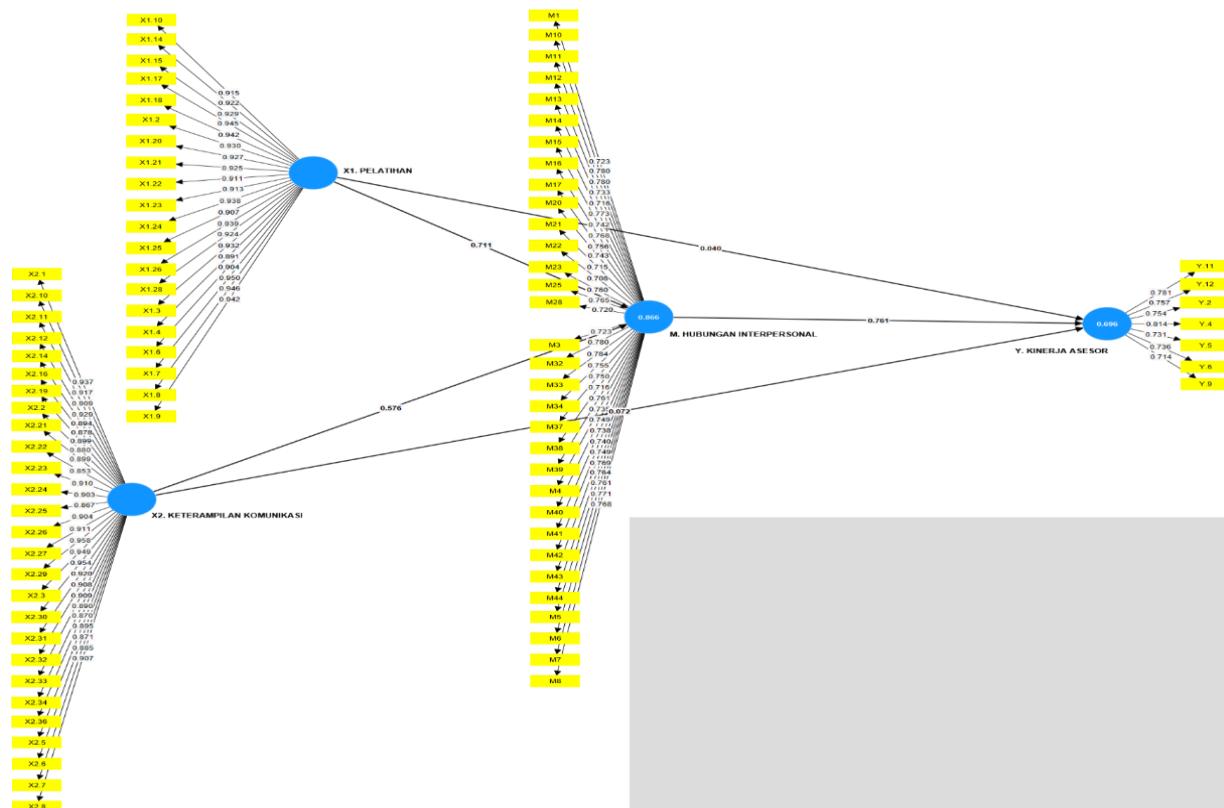
Analisis Pengaruh Langsung

Menurut Ghozali (2020), uji hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai T-statistik dengan nilai T-tabel sebesar 1,96 pada tingkat signifikansi $P\ Value = 0,05$. Jika nilai T-statistik lebih besar dari T-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Yang mana hasilnya dapat dikemukakan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Langsung

Hipotesis Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
H1: Pelatihan -> Kinerja Asesor	0.599	0.675	0.147	13.112	0,001	Diterima
H2: Keterampilan Komunikasi -> Kinerja Asesor	0.069	0.066	0.085	0.812	0.417	Ditolak
H3: Pelatihan -> Hubungan Interpersonal	0.711	0.711	0.044	16.204	0.000	Diterima
H4: Keterampilan Komunikasi -> Hubungan Interpersonal	0.576	0.575	0.047	12.233	0.000	Diterima
H5: Hubungan Interpersonal -> Kinerja Asesor	0.767	0.774	0.130	5.913	0.000	Diterima

Sumber: Pengolahan data primer, 2025



Gambar 1. Hasil Bootstrapping

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh bahwa hipotesis pertama (H1) yang menyatakan bahwa *Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Asesor diterima*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T-statistik sebesar 13,112 (lebih besar dari 1,96) dan *P Values* sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian, Pelatihan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat.

Sebaliknya, hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa *Keterampilan Komunikasi berpengaruh terhadap Kinerja Asesor ditolak*. Hal ini disebabkan nilai T-statistik hanya sebesar 0,812 (lebih kecil dari 1,96) dan *P Values* sebesar 0,417 (lebih besar dari 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa Keterampilan Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat.

Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa *Pelatihan berpengaruh terhadap Hubungan Interpersonal Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat diterima*, dengan nilai T-statistik sebesar 16,204 dan *P Values* sebesar 0,000, yang menunjukkan pengaruh yang signifikan. Demikian pula, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan bahwa *Keterampilan Komunikasi berpengaruh terhadap Hubungan Interpersonal Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat juga diterima*, dengan nilai T-statistik sebesar 12,233 dan *P Values* sebesar 0,000.

Terakhir, hipotesis kelima (H5) yang menyatakan bahwa *Hubungan Interpersonal berpengaruh terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat diterima*, dengan nilai T-statistik sebesar 5,913 dan *P Values* sebesar 0,000. Dengan demikian, Hubungan Interpersonal terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat.

Analisis Pengaruh Tidak Langsung

Analisis pengaruh tidak langsung digunakan untuk melihat apakah Hubungan Interpersonal mampu memediasi pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Asesor, serta memediasi pengaruh Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 3. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis Penelitian	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Ket
H6: Pelatihan \rightarrow Hubungan Interpersonal \rightarrow Kinerja Asesor	0.541	0.544	0.095	5.726	0.000	Diterima
H7: Keterampilan Komunikasi \rightarrow Hubungan Interpersonal \rightarrow Kinerja Asesor	0.438	0.440	0.081	5.384	0.000	Diterima

Sumber: Pengolahan data primer, 2025

Berdasarkan hasil pengujian pengaruh mediasi yang ditampilkan dalam tabel 3, hipotesis keenam (H6) yang menyatakan bahwa *Hubungan Interpersonal* memediasi pengaruh *Pelatihan* terhadap *Kinerja Asesor* diterima. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T-statistik sebesar 5,726 (lebih besar dari 1,96) dan P Value sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa *Pelatihan* berpengaruh secara tidak langsung terhadap *Kinerja Asesor* melalui *Hubungan Interpersonal* secara signifikan. Hipotesis Keenam **diterima**.

Selanjutnya, hipotesis ketujuh (H7) yang menyatakan bahwa *Hubungan Interpersonal* memediasi pengaruh *Keterampilan Komunikasi* terhadap *Kinerja Asesor* juga diterima. Hal ini didukung oleh nilai T-statistik sebesar 5,384 dan P Value sebesar 0,000. Dengan demikian, *Keterampilan Komunikasi* memberikan pengaruh tidak langsung terhadap *Kinerja Asesor* melalui *Hubungan Interpersonal* secara signifikan. Hipotesis ketujuh **diterima**.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Asesor

Pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kinerja asesor dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, aspek pelatihan yang meliputi motivasi mengikuti pelatihan, akses terhadap pelatihan, serta manfaat yang dirasakan, secara umum berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,998 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 79,95%.

Sementara itu, kinerja asesor yang diukur melalui empat aspek, yaitu kualitas kerja, efisiensi waktu, kompetensi kerja, serta tanggung jawab dan disiplin, juga menunjukkan kategori "Baik", dengan nilai rata-rata 3,837 dan TCR sebesar 76,74%. Hasil pengujian hipotesis memperkuat temuan ini, di mana pelatihan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja asesor, dengan nilai T-statistik sebesar 13,112 (lebih besar dari 1,96) dan P-Value sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Nilai T-statistik yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa pengaruh pelatihan terhadap kinerja asesor termasuk dalam kategori paling signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan memberikan kontribusi yang penting dan kuat dalam meningkatkan kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat.

Pengaruh Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Asesor

Keterampilan komunikasi terbukti tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja asesor BAN-PDM di Provinsi Sumatera Barat. Meskipun setiap asesor memiliki tingkat keterampilan komunikasi yang berbeda-beda, baik dari segi kejelasan berbicara, kemampuan mendengarkan, maupun cara menyampaikan informasi, perbedaan tersebut tidak terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kinerja.

Berdasarkan analisis deskriptif, keterampilan komunikasi asesor BAN-PDM di Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori "Baik", dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,754 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,08%. Demikian pula, variabel kinerja asesor juga berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata sebesar 3,837 dan TCR sebesar 76,74%. Meskipun kedua variabel menunjukkan kategori yang baik secara deskriptif, hasil analisis hubungan antar variabel menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja asesor. Hal ini dibuktikan oleh nilai T-statistik sebesar 0,812, yang berada jauh di bawah nilai ambang batas 1,96, serta P-Value sebesar 0,417, yang melebihi batas signifikansi 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis mengenai pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kinerja asesor tidak signifikan, karena nilai T-statistik tidak memenuhi kriteria yang telah ditentukan untuk signifikansi statistik.

Pengaruh Pelatihan terhadap Hubungan Interpersonal

Pelatihan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan interpersonal asesor BAN-PDM di Provinsi Sumatera Barat. Pelatihan ini membantu memperkuat hubungan asesor dengan rekan kerja dan pihak terkait lainnya. Peningkatan hubungan interpersonal ini berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang lebih harmonis serta meningkatkan kolaborasi antar asesor.

Berdasarkan analisis deskriptif, pelatihan berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,998 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 79,95%. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan berhasil diterima dengan baik oleh asesor dan efektif dalam meningkatkan keterampilan mereka. Sementara itu, hubungan interpersonal asesor juga berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata (mean) 3,970 dan TCR sebesar 79,40%, yang mengindikasikan bahwa interaksi antar asesor berjalan dengan lancar.

Selanjutnya, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan dan hubungan interpersonal asesor. Hal ini ditunjukkan oleh nilai T-statistik sebesar 16,204, yang jauh melebihi nilai kritis 1,96, serta P-Value sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari ambang signifikansi 0,05. Berdasarkan nilai T-statistik yang sangat tinggi tersebut, pengaruh pelatihan terhadap hubungan interpersonal dapat dikategorikan sebagai paling signifikan, karena nilainya lebih besar dibandingkan dengan pengaruh antar variabel lainnya dalam penelitian ini. Hasil analisis ini membuktikan bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap peningkatan hubungan interpersonal asesor, yang pada akhirnya dapat mendukung terciptanya suasana kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Pengaruh Keterampilan Komunikasi terhadap Hubungan Interpersonal

Keterampilan komunikasi berpengaruh positif terhadap hubungan interpersonal. Individu yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik, seperti kemampuan mendengarkan dengan empati, berbicara dengan jelas, dan menyampaikan pesan secara efektif, cenderung lebih mudah membangun hubungan yang harmonis dengan orang lain. Komunikasi yang efektif membantu mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kepercayaan, dan memperkuat kerja sama antar individu. Dengan demikian, semakin baik keterampilan komunikasi seseorang, semakin kuat pula hubungan interpersonal yang dapat terjalin dalam lingkungan kerja maupun sosial.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, keterampilan komunikasi asesor BAN-PDM di Provinsi Sumatera Barat berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata 3,754 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,08%. Begitu juga dengan hubungan interpersonal asesor, yang juga masuk kategori "Baik", dengan nilai rata-rata 3,970 dan TCR sebesar 79,40%. Ini menunjukkan bahwa interaksi antar asesor berjalan cukup lancar. Selain itu, hasil uji hipotesis membuktikan bahwa keterampilan komunikasi berpengaruh positif terhadap hubungan

interpersonal, dengan nilai T-statistik sebesar 12,233 dan *P Values* 0,000, sehingga hipotesis diterima.

Pengaruh Hubungan Interpersonal terhadap Kinerja Asesor

Hubungan interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hubungan interpersonal yang baik memungkinkan asesor untuk bekerja sama dengan lebih efektif, membangun komunikasi yang lancar, serta menciptakan suasana kerja yang saling mendukung. Ketika hubungan antar asesor terjalin dengan harmonis, proses berbagi informasi, koordinasi tugas, serta penyelesaian masalah menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kinerja individu maupun tim.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, hubungan interpersonal asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,970 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 79,40%. Variabel kinerja asesor juga termasuk dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata sebesar 3,837 dan TCR sebesar 76,74%. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hubungan interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja asesor, yang ditunjukkan oleh nilai T-statistik sebesar 5,913 dan P-Value sebesar 0,000. Berdasarkan nilai T-statistik yang melebihi ambang batas 1,96 dan P-Value yang lebih kecil dari 0,05, maka pengaruh tersebut dikategorikan signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan interpersonal terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat.

Pengaruh Hubungan Interpersonal dalam memediasi pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Asesor

Hubungan interpersonal terbukti memediasi pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Artinya, pelatihan yang diberikan tidak langsung meningkatkan kinerja, melainkan terlebih dahulu memperkuat hubungan interpersonal antar asesor. Hubungan yang lebih harmonis, kolaboratif, dan efektif kemudian berkontribusi dalam meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis deskriptif, hubungan interpersonal asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata (mean) sebesar 3,970 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 79,40%. Pelatihan asesor juga dikategorikan "Baik", dengan nilai rata-rata sebesar 3,998 dan TCR sebesar 79,95%. Sementara itu, variabel kinerja asesor memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,837 dengan TCR sebesar 76,74%, yang juga berada dalam kategori "Baik". Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja melalui hubungan interpersonal, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai T-statistik sebesar 5,726 dan P-Value sebesar 0,000. Karena nilai T-statistik lebih besar dari 1,96 dan P-Value lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh antar variabel ini signifikan secara statistik.

Hasil ini mengindikasikan bahwa para asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat merasa puas terhadap pelatihan yang mereka terima dan menilai hubungan interpersonal di antara mereka berjalan dengan baik. Kedua faktor ini berkontribusi positif terhadap kinerja mereka yang saat ini berada pada kategori "Baik". Meskipun demikian, masih terdapat peluang untuk meningkatkan kinerja asesor lebih lanjut, terutama melalui peningkatan kualitas pelatihan dan penguatan hubungan interpersonal di lingkungan kerja.

Pengaruh Hubungan Interpersonal dalam memediasi pengaruh Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Asesor

Hubungan interpersonal terbukti memediasi pengaruh antara keterampilan komunikasi terhadap kinerja asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Artinya, keterampilan komunikasi yang baik tidak langsung meningkatkan kinerja asesor, melainkan melalui peningkatan

hubungan interpersonal antar asesor. Ketika keterampilan komunikasi diperbaiki, komunikasi yang lebih efektif dapat mempererat hubungan antar asesor, meningkatkan kerja sama, dan menciptakan lingkungan yang lebih mendukung. Hubungan interpersonal yang baik inilah yang kemudian memperkuat dampak positif keterampilan komunikasi terhadap kinerja, memfasilitasi pertukaran informasi yang lebih efisien dan mendorong kinerja yang lebih tinggi.

Berdasarkan analisis deskriptif, hubungan interpersonal asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat berada dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata sebesar 3,970 dan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 79,40%. Keterampilan komunikasi asesor juga tergolong dalam kategori "Baik", dengan nilai rata-rata sebesar 3,754 dan TCR sebesar 75,08%. Sementara itu, kinerja asesor memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,837 dengan TCR sebesar 76,74%. Hasil analisis hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kinerja melalui hubungan interpersonal bersifat signifikan, dengan nilai T-statistik sebesar 5,384 dan P-Value sebesar 0,000. Karena nilai T-statistik melebihi ambang batas 1,96 dan P-Value lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis ini dinyatakan signifikan secara statistik. Meskipun keterampilan komunikasi asesor telah berada pada kategori baik, hubungan interpersonal yang positif memiliki peran kunci dalam meningkatkan kinerja. Hubungan interpersonal yang baik mendukung komunikasi yang lebih efektif, mempermudah kolaborasi, dan mempercepat pemahaman di antara asesor, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kinerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan interpersonal berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kinerja asesor.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap asesor dalam menjalankan tugasnya. Melalui pelatihan yang terstruktur dan relevan, asesor menjadi lebih profesional, efektif, dan mampu memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
2. Keterampilan Komunikasi terbukti tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi yang dimiliki asesor belum mampu secara langsung meningkatkan kinerja mereka.
3. Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Hubungan Interpersonal Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan mampu memperkuat kemampuan asesor dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun kerja sama dengan rekan sejawat.
4. Keterampilan Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Hubungan Interpersonal Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik keterampilan komunikasi yang dimiliki, semakin kuat pula kualitas hubungan interpersonal yang terbentuk.
5. Hubungan Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas hubungan interpersonal yang dimiliki asesor, semakin tinggi pula kinerja yang dapat mereka capai.
6. Hubungan Interpersonal memediasi pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan tidak hanya meningkatkan keterampilan individu, tetapi juga memperkuat hubungan interpersonal antar asesor. Hubungan yang semakin baik ini kemudian berkontribusi secara tidak langsung dalam meningkatkan kinerja mereka.

7. Hubungan Interpersonal memediasi pengaruh Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Asesor BAN-PDM Provinsi Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi yang baik belum tentu langsung meningkatkan kinerja asesor tanpa adanya dukungan dari hubungan interpersonal yang kuat. Melalui hubungan interpersonal yang positif, keterampilan komunikasi dapat diterapkan secara lebih efektif dalam membangun kerja sama, saling pengertian, dan koordinasi antar asesor, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja mereka.

REFERENSI

Abbas, H. S. (2022). The Relationships between Use of Interpersonal Communication Skills and Job Satisfaction among Nurses working in Psychiatric Wards at Teaching Hospitals in Baghdad City. *Kufa Journal for Nursing Sciences*.

Amirullah. (2013). *Metodologi Penelitian Manajemen (Disertai Contoh Judul Penelitian dan Proposal)*. Malang: Bayumedia Publishing .

Atabey, D. (2018). A Study into the Effective Communication and Social Skills of Preschool. *Journal of the Faculty of Education*, 185-199.

Balakrishnan, K., Angusamy, A., & Lee, A. A. (2024). Modelling Interpersonal Behaviour-motive-satisfaction for employee commitment: Gender as moderator. *Environment and Social Psychology*.

BAN-PDM. (2024). Panduan Pelatihan Asesor BAN-PDM Tahun 2024. In *Panduan Pelatihan Asesor BAN-PDM Tahun 2024* (p. 5). Jakarta: Kemendikbudristek.

BAN-PDM. (2025, April 25). Retrieved from Visi dan Misi: <https://ban-pdm.id/visimisi>

Cućković, D., Cosić, I., Delić, M., Miškić, M., & Kovačev, S. R. (2021). Influence of Interpersonal Processes on the Performance of Primary Health Care Organizations. *Sustainability*.

Dewanto, W., Syarifudin, E., Hidayat, S., & Suryadi. (2024). The Effect of Digital Literacy, Innovative Attitudes, and Interpersonal Communication on Teacher Performance. *International Journal of Recent Educational Research*, 477-489.

Dietl, J. E., Derkzen, C., Keller, F. M., & Lippke, S. (2023). Interdisciplinary and interprofessional communication intervention: How psychological safety fosters communication and increases patient safety. *Frontiers in Psychology*.

Ghozali, I. (2020). *Aplikasi Multivariate dengan Program SmartPLS* (10th. ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hasanah, N., Wakano, A., Hamizar, A., Marantika, J. E., Limba, A., Malasari, D. Q., Tamaela, E. Y. (2024). Penguatan Kapasitas Asesor BAN-PDM Melalui Pelatihan Luring dalam Implementasi Instrumen Akreditasi Baru. *Indonesian Journal of Community Empowerment*, 473-483.

Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT. Grasindo.

Ibrahim, Y., & Ahamat, A. (2019). Interpersonal Communication Skills Of Nurse Managers And Nursing Performance. *International Journal of Management Studies*, 99-145.

Iskandar, A., M, A. R., Mansyur, Fitriani, R., Ida, N., & Sitompul, P. H. (2023). Dasar Metode Penelitian. Makassar: Cendekian Inovasi Digital Indonesia.

Karimi, P., Mohamadian, F., Veisani, Y., & Aibod, S. (2020). Effects of Interventional Training Program on Interpersonal Skills in Female Teenagers: A Case Control Study. *Journal of Comprehensive Pediatrics*.

Kusumawardani, D., & Octasylva, A. R. (2024). Pemanfaatan E-Learning Dalam Proses Rekrutmen Asesor Skema Produsen Bahan Acuan pada Direktorat Sistem Dan Harmonisasi Akreditasi, Badan Standarisasi Nasional. *TECHONPEX-Institut Teknologi Indonesia*, 812-816.

Mansyuri, A., Silfiyah, L., Utami, D., & Fadhlullah, A. (2024). Strategi Komunikasi Badan Akreditasi Nasional Pendidikan Dasar dan Menengah (BAN PDM) Provinsi Jawa Timur dalam Sosialisasi Standar Akreditasi PAUD. *Jurnal Kependidikan Islam*, 92-103.

Pasandideh, M. M., & Keramat, N. (2020). Effectiveness of Communication Skills Training on Interpersonal Relationships, Resilience, and Stress in People with Hearing Impairment. *Quarterly Journal of Child Mental Health*, 119-130.

Poljašević, B. Z., Došenović, D., & Todorović, M. (2021). Interpersonal Relationship As A Factor Of Job Satisafaction. *STED Journal*, 21-29.

Rahman, A., Rezal, M., Kamal, Mallo, A. G., Nadjemudin, S., & Lanonci, L. A. (2019). Pengaruh Hubungan Interpersonal, Lingkungan Kerja,Dankecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Komisi Pemilihan Umum Daerah (Kpud) Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Ekonomi Trend*, 2722-6565.

Rismawati, & Mattalata. (2018). Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan. In Rismawati, & Mattalata, *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan* (pp. 171-172). Celebes Media Perkasa.

Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of Work Motivation and Job Satisfaction on Employee Performance: Mediating Role of Employee Engagement. *Problems and Perspective in Management*, 162-174.

Sanmas, M., Qadir, A., Nahria, & Laili, I. (2023). The Role of Interpersonal Communication in Enhancing Teamwork Effectiveness in the Digital Era. *Literatus (Literature for Social Impact and Cultural Studies)*, 413-419.

Tabiee, S., Vagharseyyedin, S. A., Izadpanah, A., Oudi, D., & Nasirizade, M. (2018). The Relationship of Communication Skills with Job Satisfaction Among Hospital Nursing Staff. *Modern Care Journal*.

Tekel, E., & Erus, S. M. (2023). Mediating Role of Teachers' Effective Communication Skills in the Relationship between Interpersonal Mindfulness and Subjective Well-Being. *Journal of Learning for Development*, 452-463.

Zhang, H., & Wei, F. (2023). Influence of Interpersonal Relationships and Organizational Commitment on Work Performance: An Analysis of Pos-1990s Educators in Private Higher Education Institutions. *Education Science and Management*, 132-144. Retrieved from https://library.acadlore.com/ESM/2023/1/3/ESM_01.03_02.pdf