

Peningkatan kinerja instansi melalui efikasi diri dan komunikasi interpersonal serta kerjasama tim sebagai pemediasi pada badan pengelola pajak dan retribusi daerah kota Medan

Attyka Dewi Tri W[✉], H. M. Hermansyur, Annisha Suvero Suyar

Program studi Manajemen, Universitas Harapan Medan

Article info	Abstract
Received [15 February 2021] Revised [11 March 2021] Accepted [7 April 2021]	This study aims to determine the effect of self-efficacy and interpersonal communication on team collaboration at the Medan City Tax and Retribution Management Agency partially. This is to find out whether organizational support moderates the effect of self-efficacy and interpersonal communication on improving agency performance in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. The total population in this study amounted to 249 people, and using the Slovin formula obtained a sample of 153 people. The analysis technique used is multiple linear regression. The results showed that self-efficacy had a significant effect on the performance of agencies in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Interpersonal communication has a significant effect on the performance of agencies in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Self-efficacy has no effect on teamwork at the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Interpersonal communication has a significant effect on teamwork at the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Teamwork has no effect on the performance of agencies in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Keywords: Self-efficacy; interpersonal communication; increasing agency performance; teamwork
Corresponding author: Attyka Dewi Tri W attykadewi@gmail.com	Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efikasi diri dan komunikasi interpersonal terhadap kerjasama tim pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kota Medan secara parsial. Hal ini untuk mengetahui apakah dukungan organisasi memoderasi pengaruh efikasi diri dan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 249 orang, dan dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 153 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa self-efficacy berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Self-efficacy tidak berpengaruh pada kerjasama tim di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kerjasama tim pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Kerja sama tim tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Kata kunci: Efikasi diri; komunikasi interpersonal; peningkatan kinerja instansi; kerja sama tim

Pendahuluan

Peningkatan pelayanan saat ini mutlak diperlukan dalam rangka memberikan kenyamanan kepada dunia usaha yang bersifat global. Dengan adanya kenyamanan, bagi para perusahaan sebagai pelaku usaha, akan dapat mendorong perusahaan tersebut untuk meningkatkan kinerjanya dan menjalankan aktivitas perusahaannya dengan efektif dan seefisien mungkin. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Parkir Kota Medan adalah salah satu badan usaha milik pemerintah yang bergerak dalam bidang retribusi dan pajak, tentu harus dapat meningkatkan kinerjanya, salah satunya adalah dengan efikasi diri. Efikasi diri dapat mempengaruhi kinerja instansi karena efikasi diri merupakan suatu keyakinan atau kepercayaan diri individu mengenai kemampuannya untuk mengorganisasi, melakukan suatu tugas, mencapai suatu tujuan, menghasilkan sesuatu dan mengimplementasi tindakan untuk mencapai kecakapan tertentu. Menurut Ghufro dan Rini (2010:73) karyawan ataupun individu yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan mampu menyelesaikan pekerjaan ataupun mencapai tujuan dari kinerjanya. Karyawan selalu berupaya untuk memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi agar dapat menunjukkan eksistensinya pada pimpinannya.

Tidak hanya efikasi diri saja, akan tetapi komunikasi juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam instansi itu sendiri. Manusia mempunyai sifat sebagai makhluk sosial yang selalu berinteraksi dengan orang lain dan membutuhkan orang lain sebagai sarana pengakuan terhadap dirinya. Hal ini menunjukkan proses komunikasi sebagai proses interaksi sosial antara individu lainnya dengan kelompok masyarakat. Purwanto (2016:21) menyatakan bahwa komunikasi *interpersonal* adalah komunikasi yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain dalam masyarakat maupun organisasi (bisnis maupun non bisnis), dengan menggunakan media komunikasi tertentu dan bahasa yang mudah dipahami (informasi) untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Selain komunikasi yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja instansi, kerjasama tim atau *teamwork* juga mempengaruhi peningkatan kinerja instansi. Kerjasama Tim (*Teamwork*) merupakan penyelenggaraan *teamwork* dilakukan karena pada saat ini tekanan persaingan semakin meningkat, para ahli menyatakan bahwa keberhasilan organisasi akan semakin bergantung pada *teamwork* daripada bergantung pada individu-individu yang menonjol. Kerjasama tim memiliki makna yang dapat dilihat dari ekspresi masing-masing orang yang bekerja di dalamnya. Menurut Devina (2018) kerjasama tim adalah kumpulan individu yang saling bergantung pada tugas dan bersama-sama bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh.

Kinerja juga dapat dilakukan dalam bentuk sebuah tim, bekerja dengan bentuk tim memiliki keuntungan lebih karena, terbentuk sebuah kerjasama antar anggota. Perusahaan cenderung melakukan ini dengan tujuan agar terbentuk sebuah hubungan interpersonal antar pegawai yang baik, sehingga penyelesaian pekerjaan dengan berbentuk tim dapat membagi beban kerja lebih ringan dan membentuk komunikasi yang baik antar anggota tim guna memperbaiki kinerja pegawai.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kota Medan salah satu Institusi Pemerintahan yang bergerak dalam bidang retribusi dan pajak. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kota Medan dengan tugas pokoknya mengelola bidang penerimaan atau pendapatan daerah oleh sebab itu pegawai merupakan salah satu aset penting untuk tercapainya tujuan dari suatu perusahaan. Untuk itu pegawai diharapkan agar dapat menyelesaikan segala pekerjaan atau pun tugas yang diberikan perusahaan dengan baik dan menunjukkan kinerjanya dengan maksimal.

Efikasi Diri

Fiest & Fiest (2010:212), menyatakan efikasi diri adalah kemampuan seseorang untuk menggerakkan motivasi, sumber-sumber kognitif, dan serangkaian tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan- tuntutan dari situasi yang dihadapi. Indikator dalam penelitian ini adalah :

- a. Tingkat (*Level*)
- b. Generalisasi (*Generality*)
- c. Kekuatan (*Strength*)

Komunikasi Interpersonal

Cangara (2010:32) juga berpendapat bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Indikator dalam penelitian ini adalah :

- a. Keterbukaan (*openness*)
- b. Empati (*empathy*)
- c. Sikap positif (*positiveness*)

- d. Kebersatuan (*immediacy*)
- e. Manajemen interaksi (*interaction management*)
- f. Daya ekspresi (*expressiveness*)
- g. Orientasi kepada orang lain (*other-orientation*) (DeVito, 2016:177).

Kerjasama Tim

Devina (2018) berpendapat bahwa kerjasama tim adalah kumpulan individu yang saling bergantung pada tugas dan bersama-sama bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh. West (2012) menetapkan indikator-indikator kerja sama sebagai alat ukurnya sebagai berikut :

- a. Tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan pekerjaan, yaitu dengan pemberian tanggung jawab agar tercipta kerjasama yang baik.
- b. Saling berkontribusi, dengan saling berkontribusi baik tenaga maupun pikiran akan terciptanya kerjasama yang baik.
- c. Pengerahan kemampuan secara maksimal, yaitu dengan mengerahkan kemampuan masing-masing anggota tim secara maksimal, kerja sama akan lebih kuat dan berkualitas.

Kinerja Instansi

Srimindarti (2014), menyatakan bahwa kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada jumlah standar seperti biaya dimasa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2013), pengukuran indikator kinerja instansi adalah :

- a. Masukan (*Inputs*)
- b. Keluaran (*Outputs*)
- c. Hasil (*Outcomes*)
- d. Manfaat (*Benefits*)

Metode penelitian

Agar dapat melihat adanya pengaruh efikasi diri dan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja instansi peneliti menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda bertujuan untuk mendapatkan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara efikasi diri dan komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 249 orang, dan dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh sampel sebanyak 153 orang. Menganalisis data ke dalam regresi berganda menggunakan software SPSS versi 20.0. Hasil yang diolah dari data ini akan dijelaskan dalam pembahasan hasil teknik analisis data terdiri dari:

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas (efikasi diri dan komunikasi interpersonal) dengan variabel terikat (kinerja instansi), maka akan digunakan metode regresi linier berganda dan analisis data juga menggunakan SPSS, rumusnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 Z &= a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon \\
 Y &= a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + \varepsilon \\
 y &= \text{Kinerja instansi} \\
 a &= \text{Konstanta} \\
 b_1, b_2 &= \text{koefisien regresi berganda} \\
 X_1 &= \text{Efikasi diri} \\
 X_2 &= \text{Komunikasi interpersonal} \\
 \varepsilon &= \text{Standard Error}
 \end{aligned}$$

Untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel efikasi diri dan komunikasi interpersonal terhadap variabel kinerja instansi, maka digunakan uji simultan (uji F). Sedangkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel efikasi diri dan komunikasi interpersonal terhadap variabel kinerja instansi, maka digunakan uji parsial (uji t).

Hasil dan diskusi

Tabel 1. Koefisien Determinasi Regresi I

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,287	,082	,070	3,15837

a. Predictors: (Constant), , Komunikasi Interpersonal, Efikasi diri

b. Dependent Variable: Kerjasama tim

Nilai R Square menunjukkan nilai 0,082 artinya bahwa kemampuan variabel efikasi diri dan komunikasi interpersonal menjelaskan kerjasama tim adalah sebesar 8,2% sedangkan sisanya sebesar 0,918 atau 91,8% merupakan nilai error variabel regresi I.

Tabel 2. Koefisien Determinasi Regresi II

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,163	,146	3,54721

a. Predictors: (Constant), Kerjasama tim, Efikasi diri, Komunikasi Interpersonal,

b. Dependent Variable: Kinerja instansi

Nilai R Square menunjukkan nilai 0,163 artinya bahwa kemampuan variabel efikasi diri, komunikasi interpersonal dan kerjasama tim menjelaskan kinerja instansi adalah sebesar 16,3%, sedangkan sisanya sebesar 0,837 atau 83,7% merupakan nilai error variabel Regresi II.

Tabel 3. Pengujian Hipotesis Regresi I

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.326	1,654		,010
	Efikasi diri	,106	,090	,094	,000
	Komunikasi interpersonal	,164	,051	,254	,072

a. Dependent Variable: Kerjasama tim

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai probabilitas (p) efikasi diri adalah 0,000 dan nilai probabilitas (p) komunikasi interpersonal adalah 0,072. Jika dibandingkan dengan nilai Alpha (0,05), maka dapat ditetapkan bahwa probabilitas < Alpha ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kerjasama tim dan komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kerjasama tim.

Tabel 4. Pengujian Hipotesis Regresi II

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,403	1,920		,023
	Efikasi diri	,392	,102	,295	,000
	Komunikasi interpersonal	,172	,060	,226	,005
	Kerjasama tim	,002	,092	,002	,981

a. Dependent Variable: Kinerja instansi

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai probabilitas (p) efikasi diri adalah 0,000, nilai probabilitas (p) komunikasi interpersonal adalah 0,005, dan nilai probabilitas (p) kerjasama tim adalah 0,981. Jika dibandingkan dengan nilai Alpha (0,05), maka dapat ditetapkan bahwa probabilitas lebih kecil dari

nilai Alpha ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi, komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi, sedangkan kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi.

Tabel 5. Pengujian Kelayakan Regresi I

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	133,929	2	66,965	6,711	,002 ^a
Residual	1496,790	150	9,979		
Total	1630,719	152			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Efikasi Diri

b. Dependent Variable: Kerjasama Tim

Nilai probabilitas pengujian adalah sebesar 0,002 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,002 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa model telah fit.

Tabel 6. Koefisien Determinasi Regresi II

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,404 ^a	,163	,146	3,54721

a. Predictors: (Constant), Kerjasama tim, Efikasi diri, Komunikasi Interpersonal,

b. Dependent Variable: Kinerja instansi

Nilai R Square menunjukkan nilai 0,163 artinya bahwa kemampuan variabel efikasi diri, komunikasi interpersonal dan kerjasama tim menjelaskan kinerja instansi adalah sebesar 16,3%, sedangkan sisanya sebesar 0,837 atau 83,7% merupakan nilai error variabel Regresi II.

Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Instansi

Dari pengujian diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi. Menurut Fiest & Fiest (2010:212) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2015) yang menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Instansi

Dari pengujian diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar $0,005 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai menyenangkan dalam memberikan pelayanan. Pegawai perlu meningkatkan kemampuan pelayanan kepada masyarakat dengan cara lebih sering senyum dan ramah dalam pelayanan sehingga masyarakat akan senang dengan pelayanan yang didapatkan. Pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterbukaan pada masyarakat. Peningkatan keterbukaan dapat dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat, menanyakan keluhan masyarakat.

Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kerjasama Tim

Dari pengujian diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kerjasama tim. Menurut Fiest & Fiest (2010:212) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2017) yang menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kerjasama tim.

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kerjasama Tim

Dari pengujian diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar $0,072 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh signifikan terhadap kerjasama tim. Menurut Devina (2018) kerjasama tim adalah kumpulan individu yang saling bergantung pada tugas dan

bersama-sama bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh. Kinerja juga dapat dilakukan dalam bentuk sebuah tim, bekerja dengan bentuk tim memiliki keuntungan lebih karena, terbentuk sebuah kerjasama antar anggota. Instansi cenderung melakukan ini dengan tujuan agar terbentuk sebuah hubungan interpersonal antar pegawai yang baik, sehingga penyelesaian pekerjaan dengan berbentuk tim dapat membagi beban kerja lebih ringan dan membentuk komunikasi yang baik antar anggota tim guna memperbaiki kinerja pegawai. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pohan (2015) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kerjasama tim.

Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Instansi

Dari pengujian diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar $0,981 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa diperoleh hasil bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi. Menurut Devina (2018) kerjasama tim adalah kumpulan individu yang saling bergantung pada tugas dan bersama-sama bertanggung jawab atas hasil yang diperoleh. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lawasi dan Triatmanto (2017) yang menyatakan bahwa kerjasama tim tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi.

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah (1) Efikasi diri berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. (2) Komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. (3) Efikasi diri tidak berpengaruh terhadap kerjasama tim pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. (4) Komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kerjasama tim pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. (4) Kerjasama tim tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Sehingga penelitian ini dapat menyarankan (1) Disarankan untuk bisa melatih dan meningkatkan kerjasama tim bagi seluruh pegawai sehingga ketika efikasi diri dan komunikasi interpersonal disandingkan dengan kerjasama tim antar pegawai maka kinerja pegawai pun akan semakin baik dan meningkat. Mengingat penelitian ini masih memiliki kekurangan, maka bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut pada instansi yang lain dengan menggunakan sampel yang lebih besar dari sampel yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Disamping itu juga bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel independen lainnya dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai, misalnya variabel kepemimpinan, variabel lingkungan dan variabel pengembangan karir. (2) Berdasarkan sebagian tanggapan responden komunikasi interpersonal yang terjalin berjalan belum efektif. Hal ini perlu ditingkatkan lagi karena antar pegawai masih kurang adanya keterbukaan dalam hal penyampaian informasi, terkadang hanya orang-orang tertentu saja yang mendapatkan informasi tersebut, sehingga menimbulkan prasangka-prasangka yang tidak baik antar pegawai. Selain itu, terkadang ketika ada pegawai yang mendapatkan masalah terutama dalam hal pekerjaan, pegawai lainnya kurang peduli dan kurang memiliki rasa empati yang baik. Menyikapi permasalahan tersebut agar komunikasi interpersonal berjalan efektif, organisasi dalam hal ini perlu menciptakan suasana kerja yang akrab, harmonis dan tidak terlalu kaku, contohnya sesekali perlu diadakan kegiatan riuh (rekreasi) bersama sehingga diharapkan para pegawai memiliki sikap positif, terbuka, empati dan berbaik sangka terhadap sesama rekan kerja, terhadap bawahan maupun terhadap atasan. (3) Sikap saling mendukung antar pegawai di instansi ini juga perlu ditingkatkan lagi sehingga tidak terjadi faktor ketidaksenangan melihat pegawai lain agar lebih tanggap untuk membantu pegawai lain yang kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Daftar pustaka

- Bandura. (2016). *Self Efficacy: The Exercise of Control*. W.H. Freeman and Company. New York.
- Cangara, Hafied. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo. Persada.
- Devina, H. (2018). *Perancangan Kampanye Sosial Untuk Mencegah Kebiasaan Prokrastinasi. Dalam Bidang Akademik Pada Mahasiswa*. Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang. Diakses 29 Maret, 2020, dari <http://repository.unika.ac.id/17442/>
- DeVito, Joseph. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (11th ed.). Boston: Pearson Education

- Dewi, Peihartini. (2016). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Taman Botani Sukorambi (TBS) Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*. Vol. 3, No. 1, Juni 2017.
- Fiest, J. & Gregory J. Feist. (2010). *Teori Kepribadian* (Edisi ketujuh). Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Ghufron M. Nur dan Rini Risnawati S. (2010). *Teori-teori Psikologi*. Ar Ruz Media. Yogyakarta.
- Griffin, Rcky W., Gregory Moorhead. (2017). *Organizational Behavior, Managing People and Organizatios*. Boston: Houghton Mifflin Company
- Hidayat, Rais. (2017). Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Efikasi Diri, Kepemimpinan dan Kekohesifan Tim. *Jurnal Manajemen Pendidikan*. Volume 4 No. 2. Juli-Desember 2017. E-ISSN : 2549-9661. Hal. 161-170.
- Hidayat, Rohmat., Kambara, Roni dan Lutfi. (2015). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi Interpersonal Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Kantor Kementerian Agama Kota Serang). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa (JRBM)*. Vol. 2 (1): hh.43-66 (Juni 2018). ISSN (Online) 2599-0837,
- Lawasi, Eva Silvani dan Triatmanto, Boge. (2017). Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 4 No. 1. 2017.
- Pohan, Dewi Titianti. (2015). Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Interpersonal Dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Pekanbaru. *om FEKON* Vol. 2 No. 1 Februari 2015.
- Purwanto. (2016). *Evaluasi hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safitri, D. N., & Rustiana, A. (2012). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Fasilitas Kantor, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Semarang. *Economic Education Analysis Journal*, 6(1), 120-130.
- Srimindarti, Ceacila. (2014). *Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Untuk Mengukur Kinerja*, (Jurnal: Fokus ekonomi, 2014).
- West, Darrell M. (2012). *Digital Government (Technology and Public Sector Performance)*. Princeton: Princeton University Press.