

HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI AKADEMI MARITIM CIREBON

Fredy Siagian¹, Retina Sri Sedjati², Abdul Aziz³

Program Studi Manajemen STIE Cirebon

Email: fredy_siagian81@yahoo.com¹, retinasrisedjati@gmail.com², abdulaziz@gmail.com³

Abstrak

Hasil survei peneliti melalui wawancara dengan Direktur menunjukkan bahwa indikator kinerja pegawai yang masih belum memenuhi harapan terutama pada aspek kualitas kerja (prestasi kerja), komitmen komunikasi dan kompetensi. Berdasarkan permasalahan tersebut, upaya peningkatan kinerja pegawai perlu dicapai agar memberikan kontribusi positif terhadap kinerja Akademi Maritim Cirebon. Kinerja pegawai akan semakin meningkat, apabila didukung faktor Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai. Adapun metode terpilih adalah metode survei dengan pendekatan deskriptif analisis. Variabel independen pada penelitian ini yaitu komitmen organisasi, komunikasi interpersonal dan kompetensi pegawai variabel dependen yaitu kinerja pegawai. Populasi terpilih tidak lain adalah segenap pegawai Akademi Maritim Cirebon sebanyak 102 responden. Pengumpulan data menggunakan dokumentasi dan kuesioner, dengan metode analisis data yaitu uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif persentase, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda. Guna memuluskan tiap tahapan proses analisis peneliti menggunakan SPSS for Windows versi 20. Penelitian ini menghasilkan keterpengaruhan ketiga variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini ditunjukkan dari hasil t_{hitung} dari semua variabel lebih besar dari t_{tabel} 1,984 dan ini terdapat dampak yang cukup baik antara variabel X_1 terhadap variabel Y sebesar 3,385, variabel X_2 terhadap variabel Y sebesar 11,261 dan variabel X_3 terhadap variabel Y sebesar 4,684 dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ ($p < 0,05$). Dan berdasarkan nilai t_{hitung} dapat diketahui bahwa variabel yang sangat berpengaruh dominan pada Kinerja Pegawai adalah pada variabel X_2 dengan nilai t_{hitung} (11,261) yang lebih besar dibandingkan variabel yang lain dengan nilai signifikansi $0,00 \leq 0,05$.

Kata Kunci: Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai

Pendahuluan

Kinerja yang baik ditentukan oleh banyak faktor. Untuk mencapai kinerja yang baik, organisasi berkepentingan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas

pekerjaan yang dihasilkan oleh para pegawai sesuai dengan rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi. Selain daripada penilaian proses pekerjaan, sebuah organisasi sendiri sudah sepatutnya menilai kompetensi yang dimiliki oleh para anggotanya.

Spencer (1993) dalam Nurmianto (2006) menjelaskan bahawa kompetensi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari diri setiap orang. Melalui kompetensi seseorang dapat memprediksi tiap tingkah laku dan pengembangan diri. Dari apa yang telah dipaparkan di atas, penulis dapat menyebutkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai adalah sesuatu yang amat dianggap perlu. Kaitannya, melalui peningkatan tersebut pegawai akan dengan mudah meningkatkan kinerjanya masing-masing.

Namun demikian, dari pengalaman yang sudah-sudah, kompetensi saja tidak cukup kuat untuk meningkatkan kinerja pegawai. Sebab, pada penerapannya, pegawai juga butuh yang namanya motivasi diri. Melalui motivasi seorang pegawai akan memiliki dorongan lebih. Dan melalui dorongan tersebut, pegawai akan dengan mudah mencapai apa yang telah direncanakan sebelumnya. Dalam pandangan lain motivasi juga diperlukan karena merupakan kekuatan yang dapat mengarahkan sikap dan perilaku pegawai untuk mencapai tujuan.

Dalam memberi peningkatan pendidikan di institusi harus memperhatikan dan meningkatkan mutu Pendidikan. Mutu Pendidikan muncul apabila adanya komitmen organisasinya baik, komitmen organisasionalnya baik. Pasca itu, dengan disadari atau tidak, komunikasi interpersonal pun perlahan tapi pasti akan memunculkan peran dengan sendiri. Komitmen organisasional merupakan salah satu indikator kinerja para dosen dan hasil kerja dosen akan terlihat dengan cara merencanakan, melaksanakan, dan menilai proses penyampaian materi belajar yang berorientasi pada etos dosen, serta disiplin profesional dosen dalam pembelajaran. Ketika sudah ada komunikasi yang terjalin maka akan dengan mudah meningkatkan kompetensi pegawai. Dan jika hal ini sudah terjalin dengan baik, maka kinerja tersebut semakin baik.

Berkebalikan dengan kondisi di atas, peningkatan kinerja sebagaimana yang disebut perlu memperhatikan empat faktor di atas. Kinerja pegawai akan semakin meningkat, apabila didukung Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai. Oleh karena itulah maka penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan tujuan menguji dan/atau mengetahui seberapa besar “Hubungan

antara Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai di Akademi Maritim Cirebon”.

Metodologi Penelitian

Secara keseluruhan peneliti menerapkan metode berpendekatan kualitatif sebagai metode terpilih. Pendekatan metode ini memungkinkan peneliti memberikan hasil yang bersifat realitas dari tiap-tiap permasalahan yang sedang diteliti (Sugiyono, 2011: 14). Sedangkan pada tahap analisis nanti, peneliti lebih mengarah pada pendekatan deskriptif analisis yang berwujud pemberian data berupa gambaran atas subjek dan objek yang sedang diteliti.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada di Akademi Maritim Cirebon. Populasi tersebut berjumlah 102 orang. Adapun terkait dengan sampel, peneliti secara khusus menggunakan total sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil dari teknik pengambilan sampel ini kemudian memberikan pilihan bagi peneliti untuk menggunakan seluruh populasi yang tersedia. Dengan hal ini, populasi dan sampel penelitian pun berjumlah sama, yakni 102 pegawai.

Dalam pengumpulan data, guna menguji keabsahan data dan instrumen pengumpulan data, peneliti kemudian menerapkan beberapa pengujian seperti uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas yang digunakan peneliti secara khusus menggunakan rumusan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n x_i y_i - \sum_{i=1}^n x_i \sum_{i=1}^n y_i}{\sqrt{(n \sum_{i=1}^n x_i^2 - (\sum_{i=1}^n x_i)^2)(n \sum_{i=1}^n y_i^2 - (\sum_{i=1}^n y_i)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y

x_i : Nilai variabel ke X

y_i : Nilai variabel ke Y

n : Banyaknya data (Sutrisno dalam Bawono, 2006: 179)

Di samping menggunakan uji validitas peneliti secara khusus juga menggunakan uji reliabilitas. Pengujian ini pun menggunakan rumusan khusus. Adapun rumusan yang dimaksud di sini adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_1^2}{s_1^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien reliabilitas

n = Banyaknya soal

s_i^2 = Variasi skor soal ke i

s_t^2 = Variasi skor total

Dalam rumusan tersebut variabel dianggap reliabel apabila hasil $\alpha = > 0,70 =$ reliabel dan hasil $\alpha < 0,70 =$ tidak reliabel. (Nurgiyantoro,2004:352).

Di samping teknik analisis deskriptif, guna menguatkan hasil penelitian, dan untuk lebih memperdalam hasil penelitian, peneliti kemudian menerapkan beberapa analisis tambahan seperti uji asumsi klasik yang meliputi, 1) uji normalitas; 2) uji multikolinearitas; 3) uji heteroskedastitas; 4) uji analisis regresi berganda.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	r_tabel	Cronbach alpha's	Ket
Komitmen (X1)	0,163	0,815	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,163	0,785	Reliabel
Kompetensi (X3)	0,163	0,914	Reliabel
Kinerja (Y)	0,163	0,872	Reliabel

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS tersebut dapat dilihat bahwa nilai r_{tabel} dan *Cronbach alpha* untuk variabel X dan Y semua di atas 0,163 yang berarti bahwa elemen pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel. Sehingga, dapat dikatakan layak dalam mengukur apa yang akan diukur dan dapat menghasilkan data yang sama pada penelitian yang sama.

2. Uji Normalitas

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,83756709
Most Extreme Differences	Absolute	,045
	Positive	,039
	Negative	-,045
Kolmogorov-Smirnov Z		,459
Asymp. Sig. (2-tailed)		,984
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Tabel di atas menyebutkan besarnya nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar $0,984 \geq 0,05$ maka peneliti dapat berkesimpulan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	Collinearity Statistics				
			B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1 (Constant)	24,950	3,761					
Komitmen	,078	,091	,170	,111		8,975	
Komunikasi	,926	,093	,675	,965		1,037	
Kompetensi	,030	,085	,078	,111		9,024	

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* pada variabel X1 (0,111), variabel X2 (0,965) dan variabel X3 (0,111) dan nilai ini $\geq 0,10$. Dan untuk nilai VIF variabel X1 (8,975), variabel X2 (1,037) dan variabel X3 (9,024) dimana nilai tersebut ≤ 10 sehingga dapat dikatakan model regresi bebas dari multikolinieritas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	1,321	2,236	,591	,556
Komitmen	,030	,054	,167	,558
1 Komunikasi	,052	,055	,097	,952
Kompetensi	,027	,051	,054	,246

A. Dependent Variable: RES2

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi variabel (X1) sebesar 0,578, variabel (X2) sebesar 0,344 dan variabel X3 sebesar 0,884 dan ini artinya semua variabel bebas nilai Signifikansinya lebih besar dari 0,05. Dan ini artinya tidak terjadi heteroskedastisitas, maka data ini adalah homoskedastisitas.

5. Analisis Regresi Berganda

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Berganda

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,795 ^a	,632	,620	1,723

a. Predictors: (Constant), Kompetensi, Komunikasi, Komitmen

Dari tabel di atas diperoleh nilai tentang Koefisien Determinasi Berganda atau Adjusted R square = 0,620 ini berarti variabel independen Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama berpengaruh atas variabel Y dengan besaran 62,0% dan 38,0% dipengaruhi oleh variabel di luar variabel X. Selain itu dapat dijelaskan juga bahwa nilai R sebesar 0,795 ini menunjukkan adanya hubungan ketiga variabel X atas variabel Y.

6. Uji t

Tabel 6
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	25,966	3,512	7,394	,000
1 Komitmen	,273	,081	3,385	,001
Komunikasi	,971	,086	11,261	,000
Kompetensi	,438	,094	4,684	,000

Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel X1 diperoleh nilai thitung = 3,385 \geq t tabel = 1,984 dengan capaian signifikansi senilai $0,01 \leq 0,05$. Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel X2 diperoleh nilai thitung = 11,261 \geq nilai t tabel = 1,984 dengan capaian signifikansi senilai $0,00 \leq 0,05$. Berdasarkan hasil uji parsial untuk variabel X3 diperoleh nilai t hitung = 4,684 \geq nilai t tabel = 1,984 dengan capaian signifikansi senilai $0,00 \leq 0,05$.

7. Uji F

Tabel 7
Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	498,594	3	166,198	55,991	,000 ^b
Residual	290,896	98	2,968		
Total	789,490	101			

a. Dependent Variable: Kinerja
b. Predictors: (Constant), Kompetensi, Komunikasi, Komitmen

Pada tabel ANOVA atau F test diperoleh nilai F hitung = 55,991 \geq dari nilai $F_{\text{tabel}} = 2,70$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena probabilitas signifikan lebih kecil dari 0.05 maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Maka dengan kata lain variabel independen Komitmen, Komunikasi dan Kompetensi di sini mampu menjelaskan besarnya variabel dependen Kinerja Pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan H_4 yang menyatakan bahwa ada pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai diterima.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai

Dari apa yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan secara parsial apa yang disebut dengan komitmen organisasi secara riil dan nyata dapat memberi pengaruh tersendiri terhadap kinerja setelah melihat nilai t hitung variabel Komitmen (X1) sebesar $3,385 \geq$ nilai t tabel (1,984) dengan tingkat signifikansi $0,001 \leq 0,005$ ini tandanya terdapat pengaruh nyata antara komitmen organisasi dengan kinerja sebagaimana yang telah disebutkan. Maka sudah sangat dipastikan bahwa suatu organisasi akan dapat berkembang dengan baik dan semua anggotanya dapat melakukan kinerja dengan sangat baik itu semua tidak lepas dari masing-masing anggota atau pegawainya memiliki komitmen berorganisasi yang baik.

2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Pegawai

Dari apa yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan secara parsial apa yang disebut dengan komunikasi interpersonal secara riil dan nyata mempunyai dampak tersendiri terhadap kinerja pegawai. Kesimpulan tersebut melihat nilai t hitung variabel Komunikasi (X2) sebesar $11,261 \geq$ nilai t tabel (1,984) dengan tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,005$. Dan berdasarkan hasil dari survei dalam suatu pekerjaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa salah satunya adalah dalam bidang pendidikan, sangat jelas bahwa komunikasi merupakan hal dan bagian yang terpenting. Komunikasi interpersonal tidak lain adalah pola dinamis terkait pertukaran informasi antarmanusia. Dari sana terlihat jelas bahwa keterpengaruhan

komunikasi amat mendukung pembentukan hubungan antarpegawai, yang pada kemudian, kondisi tersebut akan berdampak pada peningkatan kinerja itu sendiri.

3. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Dari apa yang telah dipaparkan di atas secara parsial kompetensi pegawai dapat memberi pengaruh atas kinerja pegawai. Hal ini setelah melihat nilai t hitung variabel Kompetensi (X_3) sebesar $4,684 \geq$ nilai t tabel ($1,984$) dengan tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,005$ ini artinya terdapat pengaruh yang sangat signifikan antara variabel X_3 terhadap Kinerja Pegawai (Y). Perkembangan manajemen sumber daya manusia di bidang pendidikan ditandai dengan perubahan sistem yang lebih mengedepankan partisipasi. Dalam konteks ini, individu akan dapat dengan mudah bekerja pada institusi yang tidak terikat manajemen yang hirarti. Tentunya organisasi yang demikian membutuhkan beberapa hal diantaranya kompetensi. Atas hal ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam sebuah organisasi yang berparadigma modern. Dalam konteks guru, tentunya guru juga harus mempunyai keahlian khusus dalam menjalankan profesinya tersebut.

4. Pengaruh Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal, dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai

Secara simultan ketiga variabel sama-sama mempunyai keterpengaruh terhadap kinerja pegawai dalam institusi tersebut. Dari variabel yang dikembangkan komunikasi interpersonal merupakan variabel dengan keterpengaruh tertinggi terhadap variabel kinerja pegawai. Hal ini berdasarkan hasil uji analisis statistik yang dilakukan secara simultan pada variabel bebas dan terikat yang mana hasilnya adalah dapat dijelaskan dari nilai F hitung ketiga variabel sebesar $= 55,991$. Nilai F hitung ini lebih besar dari nilai F tabel $= 2,70$ dengan nilai signifikansi dari ketiga variabel itu sebesar $0,00$ lebih kecil dari $0,05$ maka dengan ini jelas dikatakan jika hipotesis yang didapat adalah H_0 di tolak dan H_a di terima.

Selain dari nilai F hitung di dapatkan juga hasil nilai dari *Adjusted R Square* dari ketiga variabel ini sebesar $= 0,620$, ini berarti variabel independen Komitmen Organisasi, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependent Kinerja Pegawai di Akademi Maritim Cirebon sebesar $62,0\%$ sisanya $38,0\%$ dipengaruhi oleh faktor lain dilingkungan

kerja Akademi Maritim Cirebon itu sendiri. Dan dari hasil analisis statistik ini pun diketahui bahwa adanya hubungan yang sangat kuat secara bersama-sama antara variabel X1, Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Pegawai terhadap Kinerja Pegawai yang ditunjukkan oleh nilai R sebesar = 0,795.

Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan di atas peneliti kemudian mendapati kesimpulan sebagaimana uraian yang ada di bawah ini:

1. Dari apa yang telah dipaparkan di atas variabel X1 memiliki keterpengaruhannya yang baik pada kinerja pegawai pasca melihat nilai t hitung variabel Komitmen (X1) sebesar $3,385 \geq$ nilai t tabel (1,984) dengan tingkat signifikansi $0,001 \leq 0,005$;
2. Dari apa yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan secara parsial variabel X2 mempunyai keterpengaruhannya yang baik terhadap variabel kinerja pegawai pasca melihat nilai t hitung variabel Komunikasi (X2) sebesar $11,261 \geq$ nilai t tabel (1,984) dengan tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,005$;
3. Dari apa yang telah dipaparkan di atas secara parsial variabel X3 memiliki keterpengaruhannya yang baik terhadap variabel kinerja pegawai pasca melihat nilai t hitung variabel Kompetensi (X3) sebesar $4,684 \geq$ nilai t tabel (1,984) dengan tingkat signifikansi $0,000 \leq 0,005$;
4. Secara simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel—baik itu komitmen organisasi, komunikasi interpersonal maupun kompetensi pegawai—sama-sama memberikan pengaruh baik terhadap kinerja pegawai.

BIBLIOGRAFI

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS Cetakan Ke IV*. Semarang: Penerbit BP Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Karim, Nur Azmi. 2014. *Modul Perkuliahan Statistika Bisnis Mercubuana*. Jakarta: Penerbit Universitas Mercubuana
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Media Group
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Palan, R. 2007. *Competency Management. Teknik Mengimplementasikan Manajemen SDM berbasis Kompetensi untuk Meningkatkan Daya Saing Organisasi*. Penerjemah: Octa Melia Jalal. Jakarta: Penerbit PPM
- Robbins, Stephen P. Mary Coulter. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sangkala. 2007. *Knowledge Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Singgih. 2015. *Menguasai statistik parametrik konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo
- Sardjono, Haryadi & Winda Julianita. 2011. *SPSS vs Lisrel Sebuah Pengantar Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Setyowati. 2013. *Organisasi Dan Kepemimpinan Modern*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Spencer, Balkin, dan Cardy. 2011. *Managing human resources (3rd ed.)*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc
- Subekhi, Akhmad. Mohammad Jauhar. 2012. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Jakarta: Penerbit Prestasi Pustaka

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.

_____. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Penerbit Alfabeta

_____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Suryatama, Erwin. 2014. *Aplikasi ISO Sebagai Standar Mutu*. Jakarta: Kata Pena

Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Tjiptono, Fandy. 2012. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Wood, Julia T. 2013. *Komunikasi Interpersonal Interaksi Keseharian Edisi 6*. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Humanika