**(e)ISSN 2747-125X**
**Glory: JurnalEkonomi&IlmuSosial**

# PENGARUH KOMUNIKASI DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN KOTA KUPANG CABANG OESAPA

*The Effect of Communication and Organizational Culture on Employee Performance of PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa*

**Jeane Pareira[1,a)], Ni Putu Nursiani[2,b)], Yosefina K. I. D. D. Dhae[3,c)], Debryana Y. Salean[4,d)]**
*[1,2,3.4])Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia*
**Koresponden :** [a)] jeanepareira3@gmail.com, [b)] niputu.nursiani@staf.undana.ac.id,
[c)] yosefinadhae@gmail.com, [d)] debrysalean@staf.undana.ac.id

**ABSTRAK**
Penelitian ini dilakukan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Pegadaian adalah lembaga keuangan bukan Bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu, variabel independen, dan variabel dependen. Tujuan dalam penelitian ini untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu komunikasi dan budaya organisasi terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Metode dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 responden serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan dari software SPSS Versi 22. Hasil penelitian berdasarkan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa Komuikasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Komunikasi dan Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa
**Kata Kunci :** Komunikasi, Budaya Organisasi, Kinerja

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah satu faktor yang paling utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor lainnya selain modal. Maka dari itu sumber daya manusia sangat diperlukan untuk dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisien organisasi semakin meningkat (Hariandja, 2002). Karyawan adalah bagian dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang menjadi pelaksana seluruh kebijakan organisasi sehingga perlu dibekali dengan pengetahuan yang memadai. Pentingnya sumber daya manusia ini perlu disadari oleh semua tingkatan manajemen di perusahaan karena bagaimanapun majunya teknologi saat ini, namun faktor manusia tetap memegang peranan penting bagi keberhasilan suatu organisasi. Organisasi merupakan sebuah

wadah yang dapat dijadikan alat untuk mencapai tujuan bersama. Manajemen sumber daya manusia itu ada, agar sumber daya manusia yang dimiliki benar-benar dapat bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan. Artinya kinerja organisasi dalam perusahaan sangat di pengaruhi oleh adanya kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan tersebut. Faktor utama dari kekuatan terletak pada sumber daya manusianya. Kinerja karyawan menjadi salah satu tolak ukur dalam penentuan keberhasilan organisasi. Semakin tinggi kinerja karyawan, semakin tinggi pula tingkat keberhasilan organisasinya. Menurut Hasibuan (2009) kinerja menjadi dasar dalam penilaian seorang karyawan atau sebuah organisasi, yang diperoleh dari hasil perwujudan pekerjaan oleh karyawan. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas akan dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2010). Selain itu keberhasilan atas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan yang maksimal, diperlukan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan serta antar karyawan untuk menunjang kinerja karyawan agar lebih baik. Komunikasi sebagai suatu proses artinya bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi) serat berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu (Oktarina dan Abdullah, 2017). Komunikasi merupakan pusat dari manajemen, sehingga dalam praktiknya komunikasi harus dapat dimengerti oleh semua pihak, sehingga semua pekerja bisa mendapatkan informasi yang disampaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan yang disampaikan, Informasi yang diberikan perusahaan kepada karyawannya dapat membantu mendorong kinerja anggota organisasi dan membantu mencapai tujuan mereka serta informasi yang efektif dapat memperkuat budaya organisasi. Budaya organisasi *(organizational culture)* sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi yang lain. Sehingga budaya organisasi ini sangat berpengaruh tehadap kinerja dari karyawan. (Robbins, 2006). Oleh karena itu penerapan budaya organisasi dalam perusahaan harus bijak dan tepat agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik, salah satunya pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa.

Pegadaian adalah lembaga keuangan bukan Bank di Indonesia yang mempunyai aktifitas pembiayaan kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Pada dasarnya transaksi pembiayaan yang dilakukan oleh pegadaian sama dengan prinsip pinjaman melalui lembaga perbankan, namun yang membedakannya adalah dasar hukum yang digunakan yaitu hukum gadai. Di Indonesia, lembaga pembiayaan dengan menggunakan dasar hukum gadai bersifat monopoli, yaitu dikenal dengan Perusahaan Umum Pegadaian. Tugas utama Perum Pegadaian adalah memberikan pinjaman kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai untuk mencegah berkembangnya kegiatan informal dari renternir atau yang lainnya yang memberikan pinjaman dengan tingkat bunga yang sangat tinggi dan merugikan. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian (Persero) yang kantor wilayahnya terletak di Jl. Timor Raya Km.9, Kupang, Nusa Tenggara Timur.

## KAJIAN TEORI

### Kinerja Karyawan

Kinerja, yang berasal dari istilah *Job Performance* atau *Actual Performance*, merujuk pada prestasi kerja yang dicapai oleh individu. Menurut Mangkunegara (2011), kinerja adalah hasil kerja yang diukur dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Darmawan (2013) menekankan pentingnya pemantauan terus-menerus terhadap kinerja, karena hal ini memberikan informasi mengenai kesesuaian kinerja karyawan dengan harapan organisasi. Dessler (2003) mendefinisikan Manajemen Kinerja sebagai proses yang mengintegrasikan penetapan tujuan, penilaian, dan pengembangan kinerja ke dalam satu sistem yang bertujuan untuk memastikan bahwa kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan. Sementara itu, Robbins (2008) mengartikan kinerja sebagai hasil yang dicapai pegawai dalam pekerjaannya berdasarkan kriteria tertentu yang berlaku. Kinerja, menurut Amstrong dan Baron (1998) yang dikutip oleh Wibowo (2008), berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan dan hasil yang diperoleh dari pekerjaan tersebut. Kinerja merupakan hasil yang memiliki hubungan erat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan kontribusi ekonomi. Simanjuntak (2005) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja individu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dikelompokkan ke dalam tiga kategori: kompetensi individu, dukungan organisasi, dan dukungan manajemen.

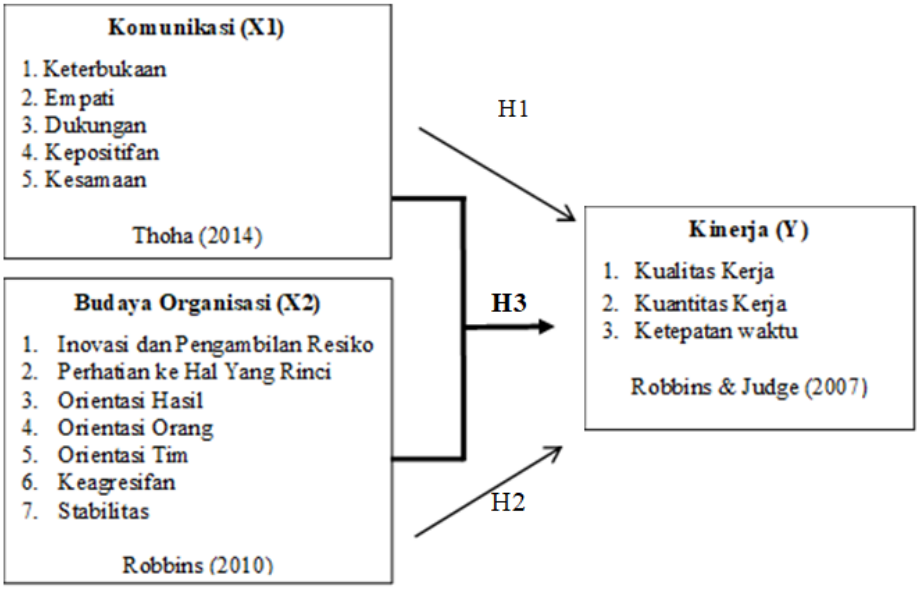
### Komunikasi

Komunikasi berasal dari istilah Latin *"communicatio,"* yang berakar dari kata "komunis," yang berarti kesamaan. Dalam konteks ini, kesamaan makna menunjukkan bahwa komunikasi terjadi ketika ada pemahaman yang sama mengenai pesan yang disampaikan oleh komunikator dan diterima oleh komunikan. Hovland mendefinisikan proses komunikasi sebagai cara untuk menyampaikan rangsangan yang dapat mengubah perilaku orang lain (Mulyana, 2010: 62). Dalam interaksi antara dua orang, komunikasi efektif hanya dapat terjadi jika terdapat kesamaan makna. Dengan demikian, tujuan utama komunikasi adalah mencapai pemahaman yang selaras di antara orang-orang yang terlibat, di mana kesepahaman antara komunikator (penyampai pesan) dan komunikan (penerima pesan) sangat penting agar pesan yang dimaksud dapat dipahami dengan baik, sehingga komunikasi berlangsung efektif (Effendy, 2005: 9). Komunikasi memainkan peran krusial dalam kehidupan manusia, karena berbagai aktivitas sehari-hari dilakukan melalui komunikasi. Di mana pun dan kapan pun, manusia terlibat dalam komunikasi, baik dalam kondisi sadar maupun dalam situasi lainnya. Melalui komunikasi, manusia dapat memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan hidupnya, karena berkomunikasi adalah kebutuhan dasar yang sangat mendasar bagi manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia berkeinginan untuk berhubungan dengan orang lain, memahami lingkungan sekitar, dan bahkan mengenali apa yang terjadi dalam diri mereka sendiri. Rasa ingin tahu ini mendorong manusia untuk berkomunikasi. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian simbol-simbol, baik secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi terbagi menjadi dua kategori: komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Komunikasi verbal terjadi secara langsung, baik lisan maupun tulisan. Dalam proses komunikasi, kata-kata verbal digunakan untuk menyampaikan pesan yang

dikirimkan atau diterima. Istilah "verbal" berasal dari bahasa Latin "verbalis," yang berkaitan dengan penggunaan kata untuk menjelaskan fakta, ide, atau tindakan, biasanya dalam bentuk percakapan ketimbang tulisan (Liliweri, 2002: 135).

**Kerangka Berpikir**

Kinerja merupakan serangkaian kegiatan sebagai suatu proses yang dilakukan oleh karyawan dalam usahanya mencapai hasil sesuai yang telah ditetapkan. Tujuan dari kinerja karyawan adalah untuk berorientasi pada masa depan. Terdapat beberapa indikator-indikator yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2007) yang digunakan dalam mengatur kinerja karyawan yakni kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu. Oleh sebab itu komunikasi dan budaya organisasi menjadi hal penting karena sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang karyawan. Dari penjelasan di atas, maka kerangka konseptual pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dapat digambarkan sebagai beriku:




**Gambar 1**

Kerangka Berpikir

**Hipotesis**

Berdasarkan kerangka berpikir diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Diduga komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa.

H2 : Diduga Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa.

H3 : Diduga komunikasi dan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen, yaitu komunikasi dan budaya organisasi, terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap di PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa, dengan total sampel sebanyak 30 orang. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan software SPSS versi 22 untuk menguji hipotesis. Dalam analisis ini, regresi linear berganda digunakan untuk menentukan pengaruh antara variabel-variabel tersebut. Skala yang diterapkan untuk mengukur jawaban responden adalah skala ordinal. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Pegadaian (Persero) (Cabang Kupang) yang kantor wilayahnya terletak di Jl. Timor Raya Km.9, Kupang, Nusa Tenggara Timur. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas *(independent variabel)* yakni komunikasi (X1), Budaya Organisasi (X2) dan variabel terikat *(dependent variabel)* yakni kinerja kryawan (Y).

### Uji Validitas

**Tabel 1.**
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Nomor Pertanyaan | $r_{hitung}$ | $>r_{tabel}$ | Keterangan |
|---|---|---|---|---|
| **Komunikasi** | Item_1 | 0,371 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_2 | 0,450 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_3 | 0,589 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_4 | 0,583 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_5 | 0,477 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_6 | 0,592 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_7 | 0,520 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_8 | 0,676 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_9 | 0,382 | ≥0,361 | Valid |
| | Item 10 | 0,408 | ≥0,361 | Valid |
| **Budaya Organisasi** | Item 11 | 0,499 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_12 | 0,384 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_13 | 0,439 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_14 | 0,389 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_15 | 0,408 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_16 | 0,517 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_17 | 0,427 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_18 | 0,467 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_19 | 0,528 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_20 | 0,709 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_21 | 0,664 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_22 | 0,624 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_23 | 0,515 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_24 | 0,407 | ≥0,361 | Valid |
| **Kinerja Karyawan** | Item_25 | 0,384 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_26 | 0,610 | ≥0,361 | Valid |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Item_27 | 0,435 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_28 | 0,520 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_29 | 0,708 | ≥0,361 | Valid |
| | Item_30 | 0,597 | ≥0,361 | Valid |

*Sumber: Output SPSS, 2024*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil perhitungan dari masing-masing variabel memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,361 sehingga dapat dikatakan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini valid.

**Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa**

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sangat signifikan, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian ini. Komunikasi yang efektif menciptakan saluran informasi yang jelas antara manajemen dan karyawan, sehingga memudahkan pemahaman tentang tugas dan tanggung jawab. Ketika karyawan menerima informasi yang tepat waktu dan akurat, mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Selain itu, komunikasi yang baik meningkatkan rasa keterlibatan karyawan, yang berdampak positif pada motivasi dan produktivitas. Dalam konteks PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa, hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan komunikasi yang baik cenderung memiliki kinerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, kurangnya komunikasi dapat menyebabkan kebingungan dan frustrasi, yang akhirnya menurunkan kinerja. Komunikasi juga berperan dalam memperkuat budaya organisasi, yang mendukung kerjasama antar karyawan. Dengan budaya komunikasi yang terbuka, karyawan merasa lebih nyaman untuk menyampaikan ide dan pendapat, sehingga menghasilkan inovasi. Lebih jauh, komunikasi yang efektif membantu dalam menyelesaikan konflik dengan cepat, menjaga hubungan antar karyawan tetap harmonis. Ketika masalah dapat diatasi dengan baik, karyawan dapat fokus pada pekerjaan mereka, meningkatkan kinerja keseluruhan. Secara keseluruhan, komunikasi yang baik tidak hanya mempengaruhi kinerja individu, tetapi juga kinerja tim dan organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus meningkatkan strategi komunikasi untuk mencapai hasil yang optimal.

**Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa**

Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sangat signifikan, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian ini. Budaya organisasi yang positif menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik. Ketika nilai-nilai dan norma-norma organisasi selaras dengan tujuan individu karyawan, mereka lebih cenderung untuk bekerja secara efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan di PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Budaya organisasi juga berfungsi sebagai panduan dalam pengambilan keputusan dan perilaku sehari-hari karyawan. Hal ini menciptakan rasa persatuan di antara karyawan, memudahkan kolaborasi dan komunikasi. Dalam lingkungan yang mendukung, karyawan lebih berani untuk berinovasi dan berbagi ide. Selain itu, budaya organisasi yang baik dapat mengurangi tingkat turnover, karena karyawan merasa lebih terikat dengan perusahaan. Komitmen terhadap budaya

organisasi yang positif meningkatkan loyalitas karyawan, yang berdampak langsung pada produktivitas. Ketika karyawan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi, mereka cenderung berusaha lebih keras untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, perusahaan harus secara aktif membangun dan memelihara budaya organisasi yang kuat untuk mendorong kinerja yang optimal. Secara keseluruhan, budaya organisasi tidak hanya mempengaruhi individu, tetapi juga kinerja tim dan organisasi secara keseluruhan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa mengenai pengaruh komunikasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif rentang skor menunjukkan variabel komunikasi (X1), budaya organisasi (X2) berada pada kategori sangat baik dan kinerja karyawan (Y) berada pada kategori sedang.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Hal ini berarti jika suatu komunikasi diberikan dan diterima dengan baik oleh karyawan PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa akan menyebabkan semakin baiknya kinerja karyawan, namun sebaliknya apabila komunikasi kurang baik antar karyawan maka kinerja karyawan pun bisa dikatakan menurun.
3. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) membuktikan bahwan budaya organisasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Hal ini dapat dikatakan semakin baik budaya organisasi pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa dapat memberikan pengaruh besar terhadap pencapaian kinerja karyawan.
4. Hasil uji F menunjukkan bahwa komunikasi dan budaya organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa. Maka hipotesis 3 yang digunakan dapat diterima. Baik komunikasi maupun budaya organisasi memberikan hasil determinasi yang relatif kuat.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, Maka saran-saran yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa
   Komunikasi sudah berjalan dengan baik, dimana komunikasi dan budaya organisasi memiliki capaian yang sangat baik maka pimpinan terus mempertahankan dan meningkatkan agar karyawan mampu bekerja dengan lebih baik karena komunikasi dan budaya perusahaan yang baik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sama dengan penelitian ini, besar harapan untuk menambah wawasan mengenai komunikasi, dan budaya organisasi. Sehingga bisa mengembangkan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini diluar dari komunikasi dan budaya organisasi yang tidak secara mutlak memengaruhi kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Kota Kupang Cabang Oesapa, tetapi masih ada

faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja secara teoritik antara lain seperti faktor kemampuan, motivasi, faktor pribadi, faktor kelompok, faktor pemimpin, faktor sistem, dan faktor konstektual/situasional.

## DAFTAR RUJUKAN

Dessler,Gary. (2011). *Human Resource Management 8th Edition*. New Jersey: Prentice- Hall, Inc.

Effendy, Onong Uchjana. (2005). *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.

Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo,.

Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revis*. Jakarta: Bumi Aksara

Liliweri, Alo. (2002). *Perspektif Teoritis, Komunikasi Antarpribadi : Suatu pendekatan kearah psikologi social komunikasi*. Bandung : Citra Adhitya Bakti

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesepuluh*. Bandung: PT. Remaja R

Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2010). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Cetakan Ke-9.* Bandung: PT. Rafika Aditama

Mulyana, Dedy. (2010). *Ilmu komunikasi suatu pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Oktarina, Y., & Abdullah, Y. (2017). *Komunikasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.

Robbins, Stephen, (2006), *Perilaku Organisasi*, Ahli Bahasa Hadyana Pujaatmaka, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.

Robbins, Stephen dan Judge Timothy A.(2007). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Selemba Empat.