

## Pengaruh Komunikasi Horizontal dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Organisasi Jasa Keuangan di Batam

Adi Irawan Setiyanto<sup>1)</sup>, Yiyik Dwi Pangesti Septiyani<sup>2)</sup>

1) Staf Pengajar, Politeknik Negeri Batam, Batam 29461, email: [adiirawan@polibatam.ac.id](mailto:adiirawan@polibatam.ac.id)

2) Jurusan Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Batam, Batam 29461, email: [yiyik2013@gmail.com](mailto:yiyik2013@gmail.com)

### Abstrak

Pencapaian tujuan organisasi dipengaruhi oleh perilaku organisasi yang merupakan cerminan perilaku dan sikap para pelaku yang berada dalam lingkup organisasi. Komunikasi dan budaya organisasi memiliki peran penting di dalam perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi horizontal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Responden dalam penelitian ini adalah 205 orang karyawan tetap dan kontrak yang bekerja di organisasi jasa keuangan Batam, teknik analisa data yang digunakan adalah analisa regresi berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi horizontal dan budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** Komunikasi Horizontal, Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan

### Abstract

*The achievement of organizational goals is influenced by organizational behavior is a reflection of behaviors and attitudes of those within the scope of the organization. Communication and organizational culture has an important role in the company. This study aims to determine the effect of horizontal communication and organizational culture on employee performance. Respondents in this study were 205 permanent employees and contract work in the financial services organization Batam, a data analysis technique used is multiple regression analysis. The results of this study indicate that horizontal and organization culture significant effect on employee performance.*

**Keywords:** Horizontal Communication, Organization Culture, Employee Performance

### 1. PENDAHULUAN

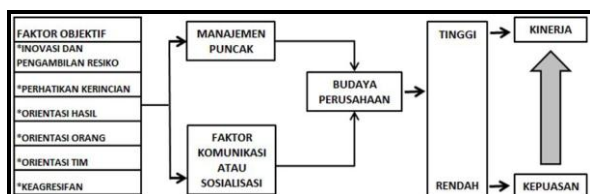
Komunikasi dan budaya organisasi memiliki peran penting di dalam perusahaan. Organisasi mampu berkinerja dan beroperasi secara efektif dan efisien jika ada nilai yang diyakini bersama di antara karyawannya. Seperti pemimpin pekerja, manajer, dan administrator dalam organisasi yang tertantang oleh banyak perubahan yang muncul di dalam dan luar instuisi. Istilah seperti transformasi, keragaman budaya, komunikasi, persaingan global, dan *reengineering* digunakan secara bebas oleh para ahli dan karyawan (Ivancevich *et. al.*, 2007). Ketika seseorang berpindah dari satu perusahaan ke perusahaan lain, atau bahkan dari satu departemen ke departemen yang lain di perusahaan yang sama, dia merasakan perbedaan di antara kedua lingkungan tersebut. Usaha untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berbeda ini melibatkan pembelajaran mengenai nilai baru, pemrosesan informasi dan komunikasi dengan cara baru, bekerja dalam serangkaian norma, adat, dan cara kerja yang telah terbentuk. Keberlangsungan organisasi bergantung

pada kemampuan individu dalam menerima, mengirimkan, dan menindaklanjuti informasi dan komunikasi. Dasgupta *et. al.* (2013) mengatakan bahwa gaya dari komunikasi memberikan dukungan maksimal kepada karyawan. Komunikasi dapat menumbuhkan ikatan emosional yang kuat dengan organisasi dan mengurangi *absensi* karyawan. Dalam berorganisasi komunikasi yang baik dan cepat penting dilakukan karena secara langsung komunikasi merupakan bentuk budaya dalam membangun karakter dalam tugas dan tanggungjawab antar sesama karyawan, pertukaran informasi di berbagai tugas, dan komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan. Berbagai pengaruh globalisasi yang terjadi juga menuntut organisasi untuk menyesuaikan dengan keadaan, membuka diri terhadap tuntutan perubahan dan berupaya menyusun strategi, dan kebijakan yang selaras (Winata, 2015). Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk memberi bukti secara empiris. Pertama, pengaruh komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan. Kedua, pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di organisasi jasa keuangan.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Kinerja Karyawan

Dalam organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (individual performance) dengan kinerja organisasi. Kinerja karyawan dimaksudkan adalah tingkat dimana karyawan dapat mencapai syarat-syarat pekerjaan (Hastuti *et. al*, 2013). Kinerja merupakan catatan perolehan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu selama satu periode tertentu (Bernadil dan Russel, 1993). Menurut teori Gibson (2000), secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kinerja dan kinerja yaitu variabel individu, variabel organisasi, dan variabel psikologis. Ketiga variabel tersebut yang mempengaruhi kinerja karyawan secara personal. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh setiap karyawan untuk mencapai sasaran dan tujuan yang maksimal. Prinsip dari teori ini adalah bahwa perilaku kinerja dan kinerja yang maksimal merupakan hasil yang diperoleh dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya yang dipengaruhi oleh tiga faktor yang tersebut. Menurut Mangkunegara (2014) budaya perusahaan yang disosialisasikan dengan komunikasi yang baik dapat menentukan kekuatan menyeluruh perusahaan. Robbins menggambarkan hubungan antara komunikasi, budaya perusahaan berdampak pada kinerja karyawan sebagaimana gambar 2.1 di bawah ini.



Berdasarkan dari diagram tersebut, tampak bahwa pembentukan kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh karyawan sehingga membentuk internalisasi budaya perusahaan yang kuat dipahami sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menimbulkan persepsi yang positif antara semua tingkatan karyawan untuk mendukung dan mempengaruhi iklim kepuasan yang berdampak pada kinerja karyawan (Mangkunegara, 2014).

### 2.2 Komunikasi

Teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini adalah teori model transaksional dikemukakan oleh Barnlund (1970) menggarisbawahi pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus-menerus dalam sebuah episode komunikasi bersifat transaksional yang berarti bahwa proses tersebut kooperatif, pengirim pesan dan penerima pesan sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan

efektivitas komunikasi yang terjadi dikutip dalam buku West & Turner (2008). Teori model yang dikemukakan oleh West & Turner dikaitkan dengan penelitian ini adalah proses penyampaian pesan antar karyawan sehingga karyawan memahami informasi yang disampaikan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab kerja yang berdampak pada kinerjanya.

### 2.3 Budaya Organisasi

Perbedaan di lingkungan kerja yang baru dan lingkungan kerja yang sebelumnya banyak kita temukan ketika bekerja di dalam perusahaan. Menurut Rivai dan Mulyadi (2011) mengatakan bahwa budaya organisasi adalah apa yang karyawan rasakan dan bagaimana persepsi menciptakan suatu pola teladan kepercayaan, nilai-nilai, dan harapan. Pernyataan Rivai dan Mulyadi dikuatkan oleh Luthans (2006) yang menyatakan bahwa budaya organisasi adalah pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan intergrasi yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berfikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tertentu. Dengan adanya pola asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan atau dikembangkan oleh kelompok tertentu maka pernyataan tentang dampak budaya pada kinerja tidak hanya berdasarkan dari observasi personal dan studi kasus namun juga berdasarkan dari ukuran yang valid dan reliabel. Menurut Brahmasari (2008), Macoulides dan Heck mengemukakan bahwa budaya organisasi sebagai suatu konsep dapat menjadi suatu sarana untuk mengukur kesesuaian dari tujuan organisasi, strategi dan organisasi tugas serta dampak yang dihasilkan.

### 2.4 Hipotesis

Organisasi jasa keuangan menginginkan komunikasi antara atasan dan bawahannya terjalin hubungan yang baik dalam segi informasi, tugas dan tanggungjawab demikian juga komunikasi terhadap sesama karyawan. Tujuannya adalah untuk menggerakkan jalannya organisasi baik dalam segi tugas, tanggungjawab, kemampuan dan tujuan organisasinya. Penelitian yang dilakukan Dasgupta *et. al* (2013) mengatakan bahwa gaya komunikasi asertif manajer dapat meningkatkan PSS (*Perceived Supervisory Support*) kepada karyawan. Penelitian yang dikemukakan oleh Sumaki *et al.* (2015) menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan tetapi tidak signifikan. Penelitian lain dilakukan Prabasari (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel komunikasi terhadap kinerja karyawan. Menurut Ardana semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan semakin cepat pula dapat terbina hubungan dengan baik dalam organisasi dan Anshari *et al.* (2014) menunjukkan hasil penelitiannya secara simultan komunikasi organisasi

dan budaya organisasi memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap kinerja. Penelitiannya juga menemukan variabel-variabel di luar komunikasi organisasi dan budaya organisasi turut serta mempengaruhi kinerja, sehingga dikemukakan hipotesis:

**H1 : Terdapat pengaruh antara variabel komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan.**

Menurut Torang (2014), Luthans mengatakan budaya organisasi adalah tata nilai dan norma yang menuntun perilaku jajaran organisasi. Hasil penelitian yang dikemukakan oleh Maramis (2013) menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena budaya organisasi menjadi pedoman dalam melakukan pekerjaan dalam organisasi. Penelitian lain oleh Edy *et al.* (2013) mengatakan bahwa secara kuantitatif budaya organisasi berpengaruh secara kuat terhadap peningkatan kinerja, sehingga dikemukakan hipotesis:

**H2 : Terdapat pengaruh antara variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.**

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Instrumen Penelitian dan Operasional Variabel

Instrumen penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner Noor (2014) untuk indikator variabel budaya organisasi serta kuesioner komunikasi dan kinerja karyawan milik Kurniawan *et al.* (2014). Data yang digunakan adalah data primer. Kinerja karyawan adalah hasil yang akan diukur sebagai variabel yang dipengaruhi serta komunikasi dan budaya organisasi sebagai variabel yang mempengaruhi. Komunikasi yang merupakan variabel independen (X1), kemudian budaya organisasi yang merupakan variabel independen (X2) dan kinerja karyawan merupakan variabel dependen (Y).

#### 3.2 Teknik Penarikan Sampel, dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling, penelitian ini memberi hak yang sama kepada setiap subjek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) untuk dipilih menjadi sampel tanpa mengistimewakan satu atau lebih subjek. Metode yang digunakan adalah purposive sampling artinya hanya kriteria tertentu yang dapat diambil sampel. Hasil dari kuesioner yang diperoleh kemudian akan diolah menggunakan SPSS.

#### 3.3 Analisa Data

Penelitian ini terdiri dari 205 responden jasa keuangan di Batam yang digunakan dalam penelitian ini adalah

tingkat persentasinya laki-laki lebih besar dibandingkan perempuan, memiliki selisih 7,3%. Para responden mayoritas berada di usia produktif, yaitu 20-30 tahun dengan presentase sebesar 71,7%. Dari sisi pendidikan, mayoritas pendidikan terakhir ialah S1 (Strata 1) dengan presentase sebesar 57,6% dan lama bekerja dalam loyalitas yang tinggi dengan presentase masa kerja 13,2%. Berikut adalah tabel karakteristik umum dari responden digambarkan dalam tabel 1:

Tabel 1

		Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	110	53,7%
	Perempuan	95	46,3%
Usia	<25 thn	49	23,9%
	>25-30 thn	98	47,8%
	>30-40 thn	41	20,0%
	>40-50 thn	17	8,3%
Pendidikan Terakhir	SMA	31	15,1%
	D3	49	23,9%
	S1	118	57,6%
	S2	7	3,4%
Masa Kerja	0-3 thn	79	38,5%
	>3-5 thn	65	31,7%
	>5-10 thn	34	16,6%
	>10 thn	27	13,2%
<b>Jumlah Sampel</b>		<b>205</b>	<b>100%</b>

#### • Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil dari uji data dengan 30 responden dan 21 indikator terlihat bahwa  $p\text{-value} > 0,05$  yang berarti indikator pertanyaan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan tingkat reliabel yang diperoleh  $\alpha > 0,60$  juga dinyatakan reliabel.

#### • Pengujian Hipotesis Regresi Berganda

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS dan menguji secara parsial di setiap variabelnya. Sebelum dilakukan analisis regresi berganda, data penelitian sudah terlebih dahulu dilakukan analisis statistik deskriptif dan uji asumsi klasik. Persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

#### a. Pengaruh Komunikasi Horizontal terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 2 di bawah, hasil uji t statistik untuk komunikasi horizontal diperoleh t hitung sebesar 6,808 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, maka diperoleh hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $6,808 > 1,971$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikansi tersebut dibawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 didukung yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	9,920	1,124	8,824	,000
Komunikasi_ Horizontal	,393	,058	6,808	,000

Dalam organisasi sangat penting komunikasi di antara rekan kerja terjaga guna meningkatkan serta memperbaiki kinerja yang buruk. Apabila tingkat komunikasi antar rekan kerja tinggi, maka kinerja yang dihasilkan akan sangat baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Kurniawan *et. al* (2014) yang menunjukkan bahwa komunikasi antar rekan kerja memiliki keterbukaan, empati, motivasi baik verbal maupun nonverbal, kepositifan, maupun kesamaan komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Penelitian Dasgupta *et. al* (2013) juga mengatakan bahwa gaya dari komunikasi berpengaruh positif yaitu memberikan dukungan maksimal kepada karyawan. Penelitian lain yang mendukung yaitu penelitian yang dilakukan Wibowo (2013) mengatakan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif komunikasi internal, maka semakin tinggi kinerja.

#### b. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 3 di bawah, hasil uji t statistik untuk budaya organisasi diperoleh t hitung sebesar 8,988 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, maka diperoleh hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $8,988 > 1,971$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikansi tersebut dibawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 didukung yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.

Tabel 3

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	6,307	1,254	5,029	,000
Budaya_ Organisasi	,251	,028	8,988	,000

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Shazad *et al.* (2012) yaitu berpengaruh positif dimana karyawan menganut nilai/ value yang sama dengan nilai/ value organisasi, memudahkan pencapaian goal organisasi yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan kinerja organisasi. Pernyataan Rivai dan Mulyadi (2011) dikuatkan oleh Luthans (2006) yang menyatakan bahwa budaya organisasi adalah pola asumsi dasar diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh kelompok tertentu saat mereka menyesuaikan diri dengan masalah-masalah eksternal dan intergrasi yang telah bekerja cukup baik serta dianggap berharga, dan karena itu diajarkan pada anggota baru sebagai cara yang benar untuk menyadari, berfikir, dan merasakan hubungan dengan masalah tertentu.

Menurut Robbins pembentukan kinerja yang baik dihasilkan jika terdapat komunikasi antara seluruh karyawan sehingga membentuk internalisasi budaya perusahaan yang kuat dipahami sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menimbulkan persepsi yang positif antara semua tingkatan karyawan untuk mendukung dan mempengaruhi iklim kepuasan yang berdampak pada kinerja karyawan (Mangkunegara, 2014).

## 4. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai komunikasi horizontal, budaya organisasi dan kinerja karyawan pada karyawan tetap maupun kontrak yang bekerja di organisasi jasa keuangan di Batam yang mengimplementasikan komunikasi horizontal dan budaya organisasi itu sendiri, dapat ditarik kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian yang terdapat dalam perumusan masalah sebagai berikut:

- Komunikasi horizontal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa komunikasi antar rekan kerja yang diterapkan oleh organisasi jasa keuangan di Batam sangat penting dalam meningkatkan dan memperbaiki kinerja karyawan itu sendiri serta memiliki pengaruh untuk perkembangan organisasi.

Komunikasi antar rekan kerja yang baik juga dapat didukung oleh karakteristik responden yang memiliki latar belakang usia, pendidikan, maupun lama bekerja di organisasi.

- b. Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti budaya organisasi yang ada di dalam organisasi jasa keuangan di Batam memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Maka budaya organisasi yang diterapkan dalam organisasi diperlukan untuk mewujudkan dan meningkatkan kinerja karyawan.

#### 4.2 Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Populasi yang digunakan didalam penelitian ini adalah hanya terbatas menggunakan organisasi jasa keuangan.
2. Penelitian ini hanya menggunakan 2 variabel independen dan 1 variabel dependen yaitu komunikasi horizontal dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan sedangkan masih banyak faktor lain yang mempengaruhi kinerja saling 2 variabel tersebut.
3. Sampel pada penelitian ini masih menggunakan kriteria jenjang pendidikan minimal SMA, sehingga kemungkinan akan diperoleh hasil yang berbeda jika menggunakan jenjang pendidikan dari D3, S1, dan S2.
4. Teori tentang kinerja karyawan terbatas yang didapatkan peneliti.
5. Beberapa organisasi yang membatasi penyebaran kuesioner.

#### 4.3 Implikasi dan Saran

##### Implikasi

Implikasinya untuk para manajer ialah dibutuhkannya kontribusi manajer dalam mengontrol komunikasi internal yang terjadi antar karyawan untuk mengevaluasi tugas dan mengetahui kinerja mereka dan budaya yang ada diterapkan di organisasi sebelum penilaian kinerja diberikan oleh manajer. Implikasi dari penelitian ini bagi karyawan ialah semakin tinggi tingkat komunikasi yang terjadi antar karyawan cenderung akan mempermudah dalam memperoleh dan mengolah informasi mengenai pekerjaan sehingga pekerjaan akan mudah terselesaikan, kemudian budaya yang diterapkan di perusahaan/ organisasi yang ada mudah diterima karyawan selama budaya yang ada tidak terjadi unsur paksaan sehingga pekerjaan dapat dengan nyaman dilakukan.

##### Saran

Berdasarkan dari keterbatasan dan implikasi pada penelitian ini, penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menambahkan faktor lain seperti kepuasan kerja, motivasi, komitmen organisasi, kompensasi

finansial, dan non finansial, serta masih banyak faktor lain yang masih bisa digunakan.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah populasi penelitian, supaya sampel yang diperoleh lebih besar dan memiliki hasil yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

#### DAFTAR REFERENSI

- [1] Abdullah, Prof. Dr. H. M. Ma'aruf. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif (Untuk Ekonomi, Manajemen, Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya). Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- [2] Afnita, Mita M. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Pusat Jakarta. 1-8.
- [3] Anshari, Hairy. (2014). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekertariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. 1-14.
- [4] Antou, Doni Oktavianus. (2013). Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Malalayang I Manado. 1-9.
- [5] Brahmasari, Ida Ayu; Suprayetno, Agus. (2008). Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). *Manajemen dan Kewirausahaan Vol 10 no. 2*, 124-135.
- [6] Damawiyanti, Eny. (2008). Persepsi Karyawan Tetap Non Manajerial Atas Hubungan Antara Budaya Organisasi Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Danamon Indonesia Tbk. Cabang Melawai Jakarta Selatan. 1-159.
- [7] Dasgupta, Shilpee A. dkk. (2013). *Impact of managerial communication styles on employees' attitudes and behaviours*. 1-29.
- [8] Fattah, Dr. H. A Hussein. (2014). Perilaku Pemimpin & Kinerja Pegawai (Budaya Organisasi, Efikasi Diri dan Kepuasan). Yogyakarta: Elmatara.
- [9] Ghozali, Imam. (2014). Ekonometrika: Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS 22. Semarang: Badan Penerbit - Undip.
- [10] Gibson, James L. (2000). *Organizations: Behaviour, Structure and Process*. Boston: McGraw-Hill Companies.
- [11] Hastuti, S., Sulasro, A., & Komariyah, S. (2013). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Etos Kerja

- Terhadap Kinerja Pegawai Koordinator Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur di Probolinggo. 1-24.
- [12] <http://batamkota.bps.go.id/>. (n.d.).
- [13] <https://id.wikipedia.org>. (n.d.).
- [14] Kasmir, S. M. (Juni 2001). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Cetakan kelima. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- [15] Kurniawan, Tanto; Sthephanie. (2014). Pengaruh Komunikasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Departemen Front Office Hotel "X" Surabaya. 1-16.
- [16] Luthans, Fred. (2006). Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh Terjemahan. Yogyakarta: Andi.
- [17] M. Ivancevich, J., Konopaske, R., & T. Matteson, M. (2007). Perilaku dan Manajemen Organisasi, Edisi Ketujuh. Erlangga.
- [18] Ma'arif, M.Syamsul dkk . (2013). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai: Studi di Perusahaan Daerah Pasar Tohaga Kabupaten Bogor. 1-9.
- [19] Mangkunegara, A. P. (2014). Evaluasi Kinerja SDM, Cetakan ketujuh. Bandung: PT Refika Taufik.
- [20] Maramis, Enricho. (2013). Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Manado. 1-10.
- [21] N. Anthony; Robbert & Govindarajan, Vijay. (2005). *Management Control System* (Sistem Pengendalian Manajemen), Buku kedua Terjemahan. Jakarta: Salemba Empat.
- [22] Pakpahan, T. D. (2013). Pengaruh Komunikasi dan Motivasi Terhadap Bisnis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Iskandar Muda Medan. 1-13.
- [23] Rivai, V & Mulyadi. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta.
- [24] Robbins, Stephen. (2001). Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Jakarta: Prenhallindo.
- [25] Robbins, Sthepen. (2007). Perilaku Organisasi Edisi. 10th. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- [26] Rusel, Bernadin H John and Joyce E.A. (1993). *Human Resource Management*. Singapura: Mc Graw Hill Inc.
- [27] Safitri, H. M., Amri, & M, S. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, Da Gaya Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekertariat Daerah Kota Sabang. 1-17.
- [28] Sekaran, Uma. (2006). Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 2: Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
- [29] Shahzad, dkk. (2012). *Impact of Organizational Culture on Organization Performance : An Overview* Vol. 66, No.9.
- [30] Sunyoto, D. D. (2015). Penelitian Sumber Daya Manusia. Teori, Kuesioner, Alat Statistik, dan Contoh Riset. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- [31] Torang, D. S. (2014). Organisasi dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi). Bandung: Alfabeta.
- [32] Turner, R. W. (2008). Pengantar Teori Komunikasi Edisi 3, Buku I. Jakarta: Salemba Humanika.
- [33] Vita, B. (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Dan Karyawan Pada Yayasan Tri Asih Jakarta. 1-14.
- [34] Wibowo, B. K. (2013). Pengaruh Komunikasi Internal, Motivasi Kerja, Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Kejuruan Negeri Rumpun Bisnis Kota Semarang. 1-12.
- [35] Yosua, Jaya Edy dkk. (2013). Pengaruh Modal Sosial dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Tenaga Medis Di RSUD Kabupaten Kepulauan Talaud. 1-5.
- [36] Yusuf, H. T. (2014). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Motivasi Kerja, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Komatsu Remanufacturing Asia Plant Sudirman Di Departemen Produksi Balikpapan. 1-10.