

**ANALISIS PENGARUH HUBUNGAN INTERPERSONAL, KOMPETENSI DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP
KINERJA PEGAWAI DISPERMADES DAN P3A
KABUPATEN KEBUMEN**

Eni Wismaningsih

Program Studi S1 Manajemen, STIE Putra Bangsa Kebumen
eniwishmyningsih@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja pegawai di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen. Selain itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen dan pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen. Variabel bebas yang dipakai adalah hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan dan variabel terikatnya adalah kinerja pegawai. Metode analisis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode analisis regresi linier berganda.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang pengukurannya menggunakan Skala Likert, dan diolah secara statistik dengan Program SPSS versi 24.00 yaitu Koefisien Determinan (R^2), Model Uji F, dan Uji t, serta menggambarkan kuesioner secara deskriptif. Sebelumnya kuesioner diuji terlebih dahulu untuk melihat Validitas dan Reliabilitas dengan Program SPSS versi 22.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan memiliki hubungan yang sangat erat dilihat dari nilai R sebesar 0,701 atau 70 %. Sedangkan nilai Adjusted R^2 sebesar 0,491 yang artinya 49,1 % perubahan pada kinerja pegawai dapat dilihat dari hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan, sedangkan sisanya sebesar 50,9 % disebabkan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t juga diketahui bahwa hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Kepemimpinan adalah faktor dominan yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata kunci : *hubungan interpersonal, kompetensi, kepemimpinan, kinerja pegawai*

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peran utama dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam berbagai kegiatan pengelolaan organisasi. Tuntutan kebutuhan organisasi yang sangat tinggi menuntut daya tahan organisasi dalam menjembatani berbagai persoalan baik internal maupun external.

Proses dalam organisasi adalah salah satu faktor penentu dalam mencapai organisasi yang efektif. Salah satu proses yang akan selalu terjadi dalam organisasi apapun adalah proses hubungan interpersonal yang harmonis. Melalui organisasi terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah hubungan interpersonal. Manusia selalu memerlukan dan berjumpa dengan orang lain dalam kehidupannya. Agar bisa diterima dan beradaptasi dengan baik, individu harus berusaha menjalin hubungan dengan individu lain. Dalam situasi apapun termasuk dalam lingkungan kerja, hubungan interpersonal memegang peranan penting.

Bagi individu, hubungan interpersonal yang baik dapat menjadi faktor yang menentukan kesuksesan karir dan memfasilitasi pekerjaan. Individu juga mendapatkan dukungan sosial dari rekan sekerjanya, sehingga dapat mengurangi stres akibat tekanan pekerjaan. Hal tersebut dapat berdampak bagi produktivitas individu dan kepuasan kerja. Menurut Robbins (2007:45), Hubungan Interpersonal adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam situasi kerja dan dalam organisasi sebagai motivasi untuk

bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

Dalam mengoptimalkan kinerja pegawai dalam pemerintahan, maka organisasi-organisasi atau lembaga-lembaga yang berada dibawah naungan pemerintah perlu merancang program yang mendukung terciptanya hal tersebut. Kinerja pegawai yang baik akan secara langsung mempengaruhi kinerja organisasi, dan untuk itu perlu diberdayakan pola peningkatan kompetensi pegawai sehingga kinerja pegawai dapat dioptimalkan demi tercapainya tujuan dari organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat dibangun atau dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki setiap pegawai. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai di sebuah organisasi, maka akan tercipta potensi yang luas bagi pegawai tersebut untuk dapat meningkatkan kinerjanya. Jadi secara eksplisit dapat dikatakan bahwa kompetensi pegawai berhubungan dengan kinerja.

Aspek lain yang mempengaruhi keberhasilan dari suatu organisasi ialah kepemimpinan. Tanpa kepemimpinan, aktivitas dalam suatu organisasi tidak akan teratur. Hal ini disebabkan karena setiap pemimpin dapat memberikan pengaruh terhadap bawahannya dalam menjalankan aktivitas-aktivitas organisasi. Pola perilaku seorang bawahan akan banyak diwarnai oleh perilaku atasannya sebagai pemimpin karena mereka selalu berinteraksi.

Pemimpin bukan hanya aktor dan penentu arah yang penting bagi perusahaan, namun perilaku pemimpin dalam menjalin relasi di dalam dan di luar organisasi akan menetapkan nuansa dan membentuk identitas perusahaan mereka (Chen & Miller, 2011). Pemimpin yang efektif adalah

pemimpin yang dapat mempengaruhi karyawannya untuk memiliki tujuan pribadi yang sama dengan tujuan yang ingin dicapai perusahaan, tentunya untuk mencapai visi dan misi perusahaan (Bella & Maichal, 2018).

Para pemimpin organisasi harus mampu mempergunakan kewenangannya dalam merubah sikap dan perilaku pegawai agar mau bekerja dengan giat dan berkeinginan mencapai hasil yang optimal. Pemimpin memainkan peran yang sangat strategis dalam pengambilan keputusan terhadap kelompok maupun organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Gaya kepemimpinan mengandung arti cara pemimpin mempengaruhi bawahan untuk lebih dapat berbuat atau berusaha dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Heryanto, *et al.*, 2017:11). Sebaliknya gaya kepemimpinan yang tidak disesuaikan dengan karakteristik pegawai dan tugas yang ada dapat mendorong pegawai merasa kurang bersemangat dalam bekerja atau bahkan kehilangan semangat kerja, sehingga menyebabkan pegawai tidak bersungguh-sungguh dalam bekerja dan perhatian yang tidak terpusat pada pekerjaan. Tentu saja hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus karena dapat mengganggu kelancaran kinerja pegawai.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dispermades dan P3A) Kabupaten Kebumen merupakan organisasi pemerintah yang menangani pemberdayaan lembaga dan organisasi masyarakat pedesaan, pembinaan masyarakat desa dan linmas, pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak terhadap tindak kekerasan yang dialami oleh anak dan perempuan. Mengingat begitu banyak persoalan yang harus ditangani dan beberapa pelayanan terhadap masyarakat, maka Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen dituntut untuk memiliki kinerja pegawai yang maksimal.

Berdasarkan capaian realisasi program kerja yang ada di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen, ternyata program kerja yang ada dalam pelaksanaannya belum dapat sepenuhnya mencapai target. Hal tersebut menunjukkan kinerja organisasi maupun kinerja pegawai di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen belum dapat maksimal.

Berbagai kendala tentu saja dialami dalam pelaksanaan program kerja hingga tidak dapat terealisasi sesuai target. Beberapa permasalahan yang ada diantaranya adalah hubungan interpersonal antar pegawai baik diantara rekan kerja maupun dengan pimpinan kurang harmonis. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan membuat kurangnya waktu untuk berbincang sekedar membicarakan permasalahan pekerjaan atau tema lain di luar pekerjaan. Antara pelaksana kegiatan dengan staf jarang berkoordinasi sehingga ada ketidaksesuaian perintah kerja dengan hasil kerja yang diinginkan. Selain itu beberapa pegawai belum sepenuhnya memahami apa yang menjadi rincian tugas dari masing-masing program kerja sehingga dalam mencermati program kerja dinas belum dapat sempurna. Beberapa pegawai bahkan mengerjakan pekerjaan yang bukan menjadi tupoksinya dan beban kerjanya terlalu berat. Ini terjadi karena pegawai yang belum lama ditempatkan di Dispermades dan P3A belum memahami yang menjadi tupoksinya.

Permasalahan tersebut dimungkinkan karena kompetensi pegawai dalam permasalahan program kerja dinas masih kurang. Hal ini dikarenakan beberapa pegawai belum lama bertugas pada Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen. Mutasi pegawai antar dinas memang menjadi hal biasa namun membutuhkan waktu untuk dapat mempelajari tupoksi dari pekerjaan yang ditangani. Adanya pegawai baru yang berasal dari dinas lain memang membutuhkan waktu

untuk penyesuaian sehingga kinerjanya akan sedikit terkendala. Sementara tujuan mutasi pegawai antara lain agar pegawai menjadi lebih terampil dan dituntut untuk dapat memahami tugas dan permasalahan yang ada pada beberapa dinas di pemerintahan Kabupaten Kebumen.

Kondisi yang ada di Dispermades dan P3A Kebumen masih kurangnya fungsi kepemimpinan dalam mengarahkan dan membimbing pegawai. Koordinasi yang dilakukan pimpinan dengan bawahan juga belum maksimal sehingga kendala-kendala tersebut belum dapat diminimalkan. Dalam merencanakan dan mengelola kegiatan belum sesuai yang diharapkan. Pemberian motivasi dan tindakan-tindakan lain yang dapat meningkatkan kinerja pegawai seharusnya lebih banyak dilakukan sehingga kinerja organisasi atau dinas dapat meningkat sesuai dengan target yang diharapkan.

Kinerja pegawai pada suatu organisasi merupakan salah satu faktor yang menentukan perkembangan organisasi tersebut. Jika kinerja pegawai baik maka tujuan organisasi akan tercapai dan sebaliknya apabila kinerja pegawai menurun mengakibatkan pekerjaan menjadi membosankan dan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya. Setiap organisasi pasti dihadapkan pada berbagai masalah salah satunya masalah kinerja pegawai. Usaha dalam meningkatkan kinerja dan mengatasi masalah kinerja pegawai tentunya harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia yang baik sehingga akan mampu bekerja secara optimal.

LANDASAN TEORI

Hubungan Interpersonal

Menurut Miller (Rakhmat, 2005:120) memahami proses hubungan interpersonal menuntut pemahaman hubungan timbal balik antara komunikasi dengan perkembangan hubungan interpersonal itu sendiri. Komunikasi mempengaruhi perkembangan relasional, dan pada gilirannya (secara serentak), perkembangan relasional mempengaruhi sifat komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Komunikasi sangat berpengaruh besar dalam melakukan suatu hubungan interpersonal, begitu pula sebaliknya. Karena apabila seseorang sudah bisa melakukan suatu komunikasi dengan baik dan efektif, maka orang tersebut akan semakin mudah dalam melakukan suatu hubungan interpersonal. Begitu pula sebaliknya, apabila suatu hubungan interpersonal sudah terjalin dengan baik, maka hal itu akan mempengaruhi sifat komunikasi yang dilakukan antara pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Komunikasi merupakan suatu proses yang sangat berpengaruh besar bagi manusia dalam melakukan hubungan interpersonal dengan orang lain. Dengan hubungan interpersonal yang baik, maka seseorang akan semakin bisa bersifat terbuka terhadap orang lain dan persepsinya akan bisa semakin cermat baik itu mengenai orang lain maupun mengenai dirinya sendiri.

Menurut Mulyana (Rochmaningsih, 2004:24) bahwa hubungan interpersonal (*interpersonal communication*) adalah pertemuan antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara verbal maupun non verbal. Komunikasi yang efektif akan menciptakan hubungan interpersonal yang baik. Karena dalam hubungan interpersonal dilakukan dari mulut ke mulut yang terjadi dalam interaksi tatap muka antara beberapa pribadi, sehingga orang yang melakukan interaksi tersebut akan bisa mengetahui reaksi orang lain baik yang bersifat verbal maupun non verbal. Sedangkan menurut Effendy (dalam Liliwari, 2001:12), bahwa hakikatnya komunikasi antar pribadi adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan seorang komunikan. Jenis komunikasi

tersebut dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis. Hubungan interpersonal dilakukan secara tatap muka, maka akan lebih efektif untuk merubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang karena dalam proses hubungan interpersonal itu dilakukan secara tatap muka dan terjadi secara langsung antara individu yang berinteraksi. Selain itu, dalam hubungan interpersonal terjadi suatu proses psikologis, yang akan memungkinkan seseorang bisa berubah karena adanya proses yang dialogis antara individu.

Sementara itu menurut Dean C. Barnlund (dalam Liliweri, 2001:12) bahwa komunikasi antar pribadi selalu dihubungkan dengan pertemuan antara dua, tiga atau mungkin empat orang yang terjadi secara spontan dan tidak berstruktur. Hubungan interpersonal tidak bisa hanya dilakukan oleh satu orang, karena itu hubungan interpersonal dilakukan oleh dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dengan hubungan yang bebas dan bervariasi serta ada keterpengaruhannya. Hubungan interpersonal terjadi secara spontan artinya terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka. Selain itu juga terjadi secara tidak berstruktur yaitu tidak mempunyai struktur yang teratur atau diatur sehingga tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu. Hubungan interpersonal bisa terjadi secara kebetulan di antara peserta yang identitasnya kurang jelas sehingga akibatnya dampaknya bisa disengaja dan tidak disengaja.

Menurut Supratiknya (2005:24), keefektifan kita dalam hubungan antar pribadi ditentukan oleh kemampuan kita untuk mengkomunikasikan secara jelas apa yang ingin kita sampaikan, menciptakan kesan yang kita inginkan, atau mempengaruhi orang lain sesuai kehendak kita. Dari beberapa pengertian komunikasi antar pribadi dan hubungan interpersonal di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan interpersonal adalah bagaimana kita berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain, melalui hubungan tatap muka yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Hubungan itu dilakukan secara spontan dan tidak berstruktur, dalam kegiatan itu terjadi suatu proses psikologis yang bisa merubah sikap, pendapat atau perilaku orang yang sedang melakukan interaksi tersebut.

Kompetensi

Menurut Dharma (2005) Kemampuan identik dengan kompetensi yang dimiliki yang mengacu kepada dimensi perilaku dari sebuah peran perilaku yang diperlukan seseorang untuk dapat melaksanakan pekerjaannya secara memuaskan. Menurut Amstrong dalam Dharma (2005) berikut ini terdapat beberapa daftar kompetensi dalam manajemen kinerja yaitu :

1. Pengetahuan kerja dan profesional.
2. Kesadaran organisasi/konsumen.
3. Komunikasi.
4. Keahlian interpersonal.
5. Kerjasama tim.
6. Inisiatif.
7. Keahlian Analitis.
8. Produktifitas.
9. Kualitas.
10. Manajemen/pengawas.
11. Kepemimpinan.

Kompetensi didefinisikan (Mitrani et.al, 2002 ; Spencer and spencer, 2003) sebagai *an underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterionreferenced effective and or superior performance in a job or situation.* Atau karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang

individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kinerjanya. Sesuatu yang dimaksud bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian.

Selanjutnya menurut Spencer and spencer (2003) kompetensi dapat dibagi atas 2 (dua) kategori yaitu *threshold competencies* dan *differentiating competencies*. *Threshold competencies* adalah karakteristik utama yang harus dimiliki oleh seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya. Tetapi tidak untuk membedakan seorang yang berkinerja tinggi dan rata-rata. Sedangkan *differentiating competencies* adalah factor-faktor yang membedakan individu yang berkinerja tinggi dan rendah. Misalnya seorang dosen harus mempunyai kemampuan utama mengajar, itu berarti pada tataran *threshold competencies*, selanjutnya apabila dosen dapat mengajar dengan baik, cara mengajarnya mudah dipahami dan analisisnya tajam sehingga dapat dibedakan tingkat kinerjanya maka hal itu sudah masuk kategori *differentiating competencies*.

Spencer dan Spencer dalam Hutapea, dkk (2008) terdapat tiga komponen utama pembentuk kompetensi yaitu pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dipengaruhi oleh konsep diri, sifat bawaan (*trait*) dan motif.

Kepemimpinan

Kepemimpinan berasal dari kata pemimpin, yang berarti seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas demi tercapainya suatu maksud dan tujuan. (Kartono, 2005:76). Menurut Edwin A. Fleishman kepemimpinan adalah upaya mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu (Gibson, 2000 : 39).

Kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi suatu kelompok ke arah tercapainya tujuan. Sumber dari pengaruh ini bisa formal, seperti misalnya yang disediakan oleh pemilihan peringkat manjerial dalam suatu organisasi. Karena posisi manajemen muncul bersama suatu tingkat wewenang yang ditunjuk secara formal, seorang dapat menjalankan suatu peran kepemimpinan semata-mata karena kedudukannya dalam organisasi itu. Tetapi tidak semua pemimpin itu manajer; dan sebaliknya, tidak semua manajer itu pemimpin. Hanya karena suatu organisasi memberikan manajernya hak formal tertentu tidak merupakan jaminan bahwa mereka akan mampu untuk memimpin dengan efektif.

Sering dijumpai bahwa kepemimpinan yang tidak didukung (*nonsantioned*) yaitu kemampuan untuk mempengaruhi apa yang timbul di luar struktur formal organisasi itu, sama atau lebih penting daripada pengaruh formal. Dengan kata lain, pemimpin dapat muncul dari dalam suatu kelompok juga lewat pengangkatan formal untuk memimpin suatu kelompok (Robbins, 2006). Luthans (2006) mendefinisikan kepemimpinan sebagai sekelompok proses, kepribadian, pemenuhan, perilaku tertentu, persuasi, wewenang, pencapaian tujuan, interaksi, perbedaan peran, inisiasi struktur, dan kombinasi dari dua atau lebih dari hal-hal tersebut.

Khuntia dan Suar (2004) menyatakan bahwa semua teori mengenai kepemimpinan menekankan pada tiga gagasan yang dibangun baik secara bersama-sama maupun terpisah yaitu: (1) rasionalitas, perilaku, dan kepribadian pemimpin; (2) rasionalitas, perilaku, dan kepribadian pengikut; dan (3) faktor-faktor yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas, iklim organisasi, dan budaya. Menurut

Rivai dan Mulyadi (2012), kepemimpinan pada dasarnya adalah melibatkan orang lain, melibatkan distribusi kekuasaan yang tidak merata antara pemimpin dan anggota kelompok, menggerakkan kemampuan dengan menggunakan berbagai bentuk kekuasaan untuk mempengaruhi tingkah laku bawahan, dan menyangkut nilai. Empat sifat umum yang mempunyai pengaruh terhadap keberhasilan kepemimpinan organisasi, yaitu: (1) kecerdasan, (2) kedewasaan, (3) motivasi diri dan dorongan berprestasi, dan (4) sikap hubungan kemanusiaan.

Sementara itu Yukl (2012), mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan individu untuk mempengaruhi, memotivasi, dan membuat orang lain mampu memberikan kontribusinya demi efektivitas dan keberhasilan organisasi. Kepemimpinan juga terkait dengan sebuah proses yang disengaja dari seseorang untuk menekankan pengaruhnya yang kuat terhadap orang lain untuk membimbing, membuat struktur, memfasilitasi aktivitas dan hubungan kelompok dalam suatu organisasi (Yukl, 2012).

Wilson (2015) menyatakan kepemimpinan sebagai proses psikologis dalam menerima tanggung jawab tugas, diri sendiri, dan nasib orang lain, dari beberapa definisi kepemimpinan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kepemimpinan merupakan suatu kemampuan untuk mempengaruhi semangat, kegairahan, keamanan, kualitas kerja dan prestasi organisasi, serta kemampuan memberikan peranan dalam mendorong individu dan kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu adanya proses serta hubungan antara pemimpin dan pengikut, adanya pengaruh sosial, peran kepemimpinan ada di hampir setiap level di organisasi, dan adanya fokus pada pencapaian tujuan.

Kinerja

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia beberapa pengertian yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Selanjutnya Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006) juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Selanjutnya Handoko (2001) menyatakan bahwa kinerja (*performance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Sedangkan menurut Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu, kinerja kelompok, kinerja perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern. Menurut Furtwengler (2002) kinerja dilihat dari hal kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan

dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak.

Selanjutnya Dharma (2005) menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaiian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan.

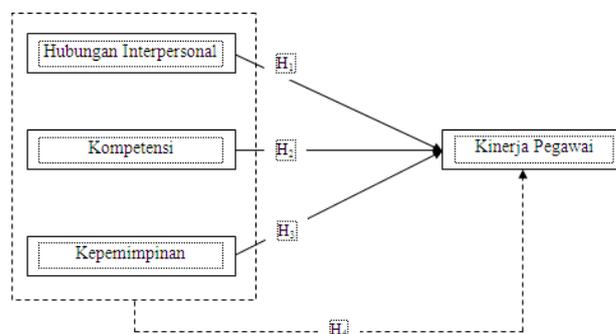
Menurut Mahsun (2006) bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Sedangkan menurut Robertson dalam Mahsun (2006) juga menyatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan.

Model Empiris

Model empiris adalah bentuk simbol dari suatu teori model kausal yang menunjukkan hubungan kausal antara variabel-variabel. Setelah data dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu untuk membentuk suatu sampel, data ini akan digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis diuji menggunakan data melalui suatu model empiris. koefisien-koefisien di model empiris menunjukkan hubungan kausal antara variabel-variabel. hubungan-hubungan kausal ini menunjukkan hipotesis-hipotesis yang akan diuji.

Model Empiris



Hipotesis

- H₁ : Ada pengaruh hubungan interpersonal terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
- H₂ : Ada pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
- H₃ : Ada pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
- H₄ : Ada pengaruh secara bersama hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Penelitian ini digolongkan ke dalam penelitian kuantitatif dengan metode survei. Penelitian ini bersifat asosiatif yang berbentuk hubungan sebab akibat atau kausalitas yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variable independen dan dependen.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen pada bulan Juni 2020 sampai selesai.

Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian adalah pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen, sedangkan yang menjadi obyek penelitian ini adalah variabel hubungan interpersonal, kompetensi, kepemimpinan dan variabel kinerja pegawai.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai negeri sipil pada Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen. Penelitian ini menggunakan metode teknik sampling jenuh karena populasinya kurang dari 100, maka teknik sampling yang diambil adalah semua anggota populasi pada Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen. sebanyak 44 pegawai. Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus. (Riduwan, 2007:248). Dalam penelitian ini, pimpinan tidak termasuk responden karena ada pertanyaan tentang pimpinan sehingga sampel berjumlah 43 orang pegawai.

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan sebagai pertimbangan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan kuesioner.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif. Sugiyono (2010) mengatakan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan obyek yang diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

2. Analisis Kuantitatif

Regresi Linear Berganda

Pada dasarnya regresi linear berganda adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. (Gujarati, 2003)

Uji Hipotesis

Uji t

Uji t menunjukkan seberapa besar pengaruh variable bebas secara individual terhadap variabel terikat. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel koefisien pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas

terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji F

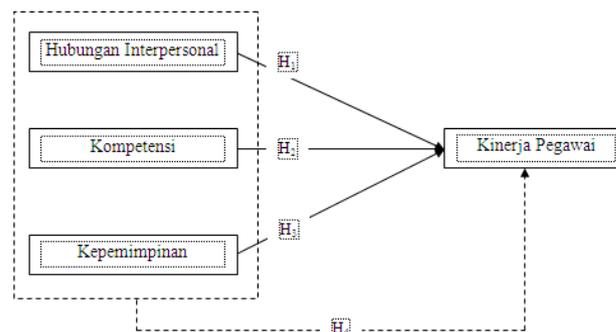
Uji F (Fisher) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi: hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{sig} < 0,05$) maka uji F dinyatakan signifikan secara statistik. $\text{sig} < 0,05$ maka secara simultan, ketiga variabel bebas (x) memengaruhi variabel terikat (y).

Uji R²

R-Square atau koefisien determinasi merupakan salah satu ukuran yang sederhana dan sering digunakan untuk menguji kualitas suatu persamaan garis regresi. Nilai R-square memberikan gambaran tentang kesesuaian variabel independen dalam memprediksi variabel dependen. (Ghozali 2011) Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai (R²).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Model penelitian ini ditunjukkan pada gambar berikut:



Uji Asumsi klasik

Uji asumsi yang dilakukan yaitu:

Uji Multikolinieritas

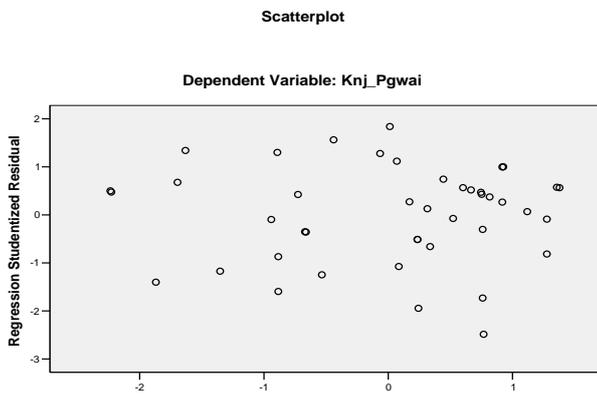
Cara mengetahui adanya multikolinieritas adalah dengan melihat besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan besaran *tolerance*. Suatu regresi tidak mempunyai multikolinieritas apabila mempunyai nilai VIF di sekitar 1 (satu) dan atau mempunyai angka *tolerance* mendekati angka 1 (satu) (Gujarati, 2003:157).

Tabel 1. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Collinierity Statistics	
	Tolerance	VIF
Hubungan Interpersonal (X ₁)	0,637	1,569
Kompetensi (X ₂)	0,690	1,450
Kepemimpinan (X ₃)	0,891	1,122

Sumber : Data primer diolah, 2020

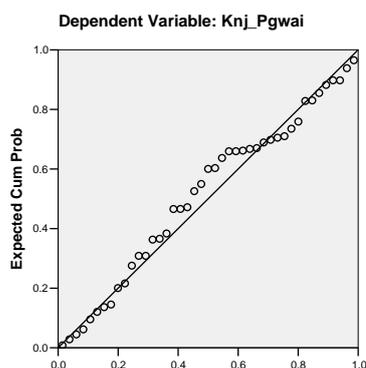
Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan gambar di atas dari hasil *output* spss dapat diketahui bahwa tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik pada grafik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi tersebut dapat dipakai.

Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan gambar IV.3 di atas dari hasil *output* spss dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dari *output* SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,054	2,941		,019	,985
	Hub_intpsnl	,301	,143	,301	2,105	,042
	Komptensi	,311	,142	,302	2,196	,034
	Kpmimpan	,398	,148	,326	2,695	,010

a. Dependent Variable: Knj_Pgwai

Berdasarkan *output* spss, maka persamaan regresi didapat sebagaimana dibawah ini.

$$Y = 0,054 + 0,301 X_1 + 0,311X_2 + 0,398X_3 + e$$

Adapun persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta 0,054 artinya jika variabel hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan bernilai nol maka besarnya kinerja pegawai 0,054 satuan.
- Koefisien variabel hubungan interpersonal (X_1) 0,301 menunjukkan setiap peningkatan satu satuan hubungan interpersonal akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,301 kali.
- Koefisien variabel kompetensi (X_2) 0,311 menunjukkan setiap peningkatan satu satuan kompetensi akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,311 kali.
- Koefisien variabel kepemimpinan (X_3) 0,398 menunjukkan setiap peningkatan satu satuan kepemimpinan akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,398 kali.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji pengaruh secara sendiri (parsial) maupun secara bersama (simultan) dari variabel hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai digunakan uji t dan uji F.

Tabel 3. Rangkuman Uji t

Variabel	t hitung	Signifikan
Hubungan Interpersonal (X_1)	2,105	0,042
Kompetensi (X_2)	2,196	0,034
Kepemimpinan (X_3)	2,695	0,010
Nilai kritis	$t_{tabel} = 2,0195$	$\alpha = 0,05$

Sumber : Data primer diolah, 2020

Variabel hubungan interpersonal t_{hitung} 2,105 lebih besar dari t_{tabel} 2,0195 pada tingkat signifikan 0,042 dimana tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,050$ artinya variabel hubungan interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Variabel kompetensi t_{hitung} 2,196 lebih besar dari t_{tabel} 2,0195 pada tingkat signifikan 0,034 dimana tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,050$ artinya variabel kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Variabel kepemimpinan t_{hitung} 2,695 lebih besar dari t_{tabel} 2,0195 pada tingkat signifikan 0,010 dimana tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,050$ artinya variabel kepemimpinan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 3. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	76,802	3	25,601	12,563	,000 ^a
	Residual	79,477	39	2,038		
	Total	156,279	42			

a. Predictors: (Constant), Kpmimpan, Komptensi, Hub_intpsnl

b. Dependent Variable: Knj_Pgwai

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil *output* uji F di atas dapat dilihat nilai F hitung 12,563 lebih besar dari nilai F tabel 2,60 pada tingkat signifikan 0,000 dimana tingkat signifikan tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,050$ yang artinya variabel hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama terhadap kinerja pegawai.

Koefisien Determinasi

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,701 ^a	,491	,452	1,42754

a. Predictors: (Constant), Kpmimnpnan, Komptensi, Hub_intpsnl

Sumber : Data primer diolah, 2020

Berdasarkan *output* di atas dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* 0,452 yang artinya sebesar 45,2% kinerja pegawai pada Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen dapat dijelaskan oleh variabel hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan sedangkan 54,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Dalam penelitian ini alat analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda karena melalui analisis regresi linier berganda dapat diketahui pengaruh variabel bebas yaitu hubungan interpersonal (X_1), kompetensi (X_2) dan kepemimpinan (X_3) terhadap variabel terikatnya (Y) yaitu kinerja pegawai.

Pengaruh Hubungan Interpersonal Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan hubungan interpersonal terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen yang dibuktikan dengan besaran nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,105 > 2,0195$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,042 < 0,050$ dan nilai koefisien regresi (b_1) sebesar 0,301. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara hubungan interpersonal terhadap kinerja pegawai, yang artinya jika hubungan interpersonal dapat ditingkatkan, maka kinerja pegawai akan ikut meningkat.

Hubungan interpersonal yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen adalah keakraban dengan rekan kerja, kontrol diri dan tidak memaksakan kehendak terhadap rekan kerja, respon atau tanggapan yang tepat, kestabilan emosional yang tepat dengan rekan kerja.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen yang dibuktikan dengan besaran nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,196 > 2,0195$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,034 < 0,050$ dan nilai koefisien regresi (b_2) sebesar 0,311. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara kompetensi terhadap kinerja pegawai, yang artinya jika kompetensi dapat ditingkatkan, maka kinerja pegawai akan ikut meningkat.

Kompetensi adalah karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Berangkat dari pengertian tersebut kompetensi seorang individu merupakan sesuatu yang melekat dalam dirinya yang dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kerjanya. Sesuatu yang dimaksud bisa menyangkut motif, konsep diri, sifat, pengetahuan maupun kemampuan/keahlian. Kompetensi yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen adalah keterampilan menjalankan tugas,

keterampilan mengelola tugas, keterampilan mengambil tindakan, keterampilan bekerjasama, dan keterampilan beradaptasi.

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen yang dibuktikan dengan besaran nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,695 > 2,0195$ dengan nilai signifikansinya sebesar $0,010 < 0,050$ dan nilai koefisien regresi (b_3) sebesar 0,398. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara kepemimpinan terhadap kinerja pegawai. Pemimpin harus menjaga kepribadian sikap dan perilaku yang baik di organisasi, pemimpin perlu melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, sehingga kinerja pegawai akan ikut meningkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut;

1. Hubungan interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
2. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
3. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
4. Hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama terhadap kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
5. Sebesar 45,2% kinerja pegawai Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen dijelaskan oleh variabel hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan yang sekiranya dapat diperhatikan bagi peneliti di waktu yang akan datang agar lebih menyempurnakan penelitiannya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Objek penelitian hanya di fokuskan pada pengaruh hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
2. Dalam proses pengambilan data menggunakan teknik survei, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

Implikasi Teoritis

1. Hubungan Interpersonal
Memperbaiki hubungan interpersonal sesama pegawai maupun dengan pimpinan, apabila hubungan interpersonal sudah terjalin dengan baik, maka hal itu

akan mempengaruhi sifat komunikasi yang dilakukan antara pihak yang terlibat dalam hubungan tersebut. Dengan hubungan interpersonal yang baik, maka pegawai akan semakin bisa bersifat terbuka terhadap orang lain dan persepsinya akan bisa semakin cermat baik itu mengenai orang lain maupun mengenai dirinya sendiri.

2. Kompetensi

Meningkatkan standar kompetensi pegawai dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan melalui akses sertifikasi nasional berbasis standar yang ada sehingga pegawai mampu memberikan pelayanan-pelayanan yang baik terhadap kepentingan publik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab unit organisasinya. Mampu membangun jaringan kerja/melakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait dalam organisasi maupun di luar organisasi untuk meningkatkan kinerja unit organisasinya.

3. Kepemimpinan

Menjalankan fungsi kepemimpinan dengan baik sehingga mampu mengelola atau mengatur organisasi secara efektif dan mampu melaksanakan kepemimpinan secara efektif. Pemimpin dapat mendelegasikan kepada bawahannya untuk melaksanakan tugas dan membuat semua keputusan yang berhubungan dengan kerja. Memberi dukungan dengan memperhatikan kondisi kerja bawahannya serta menciptakan situasi kerja yang nyaman bagi bawahannya.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen untuk dapat meningkatkan kinerja pegawai dengan memperhatikan faktor hubungan interpersonal, kompetensi dan kepemimpinan. Oleh karena itu implikasi praktis dalam penelitian ini adalah :

1. Menciptakan keakraban antar pegawai dengan cara memberikan ruang gerak untuk berinteraksi secara informal, misalkan dalam kegiatan olahraga, makan bersama dan *family gathering*, kegiatan pertemuan rutin dharma wanita, pengajian rutin keluarga besar Dispermades dan P3A Kabupaten Kebumen.
2. Memberikan orientasi untuk tugas-tugas baru, meningkatkan kompetensi dengan pelatihan dan pembekalan, sosialisasi dan rapat-rapat dinas, serta penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat tentang pelaksanaan program pemerintah. Contoh pembagian BLT Desa, bantuan keuangan, penyuluhan hukum dan perlindungan anak dan perempuan.
3. Pemimpin harus menjaga kepribadian sikap dan perilaku yang baik di organisasi, pemimpin perlu melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan.

DAFTAR PUSTAKA

Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.

Bella, Maria., dan Maichal. (2018). Pengaruh Mindset, Kepemimpinan, dan Nilai Keluarga terhadap Budaya Organisasi Perusahaan Keluarga (Influence of Mindset, Leadership, and Family Values on the Organizational Culture of Family Firms). *DeReMa (Development Research of Mangement): Jurnal Manajemen*, 13(1), 121-139 <http://dx.doi.org/10.19166/derema.v13i1.706>

Chen, M. J., & Miller, D. (2011). The Relational perspective as a Business Mindset: Managerial Implications for East and West. *The Academy of Management*

Perspectives, 23(3), 6-18. <https://doi.org/10.5465/AMP.2011.63886526>

Dean C. Barnlund.2005.*Interpersonal of Communication*.Boston.Hongtong. Mefflin.

Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Jakarta

Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Fayol, Henry. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: PT Elex Media.

Ghozali, Imam. (2009).*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gibson, R. S. 2005. *Principles of Nutritional Assessment*. Second Edition. Oxford University Press Inc, New York.

Handoko, Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: FE UGM.

Hasibuan, Malayu S.P 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Bumi Aksa.

Heryanto, Denno., Riadi, Sukisno S., dan Robiansyah. (2017). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen*, 9(1), 8-13. <http://dx.doi.org/10.29264/jmmn.v9i1.2428>

Kartini Kartono, 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta. Rajawali Pers.

Khuntia, R. and D. Suar (2004). "A Scale to Assess Ethical Leadership of Indian Private and Public Sector Managers." *Journal of Business Ethics* Vol 49, No 1: pp. 13-12.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.

Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor : 43/Kep/2001 Tentang Standar Kompetensi Jabatan Struktural Pegawai Negeri Sipil

Liliweri Alo, *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP. 2015.

Mahsun.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dasar dan Kunci Keberhasilan*. Jakarta: Haji Mas Agung

Manguenegara, A. P. 2006. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Mitrani, A, Daziel, M. And fitt, D. (2002). *Competency Based Human Resource Management: Value-Driven Strategies for Recruitmen, Development and Reward*; kogan Page Limited: London

Moehersono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.Bogor:Penerbit Ghalia Indonesia.

- Mulyadi dan Rivai (2009) Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta cetakan kesembilan
- Mulyana, Dedi. 2001. Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nadira, 2015, Pengaruh komunikasi, kepercayaan, komitmen dan penyelesaian masalah terhadap loyalitas nasabah. *Journal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 1 No.3 Hal. 211 – 219
- Payaman J. Simanjuntak .2011.Manajemen Evaluasi Kinerja .Edisi 3. Jakarta. Fakultas UI
- Rahmat, Jalaludin. (2007). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. 2007. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi, Jilid 1, Edisi 8, Prenhallindo, Jakarta.
- Rochmaningsih, Dian. 2004. Hubungan Kecerdasan Emosional dan Perilaku Interpersonal Siswa Berbakat di Kelas Akselerasi SLTP Negeri 2 Semarang Tahun Pelajaran 2003/2004 (Skripsi). Semarang: Bimbingan dan Konseling/FIP/ Semarang.
- Rylatt, Alastair, dan Lohan K. 2005, *Creating Competation of Edukation*, AIM, Australia.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung Penerbit Bandar Maju.
- Spencer, Lyle M. dan Signe M. Spencer. (2007). *Competence at work: Models for Superior Performance*. Canada: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2001.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supratiknya. 2014. Komunikasi Antar Pribadi. Jakarta: Kanisius.
- Sutermeister, Robert A. 1999. *People and Productivity*. New York : McGraw Hill Book Comp. Inc.
- Taylor, Shelley E., Letitia Anne Peplau & David O. Sears. (2009). Psikologi Sosial Edisi Kedua Belas. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Wilson. 2015. Influence of Competence, Transformational Leadership, Social Capital and Performance on Employee Careers. *International Journal of Human Capital Management*, 1(2), 81-94. <https://doi.org/10.21009%2Fijhcm.012.10>
- Yukl, Gary (2015) Kepemimpinan Dalam Organisasi (Edisi 7). Jakarta : Indeks