
Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kemampuan Kerja dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Krisna Oleh-Oleh

I Gusti Ayu Agung Citra Dewi ⁽¹⁾

I Gede Putu Kawiana ⁽²⁾

I Made Astrama ⁽³⁾

⁽¹⁾⁽²⁾⁽³⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Pariwisata, Universitas Hindu Indonesia

e-mail: citradewi151515@gmail.com

ABSTRACT

The Influence of Emotional Intelligence, Work Ability, and Teamwork on Employee Performance at Krisna Souvenir Khas Bali in Blangsinga-Gianyar. The formulation of the problem is: How does the influence of Emotional Intelligence, Work Ability, and Teamwork partially and simultaneously on Employee Performance at Krisna Souvenir Khas Bali in Blangsinga-Gianyar. The purpose of this study is to analyze and explain the influence of Emotional Intelligence, Work Ability, and Teamwork partially and simultaneously on Employee Performance. Answering the problems posed in this study, the analytical tools used in this study are classical assumption tests, multiple linear regression, coefficient of determination tests, F statistical tests and t statistical tests. The results of the hypothesis test in this study showed that partially and simultaneously emotional intelligence, work ability, and teamwork had a significant effect on employee performance. This means that the higher the emotional intelligence, the better the work ability, and the better the teamwork, it will affect the improvement of Employee Performance at Krisna Souvenir Khas Bali in Blangsinga-Gianyar.

Keywords: *Promotion ; Quality of Service ; Consumer Decisions*

ABSTRAK

Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kemampuan Kerja, dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar. Perumusan masalah yakni : Bagaimanakah pengaruh Kecerdasan Emosional, Kemampuan Kerja, dan Kerjasama Tim secara parsial dan simultan terhadap Kinerja Karyawan. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kecerdasan Emosional, Kemampuan Kerja, dan Kerjasama Tim secara parsial dan simultan terhadap terhadap Kinerja Karyawan. Menjawab permasalahan yang diajukan pada penelitian ini, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji statistik F dan uji statistik t. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan kecerdasan emosional, kemampuan kerja, dan kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar. Hal ini berarti semakin tinggi kecerdasan emosional, semakin baik kemampuan kerja, dan semakin baik kerjasama tim maka akan berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja Karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar.

Kata kunci: *Promosi ; Kualitas Pelayanan ; Keputusan Konsumen*

Pendahuluan

Upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan, masing-masing karyawan harus mampu meningkatkan kerjasama tim dalam organisasi. Kerjasama tim adalah aktivitas atau proses yang meliputi kegiatan berbagai informasi mengenai masalah yang sedang dihadapi dan bekerjasama dalam memecahkan masalah tersebut (Kerrin dan Oliver (2002)). Penelitian ini dilakukan di Krisna Souvenirs Typique de Bali, Blangsinga-Gianyar, salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri cinderamata, dengan mengutamakan pelayanan terbaik yang perlu ditunjukkan karyawan untuk memuaskan pelanggannya setiap hari. Berdasarkan wawancara penulis dengan staf yang relevan, penulis menemukan perbedaan pemahaman tentang bagaimana menanggapi di antara masing-masing anggota staf. Dua perbedaan antara karyawan dan karyawan adalah tidak selalu salah karyawan jika mereka mengabaikan pengawasan, seperti terlambat, meninggalkan kantor tepat waktu, atau kehabisan stok yang dikirim. Data yang penulis peroleh dari bagian sumber daya manusia menunjukkan adanya penurunan kinerja pegawai, terbukti dengan beberapa kasus ketidakadilan disiplin dari pihak pegawai. Kinerja 2020 hingga 2021 berada di bawah target yang ditetapkan perusahaan pusat. Data di atas memberikan informasi bahwa indeks kinerja perusahaan secara keseluruhan mencapai 89% pada tahun 2020, namun menurun pada tahun 2021 dengan angka yang menunjukkan bahwa indeks kinerja perusahaan secara keseluruhan mencapai 88% pada tahun 2021. Meski penurunan tersebut tidak menunjukkan tanda-tanda penurunan sebesar 1% saja, namun diharapkan dapat diharapkan dalam waktu dekat agar tidak mengganggu upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan hasil obeservasi dilapangan, permasalahan yang terjadi pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar yaitu terletak pada pelayanan pelanggan yang sering mendapat keluhan dari pelanggan karena pelanggan merasa kurang puas dan kurang nyaman terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan. Kurangnya koordinasi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya menyebabkan terjadinya miskomunikasi sehingga pelanggan harus mengulang pernyataan yang sama. Hal ini diduga karena kurangnya kerjasama tim untuk memberikan kontribusi yang sama untuk bertanggung jawab dalam mengerahkan kemampuan kerjasama yang baik.

Kecerdasan manusia bukanlah suatu dimensi yang dapat diukur hanya dari satu dimensi saja, tetapi juga kemampuan untuk mengontrol dan mengelola diri sendiri serta kemampuan membangun hubungan dengan orang lain (Martin (2000)). Kemampuan Goleman inilah yang disebut dengan kecerdasan emosional atau emotional intelligence. Karyawan dengan keterampilan kecerdasan emosional dapat membaca perasaan orang lain dan memiliki keterampilan sosial yang

berarti dapat mengontrol perasaan orang lain. Dalam penelitiannya tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, Rani Setyaningrum (2016) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Rumusan hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁ : Diduga Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar.

Kemampuan kerja merupakan keahlian yang dimiliki karyawan dalam mengerjakan pekerjaan. Pimpinan perusahaan harus memperhatikan kemampuan kerja karyawan, Untuk mencapai kinerja yang maksimal (Kristiani (2013)). Jika karyawan mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan bakat yang dimiliki, serta menggunakan secara tepat akan berpengaruh pada perkembangan perusahaan. Kemampuan yang memadai akan dapat membantu karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sekarang dan pekerjaan yang akan datang. Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan. Kemampuan seseorang merupakan perwujudan dari pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki, sehingga kemampuan kerja merupakan hal penting bagi seorang karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Kiky Rindy Arini, Mochammad Djudi Mukzam, dan Ika Ruhana (2015) dalam penelitiannya mengenai hubungan antara kemampuan kerja dengan kinerja karyawan, menyimpulkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Rumusan hipotesis penelitian, dapat dirumuskan sebagai berikut :

H₂ : Diduga Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar.

Kolaborasi adalah kegiatan yang melibatkan berbagi informasi tentang suatu masalah dan bekerja sama untuk memecahkan suatu masalah (Kerrin dan Oliver (2002)). Kerja tim adalah bentuk khusus dari kelompok kerja yang berbeda dari bentuk kelompok kerja lainnya. Sebuah tim terdiri dari orang-orang profesional yang dikoordinasikan untuk bekerja sama untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan tertentu. Bagi suatu organisasi atau perusahaan, kerjasama sangat diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam penelitiannya tentang hubungan kerjasama tim dengan kinerja karyawan, Lawasi Silvani, Eva dan Boge Triatmanto (2017) menyimpulkan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Rumusan hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

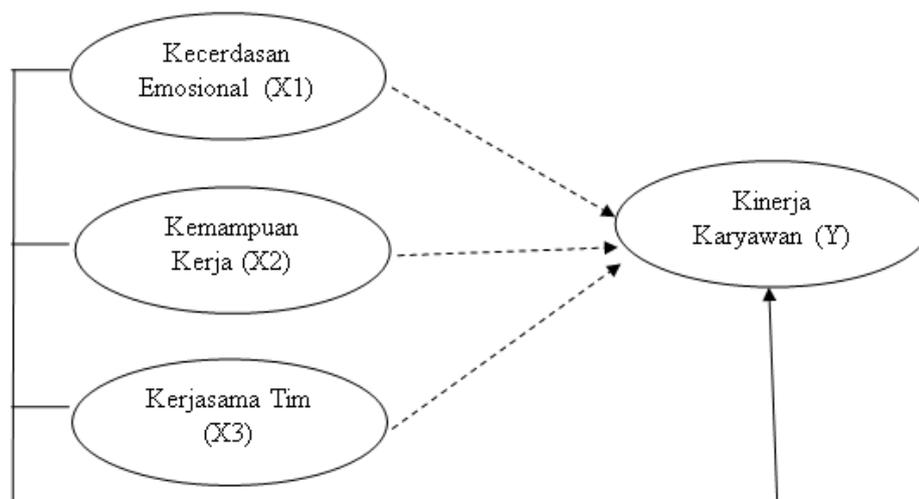
H₃ : Diduga Kerjasama Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar.

Dalam penelitiannya tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja karyawan, Rani Setyaningrum (2016) menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitiannya tentang hubungan antara keterampilan kerja dengan kinerja karyawan, Kiky Rindy Arini, Mochammad Djudi Mukzam dan Ika Ruhana (2015) menyimpulkan bahwa keterampilan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitiannya tentang hubungan kerjasama tim dengan kinerja karyawan, Lawasi Silvani, Eva dan Boge Triatmanto (2017) menyimpulkan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Rumusan hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₄ : Diduga Kecerdasan Emosional, Kemampuan Kerja Dan Kerjasama Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Krisna Oleh-oleh khas bali yang berlokasi di Jl. Raya Blangsinga, Saba, Kec. Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar yang berjumlah 105 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh maka sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini menjadi 105 orang karyawan Krisna Oleh-Oleh Khas Bali. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara yang dilakukan kepada para responden di tempat penelitian, kemudian menyebarkan kuesioner yang dilanjutkan dengan melakukan uji analisis regresi linear berganda, uji F dan uji T. Berikut gambar kerangka berpikir yang dapat disusun dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Karakteristik Responden

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah	Persen (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	54	52
		Perempuan	51	48
		Total	105	100
2	Usia	< 20 tahun	22	21
		20-40 tahun	45	43
		≥ 41 tahun	38	36
		Total	105	100
3	Pendidikan yang diselesaikan	SMA/K	73	70
		Diploma	12	11
		S1	17	16
		S2	0	0
		Lainnya	3	3
	Total	105	100	

Sumber : Data diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa 54 persen profil responden kuisioner yang dilaporkan peneliti adalah perempuan dan 51 persen laki-laki, hal ini dikarenakan sebagian besar pegawai di bagian delivery duduk, sehingga menggunakan pekerja laki-laki. . Dari segi usia, responden yang mengisi kuesioner penelitian didominasi oleh 45 orang berusia 20-40 tahun dengan pangsa 43 persen, hal ini dikarenakan sebagian besar karyawan bekerja setelah lulus SMA, dan untuk pendidikan terakhir para dengan tingkat pendidikan menengah SMA/K lebih dominan dengan persentase 70 persen, hal ini dikarenakan pegawai yang dibutuhkan sebagian besar berada pada posisi *entry level*.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Ket	Cronbach Alpha 0,50	Ket
1	Kecerdasan Emosional	>0,30	Valid	0,649	Reliable
2	Kemampuan Kerja		Valid	0,659	Reliable
3	Kerjasama Tim		Valid	0,778	Reliable
4	Kinerja Karyawan		Valid	0,614	Reliable

Sumber : Data diolah, (2022)

Berdasarkan hasil uji instrumen untuk variabel penelitian kecerdasan emosional, kemampuan kerja, kerjasama tim dan kinerja karyawan valid karena memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 0,3 maka dikatakan valid, kemudian masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Jadi, promosi, kualitas pelayanan dan keputusan konsumen adalah reliabel (andal).

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mempergunakan tiga uji dimana uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Berikut hasil ujinya :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Uji Normalitas	Uji Multikolinieritas		Uji Heteroskedastisitas
			Tolerance	VIF	
1	Kecerdasan Emosional	0,087	0.968	1.033	0,162
2	Kemampuan Kerja		0.972	1.028	0,225
3	Kerjasama Tim		0.981	1.020	0,131

Sumber : Data diolah, (2022)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa data tersebar normal, hasil perhitungan menunjukkan tidak ada multikolinieritas pada variabel bebas dalam model regresi. Hasil uji heteroskedastisitas dengan jelas menunjukkan dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 0,05 sehingga model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Nilai Koefisien		Nilai Signifikansi
	Regresi	t hitung	
Konstanta	12.744	4.940	0.000
Kecerdasan Emosional (X1)	0.152	1.815	0.025
Kemampuan Kerja (X2)	0.084	0.856	0.039
Kerjasama Tim (X3)	0.086	0.764	0.045
Adjusted R Square			0,617
F Statistik			7,589
Signifikansi			0,020

Sumber : Data diolah, (2022)

Maka dapat dibuat persamaan regresi penelitian ini adalah : $Y = 12,744 + 0,152X_1 + 0,084X_2 + 0,086X_3 + e$. Hasil analisis regresi linier berganda seperti yang disajikan pada Tabel 4 didapat nilai determinasi total sebesar 0,617 mempunyai arti bahwa sebesar 61,7 persen variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh variasi kecerdasan emosional, kemampuan kerja, dan kerjasama tim sedangkan sisanya sebesar 38,3 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Berdasarkan hasil uji kelayakan model, diperoleh nilai F sebesar 7,589 dengan tingkat signifikansi 0,020 lebih kecil dari 0,05, artinya model regresi yang digunakan telah memenuhi syarat uji kelayakan model pada tabel 4 dapat dilihat bahwa pada model memiliki nilai signifikansi sebesar 0,020 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama (simultan) Kecerdasan Emosional (X_1), Kemampuan Kerja (X_2) dan Kerjasama Tim (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kinerja Karyawan (Y).

Uji Signifikan Parsial (Uji t-Test)

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan.

Nilai t_{sig} sama dengan $0,025 < 0,05$ dan β_1 sama dengan $0,152$ ini artinya ada pengaruh secara parsial kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan. Nilai β_1 sama dengan $0,152$ berarti kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar, dengan demikian hipotesis pertama diterima. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama penelitian ini yaitu kecerdasan emosional berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada krisna oleh-oleh diterima dan telah menjawab rumusan masalah pertama dalam penelitian ini. Adapun penelitian sebelumnya yang sejalan dengan hasil penelitian yang diperoleh adalah penelitian Setyaningrum, Rani (2016) menyatakan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur).

Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.

Nilai t_{sig} sama dengan $0,039 < 0,05$ dan β_2 sama dengan $0,084$ ini artinya ada pengaruh secara parsial kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Nilai β_2 sama dengan $0,084$ berarti kemampuan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar, dengan demikian hipotesis kedua diterima. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua penelitian ini yaitu kemampuan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada krisna oleh-oleh diterima dan telah menjawab rumusan masalah kedua dalam penelitian ini. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari Rindy Arini Kiki, Djudi Mukzam Mochammad, dan Ruhana Ika (2015) menyatakan bahwa kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Pengaruh Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan.

Nilai t_{sig} sama dengan $0,045 < 0,05$ dan β_3 sama dengan $0,086$ ini artinya ada pengaruh secara parsial kerjasama tim terhadap kinerja karyawan. Nilai β_3 sama dengan $0,086$ berarti kerjasama tim memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan pada Krisna Oleh-Oleh Khas Bali di Blangsinga-Gianyar, dengan demikian hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga penelitian ini yaitu kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada krisna oleh-oleh diterima dan telah menjawab rumusan masalah kedua dalam penelitian ini. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian dari Hatta Muhammad, Musnadi Said, dan Mahdani (2017) menyatakan dalam penelitian secara parsial ada pengaruh signifikan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Wiayah Aceh.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kerjasama tim maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa (1) Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. (2) Kemampuan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (3) Kerjasama Tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (4) Nilai F Signifikansi sama dengan signifikansi $0,020 < 0,05$. Hal ini berarti secara simultan variabel kecerdasan emosional, kemampuan kerja, dan kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada. Saran yang dapat diberikan agar memberikan pelatihan kepada karyawan berupa keterampilan tambahan dan mengevaluasi kemampuan kerja karyawan secara berkala serta sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan kebersamaan karyawan dengan memberikan kegiatan rekreasi kebersamaan karyawan.

Daftar Pustaka

- Abadi, Ferryal, dan Joseph MJ Renwarin. 2018. "Analysis on the Influence of Compensation and Leadership on Job Satisfaction and its Effect on Job Performance." *Advances in Intelligent Systems Research* 131(January 2017): 19–24
- Achua, Cristopher F. Lussier, Robert N. 2010. *Leadership Theory, application and skill development 4e.* (USA: South western cebgace learning McShane, Glinow, Von Oerganizational Behavior: Emenrging Knowledge and practice for the real world, 5th ed; New York: McGraw-Hill/Irwin
- Dewi, Sandra. 2007. *Teamwork (Cara Menyenangkan Membangun Tim Impian)*. Bandung: Penerbit Progressio
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hatta Muhammad, Musnadi Said, dan Mahdani. 2017. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja serta dampaknya pada Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wiayah Aceh. *Jurnal Magister Manajemen, Vol 1*
- Irfaan Ludy Putra, Deony. 2017. Pengaruh Komunikasi Organisasi, Kerjasama Tim, dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Iskandar Indah Printing Textile; Surakarta. *Jurnal Manajemen*
- Kumala, Meliana. 2015. Pengaruh Kecerdasan Emosional Pada Kinerja Karyawan yang dimensi oleh gaya manajemen konflik kolaborasi dan kompromi. *Under Graduates Thesis, Universitas Negeri Semarang*
- Mayer, J. D. Salovey, P. Caruso, D. R. 2010. *Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. Psychological Inquiry*. Vol. 15. No. 3. 197-215.
- Mahayasa, I. G. A., Wulandari, N. L. A. A., & Sumandi, N. K. (2022). Peran Etika Kerja Hindu Dalam Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Era Revolusi Industri 5.0. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 11(03), 382-391.

-
- Moehariono. 2012. “*Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*”. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Parta, I. W. G. I., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Keterampilan Kerja, Team Work, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi pada Art Shop Cahaya Silver di Celuk, Gianyar. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(1), 65-76.
- Raharjo, Budi. 2016. *Mudah Belajar Visual Basic NET Disertai Lebih 300 Contoh Program*. Bandung: Informatika
- Rindy Arini Kiki, Djudi Mukzam Mochammad, dan Ruhana Ika. 2015. Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 22 No. 1*
- Setyaningrum, Rani. 2016. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Timur). *Jurnal Administrasi Bisnis, Vol 36, no 1*
- Silvani Lawasi, Eva dan Triatmanto Boge. 2017. Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*
- Umar, Husein. 2008. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Werther, William B, dan Keith Davis. 2013. *Human Resources and Personnel Management*. Fifth Edition. New York: McGraw-Hill, Inc