

## PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL, KONSEP DIRI, DAN PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA PENGURUS KOPERASI MAHASISWA DI JABODETABEK

Hanifah Ria Saputri<sup>1)</sup> Christian Wiradendi Wolor<sup>2)</sup> Marsofiyati<sup>3)</sup>  
<sup>1, 2, 3)</sup> Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Correspondence		
Email: hanifahriasaputri@email.com	No. Telp: -	
Submitted: 2 December 2023	Accepted: 11 December 2023	Published: 12 December 2023

### ABSTRACT

*This research examines and analyzes interpersonal communication, self-concept, and knowledge that can influence management performance in Student Cooperative administrators in Jabodetabek. This research uses a data collection method through the distribution of respondent questionnaires which are measured on a Likert scale between 1-5 choices. The population studied was the management of Student Cooperatives in Jabodetabek, totaling 45 people. The data analysis method used in this research is Structural Equation Model (SEM) using Partial Least Square (PLS). The data analysis technique uses SmartPLS application software version 4.0, 2023. The research results are as follows: (1) There is a positive and significant influence between interpersonal communication on management performance; (2) There is an insignificant influence between self-concept on management performance; (3) There is a positive and significant influence between knowledge on management performance; (4) There is a significant influence between interpersonal communication, knowledge on improving management performance and an insignificant influence between self-concept on improving management performance.*

**Keywords:** *interpersonal communication; self-concept; knowledge; performance.*

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji dan menganalisis komunikasi interpersonal, konsep diri, dan pengetahuan yang dapat mempengaruhi kinerja manajemen pada pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui distribusi angket responden yang diukur dengan skala likert antara 1-5 pilihan. Populasi yang diteliti adalah pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek yang berjumlah 45 orang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model Persamaan Struktur (SEM) menggunakan Partial Least Square (PLS). Teknik analisis data menggunakan software aplikasi SmartPLS versi 4.0, 2023. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kinerja pengurus; (2) Terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara konsep diri terhadap kinerja pengurus; (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pengetahuan terhadap kinerja pengurus; (4) Terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal, pengetahuan terhadap peningkatan kinerja pengurus dan pengaruh tidak signifikan antara konsep diri terhadap peningkatan kinerja pengurus.

**Kata kunci:** komunikasi interpersonal; konsep diri; pengetahuan; kinerja.

### Pendahuluan

Kinerja menjadi persoalan yang harus diperhatikan organisasi, karena dengan kinerja yang berkualitas akan menciptakan organisasi yang berkualitas pula sehingga dapat menjawab segala tantangan dan persaingan organisasi di zaman ini. Kinerja pengurus membentuk efektifitas seorang pengurus ketika diberi tanggung jawab yang berpengaruh terhadap kinerja yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas (Herbert 1994). Dibutuhkan peningkatan sumber daya manusia yang terdiri dari komunikasi interpersonal, konsep diri, dan pengetahuan demi tercapainya tujuan bersama dan kesejahteraan para anggota di organisasi.

Dalam berorganisasi kita tidak bisa menghindari adanya komunikasi satu sama lain, karena hal tersebut demi mengasah kemampuan soft skill, hard skill serta manfaat positif lainnya. Menurut De Vito (1997), berpendapat bahwa komunikasi interpersonal ialah serangkaian alur mengirim dan menerima pesan antara dua orang secara langsung, formal dan informal. Selain itu komunikasi interpersonal memiliki pengertian menurut Hardjana (2003), yang berpendapat bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi secara langsung antara dua individu atau lebih yang bertujuan mengirim dan mengutarakan pesan dengan timbal balik dari penerima secara langsung. Makna tersebut juga sejalan dengan gagasan menurut Mulyana (2005), bahwa komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan beberapa orang secara langsung, dengan kemungkinan orang yang mengikuti komunikasi tersebut dapat menangkap reaksi secara langsung, dengan cara verbal atau nonverbal. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh para ahli maka bisa disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang dilakukan oleh beberapa individu secara langsung sebagai usaha untuk mengirim dan menerima pesan dengan reaksi yang diberikan penerima pesan secara langsung baik itu secara verbal maupun nonverbal. Komunikasi interpersonal organisasi menjadi proses interaksi yang dilakukan antar pengurus di dalam organisasi untuk menjalankan suatu kinerjanya. Indikator dari komunikasi interpersonal antara lain: (1) keterbukaan; (2) empati; (3) dukungan; (4) kepositifan, (5) kesetaraan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anwar (2021), Kartini (2020), Kristiyaningsih et al., (2017), Lamirin (2020) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kinerja. Semakin baik komunikasi yang dijalin antara individu maka semakin baik pula kinerja yang dilakukan.

Pembahasan seputar komunikasi interpersonal tidak terlepas dari peranan sifat internal pada diri individu itu sendiri dalam mengelola konsep diri. Konsep diri berperan untuk diri individu pada semua ide, pemikiran, kepercayaan, dan keyakinan yang ada pada individu tersebut ketahui terkait diri mereka sendiri dalam mempengaruhi individu dan berkesepakatan dengan individu lain. Menurut Caproni (2001:23), menyatakan bahwa konsep diri adalah sebuah pendapat internal bagi setiap orang mengenai diri sendiri yang relatif dan stabil pada waktu tertentu, konsisten ketika berhadapan dengan kondisi tertentu, adaptasi terhadap perubahan, dan sebagai pusat kepentingan seseorang. Adapun pengertian konsep diri menurut Wibowo (2014:273), bahwa konsep diri terkait kepada karakter, penilaian dan citra diri individu, seperti keyakinan seseorang untuk melewati segala tantangan yang dihadapi. Menurut Mahmud (2010:365), konsep diri adalah salah satu bagian dari kepribadian seseorang juga penting bagi seluruh pandangan, sikap, emosi, dan cita-citanya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konsep diri merupakan pemahaman dan perasaan individu terhadap dirinya terkait aspek psikologis dan aspek sosial yang didasari pada pengalaman dan hubungan kepada orang lain. Indikator dari konsep diri adalah sebagai berikut: (1) persepsi (fisik); (2) konseptual (psikologis), *attitude* (sikap). Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Daulay et al. (2022), Pramudya & Mardikaningsih (2021), Gardjito (2021) menunjukkan bahwa konsep diri berpengaruh positif terhadap kinerja. Dengan konsep diri yang tinggi akan membentuk kinerja pengurus yang berkualitas.

Selain konsep diri, pengetahuan juga termasuk dalam faktor meningkatnya kinerja. Pengetahuan akan membentuk pribadi seseorang sehingga lebih berhati-hati dan berpikir lebih matang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Menurut Dale (1998) pengetahuan seseorang dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu pengetahuan yang berdasarkan pengalaman dan informasi yang tidak berdasarkan pengalaman. Ketika seseorang menjalani kehidupan sehari-harinya, dia mengumpulkan dan mempelajari fakta, menyaksikan kejadian, dan mengumpulkan pengetahuan lain yang kemudian ditambahkan ke bank memori dan digunakan untuk memproses informasi baru atau bersiap untuk merespons suatu skenario atau individu lain. Sudarmanto (2009:59). Pengetahuan menurut Merriam-Webster (2010:24) adalah: “The

fact or condition of knowing something with familiarity gained through experience or association or acquaintance with or understanding of a science, art, or technique”. Definisi tersebut diartikan bahwa pengetahuan merupakan sebuah fakta atau keadaan untuk mengetahui Sesutu secara umum sehingga mendapatkan pengalaman atau asosiasi atau kenalan dengan pemahaman dari sebuah ilmu, seni dan teknik. Menurut Ishak (2011: 8) pengetahuan adalah : “Suatu fakta atau kondisi mengetahui sesuatu dengan baik yang didapat lewat pengalaman dan pelatihan”. Adapun menurut Yuniarsih & Tjutju, (2008:23) bahwa: ”Pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik.” (Aisy, 2021). Berdasarkan pengertian pengetahuan dari para ahli dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan hasil yang diperoleh individu setelah mengamati dan memahami sekitar baik itu dari pengalaman dan juga pelatihan. Indikator pengetahuan seperti berikut: (1) pendidikan; (2) pengalaman; (3) minat. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sumarni & Anwar, (2020), Dirda (2019), Safri et al. (2022) menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja. Jika pengetahuan pengurus terhadap pekerjaan tinggi maka akan meningkatkan kinerja pengurus bagi organisasi.

Berdasarkan pernyataan yang telah dirangkum tersebut penulis mendapati inspirasi untuk melakukan penelitian lebih dalam kepada pengurus Koperasi Mahasiswa yang ada di Jabodetabek. Koperasi Mahasiswa adalah jenis organisasi ekonomi yang dibuat oleh dan untuk mahasiswa di tingkat perguruan tinggi. Koperasi mahasiswa berupaya meningkatkan kesejahteraan anggotanya melalui berbagai kegiatan ekonomi dan sosial. Kesuksesan yang diraih koperasi mahasiswa tidak terlepas dari adanya andil pengurus selama periode kepengurusan. Dengan melihat adanya pengaruh dari komunikasi interpersonal, konsep diri, dan pengetahuan terhadap kinerja pengurus maupun anggota organisasi tersebut, maka penulis tertarik mengambil judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Konsep Diri dan Pengetahuan Terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek”

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka pernyataan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini ialah pengaruh komunikasi interpersonal, konsep diri, dan pengetahuan terhadap kinerja pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek. Kemudian artikel ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi pada Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek terhadap hasil kinerja pengurus. Dan diharapkan bisa memberikan manfaat lebih terhadap organisasi terkait kinerja dan menjadi referensi lebih lanjut bagi peneliti lainnya.

### **Metode Penelitian**

Peneliti memutuskan untuk meneliti pengelolaan Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek. Penelitian dimulai dari Oktober hingga November 2023. Populasi penelitian ini adalah 60 orang, dan untuk pemilihan sampel peneliti menggunakan metode purposive sampling, dimana sampel dipilih dan dikeluarkan dengan pertimbangan tertentu. Purposive sampling dalam penelitian ini didasarkan pada pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek. Dengan pertimbangan tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45 orang.

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Menurut Cresswell (2008) Penelitian kuantitatif adalah alat yang digunakan sebagai tes teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) kuesioner adalah daftar pertanyaan yang sebelumnya telah dirumuskan, responden kemudian mengisi jawaban mereka dengan alternatif jawaban yang telah ditafsirkan dengan jelas dan mudah dipahami. Sehingga penelitian ini menggunakan data primer khususnya kuesioner yang diberikan kepada responden melalui

Google Form, setelah itu data dikumpulkan secara langsung dan dianalisis menggunakan software SmartPLS dengan tujuan pengujian hipotesis. Hipotesis yang diuji meliputi:

H1: Ada pengaruh positif dan signifikan langsung antara komunikasi interpersonal dan kinerja.

H2: Ada pengaruh positif dan signifikan langsung antara konsep diri dan kinerja.

H3: Ada pengaruh positif dan signifikan langsung antara pengetahuan dan kinerja.

H4: Ada pengaruh positif dan signifikan langsung antara komunikasi interpersonal, konsep diri dan pengetahuan tentang kinerja.

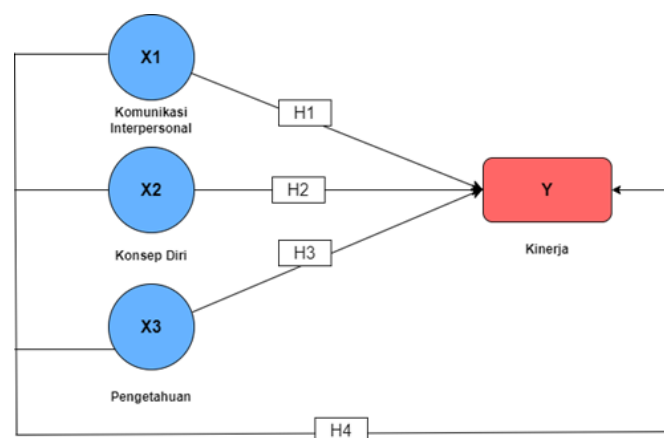
### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Menurut Sakana dan Bougie (2009) kuesioner adalah data yang dikumpulkan dengan menggunakan serangkaian pertanyaan pra-tertulis, dengan responden mencatat pilihan jawaban mereka dari daftar kemungkinan yang telah ditentukan. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data angket dalam penelitian ini, yaitu menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden. Sedangkan menurut Creswell (2014) kuesioner adalah teknik yang digunakan dimana responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian mengembalikannya kepada peneliti dalam prosedur pengumpulan data ini. Tanggapan kuesioner dinilai menggunakan skala Linkert. Skala Linkert adalah alat yang digunakan untuk menentukan seberapa banyak responden setuju dengan suatu pernyataan. Sedangkan untuk pengukuran yang dinyatakan dalam bentuk skor, setiap pernyataan diberikan lima pilihan jawaban dan diberi skor satu sampai lima, sesuai dengan sifat pernyataan yang disampaikan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Model Persamaan Struktur (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Model Persamaan Struktur (SEM) berdasarkan Partial Least Square (PLS). Menurut Jogiyanto dan Abdillah, Partial Least Square (PLS) merupakan varian analisis persamaan struktur (SEM) berbasis varian yang dapat menguji model pengukuran sekaligus menguji model struktural. Analisis Partial Least Square (PLS) adalah teknik statistik multivariat yang melakukan perbandingan antara variabel dependen dan variabel independen.

### **Kerangka Konseptual**

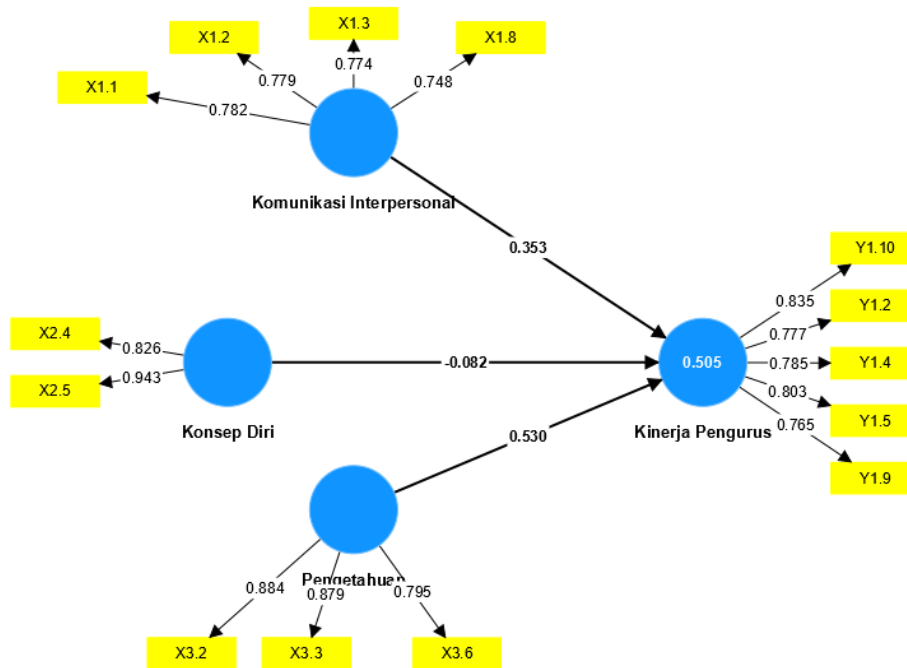


Gambar 1. Model Penelitian

**Hasil dan Pembahasan**

**Outer Model**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa pengujian yang dilakukan oleh peneliti pada model luar, antara lain validitas konvergen, dan reliabilitas komposit. Hasil penelitian harus dibandingkan dengan teori yang relevan.



Gambar 2. Hasil *Outer Loadings*

Tabel 1. Validitas Konvergen

	Kinerja Manajemen (Y)	Komunikasi Interpersonal (X1)	Konsep Diri (X2)	Pengetahuan (X3)
X1.1		0.788		
X1.2		0.789		
X1.3		0.764		
X1.8		0.746		
X2.4			0.817	
X2.5			0.948	
X3.2				0.877
X3.3				0.881
X3.6				0.799
Y1.2	0.814			
Y1.4	0.812			
Y1.5	0.810			
Y1.9	0.742			
Y1.10	0.835			

Dari data tabel dapat diketahui bahwa indeks variabel uji di atas memiliki skor outer loadings sebesar > 0,7. Oleh karena itu, indikator variabel penelitian telah divalidasi dan dapat digunakan untuk penelitian dan analisis lebih lanjut.



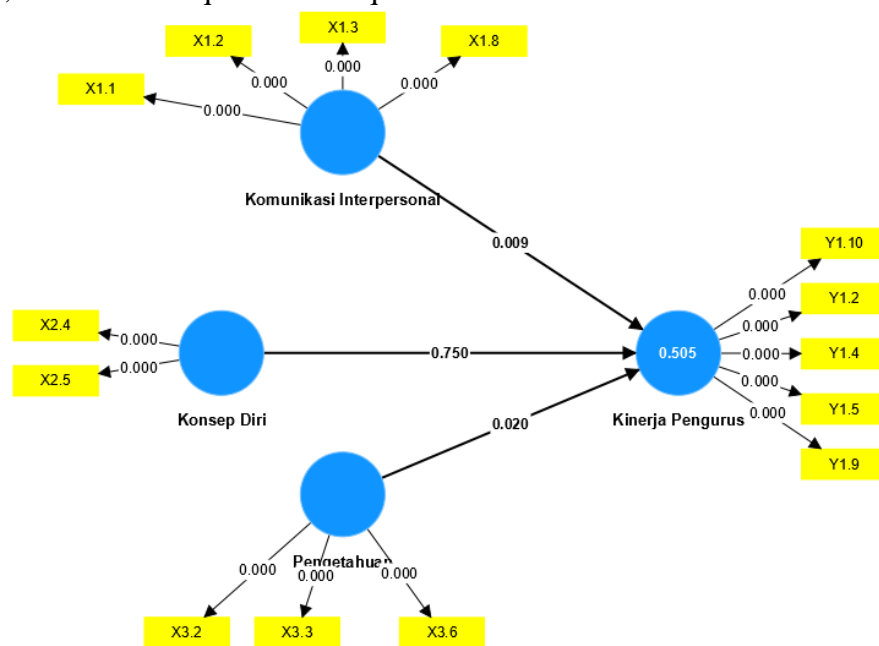
Tabel 2. Keandalan Komposit

Indicator	Composite reliability	Cronbach's alpha	Average variance extracted (AVE)	Information
Management Performance (Y)	0.853	0.852	0.629	Reliable
Interpersonal Communication (X1)	0.778	0.776	0.594	Reliable
Self-Concept (X2)	0.887	0.743	0.786	Reliable
Knowledge (X3)	0.812	0.812	0.728	Reliable

Berdasarkan data dalam suatu variabel dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai reliabilitas komposit > 0,7 dan nilai AVE > 0,5. Hasil uji reliabilitas komposit pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai reliabilitas komposit dan alpha Cronbach > 0,7 dan nilai AVE > 0,5, sehingga dapat dikatakan bahwa semua konstruk reliabel.

**Inner Model**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa pengujian yang dilakukan oleh peneliti pada model luar, antara lain r-square dan f-square.



Gambar 3. Hasil Perhitungan Bootstrapping

Tabel 4. R-Square

Indikator	R-persegi	Informasi
Kinerja Manajemen	0.505	Moderat

Berdasarkan data pada tabel, dapat dilihat bahwa nilai R-Square untuk variabel Management Performance (Y) adalah 0,505. Perolehan nilai ini menjelaskan bahwa stimulan komunikasi interpersonal, konsep diri, dan variabel pengetahuan berpengaruh terhadap kinerja manajemen sebesar 50,5% dan sisanya 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 4. F-Square

	<b>Kinerja Manajemen (Y)</b>	<b>Komunikasi Interpersonal (X1)</b>	<b>Konsep Diri (X2)</b>	<b>Pengetahuan (X3)</b>
<b>Kinerja Manajemen (Y)</b>				
<b>Komunikasi Interpersonal (X1)</b>	0.167			
<b>Konsep Diri (X2)</b>	0.004			
<b>Pengetahuan (X3)</b>	0.193			

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dari tabel 4.7, dapat diketahui pengaruh konstruksi variabel Komunikasi Interpersonal dan Pengetahuan dengan Konstruksi Kinerja Admin > 0,02 berarti bahwa variabel memiliki hubungan moderat. Sedangkan variabel konstruk Konsep Diri dengan konstruk Kinerja Manajemen < 0,02 berarti variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap Kinerja Manajemen.

### *Pengujian Hipotesis*

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

<b>Hipotesis</b>	<b>Influence</b>	<b>T statistics ( O/STDEV )</b>	<b>P values</b>
<b>H1</b>	<b>Interpersonal Communication -&gt; Management Performance</b>	<b>2.634</b>	<b>0.009</b>
<b>H2</b>	<b>Self-Concept -&gt; Management Performance</b>	<b>0.319</b>	<b>0.750</b>
<b>H3</b>	<b>Knowledge -&gt; Management Performance</b>	<b>2.326</b>	<b>0.020</b>

Hasil penelitian disajikan dalam bentuk grafik, tabel, atau deskriptif. Analisis dan interpretasi hasil ini diperlukan sebelum dibahas. Tabel ditulis di tengah atau di akhir setiap teks deskripsi pembelajaran. Jika lebar tabel tidak cukup untuk menulis setengah halaman, dapat ditulis satu halaman penuh. Judul tabel ditulis dari kiri tengah; semua kata dimulai dengan huruf kapital, kecuali kata penghubung. Sebagai contoh, Anda dapat melihat Tabel 1 di bawah ini.

Pengaruh komunikasi interpersonal (X1) terhadap kinerja papan (Y)

Hasil pengujian pertama dapat diketahui bahwa P-Value berpengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja papan adalah 0,009 dan dengan nilai T-Statistic sebesar 2,634 sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja board karena nilai P-Values < 0,05, dan memiliki kemiringan positif karena nilai T-Statistic > 1,96. Secara statistik, semakin tinggi komunikasi interpersonal, semakin tinggi kinerja manajemen. Jika dihubungkan dengan objek penelitian ini, semakin tinggi komunikasi interpersonal antar pengurus dapat meningkatkan kinerja pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek.

### Pengaruh Konsep Diri (X2) terhadap Kinerja Manajemen (Y)

Hasil pengujian pertama dapat diketahui bahwa P-Nilai pengaruh konsep diri terhadap kinerja manajemen sebesar 0,750 dan dengan nilai T-Statistik sebesar 0,319 sehingga dapat disimpulkan bahwa konsep diri tidak berpengaruh secara statistik terhadap kinerja manajemen karena nilai P-Nilai  $> 0,05$ , dan memiliki kemiringan positif karena nilai T-Statistik  $< 1,96$ . Secara statistik, tinggi atau rendahnya konsep diri tidak berpengaruh pada kinerja manajemen. Jika dikaitkan dengan objek penelitian ini, semakin tinggi atau rendahnya konsep diri pengurus tidak menambah atau menurunkan kinerja pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek.

### Pengaruh pengetahuan (X3) terhadap kinerja papan (Y)

Hasil pengujian ketiga dapat diketahui bahwa P-Value berpengaruh pengetahuan terhadap kinerja papan adalah 0,020 dan dengan nilai T-Statistic sebesar 2,326 sehingga dapat disimpulkan bahwa knowledge berpengaruh terhadap kinerja papan karena nilai P-Values  $< 0,05$ , dan memiliki kemiringan positif karena nilai T-Statistic  $> 1,96$ . Secara statistik, semakin tinggi pengetahuan, semakin tinggi kinerja manajemen. Jika dikaitkan dengan objek penelitian ini, semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh manajemen dapat meningkatkan kinerja manajemen Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek.

### Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Konsep Diri, dan Pengetahuan terhadap Kinerja Manajemen

Hasil uji keempat dapat diketahui dari koefisien jalur yaitu f-square untuk variabel komunikasi interpersonal terhadap kinerja manajemen sebesar 0,167. Nilai F-Square dari variabel konsep diri pada kinerja papan adalah 0,004. Sedangkan nilai F-Square variabel pengetahuan terhadap kesiapan kerja adalah 0,193. Ini berarti bahwa semakin baik komunikasi interpersonal dan pengetahuan manajemen, semakin baik kinerjanya.

### Kesimpulan

Dari ketiga variabel independen tersebut, yaitu komunikasi interpersonal, konsep diri dan pengetahuan, yang berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja adalah komunikasi interpersonal dan pengetahuan, sedangkan konsep diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kinerja adalah komunikasi interpersonal dan pengetahuan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja maksimal akan tercapai jika didukung oleh komunikasi interpersonal yang konstan dan efektif serta pengetahuan yang dimiliki. Mengacu pada kesimpulan di atas, untuk mengoptimalkan kinerja pengurus koperasi mahasiswa di Jabodetabek, hal utama yang perlu diperhatikan adalah meningkatkan komunikasi interpersonal, penguatan konsep diri dan pengetahuan pengurus.

### Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang diberikan:

1. Untuk variabel komunikasi interpersonal, pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek harus meningkatkan dan memberikan pandangan atau pemikiran yang lebih positif dan merangkul pengurus lain untuk bersedia bertukar pikiran sehingga menimbulkan perasaan kerjasama yang nyaman.
2. Untuk variabel konsep diri, pengurus Koperasi Mahasiswa di Jabodetabek harus menumbuhkan konsep diri yang positif dalam diri dengan memiliki motivasi yang ingin

dicapai untuk kegunaannya di masa depan.

3. Untuk variabel pengetahuan, pengurus Koperasi Mahasiswa harus membuat lebih banyak program pelatihan dan pendidikan yang diselenggarakan secara internal maupun eksternal untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengurus, sehingga mereka dapat dengan mudah menemukan pemecahan masalah dan dapat bekerja sesuai target.

## Referensi

### a. Artikel Jurnal

- Anwar, W. F. (2021). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN MINAT BELI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (STUDI KASUS PADA UMKM KRIPIK MADANI DI ENDE, FLORES, NUSA TENGGARA TIMUR* (Vol. 14, Issue 1).
- Gardjito. (2021). PENGARUH KONSEP DIRI, KOMUNIKASI INTERPERSONAL, DAN EFIKASI DIRI (SELF EFFICACY) TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN DI ERA GLOBALISASI. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 32–44.
- Kristiyaningsih, E., Muljono, P., & Mulyani, E. S. (2017). Kemampuan komunikasi interpersonal terhadap kinerja pustakawan di lingkup kementerian pertanian. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 15(2), 52–66.
- Lamirin, L. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pengurus Vihara Dharmakirti Di Kota Palembang. *Jurnal Pendidikan Buddha Dan Isu Sosial Kontemporer (JPBISK)*, 2(1), 9–21. <https://doi.org/10.56325/jpbisk.v2i1.15>
- Pramudya, G., & Mardikaningsih, R. (2021). PENINGKATAN KINERJA GURU MELALUI MOTIVASI DIRI, KONSEP DIRI DAN EFIKASI DIRI (Studi Pada SMAN 1 Gondang Kabupaten Mojokerto) Gitarani. *Jurnal Ilmu Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(July), 1–23.
- Safri, M., Zulkifli, & Oktaviani. (2022). *PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN, KONSEP DIRI, DAN KARAKTERISTIK PRIBADI TERHADAP KINERJA GURU SMK NEGERI DI KOTA BATAM M.* 2(4), 597–614.
- Sumarni, & Anwar, C. (2020). Hubungan Pengetahuan dan Konsep Diri Terhadap Kinerja Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Panembahan Senopati Bantul. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 3(2), 80–85.
- Tenenhaus, M. (2004). PLS Path Modelling. *Elsevier Journal Computation Statistics & Data Analysis*.

### b. Buku

- Cresswell, J. (2008). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: aSage Publication, Inc, Thousand Oaks.
- Dale. (1998). *The Art and Science of Business Management Performance*. New York: KEND Publishing.
- De Vito. (1997). *Komunikasi antar manusia*. Jakarta : Professional Books.
- Hardjana. (2003). *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius.
- Hartono, J. (2008). *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta : BPFE.

- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Edisi Revi). Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2012). “*Manajemen Sumber Dayamania*” (Psikologi). Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hurlock, E. B. 2010.
- Hurlock, E. B. (2010). *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (Alih Bahasa Istiwidayanti dkk)*. (Edisi Ke 1). Jakarta : Erlangga Kartono.
- Mahmud. (2010). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi, Satu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono, S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta:BPFE Rakhmat.
- Rakhmat, J. (1985). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja Karya.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil ((cetakan k)*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods For Business: A Skill Building Approaches* (Sixth Edit). New York-USA : John Wiley and Sons, Inc .
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert). Jakarta : Penerbit Kencana UNIVERSITAS.
- Wibowo. (2010). *Manajemen Kinerja*. PT. Raja Grafindo Parsada: Jakarta
- Yuniarsih, T., & Suwatno. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta UNIVERSITAS.

### c. Paper

- Aisy, R. (2021). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN ATTITUDE TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI SELF-EFFICACY PADA KARYAWAN BANK JATENG CABANG KAJEN*. 10, 6.
- Dirda, S. (2019). *KINERJA PADA KARYAWAN PT . DISTRIVERSA BUANAMAS MEDAN SKRIPSI OLEH: PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN KINERJA PADA KARYAWAN PT . DISTRIVERSA SKRIPSI* Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sa.