



# Hubungan Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja, Efikasi Diri dan Budaya Organisasi pada Peningkatan Kinerja Pegawai Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan

Annisha Suvero Suyar<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

<sup>1</sup>Email : [annishasuvero.24@gmail.com](mailto:annishasuvero.24@gmail.com)

## Abstract

*The effect of interpersonal communication, motivation, self-efficacy and organizational culture on employee performance at the Medan City Tax and Retribution Management Agency partially. The total population in this study amounted to 249 people, and using the Slovin formula obtained a sample of 153 people. The analysis technique used is multiple linear regression.*

*The results showed that self-efficacy had a significant effect on the employee performance in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Interpersonal communication has a significant effect on the employee performance in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Motivation has no effect on employee performance at the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Organizational Culture has a significant effect on employee performance at the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency. Teamwork has no effect on the performance of agencies in the Medan City Regional Tax and Retribution Management Agency.*

**Keywords:** *Self-Efficacy, Interpersonal Communication, Motivation, Organizational Culture, Increasing Agency Performance,*

## 1. PENDAHULUAN

Instansi pelayanan masyarakat membutuhkan *frontliner* yang cakap dan dedikasi tinggi dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. *Frontliner* yang berhadapan langsung dengan masyarakat diharapkan memiliki komitmen yang tinggi terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja mengarah pada kinerja yang baik, sehingga masyarakat terlayani dengan baik dan nyaman mengakses informasi.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Parkir Kota Medan merupakan salah satu organisasi perekonomian negara yang bergerak di bidang perpajakan dan perpajakan. Tentu saja ia harus mampu meningkatkan performanya, termasuk *self-efficacy*. *Self-efficacy* adalah keyakinan atau kepercayaan diri individu terhadap kemampuan untuk mengatur diri sendiri, menyelesaikan tugas, mencapai tujuan, menciptakan sesuatu, dan melakukan tindakan untuk mencapai pencapaian keterampilan tertentu. Dapat mempengaruhi kinerja instansi. Menurut Ghufro dan Rini Gerinon [1] efikasi diri karyawan atau individu dapat bekerja dan mencapai tujuan kinerja. Karyawan terus-menerus mencari tingkat efikasi diri yang tinggi untuk menunjukkan kehadiran mereka kepada atasan mereka. Komunikasi, serta efikasi diri, dapat memengaruhi kinerja karyawan di dalam agensi.

Manusia adalah makhluk sosial, selalu berinteraksi dengan manusia lain, dan memiliki sifat membutuhkan manusia lain sebagai sarana persetujuan diri. Hal ini menunjukkan proses



komunikasi sebagai proses interaksi sosial antara individu lain dan kelompok masyarakat. Purwanto [2] menyatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah penggunaan media komunikasi tertentu dan bahasa (informasi) yang mudah dipahami untuk mencapai tujuan dan sasaran tertentu dengan individu dalam masyarakat dan organisasi (bisnis dan non bisnis). menyatakan bahwa itu adalah komunikasi yang terjadi dengan orang lain.

Selain komunikasi yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja suatu instansi, motivasi kerja juga mempengaruhi peningkatan kinerja suatu instansi. Motivasi kerja adalah kekuatan potensial yang ada dalam diri individu dan dapat dikembangkan melalui diri sendiri atau berbagai kekuatan eksternal, pada dasarnya uang yang memiliki dampak positif atau negatif pada hasil kinerja tergantung pada situasi Berputar di sekitar imbalan yang ditargetkan dan non-moneter dan status pemangku kepentingan [3]. Motivasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Motivasi kerja sangat dibutuhkan oleh karyawan. Semakin termotivasi seorang karyawan untuk bekerja, semakin baik kinerja yang mereka berikan kepada instansi tempat mereka bekerja. Motivasi memiliki kekuatan kecenderungan orang/individu untuk melakukan kegiatan yang mengarah pada tujuan kerja daripada kepuasan, tetapi lebih dari itu adalah kenikmatan dan motivasi kerja untuk mencapai tujuan kerja.

Organisasi memiliki kepribadian dan biasanya kita sebut saja "budaya organisasi". [4], bahwa budaya organisasi adalah seperangkat nilai prinsip, tradisi, gaya kerja yang bersama-sama mempengaruhi perilaku perilaku anggota organisasi. bagi sebagian besar organisasi, ini adalah nilai dan praktik umum untuk tumbuh pesat seiring perkembangan waktu dan sangat berpengaruh bagaimana menjalankan organisasi. Mengutamakan kualitas dan nilai kenyamanan orang lain adalah kunci utama budaya perusahaan. organisasi budaya telah mengusulkan untuk melakukan lingkungan kerja yang nyaman mendorong karyawan untuk melakukannya menunjukkan kinerja yang optimal [5]. Jika kualitas dan kenyamanan tidak diterima, pelanggan akan tidak puas dengan layanan yang ada menentukan predikat yang berisi layanan organisasi tidak baik, sebagian besar organisasi ini memiliki nilai dan praktik yang sama tumbuh pesat seiring perkembangan waktu dan sangat berpengaruh bagaimana menjalankan organisasi. Mengutamakan kualitas dan nilai kenyamanan orang lain adalah kunci utama budaya perusahaan.

Kinerja juga dapat dilakukan dalam bentuk sebuah tim, bekerja dengan bentuk tim memiliki keuntungan lebih karena, terbentuk sebuah kerjasama antar anggota. Perusahaan cenderung melakukan ini dengan tujuan agar terbentuk sebuah hubungan interpersonal antar pegawai yang baik, sehingga penyelesaian pekerjaan dengan berbentuk tim dapat membagi beban kerja lebih ringan dan membentuk komunikasi yang baik antar anggota tim guna memperbaiki kinerja pegawai. [6], kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktifitas. Pengertian tersebut bermakna bahwa, kinerja adalah hasil akhir dari suatu kegiatan.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kota Medan salah satu Intitusi Pemerintahan yang bergerak dalam bidang retribusi dan pajak. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Kota Medan dengan tugas pokoknya mengelola bidang penerimaan atau pendapatan daerah oleh sebab itu pegawai merupakan salah satu aset penting untuk tercapainya tujuan dari suatu perusahaan. Untuk itu pegawai diharapkan agar dapat menyelesaikan segala pekerjaan atau pun tugas yang diberikan perusahaan dengan baik dan menunjukkan kinerjanya dengan maksimal.

## 2. METODE PENELITIAN

### Teknik Analisis Data Penelitian

Agar dapat melihat adanya pengaruh Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja, Efikasi Diri dan Budaya Organisasi Pada Peningkatan Kinerja Pegawai, peneliti menggunakan analisis regresi berganda. Analisis regresi berganda bertujuan untuk mendapatkan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja, Efikasi Diri dan Budaya Organisasi Pada Peningkatan Kinerja Pegawai pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. Menganalisis data kedalam regresi berganda menggunakan software SPSS versi 24.0. Hasil yang diolah dari data ini akan dijelaskan dalam pembahasan hasil teknik analisis data terdiri dari:



### Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas (efikasi diri, komunikasi interpersonal dan motivasi kerja) dengan variabel terikat (kinerja instansi), maka akan digunakan metode regresi linier berganda dan analisis data juga menggunakan SPSS, rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + \varepsilon$$

$y$  = Kinerja instansi  
 $a$  = Konstanta  
 $b_1, b_2$  = koefisien regresi berganda  
 $X_1$  = Komunikasi Interpersonal  
 $X_2$  = Motivasi Kerja  
 $X_3$  = Efikasi Diri  
 $X_4$  = Budaya Organisasi  
 $\varepsilon$  = *Standard Error*

### Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh variabel independen atau variabel bebas melakukan pengujian F terhadap variabel terkait.

## 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi Regresi

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.460 <sup>a</sup>	.211	.190	6.01743

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Efikasi Diri, Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja

Nilai R (korelasi) menunjukkan nilai 0,460 artinya bahwa kemampuan variable motivasi kerja, efikasi diri, budaya organisasi dan komunikasi interpersonal menjelaskan kinerja instansi adalah sebesar 46%, sedangkan sisanya sebesar 0,540 atau 54% merupakan nilai error variabel Regresi.

### Pengujian Hipotesis Uji t

Pengujian Hipotesis Regresi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	43.431	8.601		5.049	.000
	Komunikasi Interpersonal	-.038	.044	-.079	-.860	.391
	Motivasi Kerja	.232	.129	.199	1.805	.073



Efikasi Diri	-.229	.076	-.265	-3.023	.003
Budaya Organisasi	.550	.095	.619	5.792	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai probabilitas (p) Komunikasi Interpersonal adalah 0,391, nilai probabilitas (p) Motivasi Kerja adalah 0,073, nilai probabilitas (p) Motivasi Kerja adalah 0,003 dan nilai probabilitas (p) Efikasi Diri adalah 0,000. Jika dibandingkan dengan nilai Alpha (0,05), maka dapat ditetapkan bahwa probabilitas lebih kecil dari nilai Alpha ( $p < 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi, Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi, sedangkan Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi.

## Uji F

### Pengujian Kelayakan Regresi

		ANOVA <sup>a</sup>				
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1436.527	4	359.132	9.918	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5359.002	148	36.209		
	Total	6795.529	152			

a. Dependent Variable: Kinerja

b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Efikasi Diri, Komunikasi Interpersonal, Motivasi Kerja

Nilai probabilitas pengujian adalah sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa model telah fit, dimana variable Budaya Organisasi, Efikasi Diri, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap Kinerja.

## 4. PENGUJIAN

### Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Instansi

Dari pengujian statistik pada tabel Uji, diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar 0,391 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi. Pegawai perlu meningkatkan kemampuan pelayanan kepada masyarakat dengan cara lebih sering senyum dan ramah dalam pelayanan sehingga masyarakat akan senang dengan pelayanan yang didapatkan. Pegawai perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara meningkatkan keterbukaan pada masyarakat. Peningkatan keterbukaan dapat dilakukan dengan memberikan informasi kepada masyarakat, menanyakan keluhan masyarakat.

### Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Instansi

Dari pengujian statistik pada tabel Uji, diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar 0,073 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa diperoleh hasil bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi saja tidak cukup untuk memberikan dorongan kuat untuk memberikan kinerja yang baik dalam pekerjaan. Motivasi yang diikuti oleh *action* yang dapat membangkitkan kepercayaan pegawai dalam bekerja lebih baik

### Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kinerja Instansi

Dari pengujian statistik pada tabel Uji, diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar 0,003 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi. Menurut Fiest & Fiest (2010:212) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap fungsi orang itu sendiri dan



kejadian dalam lingkungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayat dkk (2015) yang menyatakan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi.

### **Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Instansi**

Dari pengujian statistic pada tabel Uji, diperoleh hasil bahwa nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi. Yang berarti semakin baik budaya organisasi pada institusi, maka semakin tinggi kinerja karyawan pada instansi tersebut. Budaya-budaya yang diterapkan di dalam organisasi dapat membentuk perilaku karyawan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan. Hal ini tidak lepas dari budaya yang dibuat dengan baik, sesuai dengan porsi pekerjaan dan dirasakan manfaat baiknya oleh para karyawan tersebut.

## **5. KESIMPULAN**

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

1. Komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Motivasi Kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
3. Efikasi diri berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
4. Budaya Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja instansi pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan

## **REFERENCES**

- [1] R. Hidayat, R. Kambara, and L. Lutfi, "Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi Interpersonal Dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Kantor Kementerian Agama Kota Serang)," *J. Ris. Bisnis dan Manaj. Tirtayasa*, vol. 2, no. 1, pp. 43–66, 2018.
- [2] D. Pohan, D. Ningsih, and A. Pramadewi, "Pengaruh Karakteristik Individu, Komunikasi Interpersonal Dan Profesionalisme Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Pekanbaru," *J. Online Mhs. Fak. Ekon. Univ. Riau*, vol. 2, no. 1, pp. 1–13, 2015.
- [3] K. Kepala Sekolah, S. Akademik, dan Motivasi Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Guru Hardono, and A. Yusuf, "Educational Management Info Artikel," *26 EM*, vol. 6, no. 1, pp. 26–33, 2017, [Online]. Available: <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eduman>
- [4] R. Hidayat, "Peningkatan Aktivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Organisasi Melalui Perbaikan Efikasi Diri, Kepemimpinan Dan Kehoesifan Tim," *Kelola J. Manaj. Pendidik.*, vol. 4, no. 2, p. 161, 2017, doi: 10.24246/j.jk.2017.v4.i2.p161-170.
- [5] A. Bentar, M. Purbangkaro, and D. Prihartini, "Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Taman Botani Sukorambi ( TBS ) Jember," *J. Manaj. Dan Bisnis Indones.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–17, 2017, [Online]. Available: <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/780/619>
- [6] R. M. Doni, H. A. Wardhana, and E. Tarmedi, "UPAYA MENINGKATKAN KINERJA DENGAN CARA MEMBERIKAN MOTIVASI KERJA DAN MENUMBUHKAN KOMITMEN ORGANISASIONAL PEGAWAI DINAS



- PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA BARAT,” 2016.
- [7] P. T. Gerinov and D. Pratama, “Self Efficiency and Team Cooperation on Employee Performance At”.
- [8] R. L. Siswati, “Hubungan Antara Regulasi Diri Dengan Optimisme Pada Pemasarakatan Perempuan Kelas II a,” *J. Empati*, vol. 7, no. 3, pp. 297–302, 2017, [Online]. Available: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/19758/18689>
- [9] R. Ruffiah and M. Muhsin, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan,” *Econ. Educ. Anal. J.*, vol. 7, no. 3, pp. 1163–1177, 2019, doi: 10.15294/eeaj.v7i3.28347.
- [10] Ms. Hakim Lukman, SE. and Ms. Kusdiyanto SE., “Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan,” *J. Ilmu Ekon. Manaj.*, no. 1, pp. 53–77, 2010.
- [11] Nur Octaviana, “PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA SERTA KINERJA KARYAWAN (Pada PT. Mirota Kampus Di Yogyakarta),” *Skripsi*, pp. 1–33, 2011.