

## **Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan terhadap Kinerja Pegawai**

(Studi Kasus pada UPTD PPPD Kota Bandung I – Bapenda Jabar)

Effect of Interpersonal Communication and Cohesiveness on Employee Performance

(Case Study at UPTD PPPD Bandung I - Bapenda Jabar)

<sup>1</sup>Pramoda Kusuma Wardani <sup>2</sup>Sri Suwarsi

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung,*

*Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

*e-mail :<sup>1</sup>pramoda.kusuma.w@gmail.com, <sup>2</sup>srisuwarsi@yahoo.com*

**Abstract.** The purpose of this study was to find the influence of interpersonal communication and cohesiveness on employee performance. This research was conducted at UPTD PPPD Bandung City I – BAPENDA JABAR by case study method and using simple regression analysis processed with SPSS. Subjects in this study were 30 employees of UPTD PPPD Bandung City I - BAPENDA JABAR. This type of research is descriptive and verificative research with survey research methods and sampling techniques are census techniques. Analysis of the data used is simple regression analysis that aims to test the hypothesis. The results concluded that there is influence of interpersonal communication on employee performance with a coefficient of determination (R-Square / R<sup>2</sup>) of 32%. While other results, that cohesiveness influence employee performance with a coefficient of determination (R-Square/R<sup>2</sup>) of 38.6%. Interpersonal Communication and cohesiveness variables affect employee performance with a coefficient of determination (R-Square/R<sup>2</sup>) of 45.1%.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Cohesiveness, Employee Performance

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan kekohesifan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dengan metode studi kasus dan menggunakan analisis regresi sederhana yang diolah dengan SPSS. Subjek dalam penelitian ini adalah 30 orang pegawai UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan metode penelitian survey dan teknik penarikan sampel adalah teknik sensus. Analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dengan koefisien determinasi (R-Square/R<sup>2</sup>) sebesar 32%. Sedangkan hasil lainnya yaitu kekohesifan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan koefisien determinasi (R-Square/R<sup>2</sup>) sebesar 38,6%. Variabel komunikasi interpersonal dan kekohesifan berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan koefisien determinasi (R-Square/R<sup>2</sup>) sebesar 45,1%.

**Kata Kunci :** Komunikasi Interpersonal, Kekohesifan, Kinerja Pegawai.

### **A. Pendahuluan**

Perkembangan dari dunia kerja pada saat ini membutuhkan peranan penting manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang efektif dan efisien dalam sebuah organisasi. Organisasi perlu mengelola sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya secara efektif, dengan senantiasa melakukan investasi untuk penerimaan, penyeleksian dan mempertahankan sumber daya manusia yang potensial (Anis et al., 2011:141). Dunia kerja yang semakin dinamis ini menunjukkan semakin kompleksnya tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh instansi kepada pegawainya sehingga membutuhkan kinerja pegawai yang dapat memenuhi target serta visi dan misi organisasi. Setiap pegawai diberi tugas dan tanggung jawab yang diberikan melalui jabatan yang diemban.

UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR adalah instansi pemerintah yang bertugas menerima dan mengelola pendapatan dari pajak kendaraan bermotor. Dalam instansi UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA

JABAR, terdapat beberapa jenis jabatan. Jabatan tersebut memberikan tugas dan tanggung jawab yang berbeda pula kepada setiap pemangku jabatan. Agar dapat memenuhi tujuan dari instansi tersebut, maka setiap tugas dan tanggung jawab harus dilaksanakan sebaik-baiknya.

Dalam instansi UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR membutuhkan komunikasi interpersonal yang baik antar pegawai agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam bekerja. Namun, pada kenyataannya miskomunikasi atau salah pengertian sering terjadi dan mengakibatkan pekerjaan menjadi terhambat dan menumpuk pada pekerjaan yang melibatkan pegawai lain dalam penyelesaiannya.

Selain itu, kekohesifan yaitu yang memiliki ciri dengan kekompakan dan kesatupaduan tim menjadi penting dalam UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR. Mcshane & Glinow (2003:449) mengatakan kekohesifan kelompok merupakan perasaan daya tarik individu terhadap kelompok dan motivasi mereka untuk tetap bersama kelompok dimana hal tersebut menjadi faktor penting dalam keberhasilan kelompok. Akan tetapi pegawai UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR yang memiliki rasa solidaritas dan kesatupaduan dalam kelompok yang kurang menyebabkan pekerjaan yang melibatkan tim tidak memenuhi target.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas, maka didapat rumusan masalah dalam penelitian diantaranya:

1. Bagaimana tingkat Komunikasi Interpersonal di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR?
2. Bagaimana tingkat Kekohesifan di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR?
3. Bagaimana tingkat Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR?
4. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR?
5. Bagaimana pengaruh Kekohesifan terhadap Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR?
6. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan terhadap Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR?

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Untuk mengetahui tingkat Komunikasi Interpersonal di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR.
2. Untuk mengetahui tingkat Kekohesifan di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR
3. Untuk mengetahui tingkat Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR.
4. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR.
5. Untuk mengetahui pengaruh Kekohesifan terhadap Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR.
6. Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan terhadap Kinerja di UPTD PPPD Kota Bandung I Pajajaran – BAPENDA JABAR.

## **B. Landasan Teori**

De Vito (1997) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan

suatu proses penyampaian pesan, informasi, pikiran, sikap tertentu antara dua orang dan di antara individu itu terjadi pergantian pesan baik sebagai komunikan atau komunikator dengan tujuan untuk mencapai saling pengertian, mengenal permasalahan yang akan dibicarakan yang pada akhirnya diharapkan terjadi perubahan perilaku sehingga komunikasi itu menjadi penting.

Selanjutnya, Forsyth (1999) menyatakan bahwa kekohesifan kelompok merupakan kesatuan yang terjalin dalam kelompok, menikmati interaksi satu sama lain, dan memiliki waktu tertentu untuk bersama dan di dalamnya terdapat semangat kerja yang tinggi.

Kemudian, Mathis dan Jackson (2006) mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah kontribusi yang diberikan karyawan kepada perusahaan yang dapat diidentifikasi dari hasil kerja karyawan. Kinerja para karyawan individual adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

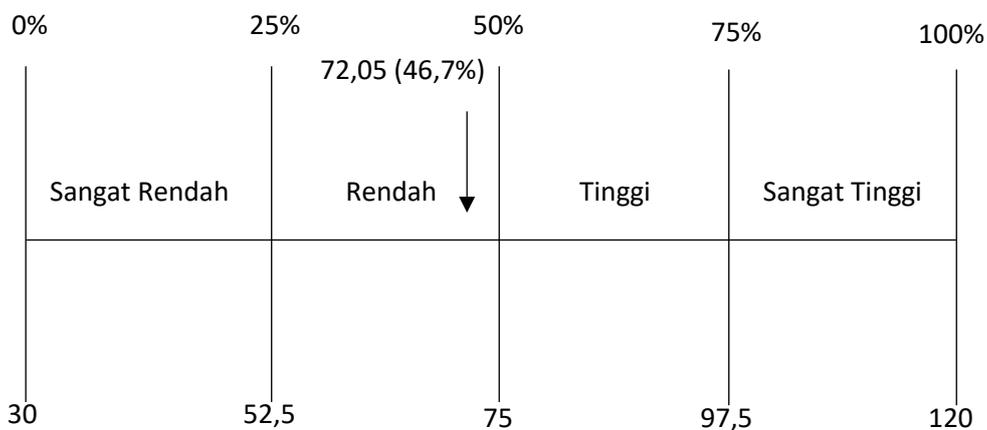
**Tabel 1.** Hasil Penilaian Variabel Komunikasi Interpersonal

| No               | Dimensi      | Skor         | Kategori      |
|------------------|--------------|--------------|---------------|
| 1                | Keterbukaan  | 79,6         | Tinggi        |
| 2                | Empati       | 68,5         | Rendah        |
| 3                | Dukungan     | 82           | Tinggi        |
| 4                | Rasa Positif | 70,25        | Rendah        |
| 5                | Kesetaraan   | 71           | Rendah        |
| <b>Rata-rata</b> |              | <b>74,27</b> | <b>Rendah</b> |

Dari tabel 1 hasil penilaian variabel komunikasi interpersonal dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dapat dikategorikan rendah.

Selanjutnya penulis mengkategorikan jawaban responden tersebut ke dalam persentase dan menyajikan ke dalam garis kontinum dengan rumus pengukuran ditentukan dengan cara:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{74,27-30}{120-30} \times 100\%$$



$$\text{Persentase Skor} = \frac{44,27}{90} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Skor} = 49,2\%$$

**Gambar 1** Garis Kontinum Variabel Komunikasi Interpersonal

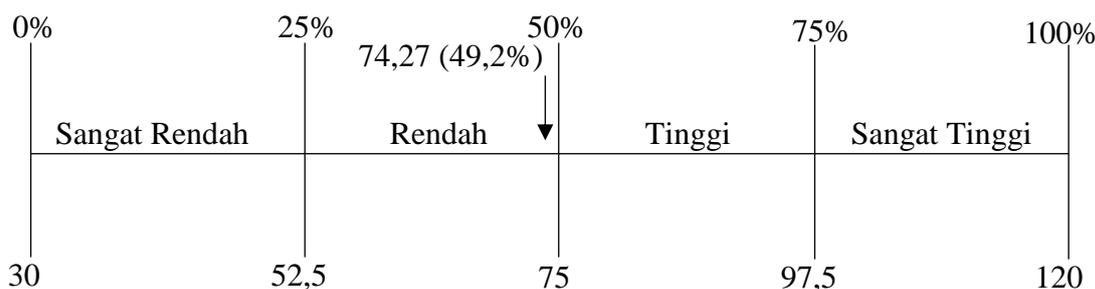
**Tabel 2** Hasil penilaian variabel kekohesifan

| No               | Dimensi                 | Skor         | Kategori      |
|------------------|-------------------------|--------------|---------------|
| 1                | Kekuatan Sosial         | 78,7         | Tinggi        |
| 2                | Kesatuan Dalam Kelompok | 76           | Tinggi        |
| 3                | Daya Tarik              | 65,5         | Rendah        |
| 4                | Kerjasama Kelompok      | 68           | Rendah        |
| <b>Rata-rata</b> |                         | <b>72,05</b> | <b>Rendah</b> |

Dari tabel 2 hasil penilaian variabel kekohesifan dapat disimpulkan bahwa kekohesifan di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dapat dikategorikan rendah.

Selanjutnya penulis mengkategorikan jawaban responden tersebut ke dalam persentase dan menyajikan ke dalam garis kontinum dengan rumus pengukuran ditentukan dengan cara:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{72,05-30}{120-30} \times 100\%$$



$$\text{Persentase Skor} = \frac{42,05}{90} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Skor} = 46,7$$

**Gambar 2.** Garis Kontinum Variabel Kekohesifan

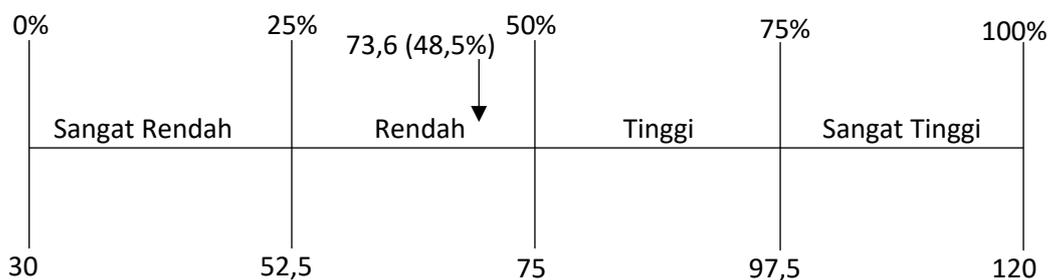
**Tabel 3.** Hasil penilaian variabel kinerja pegawai

| No               | Dimensi         | Skor         | Kategori      |
|------------------|-----------------|--------------|---------------|
| 1                | Kuantitas       | 62,3         | Rendah        |
| 2                | Kualitas        | 79,5         | Tinggi        |
| 3                | Ketepatan Waktu | 72           | Rendah        |
| 4                | Kehadiran       | 81           | Tinggi        |
| 5                | Kerjasama       | 73,5         | Rendah        |
| <b>Rata-rata</b> |                 | <b>73,66</b> | <b>Rendah</b> |

Dari tabel 3 hasil penilaian variabel kinerja pegawai dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dapat dikategorikan rendah.

Selanjutnya penulis mengkategorikan jawaban responden tersebut ke dalam persentase dan menyajikan ke dalam garis kontinum dengan rumus pengukuran ditentukan dengan cara:

$$\text{Persentase Skor} = \frac{73,66-30}{120-30} \times 100\%$$



$$\text{Persentase Skor} = \frac{43,66}{90} \times 100\%$$

Persentase Skor = 48,5%

**Gambar 3.** Garis Kontinum Variabel Kinerja Pegawai

**Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai**

Berikut ini adalah hasil uji t pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.** Uji-t Pengaruh Komunikasi Interpersonal

| Coefficients <sup>a</sup>  |                             |            |                           |       |      |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1 (Constant)               | 14.070                      | 3.491      |                           | 4.031 | .000 |
| 1 Komunikasi_Interpersonal | .266                        | .073       | .566                      | 3.630 | .001 |

*Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Berdasarkan tabel 4 diperoleh t-hitung sebesar 3,630 dengan nilai Sig sebesar 0,001. Hal tersebut menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel 2,052 (3,630>2,052) dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05 (0,001<0,05). Oleh karena itu, kesimpulan dari hasil yang diperoleh adalah H0 ditolak atau H1 diterima artinya komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel komunikasi interpersonal terhadap kinerja pegawai dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.** Koefisien determinasi variabel Komunikasi Interpersonal

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .566 <sup>a</sup> | .320     | .296              | 2.87004                    |

*Predictors: (Constant), Komunikasi\_Interpersonal*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Berdasarkan tabel di atas, pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja berkisar 32% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh kekohesifan terhadap

kinerja pegawai secara dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

### Pengaruh kekohesifan terhadap kinerja pegawai

Berikut ini adalah hasil uji t pengaruh kekohesifan terhadap kinerja pegawai yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 6.** Uji-t Pengaruh Kekohesifan

| Coefficients <sup>a</sup> |                             |            |                           |      |       |      |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| Model                     | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  |      |
|                           | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       |      |
| 1                         | (Constant)                  | 12.785     | 3.328                     |      | 3.841 | .001 |
|                           | Kekohesifan                 | .519       | .124                      | .622 | 4.198 | .000 |

*Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Berdasarkan tabel 6 diperoleh t-hitung sebesar 4,198 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel 2,052 ( $4,198 > 2,052$ ) dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu, kesimpulan dari hasil yang diperoleh adalah H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>1</sub> diterima artinya kekohesifan berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

**Tabel 7.** Koefisien Determinasi Pengaruh Kekohesifan

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .622 <sup>a</sup> | .386     | .364              | 2.72666                    |

*Predictors: (Constant), Kekohesifan*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Berdasarkan tabel di atas, pengaruh kekohesifan terhadap kinerja pegawai berkisar 38,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan terhadap Kinerja Pegawai

**Tabel 8.** Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 152.908        | 2  | 76.454      | 11.081 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 186.292        | 27 | 6.900       |        |                   |
|                    | Total      | 339.200        | 29 |             |        |                   |

*Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai*

*Predictors: (Constant), Kekohesifan, Komunikasi\_Interpersonal*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Berdasarkan tabel 8 diperoleh F-hitung sebesar 11,081 dengan nilai Sig sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa F-hitung lebih besar dari F-tabel 3,34 ( $11,081 > 3,34$ ) dan nilai Sig lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Oleh karena itu, kesimpulan dari hasil yang diperoleh adalah H<sub>0</sub> ditolak atau H<sub>1</sub> diterima artinya komunikasi interpersonal dan kekohesifan berpengaruh simultan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh komunikasi interpersonal dan kekohesifan terhadap kinerja pegawai secara simultan dapat dilihat pada tabel di

bawah ini:

**Tabel 9.** Koefisien determinasi Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan terhadap Kinerja Pegawai

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .671 <sup>a</sup> | .451     | .410              | 2.62673                    |

*Predictors: (Constant), Kekohesifan, Komunikasi\_Interpersonal*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Berdasarkan tabel 9 dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal dan kekohesifan secara simultan terhadap kinerja pegawai berkisar 45,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Tabel 10.** Koefisien regresi variabel Komunikasi Interpersonal dan Kekohesifan terhadap Kinerja Pegawai

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

| Model                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|----------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant)                 | 9.883                       | 3.597      |                           | 2.748 | .011 |
| 1 Komunikasi_Interpersonal | .146                        | .082       | .311                      | 1.781 | .086 |
| Kekohesifan                | .369                        | .146       | .442                      | 2.535 | .017 |

*Dependent Variable: Kinerja\_Pegawai*

*Sumber: IBM SPSS Statistics 23*

Dari perhitungan regresi yang telah diolah di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sebagai berikut:

$$Y = 9,883 + 0,146 X_1 + 0,369 X_2$$

a (konstanta) = 9,883 artinya apabila komunikasi interpersonal dan kekohesifan bernilai konstan (nol)/ tidak ada peningkatan, maka kinerja pegawai akan bernilai sebesar 9,883.

b<sub>1</sub> = 0,146 artinya setiap peningkatan 1 (satu) satuan pada komunikasi interpersonal, maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai sebesar 0,146.

b<sub>2</sub> = 0,369 artinya setiap peningkatan 1 (satu) satuan pada kekohesifan, maka akan berdampak pada meningkatnya kinerja pegawai sebesar 0,369.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan kekohesifan terhadap kinerja pegawai (studi kasus pada UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat komunikasi interpersonal di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dikategorikan rendah.
2. Tingkat kekohesifan di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dikategorikan rendah.
3. Tingkat kinerja pegawai di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR dikategorikan rendah.
4. Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR.
5. Kekohesifan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di UPTD PPPD

Kota Bandung I – BAPENDA JABAR.

6. Komunikasi interpersonal dan kekohesifan berpengaruh signifikan simultan terhadap kinerja pegawai di UPTD PPPD Kota Bandung I – BAPENDA JABAR.

### Daftar Pustaka

- Anis, Atif. et al, 2011. Impact of Organization Commitment on Job Satisfaction and Employee retention in Pharmaceutical Industry. *African Journal of Business Management*. 5 (17): 7316-7324.
- Mc Shane & Glinow. 2003. *Organizational Behavior*. America: Mc Graw-Hill.
- Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Karisma Publishing Group.
- Forsyth, D.R. 1990. *Group Dynamics*. 3rd Ed. California: Wadsworth Publishing Company.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Nofiyanti, Eva. 2016. “Hubungan Komunikasi Interpersonal terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Griya Perbelanjaan Mekar Yogyakarta)”. Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora. Universitas Islam Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Panorama, Florentius Ferri Persada. 2015. “Hubungan Kecerdasan Emosi Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Keberhasilan Bertanding Pemain Sepakbola SSB Baturetno Ku-15 Tahun”. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nachrowi, Ditha Ria Karinda. 2012. “Pengaruh Kekohesifan Kelompok terhadap Kinerja Karyawan”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Indonesia. Depok.
- Kurniawati, Fitri. 2016. “Pengaruh Kohesivitas Kelompok dan Kepuasan Kerja terhadap Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Tetap P.T. Madubaru Bantul Yogyakarta)”. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Christoper, Nico. 2014. “Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Divisi SDM PT.Otano Multi Mesindo”. School of Business Management. Universitas Bina Nusantara.