

Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Gaya Kepemimpinan Dan Kompensasi Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Jenis Bea Cukai Bontang.

Influence Of Motivation, Communication, Leadership Style And Compensation Through Work Satisfaction On Performance Of Employees In Office Supervision And Service Of Customs & Excise Type Of Customs Bontang Customs.

Muhammad Junaid Kamaruddin¹, H. Ardi Paminto², Yana Ulfah³, Gazali⁴
^{1,2,3}Manajemen, Universitas Mulawarman
⁴Ilmu Administrasi Negara, Universitas Indonesia Timur

ABSTRACT

This research investigates and analyzes the impact of motivation, communication, leadership style, and compensation variables on work satisfaction. The populations in this study were employees at the Customs and Excise Office of Bontang C Type of Customs and Excise Office, which numbered 113 persons. Saturated samples were used for sampling. Furthermore, there are two methodologies used: descriptive and explanatory. The information obtained was from quantitative data that was statistically analyzed. The data in this study was analyzed utilizing statistical analysis, namely SEM-Structural Equation Modeling with AMOS-22 tools. The results showed that motivation contributed to the increase in job satisfaction. Communication and leadership do not directly affect job satisfaction. Compensation has a significant effect on job satisfaction.

Keywords : Motivation, Communication, Leadership Style, Compensation, Job Satisfaction and Employee Performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel motivasi, komunikasi, gaya kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe C Pabean Bontang C. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan deskriptif dan pendekatan eksplanatori. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pada Kantor Bea dan Cukai Bontang C Tipe Kantor Bea dan Cukai sebanyak 113 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan sampel jenuh, Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan diolah secara statistik. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik yaitu SEM-Structural Equation Modelling menggunakan tools AMOS-22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja. Komunikasi secara langsung tidak mempengaruhi kepuasan kerja. Gaya kepemimpinan tidak mempengaruhi kepuasan kerja. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, , Kompensasi, Kepuasan Kerja, Motivasi

PENDAHULUAN

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe C merupakan instansi pemerintah yang mempunyai misi memperlancar perdagangan dan industri, menjaga perbatasan dan melindungi masyarakat Indonesia dari penyelundupan dan perdagangan ilegal serta mengoptimalkan penerimaan negara di

bidang Kepabeanan dan Cukai. Dengan misi tersebut, dituntut kinerja yang tinggi dari seluruh pegawai di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan Cukai Menengah Bontang C. Untuk mengoptimalkan kinerja pegawai maka perlu dilakukan peningkatan kepuasan kerja pegawai, jika kepuasan pegawai tinggi maka otomatis akan meningkatkan kinerjanya. Dalam upaya

menggali lebih dalam terkait kepuasan kerja pegawai, peneliti melakukan survey awal terhadap pegawai Kantor Pengawasan & Pelayanan Bea Cukai Medium Type C Bontang. Ternyata hasil survey menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan yang berkaitan dengan Komunikasi, Motivasi, Kepemimpinan dan Kompensasi. Identifikasi penelitian dari penelitian ini adalah walaupun di kantor ini telah dilakukan berbagai hal seperti meningkatkan hubungan komunikasi melalui informasi atau pengumuman, meningkatkan motivasi dengan memberikan pelatihan dasar mentalitas, meningkatkan kepemimpinan dengan memberikan pelatihan kepemimpinan, meningkatkan kepuasan dengan memberikan bonus keteladanan karyawan, namun tidak ada satupun yang dapat memberikan kepuasan kepada karyawan. Seperti kebebasan berpendapat, umpan balik informasi, dukungan situasi kerja, kompensasi jasa kepada karyawan baik finansial maupun non finansial,

Fenomena di atas dipengaruhi oleh kurangnya komunikasi, kurangnya motivasi, dan kurangnya dukungan pimpinan, jika tidak mendapatkan perhatian dan perlakuan dari atasan jelas akan mengganggu proses pencapaian tujuan perusahaan (Robbins, 2006, p.105). Karyawan yang tidak puas cenderung sering absen (absen) dan kemungkinan meminta izin untuk tidak masuk kerja lebih besar.

Penelitian ini juga diilhami oleh penelitian yang dilakukan oleh Haryani (2010) yang menganalisis bagaimana pengaruh komunikasi, motivasi, dan kepemimpinan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan pada PT. Arisamandiri Pratama. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Path Analysis dengan bantuan SEM. Penelitian serupa dilakukan oleh Dimas Okta Ardiansyah (2016) yang menganalisis pengaruh kepuasan kerja karyawan dalam memediasi komunikasi dan kinerja karyawan pada PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung. Penelitian ini dianalisis menggunakan metode dan teknik analisis Partial Least Square (PLS) -

Structural Equation Model (SEM). Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi Melalui Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bea dan Cukai Bea dan Cukai Tipe Sedang Bontang C.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan deskriptif (descriptive research) dan pendekatan eksplanatori (explanatory research). Pendekatan deskriptif dilakukan karena peneliti mencoba menjelaskan hasil penelitian dengan menggunakan tabel, gambar dan grafik tentang data atau angka yang telah diolah melalui alat statistik SPSS for Windows ver 22.0. Sedangkan pendekatan explanatory digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel eksogen atau yang sering disebut variabel bebas terhadap variabel endogen atau dikenal dengan variabel terikat yang diolah dengan AMOS ver 22.0. Variabel-variabel dalam penelitian ini dirujuk secara simultan, misalnya variabel endogen: Motivasi (X1), Komunikasi (X2), Gaya Kepemimpinan (X3), Kompensasi (X4) Kepuasan Kerja (Y) Lingkup Penelitian, untuk membatasi analisis dalam penelitian, ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pembahasan Motivasi Kerja, Komunikasi, Gaya Kepemimpinan dan Kompensasi, serta Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Bea dan Cukai Bea dan Cukai Tipe Bontang C Bea Cukai. Review dalam penelitian ini dilakukan pada periode kepemimpinan saat ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Adapun menurut Sugiyono (2011) "Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya". Pendapat di atas menjadi salah satu acuan bagi penulis untuk menentukan populasi. Populasi yang akan

dijadikan penelitian adalah pegawai pada Kantor Bea dan Cukai Tipe C Bontang sebanyak 113 orang. Menurut Arikunto (2006) mengatakan bahwa “jika subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya adalah populasi. Namun, jika jumlah subjeknya banyak, dapat diambil antara 10- 15% atau 15-25% atau lebih.” Oleh karena itu jumlah sampel yang diambil sebanyak 113 orang. Alat penelitian berupa angket merupakan pedoman dalam proses wawancara. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data berupa pertanyaan-pertanyaan yang dikirimkan atau diberikan secara langsung untuk diisi dan dikembalikan. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS for Windows ver 22.0 dan AMOS ver 22.0. Metode analisis data menggunakan analisis SEM-Structural Equation Modeling yang

dalam pengoperasiannya menggunakan program AMOS ver 22.0 (Analysis of Moment Structural).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Analisis hasil penelitian menggunakan model persamaan struktural (Structural Equation Model/SEM) dengan program confirmatory factor analysis (CFA) AMOS ver 22.0 (Analysis of Moment Structure, Arbuckle, 1997). Berdasarkan model empiris yang diajukan dalam penelitian ini, pengujian hipotesis dapat diuji melalui pengujian koefisien jalur pada model persamaan struktural. Tabel 1 menguji hipotesis dengan melihat nilai p value, jika nilai p value lebih kecil dari 0,05 maka hubungan antar variabel signifikan.

Hasil

Table 1. Hypothesis test

Independent Variable	Dependent Variable	Direct Effect				Information
		Standard zed	SE	CR	p-value	
Motivation	Job satisfaction	0.513	.179	2,582	0.010	Significant
Communication	Job satisfaction	0.437	0.314	1,581	.114	Not significant
Leadership Style	Job satisfaction	-0,136	.161	-0,845	.398	Not significant
Compensation	Job satisfaction	.191	0.080	2,138	0.033	Significant
Motivation	Employee Performance	.381	.197	-1,984	0.047	Significant
Communication	Employee Performance	.651	.287	2,684	0.007	Significant
Leadership Style	Employee Performance	0.072	0.142	0.528	0.597	Not significant
Compensation	Employee Performance	-0.124	0.090	-1,280	.201	Not significant
Job satisfaction	Employee Performance	0.768	0.288	2,779	0.005	Significant

Source: Data processing results, 2020

Dari keseluruhan model jalur yang dihipotesiskan, terdapat 9 jalur signifikan dan 4 jalur tidak signifikan. Interpretasi dari Tabel 1 dapat dijelaskan sebagai berikut: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan $p = 0,010 < 0,05$

dengan nilai koefisien 0,513, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi akan membuat kepuasan kerja karyawan semakin tinggi.

Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan $p = 0,114 > 0,05$

dengan nilai koefisien 0,437, koefisien ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dengan $p = 0,398 > 0,05$ dengan nilai koefisien sebesar -0,136, koefisien ini menunjukkan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dengan $p = 0,033 < 0,05$ dengan nilai koefisien 0,191, koefisien ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompensasi akan membuat kepuasan kerja karyawan semakin tinggi.

Pembahasan

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja

Meningkatkan motivasi kerja pada pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Bontang C Bea Cukai bukanlah hal yang sepele. Karena dapat berpengaruh langsung terhadap produktivitas Kantor Pengawasan Bea dan Cukai dan Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Bontang C. Dengan motivasi kerja yang tinggi, karyawan akan lebih bersemangat dalam mengerjakan tugas yang diembannya. Orang yang bersemangat tentang sesuatu akan lebih berguna daripada seseorang yang tidak memiliki semangat. Tanpa adanya semangat atau niat untuk bekerja dengan baik maka seseorang akan terlihat lamban dalam pekerjaannya. Artinya dia akan menjalankan tugasnya dengan asal-asalan. Berbeda dengan mereka yang ingin bekerja maksimal.

Menurut Simamora (dalam Mangkunegara 2005: 14) menyatakan bahwa ada hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja. Motivasi kerja erat kaitannya dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan respon seseorang terhadap berbagai situasi di lingkungan kerja, termasuk respon terhadap komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi atau perusahaan. Komunikasi yang tidak terjalin dengan baik antara pimpinan dan bawahan dapat menjadi kendala dalam menciptakan pekerjaan satisfaction. Kepuasan kerja menjadi

masalah yang cukup menarik dan penting, karena manfaatnya yang besar bagi kepentingan individu, perusahaan dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang penyebab dan sumber kepuasan kerja memungkinkan upaya untuk meningkatkan kebahagiaan mereka. Bagi perusahaan, penelitian tentang kepuasan kerja dilakukan dalam rangka upaya peningkatan kualitas produksi melalui peningkatan sikap dan perilaku karyawan, maka masyarakat tentu akan menikmati hasil yang maksimal dari produk atau jasa perusahaan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan adanya perbedaan pada setiap individu. Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya dan sebaliknya. Salah satu kepuasan sejati yang dapat diperoleh dalam suatu lingkungan kerja adalah rasa bangga, puas dan sukses dalam melaksanakan tugas pekerjaannya secara tuntas, yang biasa disebut dengan insting keahlian. Prestasi memberikan seseorang status sosial, rasa hormat dan pengakuan dari masyarakat atau lingkungan perusahaan.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap keterbukaan diri dinilai baik oleh sebagian besar responden dalam berkomunikasi, namun tidak dapat dipungkiri bahwa sikap empati dan suportif sangat penting dalam berkomunikasi pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Bontang C Bea cukai. Komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja disebabkan oleh sikap empati yang dimiliki oleh karyawan, dimana ada beberapa karyawan yang suka mengkritik rekan kerja saat berkomunikasi seperti bahasa dan tutur kata serta gaya bahasa yang digunakan rekan kerja, ada juga beberapa karyawan yang menyukai menilai rekan kerja saat berkomunikasi (gosip), hal ini juga akan berdampak pada kepuasan karyawan

dalam bekerja. Untuk itu, pimpinan hendaknya memberikan arahan dan bimbingan kepada seluruh bawahannya agar hal-hal yang tidak baik tidak perlu dilakukan di kantor ini.

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terkadang pimpinan menetapkan kebijakan organisasi yang bertentangan dengan hati nurani pegawai, kebijakan yang diambil menimbulkan ketidakpuasan terhadap pimpinan yang berakibat pada menurunnya kinerja pegawai. Selain itu pimpinan juga tidak memberikan bimbingan kepada bawahan, akibatnya pegawai mencari masukan dari rekan kerjanya ketika menghadapi suatu masalah pekerjaan. Untuk itu, Kepala Kantor Jenis Kantor Bea dan Cukai Bontang C perlu mencari formula yang tepat dalam memimpin kantor ini, karena penerapan gaya kepemimpinan yang tepat akan mampu meningkatkan kepuasan kerja yang dimiliki. berdampak pada kinerja karyawan yang tinggi.

Dalam teori jalur tujuan (Path Goal Theory) yang dikembangkan oleh House (1971: 321) dalam Kreitner dan Kinicki (2005: 313) menyatakan bahwa pemimpin mendorong kinerja yang lebih tinggi dengan memberikan kegiatan yang mempengaruhi bawahan untuk percaya bahwa hasil yang berharga dapat dicapai dengan usaha yang sungguh-sungguh. . Kepemimpinan yang diterima secara universal menghasilkan tingkat kinerja dan kepuasan bawahan yang tinggi. Kepemimpinan yang efektif dapat diperoleh melalui gaya kepemimpinan yang diterapkan dengan baik dalam upaya mendorong dan mempengaruhi bawahan, sehingga dapat meningkatkan kinerja bawahan.

Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja

Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja tidak terlepas dari bonus yang disiapkan oleh Kantor Bea dan Cukai (DJBC) Kementerian Keuangan bagi pegawai Bea dan Cukai. Jumlahnya hingga 4 kali gaji pokok. Kebijakan ini dituangkan dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK)

Nomor 144/PMK.02/2016 tentang Tata Cara Pelaksanaan Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pencapaian Kinerja Bidang Cukai. Dalam pasal 1 ayat 2 PMK, bonus sebagai apresiasi diberikan kepada DJBC atas capaian kinerja di bidang cukai. Apresiasi tersebut berupa alokasi anggaran yang ditetapkan melalui APBN yang dimaksudkan sebagai reward tambahan bagi pegawai DJBC. Sedangkan pada ayat 2 disebutkan, pencapaian kinerja cukai adalah pencapaian target di bidang cukai dalam upaya pemerintah mengendalikan konsumsi barang tertentu. Pengendalian dilakukan melalui instrumen cukai dalam jangka waktu 1 tahun pajak. Bonus tersebut diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja cukai. Bonus tersebut berupa 3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. Kemudian, 4 kali gaji pokok dan 4 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%. Selain itu, bonus juga diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja namun tidak berkontribusi secara langsung terhadap pencapaian kinerja cukai. Bonus tersebut berupa 2 kali gaji pokok dan 2 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. “3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%,” Bonus diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja cukai. Bonus tersebut berupa 3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. Kemudian, 4 kali gaji pokok dan 4 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%. Selain itu, bonus juga diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja namun tidak berkontribusi secara langsung terhadap pencapaian kinerja cukai. Bonus tersebut berupa 2 kali gaji pokok dan 2 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. “3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%,” Bonus diberikan kepada

pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja cukup. Bonus tersebut berupa 3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. Kemudian, 4 kali gaji pokok dan 4 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%. Selain itu, bonus juga diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja namun tidak berkontribusi secara langsung terhadap pencapaian kinerja cukup. Bonus tersebut berupa 2 kali gaji pokok dan 2 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. “3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%,” Bonus berupa 3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% menjadi 110%. Kemudian, 4 kali gaji pokok dan 4 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%. Selain itu, bonus juga diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja namun tidak berkontribusi secara langsung terhadap pencapaian kinerja cukup. Bonus tersebut berupa 2 kali gaji pokok dan 2 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. “3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%,” Bonus berupa 3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% menjadi 110%. Kemudian, 4 kali gaji pokok dan 4 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%. Selain itu, bonus juga diberikan kepada pegawai DJBC yang berada di unit atau unit kerja namun tidak berkontribusi secara langsung terhadap pencapaian kinerja cukup. Bonus tersebut berupa 2 kali gaji pokok dan 2 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% sampai dengan 110%. “3 kali gaji pokok dan 3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%,” Bonusnya ada dalam bentuk 2 kali gaji pokok dan 2 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja 100% menjadi 110%. “3 kali gaji pokok dan

3 kali tunjangan kinerja jika pencapaian kinerja di atas 110%,”

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa hal-hal penting adalah sebagai berikut:

1. Motivasi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan kerja. Hal ini memberikan indikasi bahwa semakin tinggi motivasi akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tidak secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini menunjukkan gaya kepemimpinan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompensasi akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Saran

1. Perlunya peningkatan komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga tercipta hubungan yang harmonis yang dapat mendorong dan memberikan tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya. Dengan hubungan komunikasi yang baik, diharapkan keinginan dan tujuan bersama dapat tercapai dengan sempurna.
2. Perlunya penerapan gaya kepemimpinan dengan melibatkan bawahan dalam pengambilan keputusan terkait target dan output yang ingin dicapai oleh Kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe B Isi Pabean. Selain itu pimpinan harus menunjukkan kepedulian terhadap karyawan dan berusaha menciptakan suasana kerja yang bersahabat dan

kondusif sehingga karyawan senang bekerja tanpa merasa tertekan.

3. Perlunya kompensasi non finansial berupa penghargaan atau penghargaan atau bahkan promosi jabatan yang tujuannya untuk memotivasi karyawan agar bekerja lebih optimal dalam mencapai kinerja yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arbuckle, Robert N and Vijay Govindarajan. 2007. **Management Control System. Book Two.** Jakarta: Salemba Empat
- Arvey, RD, & Murphy, KR 1998. **Performance evaluation in work settings. Annual Review of Psychology**, 49, 141-168
- Asr, (2001). **Industrial & Organizational Psychology**, UI Press, Jakarta.
- Dimas Okta Ardiansyah (2016). **Influence of Communication on Employee Performance Mediated by Job Satisfaction (Study in the Paper Factory Production Section of PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung).** Thesis. Program Post-graduate of the Faculty of Economics and Business, Brawijaya University
- Haryani (2010). **Analysis of the Effects of Communication, Motivation, and Leadership on Job Satisfaction in Improving the Performance of Employees of PT Arisamandiri**

Pratama. Journal of Management and Entrepreneurship Volume 12 No. 1

- Kreitner and Kinicki. 2009. **Organizational Behavior.** Issue 5. Jakarta: Four Salemba.
- Luthan, Fred. (2011). **Organizational Behavior.** Twelfth Edition. NY: McGraw-Hill / Irwin
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. **Peruvian Business Management.** Bandung: PT Youth Rosdakarya.
- Munandar. 2001. **Human Resource Management.** Thomson Learning:
- Mulyadi, Deddi. And Veithzal Rivai. 2009. **Leadership and Organizational Behavior.** Jakarta: Rajawali Press
- Regulation of the Minister of Finance (PMK) **Number 144 / PMK.02 / 2016 concerning Procedures for Giving and Utilizing Incentives for Achieving Performance in Excise Fields.**
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. 2013. **Organizational Behavior.** Jakarta: Salemba Empat Publisher.
- Terry, George, 2005, **Fundamentals of Management, Jakarta: PT, Bumi Aksara**
- Tjiptono, Fandy,** 2006, **Management Services,** Yogyakarta: Andi Wahyudi, 2004: 117).
- Wexley, Kenneth. and Gary Yukl. (2003). **Organizational Behavior and Personnel Psychology.** Jakarta: Rineka Cipta