

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN EFIKASI DIRI
PADA PEGAWAI PDAM TIRTANADI MEDAN**

TESIS



Oleh

**LODIANA AYU
NPM. 071804007**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2009**

**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DAN BUDAYA ORGANISASI DENGAN EFIKASI DIRI
PADA PEGAWAI PDAM TIRTANADI MEDAN**

TESIS

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Magister Psikologi**



Oleh

**LODIANA AYU
NPM. 071804007**

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2009**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Hubungan antara Komunikasi Interpersonal dan Budaya Organisasi dengan Efikasi Diri pada Pegawai PDAM Tirtanadi Medan

N a m a : Lodiana Ayu

N P M : 071804007

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

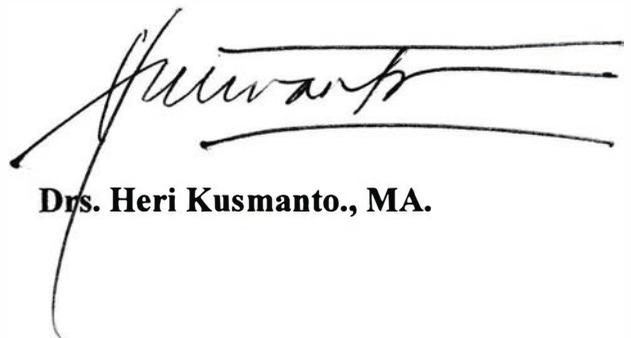
Prof, Dr, Badaruddin Rangkuti, M.Si. Nurmaida Irawani Siregar., S.Psi., M.Si.

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur



Dr., Abdul Munir., M.Pd.



Drs. Heri Kusmanto., MA.

Telah diuji pada Tanggal 20 April 2009

N a m a : Lodian Ayu

N P M : 071804007



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Nurmaida Irawani Siregar., S.Psi., M.Si.

Sekretaris : Rahmi Lubis., S.Psi., M.Psi.

Pembimbing I : Prof., Dr., Badaruddin Rangkuti., M.Si.

Pembimbing II : Dra., Sri Supriyantini, M.Si.

Penguji Tamu : Dra., Suryani Hardjo., MA.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, pertama sekali penulis sampaikan, karena selesainya Tesis ini merupakan suatu rahmat yang tiada terhingga buat penulis. Penulis tidak dapat membayangkan bahwa setelah sekian lama menyelesaikan studi pada jenjang pendidikan S1, penulis masih mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada Pengurus Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim, khususnya Bapak Drs. H. Erwin Siregar, MBA, yang telah memberikan bantuan dana pendidikan bagi penulis. Bantuan tersebut sangat berarti karena telah meringankan penulis dalam menyelesaikan program pendidikan S2 yang penulis ikuti ini.

Selanjutnya kepada Bapak Prof. DR. Badaruddin Rangkuti, MSi dan Ibu Dra. Sri Supriyantini, MPsi, sebagai Pembimbing I dan II dalam pembuatan Tesis ini, Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tinggi. Semoga bimbingan yang telah diberikan menjadi amal baik buat Bapak berdua dan mendapatkan balasan yang baik pula dari Tuhan Yang Maha Esa.

Kepada Direktur PPS UMA, Bapak Drs. H. Heri Kusmanto, MA, Ketua Program Studi Magister Psikologi, Bapak DR. Abdul Munir, MPd, beserta seluruh Dosen dan Staff Non Edukatif PPS UMA, Penulis menyampaikan apresiasi yang tinggi dan rasa terima kasih yang dalam atas segala bimbingan dan arahan serta layanan yang telah diberikan selama penulis mengikuti proses belajar pada program pasca sarjana ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada Bapak dan Ibu sekalian sehingga dapat menjalankan tugas dengan lebih baik lagi dimasa akan datang dan membawa PPS UMA menjadi lembaga pendidikan tinggi yang memberikan kontribusi yang positif dan signifikan bagi proses pembentukan manusia pembangunan yang masih sangat diharapkan oleh bangsa kita ini.

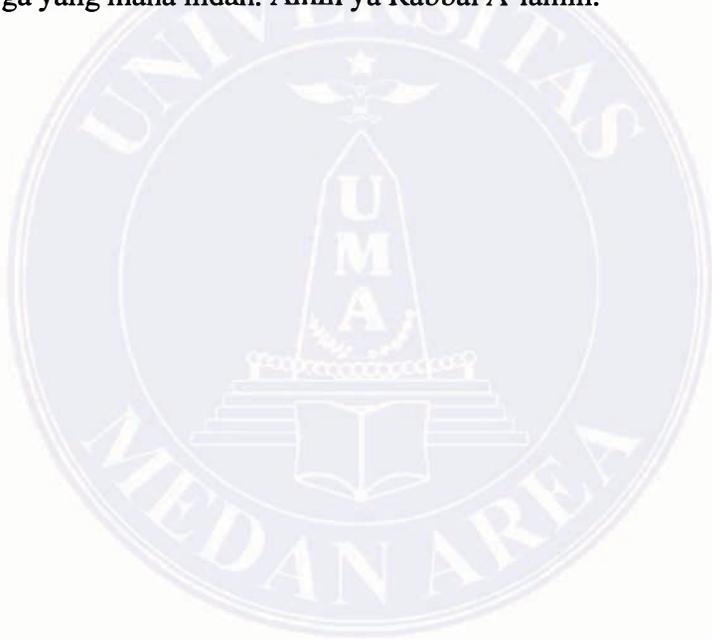
Terima Kasih dan Penghargaan penulis sampaikan kepada Direktur Utama PDAM Tirtanadi beserta seluruh jajarannya yang telah membantu penulis selama melakukan penelitian. Semoga hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk perbaikan-perbaikan pelayanan di masa datang.

Selanjutnya untuk orang-orang yang penulis cintai dan sayangi, suamiku tercinta Bahrum Jamil, serta anak-anakku Alif, Afif, Anif, Aqif, dan si boru panggoaran Diba, terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan ke Mama. Selama penulis mengikuti pendidikan, jelas hak untuk bertemu dan bercengkerama dengan kalian harus berkurang dan kalian telah berkorban untuk itu. Semoga pengorbanan kalian itu mendapat pahala dari Allah SWT dan sekali lagi terima kasih atas dukungan dan motivasi yang telah kalian berikan.

Untuk Alif, Afif, Anif, Aqif, dan Diba, Mama persembahkan tesis ini kepada kalian untuk dapat menjadi motivasi agar kalian bisa meraih jenjang pendidikan yang lebih tinggi dari apa yang telah Mama raih sekarang, Amiiin.

Terakhir, untuk seluruh keluarga penulis, Bu Nani dan Om Zul, Ni Yus dan Bang Tiar, Bang Besar dan Keluarga, Bang Chick dan Keluarga, Ni Lis dan Keluarga, Celok dan Keluarga, Kak Puteri dan Keluarga, serta Bang Iman, A'am dan Keluarga, Ilel dan Sofyan, Ivan dan Keluarga serta semua keluarga yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu, Terima kasih atas Do'a yang diberikan dan semoga semuanya menjadi amal ibadah buat kita semua.

Akhirnya untuk Mama, Hj. Rukiah Lubis, dan Papa (alm) Mahmud Abbas, 'Mak serta Babak di alam sana. Petuah dan nasihat mereka tetap penulis ingat dan do'a mereka, penulis rasakan tetap mendampingi dimanapun penulis berada. Terima kasih untuk itu semua. Semoga Mama tetap sehat wal'afiat selalu. Papa, 'Mak, dan Babak, semoga Allah SWT memberikan tempat yang sebaik-baiknya untuk mereka, yakni Al Jannatunna'im, Sorga yang maha indah. Amin ya Rabbal A'lamin.



DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	11
C. Manfaat Penelitian	11
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Efikasi Diri.....	12
1. Pengertian Efikasi Diri	12
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri.....	14
3. Dimensi Efikasi Diri	17
4. Dinamika Efikasi Diri.....	18
5. Proses Mediasi dalam Efikasi Diri	19
6. Sumber-sumber Efikasi Diri	23
B. Persepsi	25
1. Pengertian Persepsi	25
2. Faktor-faktor yang Berperan Dalam Persepsi.....	28
3. Proses Terbentuknya Persepsi.....	29
C. Komunikasi Interpersonal	31
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	31
2. Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi.....	33
3. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal.....	35
D. Budaya Organisasi	39
1. Pengertian Budaya Organisasi	39
2. Pementukan Budaya Organisasi	42
3. Fungsi Budaya Organisasi	44
4. Kekuatan Budaya Organisasi	44

5. Aspek-aspek Budaya Organisasi	47
E. Hubungan Antara Persepsi Terhadap Komunikasi Interpersonal dan Budaya organisasi dengan Efikasi Diri	50
F. Hipotesis	53
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Identifikasi Variabel	55
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	55
C. Populasi dan Sampel Penelitian	56
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data	57
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	60
F. Metode Analisis Data	62
BAB IV. LAPORAN PENELITIAN	
A. Orientasi Kancah Penelitian dan Persiapan Penelitian	65
B. Pelaksanaan Penelitian	73
C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	74
D. Pembahasan	79
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	82
B. Saran-saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

1. Distribusi Penyebaran Butir Skala Efikasi Diri Sebelum Uji Coba	68
2. Distribusi Penyebaran Butir Skala Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji Coba	69
3. Distribusi Penyebaran Butir Budaya Organisasi Sebelum Uji Coba	69
4. Distribusi Penyebaran Butir Efikasi Diri Setelah Uji Coba	71
5. Distribusi Penyebaran Butir Skala Komunikasi Interpersonal Setelah Uji Coba.....	71
6. Distribusi Penyebaran Butir Budaya Organisasi Setelah Uji Coba	72
7. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	75
8. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan	75
9. Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi	76
10. Rangkuman Hasil Perhitungan Perbandingan Bobot Variabel Bebas	77
11. Perbandingan Antara Mean Nilai/Rata-rata Hipotetik dengan Mean/Nilai Rata-rata Empirik	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran :	
A. Uji Coba Skala	89
A-1. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Efikasi Diri	90
A-2. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Komunikasi Interpersonal.....	96
A-3. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Budaya Organisasi	102
B. Uji Asumsi	108
B-1. Uji Normalitas Sebaran	109
B-2. Uji Linieritas Hubungan	115
C. Analisis Regresi	119
D. Skala	123
D-1. Skala Efikasi Diri.....	124
D-2. Skala Komunikasi Interpersonal	127
D-3. Skala Budaya Organisasi	130
E. Surat Keterangan Bukti Penelitian	133

ABSTRAK

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN PERSEPSI TERHADAP BUDAYA ORGANISASI DENGAN EFIKASI DIRI PADA PEGAWAI PDAM TIRTANADI MEDAN

Oleh:

Lodiana Ayu
071804007

Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan persepsi terhadap budaya organisasi dengan efikasi diri pada pegawai PDAM Tirtanadi Medan.

Berdasarkan penjabaran yang dalam bab landasan teori, maka diajukan hipotesis penelitian yang berbunyi: 1). Ada hubungan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan persepsi terhadap budaya organisasi dengan efikasi diri. Artinya semakin positif persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan semakin positif persepsi terhadap budaya organisasi, maka efikasi diri semakin tinggi. Sebaliknya semakin negatif persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan semakin negatif persepsi terhadap budaya organisasi, maka efikasi diri semakin rendah. 2). Ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan efikasi diri. Artinya semakin positif komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi efikasi diri. Sebaliknya semakin negatif komunikasi interpersonal, maka semakin rendah efikasi diri. 3). Ada hubungan antara persepsi terhadap budaya organisasi dengan efikasi diri. Artinya semakin positif persepsi terhadap budaya organisasi, maka semakin tinggi efikasi diri. Sebaliknya semakin negatif persepsi terhadap budaya organisasi, maka semakin rendah efikasi diri.

Dalam upaya untuk membuktikan ketiga hipotesis di atas, maka digunakan metode analisis data Analisis Regresi Dua Prediktor, dimana yang menjadi prediktor pertama (variabel bebas I) adalah persepsi terhadap komunikasi interpersonal dan prediktor kedua (variabel bebas II) adalah persepsi terhadap budaya organisasi dan yang menjadi kriterium (variabel terikat/tergantung) adalah efikasi diri. 1). Terdapat hubungan positif yang sangat signifikan antara komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan efikasi diri. Hasil ini ditunjukkan dengan koefisien $F_{reg} = 14,360$ dimana $p < 0,010$. Ini menandakan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal dan semakin baik budaya organisasi, maka efikasi diri semakin baik. Sebaliknya semakin buruk komunikasi interpersonal dan semakin buruk budaya organisasi, maka efikasi diri semakin buruk. Berdasarkan hasil ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. 2). Koefisien determinasi dari komunikasi interpersonal dan budaya organisasi dengan efikasi diri diperoleh $R^2 = 25,708$. Ini berarti bahwa 25,708% proporsi efikasi diri diterangkan oleh komunikasi interpersonal dan budaya organisasi,

yaitu dengan rincian 17,712% komunikasi interpersonal dan 7,996% budaya organisasi. Proporsi ini disebut bobot sumbangan efektif. Sedangkan sisanya 74,292% diterangkan oleh faktor-faktor lain yang tidak dibicarakan dalam penelitian ini. Faktor-faktor yang diperkirakan dapat mempengaruhi efikasi diri antara lain adalah: orientasi tujuan, pengalaman pencapaian prestasi, mengamati pengalaman orang lain, dorongan verbal, dan pemunculan emosi.

Secara umum pegawai PDAM Tirtanadi Medan tergolong memiliki komunikasi interpersonal yang tergolong sedang (selisih mean hipotetik dengan mean empirik tidak melebihi bilangan SD atau SB, yakni 11,806). Kemudian diketahui bahwa budaya organisasi tergolong sangat baik (selisih mean hipotetik dengan mean empirik melebihi bilangan 2 SD atau SB 10,225). Selain itu juga diketahui bahwa efikasi diri karyawan tergolong sedang (selisih mean hipotetik dengan mean empirik tidak melebihi bilangan SD atau SB, yakni 17,202).

Kata Kunci: Komunikasi interpersonal, budaya organisasi dan efikasi diri



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengembangan sumber daya manusia cenderung menempatkan manusia dalam fungsinya sebagai sumber pembangunan, dan diharapkan dapat menciptakan manusia yang berkualitas. Pengembangan sumber daya manusia pada arti ini menekankan pada pentingnya pemberdayaan manusia, kemampuan manusia untuk mengaktualisasikan segala potensinya sebagai manusia, dengan harapan agar Negara dan bangsa dapat memainkan peranan sebagai subyek yang mandiri dalam interaksi global. Untuk dapat berkonstruksikan organisasi agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan global tersebut, maka diperlukan sumber daya manusia yang efektif sehingga dapat mengelola organisasinya mencapai tujuan organisasi.

Salah satu Perusahaan daerah yang banyak berhubungan dengan masyarakat dalam menjalankan fungsinya guna melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari adalah Perusahaan Daerah Air Minum Daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah pelaku dalam pelaksanaan fungsi pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya perlu disadari oleh kesadaran tugas dan tanggung jawab yang tinggi agar tugas pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan. PDAM diharapkan mampu menjawab harapan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, untuk itu PDAM sendiri harus yakin pada kemampuannya bahwa ia bisa melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Para karyawan yang sukses dalam pekerjaannya adalah orang-orang yang mampu melakukan pekerjaannya dengan baik, mampu mengatasi situasi apabila dalam bekerja menemui hambatan, tidak mudah menyerah dan terus menerus berusaha sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai. Ciri-ciri perilaku demikian diantaranya juga dapat ditemukan pada orang-orang yang memiliki keyakinan akan kemampuan diri yang tinggi dalam melakukan sesuatu.

Aspek keyakinan akan kemampuan diri ini merupakan salah satu karakter kepribadian yang dikenal dengan sebutan efikasi diri. Untuk meningkatkan kinerja para karyawan perlu diketahui factor-faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah peningkatan dalam hal efikasi diri karyawan. Menurut peneliti, efikasi ini perlu ditelaah karena merupakan factor yang mungkin mempengaruhi karyawan dalam mengerjakan tugas-tugasnya.

Bandura (1997) mendefinisikan efikasi diri sebagai keyakinan yang ada dalam diri seseorang terhadap kemampuan dirinya untuk mencapai tujuan tertentu dengan berhasil serta melakukan kendali terhadap keadaan-keadaan disekitarnya demi mencapainya hasil tersebut. Robbins (2001) menemukan bahwa semakin tinggi efikasi seseorang maka semakin besar kepercayaan diri terhadap kemampuannya untuk berhasil dalam suatu tugas. Efikasi diri yang tinggi diyakini mampu mempengaruhi munculnya motivasi dalam diri karyawan untuk selalu memperbaiki cara kerjanya. Jika dikaitkan dengan teori motivasi, maka orientasi tujuan yang tinggi akan muncul jika seseorang memiliki keinginan untuk mencapai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi. Dikatakan pula bahwa semakin tinggi efikasi seseorang maka semakin besar kepercayaan diri terhadap kemampuannya untuk berhasil dalam suatu tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., 2001, Reliabelitas dan Validitas, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandura, A., 1997, Self Efficacy : The Exercise of Control, New York: Freeman.
- Bandura, A., 1994, Self Efficacy: Encyclopedia of Human Behavior, vol. 4p71-81
- Bandura, A., 1986, Social Foundation of Thought and Action, Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.
- Bandura, A., & Achunk, D.H., 1981, Cultivating Competence Self Efficacy and Intrinsic Interest Through Proximal Self Motivation, Journal Of Personality and Social Psychology, 41 (3) 586 – 598.
- Baron, B., & Byarne, D., 1997, Social Psychology, Boston: Allyn and Bacon.
- Bell, B.S., & Kozlowski, S.W.J., 2002, Goal Orientation an Ability: Interactive Effect on Self-Afficacy, Performance and Knowloedge, Journal of Applied Psychology, 87 (3) 497 – 505.
- Black, J.M., 1982, Buku Pegangan Manajer dan Supervisor, Jakarta: Pustaka Binaman.
- Brehm, S.S., Kassin S.M., 1990, Social Psychology, New Jersey: Hougton Mifflin Co.
- Carrell, M.R., Jennigs, D.F., & Heavrin, j.d.c. 1997. Fundamental of Organizational Behavior. New Jersey : Prentice Hall International Inc.
- Cooper, E., & Robertson, 1986, International Review of Industrial and Organization Psychology, Singapore: John Wiley & Son.
- Cushway, B., & Lodge, D., 1986, Organizational Behavior and Design, (alih bahasa: Sularso Tjiptowardoyo) Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Davis, K., & Newstroom. J.W., 1989. Human Behavior at wok., Singapore: McGraw-hilll.
- De Vito., 1997., Komunikasi antar manusia (terjemahan: Agus Maulana) Jakarta: Profesional Books.
- De Janasz, S.C., Dowd, K.O, Schneider, B.Z., 2002., Interpersonal Skill in Organizations, International Edition., Singapore., The Mc-Graw-Hill Companies, Inc.
- Eden, D., & Aviram, A., 1993, Self Efficcy Training to Speed Reemployment: Helping people to help themselves, Journal of Applied Psychology, 78 (3) 352-360.

- Felfe, JI, & Schyns, B., 2002, The Relationship between employees occupational Self Efficacy and Percived Transformational Leadership Replication and Extension of Recent Results, *Current Research in Social Psychology*, 7 (3) 1-19.
- Gordon, J.R. 1993. *Diagnostik Approach to Organizational Behavior*. Massachusetts: Allyn.
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly., 1995, *Organizational (Behavior, Structure, Proses)*., diterjemahkan: *Organisasi (Perilaku, Struktru dan Proses) Alih bahasa: Ir. Nunuk Adiarni, MM, 1996, Edisi Kedelapan Jakarta Bina Rupa Aksara.*
- Hadi, S., 1993., *Metodelogi Research I dan II.*, Yogyakarta.: Andy Offset.
 ., 1998., *Analisa Regresi.*, Yogyakarta.: Andi Offset
 ., 2000., *Statistik 2*, Yogyakarta.: Andi Offset
 .- 2003. *Panduan Manual Seri Program Statistik (SPS-22000)*.
 Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Kotler, P., 2000., *Marketing Management*, 10th edition Prentice-hall. Inc.
- Kotter, J.P. & Heskett, J.L. 1992. *Corporate Culture and Performance*. New York: The Free Press a Division of Mac Millan Inc.
- Kreitner, R. & Kinicki, A. 1992. *Organizational Behavior*. Boston : Richard and Irwin Inc.
- Litts, P.M., 1989, *Self Efficacy of Perceived Control: Cognitive Mediator of pain Tolerance*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54 (4) 149-160.
- Lunandi, A.G., 1994, *Komunikasi mengena : Meningkatkan Efektifitas Komunikasi antar Pribadi*, Yogyakarta; Kanisius.
- Luthans, F. 1999. *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill Inc.
- Meyer, D.G., 1999, *Social Psychology*, Boston: McGraw-Hill College.
- Mondy, R.W. & Noe, R.M. 1993. *Human Resource Management*. Massachusetts: Allyn Bacon.
- Norwich, B., 1987, *Self Efficacy and Mathematics Achhievement a Study of their Relation*, *Journal of Education Psychology*, 79 (4) 384-389.
- Philips, J.M., & Gully, S.M., 1997, *Role Of Goal orientation, ability, need for achievement, and locus of control in the self-efficacy and goal setting process*, *Journal of Applied Psychology* 82 (5) 792-802).

- Prakosa, H., 1996. Cara Penyampaian Hasil Belajar untuk meningkatkan Self Efficacy Mahasiswa, *Journal Psikologi* No. 2, 11-22.
- Rubbins, S.P., 2001. *Organizational Behaviour: Concept, Controversies and Applications*. Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1 & 2, Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Sathe, V., 1985, *Culture and Related Corporate*, Homewood, Illinois: Richard D Irwin Inc.
- Schein, E.H., 1992, *Organization Culture and Leadership*. California: Jossey Bass Inc. Publisher.
- Schowerer, C.E., & May, D.R., 1996, Age and Work Outcomes: The Moderating Effects of Self Efficacy and Tool Design Effectiveness, *Journal Of Organizational Behavior*, 17, 469 – 487.
- Schwarzer, R., & Renner, B., 1995, Health Specific Self Efficacy Scales, <http://www.ralfschwarzer>.
- Sherriton, J. & Stein J, L., 1997. *Corporate Culture, Removing the Hidden Barriers to Team Success*. Amaco.
- Stoner, J.A.F., Freeman R.E. & Gilbert J.R.D.R., 1995. *Management*. 6th Ed. New Jersey: Prentice Hall. A Simon.
- Suryabrata, S., 1990, *Pembimbing ke Psikodiagnostik (edisi ke-2)* Yogyakarta: Raka sarasin.
- Tripp, M.A., 1996, Perspective on the Development and Influence of Self-Efficacy Belliefs, [http://www.maine.edu/bex/student/mark tripp](http://www.maine.edu/bex/student/mark%20tripp).
- Tubbs, S.T., & Moss. S., 2000., *Human Communication Konteks-konteks Komunikasi (alih bahasa oleh Deddy M. dan Gembirasari)* Bandung: Remaja, Rosdakarya.



PEMERINTAH PROPINSI SUMATERA UTARA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI

Jl. S.M. Raja No. 1 Telepon (061) 4571666 * FACSIMILE (061) 4572771 * E-Mail: Tirtamdn@idola.net.id * PO. BOX 1273
MEDAN 20212

Medan, 9 Februari 2009

Nomor : 133 / SDM / 2009
Lampiran : -
Perihal : Izin Pengambilan Data

Kepada Yth.
Pembantu Direktur I
Program Pascasarjana
Universitas Medan Area
di-
Medan

Dengan hormat,

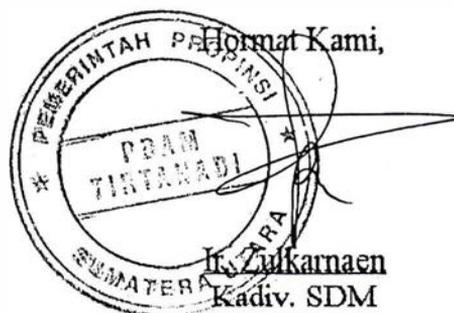
Sehubungan dengan surat saudara Nomor : 1022/D1/PPs.UMA/2009 tanggal 31 Januari 2009 perihal tersebut di atas, dengan ini disampaikan bahwa permohonan dimaksud dapat kami penuhi.

Mahasiswi yang disetujui untuk melakukan Pengambilan Data adalah :

Nama / NPM : Lodiana Ayu / 071804007
Program Studi : Magister Psikologi

Sebagai tindak lanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi SDM Bidang Pengembangan SDM PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Jl. Sisingamagaraja No. 1, Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.





PEMERINTAH PROPINSI DAERAH SUMATERA UTARA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI

JL. SM. RAJA NO. 1 * TELEPON (061) 4571666 * FACSIMILE (061) 4572771 * E-Mail : Tirtamdn@idola.net.id * PO BOX 1273

M E D A N 20212

SURAT KETERANGAN

Nomor : 18 / SKET - SDM / 2009

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Divisi Sumber Daya Manusia PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama / NPM : Lodiana Ayu / 071804007
Program Studi : Magister Psikologi
Universitas : Medan Area

Adalah benar telah melaksanakan Pengambilan Data sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan tesis pada Program Pascasarjana Magister Psikologi UMA di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

Demikian surat Keterangan ini dibuat untuk digunakan sesuai dengan keperluannya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal 07 April 2009



Ir. Baharuddin Siregar
Kadiv. SDM



UNIVERSITAS MEDAN AREA

PROGRAM PASCASARJANA

Program Studi : Magister Administrasi Publik - Magister Manajemen Agribisnis
Magister Hukum Bisnis - Magister Psikologi

Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

Nomor : 1022/D1/PPs.UMA/2009
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

31 Januari 2009

Kepada Yth. :
PIMPINAN PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA
di-
Medan

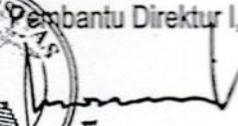
Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan Saudara untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

Nama : LODIANA AYU
NPM : 071804007
Program Studi : Magister Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang Saudara pimpin sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Program Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Medan Area.

An. Direktur,
Bantuan Direktur I,


Erwin Pane, M.S.

cc : file