

**HUBUNGAN ANTARA *SELF EFFICACY* DENGAN KOMUNIKASI  
INTERPERSONAL PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Di Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area

**OLEH :**

**SITI MULIA KHARISMA**

**15.860.225**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2019**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA *SELF EFFICACY* DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN MEDAN

NAMA : SITI MULIA KHARISMA

NPM : 158600225

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

Ditsetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Drs. Mulia Siregar, M.Psi)

(Suryani Hardjo, S.Psi, M.A)

Ka. Bagian

Dekan

(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)

(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang :

11 Oktober 2019

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma yang, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 11 Oktober 2019



Siti Mulia Kharisma  
(158600225)

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Siti Mulia Kharisma

NPM : 158600225

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah Saya yang berjudul: Hubungan Antara *Self Efficacy* Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 11 Oktober 2019

Yang menyatakan



(Siti Mulia Kharisma)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS  
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK  
MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
DERAJAT SARJANA (SI) PSIKOLOGI

Pada Tanggal  
11 Oktober 2019



MENGESAHKAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

DEKAN

Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Dewan Penguji

1. Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd
2. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi
3. Drs. Mulia Siregar, M.Psi
4. Suryani Hardjo, S.Psi, M.A

Tanda Tangan

## ABSTRAK

# HUBUNGAN ANTARA *SELF EFFICACY* DENGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PADA KARYAWAN BPJS KETENAGAKERJAAN MEDAN

SITI MULIA KHARISMA  
158600225

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan yang berjumlah 61 orang. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik total sampling, yaitu keseluruhan dari populasi dijadikan sampel penelitian yang juga berjumlah 61 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan skala self efficacy dan komunikasi interpersonal. Uji validitas menggunakan uji validitas isi yang dimana diperoleh koefisien butir self efficacy yang valid bergerak dari  $r_{bt} = 0,337$  hingga  $r_{bt} = 0,747$  dan skala komunikasi interpersonal =  $0,443$  hingga  $r_{bt} = 0,710$  dengan taraf signifikan atau  $p > 0,300$ . Uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach* yang menghasilkan hasil uji reliabilitas sebesar 0,903 untuk skala self efficacy dan 0,850 untuk skala komunikasi interpersonal. Uji korelasi butir total digunakan untuk menentukan hubungan antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal diperoleh dengan korelasi *Product Moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan dan signifikan antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan korelasi *r product momen*, dimana  $r_{xy} = 0,531$  dengan signifikan  $p = 0,001 < 0,010$  artinya hipotesis yang diajukan semakin rendah self efficacy maka akan semakin rendah komunikasi interpersonal dan sebaliknya semakin tinggi self efficacy maka akan semakin tinggi komunikasi interpersonal dinyatakan diterima. Adapun sumbangan efektif dari self efficacy mempengaruhi komunikasi interpersonal sebesar 28%.

**Kata Kunci :** Self Efficacy, Komunikasi Interpersonal dan Karyawan

## ABSTRACT

### **THE RELATIONS OF SELF EFFICACY WITH INTERPERSONAL COMMUNICATION IN EMPLOYEES OF BPJS EMPLOYMENT MEDAN**

**SITI MULIA KHARISMA  
158600225**

*The aim of this studies is to determine the correlations between self efficacy and interpersonal communication in employees of BPJS employment Medan. This studies is quantitative research using correlational research method. The population of this studies consists of 61 officers from security and custody department. The sampling technique used in this studies is Total Sampling, so that the number of population and sample is totally the same, which is 61 people. The validity analysis thechnique used in this studies is content analysis, from that can be obtained the self efficacy coefficient scale which is moving valid from  $r_{bt} = 0,337$  to  $r_{bt} = 0,747$  and interpersonal communication scale moving from  $r_{bt} = 0,443$  to  $r_{bt} = 0,710$  with significant level or  $p > 0,300$  . The reability analysis technique used in this studies is Alpha Cronbach which produces reability index in the amount of 0,903 for self efficacy scale and 0,850 for interpersonal communication scale. The correlation technique used in this studies to determine the correlations between these two variables, self efficacy and interpersonal communication is Product Moment. The result of this studies shows that there is significant correlations self efficacy and interpersonal communication in employees of BPJS employment Medan. Thus can be said based on the calculation correlation of  $r$  product moments, where  $r = 0,531$  with significant  $p = 0,001 < 0,010$  means that the hypotesis is accepeted, that the lower self efficacy so the lower interpersonal communication it gets. As for the effective contribution of self efficacy affects the interpersonal commmunication is in the amount of 28%.*

**Key Words:** *Self Efficacy, Interpersonal Communication and BPJS Employment*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.....

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk “Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Komunikasi Interpersonal Pada Karyawan BPJS Keteneagakerjaan Medan”

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Mulia Siregar, M.Psi selaku dosen pembimbing I yang memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada penulis
5. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II yang memberikan bimbingan, arahan dan selalu menyemangati saya untuk menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

6. Prof. Abdul Munir, M.Pd selaku Ketua sidang yang sudah meluangkan waktu untuk hadir dalam sidang meja hijau.
7. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi Sekretaris yang berkenan untuk menjadi notulen dalam sidang meja hijau.
8. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada segenap Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah berkontribusi memberikan ilmu pengetahuan dan memotivasi penulis hingga saat ini dan para staf tata usaha Program Studi Psikologi
9. Tersitimewa untuk keluarga tercinta terutama kepada Ayah dan ibu saya tercinta yang selalu memenuhi kebutuhan saya, memberikan kasih sayang, doa dan memotivasi saya hingga saat ini serta kepada abang saya yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
10. Terimakasih kepada sahabat-sahabatku, sendy, dinda, cut qory, vini, dan nova yang telah membantu penulis dan memberi semangat selama penulisan skripsi.
11. Terimakasih kepada kepada sahabat-sahabatku helma, gina dan rini yang telah memotivasi saya dalam menyelesaikan skripsi.
12. Terimakasih kepada sahabat-sahabat SMA, ulan, nabilah, wilda, mevira, ulfah dan ayak dterima kasih telah memberikan semangat dan membantu saya.
13. Terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam proses panjang ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dan terimakasih untuk semua pembaca. Semoga karya tulis ini bermanfaat.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas kesalahan dan kekurangan di dalam

penulisan ataupun penyusunan skripsi ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang

membangun agar dapat melakukan penelitian yang lebih baik lagi. Semoga segala kebaikan dan bantuan yang diberikan akan mendapat balasan dari Allah SWT.

Medan, 11 Oktober 2019

Penulis

(Siti Mulia Kharisma)



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PESETUJUAN PUBLIKASI .....	iv
MOTTO .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
LAMPIRAN.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
BAB II. LANDASAN TEORI.....	11
A. Karyawan .....	11
B. Komunikasi .....	12
C. Komunikasi Interpersonal .....	12
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	13
2. Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	15
3. Aspek Komunikasi Interpersonal .....	17
5. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	19
A. Self Efficacy.....	21
1. Pengertian Self Efficacy.....	21

2. Faktor yang Mempengaruhi Self Efficacy .....	20
3. Aspek Self Efficacy.....	22
4. Ciri-ciri Self Efficacy .....	23
A. Hubungan Self Efficacy dengan Komunikasi Interpersonal .....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	27
C. Kerangka Konseptual .....	28
D. Hipotesis.....	29
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
B. Definisi Operasional.....	30
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
D. Teknik Pengambilan Data.....	32
D. Validitas dan Realiabilitas .....	36
E. Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Orientasi Kacah Penelitian dan Persiapan Penelitian .....	38
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian .....	49
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>59</b>
A. Simpulan .....	59
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Item Self Efficacy Sebelum Uji Coba.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Item Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji Coba.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Item Self Efficacy Setelah Uji Coba.....	46
Tabel 4.4 Distribusi Item Komunikasi Interpersonal Setelah Uji Coba.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Skala.....	49
Tabel 4.6 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	50
Tabel 4.7 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan.....	51
Tabel 4.8. Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Korelasi.....	51
Tabel 4.9. Statistik Induk.....	52
Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	55

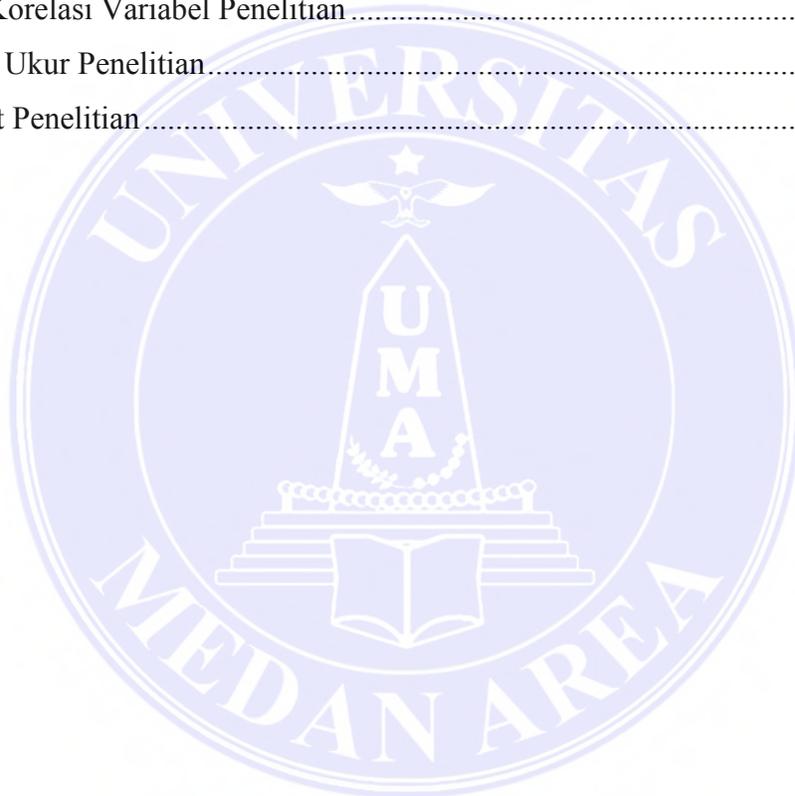
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	29
Gambar. 4.1 Kurva Normal Self Efficacy.....	54
Gambar 4.2 Kurva Normal Komunikasi Interpersonal .....	55



## DAFTAR LAMPIRAN

A. Sebaran Data Penelitian .....	63
B. Data Mentah Hasil Skoring Self Efficacy Dan Komunikasi Interpersonal .	67
C. Uji Validitas dan Realibilitas.....	69
D. Uji Normalitas Variabel Penelitian .....	73
E. Uji Linearitas Variabel Penelitian .....	75
F. Uji Korelasi Variabel Penelitian .....	79
H. Alat Ukur Penelitian.....	80
I. Surat Penelitian.....	86



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejarah perkembangan komunikasi, komunikasi banyak mengalami kemajuan dari tahun ke tahun. Layaknya ilmu lain yang terus berkembang, ilmu tentang komunikasi ini juga terus mengalami perkembangan. Pertama, komunikasi amat esensial buat pertumbuhan kepribadian manusia. Kedua, komunikasi amat erat kaitannya dengan perilaku dan pengalaman kesadaran manusia. Tidak mengherankan, bahwa komunikasi selalu menarik perhatian peneliti psikologi. Dalam psikologi, komunikasi mempunyai makna yang luas, meliputi segala penyampaian energi, gelombang suara, tanda di antara tempat, sistem atau organisme. Jadi psikologi menyebut komunikasi pada penyampaian energi dari alat-alat indera ke otak, pada peristiwa penerimaan dan pengolahan informasi, pada proses saling pengaruh di antara berbagai sistem dalam diri organisme dan di antara organisme.

Menurut Laswell (dalam Cangara, 2015) mengemukakan bahwa fungsi komunikasi antara lain : manusia dapat mengontrol lingkungannya, beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada serta melakukan transformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya. Melalui komunikasi seseorang dapat memenuhi kebutuhan akan rasa ingin tahu, kebutuhan aktualisasi diri, dan kebutuhan untuk menyampaikan ide, pemikiran, pengetahuan dan informasi secara timbal balik kepada orang lain. Hardjana (2003) mengemukakan bahwa komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan

penerimaan lambang dan mengandung arti, baik berupa informasi, pemikiran, pengetahuan atau yang lainnya, dari komunikator ke komunikan. Pesan yang disampaikan dalam komunikasi biasanya dalam bentuk lambang atau simbol yang mengandung arti yang sangat luas dan tidak terbatas pada ide atau gagasan saja, tetapi dapat juga berupa informasi dan pengetahuan.

Sebagai makhluk sosial, manusia tentu membutuhkan komunikasi dengan orang lain, entah secara pribadi atau antara dua orang atau lebih. Kegiatan komunikasi interpersonal merupakan kegiatan sehari-hari yang paling banyak dilakukan oleh manusia sebagai makhluk sosial. Sejak bangun tidur di pagi hari sampai tidur lagi di larut malam, sebagian besar dari waktu yang digunakan untuk berkomunikasi dengan manusia lain. Dengan demikian berkomunikasi merupakan suatu kemampuan yang paling dasar yang harus dimiliki seseorang manusia.

Menurut Canary dkk (dalam Liliweri, 2015), komunikasi antarpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh beberapa orang terbatas dan tertentu yang bertujuan untuk mendapatkan tujuan melalui interpersonal dengan orang lain. Komunikasi interpersonal mengharuskan pelaku untuk bertatap muka antara dua orang atau lebih dengan membawakan pesan verbal maupun non verbal sehingga masing-masing bisa memahami satu sama lain dan berinteraksi secara efektif.

Komunikasi interpersonal melibatkan semua pikiran yang berbeda cara berkomunikasi individu, ide-ide, perasaan, dan keinginan kepada orang lain atau sekelompok orang. Komunikasi interpersonal adalah cara untuk mengirim pesan ke manusia lain melalui gerak tubuh, kata-kata, postur, dan ekspresi wajah. Mayoritas komunikasi interpersonal menggunakan nonverbal pesan, untuk sentuhan misalnya,

kontak mata, nuansa vokal, kedekatan, gerak tubuh, postur, gaya berpakaian, dan ekspresi wajah (Cangara, 2015). Komunikasi interpersonal, dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan di antara pihak-pihak yang berkomunikasi. Dalam hidup bermasyarakat seseorang bisa memperoleh kemudahan-kemudahan dalam hidupnya karena memiliki banyak sahabat. Melalui komunikasi interpersonal, juga kita dapat berusaha membina hubungan yang baik, sehingga menghindari dan mengatasi terjadinya konflik-konflik, apakah dengan masyarakat, teman kantor, atau dengan orang lain.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang bertugas melindungi seluruh pekerja melalui 4 program jaminan sosial ketenagakerjaan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, Jaminan Hari Tua, dan Jaminan Pensiun. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki visi menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kebanggaan bangsa, yang amanah, bertata kelola baik serta unggul dalam operasional dan pelayanan dan memiliki misi melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya, meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja, mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.

BPJS Ketenagakerjaan merupakan suatu Badan Penyelenggaraan program jaminan sosial ketenagakerjaan milik pemerintah yang secara terus menerus berusaha untuk meningkatkan kinerja dari pegawainya didalam pencapaian tujuan perusahaan, dalam usaha pencapaian tujuannya tersebut BPJS Ketenagakerjaan harus mampu untuk terus mengelola setiap kegiatan dalam perusahaan secara terorganisir dan sesuai prosedur tanpa harus menghilangkan fungsinya sebagai Badan Usaha milik Negara,

BPJS Ketenagakerjaan menyadari bahwa untuk memperoleh target serta tujuan dari perusahaan membutuhkan dukungan karyawannya untuk mengembangkan perannya sebagai badan penyelenggara jaminan sosial ketenagakerjaan.

Komunikasi dilakukan oleh tiap orang tidak terkecuali dilakukan antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan antar karyawan dan konsumen baik komunikasi secara informal maupun formal. Kemampuan komunikasi yang baik dari setiap karyawan merupakan salah satu kemampuan berbahasa dan berkomunikasi yang perlu dimiliki oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang sering berhubungan dengan konsumen dan melayani konsumen secara tepat dan cepat guna menjaga hubungan itu tetap baik dan memberikan rasa puas kepada para konsumen. Komunikasi antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan konsumen adalah hal yang sangat penting agar diantara kedua belah pihak dapat saling bekerja sama dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen BPJS Ketenagakerjaan.

Dalam pelaksanaan kegiatan dan proses pelayanan yang ada di BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan ditemukan pula kendala dan fenomena yang terjadi pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan yang berkaitan dengan pelayanan kepada konsumen yaitu komunikasi yang tidak efektif antara karyawan dengan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada salah satu karyawan dan masyarakat :

Wawancara dengan karyawan pada tanggal 12 April 2019

*“Biasanya komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan masyarakat pada BPJS Ketenagakerjaan ini kurang efektif, mungkin juga karena banyaknya pekerjaan yang berada di BPJS Ketenagakerjaan ini. Hal itulah mungkin yang membuat karyawan berkomunikasi kepada masyarakat seperlunya saja. Saya juga*

*melihat komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan masyarakat pada BPJS Ketenagakerjaan ini sering terjadi kesalahpahaman dan membuat sering terjadi kesalahan prosedur yang dilakukan masyarakat.”*

Wawancara dengan masyarakat pada tanggal 12 April 2019 :

*“Menurut saya komunikasi antara karyawan dengan masyarakat yang kurang efektif karena karyawan tersebut hanya berkomunikasi seperlunya saja. Karena karyawan menjelaskan prosedurnya kurang mendetail, dan sering menimbulkan kesalahpahaman, dan masyarakat sering bolak-balik ke kantor BPJS untuk menyelesaikannya”.*

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada hari Senin, 27 Mei 2019 di kantor BPJS Ketenagakerjaan dilihat bahwa komunikasi yang terjalin antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan dengan masyarakat/konsumen berjalan kurang baik karena ada beberapa karyawan yang tidak memberikan sikap yang ramah dan memberikan senyuman ketika mulai melayani masyarakat dan tidak berdiri ketika masyarakat baru datang, kemudian masyarakat sering bingung dengan tahapan prosedur dalam menerima pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan. Permasalahan yang dihadapi tersebut disebabkan oleh pentingnya kemampuan komunikasi yang baik sebagai komponen penting dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan kepada masyarakat. Komunikasi antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan masyarakat harus lah berjalan dengan baik, salah satunya dengan komunikasi nonverbal yang baik dan mudah dimengerti oleh konsumen.

Baik tidaknya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan BPJS Ketenagakerjaan Kota Medan tentu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Bandura (dalam Krisniawan, 2014) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi komunikasi

interpersonal, faktor tersebut diantaranya adalah *trust*, perilaku sportif, sikap terbuka dan *self efficacy*. Di dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan satu faktor yaitu *self efficacy*, yaitu keyakinan tentang sejauh mana individu untuk mampu mempertahankan kemampuannya dalam melaksanakan suatu tugas atau melakukan suatu tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu (Bandura, 1999). *Self efficacy* merupakan keyakinan individu bahwa ia dapat menguasai situasi dan memperoleh hasil yang positif. Penilaian seseorang terhadap *self efficacy* memainkan peran besar dalam hal bagaimana seseorang melakukan pendekatan terhadap berbagai sasaran, tugas, dan tantangan (Bandura, 1999).

*Self efficacy* ditandai dengan adanya kepercayaan diri dalam menghadapi situasi yang tidak menentu pada saat berkomunikasi antar karyawan, kolega dan klien, keyakinan mencapai target, menumbuhkan motivasi dan mengatasi tantangan yang muncul. *Self-efficacy* adalah penilaian individu terhadap kemampuan atau kompetensinya untuk melaksanakan tugas, mencapai tujuan dan menghasilkan sesuatu (Baron dan Byrne, 2012). *Self efficacy* berperan menentukan bagaimana seseorang melakukan pendekatan terhadap berbagai sasaran, tugas dan tantangan. Pada saat merasa takut dan cemas, biasanya individu mempunyai *self efficacy* rendah sementara individu yang memiliki *self efficacy* tinggi, merasa mampu dan yakin terhadap kesuksesan dalam mengatasi rintangan dan menganggap ancaman sebagai suatu tantangan yang tidak perlu dihindari (Dewi, 2012).

*Self efficacy* dipandang dapat memberikan dampak pada kemampuan karyawan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun masyarakat sebagai objek dari pelayanannya. Efikasi diri pada karyawan mengacu pada

keyakinan sejauh mana seorang karyawan mampu memperkirakan kemampuan yang dimiliki oleh dirinya dalam melakukan tugas dan menyelesaikan pekerjaannya. Keyakinan pada diri karyawan akan seluruh kemampuan ini meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Efikasi diri pada diri seorang karyawan akan berkembang secara terus menerus seiring meningkatnya kemampuan dan bertambahnya pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Efikasi diri sebagai pemberi layanan dibutuhkan oleh seorang karyawan BPJS Ketenagakerjaan agar menjadikan pekerjaannya sebagai suatu hal yang dapat memberikan dampak positif bagi dirinya dan orang lain. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki efikasi diri sebagai seorang pemberi layanan kepada masyarakat maka ia akan bersemangat dalam memberikan pelayanan dan ingin maksimal saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas dapat dikatakan bahwa terdapat fenomena yang terkait dengan kemampuan komunikasi antara karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan masyarakat. Maka peneliti ingin melakukan penelitian yaitu hubungan antara *self efficacy* dengan komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Menurut Pearson dkk (2011) menyatakan komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antarpaling tidak antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar. Kemampuan komunikasi

interpersonal karyawan pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan yang kurang baik seperti tidak memberikan sikap yang ramah dan tidak memberikan senyuman ketika melayani konsumen.

Apabila komunikasi interpersonal di perusahaan tersebut terjalin baik maka akan berdampak positif bagi perusahaan, karena dengan komunikasi interpersonal yang baik antara karyawan dengan konsumen dapat mencapai tujuan suatu perusahaan. Untuk mencapai keinginan dan tujuan-tujuan tersebut, perlu adanya karyawan yang memiliki self efficacy yang tinggi. Self efficacy menjelaskan keyakinan individu atas kemampuannya untuk mencapai tujuan, melaksanakan tugas dan situasi yang di hadapi.

### **C. Batasan Masalah**

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan. Namun, pembahasan akan dibatasi agar tidak meluas dan menimbulkan penyimpangan. Peneliti akan membatasi masalah pada Hubungan antara *Self Efficacy* dengan Komunikasi Interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan adalah karyawan yang sedang bertugas. Komunikasi Interpersonal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan komunikasi yang efektif antar karyawan dengan masyarakat.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah “apakah ada hubungan yang positif dan signifikan antara *self efficacy* dengan komunikasi interpersonal pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan adalah untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara *self efficacy* dengan komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Selain itu, mampu untuk mempertegas teori-teori yang sudah ada dan memberikan sumbangan bagi Ilmu Psikologi dalam ranah Psikologi Industri dan Organisasi. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu menjadi referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah dapat memberi masukan kepada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Medan, terutama tujuan kepada karyawan

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui komunikasi interpersonal secara efektif.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Karyawan**

##### **1. Pengertian Karyawan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah); pegawai ; pekerja. Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakannya dimana hasil kerjanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya.

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2009). Widjaja (2006) berpendapat bahwa karyawan adalah tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniah (mental dan fikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi) baik yang dikerjakan dalam suatu badan swasta dan di lembaga-lembaga pemerintah.

Menurut Subri (2002), karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk ke dalam usia kerja (berusia di rentang 15 hingga 64 tahun), atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada

permintaan akan tenaga yang mereka produksi, dan jika mereka mau berkecimpung / berpartisipasi dalam aktivitas itu. Jadi, karyawan adalah seseorang yang berusia 15 hingga 64 tahun yang bekerja di suatu lembaga yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

## B. Komunikasi

Komunikasi berasal dari bahasa latin '*communis*' atau '*common*' dalam bahasa Inggris yang berarti *sama*. Berkomunikasi berarti kita sedang berusaha untuk mencapai kesamaan makna, "*commonis*" atau dengan ungkapan yang lain, melalui komunikasi kita mencoba berbagai informasi, gagasan, atau sikap kita dengan partisipasi lainnya. Komunikasi ialah proses mengirim dan menerima pesan dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut. Komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan (Effendy, 2011).

Komunikasi adalah sebuah cara yang digunakan sehari-hari dalam menyampaikan pesan atau rangsangan yang terbentuk melalui sebuah proses yang melibatkan dua orang atau lebih. Dimana satu sama lain memiliki peran dalam membuat pesan, mengubah isi, dan makna, merespon pesan atau rangsangan tersebut serta memeliharanya di ruang publik. Komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud mengubah tingkah laku mereka (Mulyana, 2013).

Komunikasi merupakan proses pemindahan informasi dan pengertian antara dua orang atau lebih, dimana masing-masing berusaha untuk memberikan arti pada

pesan-pesan simbolik yang dikirim melalui suatu media yang menimbulkan umpan balik. (Rakhmat, 2011). Menurut Marwansyah (2010) mengemukakan bahwa komunikasi adalah petukaran pesan antar manusia dengan tujuan pemahaman yang sama. Devito (2011) menyatakan bahwa komunikasi mengacu pada tindakan, oleh satu orang atau lebih, yang mengirim dan menerima pesan yang terdistorsi oleh gangguan (*noise*), terjadi dalam suatu konteks tertentu, mempunyai pengaruh tertentu, dan ada kesempatan untuk melakukan umpan balik.

Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima (Mulyana, 2013). Komunikasi ialah proses mengirim dan menerima pesan dan dikatakan efektif apabila pesan tersebut dapat dimengerti dan menstimulasi tindakan atau mendorong orang lain untuk bertindak sesuai dengan pesan tersebut. Komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan (Effendy, 2011). Berdasarkan beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi sebagai suatu proses penyebaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam menyampaikan pesan dan informasi agar pesan informasi tersebut sampai kepada orang yang diinginkan.

## **C. Komunikasi Interpersonal**

### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal melibatkan paling sedikit dua orang yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran, dan perilaku yang khas dan berbeda-beda. Liliwari (2011) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah

komunikasi antara dua (*dyad*) atau tiga orang (*triad*) melalui tatap muka (*face to face*) berdasarkan *emotional intelligence* karena kemampuan individu untuk memahami dan memperoleh sesuatu dari orang lain. Rakhmat (2011) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses informasi yang meliputi sensasi, persepsi, memori, dan berfikir. Dengan kata lain sensasi merupakan bagaimana seseorang menerima dan menangkap stimuli atau rangsangan. Setelah menerima sensasi kemudian seseorang memberikan makna pada sensasi sehingga manusia memperoleh pengalaman baru.

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya (Mulyana, 2014).

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang sangat tinggi intensitasnya. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui sebaliknya (komunikasi langsung) (Muhammad, 2009). Menurut Pearson dkk (2011) menyatakan komunikasi interpersonal sebagai proses yang menggunakan pesan-pesan untuk mencapai kesamaan makna antara-paling tidak-antara dua orang dalam sebuah situasi yang memungkinkan adanya kesempatan yang sama bagi pembicara dan pendengar. Menurut DeVito (2011) menyatakan komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain.

Suranto AW (2011) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal ini dapat terjalin dengan komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Berdasarkan beberapa teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran, dan perilaku yang khas dan berbeda-beda untuk mencapai kesamaan makna.

## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Rahmat (2007) komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal.

### a. Persepsi interpersonal

Persepsi interpersonal adalah memberikan makna terhadap stimuli yang berasal dari seseorang (komunikator) yang berupa pesan verbal dan nonverbal. Kecermatan dalam persepsi interpersonal akan berpengaruh terhadap keberhasilan komunikasi, seorang peserta komunikasi yang salah memberi makna terhadap pesan akan membuat komunikasi tidak berhasil atau gagal.

### b. Konsep diri

Konsep diri adalah pandangan dan perasaan tentang diri sendiri. Konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal

yaitu : setiap orang bertingkah laku sedapat mungkin sesuai dengan konsep dirinya, membuka diri dan percaya diri.

c. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal adalah kesukaan ada orang lain, sikap positif dan daya tarik seseorang. Komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh atraksi interpersonal dalam penafsiran pesan dan penilaian serta efektifitas komunikasi.

d. Hubungan interpersonal

Hubungan interpersonal dapat diartikan sebagai hubungan antara seorang dengan orang lain. Hubungan interpersonal yang baik akan menumbuhkan derajat keterbukaan orang untuk mengungkapkan dirinya, makin cermat persepsinya dengan orang lain dan persepsi dirinya, sehingga makin efektif komunikasi yang berlangsung diantara peserta komunikasi.

Kemudian menurut Bandura (dalam Krisniawan, 2014) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal, faktor tersebut diantaranya adalah :

- a. *Trust*
- b. Perilaku sportif
- c. Sikap terbuka dan
- d. *Self efficacy*.

Jadi, faktor-faktor komunikasi interpersonal adalah faktor-faktor yang mampu memberikan makna terhadap masukan atau informasi yang berasal dari seseorang (komunikasikan), memiliki konsep diri, sikap positif dan daya tarik seseorang dan memiliki hubungan interpersonal yang baik antara seorang dengan orang lain.

## 1. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

De Vito (dalam mulyana, 2013) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut. Aspek komunikasi interpersonal yaitu sebagai berikut :

- a. Keterbukaan (*Openness*) yaitu seseorang harus terbuka terhadap setiap informasi dan mampu melaksanakan komunikasi yang baik sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh orang lain.
- b. Empati (*Empathy*) yaitu rasa peduli yang dimiliki oleh seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu waktu tertentu dan menunjukkan rasa peduli tersebut kepada orang lain.
- c. Sikap mendukung (*Supportiveness*) yaitu seseorang harus mampu menunjukkan dukungan secara yang terbuka agar komunikasi yang dilaksanakan berlangsung dengan efektif efektif. Hubungan antar pribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung diantara satu dengan lainnya. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan memberikan pendapat serta masukan kepada orang lain.
- d. Sikap positif (*Positiveness*) yaitu seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya dan orang lain, serta mendorong orang lain untuk lebih aktif dalam berkomunikasi dengan orang di sekelilingnya, dan menciptakan situasi komunikasi yang baik agar menciptakan interaksi yang intens diantara dua orang atau lebih.

- e. Kesetaraan (*Equality*) yaitu seseorang dalam melaksanakan komunikasi dengan orang lain harus mampu menunjukkan posisi yang setara antar dua orang atau lebih yang terlibat dalam proses komunikasi.

Kemudian menurut Rakhmat (2008) menyatakan dalam komunikasi interpersonal terdapat beberapa aspek penting yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal, yaitu :

- a. Rasa Percaya, dengan adanya rasa percaya ini menjadikan orang lain terbuka dalam mengungkapkan pikiran dan perasaannya terhadap individu, sehingga akan terjalin hubungan yang akrab dan berlangsung secara mendalam.

- b. Sikap Suportif

Tampak dalam sikap ini adalah sebagai berikut : deskripsi, artinya penyampaian perasaan dan persepsi tanpa menilai. Orientasi masalah adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah. Spontanitas, yaitu sikap jujur dan tidak mau menyelimuti motif yang terpendam. Empati adalah merasakan apa yang dirasakan orang lain. Persamaan adalah sikap yang menganggap sama derajatnya, menghargai dan menghormati perbedaan pandangan dan keyakinan yang ada dan Profesionalisme adalah kesediaan untuk meninjau kembali pendapatnya dan bersedia mengakui kesalahan.

- c. Sikap Terbuka, sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam berkomunikasi yang efektif.

Sedangkan menurut Suranto (2011) aspek-aspek komunikasi interpersonal,

yaitu :

- a. Munculnya umpan segera (instant feedback). Artinya penerima pesan dapat dengan segera memberi tanggapan atas pesan-pesan yang kita sampaikan.
- b. Keuntungan dari komunikasi lisan adalah kecepatannya, dalam arti ketika kita melakukan tindak komunikasi dengan orang lain, pesan dapat dilakukan segera. Aspek kecepatan ini akan bermakna kalau waktu menjadi persoalan yang esensial.
- c. Memberi kesempatan kepada pengirim pesan mengendalikan situasi, dalam arti sender dapat melihat keadaan penerima pesan pada saat berlangsungnya tindak komunikasi tersebut.

Berdasarkan teori diatas aspek-aspek komunikasi interpersonal adalah keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain, kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain, kemampuan untuk berpikir secara terbuka, kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain dan komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara

#### **4. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal**

Menurut Suranto (2011) komunikasi interpersonal merupakan jenis komunikasi yang frekuensi terjadinya cukup tinggi dalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dikomparasikan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat dikemukakan ciri-ciri dari komunikasi interpersonal yakni :

- 1) Arus pesan dua arah

Komunikasi interpersonal menempatkan sumber pesan dan penerima dalam posisi yang sejajar. Artinya komunikator dan komunikan dapat berganti peran secara cepat. Seorang sumber pesan, dapat berubah peran sebagai penerima pesan, begitu pula sebaliknya.

## 2) Suasana non formal

Komunikasi interpersonal biasanya berlangsung dalam suasana nonformal. Pesan yang dikomunikasikan biasanya bersifat lisan, bukan tertulis. Disamping itu, forum komunikasi yang dipilih biasanya juga cenderung bersifat nonformal. Seperti percakapan intim, bukan forum formal seperti rapat.

## 3) Umpan balik segera

Komunikasi interpersonal biasanya mempertemukan para pelaku komunikasi secara tatap muka, maka dapat segera memperoleh balikan atas

Sedangkan menurut Agus M Harjana (2003) mengemukakan beberapa ciri-ciri komunikasi interpersonal, antara lain:

1. Verbal dan non verbal
2. Mencakup perilaku tertentu
3. Komunikasi yang berproses pengembangan
4. Mengandung umpan balik, interaksi dan koherensi
5. Berjalan menurut peraturan tertentu
6. Kegiatan aktif
7. Saling mengubah

Berdasarkan teori diatas ciri-ciri komunikasi interpersonal adalah menmepatkan sumber pesan dan penerima, bersifat lisan bukan tertulis dan secara tatap muka.

## D. *Self Efficacy*

### 1. Pengertian *Self Efficacy*

*Self Efficacy* atau efikasi diri adalah hal yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan individu dalam mencapai tujuan atau melaksanakan tugas tertentu. Bandura (dalam Feist & Feist, 2006) mendefinisikan *self efficacy* sebagai keyakinan manusia pada kemampuan mereka untuk melatih sejumlah ukuran pengendalian terhadap fungsi diri mereka dan kejadian-kejadian di lingkungannya. Menurut Bandura (dalam Suseno, 2009), jika seseorang percaya bahwa tidak memiliki kekuatan untuk memproduksi suatu hasil, maka orang tersebut tidak akan berusaha untuk membuat sesuatu terjadi. Sebaliknya orang yang memiliki efikasi diri tinggi diyakini sebagai orang yang mampu berperilaku tertentu untuk dapat mencapai hasil yang diinginkan, selain itu mereka lebih giat dan lebih tekun dalam berusaha.

Bandura (dalam Indarti & Rostiani, 2008) mendefinisikan efikasi diri sebagai kepercayaan seseorang atas kemampuan dirinya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. *Self-efficacy* menurut Warsito (2004) bersifat spesifik dalam tugas dan situasi yang dihadapi. Seseorang dapat memiliki keyakinan yang tinggi pada suatu tugas atau situasi tertentu, namun pada situasi dan tugas yang lain tidak. *Self-efficacy* juga bersifat konseptual, artinya tergantung pada konteks yang dihadapi. Umumnya *self efficacy* akan memprediksi dengan baik suatu tampilan yang berkaitan erat dengan keyakinan tersebut. Menurut Santrock (2007) adalah kepercayaan seseorang atas kemampuannya dalam menguasai situasi dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan. Dalam situasi yang sulit, orang dengan efikasi diri yang rendah lebih cenderung untuk mengurangi upaya mereka atau menyerahkan sekaligus, sementara itu orang dengan

efikasi diri yang tinggi akan berusaha dengan lebih keras untuk menguasai tantangan (Robbins dan Judge, 2015).

Robbins (2010) mengatakan bahwa semakin tinggi efikasi seseorang semakin besar pula kepercayaan dari orang tersebut terhadap kesanggupannya untuk berhasil dalam tugas. Efikasi diri yang tinggi itu juga akan membuat seseorang lebih keyakinan diri untuk menghadapi lawan bicara serta lebih termotivasi ketika menghadapi umpan balik yang negatif. Pada sisi lain, Robbins (2010) mengatakan bahwa efikasi diri yang rendah akan membuat seseorang mengurangi upayanya ketika harus menghadapi tantangan atau mendapat umpan balik yang negatif.

Berdasarkan beberapa uraian teoritis diatas dapat disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan individu atas kemampuannya untuk mencapai tujuan, melaksanakan tugas dan situasi yang dihadapi. Individu yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mempunyai keyakinan yang tinggi saat lawan bicara serta lebih termotivasi ketika menghadapi umpan balik yang negatif, dan sebaliknya individu yang memiliki *self efficacy* yang rendah mengurangi upayanya saat menghadapi umpan balik yang negatif.

## 2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Self Efficacy*

Bandura (1997) menjelaskan ada empat sumber yang mempengaruhi efikasi diri, yaitu :

### a. Pengalaman orang lain (*vicarious experiences*)

Efikasi diri individu dapat dipengaruhi oleh model sosial, yaitu orang-orang yang dianggap memiliki kemampuan sama dengannya. Bila ia melihat orang

lain tersebut berhasil maka akan meningkatkan efikasi dirinya, namun bila ia melihat orang lain tersebut gagal maka akan menurunkan efikasi dirinya. Pengaruh pengalaman orang lain tersebut sangat tergantung pada karakteristik model, tingkat kesulitan tugas, keadaan situasional dan keanekaragaman hasil yang dicapai oleh model. Bila model yang diamati tidak sama dengan karakteristik individu maka pengaruh efikasi makin kecil.

b. Persuasi verbal (*verbal persuasion*)

Saran, nasihat, bimbingan yang positif dari orang lain dapat meningkatkan keyakinan tentang ketrampilan dan kemampuan seseorang. Ada dua kondisi yang mempengaruhi persuasi, yakni: (1) ada kepercayaan terhadap orang yang memberi saran; dan (2) tindakan yang disarankan untuk dicoba harus realistis bagi yang diberi saran.

c. Pengalaman pencapaian prestasi (*mastery experiences*)

Individu yang sebelumnya pernah mencapai pengalaman sukses dalam suatu tugas akan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap kemampuannya, sehingga akan meningkatkan keyakinannya saat menghadapi tugas berikutnya. Sebaliknya, individu yang sebelumnya gagal akan merasa tidak mampu sehingga menurunkan keyakinannya saat menghadapi tugas berikutnya.

d. Kondisi psikologis dan emosional (*physiological state*)

Seseorang yang memiliki rasa takut, kecemasan, dan stres akan gagal menyelesaikan tugas. Kegagalan tersebut akan membuat individu merasa tidak mampu dan tidak yakin untuk menghadapi tugas selanjutnya. Individu akan lebih berhasil bila tidak mengalami pengalaman yang menekan yang dapat

menurunkan keyakinannya. Tinggi rendahnya efikasi diri bila dikaitkan dengan lingkungan yang responsif dan tidak responsif akan menghasilkan empat bentuk hubungan :

- 1) Jika efikasi diri tinggi dan lingkungan responsif maka individu akan sukses.
- 2) Jika efikasi diri rendah dan lingkungan responsif maka individu akan mengalami depresi ketika melihat individu lain sukses pada tugas yang dianggap sulit;
- 3) Jika efikasi diri tinggi dan lingkungan kurang responsif maka individu akan protes melalui gerakan sosial atau kekuatan untuk memaksakan perubahan, namun jika usahanya gagal maka mereka akan menyerah dan mencari cara lain atau mencari lingkungan baru yang lebih responsif; dan
- 4) Jika efikasi diri rendah dan lingkungan kurang responsif maka individu akan apatis, menyerah tidak berdaya.

Jadi, faktor-faktor *self efficacy* adalah melihat pengalaman sebelumnya orang lain, saran, nasihat, bimbingan yang positif dari orang lain dapat meningkatkan keyakinan diri, dan jika seseorang yang memiliki rasa takut, kecemasan, dan stres akan gagal menyelesaikan tugas.

### 3. Aspek-aspek *Self efficacy*

Menurut Bandura (1997) ada tiga aspek efikasi diri, yakni:

- a. Tingkat kesulitan tugas (*level*)

Menyangkut tingkatan tugas yang harus diselesaikan seseorang, dari tuntutan yang sederhana, moderat, sampai yang membutuhkan performansi maksimal (sulit).

b. Luas bidang tugas (*generality*)

Dimensi yang berhubungan dengan luas bidang tugas yang dihadapi individu. Efikasi individu mungkin hanya terbatas pada bidang tertentu, sementara individu yang lain bisa meliputi beberapa bidang sekaligus.

c. Tingkat kekuatan atau kemantapan keyakinan (*strength*),

Dimensi yang terkait dengan kekuatan/kemantapan individu terhadap keyakinannya. Individu dengan efikasi diri tinggi cenderung pantang menyerah, ulet, dalam meningkatkan usahanya walaupun menghadapi rintangan, dibandingkan dengan individu dengan efikasi diri rendah.

Jadi, aspek-aspek *self efficacy* adalah tingkatan tugas yang harus diselesaikan seseorang, bidang tugas yang dihadapi individu dan kekuatan/ kemantapan individu terhadap keyakinannya.

#### 4. Ciri-ciri Self Efficacy

Menurut Bandura (1994) ada 7 ciri-ciri efikasi diri, yakni:

1. Mampu mengangani masalah yang mereka hadapi secara efektif
2. Yakin terhadap kesuksesan dalam menghadapi masalah atau rintangan
3. Masalah dipandang sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi bukan untuk dihindari
4. Gigih dalam usahanya menyelesaikan masalah

5. Percaya kepada kemampuan yang dimilikinya
6. Cepat bangkit dari kegagalan yang dihadapinya
7. Suka mencari situasi yang baru

### **E. Hubungan Antara *Self Efficacy* Dengan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal atau disebut juga dengan komunikasi antar personal atau komunikasi antarpribadi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh individu untuk saling bertukar gagasan ataupun pemikiran kepada individu lainnya. Atau dengan kata lain, komunikasi interpersonal adalah salah satu konteks komunikasi dimana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya.

Komunikasi interpersonal dinilai cara yang paling ampuh dalam kegiatan mengubah sikap, kepercayaan, opini, dan perilaku seseorang karena komunikasi interpersonal merupakan pola komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan tatap muka. Hal tersebut efektif karena hubungan yang terjalin antara satu dengan yang lainnya menjadi lebih akrab dan secara persuasif lebih mudah untuk mengakrabkan diri dengan seseorang yang dituju. Menurut Bandura (dalam Krisniawan, 2014), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal. Faktor tersebut diantaranya adalah *trust*, perilaku sportif, sikap terbuka dan *self efficacy*. *Self efficacy* yaitu keyakinan tentang sejauh mana individu untuk mampu mempertahankan kemampuan dirinya dalam melaksanakan suatu tugas atau melakukan suatu tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui kaitan antara *self efficacy* dengan komunikasi interpersonal. Seorang karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap kemampuan yang dimilikinya dan dapat digunakan dalam memberikan manfaat positif bagi BPJS Ketenagakerjaan sebagai tempat ia bekerja. Karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan lebih termotivasi untuk memberikan hasil kerja yang maksimal karena ia merasa yakin mampu melakukan hal tersebut, kemudian karyawan yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mampu bertahan dari tekanan dan beban kerja yang tinggi yang diberikan oleh pimpinan BPJS Ketenagakerjaan. Sebaliknya karyawan yang memiliki *self efficacy* yang rendah tentu akan kesulitan untuk memberikan kinerja yang maksimal.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

1. Peneliti: Pinky Paradise Tingginehe dan Sutarto Wijon

Yang berjudul : Hubungan antara self efficacy dengan kemampuan komunikasi pada karyawan di hotel pesonna malioboro Yogyakarta

Hasil: Ada hubungan positif signifikan antara *self efficacy* dengan kemampuan komunikasi pada karyawan di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Dengan kata lain, semakin tinggi variabel X, maka semakin tinggi variabel Y. Oleh karena itu, variabel X memiliki peran terhadap variabel Y.

2. Peneliti : Edwin Krisniawan

Yang berjudul : Hubungan antara Self Efficacy dengan Komunikasi Interpersonal pada mahasiswa psikologi universitas Kristen satya wacana salatiga

Hasil : Ada hubungan positif dan signifikan antara *self efficacy* dengan komunikasi interpersonal pada mahasiswa Fakultas Psikologi UKSW. Hal ini ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar  $r = 0,551$  ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti semakin tinggi *self efficacy* maka semakin tinggi komunikasi interpersonal.

### 3. Peneliti : Fiqqi Ismah

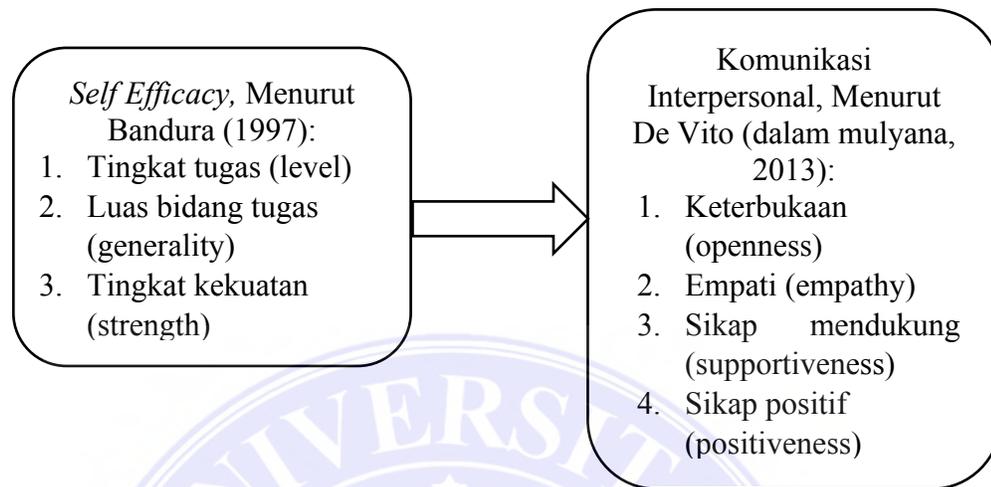
Yang berjudul : Hubungan antara komunikasi Interpersonal dengan *Self Efficacy* karyawan marketing.

Hasil : Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *Self Efficacy*. Ditunjukkan dengan angka korelasi sebesar 0,586 dengan signifikansi 0,000. Tanda positif yaitu 0,586, maka arah hubungannya adalah positif. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang positif pada karyawan marketing Dealer Honda Fortuna Motorindo maka akan diikuti semakin tinggi pula *Self Efficacy* Dealer Honda Fortuna Motorindo.

## G. Kerangka Konseptual

Menurut Sekaran (2009) bahwa kerangka konseptual mendiskusikan mengenai hubungan/pengaruh antar variabel yang sedang diteliti. Mengembangkan kerangka konseptual membantu kita untuk menguji berbagai hubungan dan pengaruh sehingga memperjelas pemahaman mengenai dinamika situasi yang kita teliti. Menurut Kuncoro (2009) adalah pondasi utama dari proyek penelitian, hal ini merupakan jaringan hubungan antar variabel yang secara logis diterangkan, dikembangkan, dan dielaborasi dari perumusan masalah yang telah diidentifikasi melalui proses wawancara, observasi dan *survey literature*.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :



**Gambar 2.1. Kerangka Konseptual**

## H. Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut. “Terdapat hubungan positif antara Self Efficacy dengan Komunikasi Interpersonal.” Dengan asumsi semakin tinggi self efficacy maka semakin tinggi komunikasi interpersonal dan semakin rendah self efficacy juga semakin rendah komunikasi interpersonal.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Identifikasi variabel penelitian

Variabel yang digunakan di dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel terikat : Komunikasi Interpersonal
2. Variable bebas : Self Efficacy

#### B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik – karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar 2011). Definisi operasional ini dilakukan untuk menghindari kesalahpahaman mengenai data yang akan dikumpulkan dan untuk menghindari kesesatan alat pengumpulan data. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah ;

- a. Self Efficacy adalah keyakinan individu atas kemampuannya untuk mencapai tujuan, melaksanakan tugas dan situasi yang dihadapi. Individu yaang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan mempunyai keyakinan yang tinggi saat lawan bicara serta lebih termotivasi ketika menghadapi umpan balik yang negatif, dan sebaliknya individu yang memiliki *self efficacy* yang rendah mengurangi upayanya saat menghadapi umpan balik yang negatif. Dalam penelitian ini yang menjadi aspek dari *self efficacy* akan diungkapkan dengan skala *self efficacy* pada karyawan yang disusun berdasarkan tingkat tugas (level), luas bidang tugas (generality) dan tingkat kekuatan (strength).

- b. Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran, dan perilaku yang khas dan berbeda-beda untuk mencapai kesamaan makna. Dalam penelitian ini yang menjadi aspek dari komunikasi interpersonal akan diungkapkan dengan skala komunikasi interpersonal pada karyawan yang disusun berdasarkan aspek keterbukaan (openness), empati (empathy), sikap mendukung (supportiveness), sikap positif (positiveness) dan kesetaraan (equality).

### **C. Subyek Penelitian**

#### **1. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan yang berjumlah 61 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Subjek penelitian yang dipilih adalah keseluruhan populasi yang dinamakan sampel. Sampel yang diambil dari penelitian ini berjumlah 61 orang.

## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harap betul-betul representatif (Sugiyono, 2007). Untuk menentukan jumlah sampel penulis menggunakan teknik penarikan sampel berdasarkan jumlah keseluruhan populasi atau *total sampling*. *Total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2011), alasan mengambil *total sampling* karena menurut Sugiyono (2011) jumlah populasi yang kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Berdasarkan hasil penentuan sampel diatas karena populasi dibawah 100 maka keseluruhan populasi dijadikan sebagai sampel yaitu seluruh karyawan yang bekerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Medan yang berjumlah 61 orang.

### D. Teknik Pengambilan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala psikologi yang berbentuk skala likert dengan total sampling, yaitu sejumlah daftar pernyataan yang harus di jawab oleh subjek. Skala Likert di design untuk menilai sejauh mana subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diajukan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan skala yang berisi daftar yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga subjek penelitian dapat mengisi dengan mudah (Azwar, 2013).

Penelitian ini menggunakan penskalaan model Likert yang dimana penskalaan ini merupakan model penskalaan pernyataan sikap yang menggunakan distribusi

respon sebagai dasar penentuan nilai sikap (Azwar, 2013). Prosedur penskalaan dengan teknik Likert didasari oleh dua asumsi yaitu :

- a) Setiap pernyataan sikap yang disepakati sebagai pernyataan yang favourable (mendukung) atau yang unfavourable (tidak mendukung)
- b) Jawaban individu yang mempunyai sikap positif harus diberi bobot yang lebih tinggi daripada jawaban yang diberikan oleh objek yang mempunyai sikap negatif.

Adapun penyusunan skala ini didasarkan pada tabel kerangka konseptual pada variabel-variabel penelitian, yaitu variabel X atau bebas (*Self Efficacy*) dan variabel Y atau tergantung (Komunikasi Interpersonal). Kemudian variabel-variabel ini dijabarkan dalam sejumlah indikator yang kemudian dibuat butir-butir pernyataan untuk tiap indikator. Skala penelitian ini sendiri merupakan modifikasi dari skala Likert dengan pilihan jawaban yaitu “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju”. Dengan pilihan jawaban tersebut diharapkan bagi responden dapat memberikan respon dari yang akan dipilih.

Dalam penelitian ini digunakan dua macam skala sebagai alat ukur, yaitu skala *Self Efficacy* dan skala Komunikasi Interpersonal.

### 1. Skala Self Efficacy

Skala self efficcacy disusun berdasarkan aspek-aspek menurut Bandura (1997):

- a. Tingkat kesulitan tugas (*level*)

Menyangkut tingkatan tugas yang harus diselesaikan seseorang, dari tuntutan yang sederhana, moderat, sampai yang membutuhkan performansi maksimal (sulit).

b. Luas bidang tugas (*generality*)

Dimensi yang berhubungan dengan luas bidang tugas yang dihadapi individu. Efikasi individu mungkin hanya terbatas pada bidang tertentu, sementara individu yang lain bisa meliputi beberapa bidang sekaligus.

c. Tingkat kekuatan atau kemantapan keyakinan (*strength*),

Dimensi yang terkait dengan kekuatan/kemantapan individu terhadap keyakinannya. Individu dengan efikasi diri tinggi cenderung pantang menyerah, ulet, dalam meningkatkan usahanya walaupun menghadapi rintangan, dibandingkan dengan individu dengan efikasi diri rendah.

## 2. Komunikasi Interpersonal

Skala komunikasi interpersonal disusun berdasarkan aspek-aspek menurut DeVito (dalam Mulyana, 2013):

a. Keterbukaan (*Openness*) yaitu seseorang harus terbuka terhadap setiap informasi dan mampu melaksanakan komunikasi yang baik sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat diterima dengan baik oleh orang lain.

b. Empati (*Empathy*) yaitu rasa peduli yang dimiliki oleh seseorang untuk mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada suatu waktu tertentu dan menunjukkan rasa peduli tersebut kepada orang lain.

- c. Sikap mendukung (*Supportiveness*) yaitu seseorang harus mampu menunjukkan dukungan secara yang terbuka agar komunikasi yang dilaksanakan berlangsung dengan efektif efektif. Hubungan antar pribadi yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung diantara satu dengan lainnya. Individu memperlihatkan sikap mendukung dengan memberikan pendapat serta masukan kepada orang lain.
- d. Sikap positif (*Positiveness*) yaitu seseorang harus memiliki perasaan positif terhadap dirinya dan orang lain, serta mendorong orang lain untuk lebih aktif dalam berkomunikasi dengan orang di sekelilingnya, dan menciptakan situasi komunikasi yang baik agar menciptakan interaksi yang intens diantara dua orang atau lebih.
- e. Kesetaraan (*Equality*) yaitu seseorang dalam melaksanakan komunikasi dengan orang lain harus mampu menunjukkan posisi yang setara antar dua orang atau lebih yang terlibat dalam proses komunikasi.

Kedua skala ini menggunakan penilaian modifikasi skala Likert. Dalam menyusun skala ini, format item yang digunakan adalah format respon. Masing-masing item terdiri dari item *Favorable* (mendukung atau memihak pada objek sikap) dan *Unfavorable* (tidak mendukung objek sikap). Sistem penilaian dalam penelitian ini didasarkan pada bentuk skala yang mempunyai lima tingkat jawaban yang terdiri dari “Sangat Setuju” (SS), “Setuju” (S), “Tidak Setuju” (TS) dan “Sangat Tidak Setuju” (STS).

**Tabel 3.1. Skala Pengukuran Likert**

No	Keterangan	Skala
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2007)

Pembuatan skala berfungsi untuk mengukur atribut psikologis. Setelah dilakukan identifikasi alat ukur, maka langkah selanjutnya adalah pembuatan *blue print*. *Blue Print* disajikan dalam bentuk tabel yang memuat uraian komponen-komponen atribut yang harus dibuat itemnya, proposi item, dan memuat indikator perilaku dalam setiap komponen. Dalam item, *blue print* akan memberikan gambaran mengenai isi skala dan menjadi acuan serta pedoman bagi penulis untuk tetap berada dalam lingkungan ukur yang benar (Azwar, 2007).

## **E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

### **a. Uji Validitas**

Menguji validitas berarti menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika instrumen valid atau benar maka hasil pengukuran pun kemungkinan akan benar (Azwar, 2013).

b. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas merupakan tingkat seberapa besar suatu pengukur mengukur dengan stabil dan konsisten. Dengan demikian, realibilitas mencakup dua hal utama, yaitu koefisien stabilitas ukuran dan konsistensi internal (Sekaran, 2003).

### E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca. Dengan menggunakan metode kuantitatif, diharapkan akan didapatkan hasil pengukuran yang akurat tentang respon yang diberikan responden, sehingga data yang berbentuk angka dapat diolah dengan metode statistik. Analisis data menggunakan program computer SPSS 16.0 for windows. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Korelasi pearson product moment merupakan alat uji statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis statistik (uji hubungan) dua variabel bila datanya berskala interval atau rasio.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil perhitungan Korelasi *Product Moment*, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal, dengan ( $R_{xy} = 0,531$  ;  $p = 0.000 < 0,050$ ). Dari hasil kolerasi ini, maka dapat dinyatakan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu terdapat hubungan positif antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal artinya semakin baik efikasi diri maka semakin baik pula komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan.
2. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan diatas sebesar = 0.28, hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dibentuk oleh self efficacy sebesar 28,0%. Dengan demikian self efficacy memberikan kontribusi untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti merangkum saran yang berkaitan dengan judul penelitian pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan Medan, selain itu peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian sehingga peneliti merumuskan saran penelitian

sebagai berikut:

1. BPJS Ketenagakerjaan Medan

Pihak BPJS Ketenagakerjaan perlu memberikan masukan kepada para karyawan agar meningkatkan kemampuan guna menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Karyawan BPJS Ketenagakerjaan

Ke depannya diharapkan pimpinan BPJS Ketenagakerjaan mampu mendorong peningkatan efikasi diri dari para karyawan karena sebagai institusi yang mengedepankan pelayanan sangat membutuhkan karyawan yang cakap dalam berkomunikasi dengan objek pelayanannya.

3. Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti hubungan antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal diharapkan dapat menggali lagi informasi yang lebih banyak, sehingga dapat mengungkapkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu selain self efficacy juga terdapat trust, perilaku sportif dan sikap terbuka serta peneliti selanjutnya lebih memperluas kriteria tempat penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus M. Hardjana. 2003. *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius
- Azwar. Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bandura, A. (1994). Self Efficacy. In V. S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behavior* (Vol. 4, 77-81). New York: Academic Press.
- \_\_\_\_\_. 1997. *Self Efficacy – The Exercise of Control* (Fifth Printing, 2002). New York: W.H. Freeman & Company.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Self-efficacy in Changing Societies*. United States of America: Cambridge University Press.
- Baron. Robert. A.. & Byrne. D. 2012. *Psikologi Sosial Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Cangara. Hafied. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Devito A. Joseph. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan : Karisma Publishing Group.
- Effendy. Onong Uchyana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Prakteknya*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Hasibuan. Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi Revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Krisniawan. E. 2014. *Hubungan antara self efficacy dengan komunikasi interpersonal pada mahasiswa psikologi di Universitas Kristen Satya Wacana*. *Jurnal Psikologi*.
- Kuncoro. Mudrajad. 2009. *Metode Riset untuk Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Liliweri. Alo. 2011. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Komunikasi Antar-Personal*. Kencana Prenada Media Group.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen sumber daya manusia*. Alfabeta : Bandung.

- Muhammad. Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana. Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat. Jalaludin. 2007. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Robbins. S.P dan Judge T.A. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins. Stephen P. 2010. *Perilaku Organisasi: Konsep. Kontroversi. Aplikasi*. Prenhallindo. Jakarta.
- Sekaran. Uma. 2009. *Metodologi Penelitian*. Medan. Universitas Sumatera Utara Press.
- Subri. Mulyadi. 2002. *Ekonomi Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rajawali.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suranto. A.W. 2011. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Wahyuni. E. 2015. *Hubungan self efficacy dan keterampilan komunikasi dengan kecemasan berbicara di depan umum*. Jurnal komunikasi islam. 05.
- Widjaja. A.W. 2006. *Administraasi Kepegawaian*. Rajawali. Bandung.
- Menurut Undang-Undang Tahun 1969 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja



# LAMPIRAN – A

## SEBARAN DATA PENELITIAN

## KUESIONER PENELITIAN

Nama/ inisial :

Usia :

Berilah tanda **centang** (√) pada salah satu kolom yang telah disediakan, pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan anda.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Contoh cara pengisian kuesioner

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya sangat menyukai belanja online		√		

Jika terjadi kesalahan dalam pengisian kuesioner dan anda ingin plihan jawaban, anda cukup memberikan tanda **garis dua** (=) pada jawaban anda sebelumnya dan mengganti tanda **centang** (√) pada jawaban yang sesuai.

Contoh koreksi

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1	Saya sangat menyukai belanja online		<del>√</del>		√

*Selamat Mengerjakan*

## SKALA A

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya yakin tugas sehari-hari yang diberikan, dapat saya selesaikan tepat waktu	SS	S	TS	STS
2	Setiap tugas yang diberikan, saya bisa respon dengan baik	SS	S	TS	STS
3	Saya sulit menyelesaikan pekerjaan jika dengan proses yang panjang	SS	S	TS	STS
4	Semua pekerjaan tidak mampu saya selesaikan tepat pada waktunya	SS	S	TS	STS
5	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan walaupun dengan proses yang panjang	SS	S	TS	STS
6	Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan kepada saya tepat pada waktunya	SS	S	TS	STS
7	Saya kesulitan menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan analisis yang tinggi	SS	S	TS	STS
8	Bila saya sudah berada di rumah, saya sulit untuk menyelesaikan pekerjaan	SS	S	TS	STS
9	Waktu yang diberikan sangat singkat, saya kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	SS	S	TS	STS
10	Saat diberikan tugas, saya tidak antusias saat menyelesaikannya	SS	S	TS	STS
11	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang butuh analisis yang tinggi	SS	S	TS	STS
12	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan walaupun saya membawa pekerjaan tersebut kerumah	SS	S	TS	STS
13	Saat menyelesaikan tugas, saya sering mengalami kesulitan dalam mengerjakannya	SS	S	TS	STS
14	Hasil kerja yang saya kerjakan tidak mampu mencapai target yang ditetapkan	SS	S	TS	STS
15	Saya yakin dapat menyelesaikan tugas rutin dengan baik	SS	S	TS	STS
16	Saya yakin hasil kerja saya sesuai dengan target kerja yang ditetapkan	SS	S	TS	STS
17	Saya memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan oleh atasan dengan baik	SS	S	TS	STS
18	Saya bisa lembur agar pekerjaan terselesaikan dengan tepat waktu	SS	S	TS	STS

19	Jika suatu tugas jarang muncul, saya sulit kerjakan	SS	S	TS	STS
20	Saya menolak untuk ditugaskan keluar kota	SS	S	TS	STS
21	Suatu tugas yang jarang muncul, saya bisa saya kerjakan	SS	S	TS	STS
22	Saat ditugaskan keluar kota, saya mampu untuk menyelesaikannya dengan baik	SS	S	TS	STS
23	Bila ada tugas tambahan tidak dapat saya selesaikan	SS	S	TS	STS
24	Sa Saya selalu ingin pulang tepat waktu ya merasa tertantang bekerja di bawah tekanan	SS	S	TS	STS
25	Saya bisa menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan dan tujuan perusahaan.	SS	S	TS	STS
26	Saya mampu untuk bertanggung jawab atas semua pekerjaan	SS	S	TS	STS
27	Saat menyelesaikan pekerjaan, saya sering melanggar peraturan perusahaan	SS	S	TS	STS
28	Semua pekerjaan yang diberikan saya anggap hal biasa saja	SS	S	TS	STS
29	Saya memiliki keterampilan dan kompetensi yang baik untuk melaksanakan pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
30	Kemampuan yang saya miliki tidak berguna dalam upaya penyelesaian pekerjaan	SS	S	TS	STS
31	Kompetensi yang saya miliki tidak sesuai dengan pekerjaan yang harus diselesaikan	SS	S	TS	STS
32	Kemampuan yang saya miliki cukup untuk dipergunakan dalam peningkatan kinerja	SS	S	TS	STS

### SKALA B

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya bersikap terbuka terhadap sesama rekan kerja	SS	S	TS	STS
2	Saya selalu menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja	SS	S	TS	STS

3	Saya hanya fokus pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawab	SS	S	TS	STS
4	Saya akan kehilangan kesabaran jika harus mendengarkan kesulitan orang lain.	SS	S	TS	STS
5	Komunikasi dengan rekan kerja berjalan kurang baik	SS	S	TS	STS
6	Saya malas bersosialisasi dengan sesama rekan kerja	SS	S	TS	STS
7	Saya selalu membantu rekan kerja yang menghadapi masalah dalam pekerjaan	SS	S	TS	STS
8	Saya selalu peduli terhadap sesama rekan kerja	SS	S	TS	STS
9	Saya sering bertukar pikiran dengan rekan kerja saat menghadapi masalah dalam pekerjaan	SS	S	TS	STS
10	Saya terbuka untuk berinteraksi dan berdiskusi dengan sesama rekan kerja	SS	S	TS	STS
11	Saya selalu berusaha menciptakan situasi yang kondusif antara rekan kerja	SS	S	TS	STS
12	Saya berusaha untuk bersikap saling mendukung dengan sesama rekan kerja	SS	S	TS	STS
13	Saya lebih menyukai bekerja seorang diri	SS	S	TS	STS
14	Saya jarang berinteraksi dengan rekan kerja	SS	S	TS	STS
15	Setiap saran dan masukan yang diberikan oleh rekan kerja selalu saya terima dengan baik	SS	S	TS	STS
16	Saya mampu bekerja secara individu maupun dengan team	SS	S	TS	STS
17	Saya sulit menerima kekurangan orang lain	SS	S	TS	STS
18	Saya tidak peduli dengan kesulitan yang dihadapi rekan kerja	SS	S	TS	STS
19	Pendapat yang diberikan oleh rekan kerja akan saya abaikan	SS	S	TS	STS
20	Saya sulit bekerjasama dengan rekan kerja yang tidak saya sukai	SS	S	TS	STS

**LAMPIRAN – B**

**DATA MENTAH HASIL SKORING**

***SELF EFFICACY* DAN KOMUNIKASI**

**INTERPERSONAL**





Distribusi Jawaban Responden Variabel Komunikasi Interpersonal

Subjek	Aitem																				Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	64
2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	69
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	72
3	3	1	3	4	4	4	1	3	1	3	4	3	4	4	1	3	3	2	2	54	
5	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	64	
6	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	66	
7	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	66	
8	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	68	
9	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	68	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	73	
11	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	66	
12	4	2	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	63	
13	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	71	
13	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	2	2	62	
15	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	67	
16	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	72	
17	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	66	
18	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	49	
19	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	57	
20	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	66	
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	76	
22	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	66	
23	4	4	4	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	59	
25	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	66	
26	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	64	
27	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	66	
28	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	2	2	63	
29	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
30	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	65	
31	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
32	4	4	4	2	2	2	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	2	2	62	
33	4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	66	
33	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	2	2	49	
35	3	2	3	2	2	2	4	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	56	
36	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	66	
37	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	60	
38	3	4	3	1	1	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	1	1	1	52	
39	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	68	
40	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	62	
41	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	59	
42	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	63	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	71	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
45	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	72	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
48	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	64	
39	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65	
40	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	69	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
42	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	71	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
45	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
48	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	64	
39	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65	
40	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	69	
41	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	59	
42	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	63	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	71	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
45	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
48	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	64	
39	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65	
40	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	69	
41	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	59	
42	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	63	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	71	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
45	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
48	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	64	
39	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65	
40	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	69	
41	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	59	
42	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	63	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	71	
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	76	
45	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	72	
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79	
47	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	73	
48	3	2	2	4	4	4	2	4	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4	64	
39	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	65	
40	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	69	
41	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	59	
42	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	63	
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	71	



**LAMPIRAN –C**  
**UJI VALIDITAS DAN**  
**RELIABILITAS**

## Scale: Self Efficacy

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.903	32

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	95.9344	124.162	.344	.902
VAR00002	95.9180	123.543	.342	.902
<u>VAR00003</u>	<u>97.0492</u>	<u>125.048</u>	<u>.172</u>	<u>.906</u>
VAR00004	97.2295	114.380	.747	.894
VAR00005	97.2787	118.738	.631	.897
<u>VAR00006</u>	<u>95.9672</u>	<u>124.732</u>	<u>.297</u>	<u>.902</u>
VAR00007	97.2459	114.522	.724	.895
VAR00008	97.4098	118.379	.680	.896
VAR00009	97.2623	119.863	.596	.898
VAR00010	96.9836	117.616	.592	.897
<u>VAR00011</u>	<u>96.0328</u>	<u>123.299</u>	<u>.290</u>	<u>.903</u>
VAR00012	96.0492	122.648	.337	.902
VAR00013	96.0984	122.357	.379	.901
VAR00014	96.9016	124.623	.201	.905

VAR00015	95.8033	125.694	.354	.902
VAR00016	95.9016	123.723	.295	.903
VAR00017	95.8197	124.750	.374	.901
VAR00018	95.8197	124.550	.278	.903
VAR00019	97.2295	114.380	.747	.894
VAR00020	97.3115	117.585	.718	.896
VAR00021	95.8197	124.750	.374	.901
VAR00022	97.2459	114.522	.724	.895
VAR00023	97.4098	118.379	.680	.896
VAR00024	97.2623	119.863	.596	.898
VAR00025	96.9836	117.616	.592	.897
VAR00026	96.0492	122.981	.290	.903
VAR00027	95.8197	124.750	.374	.901
VAR00028	96.1967	123.794	.283	.903
VAR00029	95.7869	125.304	.410	.901
VAR00030	95.8033	125.694	.354	.902
VAR00031	95.8525	123.561	.338	.902
VAR00032	95.8197	124.750	.374	.901

Item yang tidak valid sebanyak 8 item yaitu : 3, 6, 11, 14, 16, 18, , 26, 28

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
99.5902	129.146	11.36424	32

## Scale: Komunikasi Interpersonal

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	61	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	61	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.850	20

**Item-Total Statistics**

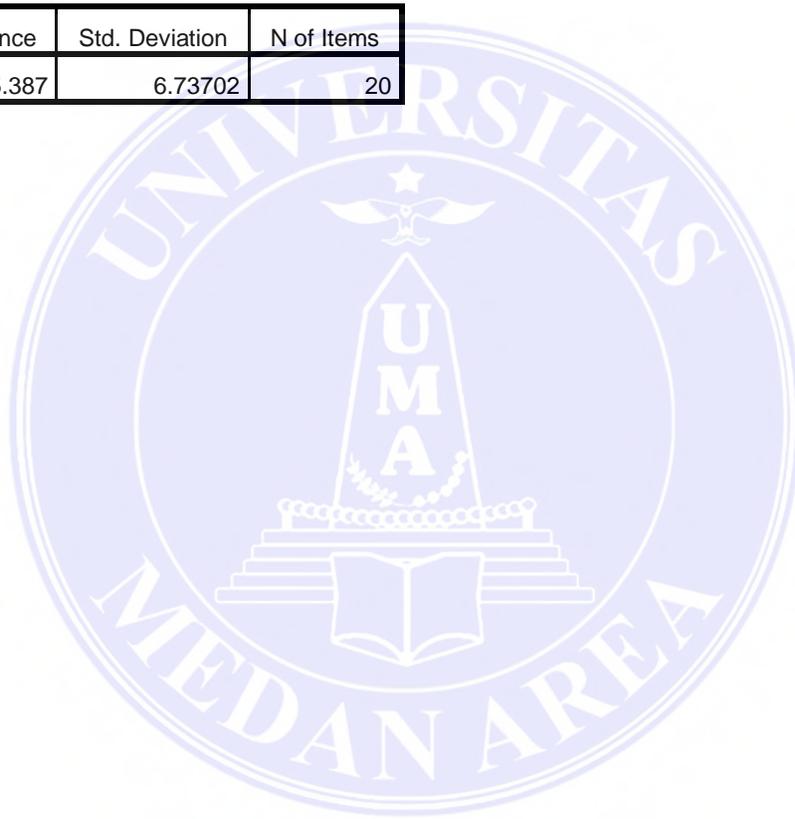
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	62.8033	41.661	.537	.840
<u>VAR00002</u>	<u>63.0328</u>	<u>41.799</u>	<u>.253</u>	<u>.854</u>
VAR00003	62.8197	41.617	.500	.841
VAR00004	63.7049	38.845	.500	.841
VAR00005	63.8689	39.149	.543	.838
VAR00006	63.9016	39.523	.552	.838
<u>VAR00007</u>	<u>62.7213</u>	<u>42.971</u>	<u>.225</u>	<u>.852</u>
VAR00008	62.7213	42.171	.461	.843
<u>VAR00009</u>	<u>62.6721</u>	<u>43.457</u>	<u>.255</u>	<u>.849</u>
VAR00010	62.7869	42.004	.454	.843
<u>VAR00011</u>	<u>62.7705</u>	<u>45.513</u>	<u>-.056</u>	<u>.859</u>
VAR00012	62.7213	42.171	.461	.843
<u>VAR00013</u>	<u>62.9016</u>	<u>42.723</u>	<u>.284</u>	<u>.849</u>
<u>VAR00014</u>	<u>62.7213</u>	<u>44.971</u>	<u>.026</u>	<u>.856</u>

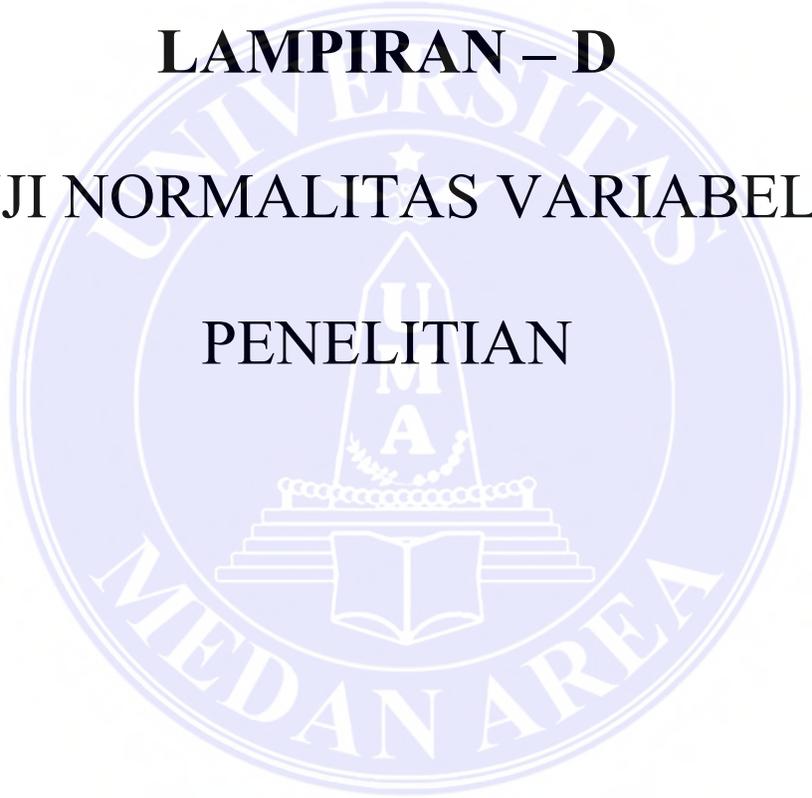
VAR00015	62.7869	40.670	.443	.843
VAR00016	62.7541	41.755	.508	.841
VAR00017	63.8689	38.183	.710	.830
VAR00018	63.9344	38.229	.696	.830
VAR00019	63.9016	39.023	.654	.833
VAR00020	63.9508	39.281	.619	.835

Item yg tidak valid sebanyak 6 item yaitu No : 2, 7, 9, 11, 13, 14

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
66.4918	45.387	6.73702	20





**LAMPIRAN – D**  
**UJI NORMALITAS VARIABEL**  
**PENELITIAN**

## NPar Tests

### Notes

Output Created		12-OCT-2019 10:54:20
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	61
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=Eficacy Komunikasi /MISSING ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.09
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	157286

a. Based on availability of workspace memory.

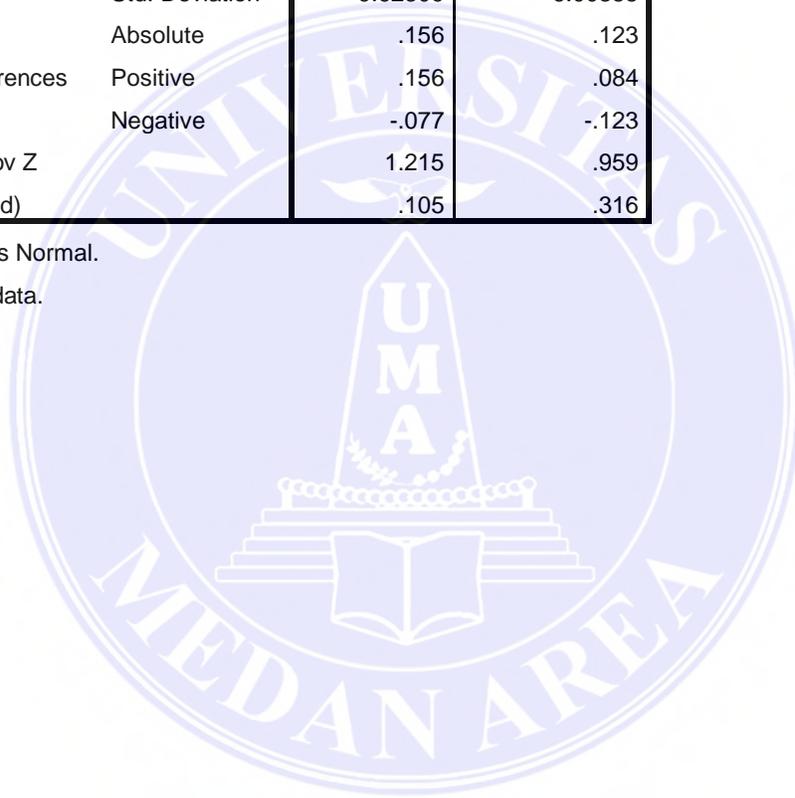
[DataSet0]

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Self Efficacy	Komunikasi Interpersonal
N		61	61
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	72.7869	44.3934
	Std. Deviation	9.62309	6.00355
	Absolute	.156	.123
Most Extreme Differences	Positive	.156	.084
	Negative	-.077	-.123
Kolmogorov-Smirnov Z		1.215	.959
Asymp. Sig. (2-tailed)		.105	.316

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



# LAMPIRAN – E

## UJI LINEARITAS VARIABEL PENELITIAN



## Curve Fit

### Notes

Output Created		12-OCT-2019 10:55:16
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	61
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Cases with a missing value in any variable are not used in the analysis.
Syntax		CURVEFIT /VARIABLES=Komunikasi WITH Efficacy /CONSTANT /MODEL=LINEAR /PLOT FIT.
Resources	Processor Time	00:00:01.39
	Elapsed Time	00:00:03.43
Use	From	First observation
	To	Last observation
Predict	From	First Observation following the use period
	To	Last observation
Time Series Settings (TSET)	Amount of Output	PRINT = DEFAULT
	Saving New Variables	NEWVAR = NONE
	Maximum Number of Lags in Autocorrelation or Partial Autocorrelation Plots	MXAUTO = 16
	Maximum Number of Lags Per Cross-Correlation Plots	MXCROSS = 7

Maximum Number of New Variables Generated Per Procedure	MXNEWVAR = 60
Maximum Number of New Cases Per Procedure	MXPREDICT = 1000
Treatment of User-Missing Values	MISSING = EXCLUDE
Confidence Interval Percentage Value	CIN = 95
Tolerance for Entering Variables in Regression Equations	TOLER = .0001
Maximum Iterative Parameter Change	CNVERGE = .001
Method of Calculating Std. Errors for Autocorrelations	ACFSE = IND
Length of Seasonal Period	Unspecified
Variable Whose Values Label Observations in Plots	Unspecified
Equations Include	CONSTANT

[DataSet0]

#### Model Description

Model Name		MOD_1
Dependent Variable	1	Komunikasi Interpersonal
Equation	1	Linear
Independent Variable		Self Efficacy
Constant		Included
Variable Whose Values Label Observations in Plots		Unspecified

#### Case Processing Summary

	N
--	---

Total Cases	61
Excluded Cases <sup>a</sup>	0
Forecasted Cases	0
Newly Created Cases	0

a. Cases with a missing value in any variable are excluded from the analysis.

#### Variable Processing Summary

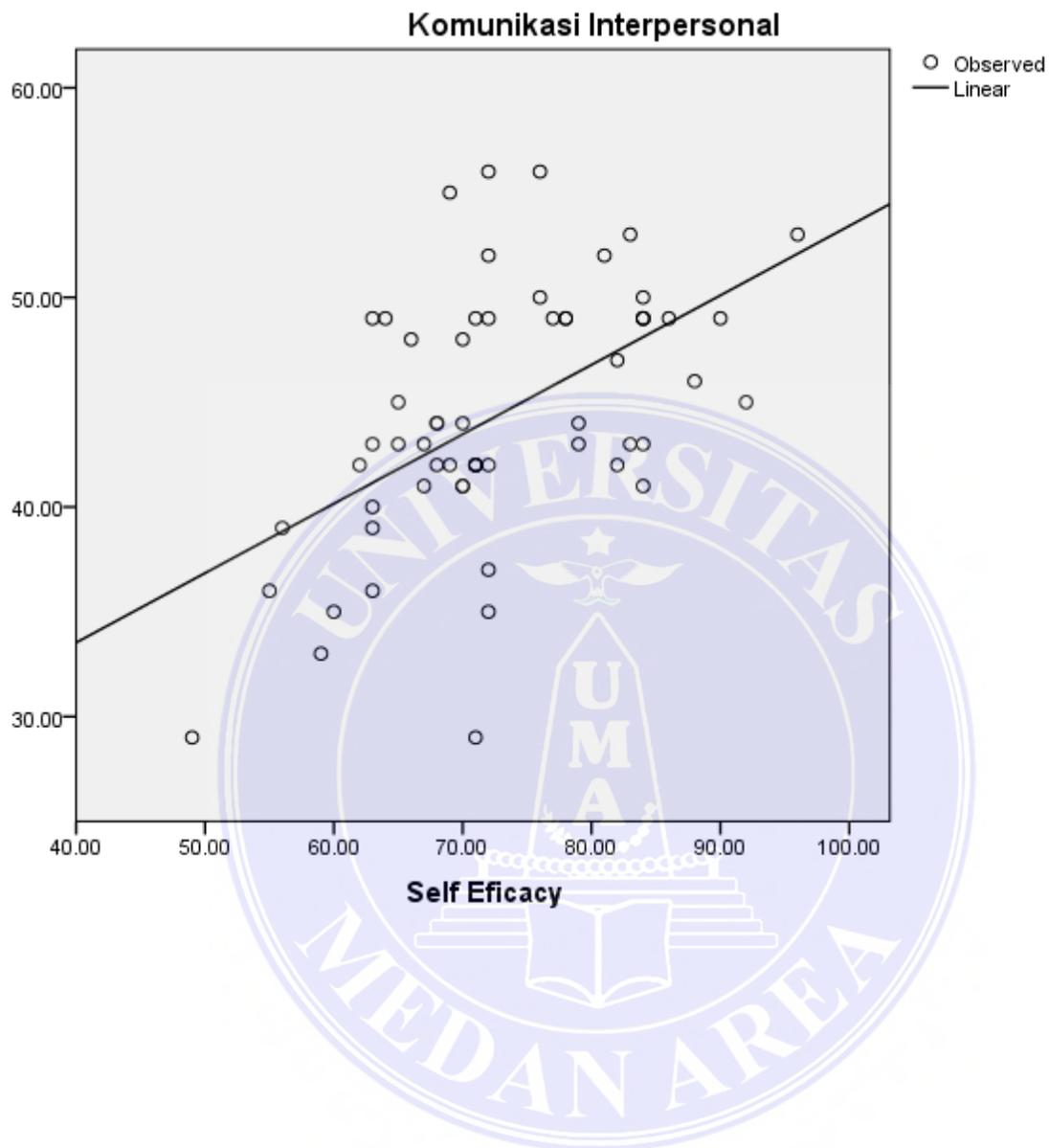
	Variables	
	Dependent	Independent
	Komunikasi Interpersonal	Self Efficacy
Number of Positive Values	61	61
Number of Zeros	0	0
Number of Negative Values	0	0
Number of Missing Values	User-Missing	0
	System-Missing	0

#### Model Summary and Parameter Estimates

Dependent Variable: Komunikasi Interpersonal

Equation	Model Summary					Parameter Estimates	
	R Square	F	df1	df2	Sig.	Constant	b1
Linear	.282	23.185	1	59	.000	20.275	.331

The independent variable is Self Efficacy.



# LAMPIRAN – F

## HASIL PERHITUNGAN DAN ANALISIS DATA



## Correlations

### Notes

Output Created	12-OCT-2019 10:56:52	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	61
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=Eficacy Komunikasi /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

### Correlations

		Self Eficacy	Komunikasi Interpersonal
Self Eficacy	Pearson Correlation	1	.531**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	61	61
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	.531**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	61	61

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## BLUE PRINT PENELITIAN

### *Self Efficacy*

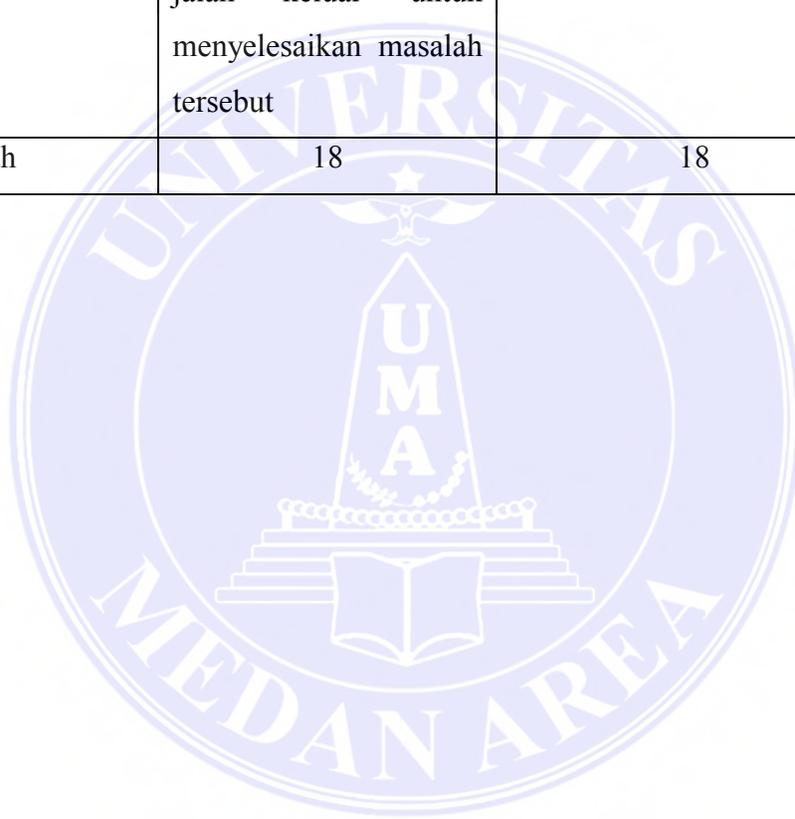
Self Efficacy adalah keyakinan individu atas kemampuannya untuk mencapai tujuan, melaksanakan tugas dan situasi yang dihadapi.

ASPEK	INDIKATOR	PENYATAAN		
		FAVORABLE	UNFAVORABLE	
Tingkat tugas (level)	Tuntutan Sederhana	Saya yakin tugas sehari-hari yang diberikan, dapat saya selesaikan tepat waktu	Waktu yang diberikan sangat singkat, saya kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan sehari-hari	
		Setiap tugas yang diberikan, saya bisa respon dengan baik	Saat diberikan tugas, saya tidak antusias saat menyelesaikannya	
	Tuntutan Moderat	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan walaupun dengan proses yang panjang	Saya sulit menyelesaikan pekerjaan jika dengan proses yang panjang	
		Saya mampu menyelesaikan semua pekerjaan yang diberikan kepada saya tepat pada waktunya	Semua pekerjaan tidak mampu saya selesaikan tepat pada waktunya	
	Performansi Maksimal		Saya mampu menyelesaikan pekerjaan yang butuh analisis yang tinggi	Saya kesulitan menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan analisis yang tinggi

		Saya mampu menyelesaikan pekerjaan walaupun saya membawa pekerjaan tersebut kerumah	Bila saya sudah berada di rumah, saya sulit untuk menyelesaikan pekerjaan
Luas bidang tugas ( <i>generality</i> )	Tugas Utama	Saya yakin dapat menyelesaikan tugas rutin dengan baik	Saat menyelesaikan tugas, saya sering mengalami kesulitan dalam mengerjakannya
		Saya yakin hasil kerja saya sesuai dengan target kerja yang ditetapkan	Hasil kerja yang saya kerjakan tidak mampu mencapai target yang ditetapkan
	Tugas Tambahan	Saya memiliki kemampuan menyelesaikan pekerjaan tambahan yang diberikan oleh atasan dengan baik	Bila ada tugas tambahan tidak dapat saya selesaikan
		Saya bisa lembur agar pekerjaan terselesaikan dengan tepat waktu	Saya selalu ingin pulang tepat waktu
	Tugas berkala	Saya mampu untuk menyelesaikan pekerjaan selanjutnya yang diberikan kepada saya walaupun tugas	Saya merasa kesulitan untuk menyelesaikan tugas yang selanjutnya, jika yang sebelumnya belum selesai

		yang sebelumnya belum selesai	
		Tugas yang berulang-ulang yang diberikan atasan mampu saya selesaikan dengan baik	Saya bosan mengerjakan tugas yang berulang-ulang kepada saya
Tingkat kekuatan ( <i>strength</i> )	Keyakinan	Saya yakin dapat menyelesaikan semua pekerjaan tepat pada waktunya	Saya kesulitan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya
		Dengan kemampuan yang saya miliki, saya yakin bahwa semua pekerjaan dapat saya selesaikan dengan baik	Saya tidak yakin kemampuan yang saya miliki dapat membantu dalam penyelesaian pekerjaan
	Pantang Menyerah dan Ulet	Saya selalu optimis dapat menghadapi masalah dan hambatan yang mengganggu penyelesaian pekerjaan	Saya kesulitan menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan
		Saya mampu menyelesaikan tugas dengan baik walaupun banyak tantangan	Banyaknya tantangan, membuat saya sulit menyelesaikan pekerjaannya
	Meningkatkan Usaha Saat	Saya berupaya meningkatkan kemampuan yang saya miliki saat menerima	Saya merasa puas dengan kemampuan yang saya miliki dan merasa tidak perlu meningkatkannya

	Menghadapi Rintangan	tugas dan tanggung jawab yang lebih besar	
		Saat menghadapi masalah dan rintangan, saya mampu mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah tersebut	Saya mudah menyerah saat menghadapi masalah dalam penyelesaian pekerjaan
Jumlah		18	18



## Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi interpersonal adalah interaksi verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih yang mempunyai sifat, nilai-nilai, pendapat, sikap, pikiran, dan perilaku yang khas dan berbeda-beda untuk mencapai kesamaan makna

ASPEK	INDIKATOR	PENYATAAN	
		FAVORABLE	UNFAVORABLE
Keterbukaan ( <i>openness</i> )	Hubungan antar individu	Saya bersikap terbuka terhadap sesama rekan kerja	Komunikasi dengan rekan kerja berjalan kurang baik
	Reaksi terhadap lingkungan	Saya selalu menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja	Saya malas bersosialisasi dengan sesama rekan kerja
Empati ( <i>emphaty</i> )	Kepedulian atas keadaan orang lain	Saya selalu membantu rekan kerja yang menghadapi masalah dalam pekerjaan	Saya hanya fokus pada pekerjaan yang menjadi tanggung jawab
	Pemahaman terhadap kondisi orang lain	Saya selalu peduli terhadap sesama rekan kerja	Saya akan kehilangan kesabaran jika harus mendengarkan kesulitan orang lain.
Sikap mendukung ( <i>supportiveness</i> )	Kemampuan dalam	Saya sering bertukar pikiran dengan rekan kerja	Saya lebih menyukai bekerja seorang diri

	mengembangkan pikiran	saat menghadapi masalah dalam pekerjaan	
	Kemampuan menyesuaikan diri	Saya terbuka untuk berinteraksi dan berdiskusi dengan sesama rekan kerja	Saya jarang berinteraksi dengan rekan kerja
Sikap Positif ( <i>positiveness</i> )	Menjaga hubungan dengan rekan kerja	Saya selalu berusaha menciptakan situasi yang kondusif antara rekan kerja	Saya sulit menerima kekurangan orang lain
	Saling mendukung sesama rekan kerja	Saya berusaha untuk bersikap saling mendukung dengan sesama rekan kerja	Saya tidak peduli dengan kesulitan yang dihadapi rekan kerja
Kesetaraan ( <i>equality</i> )	Menghargai masukan dari rekan kerja	Setiap saran dan masukan yang diberikan oleh rekan kerja selalu saya terima dengan baik	Pendapat yang diberikan oleh rekan kerja akan saya abaikan
	Kemampuan bekerja sama	Saya mampu bekerja secara individu maupun dengan team	Saya sulit bekerjasama dengan rekan kerja yang tidak saya sukai
Jumlah		10	10



# LAMPIRAN – H SURAT PENELITIAN

Nomor : B/38421/082019  
Lampiran : 1 Berkas

8 Agustus 2019

Yth.  
Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area  
di  
Jl. Setiabudi No. 79  
Medan.

Perihal : Pengambilan Data

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Nomor: 1826/FPSI/D1.10/M/2019 tanggal 31 Juli 2019 perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa Mahasiswa/etas nama sebagai berikut:

No	Nama Mahasiswa	NPM	Fakultas
1	Siti Mulla Kharisma	158600225	Ilmu Psikologi

Telah selesai melakukan pengambilan data di BPJS Ketenagakerjaan Medan Kota yang berkaitan dengan tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak/ Ibu diucapkan terima kasih.