

**PENGARUH SELF EFFICACY TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU USU**

SKRIPSI

OLEH :

YANA MUTIARA

19.860.0311



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 20/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23

**PENGARUH SELF EFFICACY TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BANK SUMUT
CABANG PEMBANTU USU**

SKRIPSI

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



OLEH :

YANA MUTIARA

19.860.0311

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

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 20/10/23

Access From (repository.uma.ac.id)20/10/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Self Efficacy Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja
Karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU

Nama : Yana Mutiara

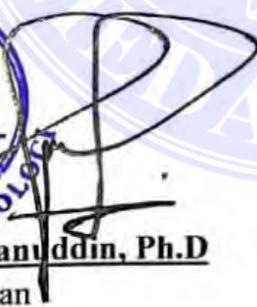
NPM : 19.860.0311

Fakultas : Psikologi

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing



Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi
Pembimbing



Prof. Hasanuddin, Ph.D
Dekan



Laili Alfita, S.Psi, M.M, M.Psi, Psikolog
Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian,
dan Pengabdian Kepada Masyarakat

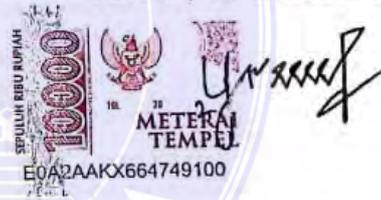
Tanggal Lulus : 02 Oktober 2023

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, 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, 02 Oktober 2023



Yana Mutiara
19.860.0311

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yana Mutiara
NPM : 19.860.0311
Program studi : Psikologi Industri dan Organisasi
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

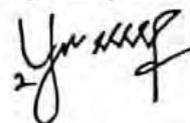
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Pengaruh Self Efficacy Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis 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 : 02 Oktober 2023

Yang menyatakan



(Yana Mutiara)
19.860.0311

ABSTRAK

PENGARUH SELF EFFICACY TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BANK SUMUT CABANG PEMBANTU USU

Oleh :

Yana Mutiara

19.860.0311

Email : yanamutiara21@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada pengaruh antara *self efficacy* terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU. Tipe penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif yang bersifat regresi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU dengan total karyawan berjumlah 35 orang. Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *total sampling* yaitu keseluruhan dari populasi dijadikan sampel penelitian yang juga berjumlah 35 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dengan variabel bebas yaitu *self efficacy* dengan berdasarkan aspek-aspek menurut Bandura (dalam Subaidi, 2016) dan variabel terikat yaitu kepuasan kerja dengan berdasarkan aspek-aspek menurut Prestawan (2010). Dapat diketahui bahwa terdapat hubungan positif antara *self efficacy* dengan kepuasan kerja. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r = 0,453$, dengan Signifikan $p = 0,003 < 0,05$. Hasil ini diketahui dengan melihat mean hipotetik *self efficacy* 55.000 dan kepuasan kerja 72.500. kemudian untuk mean empirik dari *self efficacy* 72.200 dan kepuasan kerja 97.800. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,205$. Ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berdistribusi sebesar 20,50% terhadap kepuasan kerja.

Kata kunci : Self Efficacy, Kepuasan Kerja, Karyawan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SELF EFFICACY ON THE LEVEL OF EMPLOYEE JOB SATISFACTION AT PT. BANK SUMUT USU SUB-BRANCH

By :

Yana Mutiara

19.860.0311

Email : yanamutiara21@gmail.com

This study aims to see if there is an influence between self efficacy on the level of employee job satisfaction at PT Bank Sumut USU Sub-Branch. The type of research used is quantitative which is regression. The population in this study were all employees who worked at PT Bank Sumut USU Sub-Branch with a total of 35 employees. To determine the number of samples in this study using total sampling technique, namely the entire population was used as a research sample which also amounted to 35 people. Data collection was carried out using a Likert scale with the independent variable, namely self efficacy based on aspects according to Bandura (in Subaidi, 2016) and the dependent variable, namely job satisfaction based on aspects according to Prestawan (2010). It can be seen that there is a positive relationship between self efficacy and job satisfaction. This result is evidenced by the correlation coefficient $r_{xy} = 0.453$, with a significant $p = 0.003 < 0.05$. These results are known by looking at the hypothetical mean of self efficacy 55,000 and job satisfaction 72,500. then for the empirical mean of self efficacy 72,200 and job satisfaction 97,800. Thus the hypothesis proposed in this study is accepted. The coefficient of determination (r^2) of the relationship between the independent variable and the dependent variable is $r^2 = 0.205$. This shows that self efficacy distributes 20.50% to job satisfaction.

Keywords: Self Efficacy, Job Satisfaction, Employee

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Yana Mutiara yang dilahirkan di Pematang Siantar pada tanggal 02 November 2001. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Muliadi dan Ibu Dina Pramudianti, S.Sos. Pada saat terbitnya skripsi ini, penulis sedang berusia 21 tahun.

Penulis telah menyelesaikan pendidikan sekolah menengah atas di SMK Tritech Informatika Medan dengan jurusan Akuntansi dan lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan Strata 1 (S-1) di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan lulus pada tahun 2023.



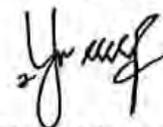
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil alamin. Puji dan syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat beriring salam pada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Self Efficacy* Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU”** dalam keadaan baik.

Terima kasih penulis sampaikan pada Bapak Zuhdi Budiman, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing yang selalu memberi banyak masukan, bantuan, keringanan serta kebaikan hati beliau. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan pada Bapak Rektor Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, MSc. Selaku Rektor Universitas Medan Area, Dosen dan pegawai Fakultas Psikologi yang telah membantu penulis selama perkuliahan. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, umi, adik, pasangan, seluruh keluarga, serta teman-teman penulis atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 02 Oktober 2023

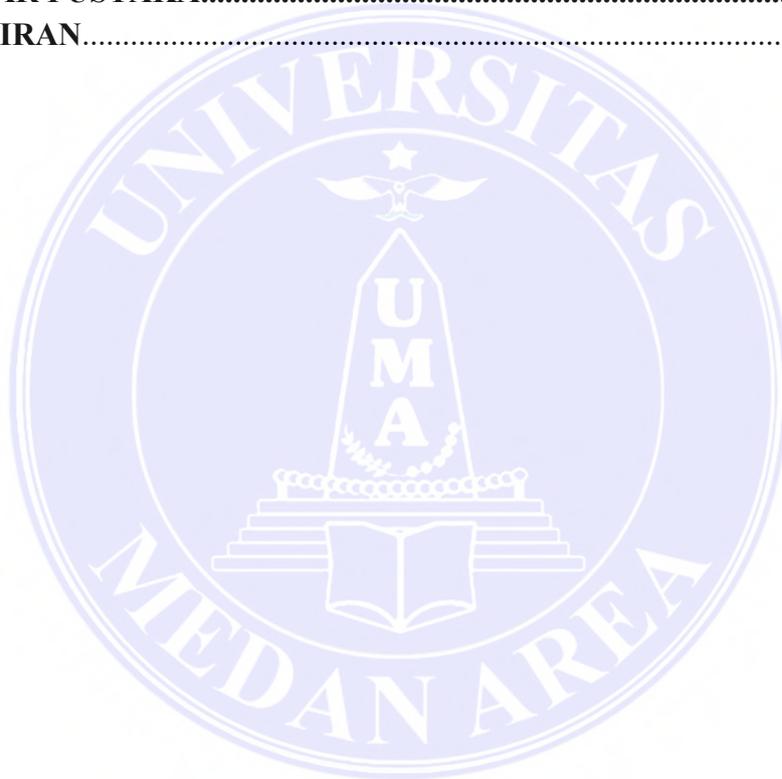


Yana Mutiara
19.860.0311

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN IZIN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Hipotesis Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kepuasan Kerja.....	7
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	7
2.1.2 Teori Kepuasan Kerja.....	9
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	13
2.1.4 Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	17
2.1.5 Ciri-ciri Kepuasan Kerja.....	20
2.2 Self Efficacy.....	21
2.2.1 Pengertian Self Efficacy	21
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Self Efficacy	22
2.2.3 Aspek-aspek Self Efficacy	24
2.2.4 Proses-proses Self Efficacy	25
2.2.5 Ciri-ciri Self Efficacy	28
2.2.6 Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Kepuasan Kerja	28
2.3 Kerangka Konseptual.....	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	33
3.2 Bahan dan Alat.....	33
3.3 Metodologi Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.5 Prosedur Kerja	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.4.1 Uji Asumsi.....	28
4.4.2 Uji Hasil Analisis Korelasi Produk Momen.....	29
4.4.3 Uji Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	40
4.2 Pembahasan.....	42
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	44
5.1 Simpulan.....	44
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	49



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Bluprint Skala Self Efficacy Sebelum Uji Coba.....	35
Tabel 2 Blueprint Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba	36
Tabel 3 Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	38
Tabel 4 Rangkuman Hasil Perhitungan Linieritas Sebaran.....	39
Tabel 5 Rangkuman Analisis Korelasi Product Moment.....	40
Tabel 6 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner Penelitian	55
Lampiran B Skoring Data Penelitian	61
Lampiran C Uji Validitas.....	64
Lampiran D Uji Normalitas	70
Lampiran E Uji Linieritas	76
Lampiran F Uji Hipotesis.....	80
Lampiran G Surat Penelitian.....	82



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga dan penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan suatu organisasi sangat ditentukan oleh orang-orang yang bekerja di dalamnya. Setiap orang yang bekerja menginginkan kepuasan dari tempat kerjanya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat pribadi, karena setiap orang akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda berdasarkan nilai-nilai yang berlaku pada setiap individu.

Kepuasan kerja merupakan faktor penting dalam melakukan suatu pekerjaan. Orang yang puas dengan pekerjaannya mempengaruhi motivasi kerja, keterikatan kerja dan komitmen terhadap perusahaan, dan mereka secara konsisten akan meningkatkan kinerja (Afandi, 2016). Kepuasan kerja adalah disposisi keseluruhan terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara berapa banyak gaji yang diterima oleh perwakilan dan jumlah yang mereka pikir seharusnya mereka dapatkan (Robbins, 2003).

Menurut Jex dan Britt (2008) kepuasan kerja adalah sikap karyawan pada pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan kesamaan antara apa yang diharapkan seseorang dari sesuatu dengan apa yang benar-benar ia dapatkan, sehingga individu memiliki berbagai tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Perbedaan muncul karena setiap orang berbeda dalam kualitas diri yang dipegang, sikapnya, perilakunya, dan dorongannya untuk bekerja. Kepuasan

kerja meningkat ketika karyawan puas dengan pekerjaannya, sedangkan kinerja karyawan menurun ketika karyawan tidak puas dengan pekerjaannya. Brayfield dan Crockett (dalam Septiarisa & Kasmiruddin, 2018), berpendapat bahwa “tingkat kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai dalam menunaikan tugasnya”.

Selain itu, seperti yang telah disebutkan sebelumnya (Lussier, 2005), kepuasan kerja yang tinggi merupakan persentasi organisasi yang dikelola dengan baik. Kepuasan kerja karyawan yang rendah sering kali menjadi alasan pertengkar, PHK, absensi dan pergantian karyawan yang tinggi. Hal ini dapat mengakibatkan pencurian dan vandalisme karyawan, masalah disiplin, kualitas produk yang buruk, keluhan, dan masalah organisasi lainnya. Organisasi dengan kepuasan karyawan yang tinggi cenderung lebih produktif dari pada kepuasan kerja karyawan yang rendah. Karyawan yang tidak puas lebih mungkin kehilangan pekerjaan mereka.

Menurut penelitian yang dirujuk oleh Robert dan Greenberg (2003), diketahui yang di Chicago, karyawan dengan skor kepuasan kerja yang tinggi pada dasarnya memiliki tingkat partisipasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan skor kepuasan kerja karyawan yang rendah. Karyawan dengan kepuasan lebih cenderung menilai organisasi secara positif, membantu orang lain, dan melampaui ekspektasi normal di tempat kerja. Karyawan yang puas akan lebih bangga dengan tanggung jawabnya, sehingga mampu memberikan kontribusi yang positif bagi perusahaan. Dengan ini tentunya akan sangat menguntungkan bagi perusahaan terutama dalam bidang produktivitas.

Terdapat beberapa ciri-ciri yang dapat dilihat bahwa seseorang mengalami kepuasan pada pekerjaannya termasuk kebanggaan terhadap pekerjaannya, antusiasme atau kecintaan pada pekerjaannya, dan kemauan untuk bertanggung jawab atas pekerjaan mereka.

Karyawan yang puas menampilkan perilaku positif pada pekerjaannya. Sebaliknya, jika karyawan tidak puas pada kerjaan mereka, maka mereka akan menunjukkan perilaku negatif. Ada banyak faktor yang menyebabkan terjadinya kepuasan kerja, diantaranya adalah kepribadian. Ada beberapa ciri kepribadian yang mempengaruhi kinerja individu di lingkungan kerjanya (Martia & Indriana, 2018), salah satunya yaitu *self efficacy*.

Bandura (dalam Feldman, 2012) *self efficacy* merupakan keyakinan seseorang pada kemampuannya untuk menyelesaikan tugas tertentu atau menghasilkan apa yang mereka inginkan. Jika seseorang memiliki *self efficacy* yang tinggi cenderung mempunyai keinginan yang kuat untuk menyelesaikan pekerjaan dan cenderung mendapatkan hasil yang maksimal ketika pekerjaan itu dilakukan. Secara umum *self efficacy* berkaitan dengan harga diri (*self esteem*), dikarenakan keduanya merupakan aspek evaluasi individu yang berhubungan dengan keberhasilan atau kegagalan seseorang, yang bermuara pada kepuasan manusia (Ghufron & Risnawita, 2012).

Menurut Bandura (dalam Suciono, 2021), seseorang dengan *self efficacy* yang tinggi tidak mengalami kesulitan dalam menghadapi tantangan. Ia tidak ragu karena kepercayaan penuh dengan kemampuannya yang ada dalam dirinya.

Seseorang yang tidak memiliki *self efficacy* enggan mencoba suatu perilaku. Tingkat *self efficacy* bergantung pada sejauh mana seseorang dapat bertahan dalam menghadapi kegagalan dan kesulitan dalam bekerja karena keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan tugas dapat mempengaruhi perilaku seseorang di masa depan.

Menurut Busro (2017) *self efficacy* adalah keyakinan seseorang pada kemampuan yang ia miliki untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Ada beberapa indikator *self efficacy* yaitu : perasaan dapat menyelesaikan tugas, perasaan mampu mengambil keputusan, dan kesiapan dalam menerima resiko pekerjaan. *Self efficacy* memegang peran yang sangat penting didalam kehidupan sehari-hari, seseorang akan mampu menggunakan potensi dirinya secara optimal apabila *self efficacy* dalam dirinya mendukungnya (Busro, 2017).

Rasa *self efficacy* yang kuat meningkatkan keterampilan dan kesejahteraan seseorang dengan cara tidak terduga. Orang yang percaya diri menilai pekerjaan sulit sebagai rintangan yang harus diatasi, bukan ancaman yang harus di jauhi. Mereka yang terlibat dalam aktivitas dengan minat dan focus yang kuat, menetapkan tujuan yang menantang dan bertahan dalam menghadapi kegagalan yang semakin meningkat untuk mendukung usaha mereka. Ketika mereka mengalami kegagalan atau kemunduran mereka mendapatkan kepercayaan diri lebih cepat. *Self efficacy* yang tinggi mampu menciptakan rasa damai saat berhadapan dengan aktivitas dan tugas yang sulit. Sebaliknya, mereka yang meragukan kemampuannya, percaya bahwa segala sesuatunya lebih sulit dari pada yang sebenarnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU ditemukan bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang baik karena disebabkan oleh *self efficacy* yang tinggi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan perilaku karyawan. Karyawan dapat dikatakan puas dengan pekerjaannya karena karyawan selalu mengerjakan tugas agar tetap memberikan pelayanan yang baik pada nasabah, karyawan juga memiliki hubungan yang bagus sesama atasan dan sesama karyawan, dan tingkat pengunduran diri di perusahaan juga kecil. Sedangkan *self efficacy* karyawan dapat dikatakan baik karena karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, mampu memecahkan permasalahan dalam mengerjakan tugas, dan mengerjakan tugas tepat waktu tanpa menundanya.

Peneliti juga mewawancarai pimpinan operasional selaku kepala di Bank Cabang tersebut, beliau berkata sebagai berikut :

“Disini hubungan sesama karyawan atau karyawan ke atasan itu terjalin dengan sangat baik. Bahkan tingkat resaind di kantor ini cukup kecil karena semua pegawai sudah nyaman dengan pekerjaannya”.

Berdasarkan paparan latar belakang permasalahan diatas, dapat disimpulkan bahwa dengan tingginya *self efficacy* seorang karyawan dapat mempengaruhi kepuasan kerja mereka dalam bekerja. Maka dari itu peneliti akan melaksanakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Self Efficacy Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU”.**

1.2 Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh self efficacy terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU ?

1.3 Tujuan Masalah

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh self efficacy terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU.

1.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh positif self efficacy terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU. Artinya seorang karyawan dengan self efficacy tinggi menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Begitu pun sebaliknya, seorang karyawan dengan self efficacy rendah menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang rendah juga.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan adanya manfaat untuk dapat memperluas ilmu pengetahuan mengenai pengaruh *self efficacy* terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan, serta dapat digunakan sebagai acuan untuk dapat meningkatkan *self efficacy* setiap individu guna mendapatkan kepuasan kerja yang optimal.

2. Manfaat Praktis

Peneliti mengharapkan adanya manfaat untuk dapat meningkatkan segala sesuatu yang berhubungan dengan *self efficacy* agar nantinya akan menjadikan karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya dan hal itu juga akan berdampak positif pada institusi tersebut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Banyak pakar menjelaskan pengertian dari kepuasan kerja yang berbeda-beda, namun pada prinsipnya mereka mempunyai pandangan yang sama emosional dan afeksi tentang pengertian kepuasan kerja.

Robbins (2001) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan serta kebijakan organisasi, memenuhi standart kinerja, hidup pada kondisi kerja yang kurang ideal, dan hal lainnya.

Hartatik (2014) mengatakan kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual dan tergantung pada persepsi seseorang tentang apa yang dirasakan mengenai pekerjaan. Kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya daripada beberapa lainnya.

Hasibuan (2006) mendefenisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini tercerminkan oleh moral kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi luar dan dalam pekerjaan.

Koesmono (2005) menyatakan kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan



dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya.

Mangkunegara (2005) menjelaskan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat pekerjaan, ukuran organisasi perusahaan, tingkat absensi, dan umur.

Handoko (2001) juga mengatakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Suwatno, Priansa & Donni (2011) mengartikan kepuasan kerja sebagai cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai pekerjaannya.

Wexley & Yulk (dalam Kaswan, 2017) menyatakan: "*Job Satisfaction is the way an employee feels about his/her job*". Memiliki makna bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Kinicki dan Fugate (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "*Job satisfaction is an affection or emotional respons towards various facets of one's job*". Pernyataan ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan tanggapan afektif atau emosi terhadap berbagai faset pekerjaan seseorang. Pengertian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja bukanlah konsep tunggal. Lebih tepatnya, orang bisa relative puas dengan satu atau beberapa aspek pekerjaannya, tetapi mungkin tidak puas dengan satu aspek atau beberapa aspek lain dari pekerjaannya.

King Jr, Lahiff & Hatfield (2009) juga menambahkan bahwa kepuasan kerja seorang pegawai dalam suatu perusahaan akan muncul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan yang diterima pegawai. Semakin jauh jarak antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima, maka munculnya rasa ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan karyawan akan semakin kuat.

Dari beberapa definisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

2.1.2 Teori Kepuasan Kerja

Ada banyak teori kepuasan kerja. Terdapat teori yang sangat berpengaruh pada kepuasan kerja seorang karyawan yaitu :

a. *Two Factor Theory*

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Herzberg. Teori dua faktor Herzberg (2003) merupakan teori kepuasan yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivator factor* (faktor motivasi) dan *hygiene factor* (faktor pemeliharaan).

Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, pengupahan, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukannya dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor

ini mencegah reaksi negative, yang dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintenance factors*.

Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung dari padanya, seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi, dan kesempatan untuk pengembangan dari pengakuan.

Menurut Herzberg (2003) karakteristik kerja dapat di kelompokkan dalam dua kategori yaitu:

- Penyebab ketidakpuasan (*dissatisfaction*) yang disebut *ekstrinsik factor/factor hygiene* atau faktor pemeliharaan. Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi maka dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, tetapi jika terpenuhi belum tentu menjamin kepuasan kerja. Adapun yang termasuk faktor-faktor hygiene adalah gaji, kebijakan pengawasan, hubungan antara atasan dengan bawahan, kondisi kerja, keamanan kerja dan status pekerjaan.
- Kategori kedua adalah penyebab kepuasan (*satisfaction*) yang disebut *intrinsic factor/motifator factor*. Adapun yang termasuk faktor-faktor ini adalah prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, dan pengendalian diri.

Salah satu tantangan dalam memahami dan menerapkan teori Herzberg ialah memperhitungkan dengan tepat faktor mana yang lebih berpengaruh kuat dalam kehidupan seseorang, baik bersifat intrinsik atau yang bersifat ekstrinsik.

b. Equity Theory

Teori ini dikemukakan oleh Zaleznik kemudian dikembangkan oleh Adams.

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang akan merasa puas atau tidak puas,

tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*Equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi yang didapatkan seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang sekantor, sekelas ataupun ditempat lain. Menurut teori ini ada 3 elemen-elemen dari keadilan (*Equity*) yaitu:

- 1) *Input* yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan.
- 2) *Outcomes* yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai "hasil" dari pekerjaannya.
- 3) *Comparison persons* yaitu orang lain yang dijadikan perbandingan rasio input-out comes yang dimilikinya dengan milik kita. *Comparison person* ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama, atau di tempat lain atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio *input-outcomes* dirinya dengan rasio *input-outcomes* orang lain (*comparison person*). Jadi jika perbandingan tersebut dirasakan adil (*equity*) maka karyawan tersebut akan merasa puas. Namun apabila ketidakadilan dapat menyebabkan 2 kemungkinan yaitu *over comparison inequity* (ketidakadilan yang menguntungkan dirinya) dan sebaliknya, *under compensation inequity* (ketidakadilan yang menguntungkan karyawan lain yang menjadi pembanding).

c. *Job Characteristic Model*

Teori ini dikemukakan oleh Hackman dan Oldham. Teori yang terbaik yang mendeskripsikan lingkungan kerja dalam menyediakan pekerjaan yang menantang secara mental adalah *the Job Characteristic Model* (JMC) atau

Model Karakteristik Model. JMC pendapat bahwa sifat intrinsik pekerjaan merupakan inti yang mendasari faktor yang menyebabkan pegawai puas dengan pekerjaannya.

JMC menunjukkan bahwa agar pekerjaan dapat mendatangkan hasil yang diinginkan pekerjaan harus memiliki dimensi-dimensi pekerjaan inti tertentu yang meliputi :

- Macam-macam keterampilan mengacu pada perkembangan pekerjaan yang mengharuskan karyawan memiliki beberapa kemampuan dan keterampilan yang berbeda dalam rentang ilmu pengetahuan.
- Identitas tugas mengacu kepada apakah pekerjaan dapat diidentifikasi awal dan akhirnya dengan hasil yang dapat dilihat.
- Signifikansi mencakup pentingnya tugas. Termasuk signifikansi internal (seberapa penting tugas ini bagi organisasi) dan signifikansi eksternal (seberapa bangga seorang karyawan menceritakan pekerjaannya dan dimana mereka bekerja).
- Otonomi mengacu pada kebebasan kerja (seberapa besar kebebasan dan kendali yang dimiliki karyawan).
- Umpan balik mengacu kepada informasi yang bertujuan memberi informasi tentang hasil kerja dan kinerja (Luis et al., 2012).

Jika dimensi inti itu ada dalam pekerjaan diharapkan akan menciptakan 3 keadaan psikologis kritis yang meliputi :

- Perasaan berarti. Keadaan kognitif ini termasuk tingkat bagaimana karyawan merasa pekerjaannya memberi kontribusi yang bernilai penting dan berharga

- Tanggung jawab. Keadaan ini menitik beratkan kepada bagaimana karyawan merasakan tanggung jawab pribadi atau akuntabilitas pada pekerjaannya.
- Pengetahuan terhadap hasil. Lanjutan langsung umpan balik pemahaman bahwa pemegang pekerjaan menerima tentang seberapa efektif dia menjalankan pekerjaannya.

Dari beberapa teori diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja didukung oleh banyak teori salah satunya teori dua faktor yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg, Teori ini dibagi menjadi 2 karakteristik yaitu penyebab kepuasan (*satisfaction*) dan penyebab ketidakpuasan (*dissatisfaction*).

2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2007), terdapat empat faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

- a) Faktor Psikologis yaitu faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan,
- b) Faktor Sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, maupun dengan atasannya,
- c) Faktor Fisik meliputi faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu penerangan dan sebagainya,
- d) Faktor Finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji,

jaminan social, macam-macam tunjangan fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Menurut Mangkunegara (2013), terdapat dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

- a) Faktor Karyawan, meliputi kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja
- b) Faktor Pekerjaan, meliputi jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Afandi (2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

- a) Pemenuhan kebutuhan (*Needs fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

- b) Perbedaan (*Discrepancies*)

Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang diperoleh seseorang dari pekerjaannya. Apabila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya, jika seseorang akan puas bila menerima manfaat di atas harapan.

- c) Pencapaian nilai (*Values attainment*)

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

d) Keadilan (*Equity*)

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil seseorang diperlakukan di tempat kerja.

e) Budaya Organisasi (*Organization culture*)

Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

Menurut Gilmer (dalam Temaluru, 2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut :

a) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada atau tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

b) Keamanan kerja

Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

c) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d) Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.

e) Pengawasan (*Supervise*)

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.

f) Faktor intrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g) Kondisi kerja

Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin dan tempat parkir.

h) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

i) Komunikasi

Adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

j) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standart suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Dapat disimpulkan bahwa tidak seorang pun dapat memberikan penjelasan tentang teori kepuasan kerja secara komprehensif. Beberapa karyawan mungkin merasa puas dengan aspek-aspek yang ada dalam pekerjaan mereka, sedangkan orang lainnya tidak hanya merasa puas dengan aspek lainnya.

2.1.4 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Menurut Prestawan (2010) aspek-aspek kepuasan kerja sebagai berikut :

a) Aspek psikologis

Berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketenteraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.

b) Aspek fisik

Berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.

c) Aspek sosial

Berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.

d) Aspek finansial

Berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Menurut Hamali (2016) mengemukakan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja sebagai berikut :

a) Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi, kesempatan untuk mendapatkan promosi. Kebijakan promosi harus dilakukan secara adil.

b) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasaan, dan jarang orang yang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

c) Pekerjaan itu sendiri

Karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah.

d) Supervisi

Merupakan suatu pemberian sumber-sumber penting kepada karyawan atau dalam menyelesaikan tugas-tugas agar sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

e) Teman kerja

Aspek ini mengukur kepuasan berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja yang menyenangkan hubungan dengan rekan kerja yang rukun dan saling melengkapi.

f) Keamanan kerja

Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama bekerja baik karyawan laki-laki atau perempuan.

g) Kondisi kerja

Dalam hal ini adalah tempat kerja, penerangan, kantin, dan tempat parkir.

h) Administrasi atau kebijakan perusahaan

Aspek ini menjadi faktor dalam pemberian penghargaan. Para manajer dan evaluasinya dapat dijadikan dasar untuk menetapkan kebijakan pemberian penghargaan.

i) Komunikasi

Berkomunikasi berarti berusaha untuk mencapai kesamaan makna atau kesamaan arti, melalui komunikasi berarti seseorang mencoba membagi informasi, gagasan dengan pihak lain agar diperoleh persepsi yang sama.

j) Tanggung jawab

Tanggung jawab merupakan konsekuensi dari suatu wewenang yang dimiliki oleh seorang karyawan. Wewenang adalah hak untuk melakukan sesuatu atau memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tercapai tujuan tertentu.

k) Pengakuan

Pengakuan sebenarnya juga merupakan penghargaan, hanya saja sifatnya lebih intangible atau tidak berbentuk fisik, sehingga memiliki unsur emosional atau personal.

l) Prestasi kerja

Prestasi kerja harus memiliki sarana dan prasarana yang formal dan informal misalnya penetapan standar kerja dan adanya umpan balik kepada karyawan sehingga penurunan prestasi kerja dapat dihindari.

m) Kesempatan untuk berkembang

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh kesempatan peningkatan, pengalaman, dan kemampuan kerja selama bekerja.

Dari beberapa aspek-aspek diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja didukung oleh beberapa aspek yaitu promosi, gaji, teman kerja, tempat kerja, prestasi kerja dan keamanan kerja.

2.1.5 Ciri-ciri Kepuasan Kerja

Menurut Wijaya (2015) terdapat beberapa ciri-ciri seseorang mengalami kepuasan kerja yaitu :

1) Rasa bangga dengan pekerjaan

Orang yang puas terhadap pekerjaannya ditandai dengan adanya kesukaan terhadap pekerjaan tersebut. Kesukaan yang kuat terhadap pekerjaan menimbulkan kebanggaan dalam dirinya dan menjadi insentif kuat untuk melakukan suatu pekerjaan.

2) Menyenangi dan mencintai pekerjaan

Perasaan mencintai pekerjaan maka seseorang akan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien karena keinginan bekerja itu timbul dari dalam diri itu sendiri, sehingga tanpa pengawasan yang ketat pun orang tersebut dapat bekerja dengan disiplin.

3) Bergairah dan bahagia dengan pekerjaan

Kebahagiaan merupakan nilai-nilai tertinggi dari setiap aktivitas manusia. Sebab seorang yang merasa bahagia akan melakukan kegiatan sepenuh hati dengan menomor duakan imbalan materi.

4) Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

Tanggung jawab akan menyelesaikan tugas yang dibebankan oleh atasan ialah penyelesaian tugas yang memberi kepuasan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terutama atasan.

2.2 Self Efficacy

2.2.1 Pengertian Self Efficacy

Sejarah *self efficacy* diperkenalkan pertama kali oleh Bandura dalam pembelajaran sosial (*social learning theory*) dimana *self efficacy* merupakan turunan dari teori kognitif sosial (*social cognitive theory*). Dalam teori nya, Bandura menjelaskan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan seseorang tentang kemampuan mereka untuk menghasilkan tingkat kinerja serta menguasai situasi yang mempengaruhi kehidupan mereka. *Self efficacy* juga akan menentukan bagaimana orang merasa, berpikir, memotivasi diri dan berperilaku.

Friedman dan Schustack (2009) menjelaskan bahwa *self efficacy* adalah ekspektasi keyakinan seseorang tentang seberapa mampu ia melakukan satu perilaku dalam situasi tertentu.

Jeanne Ellis Ormrod (2008) mengatakan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan seseorang tentang kemampuannya sendiri untuk menjalankan perilaku tertentu atau mencapai tujuan tertentu.

Baron dan Byrne (2004) juga mengartikan *self efficacy* sebagai keyakinan seseorang akan kemampuan atau kompetensinya atas kinerja tugas yang diberikan, mencapai tujuan, atau mengatasi sebuah hambatan.

Bandura (dalam Howard, 2015) menambahkan bahwa *self efficacy* memiliki dampak yang penting, bahkan bersifat sebagai motivator utama terhadap keberhasilan seseorang. Orang lebih mungkin mengerjakan aktivitas yang yakin dapat mereka lakukan daripada melakukan pekerjaan yang mereka rasa tidak bisa.

Sedangkan *self efficacy* menurut Alwisol (2010) ialah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, benar atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan.

Multon, Brown & Lent (dalam Zusya & Akmal, 2016) mengatakan dalam sebuah studi meta analisis dalam skala besar terkait *self efficacy* dibidang akademik mengindikasikan bahwa *self efficacy* yang spesifik lebih akurat dalam pencapaian akademik pada individu dibandingkan dengan *self efficacy* secara umum. *Self efficacy* dalam konteks akademis dapat disebut *academic self efficacy* (Nugraheni, 2016).

Pernyataan tersebut didukung Menurut Baron & Byrne (2004) bahwa *self efficacy* terbagi menjadi tiga aspek yaitu *self efficacy* akademik, *self efficacy* sosial, dan *self regulatory*.

Dari beberapa definisi diatas dapat diambil disimpulkan bahwa *self efficacy* adalah keyakinan dalam diri seseorang akan kemampuan yang dimiliki dalam melakukan suatu tindakan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan, serta dapat mempengaruhi situasi dengan baik, dan dapat mengatasi sebuah hambatan.

2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Self Efficacy

Menurut Bandura (dalam Alwisol, 2004) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *self efficacy* yaitu :

1) Pengalaman Keberhasilan (*Mastery Experiences*)

Keberhasilan yang sering didapatkan akan meningkatkan *self efficacy* yang dimiliki seseorang sedangkan kegagalan akan menurunkan *self efficacy* dirinya.

Ketika keberhasilan yang didapat seseorang lebih banyak karena faktor-faktor di luar dirinya, biasanya tidak akan membawa pengaruh terhadap peningkatan *self efficacy*. Sebaliknya, jika keberhasilan tersebut didapatkan dengan melalui hambatan yang besar dan merupakan hasil perjuangan sendiri, maka hal itu akan membawa pengaruh pada peningkatan *self efficacy*.

2) Pengalaman Orang Lain (*Vicarious Experiences*)

Pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan pengalaman individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan *self efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama.

3) Persuasi Sosial (*Social Persuasion*)

Informasi tentang kemampuan yang disampaikan secara verbal oleh seseorang yang berpengaruh biasanya digunakan untuk meyakinkan seseorang bahwa dirinya cukup mampu melakukan suatu tugas.

4) Keadaan Fisiologis dan Emosional (*Physiology and Emotional States*)

Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan somatik lainnya. *Self efficacy* yang tinggi biasanya ditandai oleh rendahnya tingkat stress dan kecemasan. Sebaliknya *self efficacy* yang rendah ditandai oleh tingkat stress dan kecemasan yang tinggi pula.

Dari beberapa faktor yang mempengaruhi *self efficacy* dapat diambil kesimpulan bahwa *self efficacy* akan mempengaruhi cara individu dalam berinteraksi terhadap situasi yang menekan. *Self efficacy* dapat diperoleh,

diubah, ditingkatkan atau diturunkan melalui empat faktor yaitu pengalaman performansi (*performance accomplishment*), pengalaman vikarius (*vicarious experience*), persuasi sosial (*social persuasion*), dan keadaan fisiologis dan emosional (*physiology and emotional states*).

2.2.3 Aspek-aspek Self Efficacy

Menurut Bandura (dalam Subaidi, 2016) mengemukakan beberapa aspek-aspek *self efficacy* yaitu :

1) *Magnitude* atau level

Merupakan persepsi individu mengenai kemampuannya yang diukur melalui tingkat kesulitan dengan berbagai macam kesulitan tugas. Individu yang memiliki tingkat kesulitan tugas yang tinggi memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu mengerjakan tugas-tugas yang sukar dan juga memiliki *self efficacy* yang tinggi. Sedangkan individu dengan tingkat kesulitan tugas yang rendah memiliki keyakinan bahwa dirinya hanya mampu mengerjakan tugas-tugas yang mudah serta memiliki *self efficacy* yang rendah.

2) *Generality*

Situasi dimana individu menilai keyakinan mereka berada pada tingkat kesulitan tugas tertentu dalam arti luas individu mempunyai keyakinan dalam melaksanakan tugas-tugas. Generalisasi memiliki perbedaan dimensi yang bervariasi yaitu intensitas kesamaan aktivitas, kemampuan yang ditunjukkan dengan tingkah laku, kognitif, afektif. Menggambarkan secara nyata mengenai situasi dan karakteristik perilaku individu yang ditunjukkan. Penilaian ini

berkaitan dengan perilaku dan konteks situasi yang mengungkapkan keyakinan individu terhadap keberhasilan mereka.

3) *Strength*

Berkaitan dengan kuat-lemahnya keyakinan seorang individu. Individu yang memiliki keyakinan yang kuat akan bertahan dengan usaha mereka meskipun ada banyak kesulitan dan hambatan.

Bandura membedakan antara ekspektasi kemampuan mempengaruhi hasil (*efficacy expectation*) dan ekspektasi hasil (*outcome expectation*). Ekspektasi kemampuan mempengaruhi hasil mengacu pada keyakinan seseorang bahwa mereka mempunyai kesanggupan untuk melakukan perilaku tertentu. Sedangkan ekspektasi hasil mengacu pada prediksi terhadap konsekuensi dari perilaku yang diinginkan.

2.2.4 Proses-proses Self Efficacy

Menurut Bandura (dalam Endang, 2012) menguraikan proses psikologis dimana *self efficacy* mempengaruhi fungsi manusia. Proses ini dapat dijelaskan dengan cara berikut:

a) Proses kognitif

Penetapan tujuan pribadi dipengaruhi oleh penilaian individu terhadap kemampuan kognitif mereka. Fungsi kognitif memungkinkan individu memprediksi kejadian sehari-hari yang akan mempengaruhi masa depan. Hipotesis yang muncul dalam konteks kognitif ini adalah bahwa semakin efektif keterampilan analitis individu dan kemampuan berlatih mengungkapkan pikiran atau gagasan seseorang, semakin efektif individu tersebut dalam

tindakannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Individu akan mengantisipasi kejadian dan mengembangkan metode untuk mengendalikan kejadian yang mempengaruhi hidupnya. Keterampilan ini membutuhkan pemrosesan kognitif yang efektif dari berbagai informasi.

b) Proses motivasi

Motivasi pribadi dihasilkan melalui pemikiran optimis batin untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Individu berusaha memotivasi dirinya sendiri dengan membangun keyakinan tentang tindakan yang akan diambil, merencanakan tindakan yang ingin dicapai. Ada beberapa motivasi kognitif yaitu atribusi kausal yang diturunkan dari teori atribusi dan ekspektasi hasil yang diturunkan dari teori ekspektasi nilai.

Self efficacy berpengaruh terhadap atribusi kausal, dimana individu dengan *self efficacy* akademik tinggi menilai kegagalannya menyelesaikan tugas akademik karena kurangnya usaha, sedangkan individu dengan *self efficacy* rendah menilai kegagalannya disebabkan oleh kurangnya kemampuan.

Teori nilai yang diharapkan berpendapat bahwa motivasi diatur oleh pengharapan akan hasil (*outcome expectation*) dan nilai hasil (*outcome value*) tersebut. *Outcome expectation* merupakan suatu perkiraan bahwa perilaku atau tindakan tertentu akan menyebabkan akibat yang khusus bagi individu. Hal tersebut mengandung keyakinan tentang sejauh mana perilaku tertentu akan menimbulkan konsekuensi tertentu. *Outcome value* adalah nilai yang mempunyai arti dari konsekuensi-konsekuensi yang terjadi bila suatu perilaku dilakukan. Individu harus memiliki *outcome value* yang tinggi untuk mendukung *outcome expectation*.

c) Proses afektif

Afektif terjadi secara alami dalam diri individu dan berperan dalam menentukan intensitas pengalaman emosional. Afektif dirancang untuk mengendalikan kecemasan dan depresi yang menghambat kerangka berpikir yang benar untuk mencapai tujuan Anda.

Proses afektif berkaitan dengan kemampuan untuk mengatasi emosi yang dihasilkan sendiri untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Keyakinan individu tentang kemampuan mereka sendiri memengaruhi tingkat stres dan depresi yang mereka alami ketika menghadapi tugas yang sulit atau mengancam. Orang yang percaya bahwa mereka dapat mengendalikan ancaman tidak mengembangkan pola pikir yang mengganggu. Orang yang tidak percaya pada kemampuannya sendiri mengalami kecemasan karena tidak dapat menghadapi ancaman tersebut.

d) Proses seleksi

Proses seleksi berkaitan dengan kemampuan individu untuk memilih perilaku dan lingkungan yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Individu tidak dapat membuat pilihan perilaku, membuat individu tidak percaya diri, bingung, dan mudah menyerah ketika menghadapi masalah atau kesulitan. *Self efficacy* dapat membentuk kehidupan individu melalui pilihan jenis aktivitas dan pengaturan. Individu akan mampu melakukan aktivitas yang menantang dan memilih situasi yang dianggap mampu untuk ditangani. Individu mempertahankan kemampuan, minat, dan koneksi sosial untuk pilihan tertentu.

2.2.5 Ciri-ciri Self Efficacy

Menurut Robbins (2001) terdapat beberapa ciri-ciri seseorang yang memiliki *self efficacy* tinggi yaitu :

- a) Dapat menangani secara efektif situasi yang mereka hadapi (dapat mengatasi masalah dengan baik)
- b) Yakin terhadap kesuksesan dalam mengatasi rintangan
- c) Gigih dalam berusaha
- d) Percaya pada kemampuan diri yang memiliki
- e) Memiliki motivasi
- f) Tidak terpengaruh oleh situasi yang mengancam

Sedangkan ciri-ciri orang yang memiliki *self efficacy* rendah antara lain :

- a) Mudah menyerah dan putus asa
- b) Ragu-ragu akan kemampuan dirinya
- c) Tidak gigih dalam berusaha
- d) Memiliki kepercayaan diri yang rendah
- e) Mudah terpengaruh oleh situasi

2.2.6 Hubungan Antara Self Efficacy Dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

Jex dan Britt (2008) menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya adalah sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara apa yang diharapkan seseorang dari sesuatu dengan apa yang sebenarnya diterima, sehingga individu karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda. Perbedaan muncul karena setiap orang berbeda dalam nilai-nilai yang dianutnya, sikapnya, perilakunya, dan dorongannya untuk bekerja. Kepuasan kerja mengarahkan karyawan pada kinerja yang lebih baik, dan sebaliknya, ketidakpuasan menurunkan kinerja karyawan yang lebih buruk.

Self efficacy merupakan kepercayaan terhadap kemampuan seseorang untuk menjalankan suatu tugas. Menurut Bandura (dalam Engko, 2006) seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi sangat mudah dalam menghadapi sebuah tantangan. Ia tidak merasa ragu karena memiliki kepercayaan yang penuh dengan kemampuan dirinya. Orang yang percaya diri dengan kemampuannya cenderung untuk lebih berhasil, sedangkan orang yang selalu merasa gagal cenderung untuk gagal. *Self efficacy* berhubungan dengan kepuasan kerja dimana jika seseorang memiliki *self efficacy* yang tinggi maka ia cenderung untuk berhasil dalam tugasnya sehingga meningkatkan kepuasan atas apa yang dikerjakannya.

Bandura (dalam Suciono, 2021) mengemukakan bahwa individu yang mempunyai *self efficacy* tinggi akan mencapai suatu kinerja yang lebih baik karena seseorang ini memiliki motivasi yang kuat, tujuan yang jelas, emosi yang stabil dan kemampuan untuk memberikan kinerja atas aktivitas atau perilaku dengan sukses. Kinerja yang baik dari seorang dengan *self efficacy* tinggi menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh seseorang

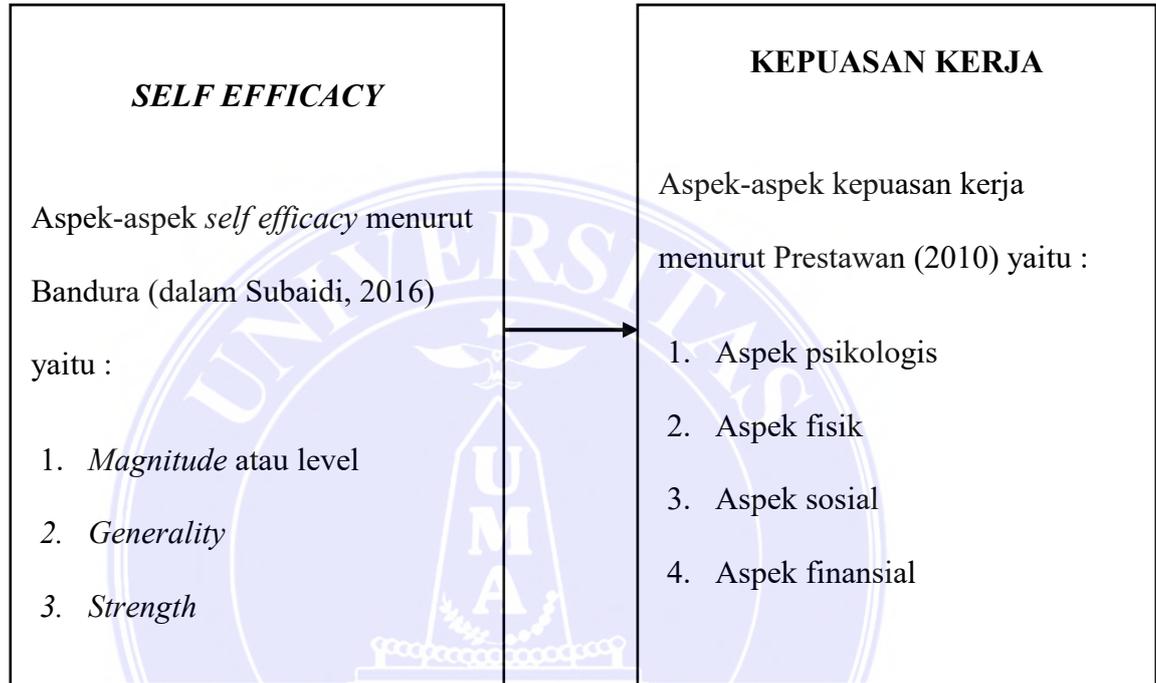
tersebut juga tinggi. Meta analisis yang dilakukan oleh Judge dan Bono (dalam Engko, 2006) menemukan bahwa adanya hubungan positif antara kepuasan kerja dan *self efficacy*. Hasil yang sama ditunjukkan oleh Engko (2006) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap *self efficacy*.

Pada penelitian Lau (dalam Agusti, 2021) yang dilakukan pada Universitas di Amerika Serikat dengan menggunakan 224 mahasiswa menunjukkan bahwa *self efficacy* berhubungan positif pada kepuasan kerja. Semakin tinggi *self efficacy* seseorang semakin tinggi pula kepuasan kerja seseorang. Hal ini membuktikan bahwa *self efficacy* yang dimiliki oleh seorang pegawai memberikan dorongan terhadap kepuasan kerja. Karena mereka menganggap bahwa pada dasarnya setiap orang pasti memiliki *self efficacy*, tetapi *self efficacy* tersebut terbentuk karena dukungan dari perusahaan.

Penelitian pendukung kedua adalah penelitian yang dilakukan oleh Soniati & Dewi (2022) dalam jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata. Vol.2 (No.2). E-ISSN2774-7085, dengan judul “Pengaruh Empowerment dan *Self Efficacy* Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Ubud Inn Cottages di Gianyar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan empowerment dan *self efficacy* terhadap kepuasan kerja karyawan Ubud Inn Cottages di Gianyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Ubud Inn Cottages di Gianyar sebanyak 51 orang. Metode penentuan sampel yaitu menggunakan sampel jenuh sehingga populasi keseluruhan digunakan untuk sampel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai 32,144 dengan Fsig. 0,000, dimana F sig. 0,000 lebih

kecil dari 0,05, sehingga dapat diartikan bahwa secara multi *empowerment* (X1) dan *self efficacy* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).

2.3 Kerangka Konseptual





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU yang beralamat di Jl. Dr. Mansyur No. 9 Padang Bulan, Medan Sumatera Utara. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 21 Maret - 29 Maret 2023.

3.2 Bahan dan Alat

Alat ukur yang digunakan dalam persiapan penelitian ini berupa skala kepuasan kerja dan skala *self efficacy* yang akan dilakukan di PT. Bank Sumut cabang Pembantu USU.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan bahan berupa kuesioner yang akan disebarakan kepada para sampel pada saat penelitian. Adapun alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa surat penelitian dan skala penelitian.

3.3 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat regresi dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen (kepuasan kerja) terhadap variabel independen (*self efficacy*). Menurut Creswell (2012), penelitian kuantitatif mewajibkan seorang peneliti untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel yang lainnya.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai sifat yang sama (Sutrisno, 2004). Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi. Sampel sedikitnya harus memiliki sifat yang sama dengan populasi (Sutrisno, 2004).

Jadi populasi dan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 35 orang karyawan yang bekerja di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU.

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah *total sampling*. Menurut Sugiono (2017) teknik *total sampling* adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian dimana jumlah sample sama dengan jumlah populasi.

3.5 Prosedur Kerja

1. Persiapan Administrasi

Pada tahapan awal, peneliti mengajukan surat izin melakukan penelitian dari Fakultas Psikologi Universitas Medan Area ke PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU. Kemudian pihak fakultas mengeluarkan surat izin penelitian dengan nomor surat "693/FPSI/01.10/III/2023". Setelah surat keluar, peneliti memberikan surat tersebut pada perusahaan, perusahaan menyetujui untuk peneliti melakukan pengambilan data pada sampel penelitian. Kemudian selesai proses pengambilan data dalam waktu seminggu, PT. Bank Sumut cabang Pembantu USU mengeluarkan surat yang menyatakan bahwa peneliti sudah selesai melaksanakan penelitian dengan nomor surat 0075/KC18-KCP07/OPS/L/2023.

2. Persiapan Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam persiapan penelitian ini berupa skala kepuasan kerja dan skala *self efficacy* yang akan dilakukan di PT. Bank Sumut cabang Pembantu USU.

a. Skala *self efficacy*

Skala *self efficacy* dirancang berdasarkan aspek-aspek *self efficacy* menurut Bandura (dalam Subaidi, 2016) yaitu : *magnitude*, *generality*, dan *strenght*.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* yang memuat empat kemungkinan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Opini dibentuk berdasarkan opini *favorable* dan *unfavorable*. Penilaian dilakukan untuk jawaban positif (*favorable*) : sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Saat memberi skor untuk tanggapan negative (*unfavorable*), sangat setuju (SS) mendapat skor 1, setuju (S) mendapat skor 2, tidak setuju (TS) mendapat skor 3, dan sangat tidak setuju (STS) mendapat skor 4.

Tabel 1. *Blueprint* Skala *Self Efficacy* Sebelum Uji Coba

No.	Aspek	Aitem		Total
		Favorable	Unfavorable	
1.	<i>Magnitude</i>	1,2,5,21,23,24	3,4,6,22,25,26	12
2.	<i>Generality</i>	7,8,11,12,27,29	9,10,13,14,28,30	12
3.	<i>Strenght</i>	15,16,19,31,32,35,36	17,18,20,33,34,37,38	14
Total		19	19	38

b. Skala kepuasan kerja

Skala kepuasan kerja dirancang berdasarkan aspek-aspek menurut Prestawan (2010) yaitu : aspek psikologis, aspek fisik, aspek sosial, dan aspek finansial.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* yang memuat empat kemungkinan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS) dan sangat tidak setuju (STS). Opini dibentuk berdasarkan opini *favorable* dan *unfavorable*. Penilaian dilakukan untuk jawaban positif (*favorable*) : sangat setuju (SS) diberi skor 4, setuju (S) diberi skor 3, tidak setuju (TS) diberi skor 2, dan sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

Saat memberi skor untuk tanggapan negative (*unfavorable*), sangat setuju (SS) mendapat skor 1, setuju (S) mendapat skor 2, tidak setuju (TS) mendapat skor 3, dan sangat tidak setuju (STS) mendapat skor 4.

“Tabel

2. Blupri nt Skala Kepua san Kerja Sebelu m Uji Coba”	No.	Aspek	Aitem		Total
			Favorable	Unfavorable	
	1.	Psikologis	1,2,5,6,9,10,45,47	3,4,7,8,11,12,46,48	16
	2.	Sosial	13,14,17,18,49,51	15,16,19,20,50,52	12
	3.	Fisik	21,22,25,26,29,30	23,24,27,28,31,32	12
	4.	Finansial	33,34,37,38,41,42	35,36,39,40,43,44	12
	Total		26	26	52

3. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 21 Maret - 29 Maret 2023. Penelitian ini ditujukan pada karyawan yang bekerja di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU dengan jumlah responden sebanyak 35 orang. Penyebaran skala berlangsung selama 7 hari dengan menggunakan kuisisioner yang berisikan butir pernyataan tentang self efficacy dan kepuasan kerja yang sudah dirancang oleh peneliti. Langkah-langkah yang akan dilaksanakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah dimulai dari perkenalan oleh peneliti yang selanjutnya memberikan instruksi dan penjelasan tentang pengertian, maksud dan tujuan peneliti menyebarkan skala tersebut. Setelah seluruh skala yang disebarkan terkumpul dan telah sesuai dengan jumlah sampel dalam penelitian, peneliti memberi ucapan terima kasih dan bingkisan pada subjek penelitian yang telah membantu peneliti dalam melancarkan proses penelitian. Selanjutnya peneliti memberikan skor masing-masing responden dan memasukkan nilai yang diperoleh ke dalam *Microsoft Excel 2016 for Windows* kemudian skor tanggapan yang telah dikumpulkan sebagai data tabulasi yang nantinya akan diolah dan dianalisis dengan bantuan program *SPSS for Windows* versi 25.0.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan analisis korelasi *product moment*, dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif antara *self efficacy* dengan kepuasan kerja. Hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r = 0,453$, dengan Signifikan $p = 0,003 < 0,05$.
2. Koefisien determinan (r^2) dari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah $r^2 = 0,205$. Ini menunjukkan bahwa *self efficacy* berdistribusi sebesar 20,50% terhadap kepuasan kerja.
3. Mean hipotetik yang didapatkan dari 22 butir pernyataan untuk mengungkapkan *self efficacy* adalah 55,000 dengan mean empiric *self efficacy* 72.200 yang artinya *self efficacy* tergolong sangat tinggi.
4. Mean hipotetik yang didapatkan dari 29 butir pernyataan untuk mengungkapkan kepuasan kerja adalah 72,500 dengan mean empiric kepuasan kerja 97.800 yang artinya kepuasan kerja tergolong sangat tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat di ambil saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Karyawan PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU

Untuk mempertahankan kepuasan kerja dalam bekerja, peneliti menyarankan agar setiap karyawan meningkatkan kinerja kerja yang baik dan memperbaiki kinerja kerja yang kurang baik. Selain itu, peneliti juga menyarankan agar setiap karyawan untuk mengasah potensi yang dimiliki, lebih bertanggung jawab pada pekerjaannya dan lebih memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya.

2. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU

Dengan adanya hasil penelitian ini sebagai gambaran untuk PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU agar kiranya lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawan dengan memberikan reward terhadap prestasi kerja karyawan, memberikan promosi secara objektif, memberikan tunjangan hidup yang baik, dan melakukan evaluasi kerja agar mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan yang menaik atau menurun di PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini berfokus pada pengaruh antara *self efficacy* dengan kepuasan kerja. Harapannya pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan populasi dan sampel yang bersifat homogen atau dapat melakukan penelitian dari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja selain variabel *self efficacy* seperti kecerdasan emosional, motivasi, dan kinerja karyawan,

sehingga temuan penelitian ini dapat mewakili data kepuasan kerja yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2016). *Concept & Indicator- Human Resources Manajement For Management Research*. Deepublish.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Zanafa Publishing.
- Agusti, M. (2021). *Korelasi Antara Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Syariah Di Banda Aceh (Studi Kasus Di Hotel AL-Hanifi Banda Aceh)*. Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Alwisol. (2004). *Psikologi Kepribadian*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Alwisol. (2010). *Psikologi Kepribadian*. UMM Press.
- Arikuntoro. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2000). *Asumsi-asumsi dalam Inferensi Statistika*. UGM Press Faculty of Psychology.
- Baron, A., & Byrne, D. (2004). *Psikologi Sosial*. Erlangga.
- Busro, D. . (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Belajar.
- Edy, S. (2007). *Budaya Organisasi*. Kencana.
- Endang, P. (2012). Hubungan Self Efficacy dengan Perilaku Mencontek Mahasiswa Psikologi. *Fakultas Psikologi Unisba, XXVIII*.
- Engko, C. (2006). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Individual Dengan Self Esteem dan Self Efficacy Sebagai Variabel Intervening. *Kumpulan Makalah Simposium Nasional Akuntansi IX Padang*.
- Feldman, S. R. (2012). *Pengantar Psikologi Understanding Psychology*. Salemba Humanika.
- Friedman, H. S., & Schustack, M. W. (2009). *Kepribadian: Teori Klasik dan Riset Modern*. Erlangga.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. N., & Risnawita, S. R. (2012). *Teori-teori Psikologi*. Ar-Ruzz Media.
- Greenberg, J., & Robert, B. A. (2003). *Behavior in Organization*. Prentice Hall.
- Hadi, S., & Pamardiningih, Y. (2000). *Panduan Manual Seri Program Statistik (SPS)*. Universitas Gajah Mada.
- Hamali, A. Y. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumberdaya Manusia*. Center for Academic Publishing Servive.

- Handoko, H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Universitas Gajah Mada.
- Hartatik, I. (2014). *Mengembangkan SDM*. Laksana.
- Hasibuan, M. S. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Herzberg, F. (2003). One More Time : How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*.
- Howard, N. R. (2015). *The Influences Of Mathematics Self-Efficacy, Identity, Interest, And Parental Involvement On Stem Achievement In Algebra For Female High School Student*. Chapman University.
- Jex, S. M., & Britt, T. W. (2008). *Organizational Psychology*. John Willey & Sons Inc.
- Kaswan. (2017). *Psikologi Industri & Organisasi : Mengembangkan Perilaku Produktif dan Mewujudkan Kesejahteraan Pegawai di Tempat Kerja*. Alfabeta.
- King Jr, W. ., Lahiff, J. ., & Hatfield, J. . (2009). A discrepancy theory of the relationship between communication. *Communication Research Reports*.
- Kinicki, A., & Fugate. (2013). *Organizational Behavior: Key Concepts, Skills and Best Practices* (5th ed.). Mc Graw Hill Education.
- Koesmono, H. (2005). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Ekspor di Jawa Timur*. Universitas Airlangga, Surabaya.
- Lestari, U. (2020). Pengaruh Efikasi Diri Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3 No.2.
- Luis, G.-M. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2012). *Management People Perfomance Change*. Pearson Education inc Publishing as Prentice Hall.
- Lussier, R. N. (2005). *Human Relation in Organization Applications and Skill Building*. Mc Graw Hill.
- Mangkunegara, A. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2005). *Perilaku dan Budaya Organisasi, Cetakan Pertama, PT. Refika Aditama*.
- Martia, W. ., & Indriana, Y. (2018). Hubungan Antara Harga Diri Dengan Kepuasan Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Jiwa Daerah Dr. Amino Gondohutomo Semarang. *Jurnal Empati*, 7(1).
- Nugraheni, R. F. (2016). Kesabaran dan Academic Self-Efficacy pada Mahasiswa. *Jurnal Psikologika*, 21(1).
- Ormrod, J. E. (2008). *Psikologi Pendidikan-Membantu Siswa Tumbuh dan Berkembang* (6th ed.). Erlangga.

- Parasara, I. B. A. I., & Surya, I. B. K. (2016). Pengaruh Self Efficacy Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Karyawan Inna Grand Bali Beach Hotel. *Jurnal Manajemen Unud*, 5 No.5.
- Prestawan, A. (2010). *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja dengan Produktivitas Kerja Karyawan Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putera Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Robbins, S. P. (2001). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi* (8th ed.). Prenhallindo.
- Robbins, S. P. (2003). *Perilaku Organisasi* (9th ed.). Indeks.
- Septiarisa, & Kasmiruddin. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt.Eka Dura Indonesia (Palm Oil Mill)Rokan Hulu. *JOM FISIP*, 5.
- Soniati, N. M., & Dewi, I. A. S. (2022). Pengaruh Empowerment dan Self Efficacy Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Ubud Inn Cottages di Gianyar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen*, 2(2).
- Subaidi, A. (2016). Self-Efficacy Siswa Dalam Pemecahan Masalah Matematika. *Universitas Madura*, 1.
- Suciono, W. (2021). *Berpikir Kritis (Tinjauan Melalui Kemandirian Belajar, Kemampuan Akademik dan Efikasi Diri* (Kodri (ed.)). Penerbit Adab.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, H. (2004). *Metodologi Research*. Andi.
- Suwatno, Priansa, H. J., & Donni. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Alfabeta.
- Temaluru, J. (2001). . *Hubungan antara Komitmen terhadap Organisasi dan Faktor -faktor Demografis dengan Kepuasan Kerja Karyawan. Pengembangan Kualitas Sumber Daya Manusia dari Perspektif Psikologi Industri Organisasi*. Bagian PIO Fakultas Psikologi UI.
- Wijaya, S. A. (2015). *Hubungan Antara Konflik Interpersonal Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Suntory Garuda Beverages Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Yantinah, R. D. (2009). *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2009*. Universitas Indonesia.
- Zusya, A. R., & Akmal, S. Z. (2016). Hubungan Self Efficacy Akademik dengan Prokrastinasi Akademik pada Mahasiswa yang Sedang Menyelesaikan Skripsi. *Psymphathic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, 3(2).





Pengantar

Perkenalkan nama saya Tiara, saya mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area semester akhir. Bapak/Ibu responden yang terhormat, saya sangat berharap kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuisisioner ini dengan benar adanya. Semua kerahasiaan akan dijamin keamanannya karena kuisisioner ini hanya akan digunakan untuk pengumpulan data penelitian skripsi saya. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Identitas Responden

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Lama Bekerja :

Jabatan :

Petunjuk Pengisian

Berikut ini saya sajikan beberapa pernyataan ke dalam skala ukur. Anda diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala tersebut dengan cara memilih 1 dari 4 pilhan jawaban.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Anda hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban pada setiap pernyataan dengan cara memberikan tanda checklist (√) pada lembar jawaban yang tersedia sesuai dengan pilihan masing-masing.

..Selamat Bekerja..

Skala I

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<u>1.</u>	Saya langsung mengerjakan tugas yang diberikan tanpa menundanya				
<u>2.</u>	Saya berusaha menyelesaikan setiap pekerjaan dengan baik				
<u>3.</u>	Saya merasa tidak senang jika terlalu banyak diberikan tugas				
<u>4.</u>	Terkadang saya putus asa dalam menyelesaikan pekerjaan				
<u>5.</u>	Saya punya cara sendiri memecahkan masalah dalam mengerjakan tugas				
<u>6.</u>	Saya mengerjakan tugas dengan cepat tanpa peduli benar atau salahnya				
<u>7.</u>	Saya takut melakukan kesalahan yang sama				
<u>8.</u>	Sering mengevaluasi hasil kerja saya dengan teliti				
<u>9.</u>	Saya kurang mampu dalam mengambil keputusan				
<u>10.</u>	Saya kurang mampu menghadapi masalah dipekerjaan				
<u>11.</u>	Saya merasa semakin nyaman bekerja disini				
<u>12.</u>	Saya dapat menyelesaikan tugas-tugas yang dianggap sulit bagi anggota lain				
<u>13.</u>	Saya tidak merasa bebas di tempat bekerja				
<u>14.</u>	Saya merasa bosan dengan pekerjaan saya saat ini				
<u>15.</u>	Dalam bekerja saya selalu belajar dari kesalahan				
<u>16.</u>	Saya memiliki motivasi yang baik terhadap diri sendiri				
<u>17.</u>	Saya kurang memiliki motivasi untuk diri saya sendiri				
<u>18.</u>	Saya suka mengabaikan tugas yang diberikan				
<u>19.</u>	Saya tidak mudah berputus asa jika mengalami kesulitan				
<u>20.</u>	Saya jarang mencari solusi ketika dalam masalah				
<u>21.</u>	Saya termasuk orang yang gigih menghadapi kesulitan				

	apabila diberikan tugas				
<u>22.</u>	Saya tidak yakin dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik				
<u>23.</u>	Saya selalu menerima pekerjaan yang diberikan meskipun sulit				
<u>24.</u>	Mampu menyelesaikan permasalahan dalam tugas yang saya temukan				
<u>25.</u>	Saya cenderung membiarkan pekerjaan ketika mengalami kesulitan dalam mengerjakannya				
<u>26.</u>	Saya lebih dahulu mengerjakan pekerjaan yang saya sukai daripada tugas yang penting				
<u>27.</u>	Saya tidak malu untuk belajar mengenai sesuatu yang belum diketahui				
<u>28.</u>	Saya akan menghindari tugas yang dianggap sulit bagi anggota lain				
<u>29.</u>	Saya sudah puas dengan jabatan saat ini				
<u>30.</u>	Saya malu berdiskusi dengan anggota lain				
<u>31.</u>	Saya langsung mengerjakan tugas saat tugas itu diberikan				
<u>32.</u>	Saya selalu semangat mengerjakan tugas yang mudah maupun sulit				
<u>33.</u>	Saya mengerjakan tugas ketika saya mau mengerjakannya saja				
<u>34.</u>	Saya selalu melakukan kesalahan yang sama				
<u>35.</u>	Saya selalu mengerjakan tugas sampai selesai walaupun itu sulit				
<u>36.</u>	Saya tidak bisa bersantai jika tugas belum terselesaikan				
<u>37.</u>	Jika menemukan masalah dalam menyelesaikan tugas, saya berhenti dan mengabaikannya				
<u>38.</u>	Saya cenderung bersantai padahal tugas belum terselesaikan				

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		SS	S	TS	STS
<u>1.</u>	Saya selalu memberikan pelayanan terbaik dalam bekerja				
<u>2.</u>	Saya merasa memiliki tanggung jawab besar dalam pekerjaan				
<u>3.</u>	Saya melemparkan kesalahan yang saya buat pada orang lain				
<u>4.</u>	Saya acuh tak acuh dengan pekerjaan ini				
<u>5.</u>	Saya bangga dengan pekerjaan ini				
<u>6.</u>	Saya menemukan jati diri saya di pekerjaan ini				
<u>7.</u>	Saya jenuh harus bersikap ramah setiap hari				
<u>8.</u>	Pekerjaan yang saya lakukan sangat membebani				
<u>9.</u>	Kemampuan yang saya miliki sangat membantu dalam bekerja				
<u>10.</u>	Saya menyelesaikan tugas yang diberikan dengan baik				
<u>11.</u>	Saya banyak menemukan kendala saat bekerja				
<u>12.</u>	Pekerjaan yang saya lakukan terlalu banyak				
<u>13.</u>	Atasan saya memberikan pujian ketika berhasil menjalankan pekerjaan dengan baik				
<u>14.</u>	Atasan saya bersedia membantu jika mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas				
<u>15.</u>	Saya dikritik oleh atasan karena pekerjaan				
<u>16.</u>	Atasan tidak memberikan penghargaan terhadap keberhasilan anggota dalam menjalankan tugas				
<u>17.</u>	Hubungan saya dengan rekan kerja berjalan dengan baik				
<u>18.</u>	Rekan kerja saya selalu memberikan solusi ketika mengalami kesulitan				
<u>19.</u>	Saya enggan membantu teman kerja ketika mereka kesulitan				
<u>20.</u>	Hubungan sesama rekan kerja kurang kurang baik				
<u>21.</u>	Atasan sangat peduli pada kesehatan karyawan				
<u>22.</u>	Kesehatan saya sangat berdampak pada pekerjaan saya				
<u>23.</u>	Pekerjaan yang padat membuat saya sering sakit				
<u>24.</u>	Pekerjaan ini berdampak pada kesehatan saya				
<u>25.</u>	Kondisi penerangan di tempat kerja sudah baik				

26.	Saya memiliki peralatan yang lengkap untuk membantu dalam kerja				
27.	Peralatan bekerja saya kurang lengkap				
28.	Saya merasakan kesulitan bekerja ketika server atau koneksi internet tidak berfungsi				
29.	Saya merasakan suasana kekeluargaan dalam bekerja				
30.	Ruang kerja saya sangat bersih				
31.	Penataan ruangan kantor sangat berantakan				
32.	Saya merasa ruangan tempat saya bekerja sangat sempit				
33.	Sistem pemberian gaji di tempat saya sudah sesuai				
34.	Saya menerima gaji sesuai harapan dan kompetensi yang saya miliki				
35.	Saya merasa beberapa kebutuhan saya belum terpenuhi				
36.	Saya ingin pekerjaan lebih dari ini				
37.	Penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi dan hasil kerja karyawan				
38.	Saya merasa senang karena ada kesempatan terbuka untuk dipromosikan				
39.	Perusahaan jarang melakukan promosi untuk karyawan				
40.	Promosi yang dilakukan perusahaan masih bersifat subjektif				
41.	Perusahaan menjanjikan tunjangan hidup pada pegawai				
42.	Saya akan mendapatkan bonus jika mencapai target pekerjaan				
43.	Saya kurang puas dengan jabatan yang sekarang				
44.	Perusahaan tidak memberikan reward pada karyawan				
45.	Saya selalu bekerja dengan sepenuh hati				
46.	Kemampuan yang saya miliki tidak sesuai dengan pekerjaan saya				
47.	Pekerjaan ini sesuai dengan keinginan saya				
48.	Saya merasa tidak cocok dengan pekerjaan ini				
49.	Atasan saya tidak pernah membedakan anggota nya satu sama lain				
50.	Atasan saya bersikap arogan				
51.	Saya mudah bekerja sama dengan sesama rekan kerja				
52.	Tidak ada kerjasama antar sesama rekan kerja				



SKORING SKALA SELF EFFICACY

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	JB	JL		
1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	1	144		
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	1	4	3	3	3	3	3	4	4	10	119		
3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	6	112		
4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	7	128		
5	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	7	127		
6	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	7	127		
7	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	9	128		
8	4	4	2	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	12	113		
9	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	1	3	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	12	120	
10	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	13	123		
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	113	
12	4	4	2	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	12	115	
13	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	120	
14	3	3	4	4	3	2	4	4	2	2	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	12	123	
15	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	119	
16	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	125	
17	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	11	111
18	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	10	123
19	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	13	121	
20	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	9	127		
21	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	11	111
22	4	4	2	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	11	113	
23	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	9	124	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	119
25	4	4	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	8	128	
26	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	5	124	
27	3	4	3	4	1	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	3	4	3	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	8	127	
28	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	6	132	
29	3	4	3	3	4	4	1	1	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	5	118
30	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	3	3	4	3	11	117	
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	10	122		
32	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	8	124		
33	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	136	
34	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	13	125	
35	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	124		



SKORING SKALA KEPUASAN KERJA

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	JB	JL	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	184
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	10	168	
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	6	149	
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	7	169		
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	7	169	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	7	170	
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3	4	9	171	
8	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	12	154	
9	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	12	154	
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	13	181	
11	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	11	161	
12	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	3	4	3	12	156		
13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	1	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	4	3	2	160	
14	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	12	153		
15	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	168	
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	152		
17	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	146	
18	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	10	177		
19	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	2	4	3	13	183	
20	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	9	168	
21	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	156		
22	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	11	155		
23	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	4	9	151		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	6	160		
25	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	8	166		
26	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3	5	159		
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	4	8	168	
28	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	2	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	6	175		
29	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	5	175		
30	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	11	153		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	10	157		
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	8	151		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	1	3	4	3	3	3	4	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	5	166		
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	13	167		
35	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	151		



Reliability

		Notes	
Output Created			24-APR-2023 14:10:24
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet0	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		35
Missing Value Handling	Matrix Input		
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
Syntax	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 /SCALE('self efficacy') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00:00.00
	Elapsed Time		00:00:00.02

Scale: self efficacy

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.811	38

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	119.5429	51.373	.632	.798
VAR00002	119.0286	52.852	.367	.805
VAR00003	119.5429	51.197	.662	.797
VAR00004	119.6571	51.997	.304	.806
VAR00005	119.8857	58.104	-.321	.828
VAR00006	119.6857	52.398	.213	.811
VAR00007	119.2857	52.151	.274	.808
VAR00008	119.3429	49.644	.579	.795
VAR00009	119.9714	52.970	.248	.808
VAR00010	119.7714	52.240	.368	.804
VAR00011	119.5143	57.198	-.214	.827
VAR00012	119.7714	52.123	.383	.804
VAR00013	119.7714	56.417	-.186	.818
VAR00014	119.5143	53.551	.149	.812
VAR00015	119.2000	53.871	.176	.810
VAR00016	119.3143	52.575	.353	.805
VAR00017	119.4857	51.904	.500	.801
VAR00018	119.3429	53.173	.272	.807
VAR00019	119.3714	52.358	.344	.805
VAR00020	119.4857	53.904	.194	.809
VAR00021	119.5429	55.079	-.008	.818
VAR00022	119.4571	50.491	.703	.795
VAR00023	119.6571	54.938	.078	.811
VAR00024	119.6857	53.281	.496	.804
VAR00025	119.4571	50.491	.554	.797
VAR00026	119.4571	53.491	.247	.808
VAR00027	119.3714	50.946	.595	.797
VAR00028	119.7714	50.770	.463	.800
VAR00029	120.3143	53.281	.134	.814
VAR00030	119.7143	54.622	.019	.819
VAR00031	119.5143	53.198	.313	.806
VAR00032	119.4000	55.659	-.066	.817
VAR00033	119.8286	50.617	.483	.799
VAR00034	119.1714	51.087	.575	.798
VAR00035	119.3429	52.291	.396	.803
VAR00036	119.3143	51.045	.570	.798
VAR00037	119.6000	52.894	.427	.804
VAR00038	119.4571	50.491	.703	.795

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
122.7714	55.417	7.44425	38

Reliability

Notes

Output Created		24-APR-2023 14:13:02
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Matrix Input	DataSet1 <none> <none> <none> 35
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure. RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050 VAR00051 VAR00052
Syntax		/SCALE('kepuasan kerja') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.00 00:00:00.01

Scale: kepuasan kerja**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	35	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.889	52

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	158.5429	118.079	.214	.889
VAR00002	158.5143	118.081	.213	.889
VAR00003	158.4286	117.840	.267	.888
VAR00004	158.6571	116.938	.368	.887
VAR00005	158.6571	113.644	.615	.883
VAR00006	158.8286	115.029	.518	.885
VAR00007	158.7429	111.197	.630	.882
VAR00008	158.6571	112.997	.559	.883
VAR00009	158.8286	117.205	.366	.887
VAR00010	158.6857	118.751	.197	.889
VAR00011	159.2286	118.064	.198	.889
VAR00012	159.2571	115.138	.419	.886
VAR00013	158.8286	118.382	.245	.888
VAR00014	158.8286	121.029	-.023	.891
VAR00015	159.8571	121.185	-.040	.890
VAR00016	158.9429	119.232	.146	.889
VAR00017	158.3429	116.408	.420	.886
VAR00018	158.7714	119.123	.132	.890
VAR00019	158.8286	116.734	.321	.887
VAR00020	158.7143	111.681	.629	.882
VAR00021	158.6000	112.835	.669	.882
VAR00022	158.6000	118.365	.194	.889
VAR00023	159.3429	115.055	.489	.885
VAR00024	159.3143	116.339	.313	.887
VAR00025	158.8286	116.382	.292	.888
VAR00026	158.8000	119.341	.169	.889
VAR00027	158.8571	116.714	.379	.886
VAR00028	159.7714	121.829	-.083	.895
VAR00029	158.5714	114.605	.571	.884

VAR00030	158.6000	112.424	.705	.882
VAR00031	158.7714	115.534	.496	.885
VAR00032	159.0286	118.499	.283	.888
VAR00033	159.0000	118.647	.434	.887
VAR00034	158.9143	118.139	.275	.888
VAR00035	159.5714	117.605	.255	.888
VAR00036	159.8571	113.303	.370	.887
VAR00037	158.8286	117.323	.354	.887
VAR00038	158.4286	117.664	.283	.888
VAR00039	159.2286	110.652	.680	.881
VAR00040	159.3429	113.585	.514	.884
VAR00041	158.8857	114.692	.531	.884
VAR00042	158.6000	119.365	.110	.890
VAR00043	159.3429	114.703	.430	.886
VAR00044	158.9429	116.879	.439	.886
VAR00045	158.4000	117.188	.331	.887
VAR00046	159.0000	121.000	.000	.889
VAR00047	159.1714	113.852	.628	.883
VAR00048	158.9143	114.375	.525	.884
VAR00049	158.6286	117.358	.253	.888
VAR00050	158.6857	118.810	.118	.891
VAR00051	158.4286	118.664	.191	.889
VAR00052	158.6000	117.071	.342	.887

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
162.0000	121.000	11.00000	52



Notes

Output Created	24-APR-2023 14:25:10	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	35
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)=x y /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.03
	Number of Cases Allowed ^a	157286

NPar Tests

a. Based on availability of workspace memory.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		self efficacy	kepuasan kerja
N		35	35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	72.2000	97.8000
	Std. Deviation	5.66621	8.29174
	Absolute	.114	.141
Most Extreme Differences	Positive	.114	.141
	Negative	-.104	-.096
Kolmogorov-Smirnov Z		.675	.833
Asymp. Sig. (2-tailed)		.753	.491

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Explore

Notes

Output Created	24-APR-2023 14:25:26
Comments	
Input	Active Dataset DataSet2 Filter <none> Weight <none> Split File <none> N of Rows in Working Data File 35
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values for dependent variables are treated as missing. Cases Used Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used. EXAMINE VARIABLES=x y /PLOT BOXPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS EXTREME /MISSING LISTWISE
Syntax	

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
self efficacy	35	100.0%	0	0.0%	35	100.0%
kepuasan kerja	35	100.0%	0	0.0%	35	100.0%
Resources			/NOTOTAL.			
	Processor Time					00:00:01.33
	Elapsed Time					00:00:01.35

Extreme Values

		Case Number	Value
self efficacy	Highest	1	85.00
		2	83.00
		3	81.00
		4	79.00
		5	78.00 ^a
self efficacy	Lowest	1	63.00
		2	63.00
		3	65.00
		4	65.00
		5	66.00 ^b
kepuasan kerja	Highest	1	114.00
		2	114.00
		3	111.00

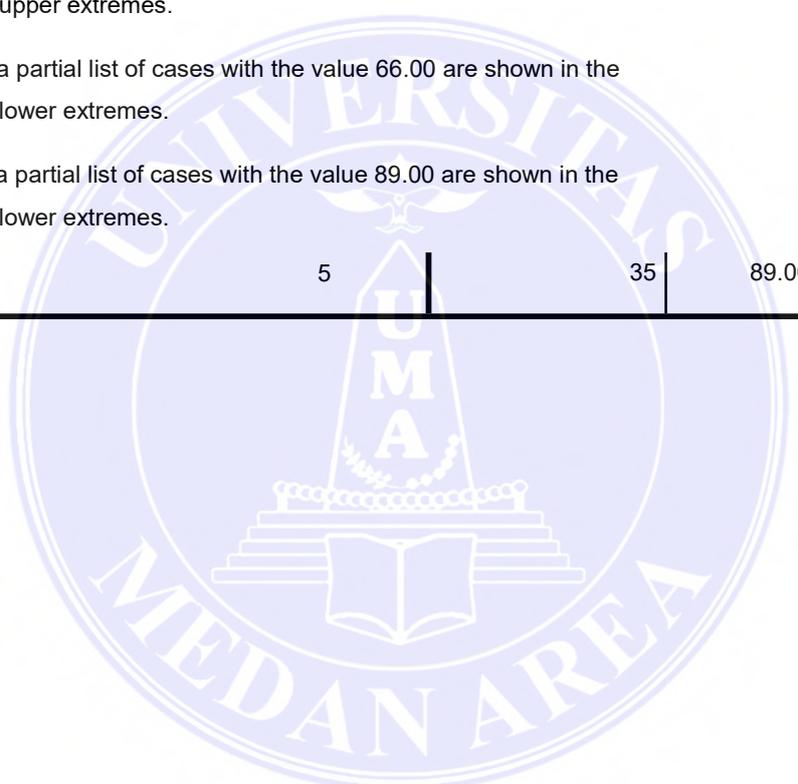
4	18	110.00
5	7	109.00
1	17	87.00
2	32	88.00
3	16	88.00
4	8	88.00

a. Only a partial list of cases with the value 78.00 are shown in the table of upper extremes.

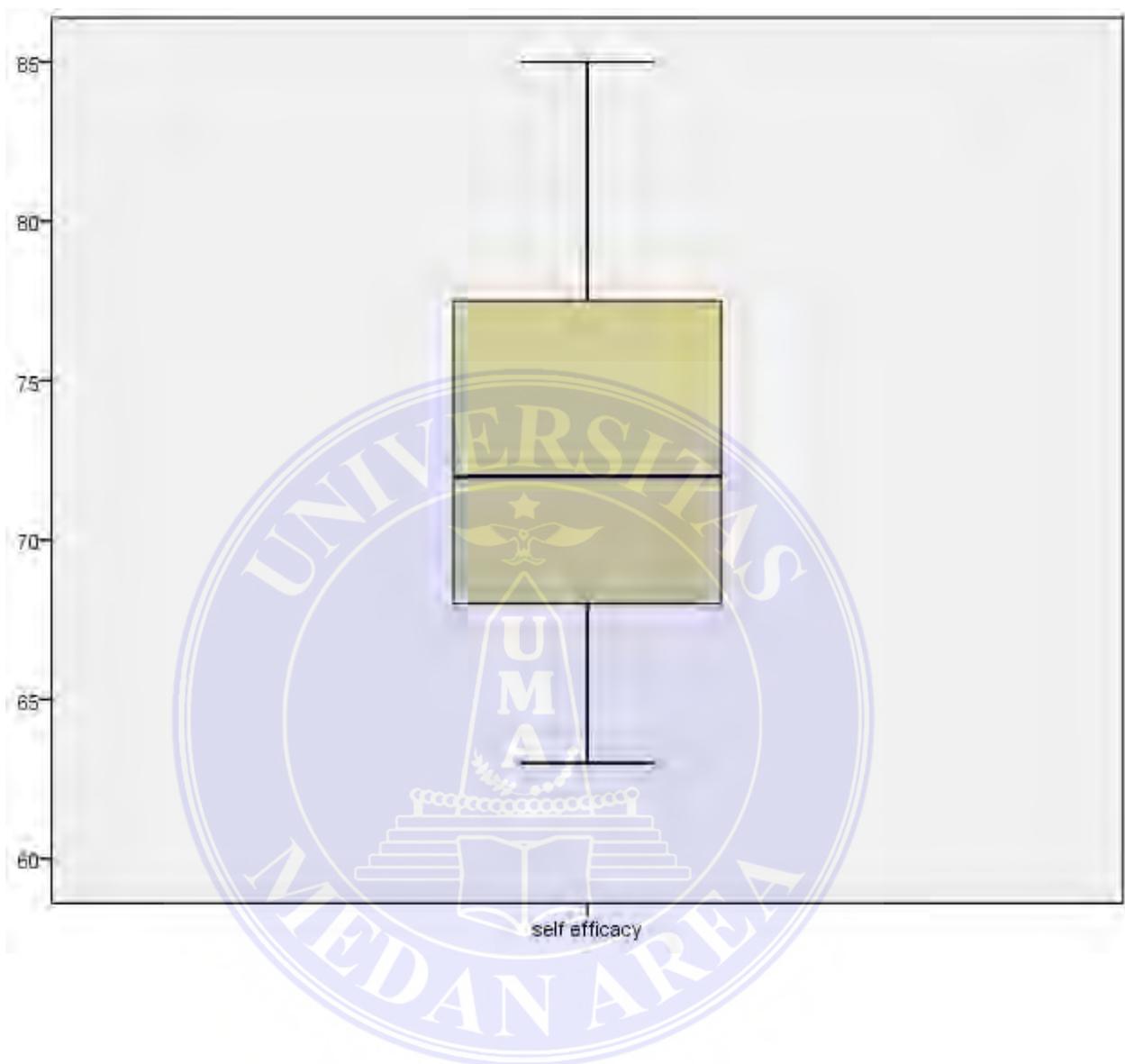
b. Only a partial list of cases with the value 66.00 are shown in the table of lower extremes.

c. Only a partial list of cases with the value 89.00 are shown in the table of lower extremes.

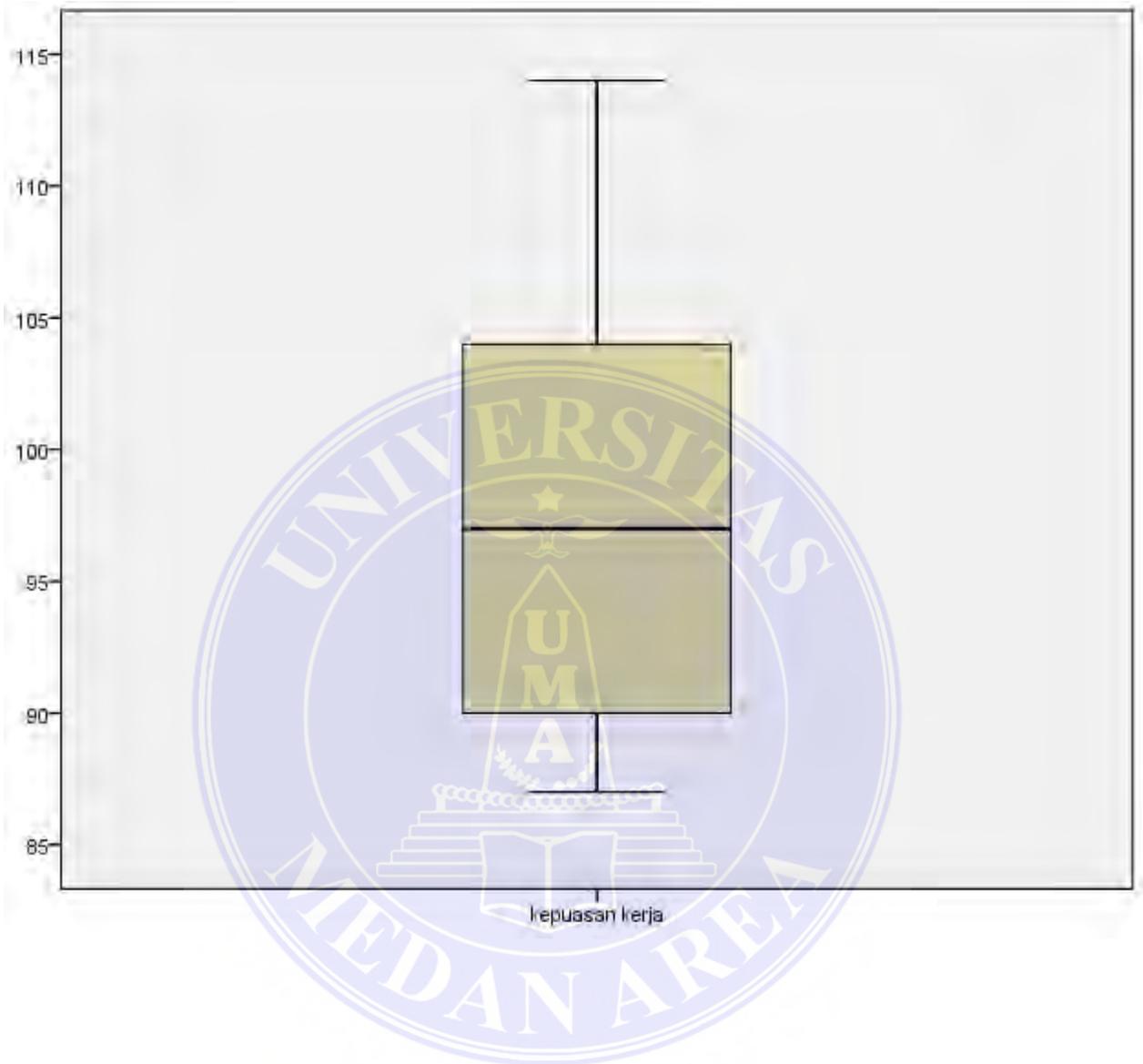
5	35	89.00 ^c
---	----	--------------------



Self Efficacy



Kepuasan Kerja





Means

Notes

Output Created		24-APR-2023 14:27:09
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File	DataSet2 <none> <none> <none> 35
Missing Value Handling	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax		MEANS TABLES=y BY x /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS LINEARITY.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00.00 00:00:00.01

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
kepuasan kerja * self efficacy	35	100.0%	0	0.0%	35	100.0%

Report

kepuasan kerja

self efficacy	Mean	N	Std. Deviation
63.00	90.5000	2	4.94975
65.00	89.0000	2	1.41421
66.00	91.6667	3	4.61880
67.00	100.5000	2	4.94975
69.00	100.6667	3	11.93035
70.00	99.0000	2	2.82843
71.00	112.0000	2	2.82843
72.00	92.0000	5	4.84768
73.00	90.0000	1	.
74.00	90.3333	3	3.21455
77.00	104.0000	1	.
78.00	104.2000	5	4.54973
79.00	107.0000	1	.
81.00	103.0000	1	.
83.00	97.0000	1	.
85.00	111.0000	1	.
Total	97.8000	35	8.29174

ANOVA Table

			Sum of Squares	df
			1745.800	15
kepuasan kerja * self efficacy	Between Groups	Linearity	479.395	1
		Deviation from Linearity	1266.405	14
	Within Groups		591.800	19
Total			2337.600	34

ANOVA Table

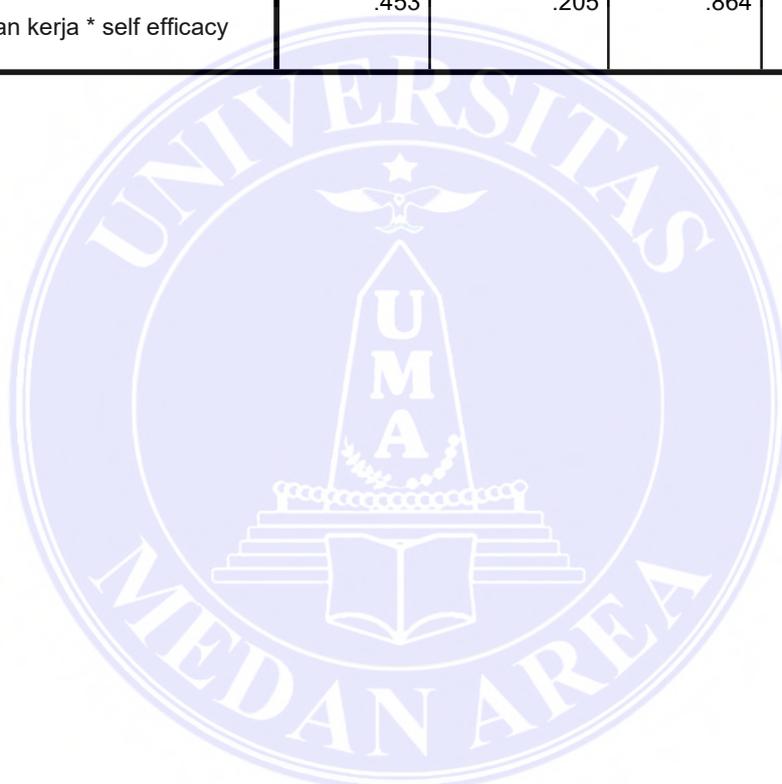
			Mean Square	F
			116.387	3.737
kepuasan kerja * self efficacy	Between Groups	Linearity	479.395	15.391
		Deviation from Linearity	90.458	2.904
	Within Groups		31.147	
Total				

ANOVA Table

			Sig.
kepuasan kerja * self efficacy	Between Groups	(Combined)	.004
		Linearity	.001
		Deviation from Linearity	.016
	Within Groups		
Total			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
kepuasan kerja * self efficacy	.453	.205	.864	.747





Correlations

		Notes	
Output Created			24-APR-2023 14:27:47
Comments			
Input	Active Dataset	DataSet2	
	Filter	<none>	
	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		35
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=x y /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		00:00:00.00
	Elapsed Time		00:00:00.01

Correlations			
		self efficacy	kepuasan kerja
self efficacy	Pearson Correlation	1	.453**
	Sig. (1-tailed)		.003
	N	35	35
kepuasan kerja	Pearson Correlation	.453**	1
	Sig. (1-tailed)	.003	
	N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).



 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS PSIKOLOGI
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Sottlabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id **E-Mail:** univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 693/FPSI/01.10/III/2023 20 Maret 2023
Lampiran : -
Hal : **Penelitian**

Yth. Bapak/Ibu Pimpinan
PT. Bank Sumut Cabang Pembantu USU
di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:


BankSUMUT
Memberikan Pelayanan Terbaik

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652

PEMBANTU USU
Jl. Dr. Mansyur No. 9 Medan
Telp.(061) 8224150 - 8224151
Fax.(061) 8224152

SURAT KETERANGAN
Nomor : 0075/KC18-KCP07/OPS/L/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wintha Herjeni Zuherman
Jabatan : Pemimpin Operasional
Perusahaan : PT Bank SUMUT KCP USU
Alamat : Jl Dr Mansyur No 9 Medan

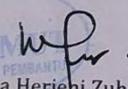
Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Yana Mutiara
NPM : 198600311
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Benar telah melakukan penelitian di Bank SUMUT KCP USU, sejak tanggal 21 Maret s/d 29 Maret 2023.

Demikian surat keterangan ini diperbuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 29 Maret 2023
Bank SUMUT KCP USU


Wintha Herjeni Zuherman
Pemimpin Operasional