ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

PERBEDAAN TINGKAT *SOFT SKILL* MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA ANTARA YANG MENGIKUTI ORGANISASI DENGAN YANG TIDAK MENGIKUTI ORGANISASI

SKRIPSI

PSI 11/06
Arg
p

Disusun oleh :

NOVICA ANGGRAINI
110010357

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005

SURABAYA

PERBEDAAN TINGKAT *SOFT SKILL* MAHASISWA FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA ANTARA YANG MENGIKUTI ORGANISASI DENGAN YANG TIDAK MENGIKUTI ORGANISASI

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi
Universitas Airlangga Surabaya

Disusun oleh :

NOVICA ANGGRAINI
110010357

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

Drs. Seger Handoyo, M.Si

NIP. 131 967 668

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

Pada hari Jum'at, tanggal 29 Juli 2005

Dengan susunan Dewan Penguji

Ketua,

Drs. C.D. Ino Yuwono, MA.

NIP. 131 286 761

Sekretaris,

Endah Mastuti, S.Psi.,M.Si.

NIP. 132 205 661

Anggota,

Drs. Seger Handoyo, M.Si

NIP. 131 967 668

HALAMAN MOTTO

Berusahalah dengan Segenap Raga dan Pikiranmu

Berdo'alah dengan Sepenuh Hati dan Jiwamu

Yakinlah Ridho Allah dan Restu Orang Tua

Dalam Setiap Langkah dan Arahmu

Maka Kau Akan Sanggup Menghadapi Setiap Tantangan!

HALAMAN PERSEMBAHAN

Untuk Inspirasi dalam Hidupku.....Papa dan Mama Tercinta

Untuk Cinta Abadiku.....Suamiku Terkasih

Untuk Muara Hatiku.....Anakku Teristimewa

Untuk Saudariku.....Adikku Tersayang

KATA PENGANTAR

Tiada rasa syukur melebihi karunia-Mu ya Allah atas segala hidayah, rahmat, dan rizki-yang telah Engkau berikan kepada hamba dan keluarga hamba. Sehingga hamba mampu untuk menyelesaikan pendidikan di fakultas Psikologi dan menyelesaikan tugas akhir ini.

- Kepada Bpk. Prof. Dr. H. M. Zainuddin ... Terima kasih telah menjadi pimpinan yang bijak dan panutan bagi kami. Dedikasi Bapak telah membawa Fakultas Psikologi kini menjadi lebih baik.
- Kepada Bpk. Seger Handoyo, Msi. ... Terima kasih untuk semua bimbingan, kemudahan dan solusi yang selalu siap diberikan kepadaku setiap saat ... Semoga Allah senantiasa menggantinya dengan kebahagiaan bagi Bapak sekeluarga.
- Kepada Bpk. EMA. Subekti, M.Kes. Terima kasih, telah menjadi dosen wali yang sangat sabar dan toleran selama saya belajar di Psikologi.
- Kepada Bpk. Drs. CD Ino Yuwono, MA. Meskipun bapak seringkali menjadi teman yang seru untuk menciptakan canda dan tawa, namun bapak adalah figur bijak yang telah menginspirasi saya dengan cara yang unik dan *totally unbelieveable!* terima kasih juga sudah meluluskan saya dalam sidang yang mendebarkan kemarin. Tapi, tolong stop smoking ya pak, karena sungguh...psikologi tidak akan punya "maskot" IO yang bisa *bikin hidup lebih hidup* selain bapak. *Let them feel how amazing to teach by you!*
- Kepada Ibu Endah Mastuti, S.Psi.,M.Psi. Di mata saya, anda adalah figur dosen muda yang enerjik, dinamis, namun tidak pernah segan berbagi ilmu dengan kami. Terima kasih atas bimbingan, petunjuk dan arahannya selama saya berkuliah, terutama pada saat saya menjalani sidang. Semoga Allah senantiasa memberikan masa depan yang cemerlang bagi karir Ibu.
- Pak Nono, Pak Suryanto, Ibu Wulan, Ibu Hamidah, Ibu Yanti, Ibu Dewi ... Terima kasih untuk bimbingan dan ilmu yang telah dibagi pada saya. *You are not only teaching, but also Inspiring me!*
- Kepada Papa Bambang Prihono Indarso dan Mama Isnanik... mungkin rangkaian kata terima kasihku tidak akan mampu menandingi untaian kasih yang telah kalian berikan sepanjang hidupku, namun terima-lah persembahanku ini sebagai tanda penghormatan terbesarku pada Papa dan Mama, yang telah membuatku mampu tetap tegak berdiri dan mengangkat kepala dengan penuh keyakinan menghadapi kehidupan. Semua kebahagiaanku kini takkan ada tanpa pengorbanan kalian, kumohon do'a dan restu tiada henti dari Papa dan Mama agar aku dan keluargaku senantiasa mendapatkan berkah dan perlindungan dari Allah. Aku bangga memiliki orang tua seperti Papa dan Mama! Semoga aku juga dapat menjadi kebanggaan kalian...amien.
- Kepada Suamiku Ninno Subchannanda Prematura... Allah pasti sangat menyayangiku dengan mengirimmu menjadi pendamping hidupku, kau adalah hadiah terbaik dari Surga ... untukku! Terima kasih atas segala pengorbananmu, kerja kerasmu, kesabaranmu, kesetiaanmu, dan cintamu selama ini. Please ... be with me in Earth and Heaven.
- Kepada Papa dr. H. Imam Sarwono, Sp.PA dan Mama dr. Hj. Anny Isfandyarie Sp. An. di Malang, banyak sekali ilmu, kasih sayang, perhatian, dukungan moral dan do'a

yang telah Papa dan Mama berikan untukku di waktu yang baru sekejap ini, Terima kasihku yang tak terhingga karena telah menghadirkan orang teristimewa sebagai pendamping hidupku.

- Kepada Anakku, muara kasih sayangku, meski kini kau belum dapat kudekap, namun keberadaanmu telah menjadi semangat yang terkuat bagiku untuk terus berjuang, mempersiapkan semua yang terbaik untukmu. *Welcome to our life our baby!*
- Kepada Nenekku ... ibuk ... Do'amu adalah lenteraku, kisah hidupmu adalah cermin untukku agar terus bekerja keras. Meski kini bapak tidak lagi di sini bersama kita, namun jejak kasihnya akan selalu terpratri dalam hatiku. Ibuk dan Bapak ... Terima kasih untuk cinta kalian!
- Kepada Yangkung dan Yangti ku di Kediri, meskipun kita jarang berjumpa, namun kehangatan kasih sayang dan do'a Yangkung dan Yangti senantiasa dapat aku rasakan disini. Terima kasih untuk kasih sayang dan do'anya padaku dan keluargaku.
- Kepada Adikku Avidia, kuharap langkah yang kini kutempuh dapat menjadi pijakanku membimbingmu kelak, terbang lebih tinggi dariku, mencapai impianmu!
- Kepada Keluarga ku di Malang, terutama mbakku Noni, adikku Iib, dan keponakan lucuku Adam, memang barulah sesaat aku mengenal dan memasuki keluarga ini, namun telah begitu banyak kebahagiaan dan kasih sayang yang aku rasakan bersama, terima kasih atas segala saat-saat indah yang telah dibagi denganku.
- Kepada "bandit" or mas Didit, makasih udah jadi abangku yang baik selama aku kuliah dan jadi sahabat kita (aku dan mas Ninno) yang setia selama ini, semoga tetep jadi abangku dan sahabat kita sampai kapanpun. Jangan bosen cerita-cerita ke kita ya, ajarin anak kita bela diri! btw, jangan nyerah, cepet lulus!
- Kepada Putri, makasih banyak untuk waktu, tenaga, dan pikiranmu selama membantuku menyelesaikan skripsi, tanpa kamu, mungkin aku belum lulus ... Ayo put, Semangat! Aku bakalan kangen semua rumpian dan canda tawa kita. Cepet married ya!
- Kepada Habibie, semua bantuanmu, tidak akan dapat ternilai oleh materi, kuharap persahabatan kita akan selalu kekal, Terima kasih sobat!
- Kepada teman-temanku dan sahabat-sahabatku, Angkatan 2000, terutama Devi Karulina, Dimas Ade, Fahmi, Elok, Silvi, Lily, Santi, Gesty, Suci, Ama, Dedi, Bagus, dan teman-teman yang lain yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, kalian telah memberi warna tersendiri bagi kehidupanku, kuharap kelak saat kita berkumpul lagi, kita dapat saling berbagi kisah sukses hidup kita.
- Kepada Ani ... pinjaman bukunya bener-bener bermanfaat maaf ya kalau sampe nginep lama. Thank so much!
- Kepada adik-adik kelasku dan teman-temanku yang telah dengan penuh kebaikan hati rela menjadi subyek dalam penelitianku, terima kasih telah memudahkan jalanku menuju kelulusan. Semoga kelak Allah juga memudahkan jalan kalian untuk segera lulus!.
- Kepada Om Roy, Tante Yun, Om Har, Mbak Neni, makasih doa dan dukungannya ya, Hani, Berli, Della, Alga, belajar yang rajin ya sayang, biar bisa nyenengin ortu.
- Kepada Keluarga Om Agus dan Tante Ikfi, terima kasih atas segala dukungannya, maaf apabila kami sering merepotkan, semoga kebaikan Om Agus sekeluarga mendapatkan balasan kebaikan dari Allah.

- Kepada seluruh staff Psikologi yang telah memudahkan segala urusan saya di kampus, terutama Pak Lasiman, Pak Slamet, Pak Saikon, Mas Rustam, Mas Agus, Pak Karyono, Mbak Pulung, Mbak Sum, Cak Jo, Psikologi tidak akan maju tanpa dukungan Anda semua.

Surabaya 08 Agustus 2005

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN MOTTO iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI xi
DAFTAR LAMPIRAN xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR TABEL xv
ABSTRAK xvi

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 12
1.3. Pembatasan Masalah 14
1.4. Perumusan Masalah 15
1.5. Tujuan Penelitian 15
1.6. Manfaat Praktis 16
1.7. Manfaat Teoritis 16

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17
2.1. *Soft Skill* 17
2.1.1. Definisi Komunikasi 20
2.1.1.1. Komunikasi yang Efektif 23
2.1.1.2. Definisi Mendengarkan 31
2.1.1.2.1. Mendengarkan Secara Efektif 32
2.1.2. Definisi Kemampuan Memecahkan Masalah 46
2.2. Definisi Organisasi 65
2.3. Hubungan antara *Soft Skill* (Kemampuan Berkomunikasi, Kemampuan Mendengarkan, dan Kemampuan Memecahkan Masalah) dengan Pengalaman Berorganisasi 67
2.4. Kerangka Konseptual 68
2.5. Hipotesis Mayor 69
2.6. Hipotesis Minor 69

BAB III METODE PENELITIAN 70
3.1. Tipe Penelitian 70
3.2. Tujuan dan Maksud Penelitian 70
3.3. Identifikasi Variabel 70
3.4. Definisi Operasional 72
3.5. Populasi 75
3.6. Sampel 76
3.7. Teknik Pengumpulan Data 76

3.8. Dimensi yang Digunakan dalam Observasi pada Penelitian 77
3.9. Teknik Observasi dalam Penelitian 77
3.10. Alat Pengumpul Data 79
3.11. Kategori Perilaku yang Akan Diobservasi 80
3.12. Skenario yang Akan Dilakukan Pada Saat *Try-Out* Instrumen Penelitian 80
3.13. Skenario yang Akan Dilakukan Pada Saat Penelitian 82
3.14. Pelatihan terhadap Rater 82
3.15. Jadwal Observasi 85
3.16. Pengubahan Kategori Perilaku yang Akan Diobservasi Ketika di Lapangan Observasi 85
3.17. Reliabilitas Alat Ukur 86
3.18. Metode Analisis Data 87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 88
4.1. Hasil Penelitian 88
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 88
4.1.2. Gambaran Subyek Penelitian 88
4.1.3. Persiapan Penelitian 89
4.1.3.1. Penyusunan Instrumen Penelitian 91
4.1.3.2. Persiapan Administrasi Perijinan Penelitian 95
4.1.3.3. Pelaksanaan Penelitian 96
4.1.4. Reliabilitas Antar-Rater 106
4.1.5. Analisis Statistik 108
4.1.5.1. Uji Normalitas 108
4.1.5.2. Uji Homogenitas 109
4.1.5.3. Uji Perbedaan 110
4.2. Pembahasan 111
4.2.1. Penjelasan Analisis Statistik 111
4.2.2. Deskripsi 112

BAB V SIMPULAN DAN SARAN 121
5.1. Simpulan 121
5.2. Saran 124
5.2.1. Bagi Peneliti 124
5.2.2. Bagi Institusi 124
5.2.3. Bagi Mahasiswa 125

DAFTAR PUSTAKA 126
LAMPIRAN-LAMPIRAN 129

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Wawancara dengan Masyarakat untuk Elemen *Soft Skill*	129
Lampiran 2	Hasil Wawancara dengan Pembantu Rektor III dan Disnaker	151
Lampiran 3	Panduan Pelatihan untuk Rater	154
Lampiran 4	Angket Keikutsertaan dalam Organisasi	165
Lampiran 5	Surat Pernyataan Rater	166
Lampiran 6	Lembar Observasi sebelum *Try-Out*	169
Lampiran 7	Lembar Observasi sesudah *Try-Out*	173
Lampiran 8	Data Kasar Hasil Observasi Tingkat *Soft Skill*	177
Lampiran 9	Surat Ijin ke Disnaker	183
Lmapiran 10	Surat Ijin Penggunaan Ruang Laboratorium	185

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 68
Gambar 3.1 Skema Hubungan antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat 71
Gambar 4.1 Denah Awal Ruang Diskusi Laboratorium Fakultas Psikologi (Sebelum Dilakukan Penelitian) 101
Gambar 4.2 Denah Ruang Diskusi Fakultas Psikologi (Pada Saat Dilakukan Penelitian) 102
Gambar 4.3 Distribusi Data Kemampuan *Soft Skill* 108

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tanggal dan Waktu Pelaksanaan Penelitian	85
Tabel 4.1	Tabel Tahun Angkatan Subyek Penelitian	89
Tabel 4.2	Tabel Keikutsertaan Subyek Penelitian dalam Organisasi (Tidak Termasuk Subyek *Try-Out*)	89
Tabel 4.3	Tabel Tanggal dan Jadwal Penelitian	96
Tabel 4.4	Tabel Homogenitas Data Reliabilitas Antar-Rater	107
Tabel 4.5	Tabel Anava Data untuk Reliabilitas Antar-Rater	107
Tabel 4.6	Tabel Uji Distribusi Data	108
Tabel 4.7	Tabel Uji Homogenitas	109
Tabel 4.8	Tabel Uji Beda	110

Abstrak

Novica Anggraini.110010357. Tahun 2005. Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya. Perbedaan Tingkat *Soft Skill* Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang Mengikuti Organisasi dengan yang Tidak Mengikuti Organisasi.

Perbedaan perbandingan antara lapangan kerja yang tersedia dengan jumlah lulusan Fakultas Psikologi sangatlah besar. Persaingan yang sangat ketat-pun muncul diantara lulusan Fakultas Psikologi untuk mendapatkan pekerjaan yang diinginkannya. Sehingga hal tersebut memperbesar kemungkinan perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang tepat melalui seleksi kerja. Seleksi kerja pada saat ini lebih mengutamakan *soft skill* dari para pencari kerja. Masalah muncul ketika ternyata pendidikan yang diberikan pada bangku kuliah lebih banyak ditujukan untuk meningkatkan kemampuan akademis, bukan *soft skill*, sedangkan *soft skill* sendiri dapat ditingkatkan melalui keikutsertaan mahasiswa dalam suatu organisasi pada saat mereka menjalani pendidikan di Universitas. Hal tersebut memunculkan suatu pertanyaan apakah terdapat perbedaan tingkat *soft skill* mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi.

Tipe penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, dimana alat pengumpul data yang digunakan berupa observasi yang berdimensi non-partisipan, *overt*, dan buatan. Populasi yang dipilih adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang masih aktif. Dari populasi ini diambil 3 mahasiswa untuk *try out* observasi dan 60 mahasiswa sebagai sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampel insidental. Dari data yang telah terkumpul dilakukan uji beda dengan menggunakan teknik uji t-test.

Nilai yang diperoleh dari teknik uji t-test tersebut mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan tingkat *soft skill* mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Perbedaan tersebut juga muncul pada kemampuan komunikasi verbal, komunikasi non-verbal dan memecahkan masalah. Sedangkan kemampuan mendengarkan tidak dapat dilanjutkan pengujiannya dikarenakan data tidak homogen.

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jumlah Perguruan Tinggi di Surabaya yang memiliki Fakultas Psikologi pada saat ini sudah semakin banyak, terutama jumlah Perguruan Tinggi Swasta. Peningkatan jumlah Perguruan Tinggi swasta yang memiliki Fakultas Psikologi di Surabaya ini didorong oleh banyaknya peminat yang ingin menjadi mahasiswa di Fakultas Psikologi di Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya. Hal ini didukung oleh data dari pihak Subbagian Evaluasi Pendidikan Kantor Rektorat Universitas Airlangga yang menunjukkan bahwa kesempatan peminat untuk masuk ke Fakultas Psikologi di Universitas Airlangga dari tahun 1999-2002 bila diprosentasekan maka prosentase terbesar untuk masuk Fakultas Psikologi Universitas Airlangga dari perbandingan daya tampung dengan jumlah peminat adalah tidak lebih dari 7,6 %.

Di Surabaya selain sudah terdapat satu Perguruan Tinggi Negeri yang memiliki Fakultas Psikologi, yaitu Universitas Airlangga, juga terdapat beberapa Perguruan Tinggi Swasta yang lain. Dari data Kopertis, terdapat enam perguruan tinggi swasta yang memiliki Fakultas Psikologi, yaitu Universitas Tujuh Belas Agustus, Universitas Surabaya, Universitas Putra Bangsa, Universitas Empat Lima, Universitas Widya Mandala, dan Universitas Hang Tuah. Banyaknya perguruan tinggi yang memiliki Fakultas Psikologi ini berakibat pula pada

semakin banyaknya jumlah lulusan yang dihasilkan oleh Perguruan Tinggi-Perguruan Tinggi pada bidang tersebut.

Berdasarkan data dari bagian kemahasiswaan Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya, Fakultas Psikologi pada tahun 1999 memiliki jumlah lulusan sebanyak 168 orang, pada tahun 2000 terdapat 119 lulusan, sedangkan pada tahun 2001 dan 2002 jumlah lulusan di Perguruan Tinggi Swasta tersebut adalah 232 lulusan. Jadi jumlah lulusan Fakultas Psikologi dari Universitas Tujuh Belas Agustus Surabaya dalam rentang waktu empat tahun tersebut adalah 519 lulusan.

Berdasarkan data dari bagian kemahasiswaan Universitas Surabaya, jumlah lulusan Fakultas Psikologi pada tahun 1999 adalah 64 lulusan, pada tahun 2000 adalah 121 lulusan, pada tahun 2001 terdapat cuma 39 lulusan, pada tahun 2002 terjadi lonjakan lulusan menjadi 104 lulusan, jadi dalam rentang waktu 1999-2002 lulusan dari Fakultas Psikologi dari Universitas Surabaya sebanyak 525 lulusan.

Pada Universitas Putra Bangsa Surabaya berdasarkan data yang diperoleh dari Pembantu Dekan satu memiliki jumlah lulusan sebanyak 11 orang pada tahun 1999, pada tahun 2000 memiliki lulusan sebanyak 9 orang, pada tahun 2001 memiliki lulusan sebanyak 16 orang dan pada tahun 2002 sebanyak 24 orang. Jadi dalam rentang waktu antara tahun 1999-2002 Fakultas Psikologi Universitas Putra Bangsa Surabaya telah meluluskan sebanyak 60 lulusan.

Sedangkan dari Universitas Empat Lima Surabaya berdasarkan data yang diperoleh dari bagian pendidikan Universitas Empat Lima Surabaya adalah sebanyak 8 orang pada tahun 1999, pada tahun 2000 sebanyak 24 orang, pada

tahun 2001 sebanyak 9 orang dan pada tahun 2002 sebanyak 0 orang karena terlalu sedikit sehingga digabungkan dengan lulusan pada tahun 2003. Jadi antara rentang waktu 1999-2002 Fakultas Psikologi Universitas Empat Lima Surabaya telah meluluskan sebanyak 41 lulusan.

Pada Universitas Widya Mandala Surabaya yang mana Fakultas Psikologinya baru berdiri sejak tahun 1998, berdasarkan data dari bagian kemahasiswaan Fakultas Psikologi Universitas Widya Mandala Surabaya dalam rentang waktu 1999-2002 baru meluluskan 3 orang yaitu pada tahun 2002.

Sedangkan Universitas Hang Tuah, berdasarkan data di bagian pendidikan, karena baru berdiri dua tahun yang lalu, maka sampai dengan saat ini belum memiliki lulusan.

Di lain pihak, pada Fakultas Psikologi yang merupakan satu-satunya Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya yaitu Universitas Airlangga, berdasarkan data dari bagian kemahasiswaan Universitas Airlangga Surabaya pada tahun 1999 adalah 45 lulusan, pada tahun 2000 tidak ada peningkatan sama sekali, tetap 45 lulusan, sedangkan pada tahun 2001 hanya terjadi sedikit peningkatan yaitu menjadi 50 lulusan, sedangkan pada tahun 2002 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga meluluskan setidaknya 51 mahasiswanya. Jadi pada rentang waktu 4 tahun antara tahun 1999-2002, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga hanya meluluskan 191 orang.

Dari data tersebut di atas dapat terlihat bahwa jumlah lulusan Fakultas Psikologi dari tiap Universitas yang terdata di Surabaya dalam rentang waktu 1999-2002 sebanyak 1339. Namun fakta yang telah dikemukakan oleh kantor

Dinas Tenaga Kerja Surabaya mengungkapkan bahwa antara kurun waktu tahun 1999-2002 lowongan kerja yang diberikan secara spesifik untuk lulusan sarjana Psikologi oleh perusahaan melalui kantor Dinas Tenaga Kerja Surabaya hanya kurang dari 10 dengan masing-masing perusahaan hanya meminta seorang lulusan saja. Selain itu pihak kantor Dinas Tenaga Kerja Surabaya juga mengungkapkan bahwa pada saat ini perbandingan antara lowongan pekerjaan dibandingkan dengan jumlah peminat kerja di Indonesia adalah sekitar 1: 500.000.

Keadaan yang menunjukkan bahwa terdapat banyak jumlah lulusan Fakultas Psikologi tanpa diimbangi dengan banyaknya jumlah lowongan pekerjaan yang spesifik untuk lulusan Fakultas Psikologi, menjadikan *bargaining* posisi pihak institusi ataupun perusahaan penerima tenaga kerja baru menjadi lebih kuat. Selain itu, pilihan tenaga kerja yang melamar ke instansi atau perusahaan penyedia lowongan kerja menjadi lebih bervariasi dalam hal kualitas, sehingga memungkinkan pihak institusi ataupun perusahaan penerima tenaga kerja baru menjadi lebih leluasa dalam memilih pelamar yang benar- benar sesuai dengan yang dibutuhkan institusi ataupun perusahaannya.

Akibat keadaan diatas, maka proses seleksi yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan dalam menjaring tenaga kerja yang berkualitas menjadi suatu hal yang sangat penting. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Muchinsky (1993) bahwa manajemen menginginkan untuk mengangkat pegawai didasarkan pada kemampuannya karena hal ini akan membawa keuntungan bagi perusahaan untuk memiliki seseorang seperti ini dalam pekerjaan itu. Pekerja, pada sisi lain,

mungkin tidak menginginkan adanya tambahan tanggung jawab dan tekanan dari pekerjaan yang baru.

Kasus lain yang sering terjadi adalah memiliki terlalu banyak pelamar yang berkualitas yang bersaing untuk beberapa pekerjaan baru yang dibuka, sehingga perusahaan menjadi suatu posisi yang "manis", yang memungkinkan perusahaan memilih siapa pun yang diinginkannya, dengan mengetahui bahwa hal-hal yang dibutuhkan perusahaan pasti akan terpenuhi. Dari kenyataan tersebut dapat dilihat bahwa persaingan para lulusan Fakultas Psikologi khususnya di Surabaya dalam memperoleh pekerjaan menjadi semakin ketat.

Sementara itu proses seleksi kerja juga semakin meluas disebabkan karena pada tahun 2001, ILO (*International Labour Organization*) mengeluarkan sebuah pernyataan bahwa terdapat bukti atas meluasnya penggunaan teknologi baru yang telah diadaptasi dalam perusahaan mempengaruhi perubahan terhadap organisasi, seperti desentralisasi dalam pengambilan keputusan, dan organisasi pekerjaan yang menjadi semi-otonomi, yang berorientasi pada tugas kelompok (Dumbrell et al, 2002).

Karena perubahan teknologi tersebut, maka dibutuhkan *technical skill* dan diadakannya pembentukan kembali dalam organisasi yang lebih menekankan pada kebutuhan akan *soft skill* dalam komunikasi, kerja sama tim, dan pola hubungan dengan manusia yang lain (Dumbrell et al, 2002). Dari pernyataan di atas, dapat diketahui bahwa para manager telah mengerti dengan arti pentingnya *soft skill* dibandingkan dengan *hard skill*. Dimana kurangnya *hard skill* dapat diatasi

dengan cara diadakannya pelatihan, sedangkan kurangnya *soft skill* cukup sulit untuk diatasi (Hodges et al.,2001).

Sementara itu, dari penelitian yang dilakukan oleh Moss & Tilly (1995) terdapat pernyataan seorang manager HRD bahwa keadaan sebelumnya, yang dibutuhkan adalah 90 persen pengalaman, dan 10 persen perilaku atau etika kerja. Dan sekarang sekitar 50 persen sampai 60 persen pengalaman dan 40 persen perilaku, etika kerja, dan kerja sama.

Selain itu, lulusan Psikologi juga mendapatkan tuntutan dari masyarakat, (yang nantinya merupakan pengguna jasa lulusan Psikologi), masyarakat berharap bahwa seorang lulusan Psikologi nantinya dapat memiliki kemampuan di luar kemampuan akademis yang berupa kemampuan *soft skill* antara lain: yaitu (1) memiliki kemampuan komunikasi, (2) kemampuan mendengarkan yang baik, (3) memiliki kemampuan memecahkan masalah, (4) memiliki kemampuan berpikir secara analitis, dan (5) memiliki sensitifitas terhadap keperluan orang lain (Berdasarkan wawancara dalam studi pendahuluan yang dilakukan pada berbagai lapisan masyarakat dan dibuat berdasarkan pendapat terbanyak)

Dari harapan yang ada dalam masyarakat terhadap lulusan psikologi dan tuntutan yang kini diberikan oleh perusahaan perekrut tenaga kerja, apabila dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moss & Tilly (1995), maka pembekalan yang diberikan oleh pihak Fakultas Psikologi terhadap lulusannya masih belum berimbang. Sehingga apabila pihak fakultas ingin menyesuaikan kualitas lulusan dengan tuntutan yang ada dipasaran, maka mata kuliah yang

menunjang *soft skills* seharusnya mendekati 40 persen (berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Moss et al, 1995).

Demikian pula yang disampaikan oleh Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang menyampaikan bahwa idealnya pemberian materi akademis hanyalah sebesar 28%, sedangkan 72% sisanya adalah pembekalan untuk *General Capacity* dan *Internal Capacity,* dan komponen *soft skill* ada didalam *internal capacity* yaitu diantaranya terdapat kemampuan memimpin atau *leadership*, kemampuan *team work*, *self confidence* dan *self recognize* atau *self awareness* (data lengkap hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran). Tapi pada kenyataannya belum bisa seperti itu, di fakultas Psikologi unair ini kita masih lebih menekankan pada pemberian materi akademis justru sekitar 70% (berdasarkan pernyataan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga dalam wawancara pendahuluan)

Namun demikian untuk menjembatani antara ketidakseimbangan antara pembekalan dari perkuliahan yang diperoleh mahasiswa dengan tuntutan yang diterima mahasiswa, maka diperlukan cara untuk meningkatkan kualitas *soft skill* lulusan Fakultas Psikologi. Yaitu selain melalui mata kuliah yang diberikan secara formal di fakultas, *soft skill* juga juga dapat ditunjang dengan mengikuti kegiatan ekstra-kurikuler di kampus, diantaranya adalah Unit Kegiatan Mahasiswa ataupun bisa juga dengan mengikuti organisasi-organisasi yang lain. Keaktifan mahasiswa dalam mengikuti organisasi sehingga dapat meningkatkan kualitas *soft skill*-nya ini berdasarkan wawancara dalam studi pendahuluan yang dilakukan pada

Pembantu Rektor III Universitas Airlangga, Drs. Suko Harjono (data lengkap hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran).

Pernyataan Pembantu Rektor III Universitas Airlangga ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Dave Hodges & Noel Burchell (2004) berdasarkan penelitian yang telah dilakukannya menyatakan bahwa *soft skill* dapat ditingkatkan dengan mengikuti magang kerja, memiliki pengalaman kerja dan mengikuti organisasi.

Mengikuti organisasi menjadi salah satu alternatif penting untuk meningkatkan *soft skill* karena didalam organisasi terdapat pengkondisian ataupun tuntutan-tuntutan yang dibebankan kepada para anggota aktif organisasi, yang secara langsung maupun tidak langsung berguna untuk mengasah dan melatih kemampuan *soft skill* mereka. Kegiatan-kegiatan di organisasi yang merupakan sarana latihan bagi anggotanya guna mendukung dan mengembangkan kemampuan *soft skill* seperti dijelaskan diatas, sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh (Johnson, 1993: 210, 361; Hanna, 2003), Kemampuan *soft skills* (khususnya kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah) bisa diasah melalui latihan. Latihan tersebut dapat membantu meningkatkan kemampuan *soft skills* (khususnya kemampuan yang telah disebutkan di atas), bila sering dilakukan pengulangan-pengulangan terhadap kemampuan yang telah disebutkan tadi. Pengulangan-pengulangan akan lebih sering dilakukan pada konteks organisasi (Bedeian & Zammuto, 1991; Johnson & Johnson, 2000:157). Karena dalam konteks organisasi, sering terjadi komunikasi di antara anggotanya (yang melibatkan penyampaian informasi dan

mendengarkan) dan juga terkadang timbul suatu masalah dan konflik yang harus dipecahkan (Bedeian & Zammuto, 1991; Johnson & Johnson, 2000:157).

Hal ini dapat dilihat dari aktivitas-aktivitas, tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh tiap anggota aktif pada beberapa organisasi, misal, pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (LP3T), Unit Pelayanan Psikologi (UPP), Sie Kerohanian Islam (SKI), dan Teater Boneka (T-Bone). Didalam organisasi, untuk kemampuan komunikasi, pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (Rapat rutin; Studi banding ke tempat lain untuk memberikan pertanyaan-pertanyaan; *Lobbying* untuk acara dan kegiatan BEM), pada organisasi Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (Memberikan instruksi pada peserta test; Akan melakukan test dan harus mengetahui kondisi peserta test), pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (Menerima klien (*in-take*); Rapat-rapat rutin; *Lobbying* untuk acara-acara UPP), pada organisasi Sie Kerohanian Islam (Adanya program Achievement Motivation Training; Adanya program Leadership Managerial Training; *Lobbying* untuk acara-acara SKI), pada organisasi Teater Boneka (Menjadi MC; Menjadi "provokator" diantara penonton)

Pada kemampuan mendengarkan, pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (Studi banding untuk mendengarkan informasi), pada organisasi Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (Training dari senior sebelum memberikan test untuk mengetahui bagaimana penyampaian prosedur test yang benar), pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (Menerima keluhan

awal dan permasalahan yang akan dikonsultasikan klien kepada UPP), pada organisasi Sie Kerohanian Islam (Kegiatan Kajian-kajian dakwah Islam), pada organisasi Teater Boneka (Menterjemahkan dari kaset cerita ke gerakan tangan yang sesuai; Mendengarkan respon penonton)

Pada kemampuan mengatasi masalah, pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (Menyelesaikan masalah pada saat lobbying; Diskusi untuk penyelesaian masalah di dalam BEM), pada organisasi Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (Mencari solusi untuk peserta test yang bermasalah), pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (Berdiskusi dengan Psikolog yang menangani suatu kasus untuk mencari mendefinisikan masalah klien sebenarnya dan mencari solusi), pada organisasi Sie Kerohanian Islam (Menyelesaikan masalah di dalam SKI), pada organisasi Teater Boneka (Mengatasi masalah yang berkaitan dengan pihak luar, misal: penonton; Mendiskusikan masalah diantara anggota T-Bone).

Sedangkan mahasiswa yang tidak mengikuti organisasi, tidak mendapatkan pelatihan-pelatihan yang berasal dari tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan dalam organisasi, sehingga mereka kurang memiliki sarana untuk melatih dan meningkatkan *soft skill* mereka.

Soft skill sangat berarti dalam memberikan kesempatan yang tidak terbatas pada pekerja akan kesuksesan karir pekerja tersebut pada tiap profesi yang dia jalankan dalam tiap organisasi modern yang pekerja tersebut ikuti (Rhee, 2004; Miller et al, 2004; Evans, 2003).

Dengan adanya *soft skill*, diharapkan pekerja mampu mengembangkan hubungan interpersonal yang lancar dengan teman kerja maupun pelanggan (Goleman, 1995 dalam Cleveland-Innes et al, 2004). Hubungan yang lancar ini dapat terjalin karena adanya kemampuan dari pekerja untuk berperilaku secara empati dan efektif terhadap kebutuhan pelanggan, klien, maupun teman sekerja (Moss et al, 1995; Hodges et al.,2001).

Selain untuk menunjang hubungan interpersonal, *soft skill* juga mampu memfasilitasi pembelajaran dan pelatihan terhadap *hard skill* (Moss et al, 1995). Dari hal tersebut timbul akibat pada proses seleksi atau perekrutan pegawai, yang pada akhirnya perusahaan lebih memilih seseorang yang memiliki *soft skill* yang tinggi dibanding dengan seseorang yang memiliki *hard skill* yang tinggi.

Soft Skill adalah suatu kemampuan interpersonal seseorang dan kemampuan orang tersebut untuk berhubungan dengan orang lain (Swiderski, 1987). Dari definisi di atas, terdapat beberapa faktor yang mendukung kemampuan seseorang dalam melakukan hubungan interpersonal dengan orang lain.

Faktor-faktor tersebut meliputi kemampuan mengatasi konflik, (Dumbrell et al, 2002), kolaborasi, perencanaan, presentasi (Miller et al, 2004), kreativitas berpikir analitis (*analytical thinking*), *team-building skills*, kemampuan mendengarkan (*Listening skills*), diplomasi, fleksibilitas (*Flexibility*), kewaspadaan diri (*Self-awareness*) (Cleveland-Innes et al, 2004), komunikasi baik tulis maupun verbal secara efektif, kerja sama tim, (Miller et al, 2004; Dumbrell et al, 2002; Coffey et al, 2003; Cleveland-Innes et al, 2004), kemampuan untuk

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

memecahkan masalah, kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tempat kerja (Dumbrell et al, 2002; Cleveland-Innes et al, 2004), kemampuan memimpin (*Leadership skills*) (Miller et al, 2004; Cleveland-Innes et al, 2004).

1.2.Identifikasi Masalah

Keadaan bahwa terdapat banyak jumlah lulusan Fakultas Psikologi tanpa diimbangi dengan banyaknya jumlah lowongan pekerjaan yang spesifik untuk lulusan Fakultas Psikologi, menjadikan *bargaining* posisi pihak institusi ataupun perusahaan penerima tenaga kerja baru menjadi lebih kuat. Selain itu, pilihan tenaga kerja yang melamar ke instansi atau perusahaan penyedia lowongan kerja menjadi lebih bervariasi dalam hal kualitas, sehingga memungkinkan pihak institusi ataupun perusahaan penerima tenaga kerja baru menjadi lebih leluasa dalam memilih pelamar yang benar- benar sesuai dengan yang dibutuhkan institusi ataupun perusahaannya. Dari sinilah perusahaan mulai mempertimbangkan kualitas lain dari para pelamar kerja, selain memberikan persyaratan sudah mempunyai gelar S1 dan memiliki IPK dengan batasan tertentu, keaktifan dalam organisasi pun kini menjadi pertimbangan perusahaan dalam merekrut tenaga kerja, dengan harapan bahwa individu yang aktif dalam organisasi akan memiliki tingkat *soft skill* yang lebih.

Selain itu, tuntutan yang diterima lulusan Fakultas Psikologi tidak hanya berasal dari perusahaan perekrut tenaga kerja, melainkan juga berasal dari masyarakat, Berdasarkan wawancara dalam studi pendahuluan yang dilakukan

PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

pada berbagai lapisan masyarakat, masyarakat memiliki harapan tersendiri terhadap tingkat *soft skill* yang seharusnya dimiliki lulusan Fakultas Psikologi.

Namun demikian, pembekalan dari pihak fakultas untuk memenuhi tuntutan akan tingkat *soft skill* lulusannya sendiri, belum mendekati 40 persen (apabila disesuaikan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Moss et al, 1995), justru masih lebih menekankan pada pemberian materi akademis yaitu sekitar 70% (berdasarkan pernyataan Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga dalam wawancara pendahuluan)

Guna menjembatani ketidakseimbangan antara pembekalan dari perkuliahan yang diperoleh mahasiswa dengan tuntutan yang diterima mahasiswa, maka diperlukan cara untuk meningkatkan kualitas *soft skill* lulusan Fakultas Psikologi. Yaitu dengan mengikuti kegiatan ekstra-kurikuler di kampus, diantaranya adalah Unit Kegiatan Mahasiswa ataupun bisa juga dengan mengikuti organisasi-organisasi yang lain. Keaktifan mahasiswa dalam mengikuti organisasi sehingga dapat meningkatkan kualitas *soft skill*-nya ini berdasarkan wawancara dalam studi pendahuluan yang dilakukan pada Pembantu Rektor III Universitas Airlangga, Drs. Suko Harjono dapat meningkatkan kualitas *soft skill* (berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan pada Pembantu Rektor III Universitas Airlangga, Drs. Suko Harjono). Pernyataan Pembantu Rektor III Universitas Airlangga ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Dave Hodges & Noel Burchell (2004) berdasarkan penelitian yang telah dilakukannya menyatakan bahwa *soft skill* dapat ditingkatkan dengan mengikuti magang kerja, memiliki pengalaman kerja dan mengikuti organisasi. Karena didalam organisasi terdapat

pengkondisian ataupun tuntutan-tuntutan yang dibebankan kepada para anggota aktif organisasi, yang secara langsung maupun tidak langsung berguna untuk mengasah dan melatih kemampuan *soft skill* mereka.

1.3.Batasan Masalah

Dalam usaha memenuhi tuntutan yang kini diberikan oleh perusahaan perekrut tenaga kerja, kini lulusan Psikologi tidak hanya perlu memiliki kemampuan di bidang akademis, misal gelar S1 dan juga IPK tertentu, namun mereka juga harus memiliki *soft skill*. Selain itu juga, *soft skill* juga dibutuhkan untuk memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat pengguna jasa lulusan Psikologi. Organisasi, menjadi salah satu alternatif yang diharapkan dapat meningkatkan *soft skill* mahasiswa sebelum ia menjadi lulusan dan siap terjun ke masyarakat dan bersaing di dunia kerja. Sehingga diharapkan nantinya ada perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi.

Soft skill sendiri terdiri dari banyak elemen, untuk menentukan elemen *soft skill* mana saja yang paling perlu untuk dikuasai oleh mahasiswa Psikologi, maka diadakan wawancara terhadap beberapa Dekan Fakultas Psikologi di Perguruan Tinggi yang ada di Surabaya, berdasarkan wawancara tersebut, para Dekan Fakultas Psikologi di Perguruan Tinggi yang ada di Surabaya berpendapat bahwa, *soft skill* yang seharusnya dimiliki oleh lulusan Fakultas Psikologi adalah kemampuan komunikasi dan kemampuan mendengarkan, kemampuan memecahkan masalah, kemampuan berpikir

secara analitis, kemampuan memimpin, kemampuan adaptasi dan memiliki sensitifitas terhadap permasalahan orang lain dan apabila digabungkan antara harapan masyarakat terhadap lulusan Fakultas Psikologi dengan pendapat sebagian besar Dekan Fakultas Psikologi mengenai *soft skill* apa saja yang seharusnya dimiliki oleh lulusan Fakultas Psikologi, maka terdapat tiga elemen terpenting dari *soft skill* yang harus dimiliki oleh lulusan Fakultas Psikologi yaitu: kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah.

Sehingga selanjutnya penelitian ini akan difokuskan pada tiga elemen soft skill, yaitu kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah pada mahasiswa Fakultas Psikologi di Surabaya antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi.

1.4. Perumusan Masalah

"Apakah ada perbedaan tingkat *soft skill* mahasiswa Fakultas Psikologi Unversitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi?"

1.5. Tujuan

- Mengetahui adanya perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi.

1.6.Manfaat praktis

- Dengan mengetahui tingkat *soft skill* mahasiswanya, diharapkan pihak Universitas dapat mengambil langkah antisipatif dalam meningkatkan tingkat *soft skill* mahasiswanya.
- Membangkitkan kesadaran bagi mahasiswanya untuk mulai mempersiapkan diri sebelum terjun ke masyarakat dan dunia kerja dengan meningkatkan kualitas *soft skill* yang salah satu caranya adalah dengan mengikuti organisasi.

1.7.Manfaat teoritis

- Mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai langkah-langkah yang harus ditempuh untuk memberikan pembekalan yang lebih pada mahasiswa dalam rangka meningkatkan *soft skill* mahasiswa sebelum menjadi lulusan sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan memenuhi tuntutan dari perusahaan perekrut tenaga kerja dan diharapkan dengan peningkatan kemampuan *soft skill* selama perkuliahan di fakultas dapat menjadikan mahasiswa Fakultas Psikologi menjadi lulusan yang siap berkompetisi dalam masyarakat.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Soft Skill*

Skill telah dibagi dalam beberapa konsep, seperti: *transferable skill; hard skill; conceptual skill; dan soft skill* (Blackmore, 2004; Swiderski, 1987). Meskipun definisi *soft skill* belum jelas (Cleveland-Innes et al, 2004), tetapi masih terdapat usaha untuk mendefinisikan *soft skill*. *Soft skill* sendiri didefinisikan sebagai suatu kemampuan interpersonal seseorang dan kemampuan orang tersebut untuk berhubungan dengan orang lain (Swiderski, 1987).

Banyak usaha yang telah dilakukan untuk mendapatkan faktor-faktor yang terdapat dalam *soft skill*. Dalam TRI (Training Requirements Inventories) lebih menggunakan pengetahuan tentang rentang strategi, kemampuan untuk memilih strategi yang tepat, dan kemampuan komunikasi yang membutuhkan sensitivitas terhadap kebutuhan akan sikap yang diinginkan lawan bicaranya.

Faktor komunikasi dan kemampuan kerja sama dalam *soft skill* lebih dijadikan titik berat. Hal tersebut dikarenakan banyaknya pendapat ahli yang selalu melampirkan adanya faktor komunikasi baik verbal, non verbal, dan tulis, serta kemampuan kerja sama dalam *soft skill* pada deskripsi tiap elemennya (Miller et al, 2002; Dumbrell et al, 2002; Coffey et al, 2003; Cleveland-Innes et al, 2004).

Terdapat perbedaan pendapat dalam pen-deskripsi-an atas faktor-faktor yang terdapat dalam *soft skill*. Adanya kreativitas, berpikir analitis, dan kemampuan memecahkan masalah (Cleveland-Innes et al, 2004; Dumbrell et al, 2002; Coffey et al, 2003) sangat bertentangan dengan pendapat Swiderski (1987). Swiderski lebih berpendapat bahwa kreativitas, berpikir analitis, dan kemampuan memecahkan masalah termasuk dalam *conceptual skill*.

Kemampuan lain yang didukung oleh dua pendapat ahli bagi *soft skill* adalah kemampuan memimpin (Cleveland-Innes et al, 2004; Miller et al, 2004), kemampuan dalam mengatasi konflik (dimana kemampuan ini lebih mengacu pada kemampuan seseorang dalam berdiplomasi, kemampuan untuk mendengarkan, dan *team-building skills*), serta kemampuan dalam menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerja (yang didalamnya memerlukan kelenturan/ fleksibilitas dan kesiapan untuk berubah) (Cleveland-Innes et al, 2004; Dumbrell et al, 2002). Dari semua keadaan di atas, masih terdapat tambahan yaitu *self-awareness* yang dikemukakan oleh Cleveland-Innes dan Ally (2004).

Dari semua faktor diatas, dapat dilihat tiga komponen dasar yang tidak ada pertentangan antara satu peneliti dengan penelilti yang lain, yaitu: sosial, psikologis, dan komunikasi (Swiderski, 1987). Tiap *soft skill* ini memiliki deskripsi yang berbeda-beda terhadap faktor yang ada di dalamnya.

Pembagian komponen tersebut agak berbeda dengan pembagian *soft skill* merujuk pada kebutuhan. Bila merujuk pada kebutuhan, *soft skill* dibagi menjadi dua kategori, yaitu kemampuan dalam berinteraksi dan motivasi (Moss et al, 1995). Kemampuan interaksi ini terdiri dari kemampuan dalam bekerja sama,

kemampuan untuk mencocokkan diri, kemampuan komunikasi, kemampuan bersahabat, dan penampilan serta cara berpakaian (Moss et al, 1995). Sedangkan motivasi ini terdiri dari antusiasme, perilaku positif terhadap pekerjaan, komitmen, dapat diandalkan, dan kemampuan dan kemauan untuk belajar (Moss et al, 1995).

Menurut Spencer (1993), pengetahuan (*knowledge*) yang berupa *technical skill* dan *abilities* masih merupakan komponen dari *hard skill*, sedangkan pengetahuan (*knowledge*) yang berupa *performance skill* sudah merupakan komponen dari *soft skill*, jadi apabila dilihat dari pernyataan Spencer ini, maka, *soft skill* merupakan komponen dari pengetahuan yang ditampilkan dengan suatu cara misal dengan melakukan praktik kerja. Jadi apabila seseorang sedang menampilkan pengetahuannya (*knowledge*) yang dimilikinya dengan suatu cara tertentu, maka sebenarnya ia sedang menampilkan bentuk *soft skill* dari pengetahuannya.

Sedangkan menurut peneliti sendiri, *soft skill* (terutama untuk sarjana psikologi, berdasarkan pada penelitian) lebih didefinisikan sebagai kemampuan seseorang da am menampilkan ilmu pengetahuan dan wawasan yang dimilikinya, dalam bentuk yang dapat mendukungnya melakukan hubungan interpersonal, terutama untuk berkomunikasi secara efektif (yang terbagi dalam dimensi berkomunikasi secara verbal dan non-verbal), mendengarkan dengan efektif (yang terbagi dalam dimensi mendengarkan secara verbal dan non-verbal), memecahkan masalah (yang didalamnya juga termasuk dimensi kemampuan mengatur konflik serta dimensi kemampuan melakukan negosiasi).

Karena soft skill sendiri memiliki banyak elemen di dalamnya, maka untuk menentukan elemen *soft skill* mana saja yang paling perlu untuk dikuasai oleh mahasiswa Psikologi, telah diadakan wawancara terhadap beberapa Dekan Fakultas Psikologi di Perguruan Tinggi yang ada di Surabaya dan pada beberapa elemen masyarakat pengguna jasa Psikologi, berdasarkan wawancara tersebut, ditemukan bahwa kebanyakan dari masyarakat, lebih menginginkan Sarjana Psikologi untuk memiliki *soft skill* antara lain kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah. Hal tersebut juga didukung oleh pendapat Johnson (1993) bahwa seorang konselor dan psikoterapis haruslah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi. Maka, untuk selanjutnya, pada bab ini akan difokuskan membahas pada tiga elemen *soft skill* tersebut, yaitu kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah.

2.1.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi tiap individu, baik dalam hubungannya dengan orang lain (Hanna, 2003: 167) maupun dalam berorganisasi (Muchinsky, 1993: 396). Dalam sebuah organisasi, komunikasi sangat memainkan peranan yang sangat penting untuk membuat keputusan, memperoleh umpan balik maupun untuk mendapatkan tujuan organisasi (Muchinsky, 1993: 396-397). Mekanisme komunikasi dalam organisasi ini lebih banyak bertujuan untuk kontrol (mengklarifikasikan tugas dan mengembangkan otoritas dan tanggung jawab), informasi (memberikan penjelasan tentang dasar

dilakukannya pengambilan keputusan, setelah diinformasikan memunculkan motivasi), motivasi (memunculkan kerjasama dan komitmen untuk menjalankan kebijakan), emotive (mengekspresikan perasaan) (Muchinsky, 1993: 397).

Komunikasi sendiri didefinisikan sebagai suatu proses komunikasi verbal ataupun komunikasi non-verbal dari perilaku yang ditangkap oleh orang lain yang dilakukan secara sadar dan bertujuan agar orang lain yang mendapatkan pesan yang dikirimkan tahu apa yang kita tahu, menghargai apa yang kita hargai, merasakan apa yang kita rasakan dan memutuskan apa yang kita putuskan sehingga diharapkan ada perubahan perilaku dari penerima pesan (Johnson, 1993: 96; Johnson et al., 2000: 142). Sama halnya dengan pendapat Muchinsky (1993: 397), Muchinsky berpendapat bahwa komunikasi merupakan suatu pertukaran informasi antara pengirim dan penerima. Dari informasi tersebut terjadi suatu penarikan kesimpulan atas makna yang dimaksudkan oleh informasi tersebut, yang terjadi diantara pengirim dan penerima pesan tersebut (Muchinsky, 1993).

Terdapat empat komponen utama yang harus ada dalam komunikasi (Muchinsky, 1993: 398). Pertama adalah sumber dari pesan. Pada komunikasi sumber dari pesan adalah individu ataupun sekelompok individu yang bisa merupakan bagian dari institusi atau lembaga. Sumber dari pesan biasanya adalah berupa maksud, ide, ataupun perasaan dan cara dari pengirim pesan memutuskan untuk berperilaku sebagaimana maksud, ide, perasaan, dan perilaku itu disampaikan dalam bentuk pesan yang sesuai untuk dikirimkan (Johnson, 1993: 98). Kedua adalah isi dari pesan. Isi dari pesan merupakan suatu stimulus yang dikirimkan oleh sumber pada penerima pesan. Isi dari pesan inilah yang

merupakan proses utama dalam komunikasi (Muchinsky, 1993: 398). Isi dari pesan biasanya berupa verbal (lisan maupun tertulis), non-verbal (gerak tubuh dan ekspresi wajah), dan simbol (gambar ataupun lukisan) (Muchinsky, 1993: 398; Johnson, 1993: 98). Ketiga adalah saluran yang digunakan pesan untuk bergerak (Muchinsky, 1993: 398). Saluran ini dibagi menjadi dua, yaitu saluran mass-media (televisi, koran, radio) dan saluran interpersonal (tatap muka, telephone, surat) (Muchinsky, 1993: 398). Keempat adalah penerima pesan (Muchinsky, 1993: 398). Pada penerima pesan ini, terjadi suatu pemecahan kode yang disampaikan oleh pengirim, sehingga terjadi suatu interpretasi atas maksud dari pesan tersebut. Interpretasi ini sangat terpengaruh oleh bagaimana pesan tersebut diterima dengan baik (Johnson, 1993: 98).

Selain keempat komponen dasar tersebut, masih terdapat dua komponen lain yang merupakan komponen tambahan dari komunikasi (Muchinsky, 1993: 398). Pertama adalah efek. Efek dari komunikasi ini biasanya adalah suatu perubahan baik dalam pengetahuan, sikap, dan perilaku dari penerima pesan (Muchinsky, 1993: 399) dan hal tersebut merupakan hasil dari respon internal oleh penerima pesan atas hasil interpretasinya terhadap pesan yang diterimanya (Johnson, 1993: 98). Kedua adalah umpan balik yang berupa respon dari penerima pesan atas isi pesan yang disampaikan oleh sumber dari pesan (Muchinsky, 1993: 399).

2.1.1.1 Komunikasi yang efektif

Kesulitan dan kesalahpahaman dalam komunikasi seringkali merupakan hasil dari kesalahan penerima pesan dalam memahami maksud dari pengirim secara benar. Sehingga komunikasi yang efektif terjadi bila terdapat interpretasi dalam cara yang sama terhadap pesan diantara sumber dari pesan dan penerima pesan (Johnson, 1993: 99). Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang efektif sangat tergantung oleh bagaimana pesan tersebut diciptakan, disampaikan dan diterima (Johnson et al.,2000: 167; Johnson, 1993: 99). Secara garis besar, untuk membangun komunikasi yang efektif harus terdapat kontrol atas gangguan-gangguan pada ketiga proses komunikasi tersebut (Johnson, 1993: 98).

Terdapat beberapa panduan untuk dapat mengekspresikan diri secara efektif. Panduan ini terdiri dari enam item yang harus dilakukan agar seseorang dapat mengembangkan komunikasi melalui pengekspresian diri secara efektif (Mc Kay, Davis, & Flanning, 1983 dalam Hanna, 2003: 192-194).

1) *Langsung*. Menyatakan apa yang ingin anda katakan.
2) *Apa adanya*. Jujur dan tidak menyamarkan informasi atau maksud.
3) *Jelas*. Komunikasi yang efektif membutuhkan pesan yang jelas.
4) *Segera*. Pesan yang disampaikan segera membuat komunikasi diantara pengirim dan penerima pesan menjadi lebih efektif.
5) *Dukungan*. Komunikator yang efektif tidak berniat mendapatkan kemenangan; justru mereka ingin mendukung dan meningkatkan pemahaman serta mengawali komunikasi dengan niat baik.

6) *Efisiensi dan berbagi*. Komunikator yang efektif akan menghilangkan "pengisi". Pembicara yang efisien akan langsung mengungkap inti dan sedikit detil sehingga pendengar tidak akan frustrasi atau bosan.

Menurut Johnson, terdapat delapan kemampuan untuk mengirimkan pesan secara efektif (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Pertama adalah berani dengan jelas menyatakan kepemilikan atas pesan yang disampaikan dengan menggunakan kata ganti orang pertama, seperti saya, aku, dan lain-lain (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Pernyataan kepemilikan atas pesan akan berguna untuk memberikan informasi tentang apa yang dirasakan, apa yang dilakukan, apa yang dipikirkan, dan bagaimana melihat diri sendiri dan perilaku dirinya sendiri, dan yang menjadi target dari diskusi adalah "pribadi" (Jonnson, 1993: 118). Pesan akan semakin jelas diterima oleh penerima pesan, bila sering terdapat penggunaan kata ganti orang pertama didalamnya (Johnson, 1993: 118). Kebingungan dalam kepemilikan pesan terjadi karena kepemilikan pesan yang tidak jelas, seperti penggunaan kata ganti beberapa orang, dan berbicara untuk orang lain, seperti anda dan kita (Johnson, 1993: 118). Pernyataan tentang kepemilikan ini akan sangat dibantu oleh pernyataan hubungan, dimana pesan lebih difokuskan pada cara pandang suatu hubungan oleh pengirim pesan. Pernyataan hubungan ini akan membantu dalam mengklarifikasi dimana dua individu berada dan memfasilitasi ekspresi dari perasaan dan persepsi yang dapat membawa pada yang lebih dalam dan memuaskan (Johnson, 1993: 120).

Kedua adalah membuat pesan secara lengkap dan spesifik (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Seorang komunikator yang efektif, seharusnya

mampu memberikan setiap informasi yang jelas yang seharusnya dimengerti oleh penerima pesan. Pengirim pesan seharusnya menerangkan juga tentang kerangka berpikir yang dipakai, asumsi yang dibuat oleh pengirim pesan, bahkan mungkin juga maksud dari pengirim pesan (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145).

Ketiga adalah kemampuan dalam membuat pesan verbal dan pesan non-verbal menjadi suatu pesan yang selaras (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Keselarasan antara verbal dan non-verbal akan sangat berguna dalam mengkomunikasikan perasaan. Pesan yang bertolak belakang akan menimbulkan penilaian dari orang lain bahwa sumber pesan adalah orang yang tidak dapat dipercaya, selain itu hal itu juga akan menimbulkan kecemasan dalam berhubungan (Johnson, 1993: 167).

Keempat adalah kemampuan dalam menyampaikan pesan lebih dari satu kali dan menggunakan lebih dari satu media untuk menyampaikan pesan (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Dalam menyampaikan pesan, sebaiknya juga disertai dengan tulisan ataupun gambar. Dengan adanya pengulangan pesan dan penggunaan gambar atau tulisan ini maka penerima pesan akan lebih mudah untuk memahami pesan yang disampaikan (Johnson, 1993: 102).

Kelima adalah kemampuan untuk meminta umpan balik mengenai pesan untuk mengetahui apakah pesan yang disampaikan telah diterima (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Pembicara seharusnya waspada dengan interpretasi dan pemrosesan informasi pada pendengar, sehingga dibutuhkan

umpan balik untuk mengetahui apakah pesan itu diberikan arti yang sama dengan pada saat pesan tersebut dikirmkan (Johnson, 1993: 102).

Keenam adalah kemampuan untuk membuat pesan yang sesuai dengan kerangka berpikir penerima pesan (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Pesan yang disampaikan kepada anak dan orang tua haruslah berbeda, seperti halnya pesan yang disampaikan kepada para ahli dan pemula haruslah berbeda. Isi dari pesan seharusnya disesuaikan dengan kemampuan penerima dalam menerima pesan (Johnson, 1993: 103).

Ketujuh adalah kemampuan untuk menggambarkan perasaanmu melalui nama (sedih), aksi (menangis), atau kiasan (patah sayap) (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145). Untuk menggambarkan perasaan secara verbal, pembicara yang efektif dapat mengungkapkan perasaannya melalui empat cara, yaitu: mengidentifikasi perasaan dan memberi nama perasaan tersebut, menggunakan deskripsi sensori untuk mengungkapkan yang pembicara rasakan, melaporkan dorongan perasan dalam bentuk aksi, dan yang terakhir menggunakan figure dari pembicaraan sebagai deskripsi perasaan pembicara (Johnson, 1993: 144). Dari penggambaran perasaan dari pembicara, diharapkan terdapat dua hasil, yaitu membuat pembicara semakin tahu akan perasaan yang sedang dialaminya, dan juga sebagai pembangun dialog yang dapat mengembangkan hubungan antara pembicara dengan pendengar yang diawali dengan adanya perasaan saling memahami diantara keduanya (Johnson, 1993: 144).

Kedelapan adalah kemampuan untuk menggambarkan perilaku orang lain tanpa menginterpretasi atau mengevaluasi. Pada saat mereaksi perilaku dari orang

lain, seorang pembicara yang baik lebih memfokuskan untuk menggambarkan perilaku yang tidak atau disukainya tersebut daripada hanya sekedar mengevaluasinya dengan kata-kata yang kasar (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145).

Pada komunikasi antar orang yang dilakukan secara langsung melalui tatap muka, pesan non-verbal memiliki peranan yang cukup penting dalam memberikan informasi tentang emosi yang dirasakan pada saat itu, yang berupa kesukaan atau ketidaksukaan, penerimaan atau penolakan, serta ketertarikan atau kebosanan diantara pelaku komunikasi tersebut, dan juga merupakan indikasi dari aspek kepribadian, seperti pemalu, agresif, ataupun percaya diri (Johnson, 1993: 158; Hanna, 2003: 196). Untuk menciptakan komunikasi yang efektif dibutuhkan suatu keselarasan antara komunikasi verbal dan non-verbal, karena pesan non-verbal mengandung pesan tentang emosi kita pada saat itu (Johnson, 1993: 102; Johnson et al., 2000: 145).

Hanna (2003: 196) membedakan komunikasi atau pesan non-verbal menjadi dua kelompok besar, yaitu *paralanguage* dan *body language*. *Paralanguage* adalah perubahan vokal atau variasi dalam suara manusia (Hanna, 2003: 196). *Paralanguage* ini kadang lebih banyak memberikan informasi tentang emosi yang sedang dialami oleh pembicara (Johnson, 1993: 158). Komponen "*paralanguage*" menurut Hanna (2003: 196) adalah:

1) Ritme. Penempatan tekanan/aksen pada kata-kata yang berbeda..
2) Infleksi dan puncak. Infleksi adalah perubahan dalam puncak atau dalam nada suara. Dalam pembicaraan normal, komunikator yang baik akan

memvariasikan puncak suaranya sesuai dengan tujuan/keperluaannya. Contohnya adalah ketika bertanya, puncak suara biasanya muncul.

3) Volume. Kekerasan atau kelembutan dari cara bicara bisa mengubah makna dan menciptakan efek dramatis.
4) Kecepatan. Laju bicara seseorang membuat perbedaan dalam derajat pemahaman seiring dengan tingkat ketertarikan pendengar.
5) Artikulasi. Tidak bergumam dan pengucapan yang nyata adalah hal yang penting dalam menyampaikan pesan yang jelas.

Paralanguage menambahkan makna pada apa yang dikatakan dan menjadikan pembicara lebih menarik. Pembicara dapat tampak lebih sensitif dan menyakitkan bagi orang lain bila pembicara tersebut menggunakan *paralanguage* yang salah, dan juga dapat terdengar hangat dan penuh kepedulian bila pembicara menggunakan *paralanguage* yang benar. *Bodylanguage*/bahasa tubuh terdiri atas komunikasi non-verbal dan dengan sendirinya mungkin memunculkan lebih dari 50% makna dari suatu pesan (Mehrabian, 1968, 1981 dalam Hanna 2003: 196; Johnson, 1993: 158). Bahasa tubuh membawa lebih banyak pengaruh yang kuat daripada kata-kata yang disampaikan orang (Johnson, 1993: 158; Hanna, 2003: 196).

1) *Gerakan tubuh*. Ekspresi wajah, kontak mata, sikap, dan bagian lain tubuh merupakan bagian dari gerak tubuh dan dapat bervariasi ketika komunikasi secara verbal dilakukan (Hanna, 2003: 196).

   Kontak mata adalah bukan hanya mata sendiri yang menciptakan ekspresi tapi juga lamanya pandangan yang sekilas, ketahan terbukanya mata dari

kelopak mata dan manipulasi dari kulit di sekeliling mata (Fast, 1970 dalam Hanna, 2003: 198). Sikap adalah gerakan tangan dan lengan (Hanna, 2003: 196).

2) *Posisi tubuh.* Elemen lain dari bahasa tubuh yang berkaitan dengan seseorang adalah bagaimana cara duduk atau berdiri yang dapat menciptakan kesan tersendiri (Hanna, 2003: 196).

   Posisi tertutup adalah tangan/lengan dan kaki yang bersilang, kepala diputar sedikit menjauh dan postur duduk, berdiri, dan berjalan dengan malas (Hanna, 2003: 196).

   Posisi terbuka adalah posisi santai, tidak tegang, secara umum menciptakan atmosfir yang positif (Hanna, 2003: 196).

3) *Jarak hubungan.* Ketika anda memposisikan diri anda dalam suatu jarak dengan orang lain, maka hal ini merefleksikan suatu jarak hubungan yang merupakan suatu bentuk komunikasi yang lebih abstrak yang memberikan informasi tentang kedekatan antara pembicara dan pendengar yang pada akhirnya menimbulkan suatu perbedaan tipe dalam pertukaran informasi (Johnson, 1993: 158; Hanna, 2003: 196).

   Tiap individu bervariasi dalam jarak hubungan yang dirasa nyaman. Secara umum, semakin dekat suatu jarak, semakin dekat pula hubungan antarindividu tersebut. Menjadi sadar dan siaga dalam menjaga jarak untuk menempatkan diri sesuai dengan situasi dan kondisi merupakan suatu perilaku yang menguntungkan. Dan kemampuan untuk menyesuaikan diri

dalam menjaga jarak hubungan sesuai dengan situasi dan kondisi haruslah dimiliki oleh komunikator yang efektif (Hanna, 2003: 196).

Meskipun perilaku non-verbal memberikan informasi yang sangat penting, seperti emosi, perasaan, dan kepribadian dari pembicara (Johnson, 1993: 158; Hanna, 2003: 196), sayangnya orang cenderung lebih sedikit menggunakan pesan non-verbal dibandingkan dengan pesan verbal (Johnson, 1993: 158). Dapat dimungkinkan bahwa pesan non-verbal kadang dapat mengirimkan informasi yang bertolak belakang dengan pesan verbal (Johnson, 1993: 158). Sehingga sangatlah sulit untuk mengetahui secara jelas apa yang dirasakan oleh orang lain. Kesulitan dan kesalahpahaman dalam menginterpretasikan perasaan orang lain timbul karena dua alasan utama, yaitu keduaartian (ambiguitas) dari pesan non-verbal dan frekuensi dan seringnya adanya pertentangan antara pesan verbal dan pesan non-verbal (Johnson, 1993: 158).

Adanya ambiguitas dari pesan non-verbal, menimbulkan ketidakyakinan pada penerima pesan atas perasaan dari pengirim pesan. Sebagai contoh dari ambiguitas ini adalah pada saat orang menangis, belum tentu orang tersebut sedang bersedih, sehingga dalam satu hal, ekspresi yang sama kadang mengindikasikan perasaan yang berbeda, dan begitu pula sebaliknya (Johnson, 1993: 159). Pesan non-verbal yang harus diinterpretasikan sendiri oleh penerima pesan, menimbulkan suatu peningkatan terhadap ambiguitas dari pesan tersebut, sehingga kemungkinan munculnya interpretasi yang salah akan lebih meningkat (Johnson, 1993: 159).

Hambatan lain yang muncul dalam menginterpretasikan pesan non-verbal adalah adanya pertentangan antara pesan verbal dan pesan non-verbal. Terkadang kita mendapatkan pesan yang saling bertentangan diantara dua media yang berbeda, sehingga sangat sulit untuk untuk mempercayai dan menginterpretasi pesan yang kita anggap sebagai pesan yang palsu (Johnson, 1993: 159).

Kebanyakan orang lebih mempercayai pesan non-verbal dibanding pesan verbal. Adanya pertentangan diantara pesan verbal dan non-verbal dapat menimbulkan kecemasan dan kecurigaan pada penerima pesan (Johnson, 1993: 159). Sehingga untuk dapat berkomunikasi secara efektif, harus ada kesesuaian antara pesan yang disampaikan melalui verbal dan non-verbal, yang pada akhirnya pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan akan saling menguatkan. Dengan adanya pesan yang saling menguatkan, informasi tentang perasaan dari pengirim pesan akan lebih mudah diterima dan diinterpretasikan oleh penerima pesan (Johnson, 1993: 159).

2.1.1.2 Definisi Mendengarkan

Mendengarkan memiliki arti penting bagi kehidupan. Melalui mendengarkan, seseorang bisa mendapatkan kesuksesan pada bidang akademis, pekerjaan, persahabatan, dan bahkan dalam mengasuh anak (Hanna, 2003: 172). Selain merupakan dasar untuk belajar (Hanna, 2003: 172), dengan mendengarkan kita dapat membangun hubungan yang baik dengan orang lain (Johnson, 1993: 112; Hanna, 2003: 172).

Mendengarkan sendiri secara harafiah dalam "Kamus Umum Bahasa Indonesia" diartikan sebagai (1) mendengar akan sesuatu dengan sungguh-sungguh, memasang telinga untuk mendengar, (2) memperhatikan, mengindahkan, menurut (nasihat, bujukan, dan sebagainya) (Purwadarminta, 1983: 241). Senada dengan arti di atas, mendengar menurut Hanna (2003: 172) adalah menggunakan sensasi pendengaran, dalam hal ini menggunakan modalitas suara (Johnson, 1993: 283), untuk membawa masuk pesan. Sedangkan mendengarkan adalah suatu proses aktif dari memberikan perhatian, mendengar, menginterpretasi, dan kemudian membuat pengakuan atau pernyataan (Hanna, 2003: 172) yang berguna untuk mendapatkan kerangka berpikir dan mengerti tentang perasaan dan pikiran orang tersebut (Johnson, 1993: 114).

2.1.1.2.1 Mendengarkan secara efektif

Seperti yang telah dikemukakan di atas, mendengarkan sangatlah penting bagi semua orang. Dengan mendengarkan, seseorang bisa mendapatkan informasi yang dia butuhkan dan juga bisa menjalin kedekatan dengan orang lain Untuk mendapatkan kesuksesan dalam berbagai bidang, seseorang harus memiliki kemampuan mendengarkan yang efektif (Johnson, 1993: 113; Hanna, 2003: 173). Mendengarkan secara efektif ini lebih difokuskan pada kemampuan untuk memahami pikiran, perasaan, dan tindakan orang lain (Johnson, 1993: 113-114; Hanna, 2003: 173).

Seseorang dalam usahanya untuk mendengarkan secara efektif, biasanya mendapatkan beberapa halangan. Halangan-halangan tersebut antara lain:

1. *Keasyikan atau kekurangtertarikan*

Sebagai pendengar yang efektif, dibutuhkan suatu pengambilan keputusan yang baik untuk memutuskan apakah pendengar berusaha untuk mengembangkan ketertarikan dengan subyek yang tengah dibicarakan ataukah bersikap jujur, dan hal ini sangat tergantung dengan perasaan dan situasi pendengar pada saat itu (Hanna, 2003). Membuat keputusan tersebut adalah sangat penting karena sebagai pendengar yang baik, seseorang haruslah memberikan perhatiannya secara penuh kepada pesan yang dia terima (Johnson, 1993: 112; Hanna, 2003: 175), Dengan demikian, memikirkan apa yang akan dikatakan sebelum selesai mendengarkan merupakan salah satu halangan yang harus dihindari oleh pendengar yang efektif (Johnson, 1993: 112).

2. *Faktor-faktor lingkungan* (Johnson, 1993: 98; Hanna, 2003: 175).

Faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi adalah apakah terdapat aliran suara yang statis, cenderung sepi, ataukah ramai (Johnson, 1993: 98). Tetapi halangan dari faktor lingkungan tidak hanya suara, bahkan visual, temperatur, dan kekurangan aliran udara (Hanna, 2003: 175). Situasi mendengarkan yang paling mendukung untuk menghasilkan respon yang positif dalam mendengarkan adalah faktor lingkungan yang bebas dari gangguan-gangguan di atas (Johnson, 1993: 98; Hanna, 2003: 175).

3. *Saringan psikologis*

Hal yang sangat umum dalam komunikasi adalah kita merespon hanya sebagian saja dari pesan yang disampaikan oleh lawan bicara kita. Hal ini

didasarkan pada kenyataan bahwa persepsi kita haruslah selektif. Suatu pesan memiliki banyak sekali aspek baik itu verbal maupun non-verbal, yang mana seluruh aspek itu diarahkan untuk direspon oleh penerima pesan. Persepsi yang selektif ini ternyata juga merupakan salah satu sumber "gangguan" dalam proses komunikasi, karena ada kecenderungan bahwa seseorang tidak dapat atau gagal untuk menerima pesan yang bertentangan dengan hal-hal yang berkaitan dengan saringan psikologisnya (Johnson, 1993: 116), Saringan psikologis dari penerima pesan kebanyakan dikomposisikan dari ide atau opini, mood, asumsi, sikap, pemberian julukan (*labeling*), stereotip, kepercayaan, pengalaman masa lalu, kebutuhan, hasrat, keinginan, harapan, ingatan, dan konsep dirinya (Johnson, 1993: 116; Hanna, 2003: 175).

Sebagai pendengar yang selektif, penerima pesan mempunyai kemampuan dan kecenderungan untuk menyaring informasi yang penerima pesan sadari sebagai sesuatu yang tidak penting, tetapi hal tersebut dapat menyebabkan penerima pesan bisa kehilangan informasi yang mungkin merupakan informasi yang penting dan menarik, karena itulah memeriksa saringan psikologis merupakan ide yang bagus (Hanna, 2003: 175). Sehingga sebagai pendengar yang efektif, seseorang harus selalu mengkonfirmasikan dan menegosiasikan lagi maksud dari pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan sebelum penerima pesan memberikan respon terhadap isi pesan tersebut (Johnson, 1993: 116).

4. *Emosi*

Halangan lain yang muncul adalah pernyataan emosional pendengar. Berbagai perasaan frustasi dan kemarahan tidak diragukan lagi menghalangi proses mendengarkan secara positif. Mendengarkan, dan demikian juga persepsi kita, secara umum, dikacaukan oleh emosi (Hanna, 2003: 176). Emosi yang semakin meningkat ini dapat juga ditimbulkan dari evaluasi yang dilakukan oleh penerima pesan terhadap isi pesan, karena itulah meskipun terdapat tendensi yang alami untuk menghakimi, mengevaluasi, setuju atau tidak setuju pada isi pesan dari pengirim, sebaiknya penerima pesan tidak memberikan evaluasi apa pun kepada pengirim pesan selama pesan yang disampaikan oleh pengirim pesan belum dipahami sepenuhnya (Johnson, 1993: 113).

5. *Perbedaan tempo*

Seseorang berbicara pada tempo yang lebih pelan dibanding dengan pemikiran pendengar. Tempo rata-rata dari pidato adalah sekitar 125 sampai dengan 175 kata-kata per menit, sedangkan otak dapat berpikir pada rata-rata 500 sampai dengan 1000 kata-kata per menit. Hal ini berarti bahwa penerima pesan selalu berada selangkah lebih maju dari pembicara. Karena adanya perbedaan tempo, kadang pendengar terjebak untuk memikirkan sesuatu sebelum mendengarkan semua yang disampaikan oleh pengirim pesan, sehingga konsentrasi atau perhatian penerima pesan tidak diberikan sepenuhnya terhadap isi dari pesan. Halangan perbedaan tempo ini harus

diatasi dengan cara tetap berkonsentrasi pada pesan dan pengirim pesan (Johnson, 1993: 113-114; Hanna, 2003: 176).

6. *Niat/maksud negative*

Meskipun mereka mugkin tidak menyadari hal ini, pendengar dapat saja memiliki maksud negatif. Orang yang selalu menguasai pembicaraan biasanya melakukan aktivitas mendengar secara singkat kemudian langsung melompat pada kesimpulan, mengganggu dengan ketidaksetujuan, dan berusaha untuk memaksakan sudut pandang mereka atau solusi pada pembicara. Mereka tidak sungguh-sungguh mendengarkan; malahan mereka berpikir mengenai suatu hal dan mengulang-ulang sendiri apa yang akan mereka katakan. Karena hal ini, mereka sering kali memotong pembicaraan/menginterupsi. Tipe yang sejenis dari tidak mendengarkan berasal dari keinginan untuk selalu menjadi benar yang mana dapat menghasilkan sesuatu dalam bentuk kebohongan, teriakan, mengubah topik, menuduh, cekcok, membuat alasan-alasan, dan membuat dakwaan (McKay, Fanning, & Paleg 1994 dalam Hanna, 2003:176). Hal inilah yang seharusnya dihindari oleh pendengar yang efektif. Meskipun kadang penerima pesan secara alami memiliki keinginan untuk menghakimi, mengevaluasi, dan lain sebagainya (Johnson, 1993: 189), tetapi sebaiknya penerima pesan memberikan evaluasi setelah melakukan pengubahan persepsi atau setelah mendengar sepenuhnya atas pesan yang dikirimkan oleh pengirim pesan (Johnson, 1993: 113-114), karena respon mengevaluasi ini akan membuat pembicara menjadi lebih menjaga diri dan berusaha mempertahankan untuk

tidak mengungkapkan apa yang sebenarnya ingin ia katakan (Johnson, 1993: 99). Respon evaluasi dapat membantu ketika seseorang diminta untuk membuat suatu penilaian atau ketika penerima pesan sudah tidak berada pada nilai dan perilaku dirinya sendiri (Johnson, 1993: 189). Tendensi mengevaluasi ini juga dapat dihindari dengan cara memberikan respon pemahaman, dan penerima pesan tidak hanya mengkomunikasikan keinginan untuk memahami pengirim pesan tanpa mengevaluasi pernyataannya, tetapi juga adanya keinginan dari penerima pesan untuk membantu dirinya untuk melihat ide dan perasaan yang diekspresikan melalui sudut pandang pengirim pesan (Johnson, 1993: 113-114). Maksud negatif yang lain adalah mendengarkan hanya sebatas yang diinginkan untuk mendapatkan kemenangan dari pihak pengirim pesan, untuk memikirkan cara memanipulasi orang lain, untuk menggunakan informasi dalam cara yang kejam (sebagai contohnya dalam kasus gosip) atau untuk berpura-pura tertarik yang sebenarnya tidak(Hanna, 2003: 176).

Pendengar yang efektif mampu mengurangi atau menghilangkan segala halangan yang menyebabkan kesalahan persepsi dalam mendapatkan informasi (Johnson, 1993: 117). Untuk dapat menjadi pendengar yang positif, seseorang harus memiliki sikap dan perilaku yang dapat diartikan oleh pengirim pesan bahwa dirinya didengarkan (Hanna, 2003: 176-177). Pertama adalah terbuka dan posisi tubuh mendengarkan dengan baik-baik (Hanna, 2003: 176-177). Sikap tubuh mendengarkan mengindikasikan ketertarikan, keterbukaan, dan

keterlibatan, contohnya adalah posisi bermalas-malasan dapat memberikan kesan yang negatif (Hanna, 2003: 177).

Kedua adalah kontak mata yang positif (Hanna, 2003: 177). Pada kenyataannya, pembicaraan biasanya tidak dimulai sampai kontak mata dilakukan. Kontak mata yang baik dilakukan tidak langsung memandang mata dari pengirim pesan, tetapi lebih pada melihat zona sekitar wajah dari pengirim pesan. Penerima pesan tidak dibenarkan menatap dengan terpaku pada pengirim pesan. Dengan melakukan pandangan yang sekilas dan terlihat santai, lebih mudah untuk diinterpretasikan bahwa penerima pesan sedang mendengarkan oleh pengirim pesan (Hanna, 2003: 177).

Ketiga adalah ekspresi muka atau wajah (Hanna, 2003: 177). Menghindari ekspresi muka yang tidak sesuai sangat penting. Seseorang dapat membuat beberapa ekspresi muka yang menunjukkan kepedulian kepada orang lain bila dilakukan secara tepat, contohnya senyum pada saat mendengar sesuatu yang lucu atau menggembirakan, atau kerut di dahi ketika ada sesuatu yang belum dimengerti (Hanna, 2003: 177).

Keempat adalah gerakan tangan dan tubuh (Hanna, 2003: 178). Gerakan tu buh merupakan umpan balik yang paling efektif yang dapat memotivasi dan meningkatkan energi pembicara. Meskipun anggukan kepala dapat mengingkatkan energi pembicara, tetapi anggukan kepala atau gerakan kepala dan tubuh yang lain haruslah dilakukan secara beralasan dan sesuai dengan situasinya (Hanna, 2003: 178).

Kelima adalah sentuhan (Hanna, 2003: 178). Sentuhan dapat mendorong seseorang untuk berbicara lebih bebas, tetapi harus tetap diperhatikan dan dipastikan bahwa penerima pesan harus mempertimbangkan apakah sentuhan itu dapat diterima atau tidak. Dapat diterimanya sentuhan sangat tergantung pada jarak hubungan antara pengirim dan penerima pesan (Hanna, 2003: 178).

Keenam adalah respon verbal (Hanna, 2003: 178-180). Meskipun biasanya mendengarkan adalah aktivitas non-verbal, respon verbal merupakan faktor yang sangat menentukan dalam menghasilkan cara mendengar yang efektif (Hanna, 2003: 178-180). Respon tersebut bisa saja sangat sederhana atau reaksi singkat, seperti "Oh" atau "Hmm" sampai dengan respon yang panjang, seperti "Apa yang anda katakan adalah menarik dan saya ingin mendengar lebih", sampai dengan respon pertanyaan, seperti "Apa yang anda rasakan mengenai hal itu?". Bagaimanapun juga, jika penerima pesan terlalu banyak menggunakan respon, hal tersbut dapat mengganggu aliran pembicaraan (Hanna, 2003: 178-180), sebagai contohnya pernyataan "Saya dapat memahami..." bila dinyatakan dalam setiap komentar, maka hal tersebut akan sangat mengganggu bagi pengirim pesan (Hanna, 2003: 178-180).

Pesan yang sama dapat memiliki arti yang berbeda bagi dua orang yang berbeda yang disebabkan oleh perbedaan perspektif kedua orang tersebut, sehingga seringkali muncul kesalahpahaman yang didasarkan adanya asumsi bahwa setiap orang melihat sesuatu hal dengan cara seperti kita (Johnson, 1993: 123). Karena itulah, respon verbal yang baik sebaiknya tidak memiliki tendensi terlebih dahulu untuk mengevaluasi atas isi pesan sebelum penerima pesan

memberikan respon bahwa dirinya paham dan dapat mengerti sudut pandang dari pengirim pesan (Johnson, 1993: 112; Hanna, 2003: 178-180). *Paraphrase* dapat dijadikan alat untuk memahami sudut pandang pengirim pesan dengan lebih baik, karena dengan adanya *paraphrase* terlihat bahwa penerima pesan dapat menerima kerangkan pemikiran pengirim pesan dalam tujuannya untuk menghargai pesan yang diterimanya (Johnson, 1993: 112). *Paraphrase* sendiri adalah mengulang kembali dengan kata-kata sendiri mengenai apa yang dipikirkan tentang apa yang dikatakan oleh pengirim pesan (Hanna, 2003: 178-180).

Dalam halangan Hanna (2003: 175) tentang keasyikan dan kekurangtertarikan, pendengar yang efektif harus selalu fokus pada pesan yang tengah diterimanya. Sehingga suatu pengulangan akan lebih berjalan efektif bila dilakukan setelah penerima pesan mendengarkan seluruhnya apa yang dikatakan oleh pengirim pesan.

Umpan balik mungkin adalah tahap akhir dari semua proses mendengarkan. Penerima pesan dapat merespon dengan memberikan sudut pandangnya setelah penerima pesan benar-benar yakin dan tahu akan maksud atau isi dari pesan yang sesungguhnya (Hanna, 2003: 178-180). Hal-hal yang dapat berguna untuk memperkuat umpan balik (Hanna, 2003: 178-180) adalah memberikan masukan dalam waktu yang sedang berlangsung, jujur (tetapi dengan cara yang tidak menyakitkan, seperti penerima pesan seharusnya menghindari memulai respon dengan kata "Anda" dan lebih baik penerima pesan lebih baik berkata "saya pikir akan lebih bijaksana untuk mempertimbangkan bagaimana jika ....."), dukungan pengirim pesan, yaitu jangan merendahkan pengirim pesan

dengan cara tidak terlalu berkata-kata keras dan meremehkan sudut pandang pengirim pesan jika penerima pesan tidak percaya dengan pemikiran dan perasaan-perasan pengirim pesan. Selain ketiga hal di atas, perlu diperhatikan bahwa sebaiknya pada saat penerima pesan melakukan umpan balik, penerima pesan memperhatikan perilaku non-verbalnya, sehingga tidak menimbulkan kebingungan pada pengirim pesan (Hanna, 2003: 178-180).

Selain paraphrase dan ketiga respon di atas, untuk memahami orang lain secara lebih akurat, dibutuhkan suatu pemeriksaan persepsi yang akan sangat berguna untuk menangkap informasi yang tepat tentang emosi pengirim pesan pada saat itu. Menurut Hanna, 2003: 215), dalam pemeriksaan persepsi, penerima pesan seharusnya memperhatikan tiga hal, yaitu:

1) Memberikan data sensori. Data sensoris menggunakan data nyata dari apa yang dapat dilihat, didengar ataupun dibau. Termasuk didalamnya siapa yang ada dalam hal tersebut, kapan hal tersebut terjadi, dan dimana hal itu terjadi. Menggunakan istilah-istilah perilaku dalam deskripsi dan gambaran-gambaran untuk menyampaikan maksud dari kata-kata sangat disarankan, seperti "Telah saya perhatikan", "saya melihat", "saya telah amati", "saya telah mengatakan", "saya telah mendengar", "saya sudah terlalu sering mendengar", "saya telah membau", "saya telah menyentuh" (Hanna, 2003: 215).
2) Memberikan interpretasi. Interpretasi hanya dikirimkan secara sementara, bukan sebagai suatu hal yang benar atau faktual. Penerima pesan menyatakan apa yang dia pikirkan dalam cara yang positif, seperti dengan caara menggunakan kata-kata sebagai berikut: "saya telah berpikir", "bagi saya hal

ini tampak sebagai", "bagi saya hal ini terlihat seperti", "hal itu mengarahkan saya untuk percaya atau berpikir" (Hanna, 2003: 215).

3) Periksa data sensori dan interpretasi. Menggunakan pertanyaan memeriksa ulang akurasi dari data sensori dan persepsi penerima pesan juga sangat disarankan. Pada poin ini penerima pesan tidak menanyakan apakah orang lain ingin berbicara, butuh bantuan atau suka, dan juga belum menawarkan untuk memberikan bantuan, sehingga kata-kata yang sebaiknya digunakan adalah: "bukankah betul?", "apakah saya benar?", "apakah demikian bagaimana hal itu terjadi?" (Hanna, 2003: 215).

Sedangkan menurut Johnson (1993: 188-190), selain melakukan penggambaran apa yang dipikirkan mengenai perasan pengirim pesan dan menanyakan apakan persepsi tersebut tepat, juga dibutuhkan kemampuan untuk menahan diri melakukan evaluasi dengan memberikan respon persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap perasaan yang sedang dialami oleh pengirim pesan.

Memeriksa kesan mengenai bagaimana perasaan orang lain sangat penting bagi kemampuan komunikasi, karena kesan seringkali dibiaskan oleh rasa takut, pengharapan, dan perasaan-perasaan saat ini. Pemeriksaan persepsi selain berguna untuk membantu penerima pesan menghindari tindakan yang mungkin kemudian akan disesali yang dikarenakan adanya kesalahan mengenai asumsi yang telah dibuatnya, juga dapat berguna sebagai bentuk kepedulian penerima pesan kepada pengirim pesan untuk memahami perasaan pengirim pesan (Johnson, 1993: 144).

Sebagai kesimpulan, suatu pertanyaan atau respon verbal yang dapat mendorong pengirim pesan untuk melanjutkan pembicaraan atau pengiriman

pesan tanpa keluar ataupun menjauh dari pokok pembicaraan adalah sebuah respon yang sangat baik (Hanna, 2003: 178-180). Sehingga biasanya pertanyaan terbuka, yang dapat menghasilkan lebih dari sekedar jawaban sederhana, dan *paraphrasing* (pengulangan), yang dapat memperjelas pengertian penerima pesan atas informasi yang dikirimkan oleh pengirim pesan, bisa dipergunakan untuk membuat percakapan dapat lebih berkembang (Hanna, 2003: 178-180). Dengan adanya usaha dari penerima pesan untuk memahami sudut pandang atau kerangka berpikir orang lain, penerima pesan secara tidak langsung juga telah membantu orang lain untuk memahami dirinya sendiri dengan lebih baik (Johnson, 1993: 187).

Ketujuh adalah pengurangan perilaku negatif saat mendengarkan (Hanna, 2003: 180). Beberapa perilaku verbal dan non-verbal dapat menghambat terjadinya iklim komunikasi yang positif. Perilaku verbal yang dapat menghambat terjadinya pertukaran informasi yang baik adalah adanya interupsi atau pemotongan kalimat (Hanna, 2003: 180). Sedangkan perilaku non-verbal yang dapat menciptakan iklim komunikasi yang negatif adalah berdecak dengan sudut mulut/bibit diturunkan, mata yang berputar-putar (tidak berada pada zona wajah pengirim pesan lebih dari tiga perempat waktu yang dipakai dalam pembicaraan), pundak yang dikedikkan (yang digunakan untuk mengindikasikan perilaku "saya tidak peduli), tungkai kaki naik turun dengan cepat, menggerakkan jari seperti menabuh drum atau mengangkat-angkat tangan atau lengan, dan yang terakhir adalah gumaman atau tarikan nafas dalam-dalam (Ernst, 1973 dalam Hanna, 2003: 180).

Menurut Hanna (2003: 181-185) terdapat tiga tipe mendengarkan yang berbeda. Tipe ini didasarkan atas efektifitas dalam situasi tertentu.

1. Mendengarkan dengan empati.

Empati (mampu menempatkan diri di tempat orang lain dan melihat, mendengar dari perspektif/sudut pandang orang tersebut) merupakan kualitas yang harus dijadikan modal (Hanna, 2003: 181), karena dengan adanya empati dapat menjadikan sebuah hubungan interpersonal menjadi lebih dekat yang dikarenakan adanya suatu pertukaran yang menyenangkan dan positif (Hanna, 2003: 181) yang pada akhirnya dapat membawa pada perubahan besar dalam kepribadian (Johnson, 1993: 112). Sehingga kemampuan mendengar lebih dapat diartikan bahwa peningkatan kewaspadaan pada apa yang dirasakan dan dialami oleh pembicara (Hanna, 2003: 181-182).

Mendengarkan dengan empati adalah hal yang paling banyak diinginkan dalam banyak pertukaran. Tetapi seorang pendengar tidak boleh terjebak dalam penggunaan kalimat yang tidak jujur dan obyektif. Sehingga lebih disarankan seorang pendengar dengan empati menggunakan kata-kata "saya memiliki perasaan yang kuat mengenai apa yang anda rasakan" dibandingkan "saya tahu pasti apa yang anda rasakan"(Hanna, 2003: 181-182). Selain memperhatikan kalimat dan emosi pengirim pesan, pendengar yang berempati mampu untuk mengekspresikan empati melalui nada suara dan bahasa tubuh yang tepat (Hanna, 2003: 181-182).

2. Mendengarkan dengan penerimaan.

Seluruh mendengarkan adalah menerima. Mendengarkan dengan penerimaan adalah tipe khusus dengan beberapa batasan yang ditempatkan pada respon-respon (Hanna, 2003: 182-184). Ketika menggunakan tipe mendengarkan dengan penerimaan, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan, antara lain:

a. Mendengarkan tanpa mengganggu atau menyela pembicaraan kecuali menghindari seseorang akan terluka.
b. Mendengarkan tanpa menghakimi atau "menjatuhkan".
c. Mendengarkan tanpa menceritakan diri sendiri.
d. Mendengarkan tanpa memberikan nasehat dan pemecahan masalah.

3. Mendengarkan dengan mengarahkan.

Tipe mendengarkan yang ini lebih bersifat mengendalikan dari pada empati atau penerimaan, dan pendengar dapat lebih banyak menggunakan kemampuan verbalnya (Hanna, 2003: 185). Mengajukan pertanyaan adalah kunci dari teknik ini (Hanna, 2003: 185).

Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan terbuka. Hal ini biasanya berawal dengan siapa, apa, kenapa, dimana atau bagaimana, tapi tidak mengapa. Pertanyaan terbuka memberikan pembicaraan pilihan dan mendorong respon lebih jauh (Hanna, 2003: 185).

a. Pertanyaan berganda. Hal ini menanyakan lebih dari satu pertanyaan dalam satu waktu.

b. Pertanyaan tertutup. Ini merupakan pertanyaan yang bisa dijawab hanya dengan satu atau beberapa kata (Hanna, 2003: 185).

c. Pertanyaan mengarahkan. Didesain untuk mendapatkan beberapa respon (Hanna, 2003: 185).

d. Pertanyaan "mengapa". Dari pada menggunakan "mengapa", cobalah "bagaimana yang akan kaulakukan mengenai pembuatan keputusan itu?" atau alasan apa yang kau miliki untuk kesempatan itu?" (Hanna, 2003: 185).

2.1.2 Definisi Kemampuan Memecahkan Masalah.

Masalah menurut sudut pandang Gestalt, khususnya masalah perseptual, biasanya muncul pada saat terdapat tekanan yang muncul akibat interaksi antara persepsi dan memori (Solso, 2001: 453-454). Senada dengan sudut pandang Gestalt, masalah menurut Hunsaker (2001: 209) adalah adanya ketidakcocokan yang muncul antara kenyataan dengan keinginan.

Memecahkan masalah adalah merupakan suatu proses berpikir yang ditujukan untuk memecahkan masalah tertentu, dalam rangka untuk menghapus ketidakcocokan antara kenyataan dengan keinginan yang muncul (Hunsaker, 2001: 209), yang melibatakan pembentukan dari respon dan pemilihan respon-respon yang mungkin dapat dijalankan (Solso, 2001: 452).

Terdapat beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan untuk mendapatkan pemecahan masalah yang efektif. Tahapan-tahapan tahapan-tahapan tersebut merupakan sebuah urutan yang harus dilakukan. Secara garis besar,

tahapan-tahapan tersebut dapat dijabarkan menjadi empat macam, yaitu mendefinisikan masalah, merencanakan pemecahan masalah, menjalankan pemecahan masalah, dan yang terakhir adalah mengevaluasi pemecahan masalah yang sudah dilakukan (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209; Solso, 2001: 225; Hanna, 2003: 252).

Pertama adalah mendefinisikan masalah. Definisi masalah ini didalamnya sangat terkait dengan pengumpulan informasi, sehingga masalah yang ada dapat diidentifikasi dengan jelas dan dapat direpresentasikan agar pemecahan masalah dapat secara efektif bekerja pada masalah yang ada (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209; Solso, 2001: 225; Hanna, 2003: 252). Mendefinisikan masalah merupakan masalah yang sangat mendasar bagi pemecahan masala, karena jika terjadi kesalahan dalam pendefinisian, maka keputusan yang diambil untuk memecahkan masalah menjadi kurang efektif (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209). Menurut Hunsaker (2001: 209), sebagai tahap persiapan untuk menghadapi masalah, dibutuhkan suatu kepercayaan pada semua orang yang terlibat bahwa masalah bukanlah suatu hukuman tetapi suatu pembelajaran untuk menjadi lebih baik dan juga bahwa semua masalah selalu memiliki jalan keluar. Selain itu juga dibutuhkan suatu identifikasi terhadap tujuan dan situasi saat ini, apakah pada saat itu memang terjadi suatu permasalahan yang harus dihadapi, sehingga identifikasi terhadap sumber permasalahan dapat diidentifikasikan dengan jelas.

Untuk dapat mengidentifikasikan sebuah masalah dengan baik, kita diharuskan untuk melihat suatu permasalahan dari semua sudut pandang. Oleh karena itu, seorang pemecah masalah yang baik harus memiliki kemampuan

dalam mengumpulkan semua informasi yang terkait dengan permasalahan, sehingga akar penyebab permasalahan dapat dilihat dengan lebih baik (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209). Jika terdapat beberapa masalah yang ditemukan, maka tahap berikutnya adalah menyusun skala prioritas berdasarkan masalah mana yang akan menghasilkan kontribusi lebih bila masalah itu terselesaikan atau suatu masalah yang menghasilkan solusi yang dapat mengkontribusikan keinginan orang banyak (Hunsaker, 2001: 209).

Kedua adalah merencanakan pemecahan masalah. Setelah tahapan di atas terpenuhi (tujuan telah ditetapkan, informasi telah terkumpul, dan sumber penyebab permasalahan telah diketahui), selanjutnya adalah mengembangkan serangkian aksi yang terkait dengan perencanaan pemecahan masalah (Hunsaker, 2001: 209). Tahapan ini terbagi dalam beberapa tahapan lagi, yaitu:

1. Tahap pertama adalah mengembangkan kriteria pengambilan keputusan (Hunsaker, 2001: 209), dimana kriteria ini berisi tentang pernyataan atas tujuan yang harus dipertemukan dengan masalah untuk diselesaikan. Kriteria ini seharusnya spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, dapat melengkapi, memiliki kelayakan, dan dapat diterima oleh semua yang akan melaksanakan hasil keputusan (Hunsaker, 2001: 209).
2. Tahap kedua dalam merencanakan pemecahan masalah mengembangkan aksi atua solusi alternatif (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209; Hanna, 2003: 252). Perencanaan ini harus melibatkan semua orang yang terkait dan terpengaruh dengan keputusan akan diambil. Pada tahapan ini, harus dilakukan produksi alternatif solusi sebanyak-banyaknya yang berguna untuk

menghindari pengambilan keputusan yang terlalu dini yang mungkin tidak dapat memenuhi kriteria jangka panjang (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209).

3. Tahap ketiga adalah analisis keuntungan dan resiko atas alternatif solusi yang terlihat (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209; Solso, 2001: 225; Hanna, 2003: 252). Merupakan hal yang penting untuk melihat pada keseluruhan dari perjalanan konsekuensi (kemungkinan kesuksesan dan tingkat resiko bahwa konsekuensi negatif akan muncul) atas alternatif yang telah dipertimbangkan. Sehingga pada akhirnya akan memudahkan dalam pemilihan alternatif solusi dimana alternatif solusi yang memenuhi syarat dapat dipertahankandan yang tidak memenuhi syarat akan dihapuskan (Suprapto, 1991: 3). Tahap ini terkadang diabaikan karena kecenderungan kita untuk menghabiskan waktu dan tenaga lebih banyak dan ketakutan kita atas penemuan konsekuensi negatif dalam solusi yang disukai (Hunsaker, 2001: 209).
4. Tahap keempat adalah memutuskan alternatif yang terbaik (Suprapto, 1991: 3; Hunsaker, 2001: 209; Hanna, 2003: 252). Pengambilan keputusan bertujuan untuk memilih solusi alternatif terbaik untuk mengatasi seluruh masalah tanpa menciptakan konsekuensi negatif tambahan untuk siapapun dalam organisasi (Hunsaker, 2001: 209). Keputusan yang diambil bisa didasarkan atas suatu kompromi bisa juga atas tekanan-tekanan. Memang harus diakui ada hasil keputusan yang memuaskan semua pihak tetapi ada juga yang merugikan pihak lain karena yang satu harus mengalah (Suprapto, 1991: 3). Tetapi pada saat tidak ada seorang pun yang menawarkan rencana aksi yang dapat

diterima, hal tersebut menandakan adanya kebutuhan untuk mengembangkan alternatif tambahan (Hunsaker, 2001: 209).

5. Tahap kelima adalah perencanaan rencana aksi, dimana rencana aksi ini adalah suatu usaha untuk menghubungkan antara keputusan dengan kenyataan, sehingga diharapkan keputusan dan rencana tersebut dapat diimplementasikan secara efektif (Hunsaker, 2001:209). Rencana aksi ini dibagi menjadi dua macam (Hunsaker, 2001: 209), yaitu:
   a. Pemberian tugas-tugas dan tanggung jawab (Hunsaker, 2001: 209).
   b. Mengembangkan suatu jadwal pelaksanaan (Hunsaker, 2001: 209).

Ketiga adalah menjalankan pemecahan masalah atau melaksanakan hasil keputusan yang merupakan tahap akhir dari proses pengambilan keputusan (Suprapto, 1993: 3). Solusi yang telah dihasilkan haruslah dilaksanakan dengan disiplin sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan. Pada tahap pelaksanaan, sebagai pembuat keputusan harus memikirkan beberapa faktor di bawah ini (Hunsaker,2001: 209):

1. visualisasikan diri anda sendiri pada posisi yang mereka kerjakan dalam pelaksanaan sehingga anda dapat memahami perasaan dan sudut pandang mereka;
2. mengembangkan perhatian dan penghargaan yang tulus;
3. memastikan bahwa sumber daya yang penting tersedia.

Konflik merupakan bagian dari permasalahan. Jika definisi masalah adalah ketidakcocokan antara kenyataan memori dengan keinginan persepsi (Hunsaker, 2001: 449). Konflik sendiri diartikan sebagai ketidak setujuan diantara dua pihak

atau lebih yang timbul karena adanya kepentingan yang bertentangan yang biasanya muncul ketika suatu tindakan satu pihak dirasakan sebagai penghalang atau pengganggu tujuan, keinginan, kebutuhan, atau tindakan dari pihak lain (Hunsaker, 2001: 449). Jadi jika masalah bisa terjadi bukan karena pihak lain, tetapi konflik hanya bisa terjadi bila ada pihak lain yang dirasakan menghalangi keinginan ataupun kebutuhan kita.

Konflik memiliki beberapa penyebab yang bervariasi. Tetapi secara umum, konlfik dapat dipisahkan kedalam tiga kategori besar, yaitu (Hunsaker, 2001: 450):

1. Masalah komunikasi.
2. Desain Struktur.
3. Perbedaan tiap-tiap individu.

Menurut Hanna (2003: 279) terdapat beberapa hal mendasar yang mengharuskan kita untuk bisa mengatur konflik yang kita alami. Pertama adalah konflik tidak dapat dihindari (Hanna, 2003: 279). Konflik bisa dengan mudah datang ke kita, karena tujuan kita tidak bisa selamanya selaras dengan tujuan orang lain. Kedua adalah sangat penting untuk membuat permusuhan menjadi tidak menyakitkan dengan teknik menantang frustasi dan kemarahan (Hanna, 2003: 279). Ketiga adalah dengan kemampuan mengatur konflik dan memecahkan permasalahan yang dapat menimbulkan konflik antara pasangan, kemampuan menghadapi konflik yang terjadi dapat memunculkan kedekatan bagi pasangan teresebut (Hanna, 2003: 301). Keempat adalah mengatur konflik adalah hal-hal yang perlu dalam memecahkan masalah (Hanna, 2003: 301).

Seperti yang kita ketahui konflik tidak dapat dihindari dan juga ada kebutuhan dari kita untuk memiliki kemampuan mengatur konflik dengan baik (Hanna, 2003: 251). Hal-hal berikut ini merupakan beberapa kunci yang dapat digunakan untuk mengatur konflik dengan baik (Hunsaker, 2001: 451).

1. Mengukur sifat dari konflik

   Pendekatan terbaik untuk mengatasi suatu konflik seringkali ditentukan oleh memahami penyebabnya, sehingga hal pertama yang harus dilakukan adalah mengidentifikasikan sumber konflik (misal perbedaan kebudayaan, masalah komunikasi, perbedaan struktural, gaya pribadi yang tidak sesuai, dan seterusnya) (Hunsaker, 2001: 451).

2. Secara adil atau bijaksana memilih konflik mana yang anda coba untuk tangani

   Mengetahui konflik mana yang memiliki konsekuensi serius dan memilih menyelesaikan konflik yang memiliki implikasi paling besar terhadap pemecahan masalah. Kadang respon menghindar terhadap konflik-konflik ringan dapat dibenarkan bila ada prioritas konflik yang harus ditangani dan sangat mempengaruhi terhadap kelangsungan suatu instansi (Hunsaker, 2001: 451).

3. Ketahui ah gaya dasar dalam menangani masalah

   Kebanyakan dari kita memiliki kemampuan untuk memvariasikan respon terhadap konflik berdasarkan situasi, tetapi kita cenderung memiliki gaya dalam penanganan konflik yang lebih kita sukai, sehingga kecenderungan kita

berperilaku dalam mengatasi konflik sangat didasari oleh kesukaan kita atas satu gaya dalam penanganan konflik (Hunsaker, 2001: 451).

Kemampuan untuk memecahkan masalah juga didasarkan atas kemampuan dan pengetahuan kita untuk memahami potensi dari setiap cara dan tahu bagaimana cara tersebut dapat menjadi paling efektif dalam memecahkan masalah (Hunsaker, 2001: 451).

4. Berempati dengan pihak lain dalam konflik

   Berusaha melihat dari sudut pandang situasi konflik melalui sudut pandang pihak-pihak yang sedang berkonflik akan sangat membantu dalam menangani sebuah konflik. Yang harus kita ketahui untuk dapat melihat dari sudut pandang pihak-pihak yang berkonflik adalah siapa saja yang terlibat, kepentingan apa yang diperjuangkan, serta nilai, kepribadian, perasaan, dan sumber daya apa yang dimiliki oleh tiap pihak (Hunsaker, 2001: 451).

5. Sepakat dengan aspek emosional dari konflik

   Antara dua pihak yang berkonflik haruslah dapat mengurangi emosi negatif yang sedang dideritanya, seperti perasaan marah, takut, ataupun dendam. Emosi negatif ini dapat dikurangi dengan tiga tahapan yang harus disetujui oleh kedua belah pihak, yaitu (Hunsaker, 2001: 451):

   a. Memperlakukan orang lain dengan rasa hormat;
   b. Mendengarkan dan menyatakan ulang untuk kepuasan orang lain;
   c. Secara berani menyatakan sudut pandang-sudut pandang, kebutuhan-kebutuhan, dan perasaan-perasaan anda.

6. Menentukan obyektivitas

Hal selanjutnya yang harus diperhatikan dalam memecahkan konflik adalah tujuan kita. Solusi terbaik adalah solusi yang kita anggap sebagai solusi yang telah memenuhi segala kriteria yang dibutuhkan oleh kita. Tiga tujuan-tujuan yang biasanya mendominasi dalam memutuskan strategi-strategi adalah (Hunsaker, 2001: 451):

a. Pentingnya masalah dalam konflik;
b. Perhatian terhadap keseluruhan pemeliharaan jangka panjang dalam hubungan interpersonal;
c. Kecepatan kebutuhan anda untuk mengatasi konflik.

7. Mengimplementasikan strategi jangka panjang yang optimal untuk semua pihak yang terlibat

Proses dalam strategi jangka panjang ini dimaksudkan agar hubungan saling ketergantungan diantara dua pihak yang sebelumnya telah ada, dapat terus dipertahankan melalui suatu proses kolaborasi, dan kedua belah pihak merasa mereka telah meraih apa yang mereka inginkan. Dalam proses kolaborasi ini, anda perlu melakukan pengidentifikasian strategi yang tampak paling efektif dalam situasi konflik yang anda hadapi, yang didalamnya anda juga perlu memadukan antara gaya pribadi anda dengan tujuan-tujuan anda sehingga pada akhirnya anda dapat memahami apa yang menjadi sumber dari konflik.

Anda dapat melakukan beberapa hal untuk membantu mewujudkan hasil yang dapat memuaskan semua pihak (win-win solution). Pertama, sesuatu yang disebut "pekerjaan rumah" yang harus anda lakukan yaitu, mencari

tahu fakta-fakta yang berkaitan dengan konflik, sehingga anda dapat bersiap-siap dan mampu memahami situasi orang lain. Kedua, jangan meremehkan pengetahuan yang dimiliki pihak lain yang terkait dengan konflik, juga komitmen yang mereka miliki sesuai dengan posisi mereka yang menyebabkan mereka memiliki kepentingan tertentu terhadap konflik yang terjadi. Ketiga, janganlah segan-segan untuk memberikan solusi anda termasuk jika didalam solusi tersebut anda harus memenangkan kepentingan orang lain untuk menyelamatkan muka mereka, karena dengan demikian anda telah memiliki satu "kredit" atau "tabungan" jasa terhadap orang tersebut untuk masa depan, jika suatu saat anda memiliki kepentingan yang lebih mendesak dibanding orang tersebut, maka anda akan mendapatkan kesempatan lebih untuk dapat menawarkan solusi yang memenangkan kepentingan anda. Jadi tujuan yang sebenarnya ketika terjadi konflik diantara pihak yang saling memiliki ketergantungan bukanlah sekedar memenangkan kepentingan anda sendiri, melainkan tercapainya suatu kesepakatan dimana kedua belah pihak dapat merasakan kepuasan dari solusi yang dicapai dan menimbulkan perasaan bahwa mereka berada di pihak yang sama dalam hal ini (Hunsaker, 2001: 451) .

Pada kunci nomor tiga, disebutkan bahwa untuk dapat menangani konflik dengan baik, dibutuhkan juga suatu pengenalan terhadap gaya dasar kita dalam menangani masalah. Terdapat lima gaya dasar yang merupakan kecenderungan bagi seseorang dalam menangani konflik (Hunsaker, 2001: 451; Johnson, 1993: 217; Hanna, 2003: 251). Gaya tersebut antara lain:

1. Kura-kura atau penghindaran

   Tipe kura-kura ini cenderung berusaha untuk selalu menghindari orang lain dan masalah.

2. Hiu atau pemaksaan

   Tipe hiu ini akan cocok digunakan bila tujuan atau kepentingan kita menjadi prioritas dibandingkan mempertahankan hubungan dan juga adanya kebutuhan untuk melakukan pemecahan masalah yang cepat.

3. Beruang Teddy atau akomodasi

   Tipe ini lebih menomorsatukan untuk mempertahankan hubungan dibandingkan tujuan yang harus dicapai. Dengan tipe ini, kita cenderung untuk menempatkan kebutuhan ataupun keinginan orang lain di atas kepentingan kita sendiri.

4. Serigala atau kompromi

   Tipe ini lebih mengorbankan sebagian dari tujuan dan sebagian dari hubungan.

5. Burung hantu (bernegosiasi)

   Tipe burung hantu ini berusaha untuk mempertahankan tujuan dan hubungan pada tingkatan yang paling tinggi, sehingga dibutuhkan suatu kesepakatan untuk berbagi tujuan.

Negosiasi menurut Hunsaker (2001: 457) merupakan suatu proses pembuatan suatu persetujuan diantara dua pihak atau lebih atas tarif yang diberlakukan bagi pertukaran barang-barang atau pelayanan mereka. Negosiasi dibagi menjadi dua macam (Johnson, 1993: 226), pertama adalah negosiasi untuk

mendapatkan manfaat dari orang lain dan yang kedua adalah negosiasi untuk memecahkan masalah. Negosiasi dengan maksud untuk memecahkan masalah biasanya dilakukan untuk sebuah hubungan jangka panjang, maka dimungkinkan untuk terjadinya kerja sama yang saling menguntungkan, sehingga negosiasi ini digunakan untuk mendapatkan suatu solusi yang menguntungkan bagi pihak yang terlibat. Dalam melakukan negosiasi, seorang negosiator harus memperhatikan dua hal penting (Johnson, 1993: 226). Pertama adalah berusaha mendapatkan keuntungan bagi semua pihak, dan yang kedua adalah melakukan negosiasi dalam yang bertujuan untuk mengembangkan hubungan dan kemampuan dalam bekerja bersama.

Inti dari negosiasi yang efektif dapat dirangkum dalam 10 panduan di bawah ini. Perhatian yang cermat terhadap panduan tersebut dapat mengurangi rintangan untuk mencapai hasil yang sukses dalam negosiasi (Hunsaker, 2001: 459).

1. Mempertimbangkan situasi pihak lain

   Memperoleh informasi sebanyak mungkin yang anda mengenai tujuan dan kepentingan pihak lawan anda. Informasi ini akan membantu anda memahami perilaku lawan anda, memprediksikan respon mereka pada tawaran anda, dan membuat kerangka solusi dalam cara yang sesuai dengan kepentingan mereka.

2. Memiliki strategi yang konkrit (jelas)

   Pemain catur yang ahli memiliki strategi. Mereka mengetahui sebelumnya bagaimana mereka akan merespon pada situasi apapun (Hunsaker, 2001: 459).

3. Memulai dengan "lagu pembuka" (pendekatan awal) yang positif

Mengembangkan pendekatan dan ketertarikan bersama sebelum memulai negosiasi. Kemudian memulai tawar-menawar dengan "lagu pembuka" yang positif, mungkin dengan suatu pemberian hadiah kecil.

4. Alamatkan pada masalah, bukan pribadi seseorang

   Berkonsentrasi pada masalah-masalah dalam negosiasi, tidak pada karakteristik pribadi dari lawan anda. Ketika negosiasi menjadi sulit, hindari kecenderungan untuk menyerang lawan anda. Jika orang lain merasa diancam, mereka akan berkonsentrasi untuk mempertahankan harga diri mereka. sebagai lawan untuk memecahkan masalah (Hunsaker, 2001: 459).

5. Berusaha rasional, dan tetap berada dalam kerangka berpikir yang berorientasi pada tujuan

   Gunakan panduan sebelumnya dalam menarik kembali jika lawan anda menjadi emosional dan menyerang. Jangan terpancing dengan emosi yang muncul. Biarkan orang lain memadamkan situasi yang memanas tanpa mengambil hati ketika anda berusaha memahami masalah atau strategi dibalik agresi (Hunsaker, 2001: 459).

6. Bertahan pada penggunaan kriteria yang obyektif

   Buat keputusan negosiasi anda didasarkan pada hasil-hasil dan prinsip-prinsip tidak pada emosi atau tekanan. Setuju diatas kriteria obyektif yang mana dapat membantu kedua pihak untuk mengukur alasan yang kurang dari suatu alternatif (Hunsaker, 2001: 459).

7. Memberikan sedikit perhatian pada tawaran awal

Perlakukan tawaran awal hanya sebagai titik awal pemberangkatan. Fokuskan pada kepentingan orang lain dan tujuan serta prinsip anda sendiri, ketika anda menghasilkan kemungkinan-kemungkinan lain (Hunsaker, 2001: 459).

8. Menekankan solusi yang memenangkan semua pihak (win-win solution)

   Jika kondisi mendukung, carilah suatu solusi yang terpadu. Ciptakan alternatif tambahan, terutama pemberian dengan biaya rendah yang dapat anda buat yang mana memiliki nilai yang tinggi bagi pihak lain. Bingkai pilihan dalam kerangka kepentingan lawan anda dan cari solusi yang dapat membuat lawan anda meraih hasil sebaik anda sebagai suatu deklarasi kemenangan (Hunsaker, 2001: 459).

9. Ciptakan suatu iklim yang terbuka dan penuh kepercayaan

   Penegosiasi yang berkemampuan adalah seorang pendengar yang baik, ahli dalam menciptakan iklim yang terbuka dan penuh kepercayaan yang penting untuk mencapai suatu penyelesaian yang terpadu (Hunsaker, 2001: 459).

10. Terbukalah untuk menerima pihak ketiga sebagai pembantu

    Ketika jalan buntu ditemui, pertimbangkan untuk menggunakan pihak ketiga yang netral. Perantara dapat membantu pihak-pihak menuju suatu kesepakatan, tapi mereka tidak memaksakan penyelesaian. (Hunsaker, 2001: 459).

Dilain pihak, Johnson (1993: 229) mengemukakan bahwa terdapat lima tahapan mendasar dalam bernegosiasi yang merupakan pemecahan masalah pada konflik dari kebutuhan (Johnson, 1993: 229):

1. Bergabung untuk mendefinisikan/menentukan masalah (apa yang kita inginkan dan bagaimana kita merasa)

Menyetujui definisi dari permasalahan. Masalah tidak dapat diselesaikan kecuali kedua belah pihak mengeluarkan apa yang mereka inginkan dan apa yang mereka rasakan. (Johnson, 1993: 229).

Aturan no. 1: Gambarkan apa yang anda inginkan (kepentingan anda) (Johnson, 1993: 229). Hal ini melibatkan (Johnson, 1993: 229):

a. Mengambil kepemilikan atas kepentingan anda dengan membuat "pernyataan pribadi" yang mengarah pada "saya", "aku", "diriku", atau "milikku" dan hal itu menggambarkan kebutuhan dan tujuan anda;
b. Gambarkan bagaimana tindakan orang lain menghalangi apa yang anda inginkan.
c. Pisahkan orang tersebut dari masalah.
d. Fokuskan pada hubungan dengan membuat pernyataan hubungan.

Aturan no. 2: Gambarkan apa yang anda rasakan (Johnson, 1993: 229). Dalam bernegosiasi anda harus menggambarkan bagaimana anda merasakan. Pertama, satu-satunya cara orang lain dapat mengetahui bagaimana yang anda rasakan dan bagaimana anda bereaksi adalah ketika anda mengatakan pada mereka. Kedua, kecuali perasaan dapat dikendalikan secara terbuka dan diekspresikan, masalah tidak akan dapat diselesaikan. (Johnson, 1993: 229).

Aturan no. 3: Dengarkan baik-baik pada keinginan dan perasaan orang lain (Johnson, 1993: 229).

Aturan no. 4: Bersama-sama mendefinisikan konflik sebagai permasalahan bersama (Johnson, 1993: 229). Meskipun konflik itu sederhana dan kecil dapat menjadi besar dan sulit untuk diselesaikan ketika mereka diidentifikasikan dalam bentuk persaingan, dalam cara "menang-kalah". Meskipun konflik itu besar dan sulit, dapat diselesaikan ketika mereka didefinisikan sebagai masalah yang bisa diselesaikan (Johnson, 1993: 229).

Aturan no. 5: Bersama-sama mendefinisikan konflik sebagai masalah yang kecil dan spesifik (Johnson, 1993: 229). Dalam mendefinisikan konflik, semakin kecil dan spesifik konflik didefinisikan, semakin mudah hal ini untuk diselesaikan. Berpikirlah bahwa ini adalah konflik kecil. Semakin besar, umum dan tidak jelas definisinya, semakin sulit konflik diselesaikan (Johnson, 1993: 229).

Kelima aturan ini menyajikan cara yang jelas dan berguna dalam mendefinisikan konflik. Semakin sering anda mengikuti aturan-aturan ini, semakin mampu anda dalam menyelesaikan permasalahan. Kelima aturan ini mungkin dapat dirangkum sebagai I.U.D (Inform, Understand, and Define). Menginformasikan, memahami dan mendefinisikan/merumuskan (Johnson, 1993: 229).

2. Pertukaran alasan dan rasional untuk posisi kita (alasan mengapa kita) (Johnson, 1993: 229).

Bertukar alasan untuk posisi. Sekali anda dan orang lain telah mengekspresikan apa yang anda inginkan dan bagaimana anda merasakan, mendengarkan dengan baik satu sama lain, dan bersama-sama

mendefinisikan/merumuskan konflik sebagai hal yang kecil dan spesifik dalam masalah bersama, anda harus bertukar alasan untuk posisi anda. Untuk melakukan hal ini, penegosiasi/negosiator harus (Johnson, 1993: 229):

a. Mengekspresikan maksud untuk bekerja sama dan memperluas pembayangan di masa depan;
b. Menampilkan alasan anda, mendengarkan alasan orang lain;
c. Fokus pada keinginan dan kebutuhan, bukan posisi;
d. Memperjelas perbedaan antara kepentingan anda dan kepentingan orang lain sebelum mencoba untuk menggabungkan mereka dalam suatu persetujuan;
e. Memberik kekuatan pada orang lain (empower).

3. Pembalikan sudut pandang (pemahaman saya tentang anda, dan pemahaman anda tentang saya). Intinya adalah memahami sudut pandang orang lain. (Johnson, 1993: 229).

Dalam tujuan untuk bernegosiasi secara sukses dengan orang lain, anda harus mampu untuk mengambil sudut pandang orang lain dan memahami bagaimana konflik muncul pada orang lain, bagaimana munculnya situasi pada orang lain dan bagaimana orang tersebut bereaksi secara kognitif dan secara emosional atau menjadi tidak sadar bahwa sudut pandang lain ada. (Johnson, 1993: 229).

Kemudian suatu permasalahan yang penting untuk negosiasi adalah untuk tetap mempertahankan sudut pandang orang lain dalam pemikiran kita

sebaik kita mempertahankan sudut pandang milik kita sendiri, untuk beberapa alasan (Johnson, 1993: 229).

Anda harus meyakinkan bahwa anda secara akurat melihat situasi dari sudut pandang orang lain melalui (Johnson, 1993: 229):

a. Menanyakan untuk penjelasan atau perbaikan untuk meyakinkan bahwa pemahaman anda akurat. Hal ini disebut pemeriksaan persepsi;
b. Mengatakan pemahaman anda keinginan dan kebutuhan orang lain. Hal ini seringkali dilakukan melalui pengulangan;

4. Penciptaan pilihan untuk keuntungan bersama (tiga rencana yang mungkin)

Menciptakan pilihan untuk perolehan bersama. Langkah keempat dari negosiasi adalah untuk mengidentifikasi beberapa persetujuan yang mungkin. Pastikan anda menciptakan setidaknya tiga alternatif persetujuan baik sebelum memutuskan pada yang mana yang akan diambil. Untuk menciptakan beberapa persetujuan yang potensial, anda harus menghindari beberapa halangan dan anda harus berpikir secara kreatif (Johnson, 1993: 229).

Dalam menciptakan persetujuan alternatif, hal ini seringkali membantu untuk menggambarkan apa yang anda lakukan dan mengabaikan untuk melakukan penciptaan dan pelanjutan konflik. Mengetahui bagaimana tindakan anda membantu menciptakan dan melanjutkan konflik adalah penting untuk merencanakan bagaimana menyelesaikan hal ini. Dan mengabaikan untuk melakukan sesuatu yang konstruktif/membangun, membantu menciptakan dan melanjutkan konflik sama banyaknya dengan melakukan sesuatu yang destruktif/menghancurkan. Anda mungkin ingin orang lain

berubah. Tapi hal paling mudah adalah mengubah tindakan anda sendiri. Jika anda ingin menyelesaikan masalah, anda harus memulai dengan memutuskan bagaimana anda mengubah tindakan anda (Johnson, 1993: 229).

5. Mencapai kesepakatan yang bijak (mari berjabat tangan)

Persetujuan yang bijak adalah apapun yang adil untuk seluruh pihak, yang didasarkan pada prinsip, diperkuat oleh kemampuan seluruh pihak untuk bekerja bersama secara kooperatif, dan mengembangkan kemampuan seluruh pihak untuk menyelesaikan konflik di masa depan secara membangun/konstruktif. Dengan kata lain, persetujuan yang bijak adalah yang memenuhi kriteria di bawah ini (Johnson, 1993: 229):

a. Persetujuan bertemu dengan kebutuhan yang masuk akal dari semua pihak dan yang dipandang sebagai keadilan oleh semua orang yang terlibat;
b. Persetujuan didasarkan pada prinsip bahwa hal itu dapat dibenarkan pada beberapa kriteria yang obyektif;
c. Persetujuan dan proses dalam pencapaian persetujuan diperkuat dengan kemampuan seluruh pihak untuk bekerja bersama secara kooperatif di masa yang akan datang;
d. Persetujuan dan proses dalam pencapaian persetujuan diperkuat dengan kemampuan seluruh pihak untuk memperbaiki konflik di masa depan secara membangun/konstruktif;

6. Coba dan coba lagi

Tahap akhir dari negosiasi dalam memecahkan masalah adalah cara: "tetap mencoba, coba, dan coba lagi." Tidak peduli bagaimana jauhnya dua

sisi terpisahkan, tidak masalah bagaimana bertentangannya kepentingan anda, tetaplah bicara. Dengan berkeras melakukan diskusi yang bersemangat, keputusan yang bijak sering kali menjadi jelas.(Johnson, 1993: 229)

2.2. Definisi Organisasi

Organisasi didefinisikan sebagai suatu alat atau instrumen untuk mencapai suatu tujuan. Organisasi ini muncul bila orang merasa tidak mampu untuk mencapai tujuan yang dia inginkan secara individu, sehingga mereka lebih dapat dengan mudah memperoleh keuntungan dengan bekerja sama (Bedeian et al., 1991: 9-10; Muchinsky, 1993:258-259).

Sebagian besar organisasi, menurut Bedeian et al.(1991: 9-10) memiliki ciri-ciri umum sebagai berikut:

1. Organisasi berkembang untuk mencapai tujuan.

   Organisasi seharusnya memiliki tujuan yang harus dicapai, dan perilaku tiap individu dalam organisasi, biasanya diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut.

2. Organisasi adalah kesatuan sosial yang dikomposisikan dari kumpulan posisi yang berinteraksi.

   Organisasi merupakan hasil kolaborasi atas aksi dari individu dalam mengejar tujuannya. Interaksi dari individu inilah yang pada akhirnya dapat memunculkan aktivitas yang terorganisir.

3. Organisasi dengan sengaja distrukturkan dan secara sadar dikoordinasikan.

Aktivitas yang terjadi dipisah-pisahkan atau didepartementalisasi, dan hubungan dimunculkan dalam dan diantara departemen dengan pola-pola logis.

4. Organisasi ada sebagai bagian dari lingkungan sosial yang lebih besar. Organisasi tidak dapat hidup dalam isolasi. Mereka membutuhkan sumber daya (manusia, materi, uang, informasi) dari lingkungan sosial yang lebih luas.

Selain keempat ciri umum tersebut, menurut teori Modern terdapat lima komponen dasar dari organisasi yang lebih mengacu pada pendekatan sistem yang memandang bahwa organisasi muncul karena adanya saling ketergantungan antara organisasi tersebut dengan lingkungannya. Lima komponen tersebut antara lain (Muchinsky, 1993: 263)

1. Individu. Individu membawa kepribadian, kemampuan, dan sikap mereka sendiri dalam organisasi, yang mempengaruhi apa yang mereka harapkan untuk didapat dengan mengikuti sistem tersebut.
2. Organisasi Formal. Organisasi formal adalah pola keterkaitan antarpekerjaan yang disediakan oleh struktur dari sistem.
3. Kelompok Kecil. Individu tidak bekerja dalam isolasi, tetapi membentuk suatu keanggotaan dalam kelompok kecil sebagai cara untuk memfasilitasi adaptabilitas mereka dalam sistem.
4. Status dan Peranan. Perbedaan status dan peranan muncul diantara pekerjaan dalam organisasi dan menggambarkan perilaku yang harus dilakukan individu dalam sistem.

5. Setting Fisik. Setting fisik mengacu pada fisik lingkungan luar dan derajat dari teknologi yang mengkarakteristikkan organisasi tersebut.

2.3. Hubungan antara *soft skill* (kemampuan berkomunikasi, kemampuan mendengar, dan kemampuan memcahkan masalah) dengan pengalaman berorganisasi.

Kebanyakan perusahaan menginginkan tenaga kerja yang siap pakai (Hodges et al, 2004), sehingga dalam setiap tawaran pekerjaan, selain mereka memberikan persyaratan sudah mempunyai gelar S1 dan memiliki IPK dengan batasan tertentu, keaktifan dalam organisasi pun kini menjadi pertimbangan perusahaan dalam merekrut tenaga kerja, dengan harapan bahwa individu yang aktif dalam organisasi akan memiliki tingkat *soft skill* yang lebih (hasil wawancara kepada Pembantu Rektor III Universitas Airlangga). (data lengkap hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran).

Jika dirunut lebih jauh, organisasi merupakan suatu kesatuan sosial yang dikomposisikan dari kumpulan posisi yang berinteraksi, dengan adanya interaksi inilah, akan muncul suatu aktivitas yang terorganisir (Bedeian et al., 1991: 9-10). Dalam melakukan interaksi, terdapat suatu tuntutan secara tidak langsung untuk memiliki kemampuan berkomunikasi (Muchinsky, 1993: 396), kemampuan mendengarkan (Hanna, 2003: 172), dan kemampuan untuk memecahkan masalah, khususnya bila menyangkut dengan adanya konflik (Hunsaker, 2001: 209,449), yang merupakan faktor *soft skill* yang harus dimiliki oleh lulusan fakultas psikologi. Sehingga ada harapan bahwa keaktifan mahasiswa dalam mengikuti

organisasi dapat meningkatkan kualitas *soft skill* yang dimilikinya (wawancara dalam studi pendahuluan yang dilakukan pada Pembantu Rektor III Universitas Airlangga, Drs. Suko Harjono). (data lengkap hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran). Pernyataan Pembantu Rektor III Universitas Airlangga ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Dave Hodges & Noel Burchell (2004) berdasarkan penelitian yang telah dilakukannya menyatakan bahwa *soft skill* dapat ditingkatkan dengan mengikuti magang kerja, memiliki pengalaman kerja dan mengikuti organisasi.

2.4. Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5. Hipotesis mayor

"Terdapat perbedaan tingkat *soft skill* mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi."

2.6. Hipotesis minor

1) "Terdapat perbedaan tingkat *soft skill* pada kemampuan komunikasi dimensi verbal, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi"
2) "Terdapat perbedaan tingkat *soft skill* pada kemampuan komunikasi dimensi non-verbal, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi"
3) "Terdapat perbedaan tingkat *soft skill* pada kemampuan mendengarkan, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi"
4) "Terdapat perbedaan tingkat *soft skill* pada kemampuan memecahkan masalah, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi"

BAB III

METODE PENELITIAN

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Tipe Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory research*) yang menjelaskan beberapa variabel penelitian dan mengungkapkan hubungan antara variable-variabel penelitian serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun et. al., 1989:3; Kerlinger, 1990:651).

3.2. Tujuan dan Maksud Penelitian

Mengukur tingkat *soft skill* antara mahasiswa yang mengikuti organisasi secara aktif dengan yang tidak mengikuti organisasi dan mengetahui ada atau tidaknya perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa yang mengikuti organisasi secara aktif dengan yang tidak mengikuti organisasi

3.3. Identifikasi Variabel

Agar dapat meneliti suatu konsep secara empiris, konsep tersebut harus dioperasikan dengan mengubahnya menjadi variabel (Singarimbun et. al., 1989:42). Variabel adalah suatu sifat yang dapat memiliki bermacam-macam nilai, atau seringkali diartikan sebagai simbol yang padanya kita dapat melekatkan bilangan atau nilai (Kerlinger, 1990:42). Di dalam sebuah

penelitian, variable yang diteliti disusun berdasarkan landasan teorinya dan dipertegas oleh hipotesis penelitian (Suryabrata, 1991:37).

Berdasarkan landasan teori dan perumusan hipotesis yang telah diuraikan pada bab terdahulu, maka variable dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel tingkat *soft skill* mahasiswa psikologi di Surabaya (Y).

   Variabel ini berkedudukan sebagai variable terikat, yaitu variable yang diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan berasal dari variable bebas (Kerlinger, 1990:59).

2. Variabel keikutsertaan dalam organisasi (X).

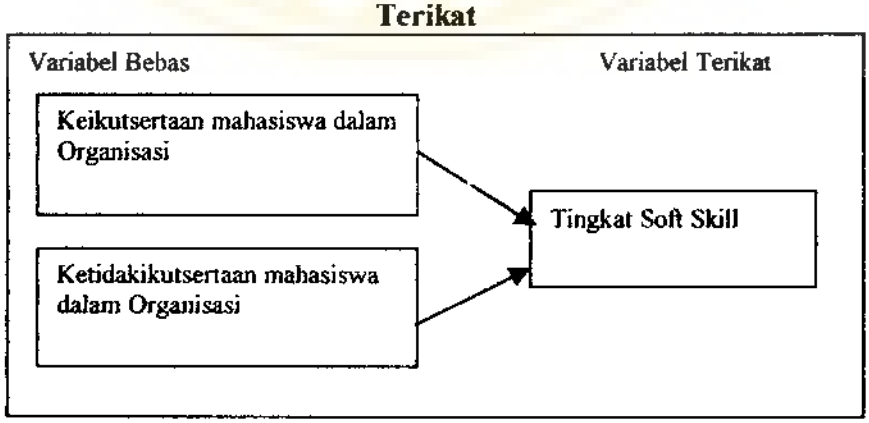
   a. Mahasiswa Fakultas Psikologi di Surabaya yang mengikuti Organisasi;

   b. Mahasiswa Fakultas Psikologi di Surabaya yang mengikuti tidak Organisasi.

   Variabel ini berkedudukan sebagai variable bebas, yaitu variable yang secara logis dapat menimbulkan pengaruh tertentu terhadap variable tergantung (Kerlinger, 1990: 59).

Adapun skema hubungan antara kedua variable tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3.1 Skema Hubungan antara Variabel Bebas dan Variabel Terikat



3.4. Definisi Operasional

Variabel-variabel yang merupakan terjemahan dari konsep-konsep tertentu, kerap kali masih memiliki pengertian yang bersifat umum. Agar suatu penelitian mempunyai batas yang mudah diukur, maka perlu dijabarkan arti setiap variable tersebut dalam suatu definisi operasional (Kerlinger, 1990:51).

Definisi operasional memberikan arti pada suatu variable dengan menunjukkan cara melakukan kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variable tersebut. Dengan kata lain, definisi operasional merupakan semacam petunjuuk pelaksanaan bagaimana cara mengukur suatu variable (Kerlinger, 1990:5).

Definisi operasional dari variable *soft skill* kemampuan dalam berkomunikasi adalah menggunakan kata ganti orang pertama dan menggunakan nama dan kata kerja untuk menggambarkan perasaan; langsung mengatakan apa yang sedang dirasakannya dari pembicaraan tersebut; sering melontarkan pertanyaan pada lawan bicara; menanyakan pada orang lain tentang pendapat mereka dari apa yang ia bicarakan; tidak melakukan "labelling" pada lawan bicara; menunjukkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang sesuai dan mendukung maksud dari kata-kata yang disampaikan; menggunakan irama, intonasi, dan variasi volume dalam kata-kata; berbicara dengan kecepatan stabil; mengubah-ubah ekspresi wajah sesuai dengan yang dirasakan; menunjukkan sikap tubuh yang terbuka.

Definisi operasional dari variable *soft skill* kemampuan mendengarkan adalah kemampuan untuk mengulang inti pesan yang diterima; memberikan respon yang sesuai dengan pesan, melakukan interpretasi tentang apa yang dirasakan oleh lawan bicara.

Definisi operasional dari variable *soft skill* kemampuan memecahkan masalah adalah berusaha mengidentifikasikan penyebab masalah; melakukan prediksi terhadap dampak dari masalah yang timbul; membuat beberapa alternatif tindakan untuk menyelesaikan masalah; mengevaluasi keuntungan dan resiko dari alternatif yang ada dan melakukan pengambilan keputusan alternatif mana yang akan dilakukan; menyebutkan langkah-langkah kongkrit yang harus dilakukan untuk melaksanakan alternatif solusi yang telah dipilih; menunjukkan keinginan atau usaha untuk menentukan konflik mana yang akan ditangani; berusaha mengetahui pihak mana saja yang terlibat dalam konflik; berusaha memahami potensi-potensi baik positif ataupun negatif yang dimiliki pihak lain dalam konflik; berusaha bersikap sopan dan mengendalikan emosi terhadap pihak lain; menunjukkan usaha untuk menentukan apa yang ingin dicapai sebagai sasaran utama; menunjukkan usaha untuk mengambil solusi yang tidak melanggar prinsip-prinsip kebenaran secara umum, tidak melanggar moral dan etika; menunjukkan usaha untuk mencari solusi yang bisa memuaskan semua pihak; bersikap terbuka dan penuh perhatian, serta memberikan respon yang tidak menyakitkan bagi pihak lain.

Definisi operasional dari variabel keikutsertaan dalam organisasi adalah organisasi apa saja yang pernah diikuti subyek, apa posisi subyek di organisasi tersebut, berapa lama subyek mengikuti organisasi tersebut, kegiatan apa saja yang pernah dilakukan subyek bersama organisasi tersebut, kapan terakhir kali subyek mengikuti organisasi. Definisi operasional dari variabel keikutsertaan dalam organisasi ini dibuat sedemikian rupa dengan tujuan, (1) dengan semakin banyak organisasi yang diikuti subyek, diharapkan ada salah satu dari organisasi tersebut yang mana ia benar-benar aktif di dalamnya dan menjadi pengurus di organisasi tersebut; (2) subyek diharapkan menjadi pengurus di organisasi tersebut (tidak hanya anggota), karena dengan menjadi pengurus diharapkan subyek aktif di organisasi tersebut; (3) dengan semakin lama subyek mengikuti organisasi tersebut, diharapkan sampai saat ini (saat di mengikuti dan menjadi subyek penelitian) subyek masih aktif di organisasi tersebut; (4) dengan semakin banyak subyek mengikuti kegiatan bersama organisasi, diharapkan ia semakin aktif di organisasi tersebut; (5) diharapkan subyek masih mengikuti organisasi tersebut setidaknya sampai dalam tahun ini (tahun diadakannya penelitian), karena dengan demikian diharapkan soft skill yang dimilikinya saat ini benar-benar merupakan pengaruh dari keaktifannya berorganisasi. Subyek kemudian di kategorikan kedalam dua kategori, yaitu kategori mengikuti organisasi dan kategori tidak mengikuti organisasi. Untuk dimasukkan ke dalam kategori mengikuti organisasi, subyek harus memenuhi beberapa kriteria antara lain: (1) subyek menjadi pengurus di organisasi tersebut; (2) subyek mengikuti organisasi

minimal lebih dari 3 bulan, dengan demikian diharapkan sudah ada pengaruh dari keikutsertaannya dalam organisasi dengan *soft skill* yang dimilikinya; (3) meskipun subyek hanya anggota dalam organisasi tersebut, tapi bila subyek banyak mengikuti kegiatan di organisasi tersebut, maka ia akan dikategorikan dalam mengikuti organisasi, karena dianggap subyek aktif dalam organisasi tersebut; (4) subyek mengikuti organisasi terakhir pada tahun ini (tahun dilakukannya penelitian).

3.5. Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Singarimbun et. al., 1989:152) yang memiliki kesamaan karakteristik (Nurgiyantoro et al.,2002) dan akan mendapatkan pengambilan kesimpulan terhadapnya (Winarsunu, 2002). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Populasi ini dipilih berdasarkan alasan:

- Mahasiswa dididik untuk menjadi tenaga siap kerja.
- Fakultas Psikologi, dengan mendasarkaan pada fakultas yang sama, diharapkan data yang diperoleh akan lebih homogen bila dilihat dari latar belakang pendidikan terakhirnya.

3.6. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi atau sejumlah individu yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi (Hadi, 2000:221) yang juga memiliki karakteristik populasi (Nurgiyantoro et al.,2002; Winarsunu, 2002).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode teknik sampel insidental, teknik insidental disebut juga teknik kebetulan. Anggota sampel adalah apa atau siapa saja yang kebetulan dijumpai peneliti saat mengadakan penelitian, asalkan ada hubungannya dengan tema penelitiannya dan dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Winarsunu, 2002: 16)

Adapun ciri-ciri yang harus dipenuhi dalam penelitian ini adalah:

- Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya yang masih aktif mengikuti kegiatan perkuliahan atau hanya sekedar mengikuti bimbingan skripsi;
- Tidak dibatasi oleh gender;

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode observasi, istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut, yang juga berarti pengamatan yang bertujuan untuk mendapat data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat *re-*

checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya (Rahayu et al., 2004: 01).

3.8. Dimensi Yang Digunakan Dalam Observasi Pada Penelitian

Dalam penelitian ini dimensi observasi meliputi: nonpartisipan, *overt*, dan buatan. Dimensi nonpartisipan berarti, peneliti tidak secara simultan mengkombinasikan analisis dokumen, tidak mewawancarai responden dan informan, tidak berpartisipasi secara langsung sekaligus tidak mengamati dan tidak melakukan instrospeksi. Dimensi *overt* berarti, individu yang menjadi subyek dalam observasi menyadari bahwa tingkah lakunya sedang diamati. Dimensi buatan berarti, setting dalam observasi diatur dan dikondisikan sedemikian rupa oleh peneliti sehingga diharapkan cenderung homogen untuk semua individu yang menjadi subyek dalam observasi. (Rahayu et al., 2004: 07).

3.9. Teknik Observasi Dalam Penelitian

Teknik observasi dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi sistematik, biasa juga disebut observasi berkerangka atau *structured observation.* Ciri pokok dari observasi ini adalah kerangka yang memuat faktor-faktor yang telah diatur kategorisasinya lebih dulu dan ciri-ciri khusus dari tiap-tiap faktor dalam kategori-kategori itu.

a) Materi observasi

Isi dan luas situasi yang akan diobservasi dalam observasi sistematik umumnya lebih terbatas. Sebagai alat untuk penyelidikan deskriptif, peneliti berlandaskan pada perumusan-perumusan yang lebih khusus. Wilayah atau *scope* observasinya sendiri lebih dahulu dibatasi dengan tegas sesuai dengan tujuan dari penelitian, bukan situasi kehidupan masyarakat seperti pada observasi partisipan yang umumnya digunakan dalam penelitian eksploratif.

b) Cara-cara pencatatan

Persoalan-persoalan yang telah dirumuskan secara teliti memungkinkan jawaban-jawaban, respons, atau reaksi yang dapat dicatat secara teliti pula. Ketelitian yang tinggi pada prosedur observasi inilah yang memberikan kemungkinan pada penyelidik untuk mengadakan "kuantifikasi" terhadap hasil-hasil penyelidikannya. Jenis-jenis gejala atau tingkah laku tertentu yang timbul dapat dihitung dan ditabulasikan.

c) Hubungan antara observer dan observee

Disebabkan karena kesibukannya, yaitu mengadakan pencatatan, menggunakan alat-alat, dan kesibukan-kesibukan lain, seorang *observser* tidak akan dapat menyembunyikan kenyataan-kenyataan saat mengadakan penyelidikan. Karena itu kerjasama yang baik antara *observer* dan *observee* adalah syarat mutlak dalam observasi sistematik. (Rahayu et al., 2004: 15)

3.10. Alat Pengumpul Data

Alat ukur yang digunakan adalah lembar panduan observasi yang disusun dari indikator dan definisi operasional berdasarkan landasan teoritis yang ada. Dalam lembar panduan observasi, terdapat kolom disamping definisi operasional, yaitu kolom frekuensi munculnya indikasi perilaku, yang berguna untuk mencatat seberapa sering subyek penelitian memunculkan perilaku yang telah diindikasikan dalam indikator dan definisi operasionalnya. Pada beberapa dimensi dan indikator, terdapat kolom tambahan didalam kolom frekuensi munculnya indikasi perilaku, yaitu kolom negatif dan positif, kolom ini berfungsi untuk mencatat apabila, ada indikasi perilaku subyek penelitian yang bertentangan dengan indikasi yang disebutkan dalam definisi operasional, maka perilaku yang bertentangan tersebut akan tetap dicatat, namun pada kolom tambahan, yaitu kolom yang negatif, apabila indikasi perilaku yang dimunculkan oleh subyek penelitian tidak bertentangan dengan indikasi yang disebutkan dalam definisi operasional, maka perilaku tersebut akan dicatat pada kolom tambahan yang positif, pada kolom tambahan dalam kolom frekuensi munculnya indikasi perilaku ini, penghitungannya khusus, yaitu dengan melihat jumlah akhir dari jumlah yang ada pada kolom positif dikurangi dengan jumlah yang ada pada kolom negatif, sehingga akan didapatkan nilai tunggal dari tiap subyek penelitian untuk tiap indikator dan definisi operasional seperti pada item-item indikator dan definisi operasional lainnya (contoh lembar panduan observasi terdapat pada bagian lampiran).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara, menulis tiap indikasi perilaku yang dimunculkan oleh subyek penelitian, yang kemudian dicatat oleh para rater, dalam lembar panduan observasi, dalam kolom frekuensi munculnya indikasi perilaku dengan menggunakan sistim *tallies* yang bertujuan untuk, keakuratan hasil observasi yang lebih detil, dan kuantifikasi, sehingga dapat dihitung dan ditabulasikan dengan lebih cermat.

3.11. Kategori Perilaku yang Akan Diobservasi

Perilaku yang akan diobservasi dibagi menjadi tiga kategori: (1) kemampuan berkomunikasi dengan dimensi verbal dan non-verbal, (2) kemampuan mendengarkan dengan dimensi verbal dan non-verbal, (3) kemampuan memecahkan masalah dengan dimensi tahapan-tahapan mengatasi masalah, mengatur konflik, dan negosiasi.

3.12. Skenario yang Akan Dilakukan Pada Saat Try-Out Instrumen Penelitian

Try-out dilakukan dengan tujuan untuk menguji instrumen penelitian yang telah dibuat, dan melakukan perubahan apabila terdapat hal-hal yang nantinya kurang sesuai untuk dilakukan dalam penelitian. Try-out instrumen penelitian ini melibatkan tiga orang subyek, tiga orang rater, dan peneliti sendiri sebagai pembawa kasus, yang akan digunakan sebagai kasus untuk dibahas dalam try-out, pada saat try-out, subyek try-out mengikuti prosedur tahapan-tahapan sebagai berikut:

- Peneliti meminta tiga orang subyek try-out untuk masuk ke ruang observasi;
- Peneliti meminta subyek try-out duduk di kursi yang telah disediakan dan berhadapan dengan para rater;
- Peneliti meminta subyek try-out mengisi lembar pertanyaan mengenai keikutsertaan subyek dalam organisasi;
- Peneliti meminta subyek try-out mendengarkan informasi yang disampaikan oleh rater;
- Memulai proses pengukuran dengan memulai menyalakan tape perekam dan mengucapkan terima kasih atas kesediaan subyek try-out menghadiri sesi tersebut dan memberitahukan bahwa kita akan memulai sesi tersebut;
- Rater mulai melakukan observasi terhadap subyek try-out berdasarkan pada lembar panduan observasi;
- Peneliti memulai menceritakan garis besar kasus kepada subyek try-out;
- Peneliti mempersilahkan subyek try-out menanyakan langsung kepadanya, apa saja yang menurut subyek try-out kurang jelas mengenai kasus tersebut;
- Peneliti menghentikan sesi tersebut ketika waktu untuk sesi tersebut telah habis atau dirasa kasus tersebut telah selesai dibahas;
- Rater menghentikan observasi terhadap subyek try-out ketika peneliti mengatakan bahwa sesi tersebut telah habis;

- Peneliti mematikan alat perekam dan mengucapkan terima kasih atas partisipasi subyek try-out dalam penelitian;
- Peneliti mempersilahkan keluar para subyek try-out.

3.13. Skenario yang Akan Dilakukan Pada Saat Penelitian

Pada dasarnya meminta subyek observasi melakukan hal yang sama dengan hal yang dilakukan oleh subyek try-out pada saat try-out Instrumen Penelitian, sehingga skenario yang akan dilakukan pada saat penelitian sama dengan Skenario yang dilakukan dalam try-out.

Setelah melakukan observasi, pada hari itu juga peneliti dengan para rater melakukan diskusi, dengan mendengarkan kembali kaset rekaman hasil observasi, apabila ada perbedaan yang sangat nyata diantara hasil penilaian para rater. Hal ini dilakukan untuk mencapai kesepakatan penilaian diantara para rater.

3.14. Pelatihan Terhadap Rater

Sebelum melakukan tugasnya diadakan pelatihan pada para rater, agar memiliki persamaan sudut pandang terhadap hal-hal yang akan diobservasi. Perincian pelatihan tersebut adalah sebagai berikut:

- Satu minggu sebelum melakukan penelitian, pada hari pertama dari satu minggu, peneliti melakukan pertemuan dengan rekan-rekan rater guna menyesuaikan antara jadwal waktu luang yang dimiliki rekan-rekan rater

dengan jadwal yang disediakan oleh pihak laboratorium fakultas Psikologi.

- Pada hari kedua dari satu minggu, peneliti dan rekan-rekan rater, melakukan pertemuan yang kedua, dalam pertemuan ini, peneliti melakukan pelatihan terhadap rekan-rekan rater, yang pada dasarnya menjelaskan dan memberikan detil panduan observasi yang akan digunakan oleh rekan-rekan rater pada saat penelitian nantinya. Tujuan dari pelatihan ini adalah mempersiapkan rekan-rekan rater agar nantinya pada saat melakukan observasi, memiliki persepsi dan pemahaman yang sama atas apa yang harus diamati dari subyek penelitian berdasarkan panduan observasi. Dengan demikian, diharapkan nantinya, hasil observasi antara rekan-rekan rater, tidak akan begitu jauh berbeda antara rater satu dengan yang lain. Pada hari kedua dari satu minggu ini, peneliti hanya menjelaskan lembar pertama dan kedua dari panduan observasi, secara mendetil beserta contoh-contohnya.
- Pada hari ketiga dari satu minggu, peneliti melanjutkan pelatihan terhadap rekan-rekan rater dengan menjelaskan secara mendetil lembar ketiga dan keempat dari panduan observasi.
- Pada hari keempat, peneliti melakukan pertemuan dengan rekan-rekan rater dengan tujuan membahas dan mensepakati hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh rater dalam melakukan observasi dan hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan rater selama observasi, yang isinya antara lain: 1) rater tidak diperbolehkan absen atau tidak hadir selama jadwal yang

telah disepakati bersama, karena hal ini berkaitan dengan jadwal yang juga sudah disesuaikan dan disepakati dengan jadwal subyek penelitian, 2) rater tidak diperbolehkan terlambat, mengingat jadwal setiap sesi selalu berurutan, sehingga keterlambatan akan mengakibatkan mundurnya jadwal untuk sesi berikutnya, 3) rater tidak diperbolehkan membicarakan tentang hasil observasi apapun selama jalannya penelitian ataupun selama ada subyek penelitian 4)rater bertugas menjelaskan kepada subyek penelitian bahwa penelitian ini tidak berkaitan apapun dengan masalah senioritas, jadi subyek diharapkan mau mengeksplor sedalam-dalamnya mengenai kasus yang dibahas, terhadap peneliti. Subyek diperbolehkan bertanya apapun selama berkaitan dengan kasus.

- Satu hari sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan try out, try out dilakukan dengan menggunakan setting ruang dan jumlah subyek yang sama seperti ketika dilakukan penelitian nantinya, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana pemahaman para rater terhadap instrumen alat ukur atau lembar observasi yang nantinya akan digunakan dalam penelitian, dan apakah ada hambatan bagi rater untuk memperhatikan perilaku subyek sesuai panduan pada instrumen alat ukur dan apakah rater ada kesulitan melakukan penilaian terhadap subyek penelitian, juga untuk melihat kategori perilaku yang mana dalam instrumen alat ukur yang selanjutnya perlu diubah.

3.15. Jadwal Observasi

Pelaksanaan observasi direncanakan antara tanggal 01 Maret 2005 sampai dengan 31 Maret 2005. Untuk jadwal lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1. Tabel Tanggal Dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

No	Tanggal pelaksanaan	Waktu pelaksanaan
1	Rabu 02 Maret 2005	08.00-11.00
2	Kamis 03 Maret 2005	08.00-11.00
3	Jumat 04 Maret 2005	09.00-14.00
4	Senin 07 Maret 2005	09.00-14.00
5	Selasa 08 Maret 2005	08.00-11.00
6	Kamis 10 Maret 2005	08.00-11.00
7	Senin 14 Maret 2005	09.00-14.00
8	Selasa 15 Maret 2005	08.00-11.00
9	Kamis 17 Maret 2005	08.00-11.00
10	Jumat 18 Maret 2005	09.00-14.00
11	Senin 21 Maret 2005	09.00-14.00
12	Selasa 22 Maret 2005	08.00-11.00
13	Kamis 24 Maret 2005	08.00-11.00
14	Senin 28 Maret 2005	09.00-14.00
15	Selasa 29 Maret 2005	08.00-11.00
16	Kamis 31 Maret 2005	08.00-11.00

3.16. Pengubahan Kategori Perilaku Yang Akan Diobservasi Ketika Di Lapangan Observasi

Ketika dilapangan tidak ada kategori perilaku yang harus diubah, namun setelah melakukan try-out, muncul keluhan dari rater mengenai kesulitan mereka untuk membedakan antara perilaku yang ditunjukkan oleh subyek penelitian dalam try-out, dalam kategori perilaku kemampuan mendengarkan non-verbal, apakah perilaku itu dimaksudkan sebagai komunikasi dalam bentuk non-verbal ataukah dimaksudkan sebagai

mendengarkan secara non-verbal, karena indikasi perilaku yang ditunjukkan oleh subyek penelitian cenderung sama, baik itu pada kategori perilaku kemampuan komunikasi non-verbal, maupun pada kategori perilaku kemampuan mendengarkan dimensi non-verbal. Oleh karena itu, dimensi ini dirasa tidak perlu diukur lagi secara tersendiri, karena secara garis besar, perilaku yang diobservasi sama, antara kategori perilaku kemampuan berkomunikasi dimensi non-verbal dengan kategori perilaku kemampuan mendengarkan dimensi non-verbal, dan oleh karena itu kategori perilaku kemampuan mendengarkan dimensi non-verbal, dihapuskan dalam lembar panduan observasi.

3.17. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas merupakan petunjuk sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya untuk dapat diandalkan, atau dengan kata lain sejauh mana alat ukur tersebut dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika dilakukan pengukuran ulang (Azwar, 2000: 4).

Pada penelitian ini uji uji reliabilitas instrumen alat ukur *soft skill* atau yang disebut sebagai lembar panduan observasi adalah dengan cara melihat konsistensi antar rater, dalam hal ini menggunakan reliabilitas antar-rater. Reliabilitas antar-rater ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah setiap rater memiliki pemahaman yang sama atas indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian (Salfati, 2005). Cara yang digunakan untuk mengetahui kesamaan pemahaman antar-rater tersebut adalah dengan

membandingkan skor yang diberikan oleh tiap rater pada indikator-indikator yang sama (Neill, 2004). Untuk membandingkan skor pada tiap rater, maka digunakan teknik analisis varian satu jalur.

3.18. Metode Analisis Data

Setelah data dikumpulkan dan diolah, maka dilakukan analisis data. Untuk itu digunakan metode analisis statistik, yaitu cara ilmiah untuk mengumpulkan, menyusun, menyajikan, dan menganalisis data penelitian yang berwujud angka-angka. Dengan cara ini diharapkan dapat menyediakan dasar-dasar yang dapat dipertanggungjawabkan untuk menarik kesimpulan yang benar dan mengambil keputusan-keputusan yang baik (Hadi, 1986:221).

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan teknik uji t-test untuk menguji signifikansi perbedaan dua mean kelompok yang independen. Pengujian signifikan dilakukan untuk two tailed test karena hipotesis yang diajukan belum mempunyai arah. Menurut Sugiyono (2000: 92), teknik ini digunakan berdasarkan asumsi:

- Populasinya memiliki variabilitas yang homogen
- Distribusi populasi adalah distribusi normal
- Datanya memiliki skala interval

Sehingga untuk dapat melakukan teknik uji t-test dengan menggunakan bantuan program SPSS ver. 11.00, maka perlu dilakukan uji asumsi terlebih dahulu.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya. Lokasi Fakultas terletak di jalan Dharmawangsa dalam no.4-6 Surabaya, tepat di depan Fakultas Farmasi, di sebelah barat gedung perpustakaan pusat, dan disebelah timur Fakultas hukum. Fakultas Psikologi menghadap kearah utara dengan pintu utama menghadap sebelah utara gedung.

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga memiliki beberapa organisasi didalamnya yang memungkinkan bagi mahasiswanya untuk menjadi anggota di dalamnya dan menjadikan organisasi tersebut sebagai sarana untuk melatih dan meningkatkan *soft skill* mereka, organisasi tersebut antara lain: organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (LP3T), Unit Pelayanan Psikologi (UPP), Sie Kerohanian Islam (SKI), dan Teater Boneka (T-Bone).

Observasi pada saat penelitian, dilakukan di ruang diskusi laboratorium fakultas Psikologi Universitas Airlangga lantai dua.

4.1.2. Gambaran Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang masih terdaftar sebagai mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga dan masih aktif melakukan kegiatan perkuliahan dikampus ataupun yang masih aktif datang ke kampus dalam proses penyelesaian skripsi. Subyek penelitian tidak dibatasi oleh gender dan hanya dibedakan

berdasarkan keikutsertaannya dalam organisasi. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang hanya akan melihat perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa yang mengikuti organisasi secara aktif dengan yang tidak mengikuti organisasi. Subyek pada penelitian ini adalah sebanyak 63 mahasiswa, 3 mahasiswa merupakan subyek untuk try-out, sedangkan 60 subyek mahasiswa yang lainnya adalah subyek penelitian. Sebagai deskripsi dari subyek yang dipakai dalam penelitian ini, maka dibawah ini akan diberikan deskripsi subyek berdasarkan tahun angkatan, dan keanggotaannya dalam organisasi:

Tabel 4.1 Tabel Tahun Angkatan Subyek Penelitian

No.	Tahun Angkatan	Jumlah
1.	2000	14 mahasiswa
2.	2001	23 mahasiswa
3.	2002	20 mahasiswa
4.	2003	5 mahasiswa
5.	2004	1 mahasiswa

Tabel 4.2 Tabel Keikutsertaan Subyek Penelitian Dalam Organisasi (Tidak Termasuk Subyek Try- Out)

No.	Keikutsertaan dalam Organisasi	Jumlah
1.	Mengikuti Organisasi Secara Aktif	30 mahasiswa
2.	Tidak Mengikuti Organisasi	30 mahasiswa

4.1.3. Persiapan Penelitian

1. Melakukan studi literatur untuk mencari teori-teori yang berhubungan dengan perbedaan tingkat *soft skill* yang dimiliki mahasiswa Fakultas Psikologi Unversitas Airlangga yang aktif mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Studi literatur dilakukan melalui buku-buku, jurnal-jurnal, internet, artikel yang relevan dan terkait dengan topik penelitian.
2. Konsultasi tema dengan dosen pembimbing.
3. Melakukan pencarian data ke beberapa instansi terkait.

Pencarian data diawali dari Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat (Bakesbang & Linmas) Pemerintah Kota Surabaya untuk meminta petunjuk agar diarahkan kemana bila Penulis ingin mencari data mengenai jumlah lowongan kerja yang tersedia bagi lulusan Fakultas Psikologi selama kurun waktu antara tahun 1999-2002, data ini dibutuhkan oleh penulis sebagai data pembanding antara jumlah lulusan Fakultas psikologi dengan jumlah lowongan kerja yang tersedia bagi lulusan Fakultas psikologi, hal ini akan menjadi salah satu alasan pentingnya *soft skill* untuk dimiliki oleh seorang lulusan psikologi, hal mengenai ini kemudian akan dibahas oleh penulis pada pendahuluan dalam bab I. Oleh Bakesbang & Linmas Pemerintah Kota Surabaya, penulis diarahkan dan diberikan surat ijin penelitian ke Dinas Tenaga Kerja Kota Surabaya. Kemudian penulis melakukan wawancara untuk menggali data dengan salah seorang staff penanggung jawab data lowongan kerja di kota Surabaya, sehingga didapatkan data tentang jumlah lowongan kerja bagi lulusan Fakultas Psikologi selama kurun waktu 1999-2002 di Surabaya.

4. Melakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait untuk menentukan elemen *soft skill* apa saja yang akan diteliti.

   Wawancara dilakukan terhadap 15 subyek yang dipilih berdasarkan profesi masing-masing, profesi ini secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan lulusan Psikologi sebagai pengguna atau konsumen dari lulusan Psikologi. Dengan demikian, penulis berharap mendapatkan data mengenai apa yang sesungguhnya diharapkan oleh pengguna atau konsumen dari lulusan psikologi tentang *soft skill* apa saja yang menurut mereka penting

atau seharusnya dimiliki oleh lulusan Psikologi. 15 subyek ini antara lain mewakili profesi sebagai berikut:

(1) Karyawan BUMN, (2) Ibu Rumah Tangga, (3) Dokter, (4) Kepala Sekolah, (5) Siswa SMU, (6) Wiraswastawan, (7) Karyawati Swasta, (8) Karyawan Swasta, (9) Direktur Utama Rumah Sakit Umum, (10) Direktur Utama Rumah Sakit Jiwa Menur, (11) Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, (12) Dekan Fakultas Psikologi Universitas Surabaya, (13) Dekan Fakultas Psikologi Universitas Putra Bangsa, (14) Dekan Fakultas Psikologi Universitas Empat Puluh Lima, (15) Mantan Rektor Universitas Putra Bangsa.

5. Menentukan populasi dan sampel.

   Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan dan pertimbangan penghematan waktu, tenaga dan biaya, maka peneliti menentukan populasi dan sampelnya adalah mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang masih aktif datang ke kampus baik itu untuk mengikuti perkuliahan ataupun untuk menyelesaikan skripsi.

6. Menyusun instrumen penelitian.

   Pada penelitian ini, peneliti membuat sendiri instrumen untuk melakukan observasi tingkat *soft skill* berdasarkan landasan teoritis yang ada.

4.1.3.1. Penyusunan Instrumen Penelitian

1. Menentukan dimensi dan indikator dari variable yang ada : pada instrumen alat ukur *soft skill*, penulis menyusun sendiri dimensi dan indikator berdasarkan kajian teoritis yang ada.
2. Menentukan definisi operasional : dari hasil penentuan indikator pada masing-masing dimensi dari *soft skill*, maka selanjutnya ditentukan definisi

operasional dari instrumen alat ukur *soft skill* tersebut sebagaimana yang terdapat pada lampiran.

3. Menyusun instrumen penelitian atau panduan observasi : setelah ditentukan definisi operasional dari instrumen alat ukur *soft skill*, maka ditambahkan lagi contoh-contoh untuk memperjelas keterangan dalam definisi operasional, dengan tujuan supaya para rater lebih mudah memahami instrumen alat ukur *soft skill* tersebut. Pada kolom disamping definisi operasional, ditambahkan kolom frekwensi munculnya indikasi perilaku, yang berguna untuk mencatat seberapa sering subyek penelitian memunculkan perilaku yang telah diindikasikan dalam indikator dan definisi operasionalnya. Pada beberapa dimensi dan indikator, terdapat kolom tambahan didalam kolom frekwensi munculnya indikasi perilaku, yaitu kolom negatif dan positif, kolom ini berfungsi untuk mencatat apabila, ada indikasi perilaku subyek penelitian yang bertentangan dengan indikasi yang disebutkan dalam definisi operasional, maka perilaku yang bertentangan tersebut akan tetap dicatat, namun pada kolom tambahan, yaitu kolom yang negatif, apabila indikasi perilaku yang dimunculkan oleh subyek penelitian tidak bertentangan dengan indikasi yang disebutkan dalam definisi operasional, maka perilaku tersebut akan dicatat pada kolom tambahan yang positif, pada kolom tambahan dalam kolom frekwensi munculnya indikasi perilaku ini, penghitungannya khusus, yaitu dengan melihat jumlah akhir dari jumlah yang ada pada kolom positif dikurangi dengan jumlah yang ada pada kolom negatif, sehingga akan didapatkan nilai tunggal dari tiap subyek penelitian untuk tiap indikator dan definisi operasional seperti pada item-item indikator dan definisi operasional lainnya (contoh lembar panduan observasi terdapat pada bagian lampiran).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menulis tiap indikasi perilaku yang dimunculkan oleh subyek penelitian, yang kemudian dicatat oleh para rater dalam lembar panduan observasi, dalam kolom frekuensi munculnya indikasi perilaku, dengan menggunakan sistim *tallies* yang bertujuan untuk keakuratan hasil observasi yang lebih detil dan kuantifikasi, sehingga dapat dihitung dan ditabulasikan dengan lebih cermat.

4. Melakukan try-out instrumen penelitian

Try-out dilakukan dengan tujuan untuk menguji instrumen penelitian yang telah dibuat, dan melakukan perubahan apabila terdapat hal-hal yang nantinya kurang sesuai untuk dilakukan dalam penelitian. Try-out instrumen penelitian ini meliba'kan tiga orang subyek, tiga orang rater, dan peneliti sendiri sebagai pembawa kasus, yang akan digunakan sebagai kasus untuk dibahas dalam try-out, pada saat try-out, subyek try-out mengikuti prosedur tahapan-tahapan sebagai berikut:

- Peneliti meminta tiga orang subyek try-out untuk masuk ke ruang observasi;
- Peneliti meminta subyek try-out duduk di kursi yang telah disediakan dan berhadapan dengan para rater;
- Peneliti meminta subyek try-out mengisi lembar pertanyaan mengenai keikutsertaan subyek dalam organisasi;
- Peneliti meminta subyek try-out mendengarkan informasi yang disampaikan oleh rater;
- Memulai proses pengukuran dengan memulai menyalakan tape perekam dan mengucapkan terima kasih atas kesediaan subyek try-out menghadiri sesi tersebut dan memberitahukan bahwa kita akan memulai sesi tersebut;

- Rater mulai melakukan observasi terhadap subyek try-out berdasarkan pada lembar panduan observasi;
- Peneliti memulai menceritakan garis besar kasus kepada subyek try-out;
- Peneliti mempersilahkan subyek try-out menanyakan langsung kepadanya, apa saja yang menurut subyek try-out kurang jelas mengenai kasus tersebut;
- Peneliti menghentikan sesi tersebut ketika waktu untuk sesi tersebut telah habis atau dirasa kasus tersebut telah selesai dibahas;
- Rater menghentikan observasi terhadap subyek try-out ketika peneliti mengatakan bahwa sesi tersebut telah habis;
- Peneliti mematikan alat perekam dan mengucapkan terima kasih atas partisipasi subyek try-out dalam penelitian;
- Peneliti mempersilahkan keluar para subyek try-out.

Setelah melakukan observasi, pada hari itu juga peneliti dengan para rater melakukan diskusi, dengan mendengarkan kembali kaset rekaman hasil observasi, apabila ada perbedaan yang sangat nyata diantara hasil penilaian para rater. Hal ini dilakukan untuk mencapai kesepakatan penilaian diantara para rater. Setelah dilakukan try-out, muncul keluhan dari rater mengenai kesulitan mereka untuk membedakan antara perilaku yang ditunjukkan oleh subyek penelitian dalam try-out, dalam kategori perilaku kemampuan mendengarkan non-verbal, apakah perilaku itu dimaksudkan sebagai komunikasi dalam bentuk non-verbal ataukah dimaksudkan sebagai mendengarkan secara non-verbal, karena indikasi perilaku yang ditunjukkan oleh subyek penelitian cenderung sama, baik itu pada kategori perilaku kemampuan komunikasi non-verbal, maupun pada kategori perilaku

kemampuan mendengarkan dimensi non-verbal. Oleh karena itu, dimensi ini dirasa tidak perlu diukur lagi secara tersendiri, karena secara garis besar, perilaku yang diobservasi sama, antara kategori perilaku kemampuan berkomunikasi dimensi non-verbal dengan kategori perilaku kemampuan mendengarkan dimensi non-verbal, dan oleh karena itu kategori perilaku kemampuan mendengarkan dimensi non-verbal, dihapuskan dalam lembar panduan observasi.

5. Melakukan uji reliabilitas instrumen : uji reliabilitas instrumen alat ukur *soft skill* atau yang disebut sebagai lembar panduan observasi adalah dengan cara melihat konsistensi antar rater, dalam hal ini menggunakan reliabilitas antar-rater yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis varian satu jalur.

4.1.3.2. Persiapan Administrasi Perijinan Penelitian

1. Melakukan diskusi mengenai prosedur peminjaman ruang laboratorium Psikologi, dengan penanggung jawab laboratorium Fakultas Psikologi. Juga melakukan penyesuaian antara ruang yang akan dipakai penelitian dan jadwal penelitian yang telah direncanakan oleh peneliti dengan ketersediaan ruang dan waktu yang ada di laboratorium Fakultas Psikologi.
2. Membuat surat ijin tertulis secara resmi, yang ditujukan pada Pembantu Dekan I mengenai ijin melakukan penelitian dan penggunaan ruang laboratorium Fakultas Psikologi, untuk memenuhi prosedur peminjaman ruang laboratorium Psikologi.
3. Meminta persetujuan atas surat ijin melakukan penelitian dan penggunaan ruang laboratorium Fakultas Psikologi kepada Pembantu Dekan I.

4. Setelah surat ijin dari Pembantu Dekan I diterima, kemudian surat ijin tersebut diberikan kepada Penanggung Jawab laboratorium Fakultas Psikologi untuk disetujui dan dicatat mengenai penggunaan ruang dan jadwal penelitian yang akan dilaksanakan.
5. Penelitian dilakukan di ruang diskusi laboratorium Fakultas Psikologi sesuai jadwal yang telah diajukan pada surat ijin.

4.1.3.3 Pelaksanaan Penelitian

1. Tanggal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan mulai tanggal 02 Maret 2005 sampai dengan 17 Maret 2005. untuk tanggal dan jadwal penelitian yang lebih lengkap dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.3 Tabel Tanggal Dan Jadwal Penelitian

No.	Hari dan tanggal	Jam	Sesi	Jumlah subyek peserta penelitian
1	Rabu 02 Maret 2005	08.00-09.00	I	3 orang (try out)
2	K umis 03 Maret 2005	10.00-11.00	II	3 orang
3	Jumat 04 Maret 2005	09.00-10.00	I	3 orang
4	Jumat 04 Maret 2005	10.00-11.00	II	3 orang
5	Jumat 04 Maret 2005	13.00-14.00	V	3 orang
6	Senin 07 Maret 2005	09.00-10.00	I	3 orang
7	Senin 07 Maret 2005	10.00-11.00	II	3 orang
8	Senin 07 Maret 2005	12.00-13.00	IV	3 orang
9	Selasa 08 Maret 2005	08.00-09.00	I	3 orang
10	Selasa 08 Maret 2005	10.00-11.00	III	3 orang
11	Kamis 10 Maret 2005	08.00-09.00	I	3 orang
12	Kamis 10 Maret 2005	09.00-10.00	II	3 orang
13	Senin 14 Maret 2005	09.00-10.00	I	3 orang
14	Senin 14 Maret 2005	10.00-11.00	II	3 orang
15	Senin 14 Maret 2005	11.00-12.00	III	3 orang
16	Senin 14 Maret 2005	12.00-13.00	IV	3 orang
17	Senin 14 Maret 2005	13.00-14.00	V	3 orang
18	Selasa 15 Maret 2005	08.00-09.00	I	3 orang
19	Selasa 15 Maret 2005	09.00-10.00	II	3 orang
20	Selasa 15 Maret 2005	10.00-11.00	III	3 orang
21	Kamis 17 Maret 2005	08.00-09.00	I	3 orang

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga jalan Dharmawangsa dalam no.4-6 Surabaya, tepatnya di ruang diskusi laboratorium Fakultas Psikologi.

3. Populasi Penelitian

Mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang masih terdaftar sebagai mahasiswa S1 Fakultas Psikologi Universitas Airlangga (sebanyak 714) dan masih aktif melakukan kegiatan perkuliahan dikampus ataupun yang masih aktif datang ke kampus dalam proses penyelesaian skripsi.

4. Jumlah Sampel Penelitian

Subyek pada penelitian ini adalah sebanyak 63 mahasiswa, 3 mahasiswa merupakan subyek untuk try-out, sedangkan 60 subyek mahasiswa yang lainnya adalah subyek penelitian

5. Tahapan pengambilan sampel

Pengambilan sampel yang dilakukan oleh peneliti melalui tahapan-tahapan berikut ini:

a. Meminta data dari tiap mahasiswa/mahasiswi yang dapat ditemui oleh peneliti selama tiga hari di kampus. Dari sini peneliti memperoleh data berupa nama dan nomor telepon serta keanggotaannya di organisasi secara umum (mengikuti organisasi atau tidak) dari tiap mahasiswa/mahasiswi yang pada akhirnya jumlah data yang dapat diperoleh selama tiga hari adalah data sebanyak 90 orang.

b. Peneliti mengklasifikasikan data yang ada menjadi dua bagian, yaitu data dari calon subyek yang mengikuti organisasi dan data dari calon subyek yang tidak mengikuti organisasi.

c. Dari hasil pengklasifikasian, peneliti mengambil 30 orang yang mengikuti organisasi dan 30 orang yang tidak mengikuti organisasi untuk dihubungi dan diminta kesediaannya lebih lanjut untuk mengikuti sesi pengukuran tingkat *soft skill* yang diadakan peneliti. Sedangkan 30 orang sisanya dijadikan cadangan apabila ada subyek dari 60 orang sebelumnya yang tidak bersedia untuk ikut dalam sesi pengukuran tingkat *soft skill*.

d. Setelah terkumpul 60 subyek yang bersedia untuk ikut lebih lanjut dalam sesi pengukuran tingkat *soft skill*, maka yang dilakukan peneliti selanjutnya adalah menyesuaikan jadwal, antara jadwal waktu luang yang dimiliki oleh calon subyek, dengan jadwal pemakaian ruang diskusi untuk tiap sesi pengukuran tingkat *soft skill* yang telah disetujui oleh penanggung jawab laboratorium. Apabila ada diantara 60 calon subyek ini yang tidak bisa menyesuaikan jadwal antara waktu luangnya dengan dengan jadwal pemakaian ruang diskusi untuk tiap sesi pengukuran tingkat *soft skill* yang telah disetujui oleh penanggung jawab laboratorium, maka peneliti menggantikannya dengan 30 subyek cadangan yang bersedia mengikuti sesi pengukuran tingkat *soft skill*, yang memiliki status keanggotaan yang sama dengan calon subyek yang akan digantikannya.

e. Selanjutnya, peneliti akan selalu menghubungi kembali calon subyek yang telah bersedia mengikuti sesi pengukuran tingkat *soft skill*, pada satu hari sebelum hari ketika ia akan mengikuti pengukuran tingkat *soft skill*. Hal ini dilakukan oleh peneliti dengan tujuan untuk mengingatkan kembali dan menghindari kemungkinan tidak datangnya calon subyek pada saat sesi pengukuran hanya karena ia lupa jadwalnya.

6. Tehnik pelaksanaan penelitian.

Pada saat pelaksanaan penelitian, peneliti melakukan tiga tiga tahapan utama, yaitu:

a. Persiapan terhadap ruang penelitian

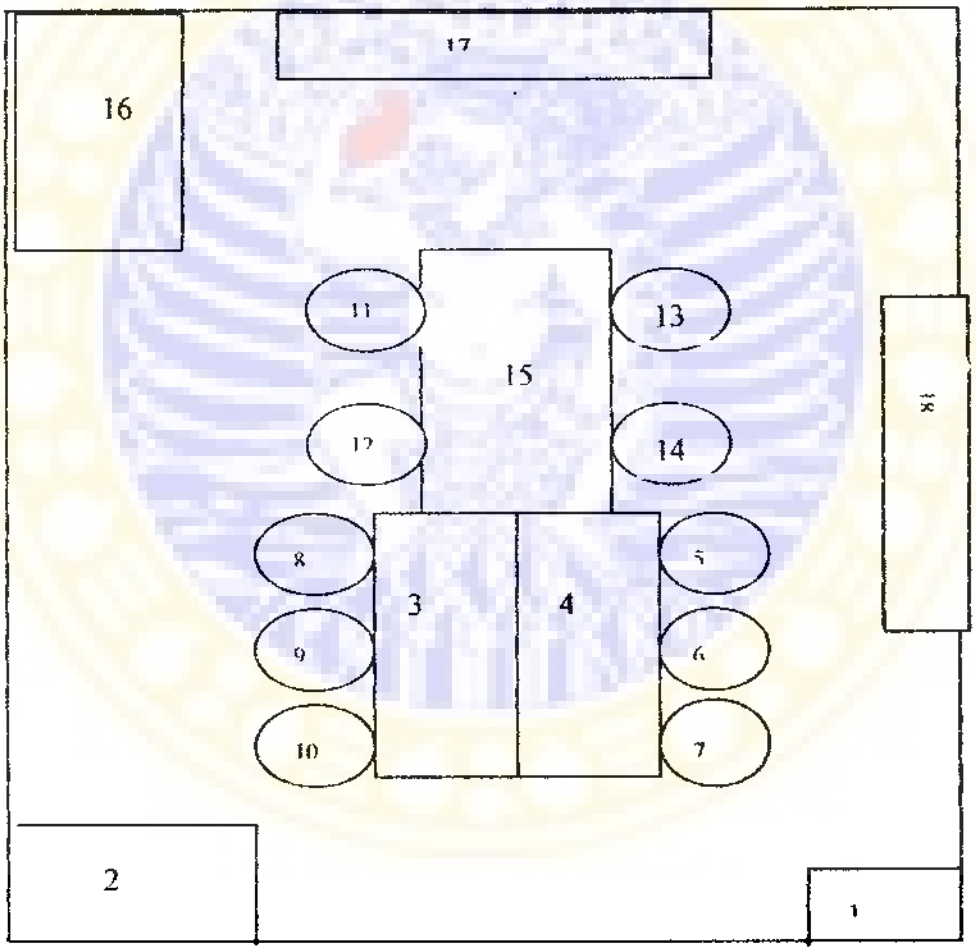
- Peneliti menyesuaikan cahaya di ruangan dengan menyalakan semua lampu yang ada di ruang diskusi laboratorium Fakultas Psikologi. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi hambatan bagi rater untuk melihat dengan jelas indikasi non-verbal yang ditampilkan oleh subyek pada saat pengukuran nantinya.
- Peneliti menyesuaikan suhu di ruangan dengan memasang AC pada posisi suhu 20°celcius. Suhu AC ditentukan berada pada posisi 20°celcius, adalah merupakan kesepakatan antar rater dengan peneliti, karena suhu pada posisi ini dirasa paling sesuai (tidak terlalu dingin dan tidak terlalu panas). Hal ini dilakukan dengan tujuan agar subyek maupun rater memperoleh suhu yang stabil dan tidak mengalami gangguan dari faktor suhu (mis: subyek menjadi tidak konsentrasi selama mengikuti pengukuran tingkat *soft skill* karena kegerahan atau terlalu dingin).
- Peneliti menulis pada papan tulis yang berada di dinding sebelah kanan pintu masuk, hari, tanggal, jam dan sesi keberapa pada saat itu dilakukan penelitian, juga nama rater dan subyek peserta penelitian pada saat itu. Hal ini dilakukan agar rater tidak tertukar posisi subyek, dan jelas subyek mana yang menjadi subyek nomor satu, subyek nomor dua dan subyek nomor tiga di lembar observasi. Juga sebagai papan informasi bagi subyek.

- Peneliti dibantu oleh rekan-rekan rater menata posisi meja, kursi dan lemari yang ada di ruang diskusi laboratorium Fakultas Psikologi. Di ruang tersebut terdapat 1 meja besar, 2 meja sedang, 10 kursi, 1 meja dengan 1 unit komputer diatasnya, 1 lemari buku dan 1 lemari kabinet. Lemari buku tetap pada posisinya merapat ke dinding ruangan yang berseberangan dengan pintu masuk, lemari kabinet juga tetap pada posisinya merapat pada dinding yang sejajar dengan pintu masuk, demikian juga dengan satu meja dengan satu unit komputer diatasnya, tetap pada posisinya merapat di dinding sebelah kiri pintu masuk. Sedangkan satu meja besar dan tiga kursi yang nantinya akan digunakan untuk tempat rater melakukan observasi, dipindahkan dengan posisi menghadap kearah pintu keluar ruang, satu meja sedang dan tiga kursi yang nantinya akan digunakan oleh subyek pengukuran tingkat *soft skill*, dengan dipindahkan dengan posisi berhadapan dengan para rater. Satu kursi dipindahkan di samping meja sedang, yang akan digunakan oleh subyek, kursi ini nantinya akan ditempati oleh peneliti, yang dalam pengukuran tingkat *soft skill* ini berperan sebagai pembawa kasus atau sumber informasi tentang kasus yang akan dibahas, guna mengetahui tingkat *soft skill* para subyek penelitian. Kursi untuk peneliti ini sengaja di letakkan di samping meja dan kursi yang akan digunakan oleh subyek, dengan tujuan agar peneliti nantinya tidak menghalangi para rater untuk melihat langsung kearah subyek penelitian. Diharapkan dengan demikian maka hambatan rater untuk dapat melihat secara langsung ekspresi non-verbal subyek penelitian, akan dapat dihindari. Satu meja sedang yang

lainnya diletakkan didepan kabinet untuk tempat konsumsi snack, kaset rekaman, dan tas para subyek. Tiga kursi yang tidak terpakai diletakkan sejajar dengan meja yang diatasnya terdapat satu unit komputer agar tidak mengganggu.

Untuk memperjelas keterangan diatas, berikut adalah gambar denah ruang diskusi laboratorium Fakultas Psikologi sebelum dilakukan penelitian dan saat dilakukan penelitian:

Gambar 4.1 Denah Awal Ruang Diskusi Laboratorium Fakultas Psikologi (Sebelum Dilakukan Penelitian)

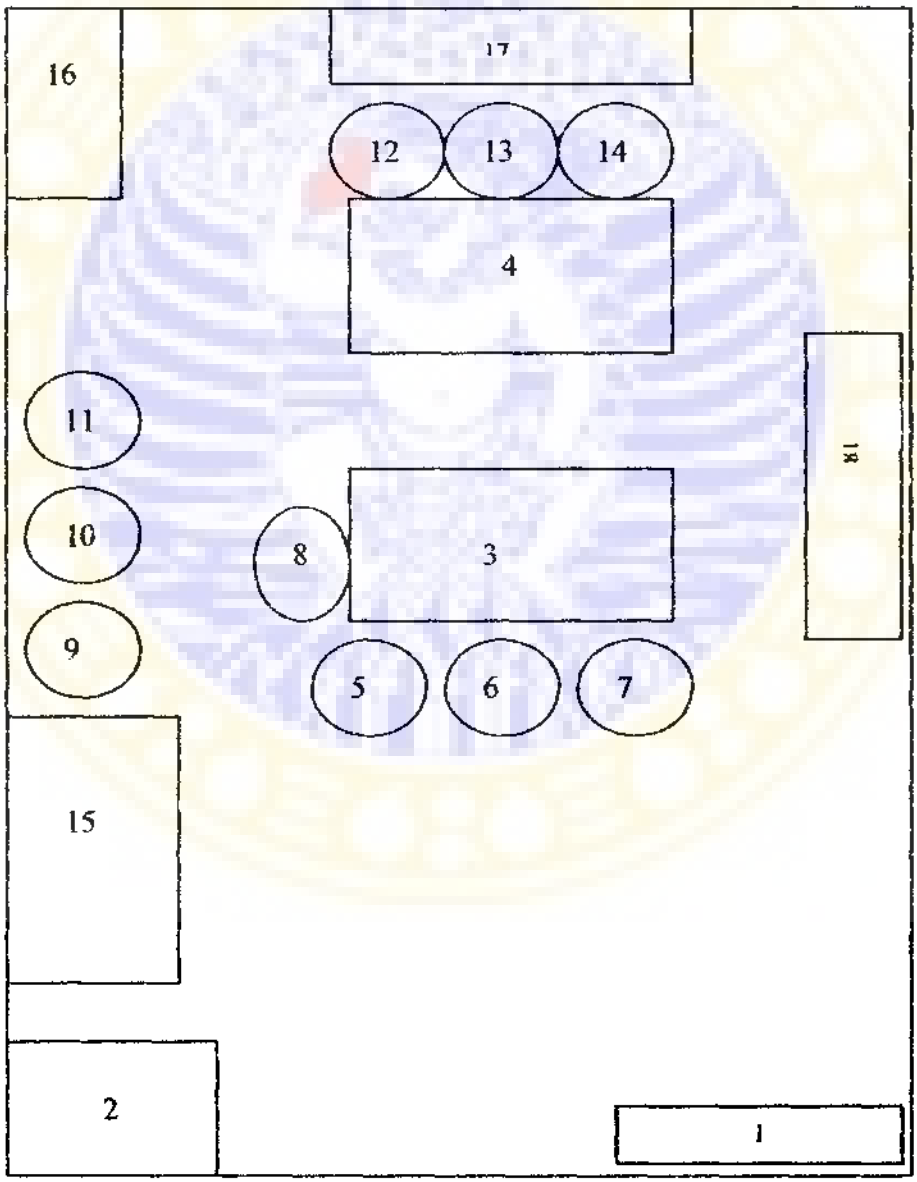


Keterangan gambar:

1. pintu masuk laboratorium
2. lemari kabinet
3. meja sedang 1
10. Kursi 6
11. Kursi 7
12. Kursi 8

4. meja sedang 2
5. kursi 1
6. kursi 2
7. kursi 3
8. kursi 4
9. kursi 5
13. Kursi 9
14. Kursi 10
15. Meja besar
16. Meja dan komputer
17. Lemari buku
18. Papan tulis

Gambar 4.2 Denah Ruang Diskusi Laboratorium Fakultas Psikologi (Pada Saat Dilakukan Penelitian)



Keterangan gambar:

1. pintu masuk laboratorium
2. lemari kabinet
3. meja sedang 1
4. meja sedang 2
5. kursi 1
6. kursi 2
7. kursi 3
8. kursi 4
9. kursi 5
10. kursi 6
11. Kursi 7
12. Kursi 8
13. Kursi 9
14. Kursi 10
15. Meja besar
16. Meja dan komputer
17. Lemari buku
18. Papan tulis

b. Persiapan terhadap peralatan penelitian

- Mempersiapkan lembar panduan observasi bagi rater;
- Mempersiapkan alat perekam dan kaset untuk merekam suara subyek selama jalannya observasi;
- Mempersiapkan konsumsi snack untuk rater;
- Mempersiapkan konsumsi snack untuk subyek observasi;
- Mempersiapkan lembar pertanyaan mengenai keikutsertaan subyek dalam organisasi, untuk klasifikasi subyek termasuk sebagai subyek yang aktif berorganisasi atau tidak.

c. Persiapan dengan rekan-rekan rater

- Satu minggu sebelum melakukan penelitian, pada hari pertama dari satu minggu, peneliti melakukan pertemuan dengan rekan-rekan rater guna menyesuaikan antara jadwal waktu luang yang dimiliki rekan-

rekan rater dengan jadwal yang disediakan oleh pihak laboratorium Fakultas Psikologi.

- Pada hari kedua dari satu minggu, peneliti dan rekan-rekan rater, melakukan pertemuan yang kedua, dalam pertemuan ini, peneliti melakukan pelatihan terhadap rekan-rekan rater, yang pada dasarnya menjelaskan secara mendetil panduan observasi yang akan digunakan oleh rekan-rekan rater pada saat penelitian nantinya. Tujuan dari pelatihan ini adalah mempersiapkan rekan-rekan rater agar nantinya pada saat melakukan observasi, memiliki persepsi dan pemahaman yang sama atas apa yang harus diamati dari subyek penelitian berdasarkan panduan observasi. Dengan demikian, diharapkan nantinya, hasil observasi antara rekan-rekan rater, tidak akan begitu jauh berbeda antara rater satu dengan yang lain. Pada hari kedua dari satu minggu ini, peneliti hanya menjelaskan lembar pertama dan kedua dari panduan observasi, secara mendetil beserta contoh-contohnya.
- Pada hari ketiga dari satu minggu, peneliti melanjutkan pelatihan terhadap rekan-rekan rater dengan menjelaskan secara mendetil lembar ketiga dan keempat dari panduan observasi.
- Pada hari keempat, peneliti melakukan pertemuan dengan rekan-rekan rater dengan tujuan membahas dan mensepakati hal-hal apa saja yang harus dilakukan oleh rater dalam melakukan observasi dan hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan rater selama observasi, yang isinya antara lain: 1) rater tidak diperbolehkan absen atau tidak hadir selama jadwal yang telah disepakati bersama, karena hal ini berkaitan dengan jadwal yang juga sudah disesuaikan dan disepakati dengan jadwal

subyek penelitian, 2) rater tidak diperbolehkan terlambat, mengingat jadwal setiap sesi selalu berurutan, sehingga keterlambatan akan mengakibatkan mundurnya jadwal untuk sesi berikutnya, 3) rater tidak diperbolehkan membicarakan tentang hasil observasi apapun selama jalannya penelitian ataupun selama ada subyek penelitian, 4) rater bertugas menjelaskan kepada subyek penelitian bahwa penelitian ini tidak berkaitan apapun dengan masalah senioritas, jadi subyek diharapkan mau mengeksplor sedalam-dalamnya mengenai kasus yang dibahas, terhadap peneliti. Subyek diperbolehkan bertanya apapun selama berkaitan dengan kasus.

- Satu hari sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan try out, try out dilakukan dengan menggunakan setting ruang dan jumlah subyek yang sama seperti ketika dilakukan penelitian nantinya, hal ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana pemahaman para rater terhadap instrumen alat ukur atau lembar observasi yang nantinya akan digunakan dalam penelitian, dan apakah ada hambatan bagi rater untuk memperhatikan perilaku subyek sesuai panduan pada instrumen alat ukur dan apakah rater ada kesulitan melakukan penilaian terhadap subyek penelitian, juga untuk melihat kategori perilaku yang mana dalam instrumen alat ukur yang selanjutnya perlu diubah.

d. Persiapan terhadap subyek penelitian

- Mempersiapkan lembar pertanyaan mengenai keikutsertaan subyek dalam organisasi sebelum subyek masuk ke ruang observasi;

e. Proses penelitian

- Mempersilahkan tiga orang subyek yang telah dijadwalkan sebelumnya pada sesi tersebut untuk masuk ke ruang observasi;
- Mempersilahkan subyek duduk di kursi yang telah disediakan dan berhadapan dengan para rater;
- Mempersilahkan subyek mengisi lembar pertanyaan mengenai keikutsertaan subyek dalam organisasi;
- Mempersilahkan subyek mendengarkan informasi yang disampaikan oleh rater;
- Memulai proses pengukuran dengan memulai menyalakan tape perekam dan mengucapkan terima kasih atas kesediaan subyek menghadiri sesi tersebut dan memberitahukan bahwa kita akan memulai sesi tersebut;
- Rater mulai melakukan observasi terhadap subyek berdasarkan pada lembar panduan observasi;
- Peneliti memulai menceritakan garis besar kasus kepada subyek;
- Peneliti mempersilahkan subyek menanyakan langsung kepadanya apa saja yang menurut subyek kurang jelas mengenai kasus tersebut;
- Peneliti menghentikan sesi tersebut ketika waktu untuk sesi tersebut telah habis atau dirasa kasus tersebut telah selesai dibahas;
- Rater menghentikan observasi terhadap subyek ketika peneliti mengatakan bahwa sesi tersebut telah habis;
- Peneliti mematikan alat perekam dan mengucapkan terima kasih atas partisipasi subyek dalam penelitian;
- Peneliti mempersilahkan keluar para subyek.

Setelah melakukan observasi, pada hari itu juga peneliti dengan para rater melakukan diskusi, dengan mendengarkan kembali kaset rekaman hasil observasi, apabila ada perbedaan yang sangat nyata diantara hasil penilaian para rater. Hal ini dilakukan untuk mencapai kesepakatan penilaian diantara para rater. Namun selama dilakukannya observasi, jarang ditemui perbedaan yang sangat nyata diantara hasil penilaian para rater.

4.1.4. Reliabilitas antar-rater

Dalam uji reliabilitas antar-rater, peneliti menggunakan Anava satu jalur dalam program SPSS versi 10.00. Uji Anava satu jalur ini memerlukan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, yaitu homogenitas data. Tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua data yang ada adalah homogen, hal tersebut terbukti dari taraf signifikansi yang lebih besar dari 0.05. Dari tabel 4.7 terlihat bahwa Anava satu jalur ini didapatkan hasil untuk kemampuan komunikasi verbal 0,963 (>0,05), kemampuan komunikasi non-verbal 0,935 (>0,05), kemampuan mendengarkan 0,969 (>0,05), dan kemampuan memecahkan masalah 0,720 (>0,05). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada beda skor antara rater 1, rater 2, dan rater 3.

Tabel 4.4 Tabel Homogenitas Data Reliabilitas Antar-Rater

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kemampuan Komunikasi Verbal	.054	2	177	.947
Kemampuan komunikasi Non Verbal	.086	2	177	.918
Kemampuan Mendengarkan	.016	2	177	.985
Kemampuan Memecahkan Masalah	.183	2	177	.833

Tabel 4.5 Tabel Anava Data untuk Validitas Antar-Rater

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kemampuan Komunikasi Verbal	Between Groups	3.411	2	1.706	.037	.963
	Within Groups	8055.567	177	45.512		
	Total	8058.978	179			
Kemampuan komunikasi Non Verbal	Between Groups	2.478	2	1.239	.067	.935
	Within Groups	3263.433	177	18.437		
	Total	3265.911	179			
Kemampuan Mendengarkan	Between Groups	1.144	2	.572	.031	.969
	Within Groups	3234.517	177	18.274		
	Total	3235.661	179			
Kemampuan Memecahkan Masalah	Between Groups	32.478	2	16.239	.328	.720
	Within Groups	8751.167	177	49.442		
	Total	8783.644	179			

4.1..5 Analisis Statistik

4.1.5.1. Uji Normalitas

Tabel 4.6 Tabel Uji Distribusi Data

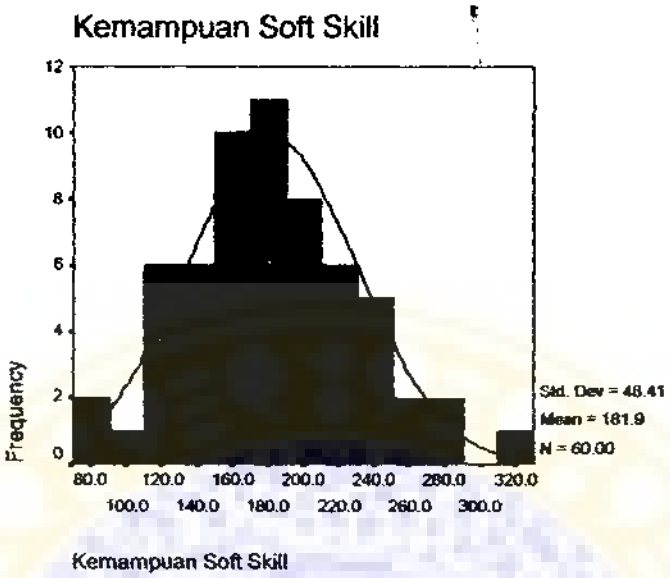
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kemampuan Soft Skill
N		60
Normal Parameters[a,b]	Mean	181.9167
	Std. Deviation	48.4115
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.041
Kolmogorov-Smirnov Z		.506
Asymp. Sig. (2-tailed)		.960

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Gambar 4.3. Distribusi Data Kemampuan *Soft Skill*



4.1.5.2. Uji Homogenitas

Tabel 4.7 Tabel Uji Homogenitas

		Lavene's Test for Equalitiy of Variance	
		F	Sig.
Kemampuan *Soft skill*	Equal variances assumed	0,580	0,449
	Equal variaces not assumed		
Kemampuan Komunikasi Verbal	Equal variances assumed	0,027	0,869
	Equal variaces not assumed		
Kemampuan Komunikasi Non-Verbal	Equal variances assumed	1,073	0,305
	Equal variaces not assumed		
Kemampuan Mendengarkan	Equal variances assumed	22,472	0,000
	Equal variaces not assumed		
Kemampuan Memcahkan Masalah	Equal variances assumed	0,033	0,856
	Equal variaces not assumed		

4.1.5.3. Uji Perbedaan

Tabel 4.8 Tabel Uji Beda

		t-test for Equality of Means						
		T	df	Sig.(2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of Difference	
							Lower	Upper
Kemampuan *Soft skill*	Equal variances assumed	7,370	58	0,000	66,7667	9,0598	43,6315	84,9019
	Equal variaces not assumed	7,370	56,282	0,000	66,7667	9,0598	48,6197	84,9136
Kemampuan Komunikasi Verbal	Equal variances assumed	6,559	58	0,000	26,1333	3,9843	18,1580	34,1087
	Equal variaces not assumed	6,559	57,735	0,000	26,1333	3,9843	18,1572	34,1095
Kemampuan Komunikasi Non-Verbal	Equal variances assumed	3,906	58	0,000	11,6000	2,9698	5,6552	17,5448
	Equal variaces not assumed	3,906	56,248	0,000	11,6000	2,9698	5,6513	17,5487
Kemampuan Mendengar-kan	Equal variances assumed	6,370	58	0,000	16,2333	2,5484	11,1321	21,3346
	Equal variaces not assumed	6,370	38,435	0,000	16,2333	2,5484	11,0762	21,3904
Kemampuan Memcahkan Masalah	Equal variances assumed	2,464	58	0,017	12,8000	5,1952	2,4007	23,1993
	Equal variaces not assumed	2,464	57,939	0,017	12,8000	5,1952	2,4005	23,1995

4.2. Pembahasan

4.2.1. Penjelasan Analisis Statistik

Dari hasil uji distribusi normal untuk tingkat kemampuan *soft skills* dengan teknik Kolmogrov-Smirnov diperoleh significance sebesar 0,960 (>0,05). Maka hipotesa nol, yaitu distribusi sampel mengikuti distribusi normal, diterima (Santoso, 2001).

Hasil uji homogenitas menunjukkan bahwa kemampuan *soft skills*, kemampuan komunikasi verbal, kemampuan komunikasi non-verbal, kemampuan memecahkan masalah memiliki data yang homogen. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.9, kemampuan *soft skills* memiliki signifikansi sebesar 0,449 (>0,05), kemampuan komunikasi verbal memiliki signifikansi sebesar 0,869 (>0,05), kemampuan komunikasi non-verbal memiliki signifikansi sebesar 0,305 (>0,05), dan kemampuan memecahkan masalah memiliki signifikansi sebesar 0,856 (>0,05). Berbeda dengan kemampuan yang lain, data pada kemampuan mendengarkan memiliki signifikansi sebesar 0,000 (<0,05), hal tersebut berarti bahwa data kemampuan mendengarkan tidak homogen (heterogen).

Setelah syarat-syarat untuk menggunakan t-test (distribusi normal pada variabel, dan homogenitas data) terpenuhi, maka dapat dihitung perbedaan *soft skills* dan aspek-aspek dalam *soft skills* pada mahasiswa yang mengikuti organisasi dengan mahasiswa yang tidak mengikuti organisasi. Hasil pengolahan statistik menggunakan SPSS ver 10.00 mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan kemampuan *soft skills* pada mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Hasil tersebut didapat dengan melihat nilai signifikansi <0,05. Nilai signifikansi pada kemampuan *soft skills* menunjukkan angka 0,000, pada

kemampuan komunikasi verbal menunjukkan angka 0,000, pada kemampuan komunikasi non-verbal menunjukkan angka 0,000, dan pada kemampuan memecahkan masalah menunjukkan angka 0,017.

Untuk kemampuan mendengarkan sendiri, karena data tidak homogen, maka tidak memenuhi syarat untuk dilakukan uji t-test terhadap kemampuan mendengarkan.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis mayor bahwa terdapat perbedaan tingkat *soft skill* mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi, diterima, dan hipotesis minor bahwa terdapat perbedaan tingkat *soft skill* mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi pada kemampuan komunikasi dimensi verbal, kemampuan komunikasi dimensi non-verbal, dan pada kemampuan memecahkan masalah, diterima. Sedangkan untuk hipotesis minor pada kemampuan mendengarkan, karena tidak dapat dilakukan uji t-test, maka tidak dapat diketahui.

4.2.2. Deskripsi

Perbedaan tingkat kemampuan *soft skills* (khususnya kemampuan *soft skill* yang diteliti) yang signifikan pada mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga antara yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi, lebih banyak dikarenakan adanya pengkondisian ataupun tuntutan-tuntutan yang dibebankan kepada para anggota aktif organisasi, yang secara langsung maupun tidak langsung berguna untuk mengasah dan melatih kemampuan *soft skill* mereka. Hal ini dapat dilihat dari aktivitas yang harus dilakukan oleh tiap anggota aktif pada beberapa organisasi yang ada di dalam

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, antara lain pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM), Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (LP3T), Unit Pelayanan Psikologi (UPP), Sie Kerohanian Islam (SKI), dan Teater Boneka (T-Bone).

Kemampuan komunikasi, pada organisasi BEM, dilatih dengan adanya kegiatan rapat rutin yang dilakukan oleh semua pengurus BEM, di dalam rapat ini mereka dilatih untuk saling mengeluarkan ide, pendapat, dan perasaan masing-masing mengenai suatu hal yang sedang dibahas tersebut. Kemudian juga ketika organisasi BEM sedang memiliki rencana untuk melakukan suatu kegiatan atau acara, maka para pengurus dan anggota BEM yang aktif harus bekerja untuk melakukan *lobbying* dengan pihak-pihak terkait, baik itu untuk mendapatkan ijin kegiatan maupun untuk mendapatkan sponsor dana, sehingga kemampuan komunikasi akan dapat terlatih pada kegiatan ini. Pada organisasi LP3T, kemampuan berkomunikasi dilatih ketika mereka akan melakukan test terhadap peserta test (*testee*), pada saat itu, anggota aktif LP3T yang sedang bertugas harus memberikan instruksi dengan cara berkomunikasi yang baik dan benar kepada peserta test (*testee*), sehingga *testee* akan mendapatkan pemahaman yang benar mengenai prosedur test tersebut, selain itu, sebelum maupun sepanjang dilakukannya test, anggota aktif LP3T yang sedang bertugas ini juga harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan testee guna mengetahui kondisi *testee*. Pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (UPP), pelatihan terhadap kemampuan komunikasi terjadi ketika para anggota aktif (UPP) harus menerima permintaan dari klien untuk berkonsultasi (*intake*), *intake* dapat dilakukan dengan klien datang secara langsung ke UPP maupun melalui via telepon, pada saat *intake*, mereka harus mampu mengembangkan kemampuan komunikasi untuk

memberikan pelayanan yang baik terhadap klien tersebut. Selain itu kemampuan komunikasi juga dikembangkan di UPP dengan kegiatan rapat-rapat rutin yang diadakan di UPP, pada saat rapat rutin itu para anggota aktif UPP dapat saling berbagi pendapat, pengalaman dan kesulitan dalam menjalankan tugas di UPP. Pada saat UPP akan melakukan kegiatan atau acara-acara tertentu, misalnya seminar-seminar, para anggota aktif UPP ini juga harus bekerja untuk melakukan *lobbying* dengan pihak-pihak terkait, yang tentunya juga melibatkan kemampuan komunikasi yang baik diantara anggota-anggota UPP yang sedang menjalankan tugas tersebut. Pada organisasi SKI, kemampuan komunikasi dikembangkan sejak awal masuk organisasi ini, yaitu ketika mereka mengikuti kegiatan AMT (Achievement Motivation Program) yang merupakan program kegiatan yang diadakan oleh SKI untuk angggota yang baru masuk, yang di dalamnya antara lain terdapat program diskusi yang melatih kemampuan komunikasi anggota baru tersebut, juga terdapat program LMT (Leadership Managerial Training) yang ditujukan untuk pengurus SKI, yang didalamnya juga terdapat materi diskusi untuk melatih kemampuan komunikasi para pengurus SKI. Selain itu di SKI, ketika mereka akan mengadakan acara, misal: "Gempita Ramadhan", mereka juga harus melakukan lobbying ke berbagai pihak untuk pelaksanaan acara tersebut, dalam kegiatan ini akan sangat dibutuhkan kemampuan komunikasi. Sedangkan pada organisasi T-Bone, kemampuan komunikasi dilatih ketika anggota T-Bone yang aktif harus bertugas sebagai MC dalam suatu acara pementasan sandiwara boneka yang diadakan oleh T-Bone. Bila menjadi MC, maka mereka harus mampu mengembangkan kemampuan berkomunikasinya untuk melakukan interaksi dengan penonton. Selain menjadi MC, kemampuan berkomunikasi di T-Bone juga dilatih ketika mereka harus menjadi "provokator" diantara penonton,

dan tugas mereka adalah mengarahkan respon penonton terhadap pertunjukan teater boneka yang sedang berlangsung tersebut, disini kemampuan berkomunikasi harus mereka kuasai sehingga antusiasme penonton dapat terbawa dengan cara berkomunikasi "provokator" tersebut. Tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan yang mereka lakukan di organisasi inilah yang mendukung mereka mengembangkan *soft skill* khususnya kemampuan komunikasi, sehingga ketika menjadi subyek penelitian pada saat observasi, subyek yang mengikuti organisasi lebih mampu menunjukkan indikasi perilaku penguasaan terhadap kemampuan berkomunikasi, yang antara lain: menyampaikan pesan dengan jelas, mengendalikan kecepatan dalam berbicara, menyesuaikan pesan mereka dengan sudut pandang penerima pesan, menanyakan umpan balik kepada lawan bicara, cenderung tidak melakukan "labelling" terhadap orang lain, memiliki kesesuaian antara pesan verbal yang disampaikannya dengan non-verbal, menggunakan irama dan intonasi yang tepat saat berbicara, dan menyesuaikan antara perasaan mereka dengan ekspresi wajah yang mereka tunjukkan. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Johnson & Johnson (2000: 142), bahwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi memiliki beberapa tujuan yang diantaranya adalah mencapai kesamaan pemahaman antara anggota-anggota kelompok atau organisasi, membangun perencanaan, mengkoordinasikan aksi mereka, merencanakan strategi untuk pencapaian tujuan, saling berhubungan dalam setiap aktivitas kelompok atau organisasi bahkan saling bertukar kritik. Senada dengan pendapat tersebut, Bedeian & Zammuto (1991) menyebutkan bahwa tujuan komunikasi dalam organisasi adalah sebagai alat untuk mengkoordinasikan aktivitas, memperbaiki kondisi kerja, melakukan penyesuaian baik diantar anggotanya maupun dengan perubahan dalam organisasi, serta untuk mengurangi

ketegangan. Dan bahwa keharusan berkomunikasi untuk koordinasi pada tiap anggota organisasi, memunculkan suatu pengulangan-pengulangan yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasi. Kemampuan komunikasi ini akan semakin berkembang dengan adanya pengulangan-pengulangan terhadap kemampuan tersebut setiap hari (Hanna, 2003: 305).

Kemampuan mengatasi masalah, dilatih pada Organisasi BEM ketika di dalam organisasi BEM terjadi konflik, baik itu berkaitan dengan pengurus yang tidak efektif dalam bekerja, ataupun masalah-masalah yang lain, mereka akan melakukan diskusi yang melibatkan semua pengurus, anggota aktif dan ketua untuk menyelesaikan masalah tersebut secara bersama, juga ketika mereka melakukan *lobbying* dengan pihak lain, apabila mereka menemui masalah, maka mereka harus berusaha memecahkan masalah tersebut sehingga semua tetap dapat berjalan sesuai rencana. Pada organisasi LP3T, kemampuan mengatasi masalah dilatih ketika mereka menemui peserta test (*testee*) yang bermasalah, misalnya *testee* tersebut tidak mematuhi prosedur test, terlalu banyak bertanya, kesulitan memahami instruksi dan sebagainya, para anggota aktif LP3T yang sedang bertugas pada saat tes ini, harus mampu segera mengatasi masalah agar *testee* tersebut tidak mengganggu *testee* yang lain. Disinilah kemampuan mengatasi masalah akan sangat dilatih dan diperlukan. Sedangkan di UPP, kemampuan mengatasi masalah dilatih ketika para anggota aktif di UPP ini sedang bersama-sama mendiskusikan suatu kasus dari klien, pada saat berdiskusi mereka akan belajar membuat kesimpulan dan bagaimana memberikan solusi terhadap masalah klien tersebut, namun kesimpulan dan solusi tersebut tidak disampaikan langsung kepada klien, hanya sekedar sarana bagi mereka untuk belajar dari psikolog sesungguhnya yang sedang benar-benar menangani kasus klien tersebut. Pada

organisasi SKI, kemampuan mengatasi masalah dilatih ketika mereka harus menyelesaikan konflik di dalam organisasi SKI itu sendiri, misal: konflik yang timbul karena adanya koordinator bidang tertentu yang mengeluhkan anggotanya yang kurang aktif, sehingga ia harus bekerja sendiri, maka hal ini pada mulanya harus dibicarakan secara perorangan antara anggota yang bermasalah tersebut dengan koordinator bidang-nya, kemudian didiskusikan bersama jalan keluarnya untuk mengatasi masalah tersebut dengan anggota SKI aktif yang lain dan para pengurus SKI. Demikian juga pada T-Bone, kemampuan mengatasi masalah dilatih ketika mereka menghadapi konflik di dalam T-Bone, misal: karena adanya anggota T-Bone yang tidak siap ketika mereka akan tampil dan adanya pemain yang tidak kompak, sehingga mereka harus mengadakan rapat mendadak dan menemukan solusi yang tepat dan cepat untuk mengatasi masalah tersebut agar pementasan dapat tetap berjalan, ataupun ketika mereka menghadapi konflik dengan pihak lain di luar T-Bone, misal:pada saat audience tidak bersahabat, mereka harus mengatasi masalah dan menemukan cara bagaimana mereka harus mengubah strategi pementasan agar respon audience kembali antusias. Selain itu, kemampuan mengatasi masalah di T-Bone juga dilatih ketika mereka menghadapi masalah yang berkaitan dengan manajemen di dalam T-Bone, misal: jadwal latihan yang tidak teratur, informasi yang tidak disampaikan oleh ketua T-Bone terhadap anggota T-Bone yang lain, apabila terjadi permasalahan seperti ini, maka mereka menyelesaikannya dengan cara berdiskusi, saling mengemukakan ide dan pendapat untuk menemukan jalan keluar mengatasi masalah tersebut. Dengan seringnya mereka mengatasi berbagai masalah dan konflik dalam organisasi yang mereka ikuti, maka mereka telah melatih *soft skill* mereka dalam kemampuan mengatasi masalah, maka dari itu, anggota aktif organisasi lebih mampu

menunjukkan penguasaan kemampuan mengatasi masalah ketika menjadi subyek penelitian dan ketika mengikuti observasi pengukuran tingkat *soft skill*, bila dibandingkan dengan subyek penelitian yang tidak mengikuti organisasi. Anggota aktif organisasi ini menunjukkan indikasi antara lain: mampu mendefinisikan masalah, merencanakan pemecahan masalah, menyebutkan langkah-langkah konkrit untuk solusi, memilih konflik mana yang akan ditangani lebih dulu, berempati dengan pihak lain, mengendalikan emosi, menentukan tujuan dalam penyelesaian masalah, mencapai solusi yang tidak melanggar prinsip-prinsip kebenaran umum, berusaha mencari solusi yang memuaskan semua pihak, dan menciptakan iklim yang terbuka dan penuh kepercayaan. Kemampuan mengatasi konflik dapat dilatih dengan mengikuti organisasi merupakan kenyataan yang senada dengan teori yang diungkapkan oleh (Johnson & Johnson, 2000) Suatu organisasi membutuhkan mekanisme pertukaran dan koordinasi atas informasi, ide, pengalaman, dan opini anggotanya untuk mendapatkan suatu pemecahan masalah yang akurat dan kreatif. Adanya pertukaran yang dibutuhkan ini, dapat memberikan pelajaran bagi anggota tentang perbedaan nilai-nilai yang ada pada tiap individu dalam organisasi. Hal tersebut memunculkan perasaan menghargai perbedaan untuk menciptakan penanganan masalah (*problem solving*) yang baik (Johnson & Johnson, 2000: 475). Sehingga dengan mengikuti organisasi, seseorang dapat memiliki peluang yang lebih besar untuk dapat meningkatkan kemampuan *problem solving* mereka.

Kegiatan-kegiatan di organisasi yang merupakan sarana latihan bagi anggotanya guna mendukung dan mengembangkan kemampuan *soft skill* seperti dijelaskan diatas, sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh (Johnson, 1993: 210, 361; Hanna, 2003), Kemampuan *soft skills* (khususnya kemampuan komunikasi,

kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah) bisa diasah melalui latihan. Latihan tersebut dapat membantu meningkatkan kemampuan *soft skills* (khususnya kemampuan yang telah disebutkan di atas), bila sering dilakukan pengulangan-pengulangan terhadap kemampuan yang telah disebutkan tadi. Pengulangan-pengulangan akan lebih sering dilakukan pada konteks organisasi (Bedeian & Zammuto, 1991; Johnson & Johnson, 2000:157). Karena dalam konteks organisasi, sering terjadi komunikasi di antara anggotanya (yang melibatkan penyampaian informasi dan mendengarkan) dan juga terkadang timbul suatu masalah dan konflik yang harus dipecahkan (Bedeian & Zammuto, 1991; Johnson & Johnson, 2000:157).

Jadi sebagai kesimpulan, terdapat kaitan yang sangat erat antara kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan dengan kemampuan memecahkan masalah dalam suatu organisasi. Kemampuan komunikasi dan kemampuan mendengarkan sangat dibutuhkan untuk memfasilitasi negosiasi untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif. Adanya kemampuan komunikasi dan kemampuan mendengarkan, dapat memunculkan kejelasan akan masalah. Kejelasan akan masalah ini dapat dicapai bila seseorang bisa memahami konflik dari sudut pandangnya sendiri dan juga dari sudut pandang lawan bicaranya, sehingga orang tersebut bisa menghasilkan penyelesaian masalah yang menguntungkan kedua belah pihak (Johnson & Johnson, 2000). Kemampuan-kemampuan ini seringkali dibutuhkan dalam menjalankan organisasi secara efektif (Bedeian & Zammuto, 1991; Johnson & Johnson, 2000:157). Hal tersebut menyebabkan ketiga kemampuan ini dapat berkembang dalam konteks organisasi secara bersamaan (Bedeian & Zammuto, 1991; Johnson & Johnson, 2000; Hodges & Burchell, 2004). Sehingga pada akhirnya timbul perbedaan kemampuan *soft*

skills, kemampuan komunikasi, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah pada mahasiswa yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Keaktifan dalam mengikuti organisasi, secara langsung maupun tidak langsung, dapat meningkatkan kemampuan *soft skills* mahasiswa. Kemampuan *soft skills* ini ditingkatkan melalui latihan-latihan yang berupa tugas-tugas yang dilakukan mahasiswa dalam mengikuti organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan perbedaan tingkat *soft skill* yang signifikan antara mahasiswa fakultas Psikologi Unair yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Yaitu perbedaan tingkat *soft skill* yang signifikan pada kemampuan komunikasi dimensi verbal, perbedaan yang signifikan pada kemampuan komunikasi dimensi non-verbal, dan perbedaan yang signifikan pada kemampuan mengatasi masalah.

Perbedaan yang signifikan pada kemampuan komunikasi dimensi verbal, pada kemampuan komunikasi dimensi non-verbal, dan pada kemampuan mengatasi masalah antara mahasiswa fakultas Psikologi Unair yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi disebabkan karena, mahasiswa yang mengikuti organisasi mendapatkan berbagai macam tugas-tugas dari organisasi tempat mereka bergabung, dan juga mengikuti berbagai macam kegiatan dari organisasi tersebut, dimana tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan tersebut telah menjadi sarana pelatihan bagi mereka, yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung mereka meningkatkan kemampuan *soft skill*

mereka. Tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan dalam organisasi penunjang peningkatan *soft skill* tersebut antara lain:

Pada kemampuan komunikasi, Pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (Rapat rutin; Studi banding ke tempat lain untuk memberikan pertanyaan-pertanyaan; *Lobbying* untuk acara dan kegiatan BEM), Pada organisasi Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (Memberikan instruksi pada peserta test; Akan melakukan test dan harus mengetahui kondisi peserta test), Pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (Menerima klien (*in-take*); Rapat-rapat rutin; *Lobbying* untuk acara-acara UPP), Pada organisasi Sie Kerohanian Islam (Adanya program Achievement Motivation Training; Adanya program Leadership Managerial Training; *Lobbying* untuk acara-acara SKI), Pada organisasi Teater Boneka (Menjadi MC; Menjadi "provokator" diantara penonton)

Pada kemampuan mendengarkan, Pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (Studi banding untuk mendengarkan informasi), Pada organisasi Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (Training dari senior sebelum memberikan test untuk mengetahui bagaimana penyampaian prosedur test yang benar), Pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (Menerima keluhan awal dan permasalahan yang akan dikonsultasikan klien kepada UPP), Pada organisasi Sie Kerohanian Islam (Kegiatan Kajian-kajian dakwah Islam), Pada organisasi Teater Boneka (Menterjemahkan dari kaset cerita ke gerakan tangan yang sesuai; Mendengarkan respon penonton)

Pada kemampuan mengatasi masalah, Pada organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (Menyelesaikan masalah pada saat lobbying; Diskusi untuk penyelesaian masalah di dalam BEM), Pada organisasi Lembaga Pengembangan Dan Pengkajian Psikologi Terapan (Mencari solusi untuk peserta test yang bermasalah), Pada organisasi Unit Pelayanan Psikologi (Berdiskusi dengan Psikolog yang menangani suatu kasus untuk mencari mendefinisikan masalah klien sebenarnya dan mencari solusi), Pada organisasi Sie Kerohanian Islam (Menyelesaikan masalah di dalam SKI), Pada organisasi Teater Boneka (Mengatasi masalah yang berkaitan dengan pihak luar, misal: penonton; Mendiskusikan masalah diantara anggota T-Bone).

Latihan-latihan ini muncul secara sendirinya, dikarenakan adanya tuntutan perilaku tertentu (untuk berkomunikasi, mendengarkan, dan memecahkan masalah secara efektif) agar organisasi dapat berjalan secara efektif. Hal tersebut menyebabkan kemampuan *soft skills* mereka secara umum dan kemampuan komunikasi, mendengarkan, dan kemampuan memecahkan masalah dapat meningkat dan menyebabkan perbedaan diantara mahasiswa yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi, karena mahasiswa yang tidak mengikuti organisasi, tidak mendapatkan pelatihan-pelatihan yang berasal dari tugas-tugas dan kegiatan-kegiatan dalam organisasi.

MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

5.2. Saran

5.2.1. Bagi Peneliti

a. Berdasarkan hasil wawancara pada sejumlah masyarakat mengenai *soft skill*, dapat dilihat bahwa masih sedikit masyarakat yang mengetahui definisi *soft skill* dan mengenal elemen-elemen dari *soft skill*, maka peneliti merasa perlu diadakan sosialisasi lebih lanjut mengenai definisi *soft skill* dan elemen-elemen dari *soft skill*.

b. Dalam penelitian selanjutnya, agar dapat lebih mewakili dari seluruh jumlah populasi mahasiswa S1 pada tiap fakultas di Universitas Airlangga ataupun pada Universitas lainnya, dan dapat lebih digeneralisasi untuk semua mahasiswa S1 yang ada di kota Surabaya, maka jumlah sampel untuk penelitian dapat ditingkatkan.

5.2.2. Bagi Institusi

a. Mempermudah prosedur pendirian organisasi dan mempermudah ijin pelaksaan kegiatan organisasi yang ada di fakultas maupun di Universitas, dengan demikian diharapkan hal ini dapat memfasilitasi sarana untuk melatih *soft skill* mahasiswa.

b. Menambah mata kuliah yang didalamnya membahas mengenai hal-hal yang berkaitan dengan *soft skill*.

c. Memberikan atau memfasilitasi seminar-seminar ataupun pelatihan mengenai *soft skill*.

5.2.3. Bagi Mahasiswa

a. Aktif mengikuti organisasi yang dapat menjadi sarana melatih dan meningkatkan kemampuan *soft skill*.

b. Mencari tahu mengenai *soft skill* baik melalui media cetak (misal: berupa buku) maupun melalui media elektronik (misal: internet)

c. Mempersiapkan diri menghadapi persaingan dalam dunia kerja dengan berlatih dan mengasah kemampuan *soft skill* dalam kehidupan sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas (Edisi Ketiga)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.

Bedeian, A. G. & Zammuto, R. F. (1991). *Organization: Theory and Design*. Orlando: The Dryden Press.

Blackmore, P (2004). A Conceptual Framework for Approaches to Occupational Analysis. *Research in Post-Compulsory Education Vol. 5 Number 3*. (online), (http://www.triangle.co.uk/pdf/validate.asp?j=rpe&vol=5&issue=3&year=2000&article=BlackmoreRPTE5.3, diakses 10 Mei 2004).

Coffey, A., Fairbrother, P., & Stroud, D., (2003). *New Steel Industry Challenges: Workpackage 4 Training Module Evaluation Report*. (online) (http://www.idec.gr/steel_industry/pages/Training%20Module%20Evaluation%20Report.pdf, diakses 5 April 2004).

Dumbrell, T., de Montfort, R., & Finnegan, W. (2002). New Skills in Process Manufacturing. *Australian National Training Authority 2002*. (online). (http://www.ncver.edu .au/research/proj/nr0012.pdf, diakses 10 Mei 2004).

Evans, N. (2004). *The Need for an Analysis Body of Knowledge (ABOK) – Will The Real Analyst Please Stand Up?* (online), (http://proceedings. Informingscience.org/InSITE2004/053evans.pdf, diakses 5 April 2004).

Hadi, S. (1986). *Statistik*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.

Hadi, S. (2000). *Statistik Jilid 2*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.

Hanna, S. L. (2003). *Person to Person: Positive Relationship Don't Just Happen* (4th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Hodges, D. & Burchell, N. (2004). *The Industry-Education Competency Gap: New Zealand Employers, Perspective*. (online), (http://www/wacerotterdam 2003.nl/documents/final_paper_abstract/wacerotterdam2003partthree.pdf, diakses 5 April 2004).

Hunshaker, P. L. (2001). *Training in Management Skills*. New Jersey: Prentice Hall.

Johnson, D. W. (1993). *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-Actualization* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Johnson, D. W. & Johnson, F. P. (2000). *Joining Together: Group Theory and Group Skills* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Kerlinger, F. N. (1990). *Azas-azas Penelitian Behavioral Edisi Ketiga.* Terjemahan: Landung Simatupang. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Mangkusubroto, K. (1987). *Analisa Keputusan: Pendekatan Sistem dalam Manajemen Usaha dan Proyek.* Bandung: Ganeca Exact Bandung.

Miller, R. A. & Donna, W. L. (2004). Advancing the IS Curricula: The Identification of Important Communication Skills Needed by IS Staff During System Development. *Journal of Information Technology Education Vol. 3.* (online). (http://jite.org/document/Vol3/v3p117-131-107.pdf, diakses 10 Mei 2004).

Moss, P. & Tilly, C. (1995). *"Soft" Skills and Race An Investigation of Black Men's Employment Problems.* (online). (https://secure1.sc.netnation.com /~russlles/working_pappers/moss_soft.doc, diakses 10 Mei 2004).

Muchinsky, P. M. (1993). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organization Psychology.* California: Brooks/Cole Publishing Company.

Neill, J. (2004). *Essentials of a Good Psychological Test.* (online), (http://www. wilderdom.com/personality/L3-2Eessentials_Good_Psychological_Test.html, diakses 4 Juli 2005).

Nurgiyantoro, B., Gunawan, & Marzuki. (2002). *Statistik Terapan untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Parker, C. & Stone, B. (2003). Developing *Management Skills for Leadership.* Harlow: Pearson Education Limited.

Rahayu, I.T. & Ardani, T.A. (2004). *Observasi dan Wawancara.* Malang: Bayumedia Publishing.

Rhee, K. S. (2004). *Teaching Emotional Intelligence in Management Education Application in an Undergraduate Management Course.* (online), (http://owl. ben.edu/mamqt/Rhee36.doc, diakses 5 April 2004).

Richmond, V. P. & McCroskey, J. C. (2004). *Nonverbal Behavior in Interpersonal Relationship* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

Salfati, C. G. (2005). *The Content Dictionary and Inter-Rater Reliability A Practical Guide to Research*. (online), (http://web.jjay.cuny.edu/~gsalfati/inter%20rater%20reliability.htm, diakses 4 Juli 2005).

Singarimbun, M. & Sofian, E. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Spencer, Jr., L.M. & Spencer, S.M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Toronto: John Wiley & Sons, Inc.

Sugiyono (2000). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit CV Alfabeta.

Suprianto, J. (1991). *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Suryabrata, S. (1991). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: C.V. Rajawali.

Swiderski, M. (1987). *Soft and Conceptual Skills: The Often Overlooked Components of Outdoor Leadership*. (online). (http://www.indiana.edu/~outdoor/bponline/bp1987/bp87swid.doc, diakses 10 April 2004).

TRI (Training Requirement Inventory). (online). (http://nshs.med.navy.mil/EO%20WEB/CURRICULUM%20DOCS/app2a.pdf, diakses 10 April 2004).

Winarsunu, T. (2002). *Statistika dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: UMM Press.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
HASIL WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT UNTUK ELEMEN *SOFT SKILL*

Lampiran Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Untuk Menentukan Element Soft Skill Yang Akan Diteliti

Peneliti : P
Subyek wawancara : S

Subyek 1
Nama : Prof. Dr. H. Moh.Zainuddin
Profesi: Dekan Psikologi Unair

P : Selamat siang, maaf saya mengganggu waktu bapak, saya Novica Anggraini, angkatan 2000, apa bapak bersedia meluangkan waktu bapak untuk saya wawancara sebentar? Saya sangat membutuhkan bantuan informasi dari bapak untuk membantu saya menyelesaikan skripsi saya.

S : Oh, iya. silahkan, Novica, tentang apa skripsi kamu?

P : Terima kasih atas kesempatan yang bapak berikan. Begini pak, skripsi saya ini mengenai perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa S1 fakultas Psikologi Unair yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Karena subyek dalam penelitian saya kali ini adalah mahasiswa S1 fakultas Psikologi, maka, kalau menurut bapak sendiri, sebagai akademisi dari fakultas Psikologi Unair, *soft skill* apa saja yang bapak harapkan dapat dimiliki oleh seorang lulusan fakultas Psikologi?

S : *Soft skill*...begini, di dalam teori yang pernah saya baca, memang, idealnya kemampuan akademis hanyalah diberikan sebesar 28%, sedang sisanya sebesar 72% dibagi kedalam dua hal, yaitu: (1) *general capacity* dan (2) *internal capacity*. Dimana komponen dari *general capacity* meliputi antara lain, kemampuan bahasa Inggris, kemampuan komputer, kemampuan internet, dan sebagainya. Sedangkan komponen dari *internal capacity* meliputi antara lain, kemampuan *leadership*, kemampuan *team work*, *self confidence*, *self recognize* dan lain sebagainya. Kalau menurut saya, *soft skill* ini berada di dalam komponen internal capacity ya?

P : ya pak, dari penjelasan bapak tadi, saya juga berpendapat bahwa *soft skill* berada pada komponen *internal capacity*. Lalu, secara lebih spesifik, apa saja *soft skill* yang diharapkan bapak untuk dimiliki anak didik bapak sebagai lulusan psikologi?

S : Saya sangat berharap bahwa anak didik saya kelak, termasuk anda ya, setidaknya yang paling penting adalah bisa menjadi pribadi yang memiliki empati kepada orang lain, bisa menjadi tempat bagi orang lain untuk mengungkapkan keluh kesah dan permasalahannya, apa itu istilahnya? Tempat curhat yang enak, lalu dia juga mampu komunikatif dalam menyampaikan ide, pemikiran, perasaan dan serta memiliki kepercayaan diri yang tinggi.

P : Mengapa menurut bapak hal itu yang paling penting?

S : Karena dengan ia mampu berempati, bisa menjadi tempat curhat, dan komunikatif serta percaya diri, maka ia telah menerapkan prinsip-prinsip sebagai seorang calon...kalau saya bilang calon ya, karena lulusan psikologi kan masih sarjana psikologi dan masih harus menempuh pendidikan lagi untuk menjadi seorang psikolog, nah, dengan kemampuan-kemampuan dasar tadi, ia telah menerapkan prinsip-prinsip sebagai seorang calon yang baik. Dengan modal itu, diharapkan, seorang lulusan psikologi telah dapat memiliki peranan yang berguna dimasyarakat, dan mampu memiliki "nilai jual" di masyarakat.

P : Begitu ya pak, lalu pak, kembali ke masalah tadi, dimana bapak menjelaskan bahwa kemampuan akademis hanyalah diberikan sebesar 28%, sedang sisanya sebesar 72% dibagi kedalam dua hal, yaitu: (1) *general capacity* dan (2) *internal capacity*. Menurut bapak sendiri, apakah hal itu sudah diterapkan di fakultas Psikologi Universitas Airlangga ini?

S : Ya, memang seperti juga yang telah saya sampaikan tadi, bahwa hal itu adalah "idealnya", namun memang kenyataannya belum bisa seperti itu. Karena seperti halnya tujuan pendidikan secara garis besar selain memberikan materi pendidikan formal, juga harus mampu memberikan *"added value"* kepada anak didiknya, dimana *added value* itu didalamnya terdapat, bagaimana pendidikan itu mampu memberikan nilai (1) ekonomis, maksudnya disini bagaimana pendidikan mampu memfasilitasi seseorang untuk meningkatkan gaji atau upah yang akan diterimanya ketika ia bekerja nanti, lalu (2) memberikan nilai-nilai insani, yang dimaksudkan bagaimana pendidikan itu mampu meningkatkan moral manusia, meningkatkan *"sense of art"* atau cita rasa seni seseorang, mampu memperkuat keagamaan seseorang, mampu meningkatkan *Emotional Quotient* dan juga *Spritual Quotient* orang yang telah mendapat pendidikan, dan masih banyak yang lainnya. Namun seperti halnya yang kita ketahui, di fakultas kita ini masih lebih menekankan pada pemberian materi akademis, ya... mungkin justru yang sekitar 70% itu pemberian materi akademis, karena memang, beban materi yang harus disampaikan dan harus diketahui oleh mahasiswa khususnya S1 itu sangat padat dan sangat banyak, jadi kami hanya dapat menyarankan pada mahasiswa untuk mencari tambahan diluar, untuk membekali dirinya agar mampu menguasai *general capacity* dan *internal capacity* dan juga untuk melatih dan meningkatkan kemampuan *soft skill*nya.

P : Lalu pak, sejauh ini, apa saja hal-hal yang sudah diusahakan oleh pihak fakultas untuk membantu mahasiswa dalam hal menguasai *general capacity* dan *internal capacity* dan juga untuk melatih dan meningkatkan kemampuan *soft skill*nya?

S : Sebenarnya sudah ada beberapa mata kuliah yang bisa mendukung *soft skill*, tapi saya rasa itu masih sangat sedikit dan belum memenuhi standar ideal. Misalnya, mata kuliah hubungan antar person, itu kan memberikan materi tentang

interpersonal skill. Tapi selain itu, fakultas juga mengadakan pelatihan-pelatihan atau seminar-seminar yang diharapkan dapat memberikan tambahan bagi kemampuan *general capacity* dan *internal capacity* pada mahasiswa, tapi ya, itupun tidak merupakan materi akademis formal yang bisa kami berikan secara rutin dan terus-menerus, juga tidak ada keharusan bagi mahasiswa untuk mengikutinya.

P : Jadi menurut bapak, memang sudah ada usaha dari pihak fakultas untuk membantu mahasiswa dalam hal menguasai *general capacity* dan *internal capacity* dan juga untuk melatih dan meningkatkan kemampuan *soft skill*, tapi masih sangat terbatas dan mahasiswa masih harus tetap aktif mencari aktivitas diluar untuk menguasai *general capacity* dan *internal capacity* dan juga untuk melatih dan meningkatkan kemampuan *soft skill*, dan tidak hanya menunggu dan mengandalkan dari pihak fakultas?

S : Ya, mahasiswa yang ingin berkembang haruslah pro aktif terhadap perkembangan dan informasi. Jadi memang bila ingin menjadi mahasiswa yang memiliki nilai "plus" atau nilai tambah, maka ia harus aktif dan tidak hanya mengandalkan apa yang ia dapat dari fakultasnya.

P : Baiklah pak, saya rasa informasi yang bapak berikan sudah cukup dan InsyaAllah akan sangat berguna bagi saya dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas informasi dan waktunya pak, saya permisi dulu.

S : Baiklah, silahkan, semoga cepat lulus ya...

P : Terima kasih banyak pak, selamat siang.

Subyek 2
Nama : Dra. Hartanti, Msi.
Profesi: Dekan Psikologi Ubaya

P : Selamat siang bu, saya kemarin sudah membuat janji melalui telepon untuk bertemu dan melakukan wawancara dengan Ibu, lalu oleh ibu Sri Wilujeng, saya dijadwalkan hari ini, Saya Novica Anggraini. Saya mahasiswi fakultas Psikologi, Universitas Airlangga.

S : Silahkan. Ada yang bisa saya bantu?

P : Begini bu, saya membutuhkan bantuan ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan saya yang berkaitan erat dengan skripsi saya.

S : Oh... lalu, apa judul skripsi anda?

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

P : Skripsi saya mengenai perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa S1 fakultas Psikologi Unair yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Maka, kalau menurut ibu secara pribadi, sebagai akademisi dari fakultas Psikologi Ubaya, *soft skill* apa saja yang ibu harapkan dapat dimiliki oleh seorang lulusan fakultas Psikologi?

S : Begini mbak, sebelumnya, akan saya jelaskan visi dari Ubaya sendiri, visi kami adalah menjadi unggul dalam pendidikan psikologi yang bersemangat keilmuan, dan berpihak dalam nilai-nilai kehidupan khususnya masalah perkotaan, yang maksudnya, mampu menyelesaikan masalah-masalah bisnis industri dalam perkotaan (Urban Psikologi). Jadi kami tidak hanya menekankan pada science atau cognitive tapi juga nilai-nilai afeksi, kami juga berusaha menanamkan semangat keilmuan yang bertujuan melakukan up grade ilmu untuk continuing education (pendidikan yang berkelanjutan). Sehingga nantinya anak didik kami akan berpihak pada nilai kehidupan, atau bisa disebut mampu membentuk sifat afektif dengan mempelajari nilai-nilai humanisme. Jadi di dalam perkuliahan yang kami berikan, sudah ada materi untuk membentuk sifat afektif, namun, memang masih sedikit, hanya beberapa materi kecil,seperti, materi tentang "Diversity", yang diajarkan pada perkuliahan "Hubungan Antar Etnis", dan "Terapi Humanistik", lalu ada materi tentang "Pengembangan SDM" yang diajarkan pada perkuliahan "MSDM" dan"Andragogi", kemudian materi tentang "Psikologi Perkotaan" yang diajarkan pada perkuliahan " Health Psychology", dan "Community Mental Health". Karena Ubaya ini merupakan suatu universitas yang bisa dikatakan multiculture, karena seperti kita tahu, disini banyak mahasiswa kami yang beretnis Tionghoa atau China, maka pihak universitas juga menyediakan materi-materi yang multiculture, antara lain sejak semester awal, penyampaian materi tentang "diversity" yang kami utamakan, yang mana didalamnya terdapat *basic theory* tentang diversity, dan juga tentang interpersonal skill khususnya mengenai Emotional Quotient Management (EQM) yang intinya mengajarkan pada mahasiswa bagaimana melakukan adaptasi, pengendalian,dan pengelolaan emosi, hal ini sangat berguna, mengingat bahwa etnis Tionghoa merupakan kelompok minoritas di lingkungan perkotaan ini.

P : Lalu, kalau boleh saya simpulkan, berarti, penekanan pendidikan di Ubaya ini adalah mengenai manajemen diri dan adaptasi diri bu? Apa mampu me-*manage* diri dengan baik dan mampu beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan itu juga merupakan harapan ibu terhadap lulusan psikologi secara keseluruhan, maksud saya, *soft skill* yang harus dimiliki oleh setiap lulusan psikologi nantinya? bukan hanya lulusan psikologi Ubaya?

S : Benar, tapi sebenarnya, tidak hanya itu harapan saya terhadap *soft skill* yang harus dimiliki oleh lulusan psikologi dimanapun, menurut saya, mereka harus memiliki semangat yang tinggi, memiliki nilai-nilai kemanusiaan, lalu seperti yang telah saya sampaikan tadi, mampu mengelola emosi dengan baik (EQM), mampu beradaptasi dengan baik terhadap lingkungan, dan mampu menjalin hubungan yang baik dengan orang lain disekitarnya. Menjalin hubungan yang

baik dengan orang lain disekitarnya ini, bisa dilakukan bila ia antara lain: menguasai cara-cara berkomunikasi dengan baik, sehingga ia bisa melakukan pendekatan yang baik dengan orang lain, mampu mendengar keluhan-keluhan orang lain dan bisa menanggapi dengan baik, menguasai teknik-teknik untuk menjadi konselor yang baik, juga mampu menjaga kerahasiaan informasi-informasi yang telah dipercayakan orang kepadanya, sehingga dengan demikian, dimanapun ia berada, ia akan mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain dan dapat menjadi teman bagi siapa saja.

P : Wah, ternyata, harapan ibu mengenai *soft skill* hanya merupakan harapan yang sederhana, namun memang sangat penting untuk diperhatikan bagi seorang lulusan psikologi.

S : Ya... menurut saya, kita tidak perlu berharap terlalu muluk, bila yang mendasar tidak kita kuasai, maka hal itu akan sia-sia saja, lebih baik menguasai yang mendasar dan berusaha melakukannya dengan sebaik mungkin, dengan demikian, setidaknya kita telah melakukan tugas dengan baik.

P : Baiklah bu, terima kasih banyak atas jawaban dan informasi yang telah ibu berikan. Selain itu saya juga ucapkan terima kasih atas waktu dan bantuan yang telah ibu berikan. Saya rasa sudah cukup sekian saja bu, terima kasih.

S : Sama-sama, semoga sukses ya.

Subyek 3
Nama : Mud'Har, SPsi, Msi.
Profesi: Dekan Psikologi Universitas Putra Bangsa

P : Selamat siang pak, saya kemarin sudah membuat janji melalui telepon untuk bertemu dan melakukan wawancara dengan bapak, lalu oleh bapak Martono, saya dijadwalkan hari ini, Saya Novica Anggraini. Saya mahasiswi fakultas Psikologi, Universitas Airlangga.

S : Silahkan, ada keperluan apa ya?

P : Saya membutuhkan bantuan bapak untuk menjawab beberapa pertanyaan saya, yang berkaitan dengan informasi yang saya butuhkan untuk skripsi saya.

S : Informasi untuk skripsi anda? Lalu, hal apa yang anda teliti dalam skripsi anda?

P : Skripsi saya mengenai perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa S1 fakultas Psikologi Unair yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Berkaitan dengan *soft skill*, kalau menurut bapak sebagai akademisi

dari fakultas Psikologi Universitas Putra Bangsa, *soft skill* apa saja yang bapak harapkan dapat dimiliki oleh seorang lulusan fakultas Psikologi?

S : *Soft skill*, wah, jujur saja ya, saya kurang paham dengan apa itu *soft skill*, apa itu hal baru? Itu berkaitan dengan psikologi? Sebenarnya, saya baru mendengar hal itu kali ini, bisa anda jelaskan maksud anda dengan *soft skill* tersebut?

P : Begini pak, *soft skill* secara umum dapat diterjemahkan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh seseorang diluar kemampuan akademisnya. Kemampuan *soft skill* itu juga berkaitan erat dengan segala sesuatu yang bersifat interpersonal, yang berkaitan dengan hubungan antar manusia.

S : Jadi, *soft skill* itu, skill yang tidak berkaitan dengan kemampuan akademis, dan sangat berkaitan dengan masalah interpersonal, begitu?

P : Ya pak, penjelasan secara garis besar seperti itu.

S : Kalau menurut saya, seorang lulusan psikologi...iya? tadi *soft skill* apa yang saya harapkan untuk lulusan psikologi ya?

P : Iya pak.

S : Seorang lulusan psikologi harusnya memiliki *soft skill*...intinya yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi yang baik, ia harus bisa berpendapat atau menyampaikan pendapatnya dengan baik dan ia juga harus pandai dalam berbicara dan menyusun kata-kata. Karena kemampuan ini akan sangat penting dan berpengaruh ketika ia harus berhadapan dengan orang lain, terutama bila melakukan hubungan dengan orang lain, seandainya nanti ia menjadi psikolog.

P : Jadi menurut bapak, kemampuan komunikasi adalah *soft skill* yang sangat penting terutama bila lulusan psikologi ini nantinya menjadi psikolog?

S : Ya, kemampuan komunikasi, Tapi sebenarnya, dalam posisi apapun, meskipun nantinya seorang lulusan psikologi ini tidak menjadi psikolog, tapi ia pasti berhubungan dengan banyak orang, karena ilmu psikologi sendiri kan ilmu yang bersifat sosial yang mengharuskan kita berinteraksi dengan banyak orang, bukan begitu?

P : Benar pak, lalu, apa hanya kemampuan berkomunikasi yang menurut bapak menjadi *soft skill* yang penting untuk dikuasai oleh lulusan psikologi?

S : Saya pikir, kemampuan leadership juga sangat penting untuk dikuasai, karena,dengan basic ilmu psikologi, seorang lulusan psikologi, nantinya akan berhubungan dengan banyak orang, seperti yang saya ungkapkan tadi, hal ini lebih memungkinkan seorang lulusan psikologi nantinya juga harus lebih banyak bekerja dalam team. Nah...disini, seorang lulusan psikologi harus mampu

memiliki kemampuan leadership yang baik, karena dengan demikian diharapkan ia akan mampu menjadi seorang pemimpin kelompok atau team, tidak hanya menjadi pengikut.

P : Begitu ya pak, jadi *soft skill* komunikasi dan leadership adalah hal yang sangat perlu untuk dikuasai oleh seorang lulusan psikologi sesuai harapan bapak?

S : Ya benar.

P : Ada lagi pak, yang bisa bapak tambahkan?

S :Saya rasa, yang saya ungkapkan tadi sudah cukup mewakili harapan-harapan saya tentang *soft skill* untuk lulusan psikologi.

P : Baiklah pak, terima kasih banyak atas informasi dan waktu yang telah ibu berikan. Informasi dari bapak akan sangat berguna bagi saya dalam skripsi. Saya rasa sudah cukup sekian saja pak, terima kasih. Selamat siang.

S : Sama-sama, selamat siang.

Subyek 4
Nama : Siti Dina Zakiroh
Profesi: Dekan Psikologi Universitas Empat Puluh Lima

P : Selamat siang bu, saya kemarin sudah membuat janji melalui telepon untuk bertemu dan melakukan wawancara dengan ibu, lalu saya dijadwalkan hari ini, Saya Novica Anggraini. Saya mahasiswi fakultas Psikologi, Universitas Airlangga.

S : Silahkan duduk. Ada yang bisa saya bantu? Wawancara tentang apa ya mbak?

P : Begini bu, saya membutuhkan bantuan ibu untuk menjawab beberapa pertanyaan saya yang berkaitan erat dengan skripsi saya.

S : Iya...lalu, skripsi mbak tentang apa?

P : Skripsi saya mengenai perbedaan tingkat *soft skill* antara mahasiswa S1 fakultas Psikologi Unair yang mengikuti organisasi dengan yang tidak mengikuti organisasi. Kalau menurut ibu secara pribadi, sebagai akademisi dari fakultas Psikologi Universitas Empat Lima, *soft skill* apa saja yang ibu harapkan dapat dimiliki oleh seorang lulusan fakultas Psikologi?

S : *Soft skill* itu apa ya mbak? saya kok baru dengar ini, saya kurang tahu, bisa mbak jelaskan lebih kepada saya apa itu *soft skill*?

LAMPIRAN 5
SURAT PERNYATAAN RATER

LEMBAR PERNYATAAN RATER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama: LR. AKHMAD MARDHATILLAH HABIBIE
NIM: 110010383

Menyatakan telah membantu,

Nama : Novica Anggraini
NIM : 110010357

Untuk menjadi rater dalam observasi pengukuran tingkat *soft skill* dalam rangka penyelesaian skripsi yang dilakukan pada tanggal 02 Maret 2005 sampai dengan 17 Maret 2005.

Surabaya, 8 JULI 2005

(L.R. AKMAD. M. HABIBIE)

LEMBAR PERNYATAAN RATER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama: Ninno Subchannanda Prematura
NIM: 119810258

Menyatakan telah membantu,

Nama : Novica Anggraini
NIM : 110010357

Untuk menjadi rater dalam observasi pengukuran tingkat *soft skill* dalam rangka penyelesaian skripsi yang dilakukan pada tanggal 02 Maret 2005 sampai dengan 17 Maret 2005.

Surabaya, 8 Juli 2005

(NINNO S. PREMATURA)

LEMBAR PERNYATAAN RATER

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama: DWI PUTRI S
NIM: 110010360

Menyatakan telah membantu,

Nama : Novica Anggraini
NIM : 110010357

Untuk menjadi rater dalam observasi pengukuran tingkat *soft skill* dalam rangka penyelesaian skripsi yang dilakukan pada tanggal 02 Maret 2005 sampai dengan 17 Maret 2005.

Surabaya, 8 JULI 2005

(DWI PUTRI S)

Lampiran Lembar Panduan Observasi Sebelum Try Out

Nama Rater : .....
Tgl. Observasi : .....
Jam Observasi : .....

Nama Subyek 1 : ..... th. Angkatan Subyek 1: .....
Nama Subyek 2 : ..... th. Angkatan Subyek 2: .....
Nama Subyek 3 : ..... th. Angkatan Subyek 3: .....

Skill yg diukur: KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku			No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1	Subyk. 2	Subyk. 3					Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
1.a	Verbal	Kejelasan Pesan	Menggunakan kata ganti orang pertama, dan menggunakan nama dan kata kerja untuk menggambar-kan perasaan (misal: sedih,senang, menangis, tertawa).				1.d	Verbal	Adanya Umpan Balik	Menanyakan pada orang lain tentang pendapat mereka dari apa yang ia bicarakan.						
1.b	Verbal	Kecepatan dalam Penyampaian	Langsung mengatakan apa yang sedang dirasakannya dari pembicaraan tersesbut.				1.e	Verbal	Ada / tidaknya penilaian	Tidak melakukan "labeling" pada lawan bicara.	+	-	+	-	+	-
1.c	Verbal	Kemampuan dalam Menyesuaikan dengan Sudut Pandang Penerima Pesan	Sering melontarkan pertanyaan pada lawan bicara.				1.f	Verbal	Kesesuaian dengan Pesan Non-Verbal	Menunjukkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang sesuai dan mendukung maksud dari kata-kata yang disampaikan.	+	-	+	-	+	-

Skill yg diukur: KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku						No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3						Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
2.a	Non-Verbal	Paralanguage	Menggunakan irama, intonasi, dan variasi volume dalam kata-kata							2.c	Non-Verbal	Body Language	Mengubah-ubah ekspresi wajah sesuai dengan yang dirasakan.						
2.b	Non-Verbal		Berbicara dengan "kecepatan stabil" (tenang).	+	-	+	-	+	-	2.d	Non-Verbal		Menunjukkan sikap tubuh yang terbuka.	+	-	+	-	+	-

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MENDENGARKAN

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku						No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3						Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
1.a	Verbal	Kemampuan Mengkomunikasikan Keinginan untuk Memahami Ide dan Perasaan Pengirim Pesan	Mengulang inti pesan yang diterima (baik dalam bentuk pertanyaan/pernyataan).							1.c	Verbal	Memahami dan Menginterpretasikan Ide dan Perasaan Pengirim Pesan	Melakukan interpretasi tentang apa yang dirasakan oleh lawan bicara						
1.b	Verbal		Memberikan respon yang sesuai dengan pesan (merespon dengan santai ketika pesan yang diterima santai dan sebaliknya).	+	-	+	-	+	-										

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MENDENGARKAN

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku			No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1	Subyk. 2	Subyk. 3					Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
2.a	Non-Verbal	Body Language	Ekspresi wajah menggambar kan apa yang dirasakan mengenai pembicaraan tersebut.				2.b	Non-Verbal	Body Language	sikap tubuh menunjukkan penerimaan terhadap lawan bicara	+	-	+	-	+	-

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MEMECAHKAN MASALAH

No	Dmns	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku			No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1	Subyk. 2	Subyk. 3					Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
1.a	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah	Mendefinisi-kan Masalah	Berusaha mengidentifikasikan penyebab masalah				2.b	Mengatur konflik	Memilih konflik yang akan ditangani lebih dulu.	Menunjukkan keinginan/ usaha untuk menentukan konflik mana yang akan ditangani.						
1.b	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah		Melakukan prediksi terhadap dampak dari masalah yang timbul.				2.c	Mengatur konflik	Berempati dengan pihak lain dalam konflik.	Berusaha mengetahui pihak mana saja yang terlibat dalam konflik.						
1.c	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah	Merencana-kan pemecahan masalah.	Membuat beberapa alternatif tindakan untuk menyelesaikan masalah.				2.d	Mengatur konflik		Berusaha memahami potensi-potensi (baik +/-) yang dimiliki pihak lain dalam konflik.						
1.d	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah		Mengevaluasi keuntung-an dan resiko dari alter-natif yang ada dan mela-kukan pengambilan ke-putusan alternatif mana yang akan dilakukan.				2.e	Mengatur konflik	Sepakat dengan aspek emosional dari konflik.	Berusaha mengendalikan emosi / sopan terhadap pihak lain.	+	-	+	-	+	-
1.e	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah	Menjalan-kan pemecahan masalah.	Menyebutkan langkah-langkah konkrit yang ha-rus dilakukan untuk me-laksanakan alternatif so-lusi yang telah dipilih.				2.f	Mengatur konflik	Menentukan obyektif.	Menunjukkan usaha untuk menentukan apa yang ingin dicapai se-bagai sasaran utama (a-pa kemenangan, hu-bungan, atau kecepatan penyelesaian konflik).						

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MEMECAHKAN MASALAH

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku						No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3						Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
3.a	Negosiasi	Mencapai kesepakatan yang bijak.	Menunjukkan usaha untuk mengambil solusi yang tidak melanggar prinsip-prinsip kebenaran secara umum, tidak melanggar moral dan etika.	+	-	+	-	+	-	3.c	Negosiasi	Menciptakan suatu iklim yang terbuka dan penuh kepercayaan.	Bersikap terbuka dan penuh perhatian, respon kepada pihak lain yang tidak menyakitkan.	+	-	+	-	+	-
3.b		Menekankan solusi yang memenang-kan semua pihak	Menunjukkan usaha untuk mencari solusi yang bisa memuaskan semua pihak.	+	-	+	-	+	-										

LAMPIRAN 7
LEMBAR OBSERVASI
SESUDAH *TRY-OUT*

Lampiran Lembar Panduan Observasi Sesudah Try Out

Nama Rater : .....
Tgl. Observasi : .....
Jam Observasi : ... .

Nama Subyek 1 : ..... th. Angkatan Subyek 1: .....
Nama Subyek 2 : ..... th. Angkatan Subyek 2: .....
Nama Subyek 3 : ..... th. Angkatan Subyek 3: .....

Skill yg diukur: KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku			No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1	Subyk. 2	Subyk. 3					Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
1.a	Verbal	Kejelasan Pesan	Menggunakan kata ganti orang pertama, dan menggunakan nama dan kata kerja untuk menggambar-kan perasaan (misal: sedih,senang, menangis, tertawa).				1.d	Verbal	Adanya Umpan Balik	Menanyakan pada orang lain tentang pendapat mereka dari apa yang ia bicarakan.						
1.b	Verbal	Kecepatan dalam Penyampaian	Langsung mengatakan apa yang sedang dirasakannya dari pembicaraan tersesbut.				1.e	Verbal	Ada / tidaknya penilaian	Tidak melakukan "labeling" pada lawan bicara.	+	-	+	-	+	-
1.c	Verbal	Kemampuan dalam Menyesuaikan dengan Sudut Pandang Penerima Pesan	Sering melontarkan pertanyaan pada lawan bicara.				1.f	Verbal	Kesesuaian dengan Pesan Non-Verbal	Menunjukkan ekspresi wajah dan gerakan tubuh yang sesuai dan mendukung maksud dari kata-kata yang disampaikan.	+	-	+	-	+	-

Skill yg diukur: KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku						No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3						Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
2.a	Non-Verbal	Paralanguage	Menggunakan irama, intonasi, dan variasi volume dalam kata-kata							2.c	Non-Verbal	Body Language	Mengubah-ubah ekspresi wajah sesuai dengan yang dirasakan.						
2.b	Non-Verbal		Berbicara dengan "kecepatan stabil" (tenang).	+	-	+	-	+	-	2.d	Non-Verbal		Menunjukkan sikap tubuh yang terbuka.	+	-	+	-	+	-

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MENDENGARKAN

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku						No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3						Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
1.a	Verbal	Kemampuan Mengkomunikasikan Keinginan untuk Memahami Ide dan Perasaan Pengirim Pesan	Mengulang inti pesan yang diterima (baik dalam bentuk pertanyaan/pernyataan).							1.c	Verbal	Memahami dan Menginterpretasikan Ide dan Perasaan Pengirim Pesan	Melakukan interpretasi tentang apa yang dirasakan oleh lawan bicara.						
1.b	Verbal		Memberikan respon yang sesuai dengan pesan (merespon dengan santai ketika pesan yang diterima santai dan sebaliknya).	+	-	+	-	+	-										

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MEMECAHKAN MASALAH

No	Dmns	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku			No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1	Subyk. 2	Subyk. 3					Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
1.a	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah	Mendefinisi-kan Masalah	Berusaha mengidentifikasikan penyebab masalah				2.b	Mengatur konflik	Memilih konflik yang akan ditangani lebih dulu.	Menunjukkan keinginan/ usaha untuk menentukan konflik mana yang akan ditangani.						
1.b	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah		Melakukan prediksi terhadap dampak dari masalah yang timbul.				2.c	Mengatur konflik	Berempati dengan pihak lain dalam konflik.	Berusaha mengetahui pihak mana saja yang terlibat dalam konflik.						
1.c	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah	Merencana-kan pemecahan masalah.	Membuat beberapa alternatif tindakan untuk menyelesaikan masalah.				2.d	Mengatur konflik		Berusaha memahami potensi-potensi (baik +/-) yang dimiliki pihak lain dalam konflik.						
1.d	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah		Mengevaluasi keuntung-an dan resiko dari alter-natif yang ada dan mela-kukan pengambilan ke-putusan alternatif mana yang akan dilakukan.				2.e	Mengatur konflik	Sepakat dengan aspek emosional dari konflik.	Berusaha mengendalikan emosi / sopan terhadap pihak lain.	+	-	+	-	+	-
1.e	Tahapan-tahapan mengatasi Masalah	Menjalan-kan pemecahan masalah.	Menyebutkan langkah-langkah konkrit yang ha-rus dilakukan untuk me-laksanakan alternatif so-lusi yang telah dipilih.				2.f	Mengatur konflik	Menentukan obyektif.	Menunjukkan usaha untuk menentukan apa yang ingin dicapai se-bagai sasaran utama (a-pa kemenangan, hu-bungan, atau kecepatan penyelesaian konflik).						

Skill yg diukur: KEMAMPUAN MEMECAHKAN MASALAH

No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku						No	Dimensi	Indikator	Def. Op.	Frekuensi Muncul Indikasi Perilaku					
				Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3						Subyk. 1		Subyk. 2		Subyk. 3	
3.a	Negosiasi	Mencapai kesepakatan yang bijak.	Menunjukkan usaha untuk mengambil solusi yang tidak melanggar prinsip-prinsip kebenaran secara umum, tidak melanggar moral dan etika.	+	-	+	-	+	-	3.c	Negosiasi	Menciptakan suatu iklim yang terbuka dan penuh kepercayaan.	Bersikap terbuka dan penuh perhatian, respon kepada pihak lain yang tidak menyakitkan.	+	-	+	-	+	-
3.b		Menekankan solusi yang memenang-kan semua pihak	Menunjukkan usaha untuk mencari solusi yang bisa memuaskan semua pihak.	+	-	+	-	+	-										

LAMPIRAN 8
DATA KASAR HASIL OBSERVASI TINGKAT *SOFT SKILL*

No. Subyek	Keikutsertaan dalam Organisasi	Kemampuan Komunikasi Verbal																		Kemamp. Komunikasi Non-Verbal												Kemamp. Mendengarkan								
		1a			1b			1c			1d			1e			1f			2a			2b			2c			2d			1a			1b			1c		
		r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3
1	Ikut Organisasi	3	4	3	4	5	5	4	5	5	1	2	2	2	1	1	6	5	5	5	7	6	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	6	6	6
2	Ikut Organisasi	3	5	4	5	4	4	7	5	6	1	2	2	2	1	1	4	6	4	3	4	4	2	2	3	1	2	1	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	5	4
3	Ikut Organisasi	3	2	2	5	4	5	3	4	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	5	4	4	2	3	3	2	2	2	1	2	2	4	5	4	3	1	1	1	1	2
4	Ikut Organisasi	3	4	3	7	6	6	8	8	7	3	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	5	5	6	6	7	6	4	5	3	3	2	4
5	Ikut Organisasi	2	3	2	3	2	3	5	4	5	0	0	0	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	1	4	4	4	2	2	2	1	0	1	2	1	1	1	2	2
6	Ikut Organisasi	3	3	2	6	6	5	2	1	3	3	4	3	1	1	2	5	5	4	2	2	2	2	1	1	3	3	4	2	2	1	3	2	1	1	3	2	2	2	3
7	Ikut Organisasi	3	2	4	2	3	2	13	14	14	1	1	1	1	0	0	6	7	5	7	7	6	7	7	6	4	5	5	6	5	6	6	6	5	2	2	2	3	2	3
8	Ikut Organisasi	3	3	3	3	2	2	10	10	11	0	0	0	1	1	1	7	7	7	5	4	4	5	5	4	2	1	2	4	5	5	3	5	4	2	2	1	2	1	2
9	Ikut Organisasi	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	6	5	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1
10	Ikut Organisasi	1	1	1	1	2	2	9	10	9	2	1	1	1	1	1	4	4	5	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	3	2	2	1	0	0	1
11	Ikut Organisasi	5	5	5	1	1	1	9	9	9	2	2	2	1	1	1	6	7	6	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	10	11	10	2	2	1	2	2	3
12	Ikut Organisasi	1	0	1	3	2	2	20	20	18	0	0	0	0	1	1	7	7	8	7	7	6	5	4	5	3	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4
13	Ikut Organisasi	4	5	4	3	4	3	7	6	7	1	1	2	2	2	2	7	7	6	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	0	1
14	Ikut Organisasi	2	1	1	1	1	1	16	16	15	2	3	2	1	1	1	6	7	8	5	6	5	3	4	3	5	5	4	3	1	4	7	6	6	1	1	1	1	1	1
15	Ikut Organisasi	2	4	3	3	3	2	8	7	8	2	2	2	1	1	1	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	4	5	6	6	5	7	8	8	2	3	3	2	1	1
16	Ikut Organisasi	2	2	2	2	3	1	3	3	4	0	0	0	2	1	2	4	3	4	2	1	1	3	3	4	3	4	3	5	4	5	1	1	1	4	3	4	0	0	0
17	Ikut Organisasi	1	1	1	1	2	1	10	10	9	0	1	0	2	1	2	3	2	4	2	2	1	2	2	3	2	2	2	6	5	5	1	1	1	2	2	2	0	0	0
18	Ikut Organisasi	3	4	4	5	5	4	10	9	10	1	1	1	1	1	1	3	4	3	6	4	6	2	3	2	5	6	5	2	2	2	13	13	12	5	5	4	3	3	4
19	Ikut Organisasi	8	9	8	5	5	5	7	6	7	1	1	1	1	1	1	2	2	1	7	8	7	6	6	6	4	4	3	3	2	3	9	9	8	4	3	3	3	3	4
20	Ikut Organisasi	2	2	3	1	1	1	4	4	3	1	1	1	1	1	1	5	6	6	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
21	Ikut Organisasi	4	4	3	1	1	2	10	9	9	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	5	4	4	5	4	1	2	1	2	0	3	4	5	5	3	2	3	2	2	2
22	Ikut Organisasi	2	2	2	3	3	2	15	15	16	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	2	3	0	1	0	1	1	1	2	3	2	11	10	10	2	4	4	2	2	2
23	Ikut Organisasi	4	4	4	1	1	1	15	14	13	1	1	1	1	1	1	4	5	5	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	1	1	4	3	5	5	5	3	0	0	0
24	Ikut Organisasi	2	1	1	5	6	5	10	10	9	1	2	1	1	1	2	5	5	6	4	5	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	5	5	4	5	2	3	2
25	Ikut Organisasi	1	1	1	1	1	1	11	10	10	0	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	1	4	4	3	2	2	2	8	7	7	3	3	3	4	5	4
26	Ikut Organisasi	2	3	3	1	1	1	8	7	7	2	2	2	1	1	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	6	6	6	3	3	3	3	3	3
27	Ikut Organisasi	1	1	2	6	5	5	9	10	10	0	0	0	1	1	1	6	7	5	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	7	7	7	4	4	4	4	5	4
28	Ikut Organisasi	2	1	2	1	0	1	15	16	13	1	1	1	1	1	1	5	5	6	2	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	1	2	2
29	Ikut Organisasi	5	4	4	3	2	2	16	17	16	1	1	1	0	1	1	6	5	6	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	6	7	5	3	3	5	2	2	2
30	Ikut Organisasi	8	8	9	5	4	4	11	10	9	1	1	1	1	1	1	4	5	5	1	1	2	1	1	1	5	5	5	4	4	4	6	7	6	6	5	5	3	2	3

No. Subyek	Keikutsertaan dalam Organisasi	Kemampuan Memecahkan Masalah																																				
		Mengatasi Masalah																Mengatur Konflik															Negosiasi								
		1a			1b			1c			1d			1e			2b			2c			2d			2e			2f			3a			3b			3c		
		r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3
1	Ikut Organisasi	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	4	4	4	2	2	2	3	3	2	7	7	6	1	1	1	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1
2	Ikut Organisasi	3	3	4	2	3	2	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	Ikut Organisasi	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	5	5	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
4	Ikut Organisasi	2	1	1	2	2	2	3	3	3	0	0	0	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	3	0	0	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	0
5	Ikut Organisasi	1	1	1	2	4	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1
6	Ikut Organisasi	1	1	1	2	1	1	1	2	2	0	0	0	1	2	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	1
7	Ikut Organisasi	6	5	5	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	2	1
8	Ikut Organisasi	2	1	2	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2
9	Ikut Organisasi	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	5	5	4	3	3	3	1	1	1	3	3	1	5	5	5	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
10	Ikut Organisasi	3	3	3	0	0	0	1	2	2	0	0	0	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	Ikut Organisasi	2	1	1	2	2	1	1	1	0	1	1	2	3	3	4	3	2	1	1	1	1	2	3	2	0	1	1	3	3	4	1	1	1	1	1	1	0	1	1
12	Ikut Organisasi	1	1	1	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	5	4	4	0	0	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
13	Ikut Organisasi	5	4	4	4	4	4	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	0	1	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	0	1	1	0	1	2	3	2
14	Ikut Organisasi	2	2	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3
15	Ikut Organisasi	1	2	3	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	2	3	2	1	2	1	6	5	4	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2
16	Ikut Organisasi	3	3	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2
17	Ikut Organisasi	1	1	1	2	2	2	1	1	0	2	1	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	6	5	5	3	2	2	1	2	2	3	3	4	5	4	4	3	3	2
18	Ikut Organisasi	3	2	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	1	2	2	1	4	3	4	4	4	4	1	2	3	4	3	3	2	2	1	2	2	1	1	2	3
19	Ikut Organisasi	4	4	3	4	4	5	2	2	1	2	3	3	6	5	5	4	5	5	2	2	1	3	3	3	3	3	3	5	5	6	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	Ikut Organisasi	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	1	0	1	7	6	6	3	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	Ikut Organisasi	4	4	4	1	2	2	1	1	1	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	1	4	4	5	1	2	1	3	3	3	1	2	2	2	3	3	4	3	3
22	Ikut Organisasi	4	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	6	6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	Ikut Organisasi	4	3	4	5	4	5	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
24	Ikut Organisasi	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	2	1	1	1	1	7	6	6	1	2	1	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
25	Ikut Organisasi	3	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	3	3	3	1	1	1	1	1	0	6	5	6	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1
26	Ikut Organisasi	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	5	3	3	3	2	2	2	4	3	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
27	Ikut Organisasi	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
28	Ikut Organisasi	4	3	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	Ikut Organisasi	4	4	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	0	0	0	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
30	Ikut Organisasi	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

No. Subyek	Keikutsertaan dalam Organisasi	Kemampuan *Soft Skills*	Kemampuan Komunikasi Verbal	Kemampuan Komunikasi Non Verbal	Kemampuan Mendengar	Kemampuan Memecahkan Masalah
1	Ikut Organisasi	247	63	53	38	93
2	Ikut Organisasi	226	66	33	30	97
3	Ikut Organisasi	182	47	32	22	81
4	Ikut Organisasi	234	76	43	40	75
5	Ikut Organisasi	139	43	27	11	58
6	Ikut Organisasi	152	59	25	19	49
7	Ikut Organisasi	275	79	71	31	94
8	Ikut Organisasi	208	71	46	22	69
9	Ikut Organisasi	180	43	22	16	99
10	Ikut Organisasi	192	56	34	17	85
11	Ikut Organisasi	220	73	43	43	61
12	Ikut Organisasi	246	91	59	32	64
13	Ikut Organisasi	206	73	35	16	82
14	Ikut Organisasi	235	85	48	25	77
15	Ikut Organisasi	201	61	52	35	53
16	Ikut Organisasi	159	38	38	14	69
17	Ikut Organisasi	184	51	34	9	90
18	Ikut Organisasi	253	70	45	62	76
19	Ikut Organisasi	310	71	59	46	134
20	Ikut Organisasi	185	44	38	15	88
21	Ikut Organisasi	216	58	35	28	95
22	Ikut Organisasi	202	74	19	47	62
23	Ikut Organisasi	218	77	23	25	93
24	Ikut Organisasi	248	73	37	34	104
25	Ikut Organisasi	183	49	29	44	61
26	Ikut Organisasi	256	53	49	36	118
27	Ikut Organisasi	208	70	18	46	74
28	Ikut Organisasi	214	73	41	22	78
29	Ikut Organisasi	270	91	40	35	104
30	Ikut Organisasi	210	88	34	43	45

No. Subyek	Keikutsertaan dalam Organisasi	Kemampuan Komunikasi Verbal																		Kemamp. Komunikasi Non-Verbal												Kemamp. Mendengarkan								
		1a			1b			1c			1d			1e			1f			2a			2b			2c			2d			1a			1b			1c		
		r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3
31	Tidak Ikut	3	3	2	3	3	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	0	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	2	3
32	Tidak Ikut	4	4	3	4	3	4	1	1	0	0	0	1	1	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	0	0	0
33	Tidak Ikut	3	4	3	5	4	5	3	4	3	3	3	3	-1	-2	-2	4	5	6	3	3	2	-1	-2	0	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
34	Tidak Ikut	1	2	2	2	1	1	3	3	2	1	0	1	0	0	0	5	5	6	2	3	3	2	3	2	3	3	3	5	4	4	4	4	3	1	2	2	1	1	1
35	Tidak Ikut	1	1	1	1	1	1	12	13	12	1	1	1	2	1	1	0	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	0	1	0
36	Tidak Ikut	2	1	1	1	1	2	6	7	7	1	0	0	1	1	1	5	7	6	5	5	5	4	2	3	1	3	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	0	0	0
37	Tidak Ikut	0	1	1	1	1	1	5	4	3	0	0	1	1	1	1	1	1	2	4	3	5	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	4	3	2	2	1	1	0	1
38	Tidak Ikut	1	1	2	1	0	1	11	10	9	0	0	0	0	2	1	1	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	4	2	2	-1	-1	-2	0	1	2
39	Tidak Ikut	1	2	3	1	1	1	4	3	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	0	0	0
40	Tidak Ikut	5	5	6	2	2	1	7	6	7	0	0	0	1	1	1	3	4	2	2	1	1	2	1	3	3	4	2	3	5	5	3	4	3	3	2	2	2	2	3
41	Tidak Ikut	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	-3	-3	-2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	2	2	3	2	3	0	1	0
42	Tidak Ikut	2	1	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	0	0	0
43	Tidak Ikut	2	2	2	1	0	0	1	2	2	0	0	0	1	1	1	5	6	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1	0	0
44	Tidak Ikut	3	2	3	2	2	2	7	7	6	0	0	0	0	0	0	3	3	4	3	2	2	3	2	2	1	1	1	-1	0	0	1	1	1	1	2	1	0	0	0
45	Tidak Ikut	1	2	2	2	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	0	3	3	4	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
46	Tidak Ikut	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	0	0	0	4	4	4	3	2	3	3	3	3	0	0	0	2	2	2	3	3	3	1	1	1	0	0	0
47	Tidak Ikut	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	3	3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0
48	Tidak Ikut	2	3	2	2	1	2	3	3	3	1	1	1	0	0	0	2	3	2	6	5	6	6	7	6	3	4	2	5	5	6	2	2	2	2	2	2	0	0	0
49	Tidak Ikut	3	3	4	2	3	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	0	0	0
50	Tidak Ikut	3	3	4	2	2	1	3	3	3	0	0	0	1	1	1	4	5	4	5	6	5	4	3	4	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1
51	Tidak Ikut	0	0	0	1	1	1	8	8	8	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
52	Tidak Ikut	1	1	1	0	0	0	10	9	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	0	0	0	2	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1
53	Tidak Ikut	3	3	3	2	2	2	9	9	10	0	0	0	1	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	2
54	Tidak Ikut	2	2	2	0	1	0	3	3	3	0	0	0	1	1	1	2	2	2	0	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	5	4	5	-1	1	0	1	1	1
55	Tidak Ikut	1	1	1	2	2	2	10	9	10	3	4	4	0	0	0	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	2	0	0	0
56	Tidak Ikut	1	1	1	3	4	3	15	15	14	0	0	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	4	4	5	1	1	1	3	3	2	1	2	2	4	3	1	0	1	2
57	Tidak Ikut	1	1	1	0	0	0	5	4	4	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	5	5	4	0	0	0
58	Tidak Ikut	1	1	2	0	1	1	5	4	4	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	2	4	3	3	0	1	1
59	Tidak Ikut	2	3	3	3	2	2	14	15	15	0	0	1	1	0	0	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3
60	Tidak Ikut	4	5	5	5	4	4	13	11	13	2	2	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	1	3	3	2	4	5	4	1	1	2

No. Subyek	Keikutsertaan dalam Organisasi	Kemampuan Memecahkan Masalah																																		
		Mengatasi Masalah																Mengatur Konflik												Negosiasi								
		1a			1b			1c			1d			1e			2b			2c			2d			2e			2f			3a			3b			3c		
		r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3	r1	r2	r3
31	Tidak Ikut	6	4	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	4	3	3	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2
32	Tidak Ikut	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	0	0	2	1	1	1	2	3	3	4	3	3	5	4	2	3	2	3	1	2
33	Tidak Ikut	2	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	-2	-1	0	2	3	2	2	3	1	1	-1	0	-1	-1	1
34	Tidak Ikut	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	4	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	1
35	Tidak Ikut	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1
36	Tidak Ikut	2	2	2	1	2	1	1	0	1	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	1	3	4	3
37	Tidak Ikut	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	1	2	1	2
38	Tidak Ikut	2	1	0	1	1	2	1	1	2	2	1	0	2	3	3	2	2	1	3	2	1	5	4	4	-3	-2	-1	2	2	3	1	1	1	1	0	1	-2	-1	-2
39	Tidak Ikut	2	1	2	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	-3	-2	1	2	2	1	0	0	1	0	0	1	-2	-2	-3
40	Tidak Ikut	3	2	2	1	1	1	1	1	2	0	2	0	3	3	3	2	1	1	1	1	0	3	3	3	0	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1
41	Tidak Ikut	3	5	3	0	1	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	3	2	3
42	Tidak Ikut	4	4	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	4	4	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
43	Tidak Ikut	1	0	0	1	0	0	2	2	3	0	0	0	1	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	2	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0
44	Tidak Ikut	2	2	1	0	1	1	1	2	1	0	0	0	3	2	3	3	3	3	1	2	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
45	Tidak Ikut	4	3	3	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	3	4	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3
46	Tidak Ikut	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	4	4	1	2	3	5	4	4	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2	2
47	Tidak Ikut	3	3	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	Tidak Ikut	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2	5	5	4	1	2	1	3	2	2	1	2	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3
49	Tidak Ikut	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	2	2	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	1	2
50	Tidak Ikut	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	4	5	4	2	2	1	0	0	0	1	2	2	0	1	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
51	Tidak Ikut	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	0	1
52	Tidak Ikut	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	7	6	7	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
53	Tidak Ikut	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1
54	Tidak Ikut	4	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	Tidak Ikut	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3
56	Tidak Ikut	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
57	Tidak Ikut	4	4	5	2	1	1	2	2	2	3	3	3	0	0	0	3	2	3	2	2	1	5	5	4	1	1	2	3	4	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0
58	Tidak Ikut	2	2	2	2	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1
59	Tidak Ikut	2	3	3	3	2	1	3	3	4	2	3	2	3	3	3	0	1	1	2	1	1	1	0	0	1	1	2	3	3	2	3	4	4	2	3	1	2	1	2
60	Tidak Ikut	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0	1	0	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	1	1	0	1	1

No. Subyek	Keikutsertaan dalam Organisasi	Kemampuan *Soft Skills*	Kemampuan Komunikasi Verbal	Kemampuan Komunikasi Non Verbal	Kemampuan Mendengar	Kemampuan Memecahkan Masalah
31	Tidak Ikut	148	28	19	17	84
32	Tidak Ikut	176	40	31	11	94
33	Tidak Ikut	130	53	16	13	48
34	Tidak Ikut	169	35	37	19	78
35	Tidak Ikut	142	52	31	13	46
36	Tidak Ikut	177	50	37	8	82
37	Tidak Ikut	128	25	25	17	61
38	Tidak Ikut	123	44	25	7	47
39	Tidak Ikut	76	22	22	6	26
40	Tidak Ikut	166	53	32	24	57
41	Tidak Ikut	151	22	40	14	75
42	Tidak Ikut	126	22	26	9	69
43	Tidak Ikut	89	31	12	16	30
44	Tidak Ikut	151	44	16	7	84
45	Tidak Ikut	158	25	27	13	93
46	Tidak Ikut	156	36	23	12	85
47	Tidak Ikut	154	24	32	7	91
48	Tidak Ikut	206	31	61	12	102
49	Tidak Ikut	146	31	31	13	71
50	Tidak Ikut	189	40	44	15	90
51	Tidak Ikut	115	34	18	3	60
52	Tidak Ikut	126	40	18	14	54
53	Tidak Ikut	154	58	17	16	63
54	Tidak Ikut	103	25	11	17	50
55	Tidak Ikut	181	52	27	14	88
56	Tidak Ikut	180	65	35	16	64
57	Tidak Ikut	141	19	25	23	74
58	Tidak Ikut	110	28	19	19	44
59	Tidak Ikut	199	71	31	16	81
60	Tidak Ikut	186	82	26	25	53

LAMPIRAN 9
SURAT IJIN KE DISNAKER

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS PSIKOLOGI
JL. DHARMAWANGSA DALAM SELATAN 4 - 6 TELP. & FAX. (031) 5032770 - 5025910
S U R A B A Y A

No. : 417 /J03.1.16/PP/2004 Tgl. 27 April 2004
Lamp. : --
Hal : Permohonan Ijin Mencari Data

Kepada Yth,
Kepala DISNAKER
Surabaya.

Dengan ini diberitahukan bahwa dalam rangka Penyusunan Skripsi mahasiswa kami perlu untuk mendapatkan data.
Untuk itu kami mohon agar Saudara tidak berkeberatan memberikan ijin kepada:

Nama : Novica Anggraini
NIM : 110010357
Status : Mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.

untuk mendapatkan data tentang **"Lowongan Kerja di Surabaya Antara Tahun 1999-2002"**.

Judul Skripsi : Pengaruh Tipe Perguruan Tinggi Terhadap Tingkat Soft Skill Alumnus Fakultas Psikologi di Surabaya.

Pembimbing Skripsi : Drs. Seger Handoyo, M.Si

Demikian, atas perhatian dan bantuan Saudara kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan,
Pembantu Dekan I

Drs. Seger Handoyo, M.Si.
NIP. 131967668

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

PEMERINTAH KOTA SURABAYA

BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jl. Jaksa Agung Suprapto No. 2 & 4 Telp.031 - 5473284, 5343000

SURABAYA - 60272

SURAT KETERANGAN

Untuk melakukan Survey/Research

Nomor : 072/ 1661 /436.5.3/2004

M E M B A C A : Surat dari : **UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**
Nomor : 453/J03.1.16/PP/2004
Tanggal : 12 April 2004
Perihal : Permohonan Ijin Mencari data

MENGINGAT :
1. Undang-undang Nomor : 22 Tahun 1999 tentang Pemerintanan
2. Perda Nomor : 4 Tahun 2001 tentang Pembentukan Lembaga Tekhnis Dinas Kota Surabaya
3. Keputusan Walikota Surabaya Nomor : 59 Tahun 2001 tentang Tupoksi Bakesbang & Linmas Kota Surabaya
4. Surat Kadit Sospol Prop.Dati I Jatim No.300/1885/303/1999 tentang Proses Perijinan Survey, KKN, PKL & Sejenisnya di Jawa Timur.

Dengan ini menyatakan tidak keberatan dilakukan Riset/pengabdian Masyarakat oleh :

N a m a	:	**NOVICA ANGGRAINI**
Alamat	:	Jl. Pasir Raya 22 Gresik
Pekerjaan	:	Mahasiswa UNAIR SURABAYA
Thema/Acara Survey/Riset	:	PERBEDAAN TINGKAT SOFT SKILL YG DIMILIKI MAHASISWA FAK.PSIKOLOGI DI SBY YG MENGI-KUTI UNIT KEGIATAN MAHASISWA DG YG TIDAK MENGIKUTI UNIT KEGIATAN MAHASISWA
Daerah/Tempat dilakukan Survey	:	KOTA SURABAYA (Dinas Tenaga Kerja & Mobilitas Penduduk)
Lamanya Survey	:	1 (Satu) Minggu, TMT surat dikeluarkan
Pengikut	:	-

Syarat-syarat ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan harus mentaati ketentuan-ketentuan/peraturan yang berlaku dimana dilakukan kegiatan Survey/Riset
2. Dilarang menggunakan Questionare diluar design yang telah ditentukan
3. Yang bersangkutan sebelum & sesudah melakukan Survey/Research/Kegiatan harap melaporkan kegiatan dan hasilnya pada Dinas/Instansi yang bersangkutan.
4. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak mematuhi syarat-syarat serta ketentuan-ketentuan seperti tersebut diatas.

Surabaya, 6 JUN 2004

an. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT
KOTA SURABAYA
Kepala Bidang Pengendalian Penertiban
Dan Peningkatan SDM

Drs. Ec. SUMARDI, MM.
P e m b i n a
NIP. 510 102 646

TEMBUSAN : Kepada Yth.
1. Sdr. Gubernur Prop. Jawa Timur
   Up. Ka Bakesbang Jawa Timur
2. Sdr. Ka Dinas Tenaga Kerja & Mobilitas Penduduk Kota Surabaya
3. Sdr. Pembantu Dekan I Fak. Psikologi UNAIR SURABAYA

LAMPIRAN 10
SURAT IJIN PENGGUNAAN RUANG LABORATORIUM

Kepada

Yth. Pembantu Dekan I

u.p. Kepala Laboratorium Psikologi

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelenggaraan penelitian dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas skripsi, maka saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novica Anggraini

NIM : 110010357

Judul Skripsi : Perbedaan Tingkat Soft Skills Antara Mahasiswa yang Mengikuti Organisasi Dan yang Tidak Mengikuti Organisasi di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Dengan ini mengajukan permohonan peminjaman ruang laboratorium psikologi untuk digunakan sebagai ruang diskusi selama 16 hari, dengan jadwal seperti terlampir.

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan perkenannya saya ucapkan terima kasih.

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi

Drs. Seger Handoyo, M.Si.

Hormat saya,

Novica Anggraini

Laboratorium Psikologi
FAKULTAS PSIKOLOGI
Universitas Airlangga
SURABAYA

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

FORMULIR PENDAFTARAN PEMINJAMAN SERTA SURAT PERNYATAAN PEMINJAM RUANG DAN ALAT TES LABORATORIUM PSIKOLOGI UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Kepada Yth.
Pembantu Dekan I
u.p. Kepala Laboratorium
Fakultas Psikologi
Universitas Airlangga
S u r a b a y a.
==========

Yang bertanda tangan dibawah ini saya

N a m a / Nim : NOVICA ANGGRAINI
Alamat Rumah : KARANG ASEM INDAH C-3 SBY
Telephon / HP : (031) 3820850 / 081-330-711435

1. * PERNYATAAN PEMINJAM RUANG LABORATORIUM.*

- Bahwa, saya menyatakan bertanggung jawab menjaga keamanan dan keutuhan semua barang barang yang ada didalam ruangan serta ikut menjaga kebersihan ruang yang saya pinjam selama kegiatan tersebut. Sedangkan ruang Laboratorium Psikologi yang saya pinjam sebagai berikut :

R u a n g : DISKUSI
Hari Tanggal : 1 MARET - 31 MARET 05 (SELAMA 16 HARI KERJA)
Jumlah Waktu : ..... S.d. ..... Mnt
Keperluan Kegiatan : EKSPERIMEN SKRIPSI
Jumlah Orang : 7 ORG (TUJUH ORANG)
Dosen PJMK / Pemb : BPF: SEGER HANDOYO
Saran Informasi : .....

2. * PERNYATAAN PEMINJAM ALAT TES LABORATORIUM.*

- Bahwa, saya menyatakan bertanggung jawab menjaga keamanan dan keutuhan Alat Tes Laboratorium Psikologi serta tidak akan menggandakan Alat Tes tersebut yang saya pinjam ataupun yang saya sewa. Sedangkan Alat Tes yang saya : a). Pinjam ataupun yang saya : b). Sewa sebagai berikut :

1 ..... 6 .....
2 ..... 7 .....
3 ..... 8 .....
4 ..... 9 .....
5 ..... 10 .....

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, serta penuh rasa tanggung jawab dan atas kebijaksanaanya saya ucapkan terima kasih.

1. Tanda Tangan Laporan.
Selesai Penggunaan ruang.

Surabaya, 24 - 02 - 2005.
Hormat Saya.

NOVICA ANGGRAINI
Nim / Nip. 110010357

NOVICA ANGGRAINI
Nim / Nip. 110010357

2. Tanda Tangan Laporan
Pengembalian Alat Tes.

Mengetahui,
Petugas Laboratorium.

Laboratorium Psikologi
FAKULTAS PSIKOLOGI
Universitas Airlangga
SURABAYA

M. Sukaryono, S.Sos.
Nip : 131656463.

Nim / Nip. .....

CATATAN.
==========

* Lingkarilah Data Pernyataan Peminjaman tersebut diatas yang Saudara inginkan
- Kode Angka 1. untuk Peminjaman Ruang.
- Kode Angka 2. untuk Peminjaman Alat Tes.

Lampiran Jadwal Peminjaman Ruang Laboratorium Psikologi UNAIR

No	Tanggal pelaksanaan	Waktu pelaksanaan
1	Selasa 01 Maret 2005	08.00-11.00
2	Rabu 02 Maret 2005	08.00-11.00
3	Kamis 03 Maret 2005	08.00-11.00
4	Jumat 04 Maret 2005	09.00-14.00
5	Senin 07 Maret 2005	09.00-14.00
6	Selasa 08 Maret 2005	08.00-11.00
7	Kamis 10 Maret 2005	08.00-11.00
8	Senin 14 Maret 2005	09.00-14.00
9	Selasa 15 Maret 2005	08.00-11.00
10	Kamis 17 Maret 2005	08.00-11.00
11	Jumat 18 Maret 2005	09.00-14.00
12	Senin 21 Maret 2005	09.00-14.00
13	Selasa 22 Maret 2005	08.00-11.00
14	Kamis 24 Maret 2005	08.00-11.00
15	Senin 28 Maret 2005	09.00-14.00
16	Selasa 29 Maret 2005	08.00-11.00
17	Kamis 31 Maret 2005	08.00-11.00