

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**APRECIATIVE INQUIRY DALAM MEMBANGUN
HUBUNGAN INTERPERSONAL ANTAR DIVISI KARYAWAN
DI RUMAH SAKIT XYZ**

TESIS

Diajukan Sebagai Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Magister Psikologi Terapan



Disusun oleh :

Rosidah Lawazhim

NIM : 111814353002

PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI TERAPAN

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2021/2022

IR- PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**APRECIATIVE INQUIRY DALAM MEMBANGUN
HUBUNGAN INTERPERSONAL ANTAR DIVISI KARYAWAN
DI RUMAH SAKIT XYZ**

TESIS

Diajukan Sebagai Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Magister Psikologi Terapan

Disusun oleh :

Rosidah Lawazhim

NIM : 111814353002

PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI TERAPAN

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2021/2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis ini telah disetujui
Pada hari Senin, 11 April 2022
Untuk diajukan pada ujian tesis

Pembimbing 1



Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog

NIP. 196403231989-31002

Pembimbing 2



Dr. Maria Eko Sulistvawati., MM., LCPC., Psikolog

NIP.

Mengetahui,
Ketua Progam Studi
Magister Psikologi Terapan
Fakultas Psikologi



Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog

NIP. 196403231989-31002



LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam Tesis yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain, telah saya tuliskan sumbernya dengan jelas, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam tesis saya, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, beserta segala konsekuensinya, sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Surabaya, 12 April 2022



Rosidah Lawazhim
NIM. 111814353002



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini telah dipertahankan pada Sidang Ujian Tesis pada hari Kamis, tanggal 28 bulan April tahun 2022, dengan susunan Dewan Penguji

Ketua

Prof. Dr. Fendy Suhariadi, M.T, Psikolog

NIP. 196601171990021001

Sekretaris

Dr. Dewi Retno Suminar, M.Si.Psikolog

NIP. 196703131991032002

Anggota

Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si., Psikolog

NIP. 196403231989031002

Anggota

Dr. Maria Eko Sulistyawati., MM., LPCP.,Psikolog

Mengetahui,
Ketua Progam Studi
Magister Psikologi Terapan
Fakultas Psikologi

Prof. Dr. Cholichul Hadi, Drs., M.Si.,Psikolog

NIP. 1964032311989031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Seberapa keras kita berusaha, kita tidak akan pernah bisa membeli waktu. Yang bisa kita lakukan hanyalah menggunakan waktu secara bijaksana” **-Napoleon Hiell-**

Saya persembahkan karya ini kepada putri semata wayang saya, yang lucu dan menggemaskan, **Athira Ardillah Yuliswara** dan adik-adiknya kelak berharap nanti dapat melampaui pencapaian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan perkenannya penulis bisa melakukan dan menyelesaikan penelitian ini. Banyak ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat untuk di implementasikan oleh penulis ke dalam pekerjaan selama mengikuti perkuliahan di Magister Psikologi Terapan Universitas Airangga. Di kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk :

1. Prof. Dr. Mohammad Nasih, SE., Mt., Ak., CMA selaku Rektor Universitas Airlangga
2. Prof. Dr. Suryanto., M.Si., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga
3. Prof. Dr. Cholichul Hadi., Drs., M.Si., Psikolog dosen pembimbing I sekaligus Ketua Progam Studi Magister Psikologi Terapan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga terima kasih banyak, atas motivasi power yang diberikan kepada saya. Sukses selalu, pak.
4. Dr. Maria Eko Sulistyowati., MM.,LCPC.,Psikolog selaku dosen pembimbing II penelitian saya, mengajarkan banyak sekali ilmu berharga selama masa study di kampus dan juga memberikan banyak masukan berharga dalam penelitian ini ditengah jadwal kesibukan yang padat. Sungguh, jika tanpa dukungan motivasi dari beliau, saya bukan apa-apa dan tidak mampu menyelesaikan karya ini dengan baik. Terimakasih, sukses selalu.
5. Prof. Dr. Fendy Suhariadi, M.T, Psikolog selaku ketua Tim sidang tesis saya, terima kasih atas bimbingannya, masukan-masukan, dan selalu menyemangati saya.

6. Dr. Dewi Retno Suminar, M.Si., Psikolog selaku sekretaris Tim sidang tesis saya, terima kasih banyak bu, telah sabar dalam membimbing saya ketika revisi tesis, segala masukan-masukan positif yang diberikan. Sukses selalu menyertai Anda, bu.
7. Dimas Aryo Wicaksono, M.Sc, selaku dosen, atas bantuan dan kerjasamanya yang baik selama menjalani kuliah. Membantu memberikan masukan selama perkuliahan, dukungan berupa ebook, jurnal, dan segala kemudahan lain selama proses perkuliahan.
8. Kedua orangtua saya, Agung Suharjo, S.Pd dan Mery Hastuti, Amd.Kep atas segala dukungan baik moril maupun materil yang telah memberikan jenjang pendidikan terbaik untuk saya.
9. Teruntuk *my special sister*, Emi Hardianti yang senantiasa menghibur saya dikala saya sedang jenuh. Terimakasih tak terhingga.
10. Rekan kerja di lingkup Khadijah School Wonokromo, yang telah memberikan semangat dan motivasi, selalu mengingatkan “Ayoo..cepat lulus, toga sudah didepan mata”
11. Tim MSDM di Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan, terimakasih sudah berkenan dalam membantu saya untuk menyelesaikan project thesis ini, sukses selalu untuk kita semua.
12. Seluruh dosen di Magister Psikologi Terapan Unair, yang sudah memberikan banyak ilmu dan wawasan baru selama saya menjalani perkuliahan di Magister Psikologi Terapan Unair.
13. Ardiansyah Jasman, S.Psi., M.Psi.T, Siti Mahmudah, dan Soeprapto, S.Psi., M.Psi. Psikolog, yang telah meluangkan waktunya menjadi pembimbing ketiga saya, sukses untuk segala karir Anda semua.
14. Rekan-rekan saya baik di lingkup Psikologi Unair maupun fakultas lain, mbak Rere, mbak Ainun, mbak Dewi, mbak Usla, mas Faiz, mas Shofyan,

mas Fitrah, mbak Desy Ratna, mbak Retno, mbak Putri, mbak Ayu, mbak Wulan, mbak Putu, mbak Nurin, mbak Rizkha, mas Albert yang saling memberikan dukungan selama kuliah dan berdiskusi mengenai banyak hal. Semoga pertemanan ini dapat terus kita lanjutkan disela-sela rutinitas kesibukan dan bisa menyempatkan waktunya untuk sekedar mengobrol maupun saling curhat. Sungguh pengalaman berharga telah mengenal kalian. Terimakasih orang-orang baik.

Surabaya, 12 April 2022

Rosidah Lawazhim

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN TEORITIK	10
2.1. Hubungan Interpersonal	10
2.1.1 Jenis Hubungan Interpersonal	11
2.1.2 Teori-teori Hubungan Interpersonal.....	14
2.1.3 Ciri-ciri Hubungan Interpersonal	15
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Hubungan Interpersonal	16
2.2.Appreciative Inquiry	18
2.2.1 Tahap-tahap Appreciative Inquiry	19
2.2.2 Pengertian Appreciative Inquiry	22
2.3. Keterkaitan Appreciative Inquiry dengan Hubungan Interpersonal	24

2.4. Kerangka Koseptual	24
2.5. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Tipe Penelitian	28
3.2.Desain Eksperimen.....	29
3.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	29
3.4. Lokasi Penelitian.....	31
3.5.Tahapan Penelitian	32
3.6.Subjek Penelitian.....	37
3.7. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
4.1. Hasil Uji Penelitian	41
4.1.1 Uji Validitas	43
4.1.2 Uji Reliabilitas	44
4.1.3 Uji Kesetaraan.....	47
4.1.4 Uji Hipotesis	46
4.2. Pembahasan.....	50
4.3.Keterbatasan Penelitian.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	54
5.2.Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Grafik Hubungan Interpersonal	2
2.1 Siklus Appreciative Inquiry	19
2.4 Kerangka Konseptual	25
3.1 Perumusan Tunggal.....	35
4.1 Diagram perbandingan <i>pre-test</i> dan <i>post-test</i>	49

DAFTAR TABEL

1.2 Lembar Kuesionare	3
3.1 Tahapan Penelitian	32
3.3 Pelaksanaan Appreciative Inquiry.....	33
4.3 Validitas Butir Soal	45
4.4 Analisis Deskriptif	47
4.5 Tabulasi data hasil penelitian	48

ABSTRAK

Penyebab stress kerja salah satunya adalah hubungan interpersonal yang tidak baik antar karyawan. Hubungan interpersonal merupakan interaksi yang dibangun oleh karyawan dalam situasi kerja dengan tujuan bekerja sama secara produktif. Kondisi di Rumah Sakit ini memiliki permasalahan antar divisi lain yang memicu hubungan kurang harmonis. Hal tersebut menyebabkan hubungan antar interpersonal dengan divisi lain kurang nyaman dan terjadi *miss komunikasi*. Hal ini juga merupakan salah satu permasalahan konflik dalam perusahaan yang terjadi dalam berbagai bentuk dan corak, yang merintangi hubungan individu dengan kelompok maupun kelompok yang lebih besar. Oleh karena itu tujuan mengetahui dampak dari manipulasi yang diberikan.

Penelitian eksperimen merupakan penelitian dengan cara memanipulasi keadaan responden dengan tujuan mengetahui dampak dari manipulasi yang diberikan. Manipulasi yang diberikan dalam penelitian eksperimen adalah pemberian perlakuan atau intervensi. Desain eksperimen yang digunakan adalah desain *pretest-posttest one group one test design*.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu *Appreciative Inquiry* dapat meningkatkan hubungan interpersonal antar karyawan di RS XYZ . Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa p-value sebesar 0,002, dimana jika p-value kurang dari 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima.

Kata kunci : stress kerja, hubungan interpersonal; eksperimen

ABSTRACT

One of the causes of work stress is poor interpersonal relationships between employees. Interpersonal relationships are interactions that are built by employees in work situations with the aim of working together productively. Conditions in this hospital have problems between other divisions that trigger a less harmonious relationship. This causes interpersonal relationships with other divisions to be less comfortable and miss communication occurs. This is also one of the problems of conflict within the company that occurs in various forms and styles, which hinders the relationship of individuals with groups or larger groups. Therefore the aim is to know the impact of the given manipulation.

Experimental research is research by manipulating the respondent's condition with the aim of knowing the impact of the given manipulation. Manipulation given in experimental research is the provision of treatment or intervention. The experimental design used is a pretest-posttest one group one test design.

Based on the results of the quantitative analysis that has been done, it can be concluded that the hypothesis proposed in this study is accepted, namely that Appreciative Inquiry can improve interpersonal relationships between employees at XYZ Hospital. This can be proven from the research results which show that the p-value is 0.002, where if the p-value is less than 0.05 then the hypothesis is accepted.

Keywords: *work stress, interpersonal relations; experiment*

