

# HUBUNGAN ANTARA SELF EFFICACY DENGAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI PADA KARYAWAN DI HOTEL PESONNA MALIOBORO YOGYAKARTA

Pinky Paradise Tingginehe\*, Sutarto Wijono\*

\*Fakultas Psikologi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara self – efficacy dengan kemampuan komunikasi pada karyawan di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 64 karyawan, dengan sampel yang digunakan sebanyak 58 orang karyawan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teori self – efficacy dari Bandura (1997) dan teori komunikasi dari Millard J. Bienvenu (1987). Reliabilitas skala self – efficacy sebesar 0,604 dan reliabilitas komunikasi sebesar 0,941. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat korelasi positif signifikan antara self – efficacy dengan kemampuan komunikasi ( $r = 0.629, p < 0.05$ ).

**Kata Kunci:** Self – Efficacy, Komunikasi

## ABSTRACT

This research aims to know about the relationship between self – efficacy and communication skill of Pesonna Malioboro Hotel's employee. This research uses quantitative method. Total population in this research are 64 employees, with 58 employees are used as the sample. The research is used self – efficacy theory by Bandura (1997) and communication theory by Millard J. Bienvenu (1987). The amount of self – efficacy reliability is 0.604, and the amount of communication reliability is 0.941. The final result shows that there is a positive significance correlation between self – efficacy and communication skill ( $r = 0.629, p < 0.05$ ).

**Keywords:** Self – efficacy, Communication

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu bangunan atau tempat yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang diminati oleh para wisatawan baik dari luar maupun dari dalam negeri. Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta merupakan salah satu tempat yang dipilih oleh penulis karena hotel tersebut memiliki kekhasan tersendiri yang dapat memberikan fasilitas yang nyaman dan bermanfaat seperti kamar, makanan, minuman, transportasi, dan akomodasi lainnya yang terus berkembang sampai saat ini dibandingkan dengan industri jasa lainnya yang hanya memiliki salah satu

pelayanan jasa. Ada pernyataan yang menjelaskan bahwa hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan / atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM. 53/HM.001/MPEK/2013). Sehingga, kemampuan komunikasi pada setiap karyawan hotel sangat diperlukan untuk mengembangkan dan meningkatkan produktivitas hotel tersebut.

Ada fenomena – fenomena yang terkait dengan kemampuan komunikasi karyawan yang seringkali menimbulkan kesalahpahaman pada karyawan operasional dan karyawan *back office* ketika meminta karyawan sementara pada departemen HR saat mengadakan acara di hotel. Hasil observasi tersebut, penulis melakukan wawancara pada hari rabu dan kamis, 25 – 26 Oktober 2017 dengan 2 karyawan *back office* dan 3 karyawan operasional di hotel serta 2 anak magang yang terkait dengan kemampuan komunikasi. Hasil wawancara menunjukkan seorang karyawan yang mengatakan bahwa dirinya merasa mampu dalam menyampaikan pesan atau informasi dengan baik kepada karyawan yang lain. Sementara itu, dua orang karyawan mengatakan bahwa mereka dapat berbicara dengan tenang walaupun berhadapan dengan atasan yang suka marah. Tiga karyawan yang berbeda juga menjelaskan bahwa mereka sulit menjadi pendengar yang baik karena tidak mudah menerima pendapat orang lain. Selain itu, seorang karyawan yang lain menganggap bahwa tidak mudah mengekspresikan kejangkelannya kepada orang lain.

Atas dasar fenomena – fenomena tersebut dapat dikatakan bahwa ada masalah yang terkait dengan kemampuan komunikasi di antara

karyawan, kolega maupun atasan di hotel tersebut. Berdasarkan hal ini, penulis menganggap bahwa penelitian tentang kemampuan komunikasi penting dilakukan di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Terdapat pernyataan yang menyatakan bahwa komunikasi berfungsi sebagai pelengkap sumber daya untuk mempengaruhi kinerja pekerjaan karyawan, pernyataan tersebut diungkap oleh Zhang & Venkatesh (2013, h.18) “*workplace communication networks are complementary resources that interact to influence their job performance*”. Sementara itu, Mishra dkk (2014; h.183) mengatakan bahwa komunikasi internal penting untuk membangun budaya transparansi antara manajemen dengan karyawan dan juga dapat melibatkan karyawan dalam prioritas organisasi. Thomas dkk (2009, h.287) komunikasi memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dalam suatu organisasi. Selain itu, Hamidah (2015) juga menjelaskan bahwa komunikasi atasan kepada bawahan dapat meningkatkan tingkat komitmen organisasi karyawan di Perusahaan PT. Behaestex divisi Design R&D Gresik. Namun terdapat hasil riset yang kontra pada penelitian lain yang dilakukan oleh Prabawa (dalam Marta & Triwijayanti, 2016) menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak memiliki hubungan

signifikan dengan kinerja. Brahmasari & Suprayetno (dalam Ardiansyah, 2016) juga menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara komunikasi ke atas terhadap kepuasan kerja.

Ada beberapa dampak kemampuan komunikasi karyawan yang ditemukan oleh para peneliti sebelumnya diantaranya Hendriani & Hariyandi (2014) menemukan bahwa dampak positif dari komunikasi yaitu dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Namun, Haryono (2015) mengemukakan bahwa dampak atau kesalahan dalam komunikasi bisa berakibat fatal, terutama yang berhubungan dengan tamu, pemerintah, penjual, bawahan, pimpinan, pengusaha, dan sebagainya.

Kemudian Bandura (1999) *trust*, perilaku sportif, sikap terbuka dan *self – efficacy* merupakan faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam berkomunikasi. Faktor *self – efficacy* yaitu tentang sejauh mana individu mempertahankan keyakinan akan kemampuan dirinya dalam melaksanakan suatu tugas atau melakukan suatu tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai suatu hasil tertentu (Bandura, 1999). Sementara, Bandura (dalam Putri & Wibawa, 2016), juga menjelaskan bahwa *self – efficacy* adalah suatu keyakinan diri

untuk dapat berhasil dalam mengatasi dan menjalani situasi tertentu.

Hasil riset sebelumnya yang dilakukan oleh Desmawati (2015) menunjukkan adanya hubungan positif signifikan antara *self – efficacy* dengan komunikasi. Hasil riset yang sama juga ditunjukkan oleh Krisniawan (2014) menunjukkan bahwa adanya hubungan positif signifikan antara *self – efficacy* dengan komunikasi. Sementara itu, Rahmi, dkk (2017) menunjukkan bahwa *self – efficacy* dapat berpengaruh terhadap komunikasi siswa. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vargas-Tonsing et al., (2004) serta penelitian yang dilakukan oleh Saslaw (2017) juga menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara *self – efficacy* dengan komunikasi karyawan. Hal ini berbeda dengan hasil riset sebelumnya yang dilakukan oleh Listiyani (2015) bahwa adanya hubungan negatif signifikan antara *self – efficacy* dengan komunikasi.

Berdasarkan hasil – hasil penelitian yang diuraikan diatas, penelitian ini dilakukan karena masih banyak terdapat pro dan kontra. Hal ini membuat penulis tertarik untuk meneliti hubungan antara *self – efficacy* dengan kemampuan komunikasi pada karyawan di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Alasan penelitian ini dilakukan karena terdapat perbedaan dengan penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh Krisnawan (2010) seperti teori, metode penelitian (populasi, sampel, alat ukur, pengambilan data) serta hasil analisa. Penulis berpendapat bahwa kemampuan komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan. *Self – efficacy* juga sangat diperlukan dalam diri karyawan untuk membantu meningkatkan komitmen dan bisa memotivasi diri sendiri dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut : apakah ada hubungan antara *self – efficacy* dengan kemampuan komunikasi pada karyawan di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana metode kuantitatif. Variabel – variabel dalam penelitian ini digunakan untuk memudahkan penulis dalam menyusun alat ukur. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi karyawan hotel (Y) dan *Self – Efficacy* (X).

### **Partisipan**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta dengan jumlah 64 orang dan sampel penelitian berjumlah 58 karyawan yang meliputi *general manager, secretary*, dan karyawan yang bekerja pada departemen operasional seperti pada departemen *Houskeeping, Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, Front Office*. Karyawan yang bekerja pada departemen *back office* seperti departemen *Accounting, Human resource, Sales & Marketing, Engineering* serta anak magang di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *cluster random sampling*. Dimana, *cluster random sampling* merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan berdasarkan kelompok atau area tertentu dengan tujuan untuk meneliti sesuatu pada bagian – bagian berbeda didalam suatu instansi. Dalam penelitian ini, penulis ingin meneliti hubungan *self – efficacy* dan komunikasi pada karyawan hotel berdasarkan departemen – departemen yang berbeda dalam Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Klasifikasi sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Laki – laki dan perempuan karyawan Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta
2. Usia minimal 17 tahun

### **Instrumen Alat Ukur**

#### ***Self – Efficacy***

Dengan adanya aspek – aspek yang dikemukakan oleh Bandura (1997) peneliti dapat menyusun aspek – aspek *self – efficacy* dengan meliputi tiga aspek, yaitu : *level, generality, strenght*. Skala *likert* merupakan skala yang digunakan oleh penulis untuk memberikan skor pada tiap item dengan menggunakan lima pilihan jawaban. Pemberian skor pada item *favourable* dimulai dari sangat setuju (SS) mendapatkan skor 5, setuju (S) mendapatkan skor 4, ragu – ragu (RG) mendapatkan skor 3, tidak setuju (TS) mendapatkan skor 2, sangat tidak setuju (STS) mendapatkan skor 1. Sedangkan pemberian skor item *unfavourable* dimulai dari sangat setuju (SS) mendapatkan skor 1, setuju (S) mendapatkan skor 2, ragu – ragu (RG) mendapatkan skor 3, tidak setuju (TS) mendapatkan skor 4, sangat tidak setuju mendapatkan skor 5.

Pada skala *self – efficacy*, setelah dilakukan pengujian diskriminasi aitem terdapat 16 aitem yang gugur (aitem no. 1 – 6, 9, 10, 12, 13, 15, 23, 24, 26, 27, 29). Pada dimensi *level* tidak ada aitem

yang lolos, dimensi *generality* terdapat 7 aitem yang lolos, sedangkan pada dimensi *strenght* terdapat 9 aitem yang lolos. Dari hasil uji reliabilitas dengan *alpha cronbach* diperoleh hasil  $\alpha = 0.604$ .

#### **Komunikasi Karyawan**

Angket komunikasi karyawan yang disusun oleh penulis berdasarkan dimensi – dimensi komunikasi yang dikemukakan oleh Bienvenu (1987) yang meliputi dimensi *self concept, ability, skill experience, emotion, self disclosure*. Skor yang digunakan penulis untuk memberikan skor pada tiap item dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala *likert* dengan lima pilihan jawaban. Pemberian skor pada item *favourable* dimulai dari sangat setuju (SS) mendapatkan skor 5, setuju (S) mendapatkan skor 4, ragu – ragu (RG) mendapatkan skor 3, tidak setuju (TS) mendapatkan skor 2, sangat tidak setuju (STS) mendapatkan skor 1. Sedangkan pemberian skor item *unfavourable* dimulai dari sangat setuju (SS) mendapatkan skor 1, setuju (S) mendapatkan skor 2, ragu – ragu (RG) mendapatkan skor 3, tidak setuju (TS) mendapatkan skor 4, sangat tidak setuju mendapatkan skor 5.

Pada skala komunikasi, setelah dilakukan pengujian diskriminasi aitem terdapat 26 aitem yang gugur (aitem no.

2, 6, 7, 8, 11, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 27, 30, 31, 33, 38, 39, 40, 41, 43, 44, 48, 49, 51, 52, 53 ). Pada dimensi *self concept* terdapat 4 aitem yang lolos, dimensi *ability* terdapat 6 aitem yang lolos, dimensi *skill experience* terdapat 6 aitem yang lolos, dimensi *emotion* terdapat 6 aitem yang lolos, dan dimensi *self disclosure* terdapat 6 aitem yang lolos. Dari hasil uji reliabilitas dengan *Alpha Cronbach* diperoleh hasil  $\bar{\alpha} = 0.941$ .

#### **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode statistik dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik *correlation product moment pearson* untuk mengetahui hubungan dari variabel X dan variabel Y. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer *statistic SPSS V.16 for windows*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisa Deskriptif**

##### ***Self – Efficacy***

Karyawan yang berada pada kategori sangat tinggi berjumlah 15 orang dengan presentase sebesar 26%, karyawan yang berada pada kategori tinggi berjumlah lebih banyak yaitu 40 orang dengan presentase 69%, pada kategori sedang berjumlah 1 orang

karyawan dengan presentase 2%, pada kategori rendah berjumlah 1 orang dengan presentase 2%, sedangkan karyawan yang berada pada kategori sangat rendah berjumlah 1 orang dengan presentase 2%. Selain itu, dari tabel diatas juga dapat dilihat bahwa karyawan hotel pesonna maliboro rata – rata memiliki *self – efficacy* yang tinggi yaitu 64.09 dengan standar deviasi 8.959. Sementara skor minimum karyawan yaitu 25 dan skor maximum karyawan yaitu 79.

#### **Komunikasi**

Karyawan yang berada pada kategori sangat tinggi berjumlah 10 orang dengan presentase sebesar 17%, karyawan yang berada pada kategori tinggi berjumlah lebih banyak yaitu 45 orang dengan presentase 78%, pada kategori sedang berjumlah 1 orang karyawan dengan presentase 2%, tidak ada karyawan (0) yang berada pada kategori rendah, sedangkan karyawan yang berada pada kategori sangat rendah berjumlah 2 orang dengan presentase 3%. Selain itu, dari tabel diatas juga dapat dilihat bahwa karyawan hotel pesonna maliboro rata – rata memiliki komunikasi yang tinggi yaitu 104.19 dengan standar deviasi 15.009. Sementara itu, skor minimum karyawan yaitu 41 dan skor maximum karyawan yaitu 130.

## Analisis Korelasi

Tabel 1 Hasil Uji Korelasi antara *Self – efficacy* dan Komunikasi Hotel Pesonna Malioboro

			Self-efficacy	komunikasi
Spearman's rho	selfefficacy komunikasi	Correlation Coefficient	1.000	.629**
		Sig. (1-tailed)	.000	.000
		N	58	58
		Correlation Coefficient	.629**	.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.000
		N	58	58

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

Berdasarkan hasil yang didapat dari uji asumsi yang telah dilakukan sebelumnya diketahui bahwa data berdistribusi tidak normal dengan signifikansi ( $p < 0.05$ ) dan kedua variabel linier ( $p > 0.05$ ), maka uji korelasi dalam penelitian ini penulis menggunakan *Spearman rho* dan dari hasil uji korelasi tersebut didapatkan bahwa koefisien korelasi antara *self – efficacy* dan komunikasi karyawan sebesar 0.629 dengan signifikansi = 0.000 ( $p < 0.05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara *self – efficacy* dan komunikasi karyawan dalam hotel pesonna malioboro. Hal ini membuktikan semakin tinggi *self – efficacy* seorang karyawan maka akan semakin tinggi pula komunikasi karyawan, dan begitu pula sebaliknya, semakin rendah *self – efficacy* seseorang

maka semakin rendah pula komunikasi karyawan yang terjadi di Hotel Pesonna Malioboro.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil uji korelasi terdapat hubungan yang positif signifikan antara *self – efficacy* dengan kemampuan komunikasi karyawan yaitu  $r = 0.629$ ,  $p < 0.05$ . Sehingga dapat dilihat bahwa semakin tinggi *self – efficacy* seseorang maka semakin tinggi pula kemampuan komunikasinya dengan orang lain. Sebaliknya, semakin rendah *self – efficacy* seseorang maka semakin rendah pula kemampuan komunikasinya dengan orang lain. Selain itu, jika dilihat dari hasil analisis deskriptif didapatkan bahwa karyawan yang memiliki *self – efficacy* dan kemampuan komunikasi berada pada kategori tinggi.

Ada beberapa hal yang menunjukkan bahwa *self – efficacy* memiliki hubungan positif signifikan dengan komunikasi karyawan. Hal yang pertama menunjukan bahwa sebagian besar karyawan hotel pesonna malioboro memiliki keyakinan atau *self – efficacy* yang tinggi terhadap kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas atau perintah yang diberikan oleh atasan mereka sehingga dapat meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi dengan atasan, konsumen ataupun karyawan. Hal ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vargas-Tonsing et al., (2004), Chang dan Hu (2017), serta penelitian yang dilakukan oleh Saslaw (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara *self – efficacy* dengan komunikasi karyawan.

Hal yang kedua menunjukan bahwa karyawan Hotel Pesonna Malioboro memiliki keyakinan terhadap kemampuan mereka (*self – efficacy*) dalam mengerjakan suatu pekerjaan yang diberikan. Keyakinan yang dimiliki oleh karyawan tersebut dapat mendorong mereka untuk lebih semangat dan tidak pantang menyerah ketika pekerjaan yang mereka lakukan terjadi kegagalan dan mereka terus berjuang untuk menyelesaikan pekerjaan mereka sehingga dari keyakinan tersebut

menimbulkan suatu komunikasi yang terjadi disetiap karyawan untuk mengetahui situasi dan kondisi dari pekerjaan yang dilakukan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chang dan Hu (2017) yang meneliti tentang *Effect of Communication Competence on Self-Efficacy in Kaohsiung Elementary School Directors: Emotional Intelligence as a Moderator Variable* menunjukan bahwa *self – efficacy* memiliki hubungan positif signifikan dengan komunikasi. Hubungan positif signifikan juga dapat dilihat dengan adanya *self – efficacy* dari kelima dimensi komunikasi yaitu *self concept, ability, skill experience, emotion, self disclosure*.

Hal yang ketiga menunjukan bahwa keyakinan karyawan akan kemampuannya melakukan suatu pekerjaan dapat dilihat dari kinerja karyawan tersebut yang kemudian mendorong karyawan untuk bekerja sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang sudah diberikan. Hal ini juga membuat karyawan bisa beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan serta dapat menimbulkan komunikasi yang baik dengan atasan, karyawan maupun pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2012) juga menunjukan hal yang sama yaitu terdapat hubungan yang positif signifikan antara *self – efficacy* dengan kinerja karyawan. Penelitian ini juga didapatkan hasil



bahwa *self – efficacy* karyawan di Hotel Pesonna Malioboro termasuk dalam kategori tinggi. *Self – efficacy* yang dimiliki oleh karyawan dapat dikatakan tinggi dikarenakan karyawan tersebut memiliki keyakinan diri yang kuat terhadap kemampuannya untuk melakukan suatu pekerjaan dan tidak pernah menyerah ketika pekerjaan yang dilakukan selalu gagal sehingga karyawan tersebut bisa menunjukkan bahwa dirinya bisa menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik. Selain itu, *self – efficacy* yang tinggi dalam diri karyawan juga dapat membuat karyawan bisa merasakan kepuasan terhadap hasil dari interaksi atau komunikasi karyawan dengan lingkungan kerja. Hal ini juga didukung oleh Jewell (dalam Wirawati, 2009) ia mengatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan sejauh mana seorang individu selalu yakin atas kemampuan yang dimilikinya. Sementara Wirawati (2009) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil dari interaksi manusia dengan lingkungan kerja “*Work satisfaction is human interaction result with the work environment*”.

Selain *self – efficacy*, komunikasi karyawan juga berada pada kategori tinggi. Tingginya komunikasi karyawan di Hotel Pesonna Malioboro dikarenakan bahwa karyawan yang diterima bekerja dalam hotel tersebut

harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi baik dengan pelanggan maupun dengan rekan kerjanya sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan produktifitas dan perkembangan hotel. Menurut Manopo (2014) kurang atau tidak adanya komunikasi dalam suatu organisasi dapat mengakibatkan tidak lancarnya kegiatan organisasi itu sendiri. Oleh karena itu, komunikasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk kelancaran pekerjaan dan sebagai alat untuk meningkatkan perkembangan organisasi tersebut.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan positif signifikan antara *self – efficacy* dengan kemampuan komunikasi pada karyawan di Hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta. Dengan kata lain, semakin tinggi variabel X, maka semakin tinggi variabel Y. Oleh karena itu, variabel X memiliki peran terhadap variabel Y.

## **SARAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis memberi beberapa saran yang terkait dengan keterbatasan dalam penelitian ini :

### 1. Bagi Perusahaan

Pihak perusahaan hendaknya memberi kesempatan kepada setiap karyawan memiliki keyakinan diri ketika mendapat tugas – tugas dan tanggung jawab dalam menyelesaikannya. Oleh sebab itu, perusahaan memberi tempat untuk membuat berbagai aktivitas agar mereka memiliki keyakinan diri melalui aktivitas dan diskusi.

### 2. Bagi Karyawan

Setiap karyawan diharapkan dapat memiliki keyakinan diri yang tinggi ketika mendapat tugas dari pimpinan melalui latihan kerja ataupun diskusi.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti dapat mengganti objek penelitian dengan jumlah karyawan yang lebih banyak sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, O, D. (2016). Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja (Studi pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 16-30.
- Bandura, A. (1999). Self Efficacy : toward a unifying theory of behaviour change. *Psychological Review*. (84), 191 – 215.
- Anonim. (1997). *Social Learning Theory*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Bienvenu, M, J. (1987). *Interpersonal Communication Inventory*. *University Associates. Inc*.
- Chang, P, C., & Hu, W, C. (2017). Effect of Communication Competence on Self-Efficacy in Kaohsiung Elementary School Directors: Emotional Intelligence as a Moderator Variable. *Scientific Reasearch Publishing*, 8, 549-563. Doi : 10.4236/ce.2017.84043.
- Desmawati, D., Mariana, R., & Mulyani, H, S. (2015). Hubungan antara Self Efficacy dengan Kemampuan Komunikasi Matematik pada Siswa SMPN 2 Padang Panjang. Diakses dari <http://lppm.upiypk.ac.id/psyche165/index.php/Psyche165/article/view/59>.
- Hamidah. (2015). Hubungan Antara Tingkat Komunikasi Atasan Kepada Bawahan dengan Komitmen Organisasi pada Karyawan PT. Behaestex Bagian Design R&D. *Jurnal Psikosains*, 91-104.
- Haryono, P. (2015). *Dahsyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Perhotelan*. Jakarta : PT Bhuana Ilmu Populer Kelompok Gramedia.
- Hendriani, S., & Hariyandi, F. (2014). Pengaruh Motivasi dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Riau. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(2), 124-156.
- Krisnawan, E. (2014). Hubungan antara Self – Efficacy dengan Komunikasi Interpersonal pada

- Mahasiswa Psikologi Univeristas Kristen Satya Wacana Salatiga. Di akses dari [http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/12445/2/T1\\_802010703\\_Full%20text.pdf](http://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/12445/2/T1_802010703_Full%20text.pdf).
- Listiyani, L, W., Machmuroch., Hardjono. Kecemasan Berbicara di kelas ditinjau dari Komunikasi dalam Keluarga dan Self – efficacy pada Siswa Kelas VII SMP N 3 Widodaren Kabupaten Ngawi. *Skripsi*. Di akses dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=334500&val=7041&title=Kecemasan%20Berbicara%20di%20Kelas%20Ditinjau%20dari%20Komunikasi%20dalam%20Keluarga%20dan%20Self-Efficacy%20pada%20Siswa%20Kelas%20VII%20SMP%20N%203%20Widodaren%20Kabupaten%20Ngawi>.
- Manopo, J, V.(2014). Peran Komunikasi Organisasi dalam Membentuk Efektivitas Kerja Karyawan CV. Magnum Sign and Print Advertising Samarinda. *Ilmu Komunikasi*, 2(3), 357-372.
- Marta, D, J., & Triwijayanti, D. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan PT. X. *Bisnis dan Manajemen*, 218-236.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2013). *Peraturan No. PM. 53/HM.001/MPEK/2013 tentang standar usaha hotel*. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Mishra, K., Boynton, L., and Mishra, A. (2014). Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communication Networks. *International Journal of Business Communication*, 183-202. Doi: 10.1177/2329488414525399.
- Putri, V, E, P., & Wibawa, A, M, I. (2016). Pengaruh Self-Efficacy dan Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai bagian Perlengkapan Sekretariat Kabupaten Klungkung. *E-Jurnal Manajemen*, 5(11), 7339-7365. Diakses dari [file:///C:/Users/USER/Downloads/21253-1-48846-2-10-20161202%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/21253-1-48846-2-10-20161202%20(2).pdf).
- Rahmi, S., et al. (2017). The Relation Between Self – efficacy Toword Math With the Math Communication Competence. *Journal of Mathematics Education*. 6(2), 177-182. Doi: 10.22460/infinity.v6i2.
- Santoso, J, R. (2012). Hubungan Antara Self – Efficacy dengan Kinerja Pada Karyawan di PT Timatex Salatiga. *Skripsi*. Surakarta :Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.
- Saslaw, M., et al. (2017). Effects of a hospital-wide physician communication skills training workshop on self – efficacy, attitudes and behavior. *Patient Experience Journal*. 4(3) Article 9.
- Thomas, G., Zolin, R., & Hartman, J. (2009). The Central Role of Communication In Developing Trust and its Effects on Employee Involvement. *International Journal of Business Communication*, 287-310.
- Vargas-Tonsing, M, T., Myers, D, N., Felts, L, D. (2004). Coaches' and Athletes' Perceptions of Efficacy-Enhancing

Techniques.*The Sport Psychologist*.18, 397-314.

Wirawati, N, N. (2009). Hubungan Self – Efficacy dengan Kepuasan Kerja di PPPPTK/VEDC Malang. *Psikovidya*, 13(1), 8-15.

Zhang, X., & Venkatesh, V. (2013). Explaining Employee Job Performance: the Role of Online and Offline Workplace Communication Networks. *Mis Quarterly*, 10(10), 1-20. Diakses dari <http://www.vvenkatesh.com/wp-content/uploads/2015/11/ZhangVenkateshMISQ.pdf>