HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DAN PERSEPSI TERHADAP KEMAMPUAN PEMECAHAN MASALAH PADA *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DI BIDANG PERBANKAN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana S1 Psikologi

Oleh :

Ditia Fatimah
06320153

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2010

HUBUNGAN ANTARA EFIKASI DIRI DAN PERSEPSI TERHADAP KEMAMPUAN PEMECAHAN MASALAH PADA *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DI BIDANG PERBANKAN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Program Studi Psikologi Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana S1 Psikologi

Oleh :

Ditia Fatimah
06320153

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2010

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Psikologi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana S-1 Psikologi

Pada Tanggal
17 MAY 2010

DITIA FATIMAH
06320153

Mengesahkan,
Program Studi Psikologi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia
Ketua Prodi

Sus Budiharto, S.Psi., M.Si., Psi.

Dewan Penguji	Tanda Tangan
1. Agus Priyadi, S.Psi., M.Psi.	
2. Drs. Muhammad Bachtiar, MM.	
3. Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M.Psi.	

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Ditia Fatimah

No. Mahasiswa : 06 320 153

Program Studi : Psikologi

Judul Skripasi : Hubungan antara Efikasi Diri dan Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah pada *Customer Service* dan *Teller* di Bidang Perbankan.

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta,

Yang menyatakan

Ditia Fatimah

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur, Alhamdulillah kehadirat Allah SWT atas rahmatNya sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan

Terima kasih untuk segala cinta, perhatian, doa dan dukungan dari orang-orang terdekat di hati :

Ayah Ibnu Hadjar Dafri dan Mama Yani Asyhari

Atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, pengertian, doa, dukungan, bantuan, nasihat dan kebahagiaan yang ayah dan mama berikan selama ini

Kakak ku Muhammad Kautsar dan Muhammad Shiddiq

Atas segala doa, dukungan, kasih sayang, perhatian, bantuan dan keceriaannya

HALAMAN MOTTO

لَا يُكَلِّفُ ٱللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا ٱكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَآ إِن نَّسِينَآ أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَآ إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُۥ عَلَى ٱلَّذِينَ مِن قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِۦ ۖ وَٱعْفُ عَنَّا وَٱغْفِرْ لَنَا وَٱرْحَمْنَآ ۚ أَنتَ مَوْلَىٰنَا فَٱنصُرْنَا عَلَى ٱلْقَوْمِ ٱلْكَٰفِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): "Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir." (QS. Al Baqarah : 286)

وَلَا نُكَلِّفُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۖ وَلَدَيْنَا كِتَٰبٌ يَنطِقُ بِٱلْحَقِّ ۚ وَهُمْ لَا يُظْلَمُونَ ﴿٦٢﴾

"Kami tiada membebani seseorang melainkan menurut kesanggupannya, dan pada sisi Kami ada suatu kitab yang membicarakan kebenaran, dan mereka tidak dianiaya." (QS. Al Mu'minun : 62)

فَإِذَا بَلَغْنَ أَجَلَهُنَّ فَأَمْسِكُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ أَوْ فَارِقُوهُنَّ بِمَعْرُوفٍ وَأَشْهِدُوا
ذَوَيْ عَدْلٍ مِّنكُمْ وَأَقِيمُوا الشَّهَادَةَ لِلَّهِ ذَٰلِكُمْ يُوعَظُ بِهِ مَن كَانَ يُؤْمِنُ
بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَمَن يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَل لَّهُ مَخْرَجًا ﴿٢﴾

وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَن يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ
حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا ﴿٣﴾

"Apabila mereka telah mendekati akhir iddahnya, maka rujukilah mereka dengan baik atau lepaskanlah mereka dengan baik dan persaksikanlah dengan dua orang saksi yang adil di antara kamu dan hendaklah kamu tegakkan kesaksian itu karena Allah. Demikianlah diberi pengajaran dengan itu orang yang beriman kepada Allah dan hari akhirat. Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu."

(QS. Ath Thalaaq : 2-3)

"Jika ada keyakinan yang dapat menggerakkan gunung, itulah keyakinan dalam diri Anda."

(Marie von Ebner-Eschenbach, penulis, 1830-1916)

"Ada pelajaran yang dapat diambil dari situasi yang baik dan buruk."

(Willa Cather, penulis, 1873-1947)

PRAKATA

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahi Rabbil'alamin. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah *Subhanallahu Wa Ta'ala* dan junjungan kita Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam*, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir dan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat yang diperlukan guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.

Dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak berupa dukungan, arahan, data yang diperlukan, tempat dan pelaksanaan penelitian sehingga tersusunnya skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis di Palembang, Ayah dan Mama yang sangat berperan penting dalam kehidupan penulis, tanpa adanya mereka penulis tidak bisa berbuat banyak. Terima kasih atas waktu, doa, dukungan, saran, inspirasi dan kesabaran yang telah diberikan dengan tulus dan ikhlas.

2. Bapak Sus Budiharto, S.Psi., M.Si., Psi., selaku Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Sus Budiharto, S.Psi., M.Si., Psi., selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Agus Priyadi, S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dukungan, kesabaran dan jiwa besarnya yang tiada henti dalam membimbing saya sehingga terselesainya skripsi ini.
5. Ibu Mira Aliza Rachmawati, S.Psi., M.Psi., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama masa kuliah. Bapak Drs. Muhammad Bachtiar, MM, Ibu Ratna Syifa'a Rahmahana S.Psi., M.Si., Ibu Miftahun Ni'mah Suseno, S.Psi., Psi., dan Bapak Tekad Wahyono, S.Psi., M.Si., yang telah memberikan bantuan, masukan, pendapat dan inspirasi sehingga penulis dapat belajar banyak hal.
6. Seluruh Dosen dan para Karyawan Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan banyak bantuan, pengetahuan, pelajaran dan pengalaman hidup yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak Santosa di BRI Cabang Katamso telah membantu penulis dalam melengkapi data penelitian dan Bapak Wahyudi di BRI Cabang Cik Di Tiro yang telah membantu proses perizinan sehingga pelaksanaan penelitian berjalan lancar. Bapak Ahwan dan Bapak Feri di BRI Cabang Katamso yang telah membantu proses perizinan dan membantu dalam pelaksanaan penelitian di kantor cabang

sehingga pelaksanaan penelitian berjalan lancar. Ibu Muji staf seksi sumber daya di Bank 'S' yang telah membantu proses perizinan dan pelaksanaan penelitian dan maaf jika penulis banyak merepotkan.

8. *Customer Service* dan *Teller* Bank BRI Cabang Katamso dan Cabang Cik Di Tiro dan Bank 'S' yang memberikan bantuan dan kerja samanya untuk meluangkan waktu mengisi angket.
9. Kakak-kakak ku tersayang Kosa dan Diko di Palembang, terima kasih atas dukungan, doa, kasih sayang, nasihat dan bantuannya selama masa kuliah dan dalam penyelesaian skripsi ini sehingga penulis tetap mampu bertahan.
10. Keluarga ku dari Pendopo, Nyai Rosna dan Wak Fridar beserta keluarga lainnya di Pendopo, terima kasih atas bantuan, dukungan dan doanya.
11. Keluargaku dari Purwokerto, Om gowo dan Tante Ani beserta keluarga di Purwokerto, terima kasih telah membantu penulis selama penyelesaian skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat terbaik ku, Sapti, Dina dan Jessicha yang telah memberikan persahabatan yang tulus, memberikan bantuan, doa, dukungan dan pendapatnya selama ini. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk bersama di waktu sedih maupun senang dan tetaplah bersemangat dalam meraih impian.
13. Teman-teman kos ku, Mba Pita, Raras, Uun, Intan, Mba Hayu, Mba Dian dan Mba Shanti dan anak kos lainnya atas bantuan, dukungan, pengertian, cerita-cerita indah dan waktunya untuk berbagi selama masa penulis tinggal di Yogyakarta.
14. Teman-teman Kampus Psikologi UII '06, Mira, Devi, Rilis dan teman-temanku lainnya, yang terima kasih atas inspirasi, semangat dan dukungan untuk tetap

berusaha, berjuang selama menyelesaikan skripsi ini serta inspirasinya selama masa kuliah. Semangat!!

15. Teman-temanku di Palembang, Bayu, Romi, Resha, Billi, Yonas, Wahyu (Uwvile), Junnai dan lainnya yang telah memberikan dukungan, pengertian, cerita-cerita lucu, waktu dan kebersamaan yang tidak akan terlupakan oleh penulis. Tetaplah menjadi teman-temanku yang lucu, perhatian dan bersemangat.
16. Teman-temanku SMA 1 Palembang, Kiki, Yossi, Siti, Letta, Ina, Nurul, Intan, Salma, Indah, Ranin, Debi, yang telah memberikan semangat, doa dan waktunya. Terima kasih dan jangan lupakan kebersamaan yang pernah kita lalui.
17. Teman-teman KKN Unit 56, Citra, Awal, Anin, Reza, Dyast, Vita, Dede, Aldi, terima kasih atas kerja samanya, perhatian, pengertian, canda tawa dan kebersamaan yang diberikan. Tetap menjaga pertemanan ini agar kita masih bisa bersama. "GEMUNKS"!!
18. Semua nama-nama yang belum tertulis namun selalu terukir di pikiran dan hati, terima kasih telah membantu menyelesaikan skripsi ini dan penulis selalu ingat kebaikan yang telah diberikan untuk penulis. Semoga Allah *Subhanallahu Wa Ta'alla* membalas kebaikan kalian, amin.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Yogyakarta, Maret 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
BAB I PENGANTAR	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian	15
C. Manfaat Penelitian	15
D. Keaslian Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
A. Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah	21
1. Pengertian Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan. Masalah	21

2. Aspek-aspek Kemampuan Pemecahan Masalah..... 26
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Pemecahan Masalah..... 28
4. Prinsip Pemecahan Masalah..... 31
B. Efikasi Diri..... 32
1. Efikasi Diri..... 32
2. Aspek-aspek Efikasi Diri..... 34
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri..... 36
C. *Customer Service* dan *Teller* di bidang Perbankan..... 39
D. Hubungan Antara Efikasi Diri dengan Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah pada *Customer Service* dan *Teller* di Perbankan..... 43
E. Hipotesis Penelitian..... 51
BAB III METODE PENELITIAN..... 52
A. Identifikasi Variabel Penelitian..... 52
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian..... 52
1. Persepsi Terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah... 52
2. Efikasi Diri..... 53
C. Subjek Penelitian..... 54
D. Metode Pengumpulan Data..... 54
1. Skala Kemampuan Pemecahan Masalah..... 54
2. Skala Efikasi Diri..... 56

3. Validitas dan Reliabilitas..... 57

E. Analisis Data..... 58

BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN..... 59

A. Orientasi Kancah dan Persiapan..... 59

1. Orientasi Kancah..... 59

a. Lokasi Penelitian..... 61

b. Kondisi Kerja..... 62

2. Persiapan..... 63

a. Persiapan administrasi..... 63

b. Persiapan alat ukur..... 63

c. Uji Coba Alat Ukur..... 64

d. Hasil uji coba alat ukur..... 66

1) Uji Validitas Aitem..... 66

2) Uji Reliabiltas Aitem..... 68

B. Laporan Pelaksanaan Penelitian..... 69

C. Hasil Penelitian..... 70

1. Deskrispi Subjek Penelitian..... 70

2. Deskripsi Data Penelitian..... 71

a. Skala Kemampuan Pemecahan Masalah..... 73

b. Skala Efikasi Diri..... 74

3. Uji Asumsi..... 74

a. Uji Normalitas..... 75

b. Uji Linieritas..... 76

4. Uji Hipotesis..... 76

D. Pembahasan..... 78

BAB V PENUTUP..... 85

A. Kesimpulan..... 85

B. Saran..... 85

DAFTAR PUSTAKA..... 87

LAMPIRAN..... 92

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

Tabel 1. Distribusi Butir Skala Kemampuan Pemecahan Masalah Sebelum Uji Coba 56

Tabel 2. Distribusi Butir Skala Efikasi Diri Sebelum Uji Coba 57

Tabel 3. Deskripsi Jumlah *Customer service* dan *Teller* 60

Tabel 4. Deskripsi Lokasi Penelitian 61

Tabel 5. Deskripsi Jumlah Subjek Uji Coba Alat Ukur 65

Tabel 6. Distribusi Butir Skala Kemampuan Pemecahan Masalah Setelah Uji Coba 67

Tabel 7. Distribusi Butir Skala Efikasi Diri Setelah Uji Coba 68

Tabel 8. Deskripsi Subjek Penelitian 71

Tabel 9. Deskripsi Data Penelitian 72

Tabel 10. Kriteria Kategorisasi Skala 73

Tabel 11. Kategorisasi Variabel Kemampuan Pemecahan Masalah 73

Tabel 12. Kategorisasi Variabel Efikasi Diri 74

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas 75

Tabel 14. Hasil Uji Linieritas 76

Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis 77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1.	Skala Uji Coba (Try Out).....	92
Lampiran 2.	Tabulasi Data Uji Coba (Try Out).....	102
Lampiran 3.	Hasil Uji Reliabilitas dan Uji Validitas.....	129
Lampiran 4.	Skala Pengambilan Data Penelitian.....	139
Lampiran 5.	Tabulasi Pengambilan Data Penelitian.....	149
Lampiran 6.	Hasil Uji Normalitas.....	172
Lampiran 7.	Hasil Uji Linieritas.....	174
Lampiran 8.	Hasil Uji Hipotesis.....	177
Lampiran 9.	Hasil Uji Deskriptif.....	179
Lampiran 10.	Data Hipotetik.....	183
Lampiran 11.	Grafik Normalitas Kemampuan Pemecahan Masalah.....	188
Lampiran 12.	Grafik Normalitas Efikasi Diri.....	190
Lampiran 13.	Kurva Linieritas.....	192
Lampiran 14.	Hasil Wawancara.....	194
Lampiran 15.	Perizinan *Try Out* dan Pengambilan Data Penelitian.....	216

SELF-EFFICACY AND PERCEPTION ON PROBLEM SOLVING AMONG CUSTOMER SERVICE AND TELLER IN BANKER

Ditia Fatimah

Agus Priyadi

ABSTRACT

This study attemped to search the relation between self-efficacy and perception on problem solving among customer service and teller in banker. The hypothesis testing was based on the assumption that higher self-efficacy was correlated with higher problem solving. Male and female of customer service and teller in banker is the subject in this research. Their ages range from 22 to 35 years, their occupation range from 0 to 10 years and their education minimal graduation from senior high school student.

Data were collected by two scales include problem solving scale from modification between Nailuvar's scale (2003) and Polya's theory (1957) and self-efficacy scale from Bandura's theory (1997).

The collected data were processes by Spearman analysis. Result of the study indicated that self-efficacy was significantly related to problem solving with r value 0.599, $p = 0.00$ ($p<0.01$).

Key words: self-efficacy, problem solving

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan dituntut untuk dapat bekerja lebih efisien dan efektif di era globalisasi saat ini, termasuk karyawan yang berada di lingkungan perusahaan tersebut. Hal ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan bersama, yakni menghasilkan kinerja dan produktifitas yang baik dan menjadi lebih kompetitif. Persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lainnya, terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan. Dalam krisis global ini banyak perusahaan yang bersaing dengan perusahaan lain terutama pada perusahaan perbankan.

Perbankan saat ini memiliki tujuan yakni menarik nasabah sebanyak mungkin. Nasabah merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan industri atau suatu perusahaan perbankan. Saat ini nasabah dihadapkan pada berbagai pilihan. Jika dulu konsumen "mengejar" produsen, kini justru produsenlah yang harus "mengejar" konsumen. Perusahaan yang bertahan di masa depan adalah yang menyiapkan dari sekarang untuk menjadikan *customer service/teller* menjadi suatu prioritas. Pelayanan yang baik menjadi dasar untuk dapat sukses. Dengan banyaknya kompetisi saat ini, perusahaan tidak akan mampu menolak akan pentingnya melayani pelanggan dengan baik (Kamin, 2006). Elu & Anggraini (2004) memaparkan dunia perbankan

menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Oleh karena itu, upaya kalangan perbankan untuk memperoleh kepercayaan nasabah diwarnai oleh fenomena persaingan yang makin ketat dalam era kedaulatan konsumen ini. Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya *(www.perbanasinstitute.ac.id.31/03/2009)*.

Perbankan memiliki sistem pelayanan yang salah satunya dibebankan pada bagian *customer service* dan *teller*, yang merupakan bagian pelayanan yang bertemu secara langsung dengan nasabah lebih intens karena transaksi yang dilakukan lebih banyak dan beragam. Pelayanan itu penting bagi para pelanggan, dan itu sama pentingnya bagi perkembangan bisnis. Sejalan dengan itu, John Naisbut (1982) mengatakan bahwa orang-orang butuh diperhatikan, perasaan sebagai manusia dalam hubungan bisnis. Mereka membutuhkan seorang pendengar yang menghibur dan baik hati, penolong dan ikhlas. Tidak berpura-pura perduli. Untuk *customer service* dan *teller* ini memiliki arti bahwa perduli dengan semua permasalahan pelangggan. Termasuk dalam menentukan produk apa yang akan diperkenalkan, apakah pengiriman tepat waktu, menyediakan informasi yang relevan, memecahkan masalah yang muncul dan tindakan selanjutnya (Kamin, 2006).

Rosnelly (2005) berpendapat bahwa *customer service* adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Melalui tangan *customer service*, perusahaan dapat memberikan persepsi yang positif kepada pelanggan dan dapat mengetahui apa yang menjadi ekspektasi pelanggan. Semakin tingginya persaingan dan keinginan pelanggan yang semakin sulit terpuaskan, maka pekerjaan *customer service* pun semakin lama semakin tidak ringan. (www.*rosnelly.wordpress.com.19/02/2009*).

Hendradimadja (2009) mengatakan mengenai *job desk* seorang *customer service* bahwa *customer service* yang baik dituntut tahu seluk-beluk perbankan, terutama berhubungan dengan pengetahuan produk, diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah. Selain itu, dia harus mampu bekerja cepat sekaligus cekatan, apalagi dalam kondisi nasabah mengantri layanannya. Kemudian, yang juga tidak kalah penting, seorang *customer service* harus memiliki sikap dan perilaku yang ramah dan sopan. Bila *customer service* kurang ramah, citra (*image)* bank di mata nasabah akan turun. Nasabah bisa jadi menilai buruk pelayanan sebuah bank secara keseluruhan *(www. www.agushendradimadja.blogspot.com.14/01/10)*.

Hendradimadja (2009) memaparkan berdasarkan *InfoBankNews.com* mengenai *job desk teller* bahwa seorang *teller* tidak hanya dituntut cepat dan teliti, tapi juga bagaimana bersikap dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. *Teller* tidak hanya harus cepat dan teliti. Ia juga harus mampu berkomunikasi dengan baik. *Teller* punya peran penting dalam menjaga loyalitas nasabah. *Moment of truth*, kesan

pertama atau pengalaman pertama yang dialami nasabah akan membawa nasabah menjadi loyal. Sebagai salah satu petugas depan bank, *teller* punya andil sangat besar dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Mereka berkewajiban bersikap, memelihara, dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. "Yang paling utama adalah *greetings*, menyapa nasabah, melayani nasabah dengan cepat tapi akurat, dan mengucapkan salam," ujar salah seorang *teller* sebuah bank badan usaha milik negara (BUMN) yang tidak mau disebutkan namanya *(www.agushendradimadja.blogspot.com.09/01/2010).*

Customer service dan *teller* idealnya dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan *job desknya* seperti yang telah dipaparkan di atas, melayani nasabah dan mencari solusi dari permasalahan yang muncul, namun disamping menjalankan pekerjaannya dengan penuh tanggung jawab, *customer service* dan *teller* juga tidak lepas dari berbagai hambatan yang dialaminya. Pada kenyataannya, beberapa masalah yang muncul dari *customer service* dan *teller* dan tidak semua masalah bisa diselesaikan dengan lancar. Masalah yang menyangkut diri karyawan sering mengakibatkan timbulnya masalah dalam bidang pekerjaan, apalagi jika pribadi karyawan itu tidak kokoh, sehingga mudah sekali terpengaruh dalam hal-hal yang semestinya dihindari (Anoraga, 2006). Ini juga bisa merupakan masalah yang terjadi pada *customer service* dan *teller*. Banyak hal yang menjadi penyebab *customer service* dan *teller* mendapatkan masalah yang dapat berdampak pada kesuksesan suatu perusahaan. Masalah dapat bersumber dari diri orang itu sendiri ataupun orang lain. Meskipun peran sebagai *customer service* dan *teller* menjadi hal yang penting,

namun pada kenyataanya sekarang ini ada beberapa masalah muncul dari *customer service* dan *teller* di perbankan terutama perannya dalam melayani nasabah. Liao (2007) menyebutkan bahwa pemecahan masalah merupakan bagian yang penting dari sebuah pelayanan, yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan secara intens memakai produk perusahaan.

Iskandar (2006) dalam hasil penelitiannya mengenai Survei Kualitas Pelayanan Bank di Jakarta, pada tahun 2005 nilai rata-rata bank di Jakarta dalam memberikan pelayanan ternyata menurun tipis ketimbang tahun sebelumnya. Dari 78,09% pada 2004 menjadi 78,06% pada 2005. Penyebabnya, kondisi stabilitas makro-ekonomi Indonesia yang tidak stabil selama 2005 ternyata cukup mengganggu konsentrasi perbankan dalam memberikan layanan kepada nasabah *(www.infobanknews.com. 31/03/2009)*. Hal ini dapat menjadi salah satu faktor yang dapat berpengaruh pada *customer service* dan *teller* dalam melayani nasabah, konsentrasi yang terganggu sehingga berakibat pada pelayanan yang tidak maksimal termasuk dalam memecahkan masalah nasabah.

Penelitian Putri (2008) mengenai variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Britama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga Nasabah Britama belum puas terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Menurut persepsi nasabah, kecepatan pemberian layanan pada para nasabah masih perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Britama

atas layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Purbalingga. Dalam hal ini yang bergerak di bidang pelayanan adalah *customer service* dan *teller*. Kepuasan pelangggan ada dalam tangan *customer service* dan *teller* yang menjadi kunci suatu perusahaan untuk dapat sukses *(www.managementfile.com. 26/02/2009)*. Jika dilihat ke dalam diri pribadi tiap-tiap *customer service/teller* sendiri terdapat masalah yang dapat diselesaikan dengan cepat ataupun dapat menjadi hambatan yang berlarut-larut, sehingga terkadang dapat mengganggu konsentrasi dalam memecahkan masalah nasabah karena adanya permasalahan yang belum terselesaikan.

Sugiarto (2002) dalam bukunya memaparkan kasus mengenai pelanggan/nasabah yang dikecewakan oleh janji/informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan. Sebagai seorang penabung di Bank AA Cabang Bogor yang dikirimi formulir untuk mendapatkan kartu AA cash. Setelah persyaratan dipenuhi, penabung datang ke kantor Bank AA. Namun, sesampainya di sana, Bank AA Cash tidak dapat penabung peroleh. Alasannya penabung harus membuka rekening baru di Bank AA yang sama sekali tidak tertulis di formulir yang dikirimkan. Oleh karena informasi yang tidak benar, penabung akhirnya mengurungkan niat untuk membuat AA Cash.

Putri (2009) dalam artikelnya menjelaskan mengenai analisa yang dilakukan oleh A.T. Kearney terhadap *customer service* di perbankan negara-negara Gulf Cooperation Council (GCC), terdapat empat fokus utama yang perlu menjadi perhatian, diantaranya SDM yang kurang kompeten, kurang transparan, kurang responsif, dan kurangnya MultiChannel Offering. Seringkali pelanggan merupakan orang awam yang tidak mengetahui mengenai produk finansial yang tepat bagi

mereka, dan mereka mengandalkan penasihat keuangan di bank untuk memilih produk yang tepat. Hanya saja, sangat disayangkan kadang karyawan bank tidak mempunyai *financial skill* yang cukup untuk memberikan edukasi kepada pelanggan. Kemudian dari segi kurang transparan misalnya pelanggan tidak memperoleh informasi bahwa mereka akan dikenakan biaya tertentu jika saldonya di bawah minimum. Bank yang kurang responsif terhadap permintaan atau janji terhadap nasabah. Nasabah yang meminta penggantian terhadap kartu kreditnya yang hilang, dan bank menjanjikan ganti dalam beberapa hari, namun ternyata *follow-up*-nya terlambat (*www.managementfile.com. 11/11/2009).*

Masalah adalah suatu kesenjangan yang tidak diinginkan antara kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual dari sesuatu yang dianggap penting. Masalah atau *problem* merupakan bagian dari kehidupan manusia. Hampir setiap hari orang dihadapkan pada persoalan-persoalan yang perlu dicari jalan keluarnya. Reinberg (1996) menjelaskan ada tanda-tanda perilaku yang timbul dari masalah pribadi. Diantaranya adalah ragu-ragu dan tidak tetap pendirian, tidak dapat mengambil keputusan, tidak pernah merasa pasti mengenai sesuatu, pikirannya tidak tetap atau keyakinan dirinya terganggu dan sangat takut terhadap suatu resiko.

Peneliti melakukan wawancara kepada *supervisor customer service* di Bank BRI Yogyakarta pada tanggal 26 Mei 2010, dari wawancara didapatkan penjelasan bahwa kemampuan yang harus dimiliki oleh *customer service* yakni memiliki *product knowledge* yang baik, dari segi kepribadian, pengendalian emosional, kesabaran yang tinggi, jujur dan harus sesuai dengan pedoman operasional serta dituntut ramah pada

nasabah. Kepercayaan atau keyakinan diri dapat mempengaruhi pekerjaan terutama dalam memecahkan masalah, tetapi keyakinan diri ini bisa melemah dikarenakan masalah yang dialami oleh *customer service* ini. Misalnya, ketika ada nasabah komplain dan *customer service* ini akan terlihat dari sikapnya yang tidak seperti hari-hari biasa, menjadi kurang teliti, terlihat tidak fokus, menjadi lambat dalam mengerjakan pekerjaan sehingga terkadang produk yang ditawarkan tidak komplit, terutama untuk karyawan yang baru training yang kurang pengalaman sehingga menjadi kurang percaya diri jika menghadapi komplain. Tidak menutup kemungkinan hal ini dapat berdampak pada kemampuannya dalam mengatasi masalah dan bagaimana cara memberikan penjelasan kepada nasabahnya. Jika masalah yang ada sudah tidak dapat diatasi mereka beralih ke atasan mereka. Dalam hal ini, seorang *supervisor* memberikan dukungan, sugesti positif, nasihat dan juga mengadakan *role play* beberapa minggu sekali untuk melatih dan bersama-sama berdiskusi mencari solusi dari permasalahan yang ada, sehingga seorang *customer service* akan menjadi termotivasi dengan dukungan dan sikap yang ditunjukkan dan diberikan oleh seorang atasannya.

Job desk dari *customer service* ini sendiri adalah melayani pembukaan tabungan dan simpanan, transfer, giro, pinjaman, transfer, menawarkan produk dan melayani serta memecahkan permasalahan yang ada pada nasabah. Begitu juga dengan teller, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 Februari 2010 kepada salah satu staff seksi sumber daya di Bank BRI Yogyakarta, diantaranya tugas *teller* adalah menerima pembayaran, setoran atau pengambilan

uang, melakukan proses menghitung uang dan rincian kas.yang bertugas untuk pembukuan dan rincian kas dan kemampuan yang paling penting harus dimiliki oleh *teller* ini adalah ketelitian.

Masalah yang menimpa diri karyawan inilah yang akan berpengaruh pada sikapnya dalam menghadapi masalah. Masalah merupakan salah satu faktor yang dapat berdampak pada nasabah. Hal ini dapat disebabkan oleh cara atau kemampuan *customer service* dan *teller* dalam memecahkan masalah nasabah maupun masalah yang timbul dalam diri *customer service* dan *teller* yang dapat berdampak pada kinerjanya. Nawawi & Martini (1994) menyebutkan bahwa kemampun *problem solving* dapat dilihat dari kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Individu yang memiliki kemampuan *problem solving* adalah individu yang berkompeten dalam kehidupannya (dalam Astuti, 2005).

Walgito (2004) menjelaskan *problem* itu timbul apabila ada perbedaan atau konflik antara keadaan satu dengan yang lain dalam rangka untuk mencapai tujuan. Suharman (2005) memaparkan karakteristik seorang pemecah masalah yang baik (*good problem solver*) adalah ia memiliki kepekaan yang sangat baik dalam menemukan masalah. Kemampuan dalam memecahkan suatu masalah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adanya kepercayaan pada diri seseorang (Rakhmat, 2007). Hal tersebut terkait juga dengan keyakinan diri, dimana keyakinan diri merupakan kepercayaan yang dimiliki individu tentang kemampuan atau ketidakmampuan yang dimiliki untuk menunjukkan suatu perilaku atau sekumpulan perilaku tertentu (Nuzulia, 2005). Bandura (1997) menjelaskan bahwa

efikasi diri merefleksikan kepercayaan seseorang bahwa orang tersebut mampu mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi (Nuzulia, 2005). Ini berarti bahwa masalah akan dirasakan lebih mengancam bagi orang-orang yang tidak memiliki keyakinan yang tinggi pada dirinya bahwa dirinya mampu untuk melakukan suatu pekerjaan.

Keyakinan diri merupakan hal yang penting dalam memecahkan masalah. hal ini ditunjukkan oleh Hoffman dan Spatariu (2008) pada penelitiannya yang bertujuan untuk mengenalkan efek dari efikasi diri pada pemecahan masalah ketika pengetahuan dasar terbatas dalam menyelesaikan persoalan pada murid-murid. Hasilnya, efikasi diri memberikan kontribusi yang unik pada kesuksesan murid-murid. Mereka dengan kemampuan dan keyakinan yang tinggi dapat memecahkan persoalan lebih cepat dan akurat (*http://bps-research-digest.blogspot.com.15/03/2010)*. Wood & Bandura (1989a) mengatakan bahwa kepercayaan dari sebuah efikasi akan meningkatkan diri untuk memikirkan secara analitis suatu strategi yang berpengaruh positif pada kinerja. Ketika hasil yang baik sulit untuk di dapat, individu dengan efikasi tinggi akan memiliki pemikiran yang strategis untuk mencari sebuah solusi dalam memecahkan suatu masalah, sedangkan mereka dengan efikasi yang lemah akan sulit untuk menemukan strategi yang tepat dan menjadi cepat menyerah (Bandura, 1997). *Self-efficacy* yang dimaksud Bandura (1986) meliputi kepercayaan diri, kemampuan menyesuaikan diri, kapasitas kognitif, kecerdasan dan kapasitas bertindak pada situasi yang penuh tekanan. Keyakinan dan kepercayaan yang telah terbentuk tersebut akan memberikan landasan bagi seseorang

untuk berusaha dengan tekun, ulet, menumbuhkan motivasi yang kuat dan keberanian menghadapi hambatan (dalam Rachmawati, 1999). Jadi, keyakinan pada diri sendiri dapat mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan masalah, khususnya pada *customer service/teller* di perbankan, karena yang dibutuhkan oleh konsumen atau nasabah adalah kepercayaan terhadap perbankan yang dipilihnya.

Self-efficacy (efikasi diri, kesanggupan diri) merupakan salah satu konsep penting dalam teori psikologi, khususnya dalam teori belajar sosial. Konsep *self-efficacy* diperkenalkan pertama kali oleh Albert Bandura (1977, 1986). *Self-efficacy* merupakan kepercayaan yang dimiliki oleh individu tentang kemampuan atau ketidakmampuan yang dimiliki untuk menunjukkan suatu perilaku atau sekumpulan perilaku tertentu (Bandura, 1997). Efikasi diri pada dasarnya adalah hasil dari proses kognitif berupa keputusan, keyakinan atau pengharapan tentang sejauh mana individu memperkirakan kemampuan dirinya dalam melaksanakan tugas atau tindakan tertentu yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Hal ini berarti bahwa konsep tentang *self-efficacy* atau efikasi diri berkaitan dengan sejauh mana individu mampu menilai kemampuan, potensi, serta kecenderungan yang ada pada dirinya untuk dipadukan menjadi tindakan tertentu dalam mengatasi situasi yang mungkin akan dihadapi di masa yang akan datang (dalam Nuzulia, 2005). *Self-efficacy* merupakan salah satu aspek dari pengetahuan tentang diri yang cukup berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari, sebab *self-efficacy* sangat mempengaruhi motif dan perilaku kinerja dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan hasil serta menentukan tindakan apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan (dalam Rachmawati, 1999).

Ada beberapa penelitian mengenai *self-efficacy* dan *problem solving*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Carlos, dkk (2006) mengenai hubungan antara *self-efficacy* dan prestasi kerja karyawan marketing. Penulis memilih perusahaan X, yang terletak di Jakarta Pusat yang mengalami perkembangan yang pesat. Peneliti mencoba meneliti apakah terdapat hubungan antara *self-efficacy* dan perstasi kerja karyawan marketing di perusahaan X. *Self-efficacy* mempengaruhi motivasi dan perilaku individu, dalam hal ini adalah karyawan marketing. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *self-efficacy* dan perstasi kerja karyawan marketing. Hal ini semakin tinggi *self-efficacy* yang dimiliki oleh seorang karyawan, maka semakin tinggi pula prestasi kerjanya.

Penelitian mengenai *problem solving* yang dilakukan oleh Tjosvold dkk (2005) mengenai *Effects of Openness, Problem Solving, and Blaming on Learning: An Experiment in China*. Partisipan terdiri dari 80 pria lulusan Universitas Guangchou, Cina yang bersedia untuk berpartisipasi pada studi konumikasi dan pembelajaran di organisasi. Hasil dari penelitian ini membuktikan pendapat bahwa keterbukaan dan pendekatan pemecahan masalah dapat memfasilitasi pembelajaran organisasi, memiliki efek yang menguntungkan untuk hubungan interpersonal. Mengamati diskusi langsung, partisipan Cina membuka pikiran untuk memahami perbedaan posisi, dan memiliki ini menunjukkan bahwa konsep keterbukaan, pemecahan masalah, kerja sama dan kompetisi berguna dalam pembelajaran di Cina.

Kemudian penelitian mengenai kontribusi *hardiness* dan *self-efficacy* terhadap stres kerja (studi pada perawat RSUP DR. Soenardi Tironegoro Klaten) oleh

Rahardjo (2004). Jika seorang perawat memiliki *hardiness* dan *self-efficacy* yang tinggi maka stres kerja yang dimiliki cenderung rendah dan tidak sebesar perawat dengan *hardiness* dan *self-efficacy* yang rendah. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *hardiness* dan *self-efficacy* memberikan kontribusi terhadap stres kerja 30,4% sedangkan kontribusi hardiness terhadap stres kerja adalah sebesar 13,7% dan kontribusi *self-efficacy* terhadap stres kerja adalah sebesar 29,7%. Tingginya *self-efficacy* yang dimiliki karena mayoritas dari mereka memiliki panutan dalam bekerja, memiliki kebanggaan dan makna mendalam akan keberhasilan tugas dan dukungan sosial dalam bekerja dari orang-orang yang berarti buat mereka.

Peneliti melakukan wawancara pada dua *customer service* dan satu *teller* di salah satu bank di Yogyakarta pada tanggal 26 Mei 2009. Hasil wawancara diantaranya menyebutkan bahwa beberapa alasan nasabah memilih untuk menutup rekening di suatu bank karena berbagai alasan seperti akan pindah kota dan pelayanan *customer service* yang kurang memuaskan. Hal ini termasuk dalam tindakan menunda-nunda masalah sehingga menyebabkan masalah semakin rumit, bahkan membuat nasabah menjadi kecewa, komplain berulang kali, emosi, sampai memilih untuk tutup rekening dan membuka rekening di bank lain yang dianggap akan lebih berkompeten dan profesional.

Hasil wawancara yang dilakukan mendapatkan bahwa menurut mereka hal ini dikarenakan oleh banyak faktor, bisa karena kurangnya *product knowledge* mengenai produk yang akan dikenalkan, terganggungnya konsentrasi karena masalah pribadi ataupun masalah di pekerjaan dan rasa kepercayaan diri juga bisa berkurang yang

dapat mempengaruhi jawaban seperti apa yang akan diberikan oleh *customer service* dan *teller* kepada nasabahnya. Seperti pada *teller* yang mendapati banyaknya nasabah sehingga antrian panjang dan beberapa nasabah ada yang bersikap tidak sabar dan tidak mau antri, disinilah bagaimana *teller* harus dapat mengatasinya seperti kecepatan dalam mengerjakan tugasnya dan tidak menunda-nunda sehingga antrian yang panjang dapat segera teratasi.

Setiap orang memiliki pandangan yang berbeda mengenai kemampuannya dalam memecahkan masalah atau yang disebut dengan persepsi. Ada yang memandang bahwa masalah merupakan sebuah rintangan dan halangan yang dapat menghambat keberhasilan dan ada yang memandanganya secara positif dan menjadikannya sebagai pelajaran dan pengalaman yang berharga. Maka dari itu, dalam hal ini *customer service* dan *teller* perbankan dituntut agar dapat melayani dan memberikan kepercayaan terhadap para nasabah yang ada, terutama dalam mengatasi masalah yang muncul dalam pekerjaannya dan untuk dapat memiliki kemampuan dalam menyelesaikan suatu masalah tersebut salah satunya didukung dengan adanya keyakinan diri yang baik. *Customer service dan teller* yang memiliki keyakinan diri yang tinggi, akan memandang masalah adalah hal yang positif dan memandang dirinya mampu mengatasi berbagai permasalahan yang menimpanya, sedangkan yang memiliki keyakinan rendah akan melihat masalah sebagai sesuatu yang mengancam sehingga dirinya tidak mampu mencari solusi dan akan selalu merasa ragu pada dirinya. Keyakinan dalam diri ini akan mempengaruhi *customer service* dan *teller* untuk mengambil suatu keputusan mengenai strategi atau solusi apa yang akan

digunakan dalam menyelesaikan masalah yang muncul. *Customer service* dan *teller* akan optimis dengan strategi atau solusi yang digunakan, karena didukung oleh keyakinan diri yang kuat untuk dapat memutuskannya berdasarkan pengetahuan, sumber atau data yang dimiliki dan pengalaman di masa lalu.

Mengingat peran *customer service* dan *teller* dalam melayani nasabah terutama tugasnya yang dalam menyelesaikan masalah yang ada dan adanya pandangan yang berbeda pada setiap orang dalam menyelesaikan permasalahan yang ada, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana keterkaitan antara efikasi diri dan persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* di bidang Perbankan.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan antara efikasi diri dan persepsi pada kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* pada bidang Perbankan.

C. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan untuk memperkaya Ilmu pengetahuan psikologi terutama di bidang Psikologi Industri yang berhubungan dengan pemecahan masalah (*problem solving)* terutama pada bidang

pelayanan jasa seperti *customer service* dan *teller* di bidang Perbankan. Selain itu juga dapat bermanfaat untuk Psikologi Kepribadian yang berhubungan dengan Efikasi Diri, sebagai suatu bentuk sikap dan kemampuan yang berbeda-beda pada setiap individu.

2. Manfaat Praktis

Dari manfaat praktis ini dapat mengetahui sejauh mana atau seberapa tingginya suatu efikasi diri dapat mempengaruhi kinerja karyawan, temasuk persepsinya pada kemampuan untuk memecahkan masalah pada *customer service* dan *teller* terutama dalam bidang perbankan. Selain itu juga memberikan informasi bahwa efikasi atau keyakinan diri ini dapat dijadikan prediktor dalam seleksi karyawan yang menjadi salah satu kunci keberhasilan bagi suatu bank untuk dapat menarik nasabahnya sebanyak mungkin.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai *problem solving* (pemecahan masalah) sudah pernah dilakukan, salah satunya oleh Dicky Arfiadi (2004) mengenai hubungan antara kesabaran dengan kemampuan pemecahan masalah pada karyawan. Pada penelitian ini variabel bebas yang mempengaruhi variabel tergantung (pemecahan masalah) yaitu kesabaran. Subjeknya adalah seluruh karyawan yang bekerja di Bank Indonesia Bengkulu. Hasilnya menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara kesabaran dengan kemampuan pemecahan masalah pada karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Nailuvar (2003) mengenai hubungan antara

orientasi *religious* instrinsik dengan kemampuan *problem solving* pada siswa MAN Yogyakarta. Pada penelitian ini mengambil subjek siswa yang bersekolah di salah satu SMU di Yogyakarta sebanyak 768 orang, dengan usia 16-18 tahun. Hasilnya menunjukkan ada hubungan yang positif antara orientasi religious instrinsik dengan kemampuan *problem solving*.

Kemudian penelitian lainnya mengenai *self-efficacy* (efikasi diri) juga pernah diteliti oleh Marceline Carlos, Zamralita, dan M. Nisfiannoor (2006) mengenai hubungan antara *self-efficacy* dan prestasi kerja karyawan *marketing*. Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebasnya adalah *self-efficacy*. Subjeknya adalah karyawan yang bekerja di bagian *marketing* pada Perusahaan X, yang terletak di daerah Jakarta Pusat. Hasilnya menunjukkan hubungan positif antara *self-efficacy* dengan prestasi kerja karyawan *marketing*.

Kemudian mengenai penelitian lainnya mengenai Kontribusi *hardiness* dan *self-efficacy* terhadap stres kerja (studi pada perawat RSUP DR. Soenardi Tironegoro Klaten) oleh Rahardjo (2004). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *hardiness* dan *self-efficacy* memberikan kontribusi terhadap stres kerja 30,4% sedangkan kontribusi hardiness terhadap stres kerja adalah sebesar 13,7% dan konribusi *self-efficacy* terhadap stres kerja adalah sebesar 29,7%. Perawat RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro memiliki tingkat *hardiness* dan *self-efficacy* yang tinggi dan memberikan kontribusi terhadap stres kerja yang dirasakan. Sedangkan korelasi antara *hardiness* dan *self-efficacy* terhadap stres kerja sendiri sifatnya negatif, artinya semakin tinggi *hardiness* dan *self-efficacy* maka akan semakin rendah stres kerja yang dirasakan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan di atas, maka penelitian ini bisa dikatakan orisinil, terutama dari segi:

1. Keaslian topik.

Pada penelitian Dicky Arfiadi (2008) variabel tergantungnya adalah pemecahan masalah yang dipengaruhi kesabaran sebagai variabel bebas pada karyawan, penelitian Yuyun Nailuvar (2003) variabel tergantungnya adalah kemampuan *problem solving* yang dipengaruhi orientasi *religious* instrinsik sebagai variabel bebas pada siswa MAN Yogyakarta dan pada penelitian Meri Astuti (2005) yang menjadi variabel tergantungnya adalah *problem solving* yang dipengaruhi oleh identitas diri sebagai variabel bebasnya pada remaja. Kemudian pada penelitian Marceline Carlos, Zamralita, dan M. Nisfiannoor (2006) yang menjadi variabel tergantungnya adalah prestasi kerja yang dipengaruhi *self-efficacy* oleh sebagai variabel bebasnya. Penelitian Rahardjo (2004) *hardiness* dan *self-efficacy* sebagai variabel bebas dan terhadap stres kerja sebagai variabel tergantung. Sedangkan pada penelitian ini dapat dikatakan asli dari segi topik yakni hubungan antara efikasi diri dan kemampuan pemecahan masalah pada pegawai *customer service* dan *teller* di bidang perbankan. Belum ada penelitian terdahulu yang meneliti persepsi pada kemampuan pemecahan masalah pada variabel tergantung pada bidang perbankan ini yang dipengaruhi oleh efikasi diri sebagai variabel bebasnya.

2. Keaslian teori

Penelitian ini menggunakan teori dari Bandura (1997) untuk menjelaskan efikasi diri (*self-efficacy)* sebagai variabel bebas. Penulis mengambil teori ini langsung pada pendapat tokoh dalam bukunya *"Self-Efficacy The Exercise of Control"*. Teori ini juga dipakai oleh Marceline Carlos, Zamralita, dan M. Nisfiannoor (2006) mengenai hubungan antara *self-efficacy* dan prestasi kerja karyawan *marketing*. Sedangkan pada variabel tergantung kemampuan pemecahan masalah, penulis mengambil teori ini langsung mengacu dalam buku masing-masing tokoh, yakni teori dari Rahmat (2007), Stein & Book (2004) dan Ellis & Hunt (1993) sebagai aspek-aspek yang akan digunakan. Pada penelitian Dicky Arfiadi (2008) menggunakan teori dari Stein & Book (2004) sebagai aspek-aspek yang digunakan, penelitian Yuyun Nailuvar (2003) menggunakan teori dari Ellis & Hunt (1993) sebagai aspek-aspek yang digunakan dan penelitian Meri Astuti (2005) menggunakan teori dari Rakhmat (2007).

3. Keaslian alat ukur

Penulis membuat alat ukur untuk variabel persepsi pada kemampuan pemecahan masalah dan variabel efikasi diri. Alat ukur variabel kemampuan pemecahan masalah dimodifikasi oleh peneliti dari skala serupa yang disusun oleh Nailuvar (2003) sebanyak 28 aitem dan oleh peneliti sebanyak 47 aitem yang mengacu pada aspek-aspek dari Polya (1957), sehingga terdapat 75 aitem. Alat ukur efikasi diri disusun sendiri oleh peneliti dimana terdiri dari aspek-aspek yang mengacu dari teori Bandura (1997) sebanyak 66 aitem.

4. Keaslian subjek penelitian

Dalam penelitian Afriadi (2008) menggunakan subjek karyawan dalam penelitiannya, penelitian Astuti (2005) menggunakan remaja dan penelitian Yuyun Nailuvar (2003) menggunakan siswa MAN Yogyakarta sebagai subjeknya. Kemudian penelitian Marceline Carlos, Zamralita, dan M. Nisfiannoor (2006) menggunakan karyawan di bidang *marketing* sebagai subjeknya. Penelitian Rahardjo (2004) menggunakan perawat sebagai subjeknya. Penelitian ini akan melihat kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* sebagai subjeknya, karena menurut peneliti subjek ini belum pernah diteliti oleh penelitian-penelitian terdahulu yang mengkaitkannya dengan efikasi diri.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah

1. Pengertian Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah

Persepsi menurut Walgito (2004) merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Maka dari itu, proses persepsi tidak dapat lepas dari proses pengideraan dan proses penginderaan tidak dapat lepas dari proses persepsi. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai alat penglihatan, telinga sebagai alat pendengar hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat pengecap; yang kesemuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu.

Leavitt (1986) mengatakan persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagamana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Thoha (2007) menjelaskan bahwa persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Persepsi timbul karena adanya dua faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal

antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai, sedangkan faktor eksternal berupa lingkungan.

Davidoff (1981) memaparkan persepsi melibatkan pengindraan, perhatian, kesadaran, ingatan, pemrosesan informasi dan bahasa. Persepsi banyak sekali melibatkan kegiatan kognitif. Apa yang kita persepsikan sangat tergantung pada motivasi pribadi, emosi, nilai, tujuan hidup, minat, pengharapan, dan keadaan mental lainnya. Secara umum apa yang kita harapkan mungkin akan mempengaruhi individu dengan beberapa cara. Kita cenderung untuk menekankan aspek atau unsur data yang ada kaitannya dengan keyakinan kita secara harmonis. Apa yang kita harapkan juga mempengaruhi tindakan, yang sebaliknya akan juga mempengaruhi orang yang kita persepsikan.

Walgito (2004) memaparkan berkaitan dengan faktor-faktor yang berperan dalam persepsi dapat dikemukakan adanya beberapa faktor, yaitu:

1) Objek yang dipersepsi

Objek yang menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau reseptor. Stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang bekerja sebagai reseptor. Namun, sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2) Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk megadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3) Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Manusia selalu menghadapi dan menyelesaikan masalah setiap hari. Tingkat kesulitan masalah berbeda-beda mulai dari yang termudah hingga yang rumit. Masalah tidak secara langsung dapat diselesaikan, dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau tugas dan solusinya harus lebih dulu dikenali dengan baik, yang terpenting adalah bagaimana seseorang dapat menemukan solusi untuk masalahnya. Pemecahan masalah biasanya sudah disusun dengan baik, sehingga beberapa alternatif solusi mungkin dapat digunakan, meskipun hanya satu solusi yang benar (Ellis & Hunt, 1993). Gulo (1982) menyatakan bahwa *problem* (masalah) adalah situasi yang tidak pasti, meragukan dan sukar dipahami, masalah atau pernyataan yang memerlukan pemecahan. Sedangkan *problem solving* (pemecahan masalah) adalah proses penyelesaian suatu kesukaran atau kewajiban pemberian jawaban

terhadap suatu masalah, juga sebagai proses pemilihan salah satu dari beberapa alternatif yang mengarah kepada pencapaian tujuan tertentu. Stein & Book (2004) berpendapat bahwa pemecahan masalah berkaitan dengan sikap hati-hati, disiplin, dan sistematik dalam menghadapi dan memandang masalah. Kemampuan ini juga berkaitan dengan keinginan untuk melakukan yang terbaik dalam menghadapi masalah, bukan menghindari masalah.

Masalah seringkali disebut orang sebagai kesulitan, hambatan, gangguan, ketidakpastian, atau kesenjangan, secara umum dan hampir semua ahli psikologi kognitif seperti Anderson (1980), Evans (1991), Hayes (1978), dan Ellis dan Hunt (1993) sepakat bahwa masalah adalah suatu kesenjangan antara situasi sekarang dengan situasi yang akan datang atau tujuan yang diinginkan (*problem is a gap or discrepancy between present state and future state or desired goal*). Keadaan sekarang sering pula disebut *original state*, sedangkan keadaan yang diharapkan sering pula disebut *final state*. Jadi, suatu masalah muncul apabila ada halangan atau hambatan yang memisahkan antara *present state* dengan *goal state*. Evans mendefinisikan pemecahan masalah sebagai suatu aktivitas yang berhubungan dengan pemilihan jalan keluar atau cara yang cocok bagi tindakan dan pengubahan kondisi sekarang menuju situasi yang diharapkan (Suharman, 2005).

Kneeland (2003) menjelaskan bahwa masalah adalah kesenjangan antara apa yang terjadi dan apa yang seharusnya terjadi dengan hal-hal dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan pemecahan masalah sering melibatkan hal-hal yang sudah terjadi. Bagi banyak orang satu masalah dapat timbul dari pengambilan keputusan yang asal-

asalan, sering dibuat dari tempat yang tidak pasti dan keputusan yang keliru dan mudah dibuat jika tidak dipikirkan secara seksama. Davidoff (1981) mengatakan bahwa proses pemecahan masalah manusia biasanya didefinisikan sebagai suatu usaha yang cukup keras yang melibatkan suatu tujuan dan hambatan-hambatannya. Seseorang yang menghadapi satu tujuan akan menghadapi persoalan dan dengan demikian dia menjadi terangsang untuk mencapai tujuan itu dan mengusahakan sedemikian rupa sehingga persoalan itu dapat diatasi.

Kelman, Pruitt dan Syna (1997) (Tjosvold dkk 2005) mengatakan bahwa menjelaskan teori mengenai *problem solving* sebagai penyelesaian secara kritis terhadap persoalan dan konflik yang ada dalam sebuah organisasi Dalam suatu perkembangan, perspektif *problem-solving* dapat membantu individu untuk belajar dari pengalaman dan meningkatkan kinerja mereka di organisasi.

Jadi berdasarkan pendapat para pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah merupakan proses mengetahui atau mengenali pekerjaannya sehingga menghasilkan pandangan yang positif dan sistematik pada masalah serta menghasilkan respon dalam bentuk kemampuan pemecahan masalah, dimana akan muncul keinginan dalam dirinya untuk melakukan yang terbaik dalam menghadapi masalah, berusaha mencari jalan keluar dan menyelesaikan hambatan ataupun masalah yang ada dalam pekerjaannya dengan sikap hati-hati, bukan menghindari masalah yang ada. Dirinya menjadi terangsang untuk mencapai tujuan itu dan mengusahakan sedemikian rupa sehingga permasalahan itu dapat diatasi (Stein & Book, 2004; Suharman, 2005; Leavit, 1986).

2. Aspek-aspek kemampuan pemecahan masalah

Suatu permasalahan akan menjadi suatu masalah jika individu tidak dapat menyelesaikannya dengan baik. Menurut Reinberg (1996) kemampuan pemecahan masalah akan menjadi rendah jika individu tidak mampu menyelesaikannya, seperti menghindari tugas yang dihadapi, menunda-nunda pekerjaan, ragu-ragu dan tidak tetap pendirian, sering melakukan kesalahan dan dapat bersifat merusak. Polya (1957) menjelaskan empat aspek penting kemampuan dalam memecahkan masalah (Ellis & Hunt, 1993):

1) Mampu memahami masalah

Sebelum masalah dapat dipecahkan, terlebih dahulu harus dapat dipahami. Kunci untuk mendapatkan solusi yang terbaik adalah bagaimana masalah tersebut dapat di gambarkan atau diuraikan. Dalam memahami suatu masalah banyak faktor yang dibutuhkan untuk mengidentifikasi termasuk apa saja yang diketahui dari masalah, kriteria untuk solusi, solusi yang dapat digunakan dan beragam pilihan solusi. Stein & Book (2004) menambahkan dalam pemecahan masalah, individu dapat mencoba melihat masalah tersebut dari sudut pandang orang lain, untuk memastikan bahwa pandangan kita tidak terlalu sempit.

2) Memikirkan suatu rencana

Individu dapat memikirkan satu atau lebih solusi atau strategi yang akan digunakan dalam memecahkan masalah. Anderson (1980) mengatakan untuk menentukan suatu rencana juga hendaknya mencari fakta-fakta melalui sumber yang dapat dipercaya (Suharman, 2005). Stein & Book (2004) menambahkan

strategi yang dipilih juga dipikirkan resiko dan akibat yang ditimbulkan. Yakinkan pada diri bahwa keputusan untuk mengamil resiko dan tindakan telah didasarkan pada pengumpulan informasi yang masuk akal.

3) Mampu melaksanakan suatu rencana

Anderson (1980) menyatakan bahwa strategi yang sudah dipilih merupakan gagasan yang terbaik atau paling mungkin digunakan untuk memecahkan masalah, tanpa berfikir panjang lagi harus dilaksanakan sesuai yang telah direncanakan (Suharman, 2005).

4) Evaluasi

Seseorang juga harus memantau kemungkinan adanya hambatan-hambatan di dalam pelaksanaan gagasan itu. Jika terbukti gagasan itu tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, kemungkinan seseorang harus meninjau kembali permasalahan sebenarnya, atau mencari gagasan lain sampai masalahnya dapat dipecahkan (Suharman, 2005). Berbagai macam pendapat mengenai keefektifan untuk mempertimbangkan suatu solusi harus dilakukan. Sejauh kriteria yang ditemukan sudah jelas, akan semakin mudah dilaksanakan karena mengevaluasi solusi dapat lebih sulit jika kriterianya tidak jelas.

Dari penjelasan aspek-aspek di atas yang menjadi hal penting terhadap kemampuan pemecahan masalah pada seseorang menurut Polya (1957) diantaranya adalah mampu memahami masalah, memikirkan suatu rencana, mampu melaksanakan suatu rencana dan evaluasi (Ellis & Hunt, 1993).

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan pemecahan masalah

Rakhmat (2007) menjelaskan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memecahan masalah. Faktor-faktor ini antara lain seperti perilaku manusia yang lain, pemecahan masalah dipengaruhi faktor-faktor situasional dan personal, faktor biologis, sosio-psikologis, dan kepercayaan dan sikap yang tepat.

1) Faktor situasional

Faktor-faktor situasional terjadi, misalnya, pada stimulus yang menimbulkan masalah; pada sifat-sifat masalah: sulit – mudah, baru – lama, penting – kurang penting, melibatkan sedikit atau banyak masalah lain.

2) Faktor biologis

Manusia yang kurang tidur mengalami penurunan kemampuan berfikir. Begitu pula apabila individu terlalu lelah, karena individu akan dapat memecahkan masalah jika dengan kondisi dan stamina yang kuat.

3) Faktor-faktor sosio-psikologis

Meliputi adanya motivasi, dimana motivasi yang rendah mengalihkan perhatian, sedang motivasi yang tinggi membatasi fleksibilitas. Selain itu adanya emosi yang mewarnai cara berfikir kita. Kita tidak pernah dapat berfikir betul-betul obyektif. Jika seperti itu emosi sudah mencapai intensitas yang begitu tinggi sehingga menjadi stres, barulah kita menjadi sulit berfikir efisien.

4) Kepercayaan dan sikap yang tepat

Asumsi yang salah dapat menyesatkan kita. Bila kita percaya bahwa kebahagiaan dapat diperoleh dengan kekayaan material, kita akan mengalami kesulitan ketika memecahkan penderitaan batin kita. Sikap yang *defensive*, (misalnya, kurang kepercayaan pada diri sendiri) menyebabkan individu tidak memiliki kepercayaan diri yang kuat.

5) Kebiasaan.

Kecenderungan untuk mempertahankan pola berfikir tertentu, atau melihat masalah hanya dari satu sisi saja, atau kepercayaan yang berlebihan dan tanpa kritis pada pendapat otoritas, menghambat pemecahan masalah yang efisien.

6) Hasil belajar sebelumnya dan derajat kewaspadaan

Menurut Davidoff (1981) bila suatu pengalaman masa lalu dapat membantu dan memperkayan kemampuan seseorang dalam memecahkan persoalan. Sedangkan dalam pemecahan masalah juga membutuhkan adanya peranan dari derajat kewaspadaan (*arousal)* karena dalam kehidupan sehari-hari bila menghadapi persoalan atau mempelajari suatu hal haruslah membutuhkan perangsangan terlebih dahulu. Perangsangan itu antara lain adalah pemusatan perhatian, emosi, kebutuhan, dan alasan-alasan lainnya.

7) Tidak ada keragu-raguan

Stein & Book (2004) mengatakan bahwa pemecahan masalah berkaitan dengan bertindak hati-hati, disiplin, rasional, sistematik dan pantang menyerah. Kuncinya adalah keinginan untuk melakukan yang terbaik ketika sedang ragu

dalam masa-masa sulit, berusaha menghadapinya bukan menghindarinya. Maka dari itu ketika menyelesaikan suatu masalah individu tersebut harus memiliki keyakinan pada diri terlebih dahulu untuk dapat sukses.

8) Cara berfikir

Cara berfikir seseorang tidak selalu sama dengan orang lain dalam memecahan masalah. Cepat tidaknya seseorang dalam memecahkan masalah antara lain tergantung pada segi intelegensi dari orang yang bersangkutan. Di samping itu ada orang yang dalam memecahkan masalah dengan menggunakan *insight* (Walgito, 2004).

9) Belajar dari orang lain

Soenarno (2007) menjelaskan bahwa terkadang seseorang bisa belajar dari orang lain dalam hal membuat keputusan dan memecahkan masalah dan bisa dilakukan melalui kegagalan yang dialami oleh orang lain, sehingga tidak perlu mengulang kegagalan yang sama.

10) Kreativitas

Kreativitas merupakan pemecahan masalah tanpa batas. Kreativitas memungkinkan seseorang untuk bisa mengembangkan usahanya, kreartivitas juga memampukan seseorang untuk memberikan lebih dari satu jawaban (Soenarno, 2007).

11) Keyakinan diri

Pajares dan Kranzler (1995b) melaporkan bahwa keyakinan diri membuat kontribusi yang kuat dalam memprediksi kemampuan pemecahan masalah yang

dinilai sebagai kemampuan mental secara umum, diakui/dinyatakan sebagai prediktor yang kuat dan merupakan faktor utama yang sangat menentukan bagi keberhasilan di bidang akademis.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah antara lain adalah adanya faktor situasional, biologis, sosio-psikologis, kepercayaan dan sikap yang tepat, kebiasaaan, hasil belajar sebelumnya dan derajat kewaspadaan, cara berfikir, belajar dari orang lain, kreativitas, keyakinan diri dan tidak ada keragu-raguan dalam bertindak.

4. Prinsip pemecahan masalah

Menurut Levine (Stein & Book, 2004) ada tiga prinsip pemecahan masalah, yaitu:

1) Eksternalisasi

Eksternalisasi adalah penjabaran informasi yang kita miliki. Menuliskan informasi tersebut atau menggambarkan grafik untuk menjelaskan hubungan yang lebih kompleks. Dengan cara ini, semua unsurnya akan tersedia di depan kita.

2) Visualisasi

Visualisasi dapat berarti membayangkan diri melakukan langkah-langkah yang telah kita tetapkan untuk memecahkan suatu masalah sebelum benar-benar menjalankannya, atau membayangkan akibat yang mungkin terjadi apabila dilaksanakan suatu cara pemecahan masalah.

3) Penyederhanaan

Penyederhanaan berarti memecahkan masalah menjadi unit-unit yang paling kecil. Jika kita memfokuskan diri pada informasi yang paling relevan, membuat semuanya menjadi spesifik dan sekonkrit mungkin, bahan kesulitan yang paling berat pun akan menjadi lebih mudah dimengerti.

Berdasarkan prinsip pemecahan masalah menurut Levine (Stein & Book, 2004) maka dapat disimpulkan ada tiga yakni eksternalisasi, visualisasi dan penyederhanaan.

B. Efikasi Diri

1. Efikasi Diri

Bandura (1989a, 1989b, 1994b, 2000b) menjelaskan salah satu dari pengaturan diri yang paling kuat adalah *self-efficacy*, yakni keyakinan pada saat akan menampilkan suatu perilaku untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Ketika seseorang memiliki efikasi diri yang tinggi, akan memiliki kepercayaan diri bahwa dirinya dapat menunjukkan perilaku yang dapat mengontrol keadaan yang sulit (Allen, 2002). Bandura (1997) mengatakan, *"Perceived self-efficacy refers to beliefs in one's capabilities to organize and execute the courses of action required to produce given attainment"*, yang berarti bahwa efikasi diri adalah keyakinan terhadap kemampuan dirinya untuk mengatur dan melakukan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peristiwa yang telah dialami oleh seseorang akan

mempengaruhi cara berfikir, bagaimana cara memotivasi diri, perasaan, dan bagaimana harus bertindak.

Bandura (1997) mengatakan bahwa "individu yakin dalam diri mereka bahwa keyakinan yang ada dapat mempengaruhi pada tindakan apa yang akan dipilih, seberapa besar usaha yang dilibatkan dalam aktivitas, berapa lama mereka akan bertahan dalam menghadapi berbagai hambatan, kegagalan dan pertahanan mereka dalam kesulitan". Bandura (1989) menjelaskan *self-efficacy* adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuannya untuk mengontrol berbagai kejadian atau peristiwa yang mempengaruhi kehidupannya. Seseorang dengan efikasi diri yang tinggi akan yakin bahwa dirinya dapat melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian tersebut, sedangkan seseorang yang memiliki efikasi diri yang rendah akan merasa bahwa dirinya tidak mampu dalam menghadapi masalah ataupun rintangan yang ada (Feist & Feist, 1998).

Alwilsol (2008) mendefinisikan efikasi sebagai penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Efikasi ini berbeda dengan aspirasi (cita-cita), karena cita-cita menggambarkan sesuatu yang ideal yang seharusnya (dapat dicapai), sedang efikasi menggambarkan penilaian kemampuan diri.

Self-efficacy mungkin merupakan suatu pemikiran dari salah satu bentuk kepercayaan diri. Sementara itu tidak satu pun orang dapat percaya pada dirinya sendiri tentang apa yang mereka lakukan. Jadi setiap orang dapat mengembangkan keyakinan dalam kemampuan untuk menampilkan beberapa perilaku-perilaku

spesifik dimana masing-masing akan memberi hasil yang diinginkan dalam suatu konteks tertentu. Bandura (1991) mengatakan bahwa *self-efficacy* tidak hanya mempengaruhi apakah individu akan berusaha, tetapi juga menentukan kinerja yang akan dicapai. Efikasi diri yang tinggi, memberikan harapan untuk sukses, akan menghasilkan ketekunan dalam menghadapi rintangan dan kegagalan. Ketekunan akhirnya menunjukkan kesuksesan akan memberikan dukungan lebih lanjut pada efikasi diri. Efikasi diri yang rendah akan memberikan usaha yang rendah pula, sehingga dengan cara demikian akan meningkatkan kemungkinan adanya kegagalan dan kemungkinan menurunkan perasaan yakin lebih lanjut (Allen, 2002).

Maka berdasarkan berbagai definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan dirinya dalam menampilkan perilaku yang akan mempengaruhi tindakan dan pekerjaan apa yang akan dipilih, seberapa besar usaha yang dilibatkan di dalamnya, berapa lama mereka akan bertahan dalam menghadapi berbagai hambatan dan kegagalan dan pertahanan diri menjadi lemah untuk mendapatkan hasil yang diinginkan (Bandura, 1997; Allen, 2008).

2. Aspek-aspek Efikasi Diri

Bandura (1997) menjelaskan aspek-aspek dari efikasi diri terdiri dari 3 tingkatan yakni *generality, strength* dan *magnitude*.

a. *Generality*

Individu boleh menilai dirinya yakin dalam setiap aktivitas atau hanya pada hal-hal tertentu saja. *Generality* merupakan keadaan yang secara umum atau luasnya

bidang tugas yang dilakukan, dapat merubah beberapa dimensi termasuk pada tingkatan kesamaan suatu kegiatan, melatih kemampuan untuk memperlihatkan perilaku, pikiran dan perasaan, ciri-ciri dari situasi dan karakteristik perilaku seseorang yang sebenarnya. Bandura (1977) menjelaskan bahwa beberapa pengalaman atau keahlian yang dikuasai oleh individu terbatas pada bidang tertentu. Seseorang memiliki keahlian pada pekerjaan pekerjaan tertentu, sedangkan lainnya memiliki efikasi yang lebih luas mengenai kemampuannya di beberapa bidang tugas.

b. *Strength*

Tingkat keyakinan diri yang rendah akan dengan mudah dilihat dari pengalaman-pengalaman masa lalu yang lemah/tidak mendukung, sebaliknya individu yang memiliki keyakinan yang kuat memiliki kemampuan dan usaha yang gigih terhadap kesulitan dan rintangan yang tidak terkira. Mereka tidak mudah mengalami kesulitan, karena kekuatan dari perasaan yakin pada diri sendiri tidak perlu menentukan suatu perilaku (Bandura, 1977). Kepastian dan kuatnya keyakinan dalam diri sangat dibutuhkan karena akan menjadi langkah awal untuk memulai usaha dalam bertindak. Individu yang yakin dengan adanya harapan untuk sukses akan tetap bertahan dan memiliki kekuatan untuk menghadapi berbagai rintangan.

c. *Magnitude*

Bandura (1977) mengatakan bahwa *magnitude* berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang diberikan. Efikasi atau keyakinan pada setiap individu berbeda bahwa

mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas, dari yang lebih mudah sampai tugas yang sulit atau termasuk tugas yang paling berat sekalipun.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka aspek-aspek dari efikasi diri adalah *generality, strength* dan *magnitude* (Bandura,1997).

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Bandura (1997) menjelaskan efikasi diri atau keyakinan kebiasaaan diri itu dapat diperoleh, diubah, ditingkatkan atau diturunkan, melalui salah satu atau kombinasi empat sumber, yakni pengalaman keberhasilan (*mastery experience*), pengalaman vikarius (*vicariuous experience),* dukungan sosial (*social persuation*), dan pembangkitan emosi (*psychological and affective states*).

a. *Mastery experience*

Merupakan prestasi yang pernah dicapai pada masa lalu (Alwilsol, 2008). Bandura (1997) suatu pencapaian prestasi sangat berpengaruh terhadap suatu efikasi, karena individu telah memiliki pengalaman di masa lalu. Keberhasilan akan menguatkan efikasi terhadap kemampuan seseorang. Sedangkan kegagalan akan melemahkan keyakinan tersebut. Jika kesuksesan seseorang merupakan hasil yang dicapai dengan mudah, maka mereka akan cenderung berharap mendapatkan hasil dengan cepat dan dengan mudah dilemahkan oleh kegagalan. Suatu keyakinan akan didapatkan dengan pengalaman dalam menghadapi hambatan dengan usaha yang tekun. Jika seseorang meyakini bahwa mereka dapat sukses,

mereka akan gigih untuk menghadapi kesulitan dan dengan cepat akan mengatur kembali strategi kegagalan di masa lalu.

b. *Vicarious experience*

Modelling adalah salah satu cara dalam hal *vicarious experience* ini, yakni efikasi akan meningkat ketika mengamati keberhasilan orang lain. Menurut Bandura (1992) ada beberapa proses dimana modeling berpengaruh pada keyakinan individu akan kemampuan diri, kesimpulan dari sebuah perbandingan sosial, hasil yang dicapai oleh orang lain yang sama pada dirinya, dinilai sebagai dasar dari kemampuannya. Jadi, dengan melihat keberhasilan orang lain, secara khusus akan meningkatkan efikasi bahwa dirinya memiliki kemampuan yang sama untuk mencapai keberhasilan seperti orang yang diamati. Mereka juga memiliki kemampuan untuk meningkatkan kinerjanya. Bandura (1982) & Schunk (1987) mengatakan bahwa mereka dapat menilai sikap, jenis kompetensi dan hasil yang telah diraih oleh orang lain yang berbeda dalam status sosialnya (Bandura, 1997).

c. *Social persuation*

Efikasi diri juga dapat diperoleh, diperkuat atau dilemahkan melalui persuasi sosial (Alwilsol, 2008). Kepercayaan sosial dari pemberi persuasi akan memberikan arti untuk menguatkan keyakinan bahwa mereka memiliki kemampuan untuk mencapai harapannya. Hal ini menjadi mudah untuk pertahanan efikasi diri terutama ketika berjuang menghadapi kesulitan, jika orang lain yang bersangkutan menunjukkan kepercayaan terhadap kemampuan dirinya. Peran orang lain sebagai pemberi persuasi yang memberikan dukungan secara

verbal dan rasa percaya bahwa individu tersebut memiliki kemampuan untuk menghadapi tugas yang diberikan, maka individu akan dengan mudah berusaha dan bertahan daripada menghindarinya dan meragukan kemampuannya (Bandura, 1997). Misalnya, jika ada orang yang memuji kemampuan seorang invididu, maka hal ini dapat membuat individu semakin yakin dengan kemampuan yang dimilikinya.

d. *Psychological and affective states*

Individu sering melihat keadaan fisiologis mereka dalam keadaan yang penuh stres atau situasi yang penuh beban. Keadaan seperti ini dapat melemahkan suatu kinerja individu. Orang akan lebih cenderung untuk berharap akan sukses ketika mereka peningkatan emosi tidak berlebihan daripada timbulnya rasa tegang dan tidak tenang (Bandura, 1997). Keadaan emosi di suatu kegiatan akan mempengaruhi efikasi di bidang kegiatan itu, diantaranya berupa emosi yang kuat, takut, cemas dan stress, dapat mengurangi efikasi diri (Alwilsol, 2008).

Berdasarkan penjelasan yang telah disebutkan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efikasi diri dalam individu itu sendiri adalah *mastery experience* (prestasi yang pernah dicapai di masa lalu), *vicarious experience* (pengalaman dari orang lain), *social persuation* (persuasi sosial dari orang lain) dan *psychological and affective states* (keadaan fisiologis dan emosi) (Bandura,1997).

C. *Customer Service* dan *Teller* di bidang Perbankan

Pemberian *customer service* dan *teller* yang baik dapat diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya. Kepuasan pelanggan membentuk persepsi pelanggan terhadap produk yang dipasarkan perusahaan, sehingga hal ini dapat memposisikan produk tersebut di mata pelanggan. Oleh karena itu *customer service* dapat memberikan dampak bagi keberhasilan bisnis perusahaan dalam jangka panjang.

Ada beberapa peran strategis yang dimiliki oleh *customer service*. Pertama, *customer service* membantu perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan mereka. Kedua, *customer service* membantu perusahaan dalam membentuk *image* yang baik di mata pelanggan. Seorang *customer service* harus mencerminkan nilai-nilai yang ingin ditampilkan oleh perusahaan. Seorang *customer service* pada sebuah bank harus dapat menciptakan perasaan aman bagi seorang nasabah. Jadi, tidak hanya rapi dan menarik, seorang *customer service* harus mampu mengkomunikasikan secara non verbal, nilai-nilai yang ingin ditanamkan kepada pelanggan (Assauri, 2003).

Assauri (2003) berpendapat bahwa kemampuan dan keterampilan yang harus dimiliki dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan atau *customer service* skill, antara lain adalah:

1. Kemampuan dan keterampilan berkomunikasi dengan baik, sehingga apa yang diinginkan yang telah disampaikan pelanggan dapat diterima dengan baik dan tepat. Demikian pula dengan penyampaian informasi atau keterangan oleh karyawan atau pimpinan perusahaan dapat diterima dengan tepat oleh pelanggan.

Dalam komunikasi ini hendaknya harus dapat dihindari perbedaan antara *encode* dari pengirim informasi dengan *decode* dari penerima informasi tersebut.

2. Kemampuan dan keterampilan mengumpulkan informasi yang tepat tentang apa yang dicari, dibutuhkan dan diinginkan pelanggan, sehingga dengan demikian dapat diupayakan kebutuhan dan keinginan tersebut sedapat mungkin dapat dipenuhi. Untuk kemampuan dan keterampilan ini, harus mempunyai pengetahuan dan daya analisis informasi-informasi mana saja yang relevan dan mana yang tidak. Tentunya informasi yang tidak relevan tidak akan digunakan dalam pemberian informasi selanjutnya atau tidak diproses bagi pengambilan keputusan untuk tindakan yang akan dilakukan.
3. Kemampuan dan keterampilan dalam melayani, baik dalam pemberian pelayanan konsultasi bagi pemecahan masalah yang dihadapi pelanggan dengan cara yang baik dan tepat, maupun dalam mengatasi pemberian bantuan teknis atau *rendering technical assistance,* dan mengatur perjanjian tentang masalah keuangan atau *arranging finance*, seperti cara pembayaran, waktu pembayaran dan penjaminan sumber pembiayaan.
4. Kemampuan dan keterampilan menjalankan misi perusahaan secara baik, sehingga memberikan *image* atau *goodwill* yang baik. Dalam hal ini sangat ditentukan atau terkait dengan penampilan orangnya, dapat dipercaya kata-katanya, selalu dapat memberikan keyakinan dan mampu bertindak secara cepat dan cekatan.

5. Mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas, terutama tentang kondisi mikro dan makro perdagangan dan bisnis serta perekonomian umumnya, termasuk mengenai hasil produksi perusahaan, baik berupa barang atau jasa, termasuk spesifikasi produk, mutu dan manfaat serta kegunaannya. Hal ini hanya dimungkinkan apabila terdapat minat mau membaca *(www.elmurobbie.files.wordpress.com).*

Mitra (2008) berpendapat bahwa kompetensi *customer service* dan *teller* salah satunya adalah suatu keinginan membantu atau melayani pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Mengambil tanggung jawab untuk menyelesaikan masalah pelayanan, tidak melempar atau lepas tangan dari masalah pelanggan yang ditangani, mengatasi masalah secara cepat dan tidak bersikap defensif, dan adanya keyakinan pada kemampuan dan penilaian diri sendiri. Termasuk didalamnya kepercayaan atas kemampuan dirinya yang diwujudkan dalam lingkungan yang semakin menantang dan percaya pada keputusan dan pendapatnya *(www.bankbankers.blogspot.com. 26/02/2009).*

Selain itu fungsi dan peran *teller* juga tidak jauh berbeda dengan *customer service* yakni sama-sama melayani nasabah beserta permasalahannya, tetapi kemampuan yang paling dituntut adalah ketelitian. Sebuah bank *teller* bertanggung jawab atas sejumlah besar uang dan melaksanakan berbagai jenis transaksi setiap hari. *Teller* bank rutin melakukan transaksi perbankan, seperti menguangkan cek, melakukan setoran dan penarikan dan menjual CD's (Sertifikat Deposito), tabungan obligasi dan *travellers 'cheque.* Tugas lain bagi sebuah bank *teller* mungkin termasuk

pelanggan menerima 'pinjaman dan pembayaran tagihan utilitas dan membantu pelanggan dengan peraturan mata uang asing, nilai tukar dan biaya. *Teller* diharapkan mampu memenuhi tenggat waktu dan menangani stres, memiliki interpersonal yang baik, lisan dan tertulis keterampilan dan terampil dalam matematika *(www.education-portal.com/bank_teller.html.18/02/2010)*. Hendradimadja (2009), *teller* juga dituntut agar dapat memperlakukan nasabah sebagai tamu istimewa, yang harus dilayani dengan ramah, sopan, cepat, dan akurat. Sekali lagi, yang dituntut dari *teller* itu tidak hanya cepat dan teliti, tapi juga bagaimana bersikap dan menjaga hubungan baik dengan nasabah *(www.agushendradimadja.blogspot.com.09/01/2010)*.

Len Berry bersama dengan tim lain dalam penelitiannya di *Texaz A&M University* menentukan lima kategori paling penting yang menunjukkan kepedulian pada pelanggan dan ketika menghadapi kebutuhan pelanggan (Kamin, 2006).

1. *Reliability*: kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan cara yang dapat dipercayai dan akurat.
2. *Responsiveness*: keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat.
3. *Assurance*: kepandaian, pengetahuan dan kesopanan, dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah dengan yakin dan memberikan kepercayaan.
4. *Empathy*: perduli, perhatian secara pribadi dan hubungan yang dibangun secara luas pada pelangggan.
5. *Tangibles*: produk-produk, pelayanan, penampilan, fasilitas dan peralatan.

D. Hubungan Antara Efikasi Diri dengan Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah pada *Customer Service* dan *Teller* di Perbankan

Setiap masalah memiliki ciri dan sifat tersendiri. Masalah yang ada pasti akan diupayakan untuk dipecahkan. Namun dalam kenyataannya di lapangan, tidak semua masalah bisa diselesaikan dengan lancar. Oleh karena itu, setiap permasalahan dicoba dipecahkan dengan berbagai cara agar bisa selesai dengan tuntas, bahkan mencapai puncak *performance* agar bisa memenangkan persaingan atau meningkatkan keuntungan (Soenarno, 2007). Kemampuan untuk memecahkan masalah pada diri *customer service* dan *teller* berbeda satu sama lain. Berbagai macam pendapat muncul yang diakibatkan oleh pandangan yang berbeda pula atau yang disebut sebagai persepsi. Persepsi yang timbul dari faktor internal antaranya tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai, sedangkan faktor eksternal berupa lingkungan (Thoha, 2007). Stein & Book (2004) berpendapat bahwa pemecahan masalah berkaitan dengan sikap hati-hati, disiplin, dan sistematik dalam menghadapi dan memandang masalah. Individu yang sedang menghadapi masalah haruslah memiliki sikap yang hati-hati, tidak menjadikan permasalahan sebagai suatu hal yang berat dan merupakan beban yang tidak dapat ditangani. Persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah adalah cara pandang individu atau bagaimana individu itu sendiri memandang masalah sebagai hal yang positif dan sistematik sehingga akan muncul keinginan dalam dirinya untuk melakukan yang terbaik dalam menghadapi masalah. Persepsi terhadap kemampuan dalam memecahkan masalah ini

bagaimana individu dapat memandang masalah sebagai sesuatu sesuatu yang harus diatasi dan masalah merupakan kesempatan yang harus direbut.

Salah satu faktor dari kemampuan pemecahan masalah adalah keyakinan diri, dimana keyakinan diri ini akan memberikan kontribusi yang kuat dalam memprediksi kemampuan pemecahan masalah. Bandura (1997) menjelaskan bahwa efikasi diri adalah keyakinan terhadap kemampuan diri yang ada pada individu untuk mengatur dan melakukan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Peristiwa yang telah dialami oleh seseorang akan mempengaruhi cara berfikir, bagaimana cara memotivasi diri, perasaan, dan bagaimana harus bertindak. Jika *customer service* dan *teller* memiliki keyakinan yang kuat dalam dirinya, maka mereka akan berusaha dengan tekun dan gigih untuk mencapai hasil yang diharapkan. Sedangkan, jika tidak memiliki keyakinan diri yang kuat pada kemampuannya untuk menghadapi suatu masalah, maka *customer service* dan *teller* tersebut tidak akan berusaha untuk menghadapi dan mewujudkan harapannya. Adanya efikasi diri seseorang dapat menentukan suatu tindakan perilaku atau sikap yang diharapkan untuk dapat mencapai tujuan, sedangkan tanpa adanya efikasi diri akan memandang rendah kemampuan mereka dalam menyelesaikan masalh dan berdampak pada ketidakmampuan untuk dapat mengatasinya.

Keyakinan pada diri ini akan dilihat dari berbagai hal, yang pertama adalah dari luas bidang perilaku. Aspek ini berhubungan dengan luas bidang perilaku pada tugas yang dilakukan. Keyakinan yang ada menunjukkan apakah *self-efficacy* hanya berlangsung dalam bidang tertentu atau berlangsung dalam berbagai macam aktivitas

dan perilaku. Jadi, seorang *customer service* dan *teller* dapat mengembangkan keyakinan dalam kemampuan untuk menampilkan beberapa perilaku spesifik, dimana masing-masing akan memberi hasil yang diinginkan dalam suatu konteks tertentu. Seorang *customer service* dan *teller* yang mengalami permasalahan dalam bidangnya untuk melayani nasabah, jika ia memiliki keyakinan diri yang kuat pada masalah yang dialaminya maka dia akan menunjukkan perilaku yang memperlihatkan bahwa dirinya mampu untuk menyelesaikan permasalahannya. Maka dari itu setiap individu terutama dalam hal ini *customer service* dan *teller*, harus memiliki keyakinan yang tinggi pada masalah yang dimilikinya baik di bidang yang sekarang maupun di bidang lainnya sehingga dirinya akan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kedua, yaitu adanya aspek *strength*, yakni kekuatan dalam menghadapi rintangan dengan keyakinan dalam diri individu. Tingkat keyakinan diri yang rendah akan dengan mudah dilihat dari usahanya dalam menyelesaikan suatu masalah. Sebaliknya individu yang memiliki keyakinan yang kuat memiliki kemampuan dan usaha yang gigih terhadap kesulitan dan rintangan yang ada. *Customer service* dan *teller* yang memiliki keyakinan yang kuat akan merasa bahwa dirinya mampu untuk memulai memutuskan tindakan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang ada, tidak mudah lemah ketika menghadapi rintangan yang ada. Mereka akan kuat dan tidak mudah mengalami kesulitan, karena adanya kekuatan dari perasaan yakin pada diri sendiri. Seperti pendapat Bandura (1997) bahwa dengan adanya kepastian dan kuatnya keyakinan dalam diri sangat dibutuhkan karena akan

menjadi langkah awal untuk memulai usaha dalam bertindak. Efikasi diri yang kuat akan menghasilkan usaha yang kuat (Bandura,1977). Individu dengan perasaan yakin yang kuat dan harapan untuk sukses akan sangat dibutuhkan ketika akan mulai mencari solusi dari sebuah masalah. Dirinya tetap bertahan dan memiliki kekuatan untuk menghadapi berbagai rintangan dan memecahkan permasalahan yang ada.

Ketiga, adanya *magnitude* dimana dalam hal ini berkaitan dengan tingkat kesulitan tugas yang diyakini oleh individu dapat diselesaikan. Jika individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun sesuai dengan tingkat kesulitannya, maka keyakinan yang ada dalam diri akan berada pada tugas-tugas yang sulit, sedang dan mudah sesuai dengan kemampuannya untuk memenuhi tugas tersebut. Jika tugas yang diberikan pada *customer service* dan *teller* itu semakin sulit, maka individu tersebut akan menilai rendah kemampuannya dan akan berdampak pada ketidakmampuan individu untuk menyelesaikan masalah yang ada. Hal ini bisa disebabkan individu itu merasa bahwa tugas tersebut di luar kemampuannya. Sebaliknya, jika tugas yang diterima *customer service* dan *teller* itu mudah, maka individu tersebut akan menilai tinggi kemampuannya dan akan lebih mudah untuk memecahkan permasalahan yang ada. Hal ini juga disebabkan karena individu itu merasa bahwa tugas tersebut sesuai dengan kemampuannya. Seperti dikatakan oleh Bandura (1977) efikasi atau keyakinan pada setiap individu berbeda bahwa mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas, dari yang lebih mudah sampai tugas yang sulit atau termasuk tugas yang paling berat sekalipun.

Alwilsol (2008) memberikan contoh mengenai penerapan efikasi diri pada seorang dokter ahli bedah, pasti mempunyai ekspektasi efikasi yang tinggi, bahwa dirinya mampu melaksanakan operasi tumor sesuai dengan standar profesional. Namun ekspektasi hasilnya bisa rendah, karena hasil operasi itu sangat tergantung kepada daya tahan jantung pasien, kemurnian obat antibiotik, sterilitas, infeksi dan sebagainya. Orang dapat memiliki ekspektasi hasil yang realistik (apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan hasilnya), atau sebaliknya ekspektasi hasilnya tidak realistik (mengharap terlalu tinggi dari hasil nyata yang dapat dicapai). Orang yang ekspektasi efikasinya tinggi (percaya bahwa dirinya dapat mengerjakan sesuai dengan tuntutan situasi) dan harapan hasilnya realistik (memperkirakan hasil sesuai dengan kemampuan diri), orang itu akan bekerja keras dan bertahan mengerjakan tugas sampai selesai.

Begitu juga dengan seorang *customer service* dan *teller*, pasti memiliki ekspektasi efikasi yang tinggi, bahwa dirinya mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi para nasabah. Namun ekspektasi hasilnya bisa rendah, karena hasil penyelesaian masalah tersebut sangat tergantung kepada tingkat kesulitan masalah yang dihadapi, sikap nasabah, sikap ketika menghadapi masalah tersebut, pengalaman masa lalu, pengetahuan yang dimiliki dan sebagainya. Jika seorang *customer service/teller* percaya bahwa dirinya dapat mengerjakan tugasnya, menyelesaikan masalah yang muncul dan memiliki harapan hasilnya akan sesuai dengan kemampuannya, maka dirinya akan berusaha secara maksimal sampai tugas selesai.

Menurut pendapat Reinberg (1996) tanda-tanda perilaku yang timbul dari masalah pribadi selain adanya sikap ragu-ragu dan tidak tetap pendirian, adanya jawaban atau reaksi yang tidak sesuai. Dia tidak sanggup membedakan tantangan yang penting dari yang tidak penting, karena itu mengabaikan suatu tantangan yang kritis atau sangat penting. Stein & Book (2004) mengatakan bahwa pemecahan masalah berkaitan dengan bertindak hati-hati, disiplin, rasional, sistematik dan pantang menyerah. Kuncinya adalah keinginan untuk melakukan yang terbaik ketika sedang ragu dalam masa-masa sulit, berusaha menghadapinya bukan menghindarinya. Maka dari itu ketika menyelesaikan suatu masalah, seorang *customer service/teller* tersebut harus memiliki keyakinan pada diri terlebih dahulu untuk dapat sukses.

Customer Service/teller yang tidak memiliki keyakinan dan keragu-raguan maka ketika menghadapi masalah dari nasabah hanya akan memberikan jawaban seadanya, tanpa dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi secara cepat. Sehingga masalah yang terjadi pun semakin berlarut-larut dan menimbulkan ketidakpusan pada nasabah terhadap pelayanan di bank yang sebelumnya telah menjadi pilihan mereka. Menurut analisa yang dilakukan oleh A.T. Kearney terhadap *customer service/teller* di perbankan negara-negara *Gulf Cooperation Council (GCC)*, salah satu masalah yang paling sering terjadi adalah bank yang kurang responsif terhadap permintaan atau janji terhadap nasabah. Hal ini dapat menjadi salah satu kendala bagi diri *customer service/teller* terutama dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul. Kemampuan dan keterampilan berkomunikasi dengan

baik ini harus lebih ditingkatkan agar apa yang diinginkan oleh pelanggan dapat diterima dengan baik dan tepat, seperti dapat dipercaya kata-katanya dan selalu dapat memberikan keyakinan akan jawaban-jawaban ataupun produk-produk yang ditawarkan, sehingga masalah yang muncul dapat terselesaikan. Dalam hal inilah, peran *customer service* dan *teller* harus memiliki efikasi diri yang kuat untuk memecahkan masalah dalam pekerjaannya. Jadi, dengan efikasi diri yang kuat bahwa dirinya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah. Maka ketika menghadapi masalah nasabah, dirinya akan memikirkan solusi apa yang akan dipilih dan digunakan secara efektif. Kemudian secara tidak langsung dirinya pun akan berusaha dengan maksimal untuk menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabah dengan cepat dan yakin, dengan menggunakan alternatif-alternatif solusi yang telah direncanakan sebelumnya, tanpa harus membiarkan masalah berlarut-larut.

Efikasi diri dalam memandang kemampuan memecahkan masalah ini juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti prestasi yang telah dicapai di masa lalu. Contohnya, ketika *customer service* menghadapi masalah nasabah yang sama dengan masalah yang dihadapinya di masa lalu dan berhasil menggunakan solusi yang digunakannya saat itu, maka dirinya akan semakin yakin untuk menggunakan solusi itu kembali di saat ini. Selain itu dukungan sosial akan menguatkan keputusan atau solusi yang akan digunakan oleh seorang *customer service/teller* untuk menyelesaikan masalah nasabahnya sehingga dirinya akan semakin yakin dengan solusi yang akan digunakannya. Kemudian dalam menghadapi masalah, *customer*

service dan *teller* juga dapat mengendalikan keadaan emosinya, seperti rasa cemas dan stress yang akan berpengaruh pada efikasi diri seorang *customer service/teller.*

John Fereira, seorang konsultan dari Deloitte & Touche *Consulting* mengatakan: "Seorang yang memiliki kepercayaan diri, di samping mampu untuk mengendalikan dan menjaga keyakinan dirinya, juga akan mampu membuat perubahan di lingkungannya" (Agustian, 2000). Suharman (2005) menambahkan bahwa seorang pemecah masalah yang baik memiliki kepercayaan terhadap kemampuannya. Orang yang membayangkan bahwa dirinya sebagai pemecah masalah yang baik, makin bertambah kemampuannya untuk memecahkan masalah. Bandura (1997) menyatakan bahwa efikasi diri adalah keyakinan terhadap kemampuan dirinya untuk mengatur dan melakukan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Tingkat *self-efficacy* yang tinggi menunjukkan bahwa individu tersebut yakin dan percaya akan kemampuannya untuk menyelesaikan masalah secara lebih efektif daripada individu yang memiliki *self-efficacy* yang rendah. Jika dalam diri seorang *customer service* dan *teller* teradapat keyakinan diri yang kuat, maka secara tidak langsung dirinya tersebut akan dapat mengatasi masalah yang ada, sehingga suatu masalah akan menjadi sebuah tantangan bukan sesuatu yang menyerang. Jika dalam dirinya sudah tertanam keyakinan bahwa dirinya adalah seorang *problem solver* yang baik, maka dirinya akan melakukan berbagai cara dan tindakan yang memang diperlukan untuk menyelesaikan masalah yang ada.

E. Hipotesis Penelitian

Ada hubungan positif antara efikasi diri dengan persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* di Perbankan. Semakin tinggi efikasi diri yang dimiliki oleh seorang *customer service* dan *teller*, maka akan semakin tinggi pula persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah. Sebaliknya, semakin rendah efikasi diri yang dimiliki oleh seorang *customer service* dan *teller*, maka akan semakin rendah pula persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi,

1. Variabel Tergantung : Persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah
2. Variabel BebaS : Efikasi diri

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Persepsi terhadap Kemampuan Pemecahan Masalah

Jadi berdasarkan pendapat para pakar di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah merupakan proses mengetahui atau mengenali pekerjaannya sehingga menghasilkan pandangan yang positif dan sistematik pada masalah serta menghasilkan respon dalam bentuk kemampuan pemecahan masalah, dimana akan muncul keinginan dalam dirinya untuk melakukan yang terbaik dalam menghadapi masalah, berusaha mencari jalan keluar dan menyelesaikan hambatan ataupun masalah yang ada dalam pekerjaannya dengan sikap hati-hati, bukan menghindari masalah yang ada. (Stein & Book, 2004; Suharman, 2005; Leavit, 1986).

Pandangan *customer service* dan *teller* terhadap kemampuan pemecahan masalah diukur dengan skala berdasarkan aspek-aspek kemampuan pemecahan masalah dari Polya (1957). Aspek-aspek ini antara lain mampu memahami masalah,

suatu rencana, mampu melaksanakan suatu rencana dan evaluasi (Ellis & Hunt, 1993), dengan menggunakan model skala dari Likert. Tinggi rendahnya kemampuan pemecahan masalah akan dilihat dari skor total yang diperoleh dari skala ini. Semakin tinggi skor yang didapatkan maka akan semakin efektif kemampuan pemecahan masalah, sebaliknya semakin rendah skor yang didapatkan maka akan semakin kurang efektif kemampuan dalam memecahkan masalah.

2. Efikasi Diri

Efikasi diri adalah keyakinan individu akan kemampuan dirinya dalam menampilkan perilaku yang akan mempengaruhi tindakan dan pekerjaan apa yang akan dipilih, seberapa besar usaha yang dilibatkan di dalamnya, berapa lama mereka akan bertahan dalam menghadapi berbagai hambatan, kegagalan dan pertahanan diri menjadi lemah untuk mendapatkan hasil yang diinginkan (Bandura, 1997; Allen, 2008).

Efikasi diri akan diukur dengan menggunakan skala yang mengacu pada aspek-aspek dari teori Bandura (1997). Dimana aspek-aspek dari Bandura (1997) terdiri dari tiga aspek yakni *generality* (luas bidang perilaku), *strength* (kekuatan dari keyakinan), *magnitude* (tingkat kesulitan tugas). Efikasi diri dalam penelitian ini akan diukur dengan menggunakan angket efikasi diri menggunakan aspek dari Bandura (1997). Tinggi rendahnya tingkat efikasi diri dapat dilihat dari skor total yang diperoleh dari skala tersebut. Semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi tingkat efikasi diri yang dimiliki oleh individu. Sebaliknya, semakin rendah skor yang diperoleh maka semakin rendah efikasi diri yang ada dalam diri individu.

C. Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai yang bergerak di bidang *customer service* dan *teller* dalam suatu perbankan. Dimana pemilihan subjek ini telah ditentukan berdasarakan ciri-ciri tertentu yang telah disesuaikan dengan karakteristik penelitian. Karakteristik penelitian ini antara lain:

1. Subjek adalah pegawai yang bekerja di bidang Perbankan
2. Subjek berusia 22-35 tahun
3. Subjek dapat berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan
4. Subjek berpendidikan minimal lulus SMA
5. Masa kerja subjek berkisar 0-10 tahun

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk skala alat ukur. Skala tersebut berisi pernyataan-pernyataan untuk diisi oleh subjek penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah dua buah skala yaitu skala kemampuan pemecahan masalah dan skala efikasi diri.

1. Skala Kemampuan Pemecahan Masalah

Skala kemampuan pemecahan masalah ini merupakan skala yang dimodifikasi oleh peneliti dari skala serupa yang disusun oleh Nailuvar (2003) sebanyak 28 aitem dan oleh peneliti sebanyak 47 aitem yang mengacu pada aspek-aspek dari Polya (1957). Aspek-aspek ini antara lain mampu memahami masalah, memikirkan suatu rencana mampu melaksanakan suatu rencana dan evaluasi. Jumlah aitem pada skala

kemampuan pemecahan masalah adalah sebanyak 75 aitem yang terdiri dari empat aspek kemampuan pemecahan masalah, dimana aitem *favourable* terdiri dari 38 aitem dan untuk aitem *unfavourable* terdiri dari 37 aitem. Aspek pertama terdiri dari 19 (10 aitem *favourable* dan sembilan aitem *unfavourable*). Aspek kedua terdiri dari 19 aitem (sembilan aitem *favourable* dan 10 aitem *unfavourable*), aspek ketiga terdiri dari 18 aitem (sembilan aitem *favourable* dan sembilan aitem *unfavourable*) dan aspek keempat terdiri dari 19 aitem (10 aitem *favourable* dan sembilan aitem *unfavourable*).

Skala ini disusun dengan menggunakan model skala Likert, skala sikap yang berisi pernyataan-pernyataan sikap, yaitu suatu pernyataan mengenai objek sikap (Azwar, 2005). Skala ini terdiri dari empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Pada aitem *favourable,* skor untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor empat, untuk jawaban Sesuai (S) diberi skor tiga, untuk jawaban Tidak Sesuai (TS) diberi skor dua dan untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor satu. Sedangkan pada aitem *unfavourable,* skor untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor satu, untuk jawaban Sesuai (S) diberi skor dua, untuk jawaban Tidak Sesuai (TS) diberi skor tiga dan untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor empat. Adapun penyebaran butir-butir skala kemampuan pemecahan masalah sebelum dicoba dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Distribusi Butir Skala Kemampuan Pemecahan Masalah Sebelum Uji Coba

Aspek	Butir *Favourable*		Butir *Unfavourable*	
	Nomor Butir	Jumlah	Nomor Butir	Jumlah
Mampu memahami masalah	1, 4, 9, 13, 17, 33, 44, 56, 63, 73	10	2, 10, 15, 25, 27, 35, 47, 54, 66	9
Memikirkan suatu rencana	5, 7, 22, 31, 43, 57, 65, 67, 71	9	3, 14, 18, 26, 30, 36, 45, 49, 64, 69	10
Mampu melaksanakan suatu rencana	6, 11, 20, 24, 29, 38, 41, 52, 59	9	19, 28, 32, 40, 48, 53, 61, 68, 72	9
Evaluasi	8, 12, 21, 42, 50, 51, 55, 60, 70, 74	10	16, 23, 34, 37, 39, 46, 58, 62, 75	9
Jumlah		38		37

2. Skala Efikasi Diri

Skala efikasi diri disusun sendiri oleh peneliti dimana terdiri dari aspek-aspek yang mengacu dari teori Bandura (1997) yang terdiri dari tiga aspek yakni *generality* (luas bidang perilaku), *strength* (kekuatan dari keyakinan), *magnitude* (tingkat kesulitan tugas). Jumlah aitem pada skala efikasi diri adalah sebanyak 66 aitem yang terdiri dari tiga aspek efikasi diri, dimana aitem *favourable* terdiri dari 32 aitem dan untuk aitem *unfavourable* terdiri dari 34 aitem. Untuk aspek *generality* terdiri dari 23 aitem (11 *favourable* dan 12 *unfavourable*), untuk aspek *strength* terdiri dari 21 aitem (10 aitem *favourable* dan 11 *unfavourable*) dan untuk aspek *magnitude* terdiri dari 22 aitem (11 aitem *favourable* dan 11 aitem *unfavourable*).

Skala ini disusun dengan menggunakan model skala Likert. Skala ini terdiri dari empat alternatif jawaban, yaitu Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai

(TS), dan Sangat Tidak Sesuai (STS). Pada aitem *favourable*, skor untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor empat, untuk jawaban Sesuai (S) diberi skor tiga, untuk jawaban Tidak Sesuai (TS) diberi skor dua dan untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor satu. Sedangkan pada aitem *unfavourable*, skor untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi skor satu, untuk jawaban Sesuai (S) diberi skor dua, untuk jawaban Tidak Sesuai (TS) diberi skor tiga dan untuk jawaban Sangat Tidak Sesuai (STS) diberi skor empat. Distribusi penyebaran aitem tiap aspek dari skala efikasi diri, dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
Distribusi Butir Skala Efikasi Diri Sebelum Uji Coba

Aspek	Butir *Favourable*		Butir *Unfavourable*	
	Nomor Butir	Jumlah	Nomor Butir	Jumlah
Generality	1, 5, 10, 14, 25, 29, 38, 42, 45, 55, 61	11	2, 13, 22, 27, 31, 33, 35, 40, 47, 53, 58, 65	12
Strength	3, 8, 15, 23, 30, 44, 49, 54, 63, 66	10	6, 11, 18, 20, 32, 39, 43, 46, 51, 56, 64	11
Magnitude	4, 12, 16, 19, 21, 28, 34, 48,52,60, 62	11	7, 9, 17, 24, 26, 36, 37, 41, 50, 57, 59	11
Jumlah		32		34

3. Validitas dan Reliabilitas

Menurut Azwar (2008) pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah skala yang digunakan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurnya. Begitu juga dengan reliabilitas dimana mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukuran. Pengukuran yang tidak reliabel akan menghasilkan skor yang tidak dapat dipercaya

dan tentu tidak akan konsisten dari waktu ke waktu (Azwar, 2008). Maka dari itu peneliti juga menggunakan SPSS 15 *for windows* untuk dapat menguji validitas dan reliabilitas pada alat ukur yang telah disusun oleh peneliti.

E. Analisis Data

Untuk mengetahui apakah skala psikologi yang telah dibuat mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurnya, diperlukan suatu pengujian validitas. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis statistik. Analisis data yang digunakan untuk mengolah data adalah dengan Korelasi *Spearman*, agar dapat menguji hubungan positif antara dua variabel dalam hipotesis penelitian. Korelasi *Spearman* digunakan karena normalitas ataupun linieritas tidak terpenuhi. Teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh menggunakan program SPSS 15 *for Windows.*

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kancah dan Persiapan

1. Orientasi Kancah

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso yang beralamat di Jl. Brigjen Katamso No. 13-15 Yogyakarta. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja. Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah (*www.bri.co.id.26/01/2010*).

Customer service di Bank BRI ini berperan untuk melayani pembukaan rekening, tabungan, giro dan melayani nasabah yang memiliki keluhan atau masalah, sedangkan *teller* bertugas melayani nasabah dalam penerimaan dan pembayaran, setoran, penarikan uang, transfer, proses dalam menghitung uang dan rincian kas. Sejalan dengan itu, *customer service* dan *teller* tidak luput dari hambatan dalam melayani nasabah. Mengingat tugas yang diemban cukup berat dan berpengaruh pada kepuasan nasabah dan perusahaan, maka *customer service* dan *teller* juga dituntut agar dapat memiliki kemampuan yang baik dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dan dalam menyelesaikan hambatan ataupun masalah yang muncul secara efektif.

Berdasarkan hal ini penulis melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso wilayah Yogyakarta.

PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Katamso ini memiliki 24 kantor unit dan satu kantor cabang. Mengingat beberapa unit berlokasi jauh, maka peneliti melakukan penelitian di 19 Kantor unit dan satu kantor cabang. Jumlah *customer service* dan *teller* di kantor unit dan cabang secara keseluruhan berjumlah 75 orang, untuk selengkapnya dapat dilihat di tabel 3.

Tabel 3
Deskripsi Jumlah Customer service dan Teller

No.	Kantor Unit (KU)/Cabang (KC)	*Customer Service*	*Teller*	Total
1.	KU Pandeyan	2	2	4
2.	KU Pugeran	2	3	5
3.	KU Pingit	2	1	3
4.	KU Sentul	2	1	3
5.	KU Lempuyangan	2	1	3
6.	KU KHA. Dahlan	2	1	3
7.	KU Jetis	2	1	3
	Teras Kranggan	1	1	2
8.	KU Terban	1	1	2
9.	KU Wirobrajan	1	2	3
10.	KU Gejayan	1	2	3
11.	KU Katamso	2	1	3
12.	KU Monjali	1	1	2
13.	KU Ngasem	1	1	2
14.	KU Mataram	1	1	2
15.	KU Kusumanegara	2	3	5
16.	KU Poncowinatan	1	2	3
17.	KU Pasar Kembang	2	1	3
18	KU Ngampilan	1	1	2
19.	KU Brontokusuman	1	2	3
20.	KC Katamso	7	9	16
	Jumlah			75

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso Yogyakarta

Berdasarkan data di atas, angket yang dibagikan sesuai dengan jumlah subjek yaitu 75 eksemplar dan angket yang kembali 60 eksemplar. Semua angket yang kembali memenuhi syarat untuk di analisis menjadi data penelitian.

BRI sendiri memiliki visi yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah, sedangkan yang menjadi misi BRI diantaranya melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat, memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*. Bank BRI memiliki lima nilai semangat kerja yaitu integritas, profesionalisme, kepuasan nasabah, keteladanan dan penghargaan kepada SDM

a. Lokasi Penelitian

Pengambilan data penelitian dilakukan di 19 kantor unit dan satu kantor cabang. Tabel 4 menunjukkan lokasi pengambilan data penelitian.

Tabel 4
Deskripsi Lokasi Penelitian

No.	Kantor Unit (KU)/Cabang (KC)	Lokasi Penelitian
1.	KU Pandeyan	Jl. Menteri Supeno No. 67 Yogyakarta
2.	KU Pugeran	Jl. MT Haryono No. 1
3.	KU Pingit	Jl. Kyai Mojo No. 64 C
4.	KU Sentul	Jl. Sultan Agung No. 44
5.	KU Lempuyangan	Jl. Hayam Wuruk No. 120
6.	KU KHA. Dahlan	Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 8
7.	KU Jetis	Jl. AM Sangaji No. 8

No.	Kantor Unit (KU)/Cabang (KC)	Lokasi Penelitian
	Teras Kranggan	Jl. Dipenogoro Kios No. 7
8.	KU Terban	Jl. C. Simanjuntak No. 79
9.	KU Wirobrajan	Jl. Kapt. Piere Tendean No. 37
10.	KU Gejayan	Jl. Gejayan No. 9 E
11.	KU Katamso	Jl. Brigjend Katamso No. 21
12.	KU Monjali	Jl. Monjali No. 32 A
13.	KU Ngasem	Jl. Polowijan No. 42
14.	KU Mataram	Jl. Mataram No. 125
15.	KU Kusumanegara	Jl. Kusumanegara No. 30
16.	KU Poncowinatan	Jl. Magelang No. 68
17.	KU Pasar Kembang	Jl. Jlagran No. 7 B
18.	KU Ngampilan	Jl. AIP Ks. Tubun No. 56
19.	KU Wirobrajan	Jl. Kapt. Piere Tendean No. 37
20.	KC Katamso	Jl. Brigjend Katamso No. 13-15

Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso Yogyakarta

b. Kondisi Kerja

Jam kerja di PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Katamso wilayah Yogyakarta disesuaikan dengan aturan Depnaker yaitu dalam seminggu terdapat 40 jam kerja, dimulai dari jam 07.30 – 16.30, bekerja selama lima hari dalam satu minggu dengan dua hari libur, yakni hari sabtu dan minggu. Jumlah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso wilayah Yogyakarta ini terhitung banyak, sehingga *customer service* dan *teller* pun dituntut agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya termasuk dalam melayani nasabah. Kondisi kerja di setiap kantor unit cukup kondusif, walaupun jumlah nasabah yang mengantri banyak mereka tetap melayani dengan ramah dan senyum sehingga dapat membuat suasana menjadi nyaman. *Customer service* dan *teller* yang berhubungan langsung dengan nasabah dapat melayani dengan baik dan tercipta suasana kekeluargaan. *Customer*

service dan *teller* mengedepankan nilai semangat kerja yakni integritas, profesionalisme, keteladanan dan kepuasan nasabah. Selain itu dalam menjalankan tugasnya, karyawan PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Katamso wilayah Yogyakarta memiliki kerja sama yang baik, karena jumlah karyawan dalam satu kantor unit rata-rata berjumlah tiga sampai lima orang termasuk *supervisor* di dalamnya, sehingga antara satu orang dengan orang lain saling membantu.

2. Persiapan

Persiapan dalam penelitian ini meliputi persiapan adminstrasi, alat ukur, dan hasil uji coba alat ukur.

a. Persiapan Administrasi

Penulis mengajukan surat permohonan izin penelitian untuk dapat dilakukan pengambilan data penelitian yang dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia dengan nomor 112/Dek/70/Akd/I/2010 tertanggal 1 Februari 2010 dan ditujukan kepada Pimpinan PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso yang beralamat di Jl. Brigjen Katamso No. 13-15 Yogyakarta. Penulis mendapatkan izin untuk menyebarkan angket di PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Katamso pada tanggal 23 Februari 2010.

b. Persiapan Alat Ukur

Persiapan alat ukur adalah penyusunan alat ukur yang nantinya akan digunakan sebagai alat untuk mengambil data penelitian. Sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan uji coba terhadap alat-alat ukur terlebih dahulu. Penulis menyiapkan dua alat ukur untuk variabel tergantung dan variabel bebas. Alat ukur

pada variabel tergantung berupa skala kemampuan pemecahan masalah, sedangkan untuk variabel bebas alat ukurnya berupa skala efikasi diri. Skala ini dimodifikasi oleh penulis yakni dari skala serupa yang disusun oleh Naivular (2003) sebanyak 28 aitem dan oleh penulis sebanyak 47 aitem yang mengacu pada aspek-aspek dari Polya (1957), sehingga jumlah aitem pada skala kemampuan pemecahan masalah berjumlah 75 aitem. Skala efikasi diri mengacu pada aspek-aspek dari Bandura (1997) dengan jumlah aitem sebanyak 66 aitem.

c. Uji Coba Alat Ukur

Penulis melakuka uji coba terhadap skala setelah menyusun dan mempersiapkan kedua skala tersebut. Pengujian terhadap alat ukur ini bertujuan untuk melakukan seleksi dan memilih aitem-aitem yang berkualitas sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur yang valid dan reliabel pada saat digunakan untuk pengambilan data penelitian sesungguhnya. Penulis memberikan pengarahan mengenai petunjuk dalam mengerjakan skala. Hal ini dilakukan dengan maksud agar identitas dapat diisi dengan lengkap yakni nama atau inisial, usia, jenis kelamin, pendidikan dan masa kerja.

Uji coba alat ukur ini dilakukan di PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang yang beralamat di Jalan Cik DiTiro No. 3 Yogyakarta. Penulis mengajukan surat permohonan izin pengambilan data *try out* yang dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia dengan nomor 941/Dek/70/Akd/XII/2009 tertanggal 11 Desember 2009 dan ditujukan kepada Pimpinan PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Jl. Cik Di Tiro No.3 Yogyakarta

pada tanggal 23 Desember 2009. Penulis mendapatkan izin menyebarkan angket pada tanggal 18 Januari 2010. Penyebaran angket ini dilakukan pada pada tanggal 19 Januari sampai 3 Februari 2010. PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Cik Di Tiro Yogyakarta memiliki 7 kantor kas dan satu kantor cabang. Jumlah *customer service* dan *teller* di bank ini yang digunakan dalam *try out* secara keseluruhan berjumlah 42 orang, dengan 16 orang di kantor cabang dan 26 orang di masing-masing kantor kas. Selengkapnya dapat dilihat di tabel 5.

Tabel 5
Deskripsi Jumlah Subjek Uji Coba Alat Ukur

No.	Kantor Kas (KK)/Cabang (KC)	*Customer Service*	*Teller*	Total
1.	KK Bethesda	3	3	6
2.	KK Panti Rapih	1	2	3
3.	KK Sadar	1	2	3
4.	KK Sarjito	1	2	3
5.	KK Universitas Veteran	1	2	3
6.	KK Bandara Adi Sucipto	1	2	3
7.	KK APMD	1	2	3
8.	KC Cik DiTiro	5	11	16
	Jumlah			42

Penulis langsung memberikan sendiri angket yang berjumlah 42 eksemplar ini ke *customer service* dan *teller* setelah selesai jam kerja. Mengingat pekerjaan yang di emban cukup banyak terutama dalam melayani nasabah, maka penulis juga meninggalkan angket dan mengambilnya kembali keesokan harinya. Angket yang diterima seluruhnya memenuhi syarat untuk dianalisis.

Penulis juga mengajukan permohonan surat permohonan izin pengambilan data *try out* dengan nomor 941/Dek/70/Akd/XII/2009 tertanggal 11 Desember 2009

dan ditujukan kepada Pimpinan Bank 'S' yang berlokasi di Yogyakarta pada tanggal 23 Desember 2009. Kemudian penulis baru dapat menyebarkan angket pada tanggal 5 sampai 24 Februari 2010. Penyebaran angket dilakukan dengan menitipkan angket kepada salah satu staf seksi sumber daya di Bank 'S', angket yang diberikan berjumlah 10 eksemplar dan angket yang kembali ke penulis berjumlah delapan eksemplar. Angket yang diterima seluruhnya memenuhi syarat untuk dianalisis. Jadi, jumlah *customer service* dan *teller* yang digunakan untuk *try out* dari ke dua bank tersebut berjumlah 50 orang.

d. Hasil Uji Coba Alat Ukur

Berdasarkan data yang telah diperoleh melalui tahap uji coba alat ukur, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dan validitas untuk melihat butir-butir mana yang akan digunakan dalam pengambilan data penelitian. Perhitungan untuk menguji reliabilitas dan validitas pada skala kemampuan pemecahan masalah dan skala efikasi diri dilakukan dengan bantuan komputer melalui program SPSS 15.0 *for Windows*.

1) Uji Validitas Aitem

Uji validitas aitem ini dilakukan untuk mengetahui apakah skala yang digunakan mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurnya (Azwar, 2008). Pada uji validitas aitem ini dilakukan seleksi butir aitem yang akan digunakan sebagai data penelitian. Pada penelitian ini batasan yang digunakan adalah 0.30. Aitem-aitem yang memiliki korelasi total di atas atau sama dengan 0.30 layak digunakan sebagai aitem-aitem dalam pelaksanaan penelitian. Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan SPSS 15.0 *for Windows*

terhadap 50 subjek uji coba alat ukur pada skala kemampuan pemecahan masalah yang berjumlah 75 aitem, menunjukkan 66 aitem yang valid dan sembilan aitem dinyatakan gugur yaitu aitem-aitem yang bernomor 2, 3, 13, 14, 17, 19, 24, 26 dan 43. Koefisien validitas bergerak dari 0.364-0.822. Distribusi penyebaran aitem dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6
Distribusi Butir Skala Kemampuan Pemecahan Masalah Setelah Uji Coba

Aspek	Butir *Favourable*	Butir *Unfavourable*	Sahih
	Nomor Butir	Nomor Butir	
1. Mampu memahami masalah	1 **(1)**, 4 **(2)**, 9 **(7)**, 13, 17, 33 **(25)**, 44 **(35)**, 56 **(47)**, 63 **(54)**, 73 **(64)**	2, 10 **(8)**, 15 **(11)**, 25 **(18)**, 27 **(19)**, 35 **(27)**, 47**(38)**, 54 **(45)**, 66 **(57)**	16
2. Memikirkan suatu rencana	5 **(3)**, 7 **(5)**, 22 **(16)**, 31 **(23)**, 43, 57 **(48)**, 65 **(56)**, 67 **(58)**, 71 **(62)**	3, 14, 18 **(13)**, 26, 30 **(22)**, 36 **(28)**, 45 **(36)**, 49 **(40)**, 64 **(55)**, 69 **(60)**	15
3. Mampu melaksanakan suatu rencana	6 **(4)**, 11 **(9)**, 20 **(14)**, 24, 29 **(21)**, 38 **(30)**, 41 **(33)**, 52 **(43)**, 59 **(50)**	19, 28 **(20)**, 32 **(24)**, 40 **(32)**, 48 **(39)**, 53 **(44)**, 61, **(52)** 68 **(59)**, 72 **(63)**	16
4. Evaluasi	8 **(6)**, 12 **(10)**, 21 **(15)**, 42 **(34)**, 50 **(41)**, 51 **(42)**, 55 **(46)**, 60 **(51)**, 70 **(61)**, 74 **(65)**	16 **(12)**, 23 **(17)**, 34 **(26)**, 37 **(29)**, 39 **(31)**, 46 **(37)**, 58 **(49)**, 62 **(53)**, 75 **(66)**	19
Jumlah	**34**	**32**	**66**

Catatan: angka di dalam kurung ( ) adalah nomor urut butir baru setelah uji coba.

Berdasarkan hasil analisis statistik menggunakan SPSS 15.0 *for Windows* terhadap 50 subjek uji coba alat ukur pada skala efikasi diri yang berjumlah 66 aitem, menunjukkan terdapat 57 aitem yang valid dan sembilan aitem dinyatakan gugur. Pada skala efikasi diri terdapat dua aitem yang memiliki pernyataan yang

sama yaitu aitem dengan nomor 13 dan 35, sehingga penulis memilih untuk menggugurkan salah satu aitem yaitu aitem dengan nomor 35, dengan demikian jumlah aitem gugur pada skala efikasi diri berjumlah 10, yaitu aitem-aitem yang bernomor 11, 12 14, 19, 23, 33, 34, 35, 37 dan 48. Secara keseluruhan, jumlah aitem yang digunakan untuk pengambilan data sebanyak 56 aitem. Koefisien validitas bergerak dari 0.313-0.787. Distribusi penyebaran aitem dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7
Distribusi Butir Skala Efikasi Diri Setelah Uji Coba

Aspek	Butir *Favourable*	Butir *Unfavourable*	Sahih
	Nomor Butir	Nomor Butir	
1. *Generality*	1 **(1)**, 5 **(5)**, 10 **(10)**, 14, 25 **(20)**, 29 **(24)**, 38 **(29)** , 42 **(33)**, 45 **(36)**, 55 **(45)** , 61 **(51)**	2 **(2)**, 13 **(11)**, 22 **(18)** , 27 **(22)**, 31 **(26)**, 33, 35, 40 **(31)**, 47 **(38)**, 53 **(43)**, 58 **(48)**, 65 **(55)**	20
2. *Strength*	3 **(3)**, 8 **(8)**, 15 **(12)**, 23, 30 **(25)**, 44 **(35)**, 49 **(39)**, 54 **(44)**, 63 **(53)**, 66 **(56)**	6 **(6)**, 11, 18 **(15)**, 20 **(16)**, 32 **(27)**, 39 **(30)**, 43 **(34)**, 46 **(37)**, 51 **(41)**, 56 **(46)**, 64 **(54)**	19
3. *Magnitude*	4 **(4)**, 12, 16 **(13)**, 19, 21 **(17)**, 28 **(23)**, 34, 48,52 **(42)**,60 **(50)**, 62 **(52)**	7 **(7)**, 9 **(9)**, 17 **(14)**, 24 **(19)**, 26 **(21)**, 36 **(28)**, 37, 41 **(32)**, 50 **(40)**, 57 **(47)**, 59 **(49)**	17
Jumlah	**26**	**30**	**56**

Catatan: angka di dalam kurung ( ) adalah nomor urut butir baru setelah uji coba.

2) Uji Reliabiltas Aitem

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat dimana konsistensi atau keajegan alat ukur (Azwar, 2008). Uji reliabilitas terhadap kedua skala ini dikenakan pada aitem-aitem yang memenuhi syarat dan aitem-aitem yang gugur. Hasil uji reliabilitas pada skala kemampuan pemecahan masalah menunjukkan

bahwa dari 75 aitem dihasilkan koefisien *alpha* sebesar 0.968, sedangkan pada skala efikasi diri menunjukkan bahwa dari 66 aitem dihasilkan koefisien *alpha* sebesar 0.956. Berdasarkan hasil tersebut, kedua skala dapat dikatakan reliabel dan memenuhi syarat untuk digunakan sebagai alat ukur pengambilan data dalam penelitian ini.

B. Laporan Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 2 sampai 10 Maret 2010. Prosedur pelaksanaan pengambilan data penelitian dilakukan dengan mendatangi setiap kantor unit dan kantor cabang. Usaha untuk memperoleh data tidak dapat dilakukan dalam satu hari, karena subjek yang digunakan dalam penelitian ini sulit untuk dapat dikumpulkan semua. Maka dari itu, untuk penyebaran angket yang dilaksanakan di kantor cabang, penulis menyebarkan 16 eksemplar angket setelah selesai jam kerja dan penulis dibantu oleh salah satu staf seksi sumber daya di PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso ini. Proses ini berjalan dengan lancar dan angket yang telah diisi oleh *customer service* dan *teller* langsung dikembalikan kepada penulis pada hari itu juga. Kemudian untuk penyebaran angket ke unit-unit, penulis langsung menyebarkan sendiri ke lokasi unit-unit. Penulis menunjukkan surat izin yang telah dikeluarkan dari pihak PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso kepada pimpinan yang berada di setiap unit. Kemudian, penulis menitipkan sejumlah angket kepada pimpinan di unit yang nantinya akan diberikan langsung ke *customer service* dan *teller*, dimana jumlah angket yang diberikan sesuai dengan jumlah *customer*

service dan *teller* di unit tersebut. Ada beberapa unit lain dimana penulis langsung memberikan angket ke *customer service* dan *teller* setelah mendapatkan izin dari pimpinan di unit tersebut.

Mengingat pekerjaan yang di emban oleh *customer service* dan *teller* banyak dalam melayani nasabah, maka penulis meninggalkan angket dan mengambilnya kembali keesokan harinya. Penulis juga berkoordinasi dengan beberapa *customer service* dan *teller* baik yang berada di kantor cabang maupun di kantor unit-unit sehingga memudahkan penulis untuk mengambil data. Pengembalian angket yang telah dibagikan sebelumnya cukup memakan waktu yang lama karena ada beberapa orang yang lupa dan belum selesai mengisi serta membawanya, sehingga pengambilan angket tidak dapat dikumpulkan dalam satu hari. Angket yang dibagikan secara keseluruhan di kantor unit dan kantor cabang berjumlah 75 eksemplar. Angket yang kembali dan yang sesuai dengan karakteristik penelitian berjumlah 60 eksemplar, sehingga berdasarkan data tersebut jumlah *customer service* dan *teller* yang digunakan sebagai subjek penelitian berjumlah 60 orang.

C. Hasil Penelitian

1. Deskrispi Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah *customer service* dan *teller* yang bekerja di PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Katamso wilayah Yogyakarta. Mereka memiliki masa kerja dari 0-10 tahun. Pada saat penyebaran angket yang dilakukan di kantor cabang berlangsung, subjek terlihat antusias, menanggapi dengan

ramah dan senyum serta memperhatikan instruksi yang disampaikan oleh penulis. Subjek mengerjakan angket tersebut sendiri-sendiri tanpa mengganggu subjek penelitian yang lain. Apabila ada yang tidak dipahami subjek langsung menanyakan pertanyaan tersebut kepada penulis. Subjek dapat berkoordinasi dengan baik dengan penulis selama penelitian berlangsung sehingga proses pengambilan data penelitian berjalan dengan lancar. Gambaran umum mengenai subjek penelitian diperoleh dari angket yang disebar dapat dilihat pada tabel 8 berikut ini.

Tabel 8
Deskripsi Subjek Penelitian

Faktor	Kategori	Jumlah	Total
Jenis Kelamin	Laki-laki	20	60
	Perempuan	40	
Usia	21-25 tahun	31	60
	26-30 tahun	21	
	31-35 tahun	8	
Pendidikan	SMA	1	60
	D3	4	
	S1	52	
	S2	3	
Masa Kerja	0-3 tahun	40	60
	4-6 tahun	14	
	7-9 tahun	6	

2. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian agar lebih bermanfaat serta memberikan lebih banyak gambaran data penelitian yang berisi fungsi-fungsi stastitik dasar masing-masing variabel untuk skala kemampuan pemecahan masalah dan skala efikasi diri pada *customer service* dan *teller*. Hasil analisis deskriptif pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini.

Tabel 9
Deskripsi Data Penelitian

Variabel	Hipotetik				Empirik			
	Min	Maks	SD	Rerata	Min	Maks	SD	Rerata
A	66	264	33	165	173	261	20.015	211.33
B	56	224	28	140	138	220	19.383	169.73

Catatan: A = Kemampuan Pemecahan Masalah, B = Efikasi Diri

Berdasarkan deskripsi data penelitian pada tabel 9, menunjukkan bahwa:

a. Skor mean empirik variabel kemampuan pemecahan masalah adalah lebih tinggi daripada skor mean hipotetiknya. Hal ini berarti bahwa tingkat pemecahan masalah pada subjek cenderung tinggi.
b. Skor mean empirik variabel efikasi diri adalah lebih tinggi daripada skor mean hipotetiknya. Hal ini berarti bahwa tingkat efikasi diri pada subjek cenderung tinggi.

Berdasarkan deskripsi data penelitian pada tabel 9, dapat diketahui variabel persepsi pada kemampuan pemecahan masalah dan variabel efikasi diri pada subjek tergolong tinggi, sedang, atau rendah dengan menetapkan kategorisasi masing-masing variabel. Penulis menggolongkan subjek dalam lima kategori untuk masing-masing variabel, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi. Penentuan kategorisasi tersebut didasarkan pada tingkat deferensiasi yang dikehendaki oleh penulis. Kategorisasi subjek ditentukan berdasarkan sebaran hipotetik yang diperoleh dengan menentukan terlebih dahulu batasan yang akan digunakan berdasarkan nilai deviasi standar dengan memperhitungkan rentangan nilai maksimum dan minimum. Berikut ini kriteria kategorisasi yang ditetapkan penulis pada tabel 10.

Tabel 10
Kriteria Kategorisasi Skala

Kategori	Nilai
Sangat rendah	$X < \mu - 1.8\sigma$
Rendah	$\mu - 1.8\sigma \leq X \leq \mu - 0.6\sigma$
Sedang	$\mu - 0.6\sigma < X \leq \mu + 0.6\sigma$
Tinggi	$\mu + 0.6\sigma < X \leq \mu + 1.8\sigma$
Sangat tinggi	$X > \mu + 1.8\sigma$

Catatan: μ = rerata hipotetik, σ = setiap satuan standar deviasi.

a. Skala Kemampuan Pemecahan Masalah

Sebaran hipotetik dari skala kemampuan pemecahan masalah digunakan untuk mengetahui keadaan kelompok subjek penelitian yang dapat dilihat dari tabel 11 berikut ini.

Tabel 11
Kategorisasi Variabel Kemampuan Pemecahan Masalah

Kategorisasi	Skor	Frekuensi	%
Sangat rendah	$X < 105.6$	0	0
Rendah	$105.6 \leq X \leq 145.2$	0	0
Sedang	$145.2 < X \leq 184.8$	2	3.33
Tinggi	$184.8 < X \leq 224.4$	46	76.67
Sangat tinggi	$X > 224.4$	12	20
		60	100

Berdasarkan tabel 11 di atas, terlihat bahwa persentase skor subjek penelitian terbanyak adalah 76.67% dengan jumlah 46 subjek dan termasuk dalam kategori tinggi. Subjek yang termasuk kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, kategori sedang berjumlah dua subjek (3.33%) dan kategori sangat tinggi berjumlah 12 subjek (20%). Berdasarkan kategorisasi di atas, berarti variabel kemampuan pemecahan masalah termasuk dalam kategori tinggi karena jumlah subjek dalam rentang skor $184.8 < X \leq 224.4$ paling banyak dibandingkan dengan jumlah subjek pada rentang

skor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa subjek mempunyai kecenderungan kemampuan pemecahan masalah yang tinggi.

b. Skala Efikasi Diri

Sebaran hipotetik dari skala efikasi diri digunakan untuk mengetahui keadaan kelompok subjek penelitian yang dapat dilihat dari tabel 12 berikut ini.

Tabel 12
Kategorisasi Variabel Efikasi Diri

Kategorisasi	Skor	Frekuensi	%
Sangat rendah	$X < 89.6$	0	0
Rendah	$89.6 \leq X \leq 123.2$	0	0
Sedang	$123.2 < X \leq 156.8$	15	25
Tinggi	$156.8 < X \leq 190.4$	38	63.33
Sangat tinggi	$X > 190.4$	7	11,67
		60	100

Berdasarkan tabel 12 di atas, terlihat bahwa persentase skor subjek penelitian terbanyak adalah 63.33% dengan jumlah 38 subjek dan termasuk dalam kategori tinggi. Subjek yang termasuk kategori sangat rendah dan rendah tidak ada, kategori sedang berjumlah 15 subjek (25%) dan kategori sangat tinggi berjumlah tujuh (11.67%). Berdasarkan kategorisasi di atas, berarti variabel efikasi diri termasuk dalam kategori tinggi karena jumlah subjek dalam rentang skor $156.8 < X \leq 190.4$ paling banyak dibandingkan dengan jumlah subjek pada rentang skor lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa subjek mempunyai kecenderungan efikasi diri tinggi.

3. Uji Asumsi

Sebelum uji hipotesis, perlu dilakukan uji asumsi dahulu yang meliputi uji normalitas dan uji linearitas terhadap sebaran data penelitian yang telah diperoleh,

agar kesimpulan yang ditarik tidak menyimpang dari kebenaran sebenarnya. Pengujian asumsi ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 15.0 *for Windows.*

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sebaran skor pada variabel penelitian mengikuti distribusi kurva normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.* Sebaran skor variabel penelitian dikatakan mengikuti distribusi kurva normal jika harga p dari nilai KS-Z lebih besar dari 0.05 (p>0.05). Berikut ini adalah hasil uji normalitas pada variabel kemampuan pemecahan masalah dan variabel efikasi diri yang dapat dilihat di tabel 13.

Tabel 13
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Koefisien *Kolmogorov-Smirnov* KS-Z	Koefisien Signifikansi (p)	Normalitas
A	1.00	0.26	Normal
B	1.53	0.01	Tidak Normal

Catatan: A = Kemampuan Pemecahan Masalah, B = Efikasi Diri

Hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa pada variabel kemampuan pemecahan masalah (A) memperoleh nilai KS-Z sebesar 1.00 dengan taraf signifikansi p = 0.26. Hal ini berarti bahwa nilai p lebih besar dari 0.05 (p>0.05), maka variabel kemampuan pemecahan masalah (A) berdistribusi normal. Variabel efikasi diri (B) memperoleh nilai KS-Z sebesar 1.53 dengan taraf siginifikansi p = 0.01. Hal ini berarti nilai P lebih kecil dari 0.05 (p<0.05), maka variabel efikasi diri (B) berdistribusi tidak normal.

b. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel mengikuti garis linier (membentuk garis lurus) atau tidak. Linearitas terpenuhi jika harga p dari nilai F *linearity* lebih kecil dari 0.05 (p<0.05) dan harga p dari nilai F *deviation from linearity* lebih besar dari 0.05 (p>0.05). Berikut ini adalah hasil uji linieritas pada variabel kemampuan pemecahan masalah dan variabel efikasi diri yang dapat dilihat di tabel 14.

Tabel 14
Hasil Uji Linieritas

Keterangan	F	Koefisien Signifikansi (p)
Linearity	124.86	0.00
Deviation from Linearity	2.76	0.06

Berdasarkan tabel 14, dapat dilihat bahwa nilai F *linearity* adalah 124.86 dengan taraf siginifikansi p = 0.00, yang berarti nilai p lebih kecil dari 0.05 (p<0.05). Hal ini menunjukkan linieritas terpenuhi yaitu ada hubungan antara variabel A terhadap variabel B membentuk garis lurus, artinya ada hubungan yang linear antara variabel kemampuan pemecahan masalah dan variabel efikasi diri. Nilai F *deviation from linearity* adalah 2.76 dengan taraf signifikansi p = 0.06, yang berarti nilai p lebih besar dari 0.05 (p>0.05) menunjukkan besarnya penyimpangan.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel kemampuan pemecahan masalah dengan variabel efikasi diri. Uji hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Spearman,* dimana

korelasi ini digunakan karena normalitas tidak terpenuhi. Berdasarkan uji asumsi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa uji normalitas tidak terpenuhi karena pada variabel efikasi diri (B) menunjukkan distribusi yang tidak normal, sedangkan uji linieritas untuk kedua variabel terpenuhi. Hipotesis diterima jika harga p dari nilai r lebih kecil dari 0.05 ($p<0.05$) atau lebih kecil dari 0.01 ($p<0.01$). Nilai $p<0.05$ menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antar variabel dan nilai $p<0.01$ menunjukkan bahwa ada hubungan yang sangat signifikan antar variabel. Berikut ini hasil uji normalitas yang dapat dilihat pada tabel 15.

Tabel 15
Hasil Uji Hipotesis

Variabel tergantung	Variabel Bebas	Koefisien Korelasi *Spearman*	Koefisien Signifikansi	Koefisien R Squared (sumbangan)
A	B	0.599	0.00	0.358 (35.8)%

Catatan: A = Kemampuan Pemecahan Masalah, B = Efikasi Diri

Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi pada tabel 15, maka diperoleh koefisien korelasi r = 0.59 dengan nilai signifikansi p = 0.00, yang berarti nilai p lebih kecil dari 0.05 ($p<0.01$) dan dengan demikian hipotesis pada penelitian ini diterima. Hal ini menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara efikasi diri dan persepsi pada kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller*. Semakin tinggi efikasi diri pada *customer service* dan *teller*, semakin tinggi kemampuan pemecahan masalah. Sebaliknya, semakin rendah efikasi diri pada *customer service* dan *teller*, semakin rendah kemampuan pemecahan masalah. Selain itu, nilai $r^2 = 0.358$ menunjukkan bahwa sumbangan efektif efikasi diri terhadap

kemampuan pemecahan masalah sebesar 35.8%, dengan demikian 64.2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

D. Pembahasan

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui apakah ada hubungan antara efikasi diri dan persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* pada bidang Perbankan. Data yang diperoleh dari variabel efikasi diri dan variabel kemampuan pemecahan masalah memiliki distribusi yang tidak normal yakni pada variabel efikasi diri namun korelasinya linier. Oleh sebab itu penelitian ini dianalisis menggunakan korelasi *non parametric* dari *Spearman*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara efikasi diri dengan persepsi terhadap kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* di bidang perbankan. Hubungan antara kedua variabel ditunjukkan oleh koefisien korelasi r sebesar 0.59 dengan nilai p 0.00 ($p<0.01$). Hubungan antara kedua variabel ini menunjukkan bahwa semakin tinggi efikasi diri, maka semakin tinggi kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* di bidang perbankan. Sebaliknya, semakin rendah efikasi diri, maka semakin rendah kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* di bidang perbankan. Seseorang yang memiliki persepsi yang positif pada kemampuannya dalam memecahkan masalah akan menunjukkan sikap yang hati-hati, disiplin dan sistematik dalam menemukan solusi yang tepat untuk digunakan guna mencapai tujuan yang diharapkan.

Adanya hubungan positif antara efikasi diri dengan kemampuan pemecahan masalah ini sesuai dengan penelitian Andrews, dkk (2004) yaitu hubungan antara *coping style, self-efficacy* dan *emotions* selama pemecahan masalah pada murid-murid sekolah. Hasilnya menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh pada pemecahan masalah. Penilaian murid mengenai kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas pemecahan masalah ditunjukkan oleh mereka yang terlihat cukup yakin bahwa mereka dapat memberikan solusi dari suatu masalah. Hal ini memberi kesan bahwa murid-murid percaya mereka memiliki kemampuan untuk menanggulangi tantangan ini dengan kompeten *(http://www.aare.edu.au.15/03/2010)*.

De Bellis & Goldi (1997) menyatakan bahwa *problem solving* akan dipengaruhi oleh kepercayaan diri. Kepercayaan diri merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam memecahkan masalah (dalam Astuti, 2005). Rakhmat (1997) juga menjelaskan bahwa faktor yang dapat berpengaruh pada proses pemecahan masalah salah satunya adalah suatu kepercayaan, yang berarti jika individu memiliki kepercayaan diri yang kurang maka akan cenderung menolak informasi baru dan akan mempersulit penyelesaian termasuk dalam menyelesaikan suatu permasalahan. Maka dari itu, ketika *customer service* dan *teller* memecahkan suatu permasalahan, mereka harus memiliki keyakinan pada dirinya bahwa dirinya dapat mengatasi suatu keadaan dan mengatasi masalah nasabah, dengan begitu mereka akan mampu memecahkan persoalan yang ada.

Kemampuan pemecahan masalah dan efikasi diri keduanya berada dalam kategorisasi tinggi karena jumlah subjek yang berada dalam kategorisasi tinggi lebih

banyak dibandingkan dengan kategori yang lain. Persentase subjek yang memiliki tingkat kemampuan pemecahan masalah pada kategorisasi tinggi adalah sebesar 76.67% dengan jumlah 46 subjek. Sedangkan efikasi diri pada kategorisasi tinggi memiliki persentase sebesar 63.33% dengan jumlah 38 subjek. Kategorisasi yang tinggi menunjukkan tingkat kemampuan pemecahan masalah pada subjek yang tinggi juga. Semakin tinggi kategori, maka semakin tinggi tingkat persepsi pada kemampuan pemecahan masalah yang dimiliki *customer service* dan *teller* dan semakin tinggi juga efikasi diri yang dimilikinya dalam menyelesaikan masalah di bidang perbankan.

Subjek dengan tingkat kemampuan pemecahan masalah yang tinggi menandakan bahwa *customer service* dan *teller* memiliki persepsi yang baik terhadap kemampuannya dalam memecahkan masalah di perusahaan dan *customer service* dan *teller* ini akan menjadi seorang *problem solver* yang baik. Subjek mampu untuk memahami suatu masalah tidak hanya dari sudut pandang diri sendiri tapi juga dari sudut pandang orang lain, seperti pendapat dari Stein dan Book (2004) bahwa mereka yang memiliki kemampuan pemecahan masalah yang tinggi, dapat mengenali kendala yang mungkin menghambatnya mencapai sasaran dalam lingkungan keluarga, masyarakat, maupun lingkungan kerja. Selanjutnya, subjek mampu memikirkan solusi atau strategi apa yang harus digunakan, menyusun strategi atau rencana dan tanpa berfikir panjang lagi harus dilaksanakan sesuai yang telah direncanakan tersebut. Ketika subjek melaksanakan suatu keputusan yang telah di ambil, disinilah keyakinan diri ini sangat berpengaruh. Keyakinan diri yang kuat akan memberikan

pengaruh yang besar bagi subjek untuk menyelesaikan masalah nasabah secara tepat dan cepat tanpa harus menunda-nundanya.

Len Berry bersama dengan tim lain dalam penelitiannya di *Texaz A&M University* menentukan lima kategori paling penting yang menunjukkan kepedulian pada pelanggan dan ketika menghadapi kebutuhan pelanggan salah satunya adalah *assurance* yaitu kepandaian, pengetahuan dan kesopanan, dan kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah dengan yakin dan memberikan kepercayaan (Kamin, 2006). Tingginya keyakinan pada diri subjek dalam penelitian ini adalah *customer service* dan *teller* akan memiliki tingkat kemampuan pemecahan masalah yang tinggi pula, mereka akan memandang bahwa dirinya dapat meyakinkan bahwa saran ataupun penjelasan yang diberikan dapat diterima secara baik oleh nasabah.

Efikasi diri memberi sumbangan efektif sebesar 35.8% terhadap persepsi pada kemampuan pemecahan masalah. Hal ini menunjukkan bahwa efikasi diri yang ada dalam diri *customer service* dan *teller* mampu berperan dalam meningkatkan pandangan yang positif pada kemampuannya dalam memecahkan masalah. Semakin tinggi efikasi diri pada *customer service* dan *teller*, maka semakin tinggi kemampuan pemecahan masalah yang dimiliki oleh subjek. Bandura (1997) menyatakan bahwa efikasi diri adalah keyakinan terhadap kemampuan dirinya untuk mengatur dan melakukan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Tingkat *self-efficacy* yang tinggi menunjukkan bahwa individu tersebut yakin dan percaya akan kemampuannya untuk menyelesaikan masalah secara lebih efektif daripada individu yang memiliki *self-efficacy* yang rendah. Seperti yang dikatakan oleh Suharman

(2005) bahwa seorang pemecah masalah yang baik memiliki kepercayaan terhadap kemampuannya. Orang yang membayangkan bahwa dirinya sebagai pemecah masalah yang baik, makin bertambah kemampuannya untuk memecahkan masalah.

Faktor lain yang juga berpengaruh terhadap persepsi pada kemampuan pemecahan masalah adalah sebesar 64.2%. Faktor lain ini antara lain faktor situasional seperti sifat-sifat masalah yang sulit – mudah, baru – lama, faktor biologis seperti jika kurang tidur akan mengalami penurunan kemampuan berfikir, faktor sosio-psikologis seperti motivasi yang rendah, kebiasaan, hasil belajar sebelumnya, cara berfikir, kreativitas dan belajar dari orang lain.

Soenarno (2007) dalam *games* yang dibuatnya untuk pelatihan manajemen, menambahkan bahwa faktor kreativitas memungkinkan seseorang untuk mengembangkan usahanya. Kreativitas merupakan pemecahan masalah tanpa batas. Kreativitas bisa menciptakan sesuatu dari yang belum ada menjadi ada. Satu syarat saja yang harus dipenuhi, yaitu adanya kemauan untuk berfikir. Selain itu, Davidoff (1981), juga menjelaskan pengaruh dari hasil belajar sebelumnya pada pemecahan masalah. Orang juga belajar untuk mempelajari sesuatu, misalnya setelah mengikuti beberapa ujian dengan beberapa guru yang berbeda, maka mahasiswa tersebut sedikit-sedikitnya mengetahui pola sang guru dalam mengajukan pertanyaan kepada muridnya. Seringkali strategi yang terus menerus dipegang berdasarkan pengalaman masa lalu dapat merintangi proses pemecahan persoalan secara efektif.

Cagle (1998) menambahkan bahwa kepercayaan merupakan kesan awal yang sangat menentukan bagi seorang *customer service*. Cagle juga menjelaskan bahwa

keterampilan seseorang yang bagus, dan kemampuan untuk mengolah informasi adalah dapat diterima dan menjadi hal yang menarik bagi pelanggan yang juga menjadi suatu hal yang penting bagi *customer service* (Crawford, 2002). Greenberg & Sidler (1998) juga mengatakan bahwa seorang *customer service* diharapkan dapat memecahkan permasalahan dengan tenang dan cepat. Greenberg (1996) menyebutkan bahwa keberadaan *customer service* memiliki potensi untuk mengatasi situasi dan berkompromi dengan pelanggan dengan cara mereka sendiri tanpa harus memanggil pemimpin atau *supervisor* (Crawford, 2002) (*http://www.uwstout.edu.*15*/03/2010)*. Hal ini menunjukkan bahwa mereka diharapkan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah dan dituntut untuk dapat menyelesaikannya sendiri terlebih dahulu tanpa harus meminta bantuan *supervisor*. Adanya tingkat kemampuan pemecahan masalah yang tinggi pada subjek, maka dengan sendirinya mereka mampu menyusun strategi apa yang digunakan untuk mengatasi masalah dengan didasari keyakinan yang kuat untuk melaksanakannya.

Stein & Book (2004) mengatakan bahwa orang yang berhasil memecahkan masalah akan memandang masalah sebagai tantangan yang harus diatasi atau sebagai pengalaman hidup yang berharga yang akan membantunya menjadi semakin kuat dan berkembang. Maka dari beberapa uraian di atas, dapat diterangkan bahwa hal yang paling penting dalam hubungan efikasi diri dan persepsi pada kemampuan pemecahan masalah adalah bagaimana seorang *customer service* dan *teller* memandang suatu masalah itu sendiri sebagai hal yang positif, sehingga dirinya akan mampu dalam

memecahkan masalah secara hati-hati dan sistematik bukan menghindari masalah hingga berlarut-larut.

Secara keseluruhan, terdapat beberapa kelemahan dan keterbatasan pada penelitian ini. Pada pelaksanaan *try out* telah menyita banyak waktu dengan mendatangi satu persatu kantor kas PT. BRI Cabang Cik Di Tiro. Selain itu, mengingat kesibukan subjek di bank 'S', maka atas keputusan pihak bank angket dititipkan oleh staf SDM dan ini menghabiskan waktu yang cukup lama karena penulis tidak dapat membagikan secara langsung. Diharapkan selanjutnya penulis dapat meminta izin terlebih dahulu pada pihak bank untuk melakukan *try out* jauh hari sebelum pelaksanaan *try out* dimulai dan penulis juga dapat mengumpulkan subjek di satu tempat dan menunggu proses pelaksanaan *try out* hingga selesai. Selain itu, adanya kesalahan dan kelalaian dari penulis berkaitan dengan alat ukur yang digunakan dalam *try out*. Pada skala efikasi diri terdapat dua aitem yang memiliki pernyataan yang sama yaitu aitem dengan nomor 13 dan 35, sehingga penulis memilih untuk menggugurkan salah satu aitem yaitu aitem dengan nomor 35 ketika akan digunakan pada pengambilan data. Diharapkan untuk selanjutnya, penulis dapat lebih cermat dan memeriksa kembali angket yang akan digunakan sebelum melaksanakan *try out*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan hasil menunjukkan adanya korelasi yang sangat signifikan antara efikasi diri dan kemampuan pemecahan masalah, maka hipotesis penelitian ini **diterima**. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara efikasi diri dan kemampuan pemecahan masalah pada *customer service* dan *teller* di bidang perbankan. Semakin tinggi efikasi diri maka akan semakin tinggi pula kemampuan pemecahan masalah, sebaliknya semakin rendah efikasi diri maka akan semakin rendah pula kemampuan pemecahan masalah. *Customer service* dan *teller* yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan semakin yakin dan memiliki pandangan yang positif pada kemampuannya dalam bertindak dan rencana atau strategi yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan hasil yang diperoleh, maka dengan ini penulis memiliki beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi *Customer service* dan *Teller* di Bidang Perbankan

Bagi *customer service* dan *teller* yang bergerak di bidang perbankan diharapkan untuk tetap mempertahankan efikasi atau keyakinan yang ada pada diri,

karena hal ini sangat berpengaruh dalam memecahkan persoalan yang ada. Selain itu, ketika melayani nasabah dalam jumlah yang banyak, *customer service* dan *teller* maupun *supervisor* dapat mempertahankan kualitasnya seperti *teamwork* dan pelayanan dengan penuh senyum dan keramahan.

2. Bagi Pihak Panajemen Bank

Berdasarkan hasil penelitian, efikasi atau keyakinan diri memberikan pengaruh yang besar bagi kemampuan pemecahan masalah. Maka dari itu, efikasi atau keyakinan diri ini dapat dijadikan prediktor dalam seleksi karyawan yang nanti akan sangat berperan untuk meningkatkan kemampuan pemecahan masalah, dimana kemampuan pemecahan masalah ini merupakan *skill* yang harus dimiliki oleh seorang *customer service* dan *teller* di bidang perbankan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bila ingin menggunakan variabel kemampuan pemecahan masalah, menggunakan kasus sebagai alat pengumpul data. Kemudian, bila ingin menggunakan *customer service* dan *teller* sebagai subjek penelitian, hendaknya melakukan persiapan administrasi jauh sebelum penelitian dimulai dan diharapkan ketika membagikan angket pada *customer service* dan *teller* dapat dikumpulkan di satu tempat dan ditunggu, sehingga angket benar-benar diisi langsung oleh subjek pada waktu yang sama. Peneliti juga diharapkan untuk lebih teliti dan cermat lagi untuk mempersiapkan skala yang akan digunakan. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel bebas yang berbeda, seperti berfikir positif, kreativitas, motivasi dan faktor-faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agustian, A.G. 2000. *ESQ.* Jakarta: ELC

Allen, B.P. 2002. *Personality Theories Development, and Diversity Fourth Edition.* United States of America: Perason Education Inc

Alwilsol. 2008. *Psikologi Keprbadian.* Malang: UMM Press

Andrews, M., Ainley, M., & Frydenberg, E. 2004. Adolescent Engagement with Problem Solving Tasks: The Role of Coping Style, Self-Efficacy, and Emotions. *Paper Presented at the AARE International Conference.* Australia: University of Melbourne. *http://www.aare.edu.au/04pap/and04761.pdf.15/03/2010*

Anoraga, P. 2006. *Psikologi Kerja.* Jakarta: Rineka Cipta

Ariady, D. 2004. Hubungan Antara Kesabaran dengan Pemecahan Masalah Pada Karyawan. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Assauri, S. 2003. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction. *USAHAWAN* NO. 01 TH XXXII JANUARI *http://elmurobbie.files.wordpress.com/2008/08/sofian-assauri.pdf. 26/02/2009*

Astuti, M. 2005. Hubungan Identitas Diri dengan Kemampuan Problem Solving Pada Remaja. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Azwar, S. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset

Azwar, S. 2005. *Metode Penelitianl.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset

Bandura, A. 1977. Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioural Exchange. *Psychological Review* Vol. 84, No. 2, 191-215. *http://www.google.co.id/url?url=http://www.des.emory.edu/mfp/Bandura1977*

PR.pdf&rct=j&ei=OD6DS8q7EM_BrAe88Jz6Ag&sa=X&oi=nshc&resnum=1&ct=result&cd=1&ved=0CAgQzgQoAA&q=Selfefficacy:+toward+a+unifying+theory+of+behaviour+exchange&usg=AFQjCNGR3AfOfXZyQLqWdWaz3pr84Ve6kw. 23/02/2010

Bandura, A 1997. *Self-Efficacy the Exercise of Control.* New York: W. H. Freeman and Company

Carlos, M, dkk. 2006. Hubungan antara Self-Efficacy dan Prestasi Kerja Karyawan Marketing. *Phronesis, Jurnal Ilmiah Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol. 8 No. 2, 196-206.

Crawford, S.L. 2002. Defining Quality Customer Service Competencies at University of Wisconsin-Stout's. *Applied Psychology. http://www.uwstout.edu/lib/thesis/2002/2002crawfords.pdf.15/03/2010*

Davidoff, L.L. 1981. *Psikologi Suatu Pengantar.* Jakarta: Erlangga

Ellis, H.C & Hunt, R.R. 1993. *Fundamental of Cognitive Psychology.* United States of America: Brown & Benchmark

Elu, W.B & Anggraini, D. 2004. Hubungan Antara Penilaian Manajemen Komplain Jasa Dengan Tingkat Pemanfaatan Jasa Perbankan. *Perbanas Finance & Banking Journal*, Vol. 6, No. 2; 109-130. *http://www.perbanasinstitute.ac.id/jurnal/artikel/Vol%206%20No.2%20Desember%202004.pdf.31/03/2009*

Feist, J & Feist, G.J. 1998. *Theories of Personality Fourth Edition.* United States of America: Mc Graw Hill

Gulo, D. 1982. *Kamus Psychology.* Bandung: Tonis

Hendradimadja, A. 2009. Pemasaran Bank: Performa Teller Jawara Yang Melayani Dengan Hati. *http://www.pemasaran-bank-perrforma-teller-jawara.html.09/01/10*

Hendradimadja, A. 2009. Pemasaran Bank: Kinerja Customer Service,Memberi solusi Bagi Nasabah.

http://agushendradimadja.blogspot.com/2009/08/pemasaran-bank-kinerja-customer.html.14/01/10

Hoffman, B & Spatariu, A. 2008. The influence of self-efficacy and metacognitive prompting on math problem-solving efficiency. *Contemporary Educational Psychology, 33* (4), 875-893 DOI. *http://bps-research-digest.blogspot.com/2008/10/self-belief-boosts-problem-solving.html.15/03/2010*

Iskandar, T. 2006. Survei Kualitas Pelayanan Bank di Jakarta. *http://www.infobanknews.com/artikel/rubrik/artikel.php?aid=3013.31/03/09*

Kamin, M. 2006. *Customer Service Training*. Great Britain: Elseveir

Kneeland, S. 2003. *Essentials: Problem Solving Pemecahan Masalah*. Jakarta: Buku Elex Media Komputindo

Leavitt, H. J. 1986. *Psikologi Manajemen* (terjemahan dari Dra. Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.

Liao, H. 2007. Do it right this time: The role of employee service recovery performance in customer-perceived justice and customer loyalty after service failures. *Journal of Applied Psychology* 92 (2), 475-489.

Mitra, A. 2008. Kompetensi Customer Service/Teller Bank. *http://bankbankers.blogspot.com/2008/11/kompetensi-customerservicetellerbank.html.26/02/09*

Nailuvar, Y. 2003. Hubungan Antara Orientasi Religious Intrinsik dengan Kemampuan Problem Solving pada Siswa MAN Yogyakarta. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Nuzulia, S. 2005. Peran Self-efficacy dan Strategy Coping Terhadap Hubungan Antara Stressor Kerja dan Stres Kerja. *Jurnal Psikologika* Nomor 19 tahun X. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia

Pajares, F. 1996. Self-Efficacy Beliefs and Mathematical Problem-Solving of Gifted Students. *Contemporary Educational Psychology* 21, 325–344 Article No. 0025. *http://www.des.emory.edu/mfp/Pajares1996CEP.PDF.15/03/2010*

Putri. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Britama di Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Purbalingga. *http://duniaputri.wordpress.com/2008/04/15/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-nasabah-britama-di-bank-rakyat-indonesia-persero-tbk-cabang-purbalingga/.26/02/2009*

Putri, R. 2009. Vibiznews – Service: Customer Service yang Memuaskan Merupakan Sumber Trust Nasabah. *http://www.managementfile.com/journal.php?sub=journal&awal=10&page=services&id=155.11/11/09*

Rachmawati, M.A. 1999. Pengaruh Achievment Motivation Training Terhadap Peningkatan Self Efficacy Pada Siswa SMU. *Skripsi* (Tidak Diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi & Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia

Rahardjo, W. (2004). Kontribusi Hardiness dan Self-efficacy Terhadap Stres Kerja (Studi Pada Perawat RSUP DR. Soernardji Tirtonegoro KLATEN). *Jurnal Psikologi* Jakarta: Universitas Gunadarma Fakultas Psikologi. *20/08/2009*

Rakhmat, J. 2007. *Psikologi Komunikasi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Reinberg, M.R. Dkk. 1996. *Psikologi Manajemen.* Jakarta: Mitra Utama

Rosnelly. 2005. Peran Costumer Service Dalam Memuaskan Pelanggan. *http://rosnelly.wordpress.com/2008/08/25/peran-costumer-servicedalammemuas kan-pelanggan/.19/02/09*

Soenarno, A. 2007. *Decision Making & Problem Solving Games Untuk Pelatihan Manajemen.* Yogyakarta: Andi

Stein, S.J & Book, H.E. 2004. *Ledakan EQ.* Bandung: MMU

Suharman. 2005. *Psikologi Kognitif.* Surabaya: Srikandi

Sugiarto, E. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Thoha, M. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya.* Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Tjosvold, D., Sun, F.H & Wan, P. 2005. Effects of Openness, Problem Solving, and Blaming on Learning: An Experiment in China. *The Journal of Social Psychology*; 145, 6; *ProQuest Psychology Journals*

Walgito, B. 2004. *Psikologi Umum.* Yogyakarta: ANDI

2010. Bank Teller Informasi Karir dan Ketenagakerjaan Outlook: Karir Tugas bagi Bank Teller. *http://translate.google.co.id/translate?hl=id&langpair=en%7Cid&u=http://education-portal.com/bank_teller.html.*18/02/2010

http://www.bri.co.id26/01/2010

LAMPIRAN 1

SKALA UJI COBA

(TRY OUT)

a. Angket Try Out

Puji syukur kehadirat Allah swt atas segala rahmat dan nikmatnya yang telah dilimpahkan kepada kita semua.

Bapak/Ibu yang terhormat, perkenankan saya memohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan sedikit waktu untuk mengisi angket yang disusun sebagai pengumpul data penelitian ilmiah.

Atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ditia Fatimah

Identitas Diri

Nama (inisial) :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Masa Kerja :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan tentang situasi yang benar-benar terjadi pada diri Anda. Anda diminta untuk memilih salah satu dari pilihan jawaban itu yang tersedia. Baca dan pahamilah setiap pernyataan di bawah ini dengan seksama, kemudian nyatakan apakah isi pernyataan itu sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda silang *(X)* pada salah-satu jawaban dengan pilihan berikut:

* **STS** :apabila pernyataan tersebut ***Sangat Tidak Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.
* **TS** :apabila pernyataan tersebut ***Tidak Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.
* **S** :apabila pernyataan tersebut ***Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.
* **SS** :apabila pernyataan tersebut ***Sangat Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.

Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap benar atau salah. Maka dari itu pilihlah jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi dan diri Anda. Kerahasiaan informasi/jawaban dijamin sepenuhnya dan tidak akan merugikan Bapak/Ibu.

**Selamat Mengerjakan ☺ **

SKALA I

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya mengetahui kekurangan yang ada pada diri saya				
2.	Jika ada masalah, berarti ada sesuatu yang salah pada diri saya				
3	Ketika saya mengambil keputusan, saya jarang memikirkan risiko yang muncul				
4	Saya mengetahui penyebab dari kelemahan saya				
5	Saya merencanakan tahap demi tahap untuk menyelesaikan masalah nasabah				
6	Saya selalu menyelesaikan masalah tanpa ditunda-tunda				
7	Saya mencari data lain untuk menyelesaikan masalah nasabah				
8.	Meskipun saya gagal, saya mencoba alternatif lainnya				
9.	Masalah itu tidak dapat dihindari dan merupakan bagian dari kehidupan				
10.	Saya cenderung sulit untuk menemukan adanya masalah pada nasabah				
11.	Permasalahan yang muncul harus diselesaikan secepatnya				
12	Saya mengoreksi dari awal setiap pekerjaan yang saya lakukan				
13.	Saya memahami benar pokok masalah yang ada pada nasabah				
14.	Saya cenderung langsung menyelesaikan masalah tanpa membuat perencanaan				
15.	Saya meragukan kemampuan saya untuk memecahkan masalah				
16.	Sulit bagi saya untuk mencari jalan keluar ketika saya gagal				
17.	Jika ada masalah yang menimpa diri saya, saya tidak akan tergesa-gesa mengikuti perasaan				
18.	Memikirkan jalan keluar dari masalah, tidak menjadi prioritas utama saya				
19.	Saya ragu menghadapi resiko yang muncul setelah satu keputusan saya ambil				
20.	Saya mantap dengan strategi yang akan saya gunakan				
21.	Jika solusi yang saya berikan belum dapat				

	menyelesaikan masalah pada nasabah, saya akan mengevaluasi pola pemikiran saya				
22.	Bantuan yang saya cari ada hubungannya dengan permasalahan yang ada				
23.	Ketika saya gagal menyelesaikan masalah nasabah, saya tidak bersemangat untuk mengulanginya dari awal				
24.	Saya memiliki solusi terbaik di antara solusi yang telah saya buat				
25.	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk mengetahui pokok permasalahan				
26.	Saya menggunakan satu alternatif pemecahan masalah				
27.	Ketika ada masalah saya selalu menjadi emosional				
28.	Jika pilihan pertama saya tidak berhasil, saya ragu dengan pilihan kedua				
29.	Saya menghargai kesepakatan yang telah dibuat bersama dan berusaha menjalankannya				
30.	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk memberikan jawaban secara pasti kepada nasabah				
31.	Saya memikirkan berbagai cara untuk dapat menyelesaikan masalah				
32.	Saya tidak sepenuhnya percaya dengan pilihan saya				
33.	Ketika saya melakukan kesalahan, saya ingin mengetahui apa penyebabnya				
34.	Saya pesimis dengan hasil dari jawaban yang saya berikan pada nasabah				
35.	Pekerjaan saya sulit untuk diselesaikan				
36.	Bagi saya membuang-buang waktu saja memikirkan pemecahan masalah yang saya hadapi				
37.	Ketika saya sudah dapat mengatasi masalah, saya malas untuk mengevaluasinya kembali				
38.	Saya percaya masalah akan selesai jika saya terus berusaha				
39.	Saya tidak perduli dengan apa yang telah saya lakukan				
40.	Saya tidak konsisten dengan apa yang telah saya rencanakan				
41.	Saya bertanggung jawab terhadap apa yang saya lakukan				
42.	Saya percaya ada pelajaran yang dapat saya ambil dari peristiwa yang saya alami				

43.	Saya menghadapi resiko dari keputusan yang telah saya pilih				
44.	Saya tidak memandang remeh permasalahan yang terjadi pada saya				
45.	Saya merasa diri saya lemah untuk memikirkan *alternatif solusi untuk memecahkan masalah saya*				
46.	Saya tidak perduli jika ada orang yang mengkritik saya				
47.	Jika ada nasabah yang marah pada saya, saya juga akan marah padanya				
48.	Saya malas merealisasikan rencana-rencana yang sudah saya buat				
49.	Ketika masalah muncul, saya mengabaikannya dan percaya masalah itu akan hilang dengan sendirinya.				
50.	Kritik atau masukan yang diberikan kepada saya adalah untuk kebaikan diri saya				
51.	Jika saya gagal dalam memecahkan persoalan, saya mencari solusi lain yang lebih efektif				
52.	Ketika saya menemukan jalan keluar dari suatu permasalahan, saya berusaha menjalankannya sesuai rencana				
53.	Saya masih belum mantap untuk menjalankan keputusan yang saya ambil				
54.	Saya bertindak tanpa memahami masalahnya terlebih dahulu				
55.	Ketika rencana tidak berjalan sesuaii dengan yang diinginkan, saya mengintrospeksi diri saya				
56.	Jika ada nasabah yang bermasalah saya menanyakan terlebih dahulu penyebabnya, tidak langsung memberikan solusi				
57.	Saya tidak berputus asa untuk mencari pemecahan masalah				
58.	Saya tidak melakukan evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah saya lakukan				
59.	Keputusan yang saya ambil akan segera saya laksanakan				
60.	Saya melakukan evaluasi terhadap pekerjaan-pekerjaan yang sudah saya kerjakan				
61.	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk memutuskan satu solusi dan menjalankannya				
62.	Saya tidak mau tahu penyebab kegagalan saya				
63.	Ketika permasalahan nasabah muncul, saya sudah				

	dapat membayangkan solusi-solusi apa yang akan digunakan.				
64.	Saya tidak tahu pasti cara apa yang dapat saya pakai dalam pemecahan masalah				
65.	Saya berusaha mencari alternatif-alternatif solusi untuk memecahkan masalah yang saya hadapi.				
66.	Ketika masalah muncul, saya mulai malas memikirkan apa yang akan saya lakukan				
67.	Sebelum bertindak, saya mempertimbangkan akibat positif dan negatifnya terlebih dahulu				
68.	Saya merasa sulit untuk menetapkan cara pemecahan pemecahan masalah yang akan saya gunakan.				
69.	Saya cenderung melakukan hal yang menyenangkan dibanding memikirkan pemecahan masalah yang saya hadapi				
70.	Saya meneliti kembali apa yang sudah dilakukan untuk memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi				
71.	Saya meluangkan waktu untuk mencoba mencari alternatif solusi pemecahan masalah yang saya hadapi				
72.	Perlu waktu yang lama bagi saya utnuk menentukan solusi yang saya inginkan.				
73.	Saya mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan nasabah, sehingga saya dapat mengerti apa yang diinginkannya				
74.	Ketika gagal, saya mencari tahu apa yang menghambat saya dalam menyelesaikan masalah				
75.	Ketika saya gagal, saya putus asa dan menyalahkan diri saya				

SKALA II

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya bersemangat untuk mencoba semua pekerjaan yang diberikan pada saya				
2.	Saya cemas ketika diminta untuk mengerjakan sesuatu yang baru				
3	Saya harus mampu mengerjakan tugas yang diberikan				
4	Saya menganggap masalah yang muncul sebagai tantangan yang harus dihadapi				
5	Saya percaya pada kemampuan saya untuk berhasil				

	pada setiap pekerjaan				
6	Kemungkinan saya berhasil adalah kecil				
7	Saya memilih pekerjaan yang tidak memiliki tanggung jawab tinggi				
8.	Saya percaya dengan kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki saya dapat menyelesaikan tugas				
9.	Saya memilih untuk menghindar jika masalah yang ada sulit untuk dipecahkan				
10.	Saya berusaha keras dengan pekerjaan yang baru saya terima				
11.	Saya selalu mendapati kesulitan dalam pekerjaan saya				
12.	Saya mengatasi masalah yang berat sekalipun dalam pekerjaan saya				
13.	Saya hanya dapat menyelesaikan mangerjakan tugas sesuai dengan pekerjaan saya saat ini				
14.	Saya mendapatkan hasil yang baik pada setiap pekerjaan				
15.	Keberhasilan saya dalam mengerjakan sesuatu, menguatkan harapan saya untuk kembali mengalami kesuksesan				
16.	Saya dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, meskipun tidak mudah				
17.	Masalah yang semakin rumit membuat saya semakin pusing				
18.	Saya merasa tidak mampu menghadapi masalah dalam pekerjaan saya				
19.	Saya lebih mudah menyelesaikan tugas yang tidak terlalu sulit				
20.	Keraguan yang muncul membuat saya tidak bisa menyelesaikan masalah yang ada				
21.	Saya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang sulit				
22.	Saya kurang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan pekerjaan yang baru				
23.	Saya mencari jalan keluar jika kesulitan muncul dalam pekerjaaan saya.				
24.	Saya merasa masih kurang mampu meyakinkan nasabah untuk menabung di bank ini.				
25.	Saya mengembangkan kemampuan saya dengan mencoba pekerjaan baru				
26.	Semakin sulit masalah yang ada, semakin sedikit				

	kemampuan saya untuk mengatasinya				
27.	Saya belum maksimal selama bekerja di pekerjaan ini				
28.	Pekerjaan yang sulit semakin mengasah kemampuan saya				
29.	Saya dapat menyesuaikan diri dengan cepat ketika mengerjakan pekerjaan yang baru				
30.	Saya mampu menghadapi berbagai hambatan yang muncul				
31.	Saya merasa puas melakukan tugas-tugas yang mudah				
32.	Masalah yang ada membuat saya bingung dan mengganggu konsentrasi saya				
33.	Saya berharap saya akan terus bekerja di bidang ini sampai saya merasa jenuh				
34.	Saya mencoba beberapa cara untuk menyelesaikan tugas yang sulit				
35.	Saya hanya dapat menyelesaikan mengerjakan tugas sesuai dengan pekerjaan saya saat ini				
36.	Saya tidak mampu menyelesaikan tugas yang sulit				
37.	Saya tidak berani mengambil resiko pada suatu tugas, jika saya tidak memiliki kemampuan yang lebih				
38.	Saya mampu untuk berhasil dalam semua pekerjaan				
39.	Karena kegagalan yang pernah saya alami, membuat saya menunda-nuda pekerjaan				
40.	Saya merasa rendah diri jika melihat teman-teman saya berhasil dalam beberapa pekerjaan				
41.	Hasil yang didapat tidak memuaskan dikarenakan tugas yang diberikan sulit				
42.	Saya menyukai segala bidang yang bersifat menantang				
43.	Mendapat berita kurang baik, mengganggu konsentrasi saya dalam bekerja				
44.	Saya tetap berusaha ketika banyak masalah yang muncul				
45.	Saya mendapatkan hasil yang memuaskan di pekerjaan baru saya				
46.	Saya cemas masalah yang saya hadapi tidak akan selesai dengan kemampuan yang saya miliki				
47.	Pekerjaan saya sekarang kurang mantap				
48.	Saya senang mengerjakan tugas yang membutuhkan konsentrasi penuh				
49.	Saya mengerahkan segala usaha untuk dapat berhasil				

50.	Saya mulai cemas menghadapi permasalahan nasabah yang sulit				
51.	Saya kesulitan menggunakan strategi yang tepat dalam menyelesaikan tugas				
52.	Kesulitan tidak menjadi hambatan saya untuk tetap berusaha				
53.	Saya meragukan kemampuan saya untuk mencoba pekerjaan lain yang belum saya kerjakan				
54.	Saya tetap mencoba menyelesaikan masalah, meskipun saya pernah gagal sebelumnya.				
55.	Saya segera menyelesaikan pekerjaan baru sampai tuntas				
56.	Kesuksesan yang saya peroleh tidak sepenuhnya berasal dari kerja keras saya				
57.	Saya kurang tertarik dengan masalah nasabah yang sulit				
58.	Saya menunda tugas baru yang diberikan kepada saya				
59.	Saya akan mengalami kegagalan jika berhadapan dengan pekerjaan yang sulit				
60.	Saya tertantang menyelesaikan tugas-tugas yang rumit				
61.	Saya ingin mencoba pekerjaan baru setelah saya sukses di pekerjaan sebelumnya				
62.	Saya bersemangat menguji kemampuan saya pada pekerjaan baru yang sulit				
63.	Saya mantap dengan cara saya menyelesaikan masalah nasabah				
64.	Saya tidak tahu apa yang akan saya lakukan ketika saya gagal				
65.	Saya merasa tugas baru yang saya terima merupakan suatu beban bagi saya				
66.	Saya semakin percaya diri dalam memecahkan masalah ketika melihat kesuksesan teman saya dalam pekerjaan				

*** Periksalah kembali jangan sampai ada nomor yang terlewatkan...**

_ Terima kasih atas waktunya _

☺

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA UJI COBA

(TRY OUT)

Tabulasi Kemampuan Pemecahan Masalah (variabel A)
(Try Out)

Subjek	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3
6	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
7	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
8	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3
10	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
11	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
13	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
14	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	4	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3
19	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4
20	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
22	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
27	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
29	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3
30	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
31	3	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	2	2	4	3	4	3	4	2	3	3
39	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
40	3	3	2	3	3	3	3	4	4	1	4	4
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
42	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3
48	4	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3
49	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
50	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3

Subjek	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3
3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	2	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3
11	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3
17	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
20	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
25	3	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	3
26	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
27	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3
28	4	3	4	3	4	1	1	4	4	4	3	3
29	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
30	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2
31	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2
32	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
38	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
41	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
42	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
45	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
50	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3

Subjek	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3
9	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
10	3	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
12	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
13	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
16	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
17	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
18	2	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3
19	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
20	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
21	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
23	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4
24	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
29	2	3	2	3	4	3	3	2	4	3	2	3
30	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
31	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
32	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
34	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
37	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
38	2	2	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	2	1	3	2	4	4	4	2	4	2	3	2
41	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	1
42	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
43	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3
44	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
45	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
48	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
49	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4
50	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4

Subjek	A37	A38	A39	A40	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	A48
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
5	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4
6	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
12	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4
13	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
14	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
16	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3
17	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
26	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
27	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
29	2	4	2	2	4	4	4	3	2	1	4	3
30	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
31	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
32	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
33	3	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4
34	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
36	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
37	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
38	2	4	1	1	4	4	4	3	2	2	2	3
39	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
40	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
41	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3
42	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A37	A38	A39	A40	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	A48
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
46	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
48	3	4	3	3	4	4	3	4	3	1	4	3
49	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
50	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

Subjek	A49	A50	A51	A52	A53	A54	A55	A56	A57	A58	A59	A60
1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
11	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
12	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
17	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
22	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
26	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
27	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2
30	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
33	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3
34	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4
38	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
39	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
40	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
41	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
42	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3

Subjek	A49	A50	A51	A52	A53	A54	A55	A56	A57	A58	A59	A60
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3

Subjek	A61	A62	A63	A64	A65	A66	A67	A68	A69	A70	A71	A72
1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
10	3	4	3	4	3	4	2	4	4	2	3	3
11	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
12	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
14	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
17	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
18	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
19	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
20	3	4	3	2	4	3	4	2	2	3	4	4
21	2	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3
22	2	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
25	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
26	3	4	4	4	4	3	4	4	1	4	2	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
28	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
29	2	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2
30	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
34	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
37	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
38	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	2
39	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2
42	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
43	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3
44	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3

Subjek	A61	A62	A63	A64	A65	A66	A67	A68	A69	A70	A71	A72
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
46	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3
49	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
50	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3

Subjek	A73	A74	A75	TOTAL A
1	4	4	4	282
2	4	3	4	253
3	4	4	4	272
4	4	4	4	256
5	3	3	3	230
6	3	3	3	231
7	3	3	3	222
8	4	4	4	256
9	3	3	3	221
10	3	3	4	244
11	4	4	4	262
12	3	3	3	233
13	3	3	3	218
14	3	3	3	229
15	3	3	3	232
16	4	4	4	253
17	3	3	2	199
18	3	3	3	210
19	3	3	3	217
20	4	3	4	267
21	3	3	3	212
22	3	3	3	245
23	3	3	4	230
24	3	3	3	212
25	4	4	4	271
26	4	3	3	265
27	4	4	3	239
28	4	4	3	263
29	4	3	3	207
30	4	4	4	267
31	4	4	4	267
32	3	3	3	235
33	3	3	3	237
34	3	3	2	192
35	3	3	3	222
36	3	3	3	215
37	3	3	3	205
38	2	3	3	195
39	4	4	3	236
40	3	3	3	222
41	3	2	2	212
42	4	4	4	259
43	3	3	3	212
44	3	3	3	219

Subjek	A73	A74	A75	TOTAL A
45	3	3	3	223
46	4	4	4	241
47	4	3	3	228
48	4	4	4	256
49	4	3	3	256
50	4	3	4	266

Tabulasi Efikasi Diri (variabel B)
(Try Out)

Subjek	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	2	1	4	3	4	4	2	4	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
15	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
16	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
17	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
20	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	3
21	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
22	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
37	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3

Subjek	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
42	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
49	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
50	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3

Subjek	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
8	3	3	4	4	1	4	4	2	3	2	4	3
9	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	3	1
13	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
14	2	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	1
15	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
17	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
18	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	3
19	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
20	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
21	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
22	2	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
26	3	3	4	4	2	3	3	2	4	3	3	3
27	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	2	3	4	2	2	3	2	2	4	1	4	3
30	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4
31	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4
32	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4
34	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
35	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
38	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
39	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
40	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
41	1	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2
42	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Subjek	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
46	3	3	4	4	3	4	4	2	4	3	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
48	2	3	4	4	2	3	2	3	2	4	4	4
49	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3

Subjek	B25	B26	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B34	B35	B36
1	3	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	3	4
4	4	3	3	4	4	4	1	3	3	3	3	4
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
7	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	4	2	2	1	2	3	3	1	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
10	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3	3	4
11	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	4
12	3	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
14	3	1	1	2	2	4	1	2	2	3	2	3
15	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
16	3	3	2	4	4	4	1	3	3	3	3	3
17	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
18	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
19	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3
20	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4
21	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3
22	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3
23	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
25	4	1	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4
26	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
29	3	2	1	4	3	3	2	1	3	4	1	3
30	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
31	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
32	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
33	4	3	1	4	4	2	4	3	3	3	3	4
34	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
35	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
37	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
38	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
39	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
40	3	2	1	4	4	3	2	2	1	4	2	3
41	3	1	2	4	3	3	1	2	2	3	2	4
42	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

Subjek	B25	B26	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B34	B35	B36
45	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
46	3	4	2	4	4	3	2	4	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
48	4	3	3	4	3	3	2	4	2	3	2	4
49	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
50	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3

Subjek	B37	B38	B39	B40	B41	B42	B43	B44	B45	B46	B47	B48
1	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
8	1	4	3	2	2	2	1	4	4	3	1	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
10	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	2	3	1	1	3	3	2	4	2	4	3	4
13	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
14	3	3	1	1	3	3	2	4	2	4	3	4
15	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3
16	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
17	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
18	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3
19	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
20	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3
21	2	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3
22	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3
26	2	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4
27	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
28	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	1	3	2	2	3	1	2	4	2	1	3
30	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3
31	2	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3
32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
33	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
34	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	2	3	1	2	2	3	2	4	2	2	2	3
39	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3
40	3	3	2	1	1	4	2	3	3	2	1	3
41	2	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3
42	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Subjek	B37	B38	B39	B40	B41	B42	B43	B44	B45	B46	B47	B48
45	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
46	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
47	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
48	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3
49	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4

Subjek	B49	B50	B51	B52	B53	B54	B55	B56	B57	B58	B59	B60
1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3
3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	3	3
4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	1	4	4	4	3
12	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2
14	4	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
19	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3
23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4
26	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
27	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
28	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3
30	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
31	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
32	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
38	3	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	3
39	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3
40	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3
41	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
42	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

Subjek	B49	B50	B51	B52	B53	B54	B55	B56	B57	B58	B59	B60
45	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
46	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
49	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3
50	4	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4

Subjek	B61	B62	B63	B64	B65	B66	TOTAL B
1	3	3	4	4	4	4	240
2	3	3	3	3	3	3	197
3	4	4	4	4	4	3	239
4	4	4	4	4	4	4	235
5	3	3	3	3	3	3	196
6	3	3	3	3	3	3	193
7	3	3	3	3	3	3	194
8	2	3	3	3	3	4	185
9	3	3	3	3	3	3	190
10	2	3	3	4	4	4	222
11	3	3	3	3	3	3	214
12	2	3	3	3	3	3	188
13	3	3	3	3	3	3	188
14	2	3	3	3	3	4	194
15	4	3	3	3	3	3	204
16	3	3	3	3	3	3	213
17	3	3	3	2	3	3	173
18	2	3	3	2	2	3	176
19	3	3	3	2	3	3	176
20	4	4	4	4	4	3	219
21	3	3	3	3	3	3	193
22	3	2	3	2	3	3	192
23	3	3	3	3	4	3	194
24	3	3	3	3	3	3	194
25	4	4	2	4	4	4	235
26	1	4	3	3	4	3	218
27	2	3	3	4	4	3	209
28	3	3	3	3	3	3	200
29	3	2	2	2	3	3	167
30	3	3	3	4	4	3	227
31	3	3	3	4	4	3	227
32	4	4	4	4	4	4	242
33	4	4	4	4	4	4	228
34	2	3	3	3	3	4	173
35	3	3	3	3	3	3	193
36	3	3	3	3	3	3	189
37	3	3	3	2	2	3	187
38	3	3	3	3	3	3	160
39	3	3	3	3	3	3	194
40	3	3	3	3	3	3	179
41	4	4	3	3	3	3	185
42	4	4	4	4	4	4	225
43	3	3	3	3	2	3	193
44	3	3	3	3	3	3	194

Subjek	B61	B62	B63	B64	B65	B66	TOTAL B
45	2	2	3	3	2	3	180
46	2	2	3	3	3	3	222
47	3	3	3	3	3	3	192
48	3	3	4	4	4	4	211
49	3	3	3	3	3	3	197
50	3	4	3	3	3	4	209

LAMPIRAN 3
HASIL UJI RELIABILITAS
DAN UJI VALIDITAS

Hasil Reliabilitas dan Validitas

Skala Kemampuan Pemecahan Masalah (variabel A)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	50	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.968	75

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir_1	3.18	.388	50
butir_2	2.38	.635	50
butir_3	3.04	.699	50
butir_4	3.06	.314	50
butir_5	3.20	.571	50
butir_6	3.24	.555	50
butir_7	3.22	.545	50
butir_8	3.24	.431	50
butir_9	3.40	.571	50
butir_10	2.94	.550	50
butir_11	3.42	.538	50
butir_12	3.18	.482	50
butir_13	2.98	.428	50
butir_14	2.86	.572	50
butir_15	3.16	.650	50
butir_16	3.16	.548	50
butir_17	2.90	.580	50

	Mean	Std. Deviation	N
butir_18	3.06	.620	50
butir_19	2.92	.601	50
butir_20	3.16	.468	50
butir_21	3.20	.535	50
butir_22	3.16	.468	50
butir_23	3.18	.482	50
butir_24	2.94	.314	50
butir_25	2.88	.558	50
butir_26	2.44	.644	50
butir_27	3.20	.606	50
butir_28	2.96	.570	50
butir_29	3.26	.565	50
butir_30	3.08	.488	50
butir_31	3.02	.553	50
butir_32	2.98	.589	50
butir_33	3.32	.513	50
butir_34	3.12	.627	50
butir_35	3.16	.618	50
butir_36	3.20	.670	50
butir_37	3.04	.570	50
butir_38	3.54	.503	50
butir_39	3.20	.728	50
butir_40	3.20	.670	50
butir_41	3.46	.613	50
butir_42	3.60	.495	50
butir_43	3.28	.454	50
butir_44	3.30	.505	50
butir_45	3.12	.627	50
butir_46	2.94	.740	50
butir_47	3.48	.646	50
butir_48	3.34	.626	50
butir_49	3.18	.748	50
butir_50	3.44	.541	50
butir_51	3.24	.517	50
butir_52	3.26	.487	50
butir_53	3.02	.589	50
butir_54	3.26	.600	50
butir_55	3.22	.418	50
butir_56	3.34	.519	50
butir_57	3.34	.593	50
butir_58	3.16	.584	50
butir_59	3.06	.550	50

	Mean	Std. Deviation	N
butir_60	3.22	.507	50
butir_61	2.88	.521	50
butir_62	3.34	.626	50
butir_63	3.06	.470	50
butir_64	2.94	.652	50
butir_65	3.28	.454	50
butir_66	3.24	.591	50
butir_67	3.26	.527	50
butir_68	2.96	.669	50
butir_69	2.82	.774	50
butir_70	3.14	.495	50
butir_71	3.12	.480	50
butir_72	2.86	.572	50
butir_73	3.42	.538	50
butir_74	3.28	.497	50
butir_75	3.28	.573	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	232.74	521.666	.443	.968
butir_2	233.54	524.825	.152	.968
butir_3	232.88	520.067	.286	.968
butir_4	232.86	522.817	.471	.968
butir_5	232.72	516.532	.493	.967
butir_6	232.68	512.467	.672	.967
butir_7	232.70	518.786	.426	.968
butir_8	232.68	518.589	.554	.967
butir_9	232.52	519.765	.368	.968
butir_10	232.98	520.224	.364	.968
butir_11	232.50	516.949	.508	.967
butir_12	232.74	521.013	.383	.968
butir_13	232.94	524.670	.245	.968
butir_14	233.06	522.384	.266	.968
butir_15	232.76	518.390	.367	.968
butir_16	232.76	512.921	.662	.967
butir_17	233.02	523.408	.223	.968
butir_18	232.86	515.633	.485	.967
butir_19	233.00	521.143	.298	.968
butir_20	232.76	520.268	.430	.968
butir_21	232.72	517.879	.473	.967

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_22	232.76	516.513	.608	.967
butir_23	232.74	520.727	.396	.968
butir_24	232.98	528.591	.068	.968
butir_25	233.04	511.509	.707	.967
butir_26	233.48	527.928	.045	.969
butir_27	232.72	511.961	.632	.967
butir_28	232.96	515.386	.539	.967
butir_29	232.66	519.086	.399	.968
butir_30	232.84	516.749	.571	.967
butir_31	232.90	519.194	.404	.968
butir_32	232.94	513.486	.594	.967
butir_33	232.60	520.327	.388	.968
butir_34	232.80	511.959	.610	.967
butir_35	232.76	507.819	.771	.967
butir_36	232.72	512.410	.554	.967
butir_37	232.88	514.842	.561	.967
butir_38	232.38	516.689	.556	.967
butir_39	232.72	504.410	.756	.967
butir_40	232.72	506.165	.765	.967
butir_41	232.46	517.804	.412	.968
butir_42	232.32	515.732	.609	.967
butir_43	232.64	523.378	.293	.968
butir_44	232.62	515.261	.617	.967
butir_45	232.80	506.082	.822	.967
butir_46	232.98	516.347	.380	.968
butir_47	232.44	511.639	.602	.967
butir_48	232.58	509.228	.709	.967
butir_49	232.74	506.074	.685	.967
butir_50	232.48	515.357	.571	.967
butir_51	232.68	514.426	.638	.967
butir_52	232.66	513.943	.701	.967
butir_53	232.90	513.398	.597	.967
butir_54	232.66	508.066	.786	.967
butir_55	232.70	519.112	.544	.967
butir_56	232.58	513.555	.673	.967
butir_57	232.58	510.453	.704	.967
butir_58	232.76	508.880	.776	.967
butir_59	232.86	519.021	.413	.968
butir_60	232.70	516.704	.552	.967
butir_61	233.04	516.611	.540	.967
butir_62	232.58	508.044	.752	.967

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_63	232.86	521.143	.387	.968
butir_64	232.98	511.244	.611	.967
butir_65	232.64	517.378	.586	.967
butir_66	232.68	509.120	.757	.967
butir_67	232.66	513.535	.663	.967
butir_68	232.96	512.243	.561	.967
butir_69	233.10	513.724	.437	.968
butir_70	232.78	519.604	.435	.968
butir_71	232.80	519.755	.443	.968
butir_72	233.06	511.160	.703	.967
butir_73	232.50	510.663	.770	.967
butir_74	232.64	515.011	.639	.967
butir_75	232.64	509.745	.757	.967

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
235.92	529.667	23.014	75

Hasil Reliabilitas dan Validitas

Skala Efikasi Diri (variabel B)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	50	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	66

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
butir_1	3.32	.551	50
butir_2	2.94	.682	50
butir_3	3.38	.530	50
butir_4	3.38	.490	50
butir_5	3.36	.485	50
butir_6	3.32	.621	50
butir_7	3.00	.700	50
butir_8	3.40	.495	50
butir_9	3.16	.618	50
butir_10	3.30	.505	50
butir_11	3.00	.535	50
butir_12	3.08	.444	50
butir_13	2.64	.563	50
butir_14	2.98	.428	50
butir_15	3.46	.503	50
butir_16	3.24	.476	50
butir_17	2.76	.744	50
butir_18	3.14	.606	50
butir_19	2.78	.616	50

	Mean	Std. Deviation	N
butir_20	2.66	.658	50
butir_21	3.10	.544	50
butir_22	3.06	.767	50
butir_23	3.24	.476	50
butir_24	2.96	.669	50
butir_25	3.12	.385	50
butir_26	2.76	.716	50
butir_27	2.62	.855	50
butir_28	3.36	.563	50
butir_29	3.18	.523	50
butir_30	3.02	.553	50
butir_31	2.16	.738	50
butir_32	2.92	.695	50
butir_33	2.46	.706	50
butir_34	3.14	.405	50
butir_35	2.50	.647	50
butir_36	3.20	.571	50
butir_37	2.66	.593	50
butir_38	3.16	.618	50
butir_39	3.20	.808	50
butir_40	3.00	.833	50
butir_41	3.02	.654	50
butir_42	3.08	.634	50
butir_43	2.62	.855	50
butir_44	3.26	.527	50
butir_45	3.08	.566	50
butir_46	3.00	.639	50
butir_47	2.78	.708	50
butir_48	3.10	.463	50
butir_49	3.34	.519	50
butir_50	2.88	.558	50
butir_51	2.88	.627	50
butir_52	3.24	.591	50
butir_53	3.04	.727	50
butir_54	3.28	.454	50
butir_55	3.22	.465	50
butir_56	2.60	.833	50
butir_57	3.10	.580	50
butir_58	3.20	.639	50
butir_59	3.16	.510	50
butir_60	3.10	.505	50
butir_61	2.96	.669	50

	Mean	Std. Deviation	N
butir_62	3.12	.521	50
butir_63	3.12	.435	50
butir_64	3.14	.606	50
butir_65	3.22	.582	50
butir_66	3.24	.431	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_1	197.58	400.820	.615	.955
butir_2	197.96	397.345	.621	.955
butir_3	197.52	401.112	.627	.955
butir_4	197.52	402.459	.610	.955
butir_5	197.54	402.825	.598	.955
butir_6	197.58	397.228	.691	.955
butir_7	197.90	398.949	.546	.955
butir_8	197.50	402.010	.627	.955
butir_9	197.74	398.074	.659	.955
butir_10	197.60	404.531	.488	.956
butir_11	197.90	409.929	.207	.956
butir_12	197.82	411.293	.178	.956
butir_13	198.26	402.849	.511	.956
butir_14	197.92	409.626	.282	.956
butir_15	197.44	405.109	.461	.956
butir_16	197.66	404.147	.539	.956
butir_17	198.14	395.143	.643	.955
butir_18	197.76	398.390	.659	.955
butir_19	198.12	415.251	-.037	.957
butir_20	198.24	401.043	.502	.956
butir_21	197.80	406.531	.359	.956
butir_22	197.84	392.504	.711	.955
butir_23	197.66	409.127	.278	.956
butir_24	197.94	401.282	.484	.956
butir_25	197.78	408.053	.418	.956
butir_26	198.14	403.021	.389	.956
butir_27	198.28	398.818	.444	.956
butir_28	197.54	404.009	.459	.956
butir_29	197.72	401.879	.599	.955
butir_30	197.88	406.149	.370	.956
butir_31	198.74	404.604	.322	.956
butir_32	197.98	394.836	.702	.955

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir_33	198.44	415.231	-.036	.958
butir_34	197.76	410.268	.261	.956
butir_35	198.40	400.694	.525	.955
butir_36	197.70	396.459	.787	.955
butir_37	198.24	407.982	.266	.956
butir_38	197.74	401.543	.516	.956
butir_39	197.70	393.357	.646	.955
butir_40	197.90	393.031	.635	.955
butir_41	197.88	394.353	.767	.955
butir_42	197.82	401.702	.496	.956
butir_43	198.28	395.349	.548	.955
butir_44	197.64	406.929	.352	.956
butir_45	197.82	406.681	.338	.956
butir_46	197.90	398.337	.626	.955
butir_47	198.12	404.230	.350	.956
butir_48	197.80	409.347	.275	.956
butir_49	197.56	405.435	.430	.956
butir_50	198.02	402.632	.525	.955
butir_51	198.02	401.530	.508	.956
butir_52	197.66	400.147	.601	.955
butir_53	197.86	403.960	.349	.956
butir_54	197.62	402.444	.662	.955
butir_55	197.68	402.753	.629	.955
butir_56	198.30	399.439	.438	.956
butir_57	197.80	402.408	.514	.956
butir_58	197.70	398.786	.608	.955
butir_59	197.74	401.135	.652	.955
butir_60	197.80	404.531	.488	.956
butir_61	197.94	405.813	.313	.956
butir_62	197.78	404.012	.498	.956
butir_63	197.78	405.440	.518	.956
butir_64	197.76	395.411	.785	.955
butir_65	197.68	397.691	.719	.955
butir_66	197.66	407.209	.420	.956

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
200.90	414.704	20.364	66

LAMPIRAN 4
SKALA PENGAMBILAN
DATA PENELITIAN

b. Angket Penelitian

Puji syukur kehadirat Allah swt atas segala rahmat dan nikmatnya yang telah dilimpahkan kepada kita semua.

Bapak/Ibu yang terhormat, perkenankan saya memohon kesediaan Bapak/Ibu meluangkan sedikit waktu untuk mengisi angket yang disusun sebagai pengumpul data penelitian ilmiah.

Atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Ditia Fatimah

Identitas Diri

Nama (inisial) :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Masa Kerja :

PETUNJUK PENGISIAN

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan tentang situasi yang benar-benar terjadi pada diri Anda. Anda diminta untuk memilih salah satu dari pilihan jawaban itu yang tersedia. Baca dan pahamilah setiap pernyataan di bawah ini dengan seksama, kemudian nyatakan apakah isi pernyataan itu sesuai dengan diri anda dengan cara memberi tanda silang *(X)* atau centang *(√)* pada salah-satu jawaban dengan pilihan berikut:

* **STS** :apabila pernyataan tersebut ***Sangat Tidak Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.
* **TS** :apabila pernyataan tersebut ***Tidak Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.
* **S** :apabila pernyataan tersebut ***Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.
* **SS** :apabila pernyataan tersebut ***Sangat Sesuai*** dengan keadaan yang saudara rasakan.

Setiap orang dapat mempunyai jawaban yang berbeda dan tidak ada jawaban yang dianggap benar atau salah. Maka dari itu pilihlah jawaban yang benar-benar sesuai dengan kondisi dan diri Anda. Kerahasiaan informasi/jawaban dijamin sepenuhnya dan tidak akan merugikan Bapak/Ibu.

**Selamat Mengerjakan ☺ **

SKALA I

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya mengetahui kekurangan yang ada pada diri saya				
2.	Saya mengetahui penyebab dari kelemahan saya				
3	Saya merencanakan tahap demi tahap untuk menyelesaikan masalah nasabah				
4	Saya selalu menyelesaikan masalah tanpa ditunda-tunda				
5	Saya mencari data lain untuk menyelesaikan masalah nasabah				
6	Meskipun saya gagal, saya mencoba alternatif lainnya				
7	Masalah itu tidak dapat dihindari dan merupakan bagian dari kehidupan				
8.	Saya cenderung sulit untuk menemukan adanya masalah pada nasabah				
9.	Permasalahan yang muncul harus diselesaikan secepatnya				
10.	Saya mengoreksi dari awal setiap pekerjaan yang saya lakukan				
11.	Saya meragukan kemampuan saya untuk memecahkan masalah				
12	Sulit bagi saya untuk mencari jalan keluar ketika saya gagal				
13.	Memikirkan jalan keluar dari masalah, tidak menjadi prioritas utama saya				
14.	Saya mantap dengan strategi yang akan saya gunakan				
15.	Jika solusi yang saya berikan belum dapat menyelesaikan masalah pada nasabah, saya akan mengevaluasi pola pemikiran saya				
16.	Bantuan yang saya cari ada hubungannya dengan permasalahan yang ada				
17.	Ketika saya gagal menyelesaikan masalah nasabah, saya tidak bersemangat untuk mengulanginya dari awal				
18.	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk mengetahui pokok permasalahan				
19.	Ketika ada masalah saya selalu menjadi emosional				
20.	Jika pilihan pertama saya tidak berhasil, saya ragu				

	dengan pilihan kedua				
21.	Saya menghargai kesepakatan yang telah dibuat bersama dan berusaha menjalankannya				
22.	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk memberikan jawaban secara pasti kepada nasabah				
23.	Saya memikirkan berbagai cara untuk dapat menyelesaikan masalah				
24.	Saya tidak sepenuhnya percaya dengan pilihan saya				
25.	Ketika saya melakukan kesalahan, saya ingin mengetahui apa penyebabnya				
26.	Saya pesimis dengan hasil dari jawaban yang saya berikan pada nasabah				
27.	Pekerjaan saya sulit untuk diselesaikan				
28.	Bagi saya membuang-buang waktu saja memikirkan pemecahan masalah yang saya hadapi				
29.	Ketika saya sudah dapat mengatasi masalah, saya malas untuk mengevaluasinya kembali				
30.	Saya percaya masalah akan selesai jika saya terus berusaha				
31.	Saya tidak perduli dengan apa yang telah saya lakukan				
32.	Saya tidak konsisten dengan apa yang telah saya rencanakan				
33.	Saya bertanggung jawab terhadap apa yang saya lakukan				
34.	Saya percaya ada pelajaran yang dapat saya ambil dari peristiwa yang saya alami				
35.	Saya tidak memandang remeh permasalahan yang terjadi pada saya				
36.	Saya merasa diri saya lemah untuk memikirkan alternatif solusi untuk memecahkan masalah saya				
37.	Saya tidak perduli jika ada orang yang mengkritik saya				
38.	Jika ada nasabah yang marah pada saya, saya juga akan marah padanya				
39.	Saya malas merealisasikan rencana-rencana yang sudah saya buat				
40.	Ketika masalah muncul, saya mengabaikannya dan percaya masalah itu akan hilang dengan sendirinya.				
41.	Kritik atau masukan yang diberikan kepada saya adalah untuk kebaikan diri saya				
42.	Jika saya gagal dalam memecahkan persoalan, saya				

	mencari solusi lain yang lebih efektif				
43.	Ketika saya menemukan jalan keluar dari suatu permasalahan, saya berusaha menjalankannya sesuai rencana				
44.	Saya masih belum mantap untuk menjalankan keputusan yang saya ambil				
45.	Saya bertindak tanpa memahami masalahnya terlebih dahulu				
46.	Ketika rencana tidak berjalan sesuaii dengan yang diinginkan, saya mengintrospeksi diri saya				
47.	Jika ada nasabah yang bermasalah saya menanyakan terlebih dahulu penyebabnya, tidak langsung memberikan solusi				
48.	Saya tidak berputus asa untuk mencari pemecahan masalah				
49.	Saya tidak melakukan evaluasi terhadap pekerjaan yang sudah saya lakukan				
50.	Keputusan yang saya ambil akan segera saya laksanakan				
51.	Saya melakukan evaluasi terhadap pekerjaan-pekerjaan yang sudah saya kerjakan				
52.	Saya membutuhkan waktu yang lama untuk memutuskan satu solusi dan menjalankannya				
53.	Saya tidak mau tahu penyebab kegagalan saya				
54.	Ketika permasalahan nasabah muncul, saya sudah dapat membayangkan solusi-solusi apa yang akan digunakan.				
55.	Saya tidak tahu pasti cara apa yang dapat saya pakai dalam pemecahan masalah				
56.	Saya berusaha mencari alternatif-alternatif solusi untuk memecahkan masalah yang saya hadapi.				
57.	Ketika masalah muncul, saya mulai malas memikirkan apa yang akan saya lakukan				
58.	Sebelum bertindak, saya mempertimbangkan akibat positif dan negatifnya terlebih dahulu				
59.	Saya merasa sulit untuk menetapkan cara pemecahan pemecahan masalah yang akan saya gunakan.				
60.	Saya cenderung melakukan hal yang menyenangkan dibanding memikirkan pemecahan masalah yang saya hadapi				
61.	Saya meneliti kembali apa yang sudah dilakukan				

	untuk memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi				
62.	Saya meluangkan waktu untuk mencoba mencari alternatif solusi pemecahan masalah yang saya hadapi				
63.	Perlu waktu yang lama bagi saya utnuk menentukan solusi yang saya inginkan.				
64.	Saya mendengarkan dengan seksama apa yang dikatakan nasabah, sehingga saya dapat mengerti apa yang diinginkannya				
65.	Ketika gagal, saya mencari tahu apa yang menghambat saya dalam menyelesaikan masalah				
66.	Ketika saya gagal, saya putus asa dan menyalahkan diri saya				

SKALA II

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya bersemangat untuk mencoba semua pekerjaan yang diberikan pada saya				
2.	Saya cemas ketika diminta untuk mengerjakan sesuatu yang baru				
3	Saya harus mampu mengerjakan tugas yang diberikan				
4	Saya menganggap masalah yang muncul sebagai tantangan yang harus dihadapi				
5	Saya percaya pada kemampuan saya untuk berhasil pada setiap pekerjaan				
6	Kemungkinan saya berhasil adalah kecil				
7	Saya memilih pekerjaan yang tidak memiliki tanggung jawab tinggi				
8.	Saya percaya dengan kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki saya dapat menyelesaikan tugas				
9.	Saya memilih untuk menghindar jika masalah yang ada sulit untuk dipecahkan				
10.	Saya berusaha keras dengan pekerjaan yang baru saya terima				
11.	Saya hanya dapat menyelesaikan mangerjakan tugas sesuai dengan pekerjaan saya saat ini				
12.	Keberhasilan saya dalam mengerjakan sesuatu, menguatkan harapan saya untuk kembali mengalami kesuksesan				

13.	Saya dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, meskipun tidak mudah				
14.	Masalah yang semakin rumit membuat saya semakin pusing				
15.	Saya merasa tidak mampu menghadapi masalah dalam pekerjaan saya				
16.	Keraguan yang muncul membuat saya tidak bisa menyelesaikan masalah yang ada				
17.	Saya memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang sulit				
18.	Saya kurang dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan pekerjaan yang baru				
19.	Saya merasa masih kurang mampu meyakinkan nasabah untuk menabung di bank ini.				
20.	Saya mengembangkan kemampuan saya dengan mencoba pekerjaan baru				
21.	Semakin sulit masalah yang ada, semakin sedikit kemampuan saya untuk mengatasinya				
22.	Saya belum maksimal selama bekerja di pekerjaan ini				
23.	Pekerjaan yang sulit semakin mengasah kemampuan saya				
24.	Saya dapat menyesuaikan diri dengan cepat ketika mengerjakan pekerjaan yang baru				
25.	Saya mampu menghadapi berbagai hambatan yang muncul				
26.	Saya merasa puas melakukan tugas-tugas yang mudah				
27.	Masalah yang ada membuat saya bingung dan mengganggu konsentrasi saya				
28.	Saya tidak mampu menyelesaikan tugas yang sulit				
29.	Saya mampu untuk berhasil dalam semua pekerjaan				
30.	Karena kegagalan yang pernah saya alami, membuat saya menunda-nuda pekerjaan				
31.	Saya merasa rendah diri jika melihat teman-teman saya berhasil dalam beberapa pekerjaan				
32.	Hasil yang didapat tidak memuaskan dikarenakan tugas yang diberikan sulit				
33.	Saya menyukai segala bidang yang bersifat menantang				
34.	Mendapat berita kurang baik, mengganggu				

	konsentrasi saya dalam bekerja				
35.	Saya tetap berusaha ketika banyak masalah yang muncul				
36.	Saya mendapatkan hasil yang memuaskan di pekerjaan baru saya				
37.	Saya cemas masalah yang saya hadapi tidak akan selesai dengan kemampuan yang saya miliki				
38.	Pekerjaan saya sekarang kurang mantap				
39.	Saya mengerahkan segala usaha untuk dapat berhasil				
40.	Saya mulai cemas menghadapi permasalahan nasabah yang sulit				
41.	Saya kesulitan menggunakan strategi yang tepat dalam menyelesaikan tugas				
42.	Kesulitan tidak menjadi hambatan saya untuk tetap berusaha				
43.	Saya meragukan kemampuan saya untuk mencoba pekerjaan lain yang belum saya kerjakan				
44.	Saya tetap mencoba menyelesaikan masalah, meskipun saya pernah gagal sebelumnya.				
45.	Saya segera menyelesaikan pekerjaan baru sampai tuntas				
46.	Kesuksesan yang saya peroleh tidak sepenuhnya berasal dari kerja keras saya				
47.	Saya kurang tertarik dengan masalah nasabah yang sulit				
48.	Saya menunda tugas baru yang diberikan kepada saya				
49.	Saya akan mengalami kegagalan jika berhadapan dengan pekerjaan yang sulit				
50.	Saya tertantang menyelesaikan tugas-tugas yang rumit				
51.	Saya ingin mencoba pekerjaan baru setelah saya sukses di pekerjaan sebelumnya				
52.	Saya bersemangat menguji kemampuan saya pada pekerjaan baru yang sulit				
53.	Saya mantap dengan cara saya menyelesaikan masalah nasabah				
54.	Saya tidak tahu apa yang akan saya lakukan ketika saya gagal				
55.	Saya merasa tugas baru yang saya terima merupakan suatu beban bagi saya				

56.	Saya semakin percaya diri dalam memecahkan masalah ketika melihat kesuksesan teman saya dalam pekerjaan				

Periksalah kembali jangan sampai ada nomor yang terlewatkan...

_ Terima kasih atas waktunya _

☺

LAMPIRAN 5

TABULASI PENGAMBILAN DATA PENELITIAN

Tabulasi Kemampuan Pemecahan Masalah (variabel A)
(penelitian)

Subjek	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
2	3	3	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3
3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
8	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	3
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
13	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
14	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2
15	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	1	2
16	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4
19	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
21	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	2
22	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
28	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
29	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
30	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
32	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4
38	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
39	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12
42	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	2
43	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
44	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
51	4	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
54	3	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3
56	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3
57	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
58	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3
4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
10	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
11	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
12	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
15	2	3	4	3	2	1	3	3	3	2	3	3
16	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
18	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	4	3	4	4	1	4	4
21	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
22	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2
27	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
28	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
31	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3
32	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3
33	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3
34	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
38	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
40	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	3
41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
45	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
52	4	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	3
53	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
55	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
56	4	2	4	4	4	2	3	3	4	2	3	2
57	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
9	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
14	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	2
16	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
20	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
28	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
29	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4
30	4	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	2
31	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
39	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
40	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
41	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36
42	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2
46	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2
48	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
51	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
54	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
55	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
56	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
57	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A37	A38	A39	A40	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	A48
1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	1	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	4
9	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3
10	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
11	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
12	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4
13	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3
14	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4
15	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3
16	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
17	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
21	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	3	3
22	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
30	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
31	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3
32	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
39	3	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4
40	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2

Subjek	A37	A38	A39	A40	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	A48
42	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
45	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3
46	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
47	2	4	3	4	3	3	4	2	4	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3
51	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
54	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4
57	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
58	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4
59	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
60	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A49	A50	A51	A52	A53	A54	A55	A56	A57	A58	A59	A60
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	1
5	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	2	1
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4
8	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2
9	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
12	3	4	4	2	4	3	2	4	4	3	2	2
13	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2
14	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2
15	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2
16	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3
17	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3
21	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	3
22	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
28	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
31	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3
38	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
40	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
41	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3

Subjek	A49	A50	A51	A52	A53	A54	A55	A56	A57	A58	A59	A60
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
45	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
48	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
52	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
53	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
55	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
56	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3
57	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1
58	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	A61	A62	A63	A64	A65	A66	TOTAL A
1	3	3	3	3	3	3	206
2	3	3	2	4	3	3	204
3	3	2	2	3	3	3	187
4	3	4	2	3	3	3	240
5	3	4	2	3	3	3	220
6	4	4	4	4	4	4	261
7	4	4	4	4	4	4	253
8	3	3	3	4	3	4	196
9	3	3	1	3	3	3	173
10	3	3	3	3	3	3	189
11	4	3	3	4	4	3	218
12	4	4	3	4	4	3	199
13	4	4	3	4	4	4	221
14	3	3	3	4	4	3	224
15	4	3	2	3	3	2	176
16	3	3	3	4	3	3	214
17	3	3	3	3	3	3	192
18	3	3	3	3	3	4	208
19	4	4	4	4	4	4	252
20	4	4	4	4	4	4	241
21	3	3	2	3	3	3	195
22	3	3	3	4	4	3	209
23	3	3	3	3	3	3	202
24	3	3	3	4	3	3	201
25	3	3	3	3	3	3	199
26	4	4	4	4	4	4	255
27	3	3	3	3	3	3	198
28	3	3	3	4	4	4	218
29	3	3	3	3	3	3	209
30	4	4	3	4	4	4	219
31	3	3	3	4	3	4	237
32	3	3	3	3	3	3	204
33	4	3	2	4	4	3	211
34	3	3	3	3	3	3	196
35	3	3	3	3	3	3	196
36	3	3	3	3	3	3	196
37	4	4	4	4	3	4	241
38	4	3	3	4	3	4	237
39	3	3	3	3	3	3	211
40	3	3	4	4	3	4	221
41	3	2	3	2	2	3	185

Subjek	A61	A62	A63	A64	A65	A66	TOTAL A
42	3	3	3	3	3	3	203
43	3	3	3	3	3	3	204
44	4	4	4	4	4	4	255
45	3	3	2	3	3	3	190
46	3	3	2	3	3	3	203
47	4	3	3	4	2	4	218
48	3	3	3	3	2	3	200
49	3	3	3	3	3	3	197
50	3	3	3	3	3	4	201
51	2	2	3	3	3	2	193
52	3	3	2	3	3	3	194
53	3	3	3	3	3	3	209
54	3	3	3	4	3	4	205
55	4	4	4	4	4	4	219
56	4	3	2	4	4	4	225
57	4	4	3	4	4	4	228
58	3	4	3	3	3	3	216
59	4	3	3	4	3	3	209
60	3	3	3	3	3	3	197

Tabulasi Efikasi Diri (variabel B)
(penelitian)

Subjek	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3
5	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	2	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3
9	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3
10	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4
13	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4
14	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
15	4	2	3	4	2	1	2	3	1	3	2	3
16	3	2	4	4	3	3	2	3	2	4	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
21	4	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3
22	3	2	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
27	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
31	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
32	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
38	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
41	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3

Subjek	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	B12
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
45	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
46	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
55	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	4
56	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
60	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4

Subjek	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24
1	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2
4	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3
5	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
8	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	3	3
9	3	2	3	2	3	4	4	4	1	2	4	4
10	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3
11	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4
12	4	1	3	3	3	3	4	3	2	3	4	4
13	3	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4
14	4	3	4	3	4	2	3	4	1	2	2	3
15	4	2	2	2	4	2	2	3	4	1	3	3
16	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
21	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
23	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4
24	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3
25	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	4	2	4	2	3	4	4	4	4	2	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
28	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	3
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
31	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	4	3
32	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
33	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2

Subjek	B13	B14	B15	B16	B17	B18	B19	B20	B21	B22	B23	B24
42	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
44	3	2	4	2	4	4	3	2	3	2	3	3
45	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3
46	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
47	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3
48	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3
52	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4
56	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	4	3
57	4	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
59	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Subjek	B25	B26	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B34	B35	B36	B37
1	3	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
6	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
9	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
10	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
12	3	3	2	4	1	3	3	2	3	2	3	3	3
13	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4
14	3	2	2	1	3	2	1	2	3	1	3	3	1
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
16	3	4	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2
22	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
24	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
29	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3
30	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
31	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
32	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
33	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
34	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
41	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3

Subjek	B25	B26	B27	B28	B29	B30	B31	B32	B33	B34	B35	B36	B37
42	2	4	2	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2
43	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4
45	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
46	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2
47	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3
48	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
49	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2
52	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2
57	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
60	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Subjek	B38	B39	B40	B41	B42	B43	B44	B45	B46	B47	B48	B49	B50
1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2
4	2	3	2	2	3	1	3	3	1	1	4	2	2
5	2	3	2	2	3	1	3	3	1	1	4	2	2
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3
9	2	3	3	3	4	1	4	4	3	3	2	3	3
10	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3
11	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
12	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
13	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
14	2	4	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	4
15	2	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	2	3
16	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
21	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
22	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
23	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3
24	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	3	4	4	3	3	3	4	1	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
30	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	3	4
32	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
33	2	4	2	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
40	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
41	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3

Subjek	B38	B39	B40	B41	B42	B43	B44	B45	B46	B47	B48	B49	B50
42	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	2	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4
45	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
46	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
47	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
52	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
55	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
56	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

Subjek	B51	B52	B53	B54	B55	B56	TOTAL B
1	3	3	3	2	2	3	172
2	3	3	3	3	3	3	164
3	3	3	2	3	3	3	146
4	4	2	3	1	3	3	138
5	4	2	3	1	3	3	138
6	4	4	4	4	4	4	218
7	4	4	4	4	4	4	218
8	3	3	3	2	3	3	156
9	4	4	4	2	3	3	167
10	3	3	3	3	3	3	156
11	3	3	3	2	3	4	180
12	4	3	3	3	3	4	176
13	3	3	4	3	3	3	194
14	3	4	2	1	2	4	162
15	4	3	4	2	3	2	147
16	2	2	3	3	2	3	159
17	3	3	3	3	3	3	165
18	3	3	3	3	3	3	169
19	4	4	4	4	4	2	220
20	3	3	3	3	4	2	185
21	3	3	3	3	3	2	148
22	3	3	3	2	3	2	163
23	3	3	3	3	3	2	167
24	3	3	3	3	3	3	163
25	3	3	3	3	3	3	167
26	4	4	4	4	4	4	199
27	3	3	3	3	3	3	167
28	3	3	3	3	3	3	169
29	4	3	2	4	3	4	161
30	3	3	3	3	3	3	177
31	2	3	3	4	4	4	192
32	3	3	3	3	3	3	159
33	4	3	4	3	3	3	158
34	3	3	3	3	3	3	167
35	3	3	3	3	3	3	167
36	3	3	3	3	3	3	167
37	4	4	4	4	4	4	212
38	4	4	4	3	3	3	209
39	3	3	3	3	3	3	164
40	3	3	4	3	3	4	181
41	3	3	3	3	3	3	150

Subjek	B51	B52	B53	B54	B55	B56	TOTAL B
42	3	3	3	2	2	4	151
43	3	3	3	3	3	3	166
44	1	3	3	2	4	4	185
45	3	3	3	2	2	3	149
46	3	3	3	3	3	3	154
47	4	4	3	2	1	4	179
48	3	2	3	2	3	3	154
49	3	3	3	3	2	3	165
50	3	3	3	3	3	3	169
51	3	3	3	3	2	3	147
52	3	3	3	3	3	3	153
53	3	3	3	3	3	3	168
54	3	3	3	3	3	4	178
55	4	4	4	3	3	3	181
56	3	3	3	3	3	3	153
57	4	4	4	4	4	4	202
58	3	3	3	3	3	3	167
59	3	3	3	3	3	3	159
60	3	3	3	3	3	3	167

LAMPIRAN 6

HASIL UJI NORMALITAS

Uji Normalitas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
TOTALA	60	211.33	20.015	173	261
TOTALB	60	169.73	19.383	138	220

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		TOTALA	TOTALB
N		60	60
Normal Parameters(a,b)	Mean	211.33	169.73
	Std. Deviation	20.015	19.383
Most Extreme Differences	Absolute	.130	.198
	Positive	.130	.198
	Negative	-.067	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		1.005	1.537
Asymp. Sig. (2-tailed)		.265	.018

a Test distribution is Normal.
b Calculated from data.

Catatan :
A : Kemampuan Pemecahan Masalah
B : Efikasi Diri

LAMPIRAN 7
HASIL UJI LINIERITAS

Uji Linieritas

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TOTALA * TOTALB	60	100.0%	0	.0%	60	100.0%

Report

TOTALA

TOTALB	Mean	N	Std. Deviation
138	230.00	2	14.142
146	187.00	1	.
147	184.50	2	12.021
148	195.00	1	.
149	190.00	1	.
150	185.00	1	.
151	203.00	1	.
153	209.50	2	21.920
154	201.50	2	2.121
156	192.50	2	4.950
158	211.00	1	.
159	209.00	3	5.000
161	209.00	1	.
162	224.00	1	.
163	205.00	2	5.657
164	207.50	2	4.950
165	194.50	2	3.536
166	204.00	1	.
167	197.00	9	11.011
168	209.00	1	.
169	209.00	3	8.544
172	206.00	1	.
176	199.00	1	.
177	219.00	1	.
178	205.00	1	.
179	218.00	1	.
180	218.00	1	.
181	220.00	2	1.414
185	248.00	2	9.899
192	237.00	1	.

TOTALB	Mean	N	Std. Deviation
194	221.00	1	.
199	255.00	1	.
202	228.00	1	.
209	237.00	1	.
212	241.00	1	.
218	257.00	2	5.657
220	252.00	1	.
Total	211.33	60	20.015

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTALA * TOTALB	Between Groups	(Combined)	21414.333	36	594.843	6.160	.000
		Linearity	12057.711	1	12057.711	124.866	.000
		Deviation from Linearity	9356.623	35	267.332	2.768	.006
	Within Groups		2221.000	23	96.565		
	Total		23635.333	59			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
TOTALA * TOTALB	.714	.510	.952	.906

Catatan :
A : Kemampuan Pemecahan Masalah
B : Efikasi Diri

LAMPIRAN 8

HASIL UJI HIPOTESIS

Uji Hipotesis

Korelasi Spearman

Correlations

			TOTALA	TOTALB
Spearman's rho	TOTALA	Correlation Coefficient	1.000	.599(**)
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	60	60
	TOTALB	Correlation Coefficient	.599(**)	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	60	60

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

Catatan :
A : Kemampuan Pemecahan Masalah
B : Efikasi Diri

LAMPIRAN 9

HASIL UJI DESKRIPTIF

Analisis Deskriptif Penelitian

Statistics

		TOTALA	TOTALB
N	Valid	60	60
	Missing	0	0
Mean		211.33	169.73
Std. Deviation		20.015	19.383
Minimum		173	138
Maximum		261	220

Frequency Table

TOTALA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	173	1	1.7	1.7	1.7
	176	1	1.7	1.7	3.3
	185	1	1.7	1.7	5.0
	187	1	1.7	1.7	6.7
	189	1	1.7	1.7	8.3
	190	1	1.7	1.7	10.0
	192	1	1.7	1.7	11.7
	193	1	1.7	1.7	13.3
	194	1	1.7	1.7	15.0
	195	1	1.7	1.7	16.7
	196	4	6.7	6.7	23.3
	197	2	3.3	3.3	26.7
	198	1	1.7	1.7	28.3
	199	2	3.3	3.3	31.7
	200	1	1.7	1.7	33.3
	201	2	3.3	3.3	36.7
	202	1	1.7	1.7	38.3
	203	2	3.3	3.3	41.7
	204	3	5.0	5.0	46.7
	205	1	1.7	1.7	48.3
	206	1	1.7	1.7	50.0
	208	1	1.7	1.7	51.7
	209	4	6.7	6.7	58.3
	211	2	3.3	3.3	61.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	214	1	1.7	1.7	63.3
	216	1	1.7	1.7	65.0
	218	3	5.0	5.0	70.0
	219	2	3.3	3.3	73.3
	220	1	1.7	1.7	75.0
	221	2	3.3	3.3	78.3
	224	1	1.7	1.7	80.0
	225	1	1.7	1.7	81.7
	228	1	1.7	1.7	83.3
	237	2	3.3	3.3	86.7
	240	1	1.7	1.7	88.3
	241	2	3.3	3.3	91.7
	252	1	1.7	1.7	93.3
	253	1	1.7	1.7	95.0
	255	2	3.3	3.3	98.3
	261	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

TOTALB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	138	2	3.3	3.3	3.3
	146	1	1.7	1.7	5.0
	147	2	3.3	3.3	8.3
	148	1	1.7	1.7	10.0
	149	1	1.7	1.7	11.7
	150	1	1.7	1.7	13.3
	151	1	1.7	1.7	15.0
	153	2	3.3	3.3	18.3
	154	2	3.3	3.3	21.7
	156	2	3.3	3.3	25.0
	158	1	1.7	1.7	26.7
	159	3	5.0	5.0	31.7
	161	1	1.7	1.7	33.3
	162	1	1.7	1.7	35.0
	163	2	3.3	3.3	38.3
	164	2	3.3	3.3	41.7
	165	2	3.3	3.3	45.0
	166	1	1.7	1.7	46.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
167	9	15.0	15.0	61.7
168	1	1.7	1.7	63.3
169	3	5.0	5.0	68.3
172	1	1.7	1.7	70.0
176	1	1.7	1.7	71.7
177	1	1.7	1.7	73.3
178	1	1.7	1.7	75.0
179	1	1.7	1.7	76.7
180	1	1.7	1.7	78.3
181	2	3.3	3.3	81.7
185	2	3.3	3.3	85.0
192	1	1.7	1.7	86.7
194	1	1.7	1.7	88.3
199	1	1.7	1.7	90.0
202	1	1.7	1.7	91.7
209	1	1.7	1.7	93.3
212	1	1.7	1.7	95.0
218	2	3.3	3.3	98.3
220	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Catatan :
A : Kemampuan Pemecahan Masalah
B : Efikasi Diri

LAMPIRAN 10
DATA HIPOTETIK

Data Hipotetik

Variabel Kemampuan Pemecahan Masalah (A)

Jumlah aitem sahih : 66 aitem

Nilai skala : Sangat Tidak Sesuai – Sesuai – Tidak Sesuai – Sangat Sesuai

4 3 2 1

Skor maks : Jumlah aitem .s Skor maks

: 66 . 4

: 264

Skor min : Jumlah aitem . Skor min

: 66. 1

: 66

Mean Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) + (Jumlah aitem . Skor min)}}{2}$

: $\frac{264 + 66}{2}$

: 165

SD Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) - (Jumlah aitem . Skor min)}}{6}$

: $\frac{264 - 66}{6}$

: 33

Kategorisasri :

Sangat rendah	$X < \mu - 1.8\,\sigma$
Rendah	$\mu - 1.8\,\sigma \leq X \leq \mu - 0.6\,\sigma$
Sedang	$\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$
Tinggi	$\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$
Sangat tinggi	$X > \mu + 1.8\,\sigma$

Sangat Rendah :

$X < 165 - 1.8\,(33)$

$X < 165 - 59.4$

$\mathbf{X < 105.6}$

Rendah : $165 - 1.8\,(33) \leq X \leq 165 - 0.6\,(33)$

$165 - 59.4 \leq X \leq 165 - 19.8$

$\mathbf{105.6 \leq X \leq 145.2}$

Sedang : $\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$

$165 - 0.6\,(33) < X \leq 165 + 0.6\,(33)$

$165 - 19.8 < X \leq 165 + 19.8$

$\mathbf{145.2 < X \leq 184.8}$

Tinggi : $\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$

$165 + 0.6\,(33) < X \leq 165 + 1.8\,(33)$

$165 + 19.8 < X \leq 165 + 59.4$

$\mathbf{184.8 < X \leq 224.4}$

Sangat Tinggi : $X > \mu + 1.8\,\sigma$

$X > 165 + 1.8\,(33)$

$X > 165 + 59.4$

$\mathbf{X > 224.4}$

Kategorisasi : $X < 105.6$

$105.6 \leq X \leq 145.2$

$145.2 < X \leq 184.8$

$184.8 < X \leq 224.4$

$X > 224.4$

Data Hipotetik

Variabel Efikasi Diri (B)

Jumlah aitem sahih : 56 aitem

Nilai skala : Sangat Tidak Sesuai – Sesuai – Tidak Sesuai – Sangat Sesuai

4 3 2 1

Skor maks : Jumlah aitem . Skor maks

: 56 . 4

: 224

Skor min : Jumlah aitem . Skor min

: 56. 1

: 56

Mean Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) + (Jumlah aitem . Skor min)}}{2}$

: $\frac{224 + 56}{2}$

: 140

SD Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) - (Jumlah aitem . Skor min)}}{6}$

: $\frac{224 - 56}{6}$

: 28

Kategorisasri : Sangat rendah $X < \mu - 1.8\,\sigma$

Rendah $\mu - 1.8\,\sigma \leq X \leq \mu - 0.6\,\sigma$

Sedang $\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$

Tinggi $\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$

Sangat tinggi $X > \mu + 1.8\,\sigma$

Sangat Rendah : $X < 140 - 1.8\,(28)$

$X < 140 - 50.4$

$\mathbf{X < 89.6}$

Rendah : $140 - 1.8\,(28) \leq X \leq 140 - 0.6\,(28)$

$140 - 50.4 \leq X \leq 140 - 16.8$

$\mathbf{89.6 \leq X \leq 123.2}$

Sedang : $\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$

$140 - 0.6\,(28) < X \leq 140 + 0.6\,(28)$

$140 - 16.8 < X \leq 140 + 16.8$

$\mathbf{123.2 < X \leq 156.8}$

Tinggi : $\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$

$140 + 0.6\,(28) < X \leq 140 + 1.8\,(28)$

$140 + 16.8 < X \leq 140 + 50.4$

$\mathbf{156.8 < X \leq 190.4}$

Sangat Tinggi : $X > \mu + 1.8\,\sigma$

$X > 140 + 1.8\,(28)$

$X > 140 + 50.4$

$\mathbf{X > 190.4}$

Kategorisasi : $X < 89.6$

$89.6 \leq X \leq 123.2$

$123.2 < X \leq 156.8$

$156.8 < X \leq 190.4$

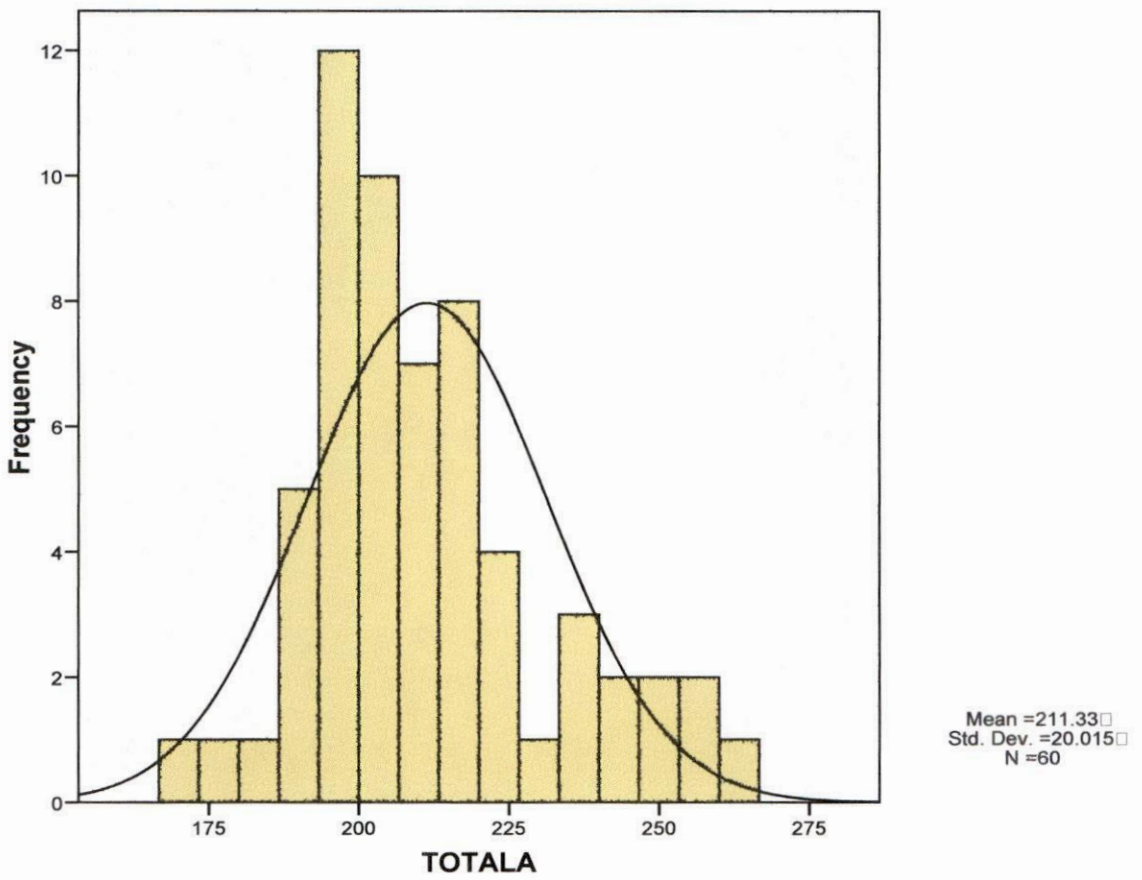
$X > 190.4$

LAMPIRAN 11

GRAFIK NORMLITAS

KEMAMPUAN PEMECAHAN MASALAH

Graph
Kemampuan Pemecahan Masalah (variabel A)

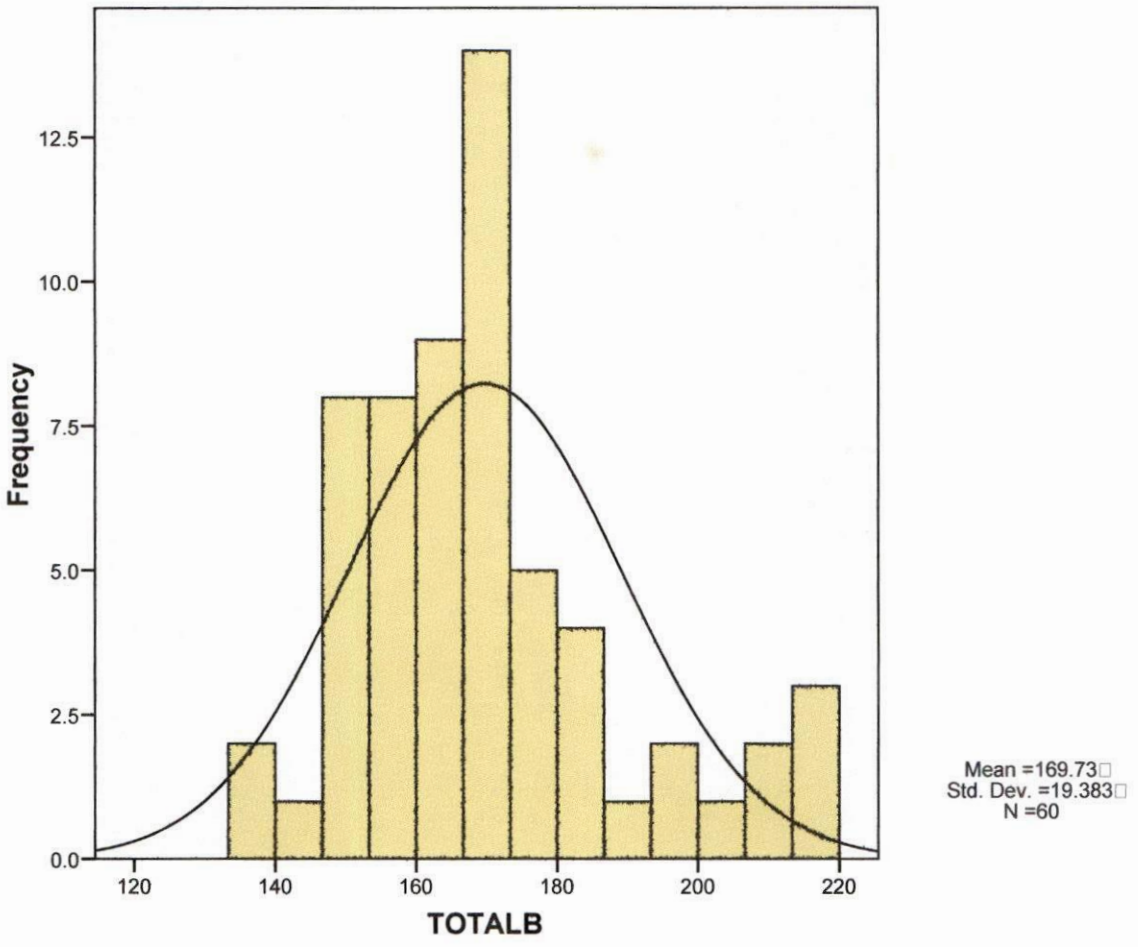


Keterangan : - garis horizontal menunjukkan skor subjek
- garis vertikal menunjukkan jumlah atau frekuensi subjek

LAMPIRAN 12

GRAFIK NORMALITAS EFIKASI DIRI

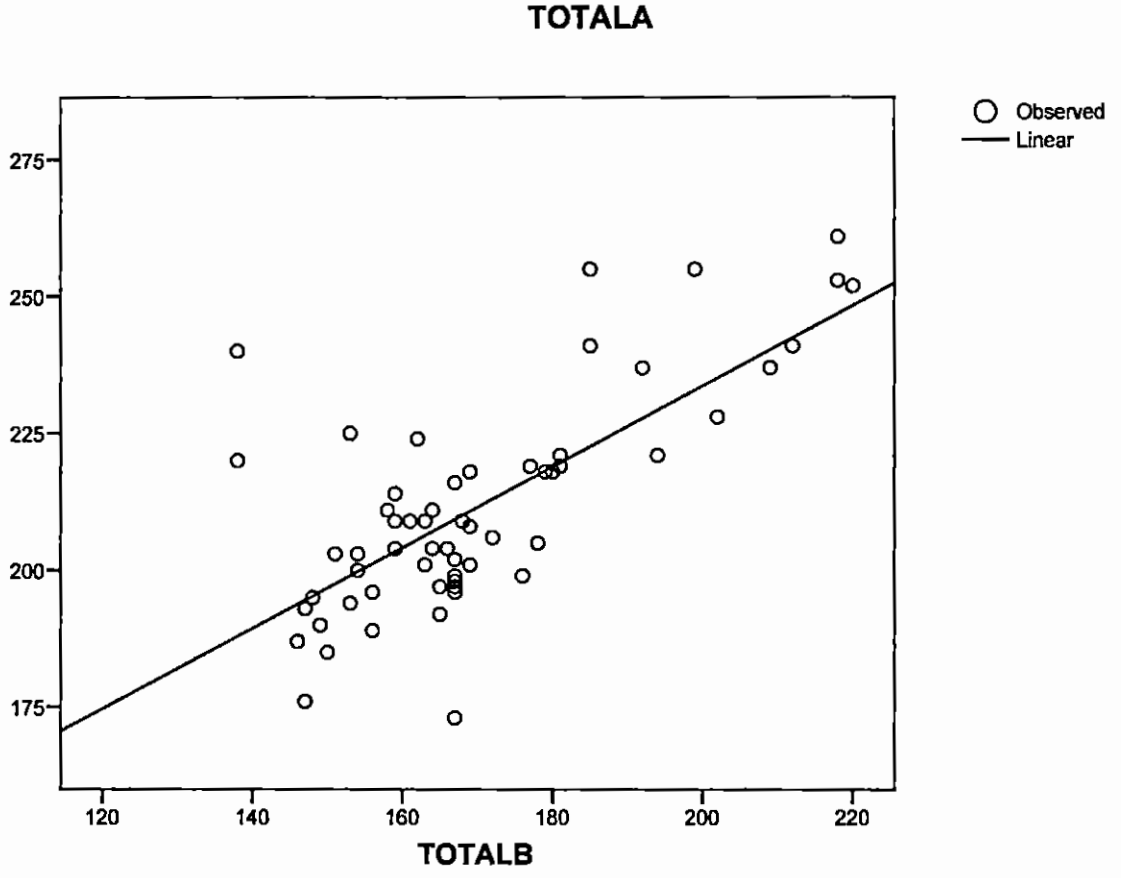
Graph
Efikasi Diri (variabel B)



Keterangan : - garis horizontal menunjukkan skor subjek
- garis vertikal menunjukkan jumlah atau frekuensi subjek

LAMPIRAN 13
KURVA LINIERITAS

Kurva Linieritas



LAMPIRAN 14

HASIL WAWANCARA

LAPORAN WAWANCARA

I. Hasil Wawancara

a. Waktu wawancara

1. Subjek pertama (Sp)
   - a. Hari, tanggal : Rabu 13 Mei 2008
   - b. Waktu Pelaksanaan : Pukul 12.10 – 12.58 WIB
   - c. Durasi wawancara : 52 menit 14 detik
2. Subjek kedua (Jk)
   - a. Hari, tanggal : Rabu, 20 Mei 2009
   - b. Waktu Pelaksanaan : Pukul 12.30 – 12.45 WIB
   - c. Durasi wawancara : 15 menit 47 detik
3. Subjek ketiga (Lj)
   - a. Hari, tanggal : Jum'at, 22 Mei 2009
   - b. Waktu Pelaksanaan : Pukul 15.24 – 15.45 WIB
   - c. Durasi wawancara : 20 menit 45 detik

b. Tempat wawancara

Di Kantor Bank 'Y', di ruangan *customer service* dan *teller* atau tempat melayani nasabah.

LAMPIRAN 9

HASIL UJI DESKRIPTIF

Analisis Deskriptif Penelitian

Statistics

		TOTALA	TOTALB
N	Valid	60	60
	Missing	0	0
Mean		211.33	169.73
Std. Deviation		20.015	19.383
Minimum		173	138
Maximum		261	220

Frequency Table

TOTALA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	173	1	1.7	1.7	1.7
	176	1	1.7	1.7	3.3
	185	1	1.7	1.7	5.0
	187	1	1.7	1.7	6.7
	189	1	1.7	1.7	8.3
	190	1	1.7	1.7	10.0
	192	1	1.7	1.7	11.7
	193	1	1.7	1.7	13.3
	194	1	1.7	1.7	15.0
	195	1	1.7	1.7	16.7
	196	4	6.7	6.7	23.3
	197	2	3.3	3.3	26.7
	198	1	1.7	1.7	28.3
	199	2	3.3	3.3	31.7
	200	1	1.7	1.7	33.3
	201	2	3.3	3.3	36.7
	202	1	1.7	1.7	38.3
	203	2	3.3	3.3	41.7
	204	3	5.0	5.0	46.7
	205	1	1.7	1.7	48.3
	206	1	1.7	1.7	50.0
	208	1	1.7	1.7	51.7
	209	4	6.7	6.7	58.3
	211	2	3.3	3.3	61.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	214	1	1.7	1.7	63.3
	216	1	1.7	1.7	65.0
	218	3	5.0	5.0	70.0
	219	2	3.3	3.3	73.3
	220	1	1.7	1.7	75.0
	221	2	3.3	3.3	78.3
	224	1	1.7	1.7	80.0
	225	1	1.7	1.7	81.7
	228	1	1.7	1.7	83.3
	237	2	3.3	3.3	86.7
	240	1	1.7	1.7	88.3
	241	2	3.3	3.3	91.7
	252	1	1.7	1.7	93.3
	253	1	1.7	1.7	95.0
	255	2	3.3	3.3	98.3
	261	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

TOTALB

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	138	2	3.3	3.3	3.3
	146	1	1.7	1.7	5.0
	147	2	3.3	3.3	8.3
	148	1	1.7	1.7	10.0
	149	1	1.7	1.7	11.7
	150	1	1.7	1.7	13.3
	151	1	1.7	1.7	15.0
	153	2	3.3	3.3	18.3
	154	2	3.3	3.3	21.7
	156	2	3.3	3.3	25.0
	158	1	1.7	1.7	26.7
	159	3	5.0	5.0	31.7
	161	1	1.7	1.7	33.3
	162	1	1.7	1.7	35.0
	163	2	3.3	3.3	38.3
	164	2	3.3	3.3	41.7
	165	2	3.3	3.3	45.0
	166	1	1.7	1.7	46.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
167	9	15.0	15.0	61.7
168	1	1.7	1.7	63.3
169	3	5.0	5.0	68.3
172	1	1.7	1.7	70.0
176	1	1.7	1.7	71.7
177	1	1.7	1.7	73.3
178	1	1.7	1.7	75.0
179	1	1.7	1.7	76.7
180	1	1.7	1.7	78.3
181	2	3.3	3.3	81.7
185	2	3.3	3.3	85.0
192	1	1.7	1.7	86.7
194	1	1.7	1.7	88.3
199	1	1.7	1.7	90.0
202	1	1.7	1.7	91.7
209	1	1.7	1.7	93.3
212	1	1.7	1.7	95.0
218	2	3.3	3.3	98.3
220	1	1.7	1.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Catatan :
A : Kemampuan Pemecahan Masalah
B : Efikasi Diri

LAMPIRAN 10

DATA HIPOTETIK

Data Hipotetik

Variabel Kemampuan Pemecahan Masalah (A)

Jumlah aitem sahih : 66 aitem

Nilai skala : Sangat Tidak Sesuai – Sesuai – Tidak Sesuai – Sangat Sesuai

4 3 2 1

Skor maks : Jumlah aitem .s Skor maks

: 66 . 4

: 264

Skor min : Jumlah aitem . Skor min

: 66. 1

: 66

Mean Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) + (Jumlah aitem . Skor min)}}{2}$

: $\frac{264 + 66}{2}$

: 165

SD Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) - (Jumlah aitem . Skor min)}}{6}$

: $\frac{264 - 66}{6}$

: 33

Kategorisasri :

Sangat rendah	$X < \mu - 1.8\,\sigma$
Rendah	$\mu - 1.8\,\sigma \leq X \leq \mu - 0.6\,\sigma$
Sedang	$\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$
Tinggi	$\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$
Sangat tinggi	$X > \mu + 1.8\,\sigma$

Sangat Rendah :

$X < 165 - 1.8\,(33)$

$X < 165 - 59.4$

$\mathbf{X < 105.6}$

Rendah : $165 - 1.8\,(33) \leq X \leq 165 - 0.6\,(33)$

$165 - 59.4 \leq X \leq 165 - 19.8$

$\mathbf{105.6 \leq X \leq 145.2}$

Sedang : $\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$

$165 - 0.6\,(33) < X \leq 165 + 0.6\,(33)$

$165 - 19.8 < X \leq 165 + 19.8$

$\mathbf{145.2 < X \leq 184.8}$

Tinggi : $\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$

$165 + 0.6\,(33) < X \leq 165 + 1.8\,(33)$

$165 + 19.8 < X \leq 165 + 59.4$

$\mathbf{184.8 < X \leq 224.4}$

Sangat Tinggi : $X > \mu + 1.8\,\sigma$

$X > 165 + 1.8\,(33)$

$X > 165 + 59.4$

$\mathbf{X > 224.4}$

Kategorisasi : $X < 105.6$

$105.6 \leq X \leq 145.2$

$145.2 < X \leq 184.8$

$184.8 < X \leq 224.4$

$X > 224.4$

Data Hipotetik

Variabel Efikasi Diri (B)

Jumlah aitem sahih : 56 aitem

Nilai skala : Sangat Tidak Sesuai – Sesuai – Tidak Sesuai – Sangat Sesuai

4 3 2 1

Skor maks : Jumlah aitem . Skor maks

: 56 . 4

: 224

Skor min : Jumlah aitem . Skor min

: 56. 1

: 56

Mean Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) + (Jumlah aitem . Skor min)}}{2}$

: $\frac{224 + 56}{2}$

: 140

SD Hipotetik : $\frac{\text{(Jumlah aitem . Skor maks) - (Jumlah aitem . Skor min)}}{6}$

: $\frac{224 - 56}{6}$

: 28

Kategorisasri : Sangat rendah $X < \mu - 1.8\,\sigma$

Rendah $\mu - 1.8\,\sigma \leq X \leq \mu - 0.6\,\sigma$

Sedang $\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$

Tinggi $\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$

Sangat tinggi $X > \mu + 1.8\,\sigma$

Sangat Rendah : $X < 140 - 1.8\,(28)$

$X < 140 - 50.4$

$X < 89.6$

Rendah : $140 - 1.8\,(28) \leq X \leq 140 - 0.6\,(28)$

$140 - 50.4 \leq X \leq 140 - 16.8$

$\mathbf{89.6 \leq X \leq 123.2}$

Sedang : $\mu - 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 0.6\,\sigma$

$140 - 0.6\,(28) < X \leq 140 + 0.6\,(28)$

$140 - 16.8 < X \leq 140 + 16.8$

$\mathbf{123.2 < X \leq 156.8}$

Tinggi : $\mu + 0.6\,\sigma < X \leq \mu + 1.8\,\sigma$

$140 + 0.6\,(28) < X \leq 140 + 1.8\,(28)$

$140 + 16.8 < X \leq 140 + 50.4$

$\mathbf{156.8 < X \leq 190.4}$

Sangat Tinggi : $X > \mu + 1.8\,\sigma$

$X > 140 + 1.8\,(28)$

$X > 140 + 50.4$

$\mathbf{X > 190.4}$

Kategorisasi : $X < 89.6$

$89.6 \leq X \leq 123.2$

$123.2 < X \leq 156.8$

$156.8 < X \leq 190.4$

$X > 190.4$

LAMPIRAN 11

GRAFIK NORMLITAS

KEMAMPUAN PEMECAHAN MASALAH

LAMPIRAN 12

GRAFIK NORMALITAS EFIKASI DIRI

LAMPIRAN 13

KURVA LINIERITAS

LAMPIRAN 14

HASIL WAWANCARA

LAPORAN WAWANCARA

I. Hasil Wawancara

a. Waktu wawancara

1. Subjek pertama (Sp)
   - a. Hari, tanggal : Rabu 13 Mei 2008
   - b. Waktu Pelaksanaan : Pukul 12.10 – 12.58 WIB
   - c. Durasi wawancara : 52 menit 14 detik
2. Subjek kedua (Jk)
   - a. Hari, tanggal : Rabu, 20 Mei 2009
   - b. Waktu Pelaksanaan : Pukul 12.30 – 12.45 WIB
   - c. Durasi wawancara : 15 menit 47 detik
3. Subjek ketiga (Lj)
   - a. Hari, tanggal : Jum'at, 22 Mei 2009
   - b. Waktu Pelaksanaan : Pukul 15.24 – 15.45 WIB
   - c. Durasi wawancara : 20 menit 45 detik

b. Tempat wawancara

Di Kantor Bank 'Y', di ruangan *customer service* dan *teller* atau tempat melayani nasabah.

VERBATIM

Hasil Wawancara dengan "Sp"

BARIS	PELAKU	URAIAN KASUS	TEMA
1	Peneliti	*"Assalamu'alaikum." (Tersenyum)*	Salam. (B:1-2)
	"Sp"	"Wa'alaikumsalam." *(Tersenyum)*	
	Peneliti	*"Mas sebelumnya kita kenalan dulu ya.."*	Personal Inquiries.
		"Nama saya Ditia, saya dari Jurusan Psikologi	(L, B:3-9)
5		*UII, ingin mewawancarai mba untuk memenuhi*	
		salah satu tugas mata kuliah saya semester ini."	
	"Sp"	"Oya.. baiklah nama saya "Sp", saya di tinggal di	
		Jogja sejak tahun 2000, kalo kerja disini Agustus	
		2008.	
10	Peneliti	*"Apakah sebelumnya sudah pernah bekerja disini*	
		atau dimana mungkin sebelumnya?"	
	"Sp"	"Sebelumnya sudah pernah bekerja, baru kerja	
		disini untuk belajarnya di cabang kurang lebih 2-3	
		minggu baru ditempatkan disini.	
15	Peneliti	*"Apa saja yang dibutuhkan dalam bidang*	
		pekerjaan ini?"	
	"Sp"	"Intinya kita harus mengetahui pengetehaun untuk	Pengetahuan
		menjual produk yang kita jual. Kalo kita tidak	tentang produk
		mengerti gimana nasabah akan tertarik dengan	baik.(L, B: 17-20)
20		produk kita. Pada awalnya saya susah ya, karena	
		sebelumnya saya bekerja di bank *confence* bagian	
		back office, kemudian di bank syariah mandiri ini	
		bagian di *front liner*, untuk adapatasi di *back office*	
		agak kaget karena nasabahnya banyak intern ya	

25		sesama teman kantor sendiri, transfer, pembuatan atm.	
	Peneliti	*"Bisa dijelaskan tugas-tugas apa saja yang ada di cs ini?"*	
	"Sp"	"Oh, mengenalkan produk ya, menjelaskan produk-	Mengenalkan
30		produk disni, menghadapi komplain lebih kesini ya. Untuk buka rekening, ikuti data nasabah, no. rekening, setoran pada bagian barat. Setelah nasabah selesai melengkapi data-data nasabah.	produl, menghadapi komplain nasabah. (L, B:29-43)
	Peneliti	*"Terkadang banyak ya nasabah yang baru atau*	
45		*masih awam, masih banyak bertanya, masih bingung dengan pilihan membuka rekening, nah itu bagaimana si cara cs untuk dapat menarik nasabah sebanyak mungkin?"*	
	"Sp"	"Untuk ini *skill*nya harus bisa ngomong, kalo saya	Skill dalam
50		harus tahu siapa nasabah ini siapa apa mahasiswa, atau ibu rumah tangga, karena berbeda produk yang akan ditawarkan. Mungkin kalo mahasiswa produknya lebih ke bank ini, *m-banking*, kalo ibu rumah tangga kita larikan ke deposito dan transfer	komunikasi baik (L, B:49-55)
55		sebagainya."	
	Peneliti	*"Selama melayani nasabah disini, pernah tidak mengalami permasalahan dengan nasabah itu?"*	
	"Sp"	"Pernah ya, banyak. Misalnya ada pernah nasabah	Banyak
		yang terkena hipnotis, dan datang kesini	permasalahn yang
60		menanyakan saldonya, dan dia menceritakan bahwa dia terkena hipnotis. Kita disini langkah pertama kita blokir, karena transaksinya lewat atm bersama.	muncul (L, B:58-72)

		Ya ini agak parah".	
	Peneliti	*"Kalo yang ringan-ringan ada mas?"*	
65	"Sp"	"Ya itu tadi agak parah ya.. Kalo yang ringan-ringan masalah pin pernah juga. Nasabah itu taunya digosok, padahal kita dari awal kita sudah menjelaskan bahwa pin ini disobek bukan digosok. Kalo *by phone* kebanyakan cek saldo, komplain dan	
70		kita terima misalnya jadi kita blokir tapi kita tanya dulu data lengkapnya."	
	Peneliti	*"Kira-kira apa si langkah pertama yang mas lakukan ketika menghadapi nasabah?"*	
	"Sp"	"Pertama kita harus mendengarkan nasabah dulu,	Cara menyelesaikan
75		apa sih permasalahan nasabah. Jika sudah ada, kita	masalah nasabah.
		cerna solusi yang terbaik apa, jika ada solusi yang	(L, B:74- 81)
		sudah muncul langsung kita tawarkan pada	
		nasabah. Tapi kalo ga bisa, kalo saya langsung,	Meminta bantuan
		kalo agak sulit ya, kita konsultasi yang lebih tinggi,	jika kurang mampu.
80		minta pendapat itu kalo yang *by phone* ya mba,	(L, B:78- 81)
		kalo *face to face* kita atasan langsung membantu".	
	Peneliti	*"Oh jadi jika masalah itu agak berat mas akan meminta bantuan dari yang lebih paham, nah faktor apa yang mendorong mas untuk meminta*	
85		*bantuan dari atasan itu, padahal nih ya mas kan pasti sudah berusaha terlebih dahulu kan?"*	
	"Sp"	"Ya, sudah ada usaha dulu pastinya".	Usaha terlebih
	Peneliti	*"Ya, nah kenapa bisa begitu pada saat memecahkan masalah? "*	dahulu. (L, B:87)
90	"Sp"	"Karena, apabila saat dalam pemecahan	

		masalahnya saya belum pernah melihat masalah seperti itu. Jadi memang atas dasar, untuk cs itu membutuhkan pengalaman yang lebih banyak sehingga lebih cepat, tapi untuk saat ini saya masih belajar ."	
	Peneliti	*"Apakah saat mas menghadapi nasabah membuat rencana atau tahapan-tahapn ketika melayani permasalahan nasabah?"*	
	"Sp"	"Oh gini, pertama, nasabah datang, komplain, kita dengerin dulu, setelah nasabah komplain, kita berikan tahapan untuk menjawab, kemudian kita berikan solusi yang paling cepat. Pada saat menjawab itu kan ada *option-option*nya ya mba, semuanya pasti ada resiko dari jawaban. Kita berikan *option* atau pilihan yang mana, mungkin *option* satu kita buatkan atm baru, itu waktunya cepat tapi resikonya meninggalkan saldo Rp. 20.000 atau kedua buatkan atm baru tapi waktunya agak lama."	Ada tahapan dalam menyelesaikan masalah (L, B: 99-109)
	Peneliti	*"Adakah unsur yakin dalam diri mas ketika akan mengambil suatu keputusan dari option-option yang dibuat?"*	
	"Sp"	"Kalo semisal dalam menjual produk, saya tentu harus yakin ya harus bisa. Tapi kalo masalahnya menghadapi nasabah, kita juga kembalikan pada nasabah, karena nasabah harus tahu *option-option*nya, jika tidak tahu nasabah akan menghadapi masalah di belakang."	Memiliki keyakinan dalan berkomunikasi pada nasabah. (L, B:113-114)

	Peneliti	*"Nah jika masalah di belakang itu terjadi,*	
120		*misalnya jika terjadi seperti itu, karena tidak menutup kemungkinan ya? "*	
	"Sp"	"Pertama saya tetap akan mengatasi sendiri, coba dulu, gugup pasti ada ya, tapi coba dulu sampai saya bisa, kalo ternyata saya kurang mampu saya	Mencoba, jika tidak bisa baru meminta bantuan (L, B:122-
125		akan meminta bantuan pada atasan yang lebih tahu ya."	127)
	Peneliti	*"Mas sendiri memandang masalah seperti apa?"*	
	"Sp"	"Kalo saya ya, kalo tidak ada masalah itu kita tidak hidup."	
130	Peneliti	*"Menurut mas unsur apa saja yang harus ada dalam menyelesaikan masalah?"*	
	"Sp"	"Pasti ada ya unsurnya, kalo kita awalnya kita belum tahu tentang produk itu, atau tidak tahu masalah itu, kita pasti bingung ini awalnya harus	
135		gimana, harus kemana. Tapi kalo kita sudah sering menghadapi permasalahan seperti itu, kayak sudah sarapan, oh langkah yang harus dilakukan seperti	
		ini, jadi kita bisa pede dan itu timbul karena kita	Kepercayaan pasti
		sudah tahu, awal-awalnya pasti kita bingung. Disini	ada dan timbul
140		memang banyak yang komplain juga ya, terutama masalah atm gitu mba, nasabah tarik tunai, masalah haji juga ada."	karena kita sudah pernah mengelami masalah itu
	Peneliti	*"Nah misal ya mas dari rumah mba berangkat kerja, dari rumah sudah siap menghadapi masalah,*	sebelumnya. (L, B:138-142)
145		*sudah yakinlah, nah sampai disini kita kan tidak tahu bakal menghadapi masalah seperti apa, tiba-*	

		tiba mas mendapatkan telefon atau kabar bahwa ada berita tidak baik, apakah mengggganggu hal-hal tersebut, apa juga merupakan faktor menurunkan kepercayaan diri?"	
	"Sp"	"Ya.. tidak bisa diduga ya kalo tiba-tiba ada masalah, tapi kalo menganggu konsentrasi pasti ada, pasti walaupun cuma sedikit, kalo kepercayaan diri berkurang sedikit, cuman konsentrasi terganggu pasti ya dengan pikiran pas mengenalkan produk."	Faktor luar dapat menurunkan kepercayan diri dan menggangu konsentrasi (L, B:151-155)
	Peneliti	*"Antispiasi atau pengatasannya seperti apa?"*	
	"Sp"	"Kalo saya mengalami hal seperti itu, saya paling minta izin jika permasalahannya berat, minta izin pulang lebih awal, karena disini saya kerja tidak konsen jadi akan kerja tidak maksimal dalam melayani nasabah."	
	Peneliti	*"Ketika menghadapi masalah pada nasabah pernah adakah muncul keraguan, dan bagaimana cara mengatasinya?"*	
	"Sp"	"Kalo saya ragu ketika ada permasalahan timbul, ragu dengan jawaban sendiri, saya ragu ya, kebetulan misal waktu itu kepala kas juga tidak ada, tapi gimana caranya saya tanya ke yang lebih tahu, ada yang tanpa diketahui dan diketahui nasabah, jika kita telefon depan nasabah nasabah akan tahu, jika tidak pergi ke dalam dan tidak meninggalkan nasabah terlalu lama..."	Ragu pernah ada, sehingga meminta bantuan kepada kepala kas. (L, B:165-169)
	Peneliti	*"Pernah tidak mas dalam menghadapi nasabah ternyata tidak semudah yang dibayangkan?"*	

175	"Sp"	"Pernah ya pada saat awal-awal kerja, tentang produk saya masih bingung ya mba, nasabah pernah ada yang tanya produk awal sampai akhir, sangat detil, padahal saya belum paham tentang produk.. Nah pas itu, saya minta izin ke belakang, sebelumnya saya jelaskan dulu, kalo saya masih baru, jadi saya tanya dulu ke belakang agar tidak salah informasi."	Pada awal kerja masalah memang sulit karena kurang berpengalaman, masih baru. (L, B:175-182)
	Peneliti	*"Menurut mas sepengetahuan mas ya, secara umum ada tidak sih cs yang terkadang hanya menjawab seadanya saja, soalnya saya juga pernah baca di internet kira-kira seperti itu ya, nah kira-kira faktor apa yang membuat cs seperti itu?"*	
	"Sp"	"Oh... pasti ada ya mba kalo kayak gitu, maksudnya mungkin lebih ke cs itu menunda-nunda masalah ya.. Ada ya kalo yang seperti itu, biasanya cs seperti itu menjawab seadanya ya, kemudian pada hari yang dijanjikan belum ada hasil, dan tidak di tindak lanjuti, alhasil nasabah komplain lagi, kecewa, datang lagi. Kemudian ada dua pendapat nasabah entah itu petugasnya atau bank nya kurang profesional, cs nya kurang profesional. Yang susah itu menghadapi komplain kedua, karena kira harus menyelesaikan masalah komplain dia, dan kita harus mengembalikan kepercayaan nasabah pada bank kita, walaupun kita juga membutuhkan bantuan orang lain, karena ga bisa sendiri misalnya ya. Soalnya kan pasti ada mba kasus yang berulang,	Ada beberapa cs yang terkadang suka menunda-nuda masalah, sehingga berlarut-larut (L, B:188-205)

		jadi pasti ada orang yang lebih tahu lebih berpengalaman, ya diskusi cara mengatasinya...mungkin seperti itu."	
	Peneliti	*"Kira-kira faktor apa yang menyebabkan cs seperti itu ya mas?"*	Faktor kurang pengetahuan, konsentrasi terganggu, dan keyakinan yang kurang atau menurun. (L, B:208-214)
	"Sp"	"Ya itu ada banyak faktor ya, bisa karena kekurangan pengetahuan tentang produk atau *product knowledgenya* kurang, konsentrasi terganggu, rasa kepercayaan diri juga bisa kurang, dia ga yakin jadi bisa ga sih ini..benar ga sih, jadi jawab seadanya bisa gitu.."	
	Peneliti	*"Adakah faktor dari pengalaman masa lalu yang dapat mendukung mas untuk bekerja?"*	
	"Sp"	"Pasti ada ya, jika dulu saya oh pernah menghadapi masalah kayak gini, ya udah berarti nantinya saya yakin bisa, karena saya sudah pernah melaluinya. Saya juga yakin bahwa cara itu atau cara yang saya pilih itu bagus, walaupun nanti cara yang ini gagal, saya akan mencoba cara yang lain."	Pengalaman masa lalu, meyakinkan untuk dapat berhasil dalam menyelesaikan masalah (L, B:216-221)
	Peneliti	*"Menurut mas masalah itu muncul dari mana sih?"*	
	"Sp"	"Masalah itu muncul bisa dari faktor *intern* sama *ekstern* ya. Kalo dari kitanya sendiri sudah yakin, insyallah untuk menjawab permasalahan di luar misal nasabah insyallah bisa dijalani. Kalo dari luar misalnya permasalahan dari luar ya gangguan dari luar, sudah kita jalani sesuai dengan kemampuan kita, tapi bisa terganggu mungkin jadinya nanti ganggu konsentrasi juga."	Masalah muncul dair intern dan ekstern (L, B:223-230)

	Peneliti	*"Baiklah jadi seperti itu ya, apakah mungkin masnya ada tambahan atau pesan yang ingin disampaikan lagi?"*	Summary. (L, B: B:231-234)
	"Sp	"Um.. sepertiya tidak ada mba." hehe (tertawa)	
235	Peneliti	*"Ok, baiklah kalau begitu terima kasih ya mas atas waktu yang diberikan".*	Greeting. (L, B: B:235-237)
	"Sp"	"Ya sama-sama."	

Hasil Wawancara dengan "Jk"

BARIS	PELAKU	URAIAN KASUS	TEMA
1	Peneliti	*"Assalamu'alaikum." (Tersenyum)*	Salam. (B:1-2)
	" Jk"	"Wa'alaikumsalam." *(Tersenyum)*	
	Peneliti	*"Mba sebelumnya kita kenalan dulu ya.."*	Personal Inquiries.
		"Nama saya Ditia, saya dari Jurusan Psikologi	(P, B:3-6)
5		*UII, ingin mewawancarai mba untuk memenuhi salah satu tugas saya."*	
	" Jk"	"Ya, um saya jawab aja.. hehe (tertawa)"	
	Peneliti	*"Ya mba hehe (tersenyum)"*	
	" Jk"	"Ok.. nama saya 'Jk'.	
10	Peneliti	*"Bagaimana kabar mba hari ini?"*	
	" Jk"	"Baik aja kok,.(tersenyum)"	
	Peneliti	*"Mba sekarang sudah berapa lama bekerja disini?"*	
	" Jk"	"Ya.. sudah 5 tahun ya..dari tahun 2007..	Bekerja sudah 5
15	Peneliti	*"Tugas-tugas mba disni apa saja sebagai teller disini?*	tahun. (P, B:14)
	" Jk"	"Umum ya melayani nasabah, sampai sekarang ya masih ... ngelayani nasabah kalo ada komplain gitu.. jika nasabah ada masalah."	Melayani nasabah beserta permasalahan yang
20	Peneliti	*"Langsung saja ya mba..(tersenyum), masalah-masalah apa aja sih yang pernah mba alami selama menghadapi nasabah, pastinya pernah ya mengalami masalah?"*	ada. (P, B:17-19)
	" Jk"	"Banyak banget ya,, contohnya yang komplain	Komplain pas
25		waktu disini lagi *offline* jaringannya, jadi kita ga	jaringan lagi mati

		bisa apa-apa. Nah ada nasabah yang komplain *by phone* gitu, padahal kita *offline*nya kan seluruh bsm, ya udah ga bisa apa-apa..kasih pengertian aja gitu. Kalo dia tarikan itu kita bisanya ke atm, tapi kalo dia narik ga bawa buku, kita kan punya data-datanya nah bis itu kita blokir.	jadi diber pengertian. (P, B 24-31)
	Peneliti	*"Jika dalam keadaan seperti itu, kira-kira gimana menyikapinya?"*	
	" Jk"	"Ya kita lihat dulu apakah nasabah itu terburu-buru atau tidak, kalo dia ga ya kita minta tunggu sebentar, kalo misal dia terburu-buru ya ga bisa nunggu satu jam atau apa misalnya, ya gimana kita jelasin aja kalo kita lagi *offline*.	Dilihat kondisinya dan diberi pengertian. (P, B:44-48)
	Peneliti	*"Oh gitu, terus bagaimana dengan respon nasabahnya?"*	
	" Jk"	"Ya ada yang kecewa juga sih, api juga ada yang ga,, kalo yang gimana banget tuh ya ga, ya nasabah kan juga dah maklum."	Respon nasabah kecewa dan maklum. (P, B:51-53)
	Peneliti	*"Kalo masalah lain ada ga mba?"*	
	" Jk"	"Umm..ya apa ya kecil-kecil gitu lah, paling pas antrian gitu paling sering, antiran banyak, nasabahnya banyak gludak gitu tapi nasabahnya ga mau ngantri."	Masalah antrian panjang, nasabah ga sabaran. (P, B:55-58)
	Peneliti	*"Kalo pas antrian tadi mba, teller kan terbatas juga harus ngurusin satu-satu ga bisa langsung banyak, nah itu gimana ngatasinnya?"*	
	" Jk"	"Ya kan mereka duduk ya, kalo yang di cs kan lama ya bikin ini bikin itu..."	

65	Peneliti	*"Ya, nah itu kan ada kemungkinan nasabahnya marah atau kesal, ngomel mungkin?"*	
70	" Jk"	"Ya ada mba, tapi ya tetap, tetap yang duluan yang dilayani, tetap dia harus dikasih pengertian. Kalo ada yang marah, ya security juga ada yang handel, tapi dia pulang marah apa apa gitu, ya berarti dia ga bisa terkendali di kita, tapi ya tetap security tadi juga ikut handle si mba, oh maaf bu ya, security kan udah bisa nangkep sinyal-sinyal dia yang dah kayaknya ga sabar atau gimana gitu."	Beberapa nasabah ada yang marah, kita handle, juga oleh security ikut membantu. (P, B:66-73)
75	Peneliti	*"Mba sendiri memandang masalah itu seperti apa?"*	
	" Jk"	"Kalo ada masalah pasti ada solusi ya, kayak kalo ada pas ngadepin nasabah gitu kan pasti ada solusinya."	Masalah sebagai solusinya. (P, B:76-78)
80	Peneliti	*"Ya sebagai tantangan atau untuk bisa meningkatkan atau mengasah kemampuan mungkin..?"*	
85	" Jk"	Ya .. ya begitulah haha (tertawa). Tapi yang pasti kan kita ngasi solusi ke nasabahnya, dia masalahnya apa. Kadang kan apa yang menjadi masalah buat dia, karena kan sebetulnya dia ga tau aja, ya ya..kalo kita kan punya semuanya, kita teredukasi kan ngerti gimana cara menyampaikan pada nasabahnya. Apa yang nasabah jadikan masalah kan, belum tentu masalah buat kita. Itukan masalah buat dia, kita tinggal nyampein solusinya aja, oh itu gini-gini. Kalo dia udah tahu, dia paham	Masalah muncul dari nasabah itu sendiri, akrena dia yang ga tahu atau mungkin salah paham. (P, B: 84-93)

		ga jadi masalah bagi dia, itu karena dia kan ga tau aja atau karena dia salah paham."	
	Peneliti	*"Kalo dalam memandang masalah atau ngedepin*	
95		*masalah kendala apa aja yang pernah dirasakan sulit atau seperti apa lainnya?"*	
	" Jk"	"Um.. kalo itu tergantung juga sih mba. Kalo itu	Jika masalah biasa
		biasa ya udah kita biasa aja ngadepinnya. Kalo baru	dapat diatasi, jika
		pertama, waduh apa ini ya, tapi tetap aja kan oya	berat meminta
100		tunggu sebentar, kalo ga tau ya kita tanya ke	bantuan supervisor.
		supervisor kemudian kita minta dia tunggu	(P, B:97-102)
		sebentar, kemudian kita *handle*"	
	Peneliti	*"Oh jadi dilihat dulu ya masalahnya seperti apa,*	
		jadi tidak langsung menjawab ya?"	
105	" Jk"	"Um kayak sok tahu gitu?...atau oh tahu gini-gini.	
		Oh itu ga ya, kalo dia komplain atau apa, tetap kita	
		terima dulu, baru nanti akan kita sampaikan. Tapi	Jika yakin,
		kalo udah ada yang dia mau pemecahannya ya udah	langsung
		kita kasih langsung aja pemecahannya seperti ini	dipecahkan
110		itu, ya gitu aja sih."	masalahnya (P,
	Peneliti	*"Dalam hal memecahkan masalah, berarti kan*	B:107-110)
		disini cs ataupun teller atau lainnya pasti terjun	
		langusung ya? "	
	" Jk"	"Oh ya ya pasti terjun langsung memecahkan	
115		sendiri."	
	Peneliti	*"Adakah unsur lain, atau faktor yang kira-kira*	
		mempengaruhi dalam pemecahan masalah itu?"	
	" Jk"	"Ya banyak ya, misalnya pas kita ngadepin nasabah	Faktor tingkat
		dia ada masalah kita harus bisa ini dapat	kesulitan masalah

120		terselesaikan. Hal-hal yang bisa tanganin ya langsung aja kita selesaikan. Kecuali hal-hal yang di luar kemampuan kita ya sesuatu yang kita ga tau, ya kita tanya. Tapi kalo ga tau, ya bilang aja kita ga tau, kita tanya ke atasan dulu. Kalo dah mumet	memepengaruhi dalam bekerja. (P, B:118-125)
125		banget ya *supervisor* turun. Terkadang klao misal kita ga pede, ya sesaat aja dengan nasabah itu. Kalo dengan dia udah selesai ya udah dengan lainnya gantian, kan masalah tidak hanya berhenti sampai sini aja. Jadi kalo ada kayak gitu ya ga usah terlalu	Tidak terlalu memikirkan masalah, langsung
130		dipikirin, langsung ke nasabah lain. Kalo ada masalah kan urusannya panjang, makanya satu selesai langsung ke lain. Kalo ga selesai, langsung di alihkan ke siapa gitu di *handle*, di luar kemampuan kita ya mba ya langsung supervisi	diberi solusi dan langsung menghadapi nasabah selanjutnya. (P,
135		yang *handle*."	B:130-135)
	Peneliti	*"Oh jadi seperti itu ya jika masalah itu berat atau kita ga mampu maka supervisi langsung menghandle?"*	Summary. (P, B: B:134-140)
	" Jk"	"Iyaaa..gitu... Apa lagi mba kalo ada yang mau	
140		tanya lagi hehe (tersenyum)?""	
	Peneliti	*"Ok mba jk segitu dulu aja terima kasih atas waktunya yang diberikan ya."*	Greeting. (P, B: B:141-144)
	" Jk"	"Iya..sama-sama,	
		"Sama-sama (tersenyum)."	

Hasil Wawancara dengan "Lj"

BARIS	PELAKU	URAIAN KASUS	TEMA
1	Peneliti	*"Assalamu'alaikum." (Tersenyum)*	Salam. (B:1-2)
	"Lj"	"Wa'alaikumsalam." *(Tersenyum)*	
	Peneliti	*"Mba sebelumnya kita kenalan dulu ya.."*	Personal Inquiries.
		"Nama saya Ditia, saya dari Jurusan Psikologi	(P, B:3-7)
5		*UII, ingin mewawancarai mba untuk memenuhi*	
		salah satu tugas saya."	
	"Lj"	"Oya.. baiklah nama saya 'Lj'.	
	Peneliti	*"Bagaimana kabar mba hari ini?"*	
	"Lj"	"Kabar saya baik-baik saja..maaf tadi menunggu	
10		lama karena ada yang harus saya kerjakan.."	
	Peneliti	*"Ah tidak apa-apa mba? Hehe..Mba sekarang*	
		sudah berapa lama bekerja disini?"	Bekerja sudah 2
	"Lj"	"Ya.. sudah 2 tahun ya..dari tahun 2007..	tahun. (P, B:13)
	Peneliti	*"Langsung saja ya mba, tugas-tugas mba disni apa*	
15		*saja sebagai customer service?*	
	"Lj"	"Ya melayani nasabah ya.. jika nasabah ada	Melayani nasabah
		masalah, atau mau membuka rekening baru,	beserta
		mengecek data-data nasabah, jika ada masalah	permasalahan yang
		menyangkut atm atau lainnya."	ada. (P, B:16-20)
20	Peneliti	*"Kemampuan apa aja sih mba yang harus*	
		dimiliki?"	
	"Lj"	Berkomunikasi ya pastinya..bagaimana kita harus	Skill komunikasi
		berkomunikasi dengan nasabah, membuat nasabah	dan kemampuan
		percaya dan puas dengan pelayanan yang diberikan.	meyakini nasabah.
25	Peneliti	*"Masalah-masalah apa aja sih yang pernah mba*	(P, B:22-24)
		alami selama menghadapi nasabah, pastinya	

		pernah ya mengalami masalah?"	
	"Lj"	"Ya ya.. itu pasti. Masalah-masalah seperti menghadapi nasabah yang tidak sabar, kan antrian panjang. Terus kalo disini lagi mati, nasabah telfon dan komplain, tapi kami beri pengertian kalo disini lagi mati aksesnya jadi dimohon tunggu sebentar.	Nasabah tidak sabar, antrian panjang. (P, B:29-32)
	Peneliti	*"Apa aja sih penyebab masalah itu?"*	
	"Lj"	"Ya itu tadi, karena dari sisi karakter nasabahnya yang mungkin tidak sabaran, emosian..ya kalo saya si saya hadapi aja..	
	Peneliti	*"Kira-kira ini berkaitan tidak dengan komunikasi dari cs itu sendiri?"*	
	"Lj"	"Oh ya berkaitan pastinya, jadi bagaimana kita dapat berkomunikasi dengan nasabah, karena salah-salah bisa fatal, nasabah jadi marah dan sebagainya lah mba..	Kemampuan komunikasi mempengaruhi kepuasan nasabah. (P, B:49-52)
	Peneliti	*"Tindakan apa yang akan mba lakukan jika ada masalah?"*	
	"Lj"	"Ya, pertama cari datanya dulu ya, liat karakter nasabahnya juga, mungkin waktu awal-awal masih ragu ya,, tapi saya pede aja, jadi ya harus pede aja gitulah..he he (tertawa)"	
	Peneliti	*"Oh berarti faktor pede mempengaruhi ya terutama dalam bekerja?"*	
	"Lj"	"Ya itu pasti mba."	Pede harus ada. (P, B:61)
	Peneliti	*"Bagaiamana jika kepercayan diri mba menurun, misal ni ya mba, mba berangkat dari rumah sudah dengan keyakinan dan kesiapan bahwa hari ini*	

		dapat melaksanakan dan menghadapi permasalahan pada nasabah nanti. Eh tiba-tiba pada saat kerja mba mendapat telefon tau mendapat kabar tidak gembira atau kabar buruk, misalnya ya mba, nah pakah hal itu tentu akan menurunkan kepercayaan diri seseorang, nah apakah menurut mba hal tersebut bisa saja terjadi, apa tanggapan dan solusinya?"	
	"Lj"	"Ya kalo hal itu pasti terjadi ya, tidak pada saya saja, pada semua karyawan pasti jika mengalami hal seperti itu tentu akan mengganggu konsentrasi, dan memang tidak menutup kemungkinan hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan diri tadi, karena mungkin pikiran terganggu, menjadi tidak konsentrasi."	Kepercayaan diri turun akan mengggangu konsentrasi dalam bekerja. (P, B:73-79)
	Peneliti	*"Nah jika seperti itu kira-kira dampaknya apa mba, seperti apa pada nasabah, misal pelayanan menjadi kurang memuaskan? "*	
	"Lj"	"Ya.. ya itu juga bisa.. ya otomatis ya mba, kalo sudah seperti itu, wajar saja jika dalam melayani nasabah pasti akan terganggu, yang ada kalo saya minta izin ya agar dapat memecahkan permasalahan pribadi tersebut. Tapi kalo saya juga pede pede saja, jadi ya kalo ada masalah saya cuek dulu, baru nanti saya urus. Tapi, pasti akan mengganggu konsentrasi dan tidak menutup kemungkinan kepercayaan atau keyakinan yang tadinya ada menjadi berkurang".	

	Peneliti	*"Faktor apa yang membuat mba waktu itu pede-pede saja walaupun ada masalah?"*	
95	"Lj"	"Ya saya yakin saja, bahwa nanti saya akan menyelesaikannya, dan sekarang saya sedang bekerja dan saya dapat membedakan mana yang urusan pribadi dan yang bukan urusan pribadi, saya yakin juga karena saya memiliki kemampuan untuk	Dapat memisahkan urusan pribadi dan pekerjaan. (P, B:95-100)
100		menghadapi masalah nasabah."	
	Peneliti	*"Bagaimana jika mba mengalami masalah yang berat ketika menghadapi nasabah?"*	Masalah adanya
	"Lj"	"Yang pertama mungkin saya lihat dulu karakter pada diri karyawan itu sendiri, ya baru saya coba	perbedaan sikap tetapi 'Sp'
105		selesaikan, andai kata memang sulit dan bukan pada kemampuan saya, saya akan menyerahkannya	mengaku bisa mengatasinya (P, B:
		pada atasan atau senior yang lebih ahli."	84-95)
	Peneliti	*"Bisa diceritakan pengalaman waktu bekerja pada hari pertama atau awal bekerja di bank ini? "*	
110	"Lj"	"Waktu itu kalo baru-baru ya saya gugup ya, karena saya belum pernah berhadapan dengan nasabah, secara saya juga lulusannya bukan akuntasi jadi ga ada tujuan mau milih masuk bank	Awal kerja gugup, (P, B:110)
		ini, cuman saya suka ngitung-ngitung aja..hehe	
115		(tersenyum). Awalnya sulit ya, karena saya belum mengetahui semuanya, tapi disini dibantu dulu ya sampai benar-benar bisa, jadi ketika saya	
		menghadapi nasabah, sewaktu saya tidak yakin ini	Ragu-ragu, kurang
		masalah tidak dapat diselesaikan, bukan pada	yakin. (P, B:118-
120		kemampuan saya, bukan bidang saya, saya rasa	123)

		saya akan meminta bantuan dari atasan atau yang lebih mampu untuk menyelesaikan masalah nasabah itu."	
125	Peneliti	*"Sepengetahuan mba apakah pernah ada nasabah yang keluar dari bank atau pindah bank seperti itu?"*	
	"Lj"	"Kalo disini setahu saya belum ada ya, tapi kalo secara umum di bank-bank lainnya pasti ada ya."	
130	Peneliti	*"Nah kalo seperti itu, menurut pendapat mba, faktor apa sih yang menyebabkan mereka pindah?"*	
	"Lj"	"Ya mungkin mereka pindah kota karena ada beberapa yang keluar kota ya, jadi tutup rekening, atau alasan lain mungkin alasan pribadi, dan bisa jadi karena pelayanan ya, sangat	Alasan nasabah pindah karena pelayanan kurang memuaskan. (P, B:133-136)
135		mempengaruhi..ketika dan bagaimana cs ini dapat melayani nasabahnya.	
	Peneliti	*"Apakah hal tersebut ada hubungannya dengan kepercayaan diri tadi?"*	
	"Lj"	"Oya pastinya ya..hal ini juga berkaitan dengan	Faktor keraguan,
140		keyakinan diri tadi ya. Jelas jika cs tidak yakin akan tampak pada pelayanannya yang kurang memuaskan, dan hal ini tidak menutup kemungkinan nasabah akan pindah atau tutup rekening di bank tersebut. Mungkin juga karena	sibuk, keyakinan dan komunikasi kurang. (P, B:139-146)
145		banyaknya nasabah di bank tersebut, sehingga agak sulit untuk memanagenya"	
	Peneliti	*"Ok jadi nasabah keluar atau menutup rekening di suatu bank, tidak menutup kemungkinan adanya*	Summary. (P, B: B:147-151)

150		*faktor pelayanan yang kurang memuaskan ya, itu bisa dikarenakan keyakinan tadi yang kurang juga ya..*"	
	"Lj"	"Ya, bisa dibilang begitu."	
	Peneliti	*Ok. Mba baiklah terima kasih atas waktu yang telah diberikan ?*"	Greeting. (P, B: B:154-164)
155	"Lj"	"Udah ni ya.. iya sama-sama, maaf tadi mba agak menunggu lama ya, karena saya harus menyelesaikan pekerjaan dulu."	
	Peneliti	*"Ah tidak apa-apa kok mba, saya juga kalo wawancara harus yang enak dan santai jadi ga buru-buru juga hasilnya..*"	
160	"Lj"	"hehe.. iya."	
	Peneliti	*"Yup, makasi mba (bersalaman dan saling tersenyum)?*"	

LAMPIRAN 15

PERIZINAN *TRY OUT* DAN PENGAMBILAN DATA PENELITIAN

SURAT – KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Ditia Fatimah
Fakultas	:	Psikologi UII Yogyakarta
No. Mahasiswa	:	06320153
Judul Penelitian	:	Hubungan antara Efikasi Diri dengan Kemampuan Pemecahan Masalah pada Customer Service dan Teller di Bidang Perbankan

Yang bersangkutan di atas telah melaksanakan penelitian di salah satu bank di Yogyakarta ini pada tanggal 24 Februari 2010.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 5 April 2010

BANK SYARIAH [illegible]
CABANG YOGYAKARTA

Muhiyah
SDI

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
Program Studi Psikologi (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi (S1), Program Magister Profesi Psikologi (S2), Pogram D III Bahasa Inggris

Nomor : 112/Dek/70/Akd/I/2010
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Penelitian untuk Skripsi

1 Februari 2010

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BRI Capem Katamso
Jl. Bridgen Katamso No.21
Yogyakarta

Bismillahirrahmanirrahiem
Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan ini kami memohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberi ijin pada mahasiswa kami :

Nama : Ditia Fatimah
No. Mahasiswa : 06 320 153

Agar dapat melakukan pembagian angket di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa yang bersangkutan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan study di fakultas kami.

Adapun judul skripsinya adalah:
"Hubungan antara Efikasi Diri dengan Kemampuan Pemecahan Masalah pada Customer Service di Bidang Perbankan"

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Mengetahui,
Dekan,

H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si., Psikolog

Dosen Pembimbing,

Agus Priyadi, S.Psi., M.Si

Kampus Universitas Islam Indonesia, Jl. Kaliurang Km. 14,5 Besi, Sleman, YOGYAKARTA 55584
Telp. 0274 - 898444 Ext. 2114/2113 Fax. 0274 - 898444 Ext. 2116; E-mail:fpisb@uii.ac.id

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. Mo
KANTOR CABANG YOGYAKARTA KATAMSO
Jalan Brigjend Katamso Nomor 13-15 Yogyakarta 55152
Telepon: (0274) 372726, 372728, 372729
Facsimile: (0274) 387949
Email :H0245@bri.co.id

SURAT – KETERANGAN

No : B. 1143 /KC-VII/LYI/03/2010

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama	:	Ditia Fatimah
Fakultas	:	Fakultas Psikologi UII Yogyakarta
No.Mhs	:	06.320.153
Judul Penelitian	:	Hubungan antara Efikasi Diri Dengan Kemampuan Pemecahan Masalah Pada Customer Service di Bidang Perbankan.

Yang bersangkutan tersebut diatas sudah melaksanakan Penilitian di kanca BRI Yogyakarta Katamso pada tanggal 15 Maret 2010.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan semestinya.

Yogyakarta, 30 Maret 2010
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG

BANK RAKYAT INDONESIA
KANTOR CABANG
BRIG. JEN. KATAMSO
YOGYAKARTA

Aloysius Sugiyarto
Manajer Operasional

Tindasan :
- Arsip

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
Program Studi Psikologi (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi (S1), Program Magister Profesi Psikologi (S2), Pogram D III Bahasa Inggris

Nomor : 941/Dek/70/Akd/XII/2009 11 Desember 2009
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Try Out untuk Skripsi

Kepada Yth.
Pimpinan Bank BRI
Jl. Cik Di Tiro No.3 Yogyakarta

Bismillahirrahmanirrahiem
Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan ini kami memohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberi ijin pada mahasiswa kami :

Nama : Ditia Fatimah
No. Mahasiswa : 06 320 153

Agar dapat melakukan try out (membagikan angket) di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
Kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa yang bersangkutan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan study di fakultas kami.

Adapun judul skripsinya adalah:
"Hubungan Antara Efikasi diri Dengan Kemampuan Pemecahan Masalah pada Customer Service di Bidang Perbankan"

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Mengetahui,
Dekan,

H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si., Psikolog

Dosen Pembimbing,

Agus Priyadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Kampus Universitas Islam Indonesia, Jl. Kaliurang Km. 14,5 Besi, Sleman, YOGYAKARTA 55584
Telp. 0274 - 898444, Ext. 2114/2113. Fax. 0274 - 898444. Ext. 2116. E-mail:fpisb@uii.ac.id

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.

KANTOR WILAYAH
Jalan Cik Ditiro No. 3 Yogyakarta 55223
Telepon : (0274) 520270, 561403 (Hunting)
Facsimile : (0274) 514166, 584883

Nomor: B 176 KW-VII/SDM/01/2010
Lamp : -
Hal : Ijin Penelitian

Yogyakarta, 11 Januari 2010

Kepada Yth. 12 JAN 2010
Pemimpin Cabang
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
di -

YOGYA CIK DITIRO

Surat BRI Kanca Yogya Cik Ditiro No:B.8680/KC-VII/LYI/12/2009 tgl 22-12-2009

Menunjuk surat tersebut di atas perihal pokok surat permohonan ijin penelitian, dengan ini disampaikan keterangan sebagai berikut :

1. Kanwil BRI Yogyakarta dapat menyetujui permohonan ijin penelitian mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta dengan identitas sebagai berikut :

Nama	:	Ditia Fatimah
No. Mhs	:	06 320 153
Program Studi	:	Psikologi
Judul Penelitian	:	Hubungan antara Efikasi Diri dengan Kemampuan Pemecahan Masalah pada *Customer Service* di Bidang Perbankan

2. Persetujuan tersebut dengan persyaratan sebagai berikut :
   a) Persetujuan dimaksud diberikan sepanjang tidak mengganggu kelancaran Operasional Kanca.
   b) Sebelum melaksanakan penelitian ybs wajib membuat surat pernyataan bahwa ybs tunduk kepada Undang-Undang Kerahasiaan Bank/ Perusahaan.
   c) Data yang diminta tidak menyangkut hal-hal yang berkaitan dengan rahasia Bank, rahasia Perusahaan dan rahasia Nasabah sesuai ketentuan, kerahasiaan bagi perusahaan yang telah *Go Publik*.
   d) Semua keterangan dan data yang diterima semata-mata untuk kepentingan riset/ ilmiah dan tidak dipergunakan untuk merugikan pihak BRI, pihak lain/ Nasabah BRI.
   e) Selama melaksanakan penelitian ybs wajib menjaga ketertiban, ketenangan kerja dan tidak mengganggu pelayanan umum/ kegiatan Operasional, serta tidak diperkenankan menggandakan/foto copy SE/SK/Kebijakan Intern BRI (SE/SK/Surat Intern hanya dibaca di Kanca)
   f) Yang bersangkutan wajib menyerahkan hasil Penelitian :
      1) 1 (satu) eksemplar untuk BRI Kanwil Yogyakarta Bagian SDM
      2) 1 (satu) eksemplar untuk BRI Kanca Yogya Cik Ditiro

   Demikian agar menjadikan maklum dan dapat dipergunakan seperlunya.

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR WILAYAH YOGYAKARTA

Imam Widodo
Wapinwil

Wibowo Prihardijanto
Kepala Bagian

Tindasan :
- Arsip

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG YOGYAKARTA CIK DITIRO
Jalan Cik Ditiro No. 3 Yogyakarta
Telepon : (0274) 520261, 520262, 520581
Facsimile : (0274) 512110
E-mail : H0029@bri.co.id

SURAT KETERANGAN

B. 1135 /KC-VII/UJI /03/2010

Bersama ini kami yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sentot Dwi Sudjatmiko
Jabatan : Pgs.Manajer Operasional.
Alamat : PT BRI CABANG YOGYAKARTA CIK DITIRO

Menerangankan bahwa nama dibawah ini adalah:

Nama : Ditia Fatimah
NIM : 06 320 153
Jurusan : Psikologi
Judul Penelitian: Hubungan antara Efikasi diri dengan kemampuan pemecahan masalah pada Customer service di Bidang Perbankan.

Bersama ini menerangankan bahwa saudara Ditia Fatimah, Mahasiswa Fakultas Psikologi UII telah melaksanakan penelitian di BRI Cabang Cik Ditiro pada tanggal 13 Januari 2010 s / d 28 Pebruari 2010.
Berdasarkan Surat pernyataan ybs, belum menyerahkan hasil Penelitian ke BRI Cabang Yogyakarta Cik Ditiro.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar menjadikan periksa.

Yogyakarta, 02 Maret 2010.

PT BANK RAKYAT INDONESIA(Persero)Tbk.
KANTOR CABANG CIK DITIRO

KANTOR CABANG CIK DITIRO YOGYAKARTA

Sentot Dwi Sudjatmiko
Pgs. Manajer Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
Program Studi Psikologi (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi (S1), Program Magister Profesi Psikologi (S2), Pogram D III Bahasa Inggris

Nomor : 941/Dek/70/Akd/XII/2009 11 Desember 2009
Lampiran : -
Hal : Permohonan Ijin Try Out untuk Skripsi

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Syariah Mandiri
Jl. Cik Di Tiro No.1 Yogyakarta

Bismillahirrahmanirrahiem
Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan ini kami memohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberi ijin pada mahasiswa kami :

Nama : Ditia Fatimah
No. Mahasiswa : 06 320 153

Agar dapat melakukan try out di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.
Kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa yang bersangkutan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan study di fakultas kami.

Adapun judul skripsinya adalah:
"Hubungan Antara Efikasi diri Dengan Kemampuan Pemecahan Masalah pada Customer Service di Bidang Perbankan"

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Mengetahui,
Dekan,

H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si., Psikolog

Dosen Pembimbing,

Agus Priyadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog