

**KEMAMPUAN INTERPERSONAL SKILLS MAHASISWA
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**Muhammad Arifin
Dr. Harti, Dra, M.Si
Jurusan Pendidikan Ekonomi, fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya**

Abstrak

Pada saat ini belum banyak penelitian tentang *soft skills* khususnya *interpersonal skills* di dunia pendidikan, padahal peranan *soft skills* khususnya *interpersonal skills* sangat penting. Hal tersebut dibuktikan oleh banyak penelitian yang mengungkapkan peranan *soft skills* lebih berpengaruh pada kesuksesan seseorang daripada peran *hard skills* yang melekat pada diri seseorang.

Penelitian *interpersonal skills* ini bertujuan untuk mengetahui hasil penggambaran *interpersonal skills* pada mahasiswa program studi pendidikan tata niaga fakultas ekonomi di Universitas Negeri Surabaya. Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan observasi dan wawancara kepada mahasiswa program studi pendidikan tata niaga angkatan 2009 berjumlah 48 mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa tiap kelas mahasiswa menunjukkan hasil yang memuaskan, hal ini dibuktikan dengan sebagian besar mahasiswa tata niaga memiliki banyak kemampuan *interpersonal skills* yang terdapat pada varian penelitian pada masing - masing sub-fokus penelitian.

Kata Kunci : *Interpersonal skills*, mahasiswa, tata niaga.

Abstract

At this time not much research about the soft skills of interpersonal skills especially in education, but in particular the role of the soft skills of interpersonal skills is essential. This is evidenced by studies that reveal the role of soft skills more influential role in one's success than hard skills inherent in a person.

Interpersonal skills study aims to determine the results of the depiction of interpersonal skills in students of business administration education economics faculty at the Universitas Negeri Surabaya. This research was carried out by using observation and interviews to students of business administration education class of 2009 totaled 48 students.

The results showed that the ability of interpersonal skills of students class showed satisfactory results, this is evidenced by the majority of students have a lot of the interpersonal skills contained in the study variant on each sub-focus of research.

Keywords: *Interpersonal skills*, student, business administration.

PENDAHULUAN

Era globalisasi seperti sekarang ini mengharuskan negara – negara di dunia untuk memenuhi kebutuhan akan sumber daya manusia yang cerdas dan terampil. Tetapi, kenyataannya indonesia belum mampu bersaing walaupun dengan negara – negara ASEAN dalam hal penyediaan sumber daya manusia yang cerdas dan terampil. Hal tersebut dipertegas Abdurrahman (2007) bahwa menurut laporan world competitiveness yearsbook, tingkat daya saing sumber daya manusia indonesia di lingkungan regional ASEAN berada paling bawah. Menurut data UNESCO misalnya, singapura berada di peringkat kedua malaysia peringkat 16, thailand peringkat 29 dan filipina di peringkat 52. Hal tersebut dikarenakan oleh kurangnya kompetensi dari lulusan sekolah, terutama kompetensi dalam kepribadian siswa yang terkait dengan *soft skills*. Sangat pentingnya kompetensi akan *soft skills* ini menuntut dunia pendidikan untuk memenuhinya.

Menurut Abdurrahman (2007) lebih spesifik lagi ke tingkat pendidikan tinggi bahwa model pendidikan tinggi pada umumnya masih fokus pada keterampilan teknis (*hard skill*) 90 persen dibandingkan pengembangan kemampuan lunak (*Soft skills*) yaitu 10 persen. Sementara itu, *National Association Of College and Employers* (NACE) dalam jurnal Pamela (2009), pada tahun 2005 melaporkan bahwa pada umumnya para pengguna lulusan membutuhkan keahlian kerja berupa *soft skill* 82 persen dan *hard skill* 18 persen.

Pendidikan yang selama ini terfokus pada verbalistik dan berorientasi semata-mata kepada penguasaan mata kuliah. Pengamatan terhadap praktek pendidikan sehari-hari menunjukkan bahwa pendidikan difokuskan agar mahasiswa menguasai informasi yang terkandung dalam materi mata kuliah dan kemudian dievaluasi dari seberapa jauh penguasaan itu dicapai oleh mahasiswa. Seakan-akan pendidikan bertujuan untuk menguasai mata kuliah. Bagaimana keterkaitan materi ajar dengan kehidupan sehari-hari dan bagaimana materi tersebut dapat digunakan untuk memecahkan problema kehidupan, kurang mendapat perhatian. Menurut Bently (2000), untuk itu perlu diterapkan prinsip pendidikan berbasis luas yang tidak hanya berorientasi pada bidang akademik atau vokasional semata, tetapi juga memberikan bekal *learning how to learn* sekaligus *learning how to unlearn*, tidak hanya belajar teori, tetapi juga mempraktekkannya untuk memecahkan problema kehidupan sehari-hari.

Pendidikan merupakan suatu proses dimana peserta didik akan memiliki pengetahuan (kognitif), sikap (afektif) dan ketrampilan (psikomotorik) agar menjadi bekal hidup di tengah-tengah masyarakat. Proses ini mencakup peningkatan intelektual, personal dan kemampuan sosial yang diperlukan bagi peserta didik sehingga tidak saja berguna bagi diri pribadi dan keluarga tetapi juga keberadaannya bermanfaat bagi

masyarakat. Maka strategi yang dikembangkan dalam kurikulum pendidikan nasional kita selalu berdasarkan pada ketiga ranah di atas baik dalam proses pembelajaran maupun evaluasinya.

Sejalan dengan pengertian di atas, menurut UNESCO, tujuan belajar yang dilakukan oleh peserta didik harus dilandaskan pada 4 pilar yaitu *learning how to know, learning how to do, learning how to be, dan learning how to live together*. Dua landasan yang pertama mengandung maksud bahwa proses belajar yang dilakukan peserta didik mengacu pada kemampuan mengaktualkan dan mengorganisir segala pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki masing-masing individu dalam menghadapi segala jenis pekerjaan berdasarkan basis pendidikan yang dimilikinya (memiliki *Hard Skill*). Dengan kata lain peserta didik memiliki kompetensi yang memungkinkan mereka dapat bersaing untuk memasuki dunia kerja. Sedangkan 2 landasan yang terakhir mengacu pada kemampuan mengaktualkan dan mengorganisir berbagai kemampuan yang ada pada masing-masing individu dalam suatu keteraturan sistemik menuju suatu tujuan bersama. Maksudnya bahwa untuk bisa menjadi seseorang yang diinginkan dan bisa hidup berdampingan bersama orang lain baik di tempat kerja maupun di masyarakat maka harus mengembangkan sikap toleran, simpati, empati, emosi, etika dan unsure psikologis lainnya. Inilah yang disebut dengan *Soft Skill*.

Dosen sebagai salah satu komponen dalam sistem pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa, memiliki peranan penting dalam menentukan arah dan tujuan dari suatu proses pembelajaran. Kemampuan yang dikembangkan tidak hanya ranah kognitif dan psikomotorik semata yang ditandai dengan penguasaan materi pelajaran dan ketrampilan, melainkan juga ranah kepribadian mahasiswa. Pada ranah ini mahasiswa harus menumbuhkan rasa percaya diri sehingga menjadi manusia yang mampu mengenal dirinya sendiri yakni manusia yang berkepribadian yang mantap dan mandiri. Manusia utuh yang memiliki kemandirian emosional dan intelektual, yang mengenal dirinya, yang mengendalikan dirinya dengan konsisten dan memiliki rasa empati (tepo seliro). Menurut Howard Gardner dalam bukunya *Multiple Inteligences* (1993), bahwa ada 2 kecerdasan yang berkaitan dengan kemampuan mengembangkan kepribadian yaitu :

1. Kecerdasan Interpersonal (*interpersonal Intelligence*) adalah kemampuan untuk mengerti dan menjadi peka terhadap perasaan, intensi, motivasi, watak, dan temperamen orang lain. Kepekaan akan ekspresi wajah, suara dan gerak tubuh orang lain (isyarat), dan kemampuan untuk menjalin relasi dan komunikasi dengan berbagai orang lain.
2. Kecerdasan Intrapersonal (*intrapersonal intelligence*) adalah kemampuan memahami diri dan bertindak adaptif berdasarkan pengetahuan tentang diri. Kemampuan berefleksi dan

keseimbangan diri, kesadaran diri tinggi, inisiatif dan berani.

Dilema yang secara umum dialami oleh dunia pendidikan di Indonesia adalah penekanan pada keterampilan fisik (*hard skill*) sedangkan aspek *soft skills* kurang diperhatikan. Penelitian di Eropa menyebutkan, kesuksesan seseorang di dunia usaha 80% ditentukan oleh kemampuan *soft skills* dan 20% kemampuan *hard skill*. Dalam sistem pendidikan saat ini seperti di paparkan harian Pikiran Rakyat (3/12/2007), dalam Rakerwil Pimpinan PTS tahun 2006 bahwa 10% adalah *soft skills* sedangkan 90% adalah *hard skills*. Menurut Dewi (2008), dalam konferensi nasional sarjana ekonomi di mata pengguna mengungkapkan tanggapan *soft skills* mahasiswa lebih rendah daripada yang diharapkan oleh pengguna sarjana ekonomi. Hal tersebut menunjukkan bahwa *soft skills* terutama *interpersonal skill* sangat diperlukan oleh mahasiswa sebagai bekal dalam hidup bermasyarakat kelak. Oleh karena itu penggambaran *interpersonal skill* dalam proses pembelajaran merupakan suatu hal yang penting. Penggambaran *interpersonal skills* pada mahasiswa sangat penting karena dari hasil penggambaran tersebut dapat diketahui kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa yang dapat digunakan oleh pengajar untuk meningkatkan mutu peserta didik khususnya dalam kemampuan *interpersonal skills*.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini akan mengambil fokus penelitian berupa *interpersonal skills*.

Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Interpersonal skills merupakan salah satu indikator dari *soft skill* yang merupakan suatu keterampilan yang didapatkan melalui lingkungan sekitar, bukan skill bawaan lahir atau keturunan dari orangtua. Keterampilan ini bisa dipelajari, namun tidak bisa instan dalam meningkatkan skill jenis ini. *Interpersonal skills* termasuk dalam *soft skill*, yaitu keterampilan personal yang bersifat non-teknis, seperti kemampuan sebagai pendengar yang baik, negosiator, atau pun berkomunikasi yang baik dengan orang lain.

Ilustrasi dari *interpersonal skills* adalah bagaimana seseorang berinteraksi dengan orang lain dalam suatu lingkup sosial. Menghormati orang lain, menjalin kerjasama yang baik dengan orang lain, mengungkapkan pemikiran, perasaan, atau pun harapan kepada orang lain dengan cara yang baik tanpa merugikan orang lain, dapat menggambarkan seberapa baik interpersonal yang dimiliki seseorang.

Dengan mengikuti berbagai organisasi kemahasiswaan atau pun organisasi masyarakat, kemampuan seseorang untuk berkomunikasi yang baik sebagai bentuk dari interaksi dengan orang lain secara langsung dapat meningkat, karena dirinya dituntut untuk bekerjasama dalam suatu kelompok

untuk bersama-sama mencapai tujuan dari organisasi tersebut.

1. Unsur - unsur *Interpersonal skills*

Menurut Hasan Mustafa (2002) terdapat empat unsur yang dapat digunakan sebagai variabel dalam penelitian *interpersonal skill*, yaitu :

Listening (mendengarkan)

Penelitian oleh Crocker, 1978 dalam jurnal Mangunsong menemukan fakta bahwa dari 300 organisasi yang diteliti, sebagian besar menempatkan "listening" di urutan teratas, sebagai syarat manajer yang berhasil.

Providing feedback (memberikan umpan balik)

Setiap bentuk komunikasi yang disampaikan kepada seseorang dengan tujuan agar orang tersebut mengetahui dampak perilakunya terhadap anda atau orang lain.

Persuading –(Membujuk)

Membujuk adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan dengan sengaja oleh seseorang dengan tujuan agar pihak lain mau mengikuti dengan sukarela kehendak seseorang tadi.

Resolving Conflicts

Terdapat tiga pemikiran tentang konflik, yaitu :

- a. Pandangan Tradisional : semua bentuk konflik harus dihindarkan.
- b. Pandangan "Human Relations" : konflik adalah sesuatu yang natural yang senantiasa ada dalam semua kelompok dan organisasi, tidak bisa dihindari – bahkan positif – diterima.
- c. Pandangan Interaksionis : konflik tidak hanya merupakan kekuatan positif, bahkan sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja kelompok. – diciptakan.

Menurut peraturan kepala kepolisian republik Indonesia nomor 5 tahun 2008 *interpersonal skills* (keterampilan dasar perorangan) adalah keterampilan yang melekat pada setiap pribadi dalam persentuhannya dengan masyarakat (baik individu maupun kelompok), yang dalam perwujudannya akan menampilkan sikap, tingkah laku dan perbuatan, meliputi :

a. keterampilan mengamati (*Observing skill*)

Pengertian mengamati mempunyai arti "Melihat dan memperhatikan sesuatu dengan teliti, atau memperhatikan dan mengawasi sesuatu dengan saksama". Dengan berpedoman pada pengertian tersebut, maka yang dimaksud dengan keterampilan mengamati disini, dapat diartikan sebagai : "Suatu keterampilan yang dimiliki seseorang, untuk mampu melihat dan mengamati suatu objek tertentu yang dilakukan secara teliti dan saksama, dengan tidak menganalisis.

b. keterampilan menjelaskan (*Describing skill*)

Menggambarkan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia susunan WJS. Poerwadarminta, adalah Melukiskan (menceritakan) suatu peristiwa (kejadian dan sebagainya). dengan melihat pengertian tersebut di atas, maka yang dimaksud dengan keterampilan menggambarkan / menjelaskan disini, dapat diartikan sebagai Suatu keterampilan dari seseorang, untuk membayangkan, melukiskan, atau menceritakan tentang sesuatu baik objek, maupun peristiwa (kejadian), yang merupakan hasil dari pengamatannya, yang disampaikan dalam bahasa lisan, tulisan ataupun simbol-simbol. Sehingga orang lain jelas/mengerti tentang apa yang disampaikan.

c. keterampilan mendengarkan (*listening skill*)

Secara harfiah, pengertian mendengarkan mengandung makna Menangkap suara (bunyi) dengan telinga dengan berpedoman kepada pengertian tersebut, maka yang dimaksud dengan keterampilan mendengarkan disini adalah Suatu keterampilan yang dimiliki oleh seseorang, untuk menangkap atau menyerap suara (bunyi) dengan menggunakan indera telinga secara teliti dan cermat, sehingga mampu menyampaikannya secara benar. Dalam kegiatan mendengarkan, dapat dibayangkan adanya seseorang yang sedang bicara dan orang lain mendengarkannya, sehingga terlihat adanya proses komunikasi yang sedang berjalan. Karena kegiatan ini merupakan kegiatan yang dilakukan oleh orang setiap saat. Seseorang akan cenderung mengatakan bahwa kegiatan mendengarkan itu mudah sekali dilaksanakan. Namun kenyataannya, kegiatan mendengarkan ini tidaklah semudah yang dibayangkan. Kemampuan mendengarkan seseorang, tidak hanya bergantung kepada baik dan buruknya indera pendengaran saja, tetapi juga dipengaruhi oleh hal-hal lainnya

d. keterampilan bertanya (*Questioning skill*)

Pengertian bertanya secara harfiah, dapat diartikan sebagai Meminta keterangan (penjelasan dan sebagainya), atau meminta supaya diberitahu dengan mengambil pengertian tersebut, maka yang dimaksud dengan keterampilan bertanya disini, dapat diartikan sebagai suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang, untuk meminta keterangan atau penjelasan kepada seseorang, untuk mendapatkan informasi tentang apa yang belum diketahui ataupun belum dimengertinya.

e. keterampilan meringkas (*Summarising skill*)

Keterampilan meringkas adalah suatu keterampilan yang dimiliki oleh seseorang,

untuk memendekkan cerita, pembicaraan, berita / informasi, laporan dan sebagainya, dengan cara mengambil intisarinya saja, tanpa mengurangi arti dan maksud dari pada cerita, pembicaraan, berita / informasi ataupun lampiran tersebut.

f. keterampilan umpan balik (*Feed back*)

Pengertian umpan sesuai Kamus Besar Bahasa Indonesia, diartikan sebagai suatu hasil atau akibat yang berbalik, dan berguna bagi kita sebagai rangsangan atau dorongan dalam melaksanakan tindakan lebih lanjut dengan titik tolak pengertian tersebut di atas, maka yang dimaksud dengan keterampilan memberikan umpan balik disini, yaitu suatu kemampuan/keterampilan yang dimiliki oleh seseorang untuk menyampaikan sesuatu hal kepada orang lain, tentang apa yang diihat, atau didengar dari tindakan orang tersebut, sehingga apa yang disampaikan itu dapat dijadikan perangsang atau pendorong bagi orang tersebut, untuk dapat melakukan tindakan yang lebih baik diwaktu yang akan datang.

Kelly (2009), mengidentifikasi empat faktor penting yang mempengaruhi kualitas interpersonal seseorang, yaitu persepsi interpersonal seseorang, konsep diri, atraksi interpersonal, serta hubungan interpersonal itu sendiri.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi interpersonal

Faktor Situasional

a. Deskripsi Verbal

Deskripsi verbal merupakan gambaran umum yang muncul atau dimunculkan tentang seseorang melalui bahasa verbal. Sebagai contoh susunan kalimat di bawah ini :

Seseorang menceritakan pada anda bahwa calon istri anda adalah orang yang cerdas, rajin, lincah, kritis, tetapi agak keras kepala. Seseorang menceritakan pada anda bahwa calon istri anda adalah orang yang keras kepala, kritis, sekalipun cerdas, lincah, dan rajin.

Pada rangkaian kalimat pertama memberikan pencitraan yang positif. Sementara itu, pada rangkaian kalimat kedua persepsi yang negatif. Pengaruh kata pertama terkenal dengan istilah *primary effect*. Bagi seorang pimpinan penggunaan *primary effect* ini menjadi sangat penting, karena kita akan senantiasa dihadapkan pada berbagai pernyataan dan pertanyaan yang tentu saja sangat beragam, baik kualitas isi maupun cara menyajikannya.

b. Petunjuk Proksemik

Proksemik merupakan studi tentang penggunaan jarak dalam menyampaikan pesan, yang dilakukan oleh Edward T. Hall (jurnal Adelia). Hall membagi jarak ke

dalam empat corak, yaitu jarak publik, jarak sosial, jarak personal, dan jarak akrab. Dalam konteks ini keakraban seseorang diindikasikan oleh seberapa dekat posisi orang itu dalam menyampaikan pesan.

c. Petunjuk Kinestik

Petunjuk kinestik merupakan persepsi seseorang yang dilandasi oleh gerakan yang ditunjukkan oleh orang itu. Sebagai contoh jika seseorang menerima seorang tamu dan anda melihat tamu itu masuk dengan membungkuk, berjalan tertatih-tatih, kemudian duduk dengan tidak berani menatap orang lain. Bicaranya terputah-putah, kedua telapak tangannya saling meremas, dan dirapatkan di atas kedua paha yang dirapatkan benar.

d. Petunjuk Wajah

Petunjuk wajah juga mempengaruhi persepsi *interpersonal* seseorang, kita dapat memperkirakan beratnya persoalan yang dialami seseorang dari cara orang itu menampakkan wajahnya, demikian pula jika kegembiraan yang diperoleh.

e. Petunjuk Paralinguistik

Paralinguistik adalah cara bagaimana orang mengucapkan lambang-lambang verbal, misalnya intonasi suara, tempo bicara, dan gaya verbal (dialek). Melalui petunjuk ini, orang yang suaranya keras, dapat dipersepsi sebagai satu bentuk kemarahan, dan orang dengan tempo bicara yang lambat, ragu-ragu, dan tersendat-sendat akan difahami sebagai ungkapan rendah diri atau kebodohan.

f. Petunjuk Artifaktual

Petunjuk artifaktual meliputi segala macam penampilan sejak potongan tubuh, kosmetik yang dipakai, baju, tas, pangkat, bagde, dan atribut-atribut lainnya. Jika suatu saat orang menyenangi seseorang dan tiba-tiba orang tersebut membencinya, boleh jadi hal karena pengaruh faktor artifaktual ini.

Faktor Personal

Disamping faktor situasional, faktor personal juga memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap persepsi interpersonal seseorang.

Faktor personal yang dimaksud mencakup :

a. Pengalaman

Faktor pengalaman akan mempertajam seseorang membaca berbagai petunjuk kinestik. Jika seorang fasilitator yang berpengalaman, akan segera bisa menangkap apakah audience tertarik dengan penjelasannya atau tidak. Jika ketidaktertarikan yang dimunculkan, maka seseorang harus segera mengubah strategi pembelajarannya, misalnya dengan menyisipkan satu bentuk *ice breaker* atau sajikan satu kasus yang relevan dengan topik pembicaraannya. Pada contoh lain, seorang

ibu akan lebih mudah melihat hal-hal yang tidak beres yang terjadi pada anaknya dibandingkan bapaknya, karena itu lebih berpengalaman mengurus hal-hal seperti ini.

b. Motivasi

Motivasi seseorang akan tampak dari seberapa besar usaha yang dilakukan orang itu dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaannya. Ketika seseorang melihat orang sukses, maka orang tersebut akan mempersepsi bahwa orang itu memiliki motivasi yang tinggi untuk mencapai kesuksesannya.

c. Kepribadian

Kepribadian merupakan karakteristik khas yang ada pada diri individu yang mempengaruhi persepsi *interpersonal*. Mekanisme pertahanan individu akan tampak dari karakteristik kepribadian ini, seseorang yang sangat *defence* terhadap pendapatnya, akan dipersepsi sebagai orang yang keras kepala atau mungkin teguh pendirian. Kondisi ini tentu akan mempengaruhi kualitas hubungan *interpersonal* orang itu.

3. Atraksi *Interpersonal*

Atraksi *interpersonal* merupakan kecenderungan seseorang untuk menyukai, bersikap positif, dan tertarik pada seseorang atau sesuatu. Kecenderungan ini berkorelasi terhadap seberapa intens komunikasi interpersonal dapat dibangun diantara keduanya. Faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya atraksi interpersonal ini diantaranya :

a. Adanya kesamaan karakteristik personal

Dimilikinya kesamaan karakteristik personal akan memungkinkan tumbuhnya komunikasi antarpribadi. Jika anda memiliki banyak kesamaan dengan teman bicara anda maka komunikasi akan berjalan lancar, misalnya adanya kesamaan dalam bidang olah raga, seni, atau mungkin almamater.

b. Tekanan Emosional (Stress)

Adanya tekanan emosi yang tinggi pada seseorang, cenderung akan melahirkan keinginan untuk mendapatkan perhatian, kehadiran, dan kasih sayang dari orang lain. Dalam hal ini, orang-orang yang pernah mengalami penderitaan, bersama-sama akan membentuk kelompok yang bersolidaritas tinggi.

c. Harga diri yang rendah

Orang-orang yang memiliki atau merasa memiliki harga diri yang rendah, cenderung akan lebih responsif untuk menerima kasih sayang orang lain. Tidak jarang orang yang merasa harga dirinya direndahkan tumbuh keinginan untuk bergabung dan melakukan pembuktian

terbalik terhadap anggaran orang lain tentang dirinya.

d. Isolasi Sosial

Ketika seseorang secara fisik dan psikis terpinggirkan atau terisolasi, cenderung akan lebih menyukai kehadiran orang lain yang dalam pandangannya akan memberikan kesempatan untuk berkomunikasi atau mendengarkan berbagai gagasannya. Dalam pandangan Gain-loss Theory, Adelia berpandangan bahwa seseorang cenderung lebih menyukai orang lain yang kesukaannya bertambah kepada seseorang dari pada orang yang kesukaannya tidak berubah (datar-datar saja) kepada seseorang.

e. Adanya daya tarik fisik

Daya tarik fisik sekalipun belum bisa digeneralisasikan, akan tetapi secara umum dan tidak tertulis dapat difahami oleh masyarakat. Petunjuk artifaktual dalam banyak hal mengindikasikan daya tarik fisik, artinya cara anda berpenampilan sangat mempengaruhi komunikasi *interpersonal* ini. Bagaimana cara seorang kepala sekolah menampilkan dirinya akan mempengaruhi keberhasilan tugas yang diembannya.

f. Pemberian Ganjaran

Seseorang cenderung merasa senang jika diberi ganjaran, baik berupa bantuan, dorongan moral, pujian, atau hal-hal yang dapat mengangkat harga diri kita. Kondisi seperti ini menjadi sangat efektif bagi kepala sekolah atau bagi siapapun untuk memperlancar komunikasi antarpribadinya.

g. Familiarity

Familiarity merupakan satu bentuk kedekatan yang dirasakan seseorang dalam melakukan komunikasi. Jika seseorang sudah mengenal sebelumnya teman bicara, maka kecenderungan untuk semakin dekat dan lancar pembicaraan itu, akan semakin terbuka, kecuali ada hal-hal yang sebelumnya berseberangan. Oleh karena untuk mepercepat proses kedekatan ini, akan lebih efektif jika fasilitator membaca gambaran umum peserta diklat yang akan dihadapinya.

h. Kedekatan

Disamping *familiarity*, lancarnya komunikasi juga dipengaruhi oleh adanya unsur kedekatan. Misalnya kedekatan tempat tinggal, asal daerah, atau almamater. Jika seorang kepala sekolah pernah tinggal, atau pernah berkunjung ke suatu daerah, dan diantara peserta diklat tersebut ada yang berasal dari daerah itu, maka kondisi daerah yang dimaksud dapat dijadikan media untuk menciptakan kedekatan dalam rangka memperlancar komunikasi.

i. Kemampuan

Orang cenderung menyenangi orang lain yang dalam pandangannya memiliki kemampuan yang lebih tinggi dari orang itu, atau lebih berhasil dalam kehidupannya. Kondisi seperti ini, akan menjadi bahan efektif sekaligus tantangan bagi kepala sekolah untuk menjawabnya.

4. Hubungan *Interpersonal*

Komunikasi yang baik akan ditandai oleh dengan hubungan *interpersonal* yang baik. Dalam hal ini, ketika seseorang melakukan komunikasi, sesungguhnya tidak sekedar menyampaikan isi pesan, akan tetapi juga menentukan kadar hubungan *interpersonal*.

Pertanyaan : "Sebutkan namamu!", "Siapa nama Anda ?", "Bolehkah saya tahu nama Bapak ?" mengindikasikan kadar hubungan *interpersonal* seseorang.

Dalam konteks ini, Kelly (2009) mengemukakan ada tiga faktor penting yang menentukan kadar kualitas hubungan *interpersonal* seseorang, yaitu :

a. Percaya (*trust*)

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi komunikasi *interpersonal*, faktor percaya adalah yang paling penting. Dalam hal ini, jika seseorang mempercayai orang lain, atau jika orang yang kita percaya dianggap tidak akan berkhianat, maka kita cenderung untuk bersikap lebih terbuka kepada orang lain. Banyak persoalan pribadi yang karena unsur kepercayaan ini dapat dibuka kepada orang yang dipercayanya.

Tingkat kepercayaan seseorang kepada orang lain, akan sangat tergantung pada faktor personal dan situasional. Orang yang memiliki harga diri positif, cenderung lebih mempercayai orang lain. Sebaliknya orang dengan mempunyai kepribadian otoriter cenderung sukar mempercayai orang lain. Kepercayaan seseorang kepada orang lain, akan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya :

Karakteristik dan maksud orang lain, dimana orang akan cenderung mempercayai orang lain yang dianggap memiliki kemampuan, keterampilan, atau pengalaman dalam bidang tertentu, termasuk reputasi yang disandang orang tersebut. Disamping itu, kepercayaan juga ditandai oleh persepsi seseorang terhadap maksud orang lain menjalin kerjasama dengan yang bersangkutan.

Hubungan kekuasaan, artinya kepercayaan ini dibangun atas dasar kepatuhan seseorang terhadap orang lain yang memiliki kekuasaan. Dengan kata lain, seorang atasan akan cenderung mempercayai stafnya yang tunduk dan patuh terhadap dirinya.

Sifat dan kualitas komunikasi, artinya kepercayaan akan tumbuh jika komunikasi bersifat terbuka, maksud dan tujuannya sudah jelas, serta harapan-harapan sudah dinyatakan secara jelas.

b. Sikap Supertif

Sikap supertif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila yang bersangkutan tidak menerima, tidak jujur, dan tidak empati. Dengan sikap seperti ini, dapat diprediksi bahwa kualitas hubungan *interpersonal* seseorang akan sangat rendah. Orang cenderung enggan melakukan kontak atau komunikasi secara intens dengan yang bersangkutan, karena orang-orang defensif lebih banyak melindungi diri dari ancaman yang ditanggapinya dalam komunikasi dari pada memahami perasaan orang lain.

Komunikasi defensif dapat terjadi karena faktor-faktor personal (ketakutan, kecemasan, harga diri yang rendah, pengalaman defensif, atau bentuk lainnya) atau karena faktor-faktor situasional, seperti perilaku yang ditunjukkan orang lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Alasannya adalah penelitian ini menyajikan data yang memanfaatkan pengamatan atau observasi dan wawancara untuk .

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Menurut Punaji Setyosari (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata.

Menurut Suharsimi (2006:18) jenis penelitian dapat dibagi berdasarkan tinjauannya seperti tujuan, pendekatan, bidang ilmunya, dan tempat penelitiannya. Berdasarkan jenis penelitiannya, penelitian *interpersonal skills* ini dapat ditinjau dari :

1. Berdasarkan Tujuan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitiannya penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian *eksploratif*, yaitu penelitian yang menggali secara luas tentang sesuatu yang akan diteliti.

2. Berdasarkan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pendekatannya penelitian *interpersonal skills* dapat dimasukkan dalam penelitian dengan pendekatan *cross sectional* atau pendekatan silang, yaitu meneliti dalam waktu bersamaan semua obyek penelitian secara serentak.

3. Berdasarkan Pendekatan Bidang Ilmu

Penelitian ini digolongkan dalam penelitian pendidikan karena subyek penelitiannya yaitu

interpersonal skills dan obyek penelitiannya adalah mahasiswa.

4. Berdasarkan Tempat Penelitian

Berdasarkan tempat diadakan penelitiannya, penelitian ini termasuk dalam penelitian kaneh atau lapangan dimana pencarian data diadakan diluar studi pustaka.

Rancangan penelitian dilakukan dimulai pada Tahap persiapan, yaitu tentang latar belakang diadakannya penelitian, fokus penelitian, tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian, selanjutnya kajian pustaka yang mendukung penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Tahap pembuatan instrument, yaitu peneliti membuat kisi-kisi instrument untuk menjawab permasalahan yang telah disajikan guna pengambilan data dari informan. Tahap pelaksanaan pengambilan data penelitian, yaitu dilakukan pengumpulan data dengan cara melakukan observasi dan wawancara. Setelah itu dilakukan analisis data menggunakan data kualitatif. Kegiatan terakhir adalah pembuatan laporan penelitian, membuat laporan penelitian yang merujuk pada hasil analisis data dan kemudian disempurnakan untuk menjadi laporan skripsi, dengan dilengkapi hasil dan pembahasan serta simpulan dan saran.

Tempat penelitian adalah lokasi atau daerah yang digunakan untuk kegiatan penelitian. Adapun tempat yang dijadikan penelitian adalah area Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2013 dan diselesaikan pada bulan Juni 2013.

Informan atau responden adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Karena informan adalah sebagai sumber data. Pengambilan informan dilakukan dengan menggunakan "teknik *simple random sampling*. menurut Sugiono (2006:57) dikatakan *simple* atau sederhana karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Karena penelitian ini ingin mengetahui tentang kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa Program studi pendidikan tata niaga, maka informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program studi pendidikan tata niaga kelas 2009 reguler.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Observasi menurut Sugiyono (2008:84) adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi dilakukan untuk menggambarkan kemampuan

interpersonal skills yang dimiliki mahasiswa. Sedangkan wawancara dilakukan hanya pada beberapa mahasiswa sebagai pelengkap data observasi.

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Fakultas Ekonomi dan Program Studi Tata Niaga

1. Sejarah Fakultas Ekonomi

Fakultas ekonomi pada mulanya merupakan bagian dari fakultas ilmu sosial. Pada tahun 1965 pada fakultas ilmu sosial terdapat program pendidikan EKPA A (Ekonomi Koperasi) dan EKPA B (Ekonomi Perusahaan). Tahun 1970 EKPA A dan EKPA B menjadi Ekonomi Koperasi dan Ekonomi Perusahaan. Akibat perkembangan dunia pendidikan, pada tahun 1984 Ekonomi Koperasi dan Ekonomi Perusahaan diperluas menjadi 4 program pendidikan yaitu Pendidikan Administrasi Perkantoran, Pendidikan Akuntansi, Pendidikan Ekonomi Koperasi, dan Pendidikan Tata Niaga. Di tahun 2003 4 program pendidikan tersebut ditambah dengan D3 Akuntansi dan S1 Manajemen.

Pada tahun 2006 berdirilah fakultas ekonomi dengan 3 program pendidikan yaitu Prodi S1-Pendidikan Ekonomi, Prodi S1 Manajemen, dan Prodi D3 Akuntansi. Di tahun 2008 resmi berdiri 3 jurusan yaitu Jurusan Pendidikan Ekonomi, Jurusan Manajemen, D-3 Akuntansi. Menyusul kemudian Prodi S1 Akuntansi pada tahun 2009. Tahun 2010 Jurusan Akuntansi didirikan dengan 2 program pendidikan yaitu D3 Akuntansi dan S1 Akuntansi. Sesuai dengan perkembangan universitas negeri surabaya, tahun 2011 diresmikan 4 prodi yaitu Prodi S1-Pendidikan Administrasi Perkantoran, Prodi S1-Pendidikan Akuntansi, Prodi S1-Pendidikan Ekonomi Koperasi, dan Prodi S1-Pendidikan Tata Niaga.

2. Visi, Misi, dan Tujuan Fakultas Ekonomi

Dengan semboyan “ Enterpreneurship, Professional, Future Leader “ Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya memiliki visi, misi, serta tujuan sebagai berikut :

Visi

Unggul dalam Pendidikan Ekonomi dan Kukuh dalam Keilmuan Ekonomi

Misi

- a. Menyelenggarakan sistem pendidikan yang profesional
- b. Mengimplementasikan kurikulum yang luwes dan sesuai dengan kebutuhan pasar
- c. Pemberdayaan SDM secara terus menerus
- d. Pengembangan fasilitas dan infrastruktur pembelajaran berbasis Teknologi Informasi
- e. Membangun kemitraan dengan stakeholder

Tujuan

- a. Menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional bidang pendidikan dan non pendidikan yang berjiwa entrepreneur dan mampu bersaing di tingkat regional, nasional, dan internasional.
- b. Mengembangkan dan menyebarkan ilmu ekonomi serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkuat kehidupan perekonomian nasional.
- c. Mendukung pembangunan masyarakat yang berjiwa wirausaha dan demokratis dengan berperan sebagai kekuatan moral yang mandiri.
- d. Mencapai keunggulan kompetitif dan komparatif melalui penerapan prinsip pengelolaan sumberdaya sesuai dengan asas pengelolaan yang profesional.

3. Sarana dan Fasilitas Fakultas Ekonomi

Sarana dan fasilitas yang merupakan potensi yang dapat dikembangkan oleh Fakultas Ekonomi adalah :

- a. Ruang kelas
Semua gedung dan kelas ber-AC
Gedung G3, G4, G7, G9, Auditorium
- b. Perpustakaan
Koleksi buku-buku manajemen, akuntansi, perpajakan, keuangan, kependidikan, ekonomi dan perdagangan, jurnal, majalah ekonomi dan bisnis.
Koleksi di-update setiap 3-6 bulan sekali
- c. Laboratorium
Lab. Komputer
Memiliki 3 ruang lab komputer dengan total kapasitas lebih dari 150 unit keluaran terbaru.
Lab. Mengetik manual dan Lab. Mengetik Elektrik
Lab. Praktikum Akuntansi
Lab. Praktek Pendidikan Administrasi Perkantoran
Lab. Praktek Pendidikan Tata Niaga
Akan dikembangkan juga Lab. Micro Teaching, Lab. Audiovisual dan Periklanan (Manajemen Pemasaran), Lab. Manajemen Pemasaran, Lab. Manajemen Sumber Daya Manusia, dan Bank Mini.

4. Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi

Fakultas ekonomi memiliki banyak tenaga ahli profesional yang terbagi ke dalam 3 jurusan sebagai berikut :

Pendidikan Ekonomi:

- 2 Orang Guru Besar
- 1 Doktor
- 3 Kandidat Doktor

Manajemen:

- 1 Orang Guru Besar
- 2 Kandidat Guru Besar

- 3 Orang doktor
 - 2 Kandidat Doktor
- Akuntansi:
- 3 Doktor
 - 3 Kandidat Doktor

Disamping tenaga ahli diatas, masih terdapat staf pengajar ahli atau dosen yang berjumlah 43 Orang bergelar S2 serta pegawai administrasi yang memperlancar kegiatan dalam lingkup Fakultas Ekonomi.

5. Program Studi Pendidikan Tata Niaga

Program Studi adalah program akademik yang ditawarkan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya. Program studi dipimpin oleh kepala program studi. Di lingkungan Fakultas Ekonomi terdapat 7 program studi, 4 program studi kependidikan dan 3 program studi non-kependidikan, yang terbagi kedalam tiga Jurusan. Berdasarkan Buku Pedoman Akademik universitas Negeri Surabaya Tujuan program kependidikan dan non-kependidikan adalah sebagai berikut :

Program Kependidikan

Tujuan program kependidikan adalah menghasilkan lulusan yang memiliki:

- a. Sikap, nilai, perilaku, tanggung jawab, dan kepribadian mantap yang menunjang pelaksanaan tugas sebagai pendidik dan tenaga kependidikan;
- b. Wawasan, pengetahuan teori, dan keterampilan dalam bidang keguruan bagi calon guru dan bidang profesi kependidikan bagi calon tenaga kependidikan;
- c. Pemahaman mendalam terhadap karakteristik peserta didik dan prinsip dasar kependidikan.

Program Nonkependidikan

Tujuan program nonkependidikan adalah menghasilkan lulusan yang memiliki:

- a. Sikap, nilai, tanggung jawab, dan kepribadian mantap yang menunjang pelaksanaan tugas sebagai tenaga ahli
- b. Wawasan, pengetahuan teori, dan keterampilan dalam bidang ilmunya
- c. Pemahaman mendalam tentang Iptek
- d. Keterampilan menerapkan Iptek dalam kehidupan bermasyarakat.

Adapun program studi yang ditawarkan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya adalah sebagai berikut:

Jurusan Pendidikan Ekonomi memiliki empat program studi, yaitu :

- Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi
- Program Studi S1 Pendidikan Akuntansi
- Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga
- Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran

- Jurusan Manajemen
- Program Studi S1 Manajemen
- Jurusan Akuntansi
- Program Studi S1 Akuntansi
- Program Studi D3 Akuntansi

Program Studi Pendidikan Tata Niaga merupakan salah satu dari empat program Studi yang ada dalam Jurusan Ekonomi yang termasuk dari bagian Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya.

Dalam Program Studi Pendidikan Tata Niaga, diambil satu angkatan mahasiswa yang terdiri dari dua kelas yaitu :

Pendidikan Tata Niaga 2009

- a. Kelas A (pagi) dengan jumlah mahasiswa sebanyak 29 mahasiswa
- b. Kelas B (siang) dengan jumlah mahasiswa sebanyak 19 mahasiswa

B. Hasil Penelitian

Penggambaran *interpersonal skills* mahasiswa digambarkan berdasarkan masing - masing sub-fokus yang dilakukan melalui observasi dan wawancara pada mahasiswa tata niaga.

1. Hasil penelitian observasi

- a. Hasil observasi berdasarkan sub-fokus *listening*
Listening dalam *interpersonal skills* menggambarkan tingkat kepekaan seseorang dalam berhubungan dengan orang lain.

Berdasarkan penggambaran sub-fokus *listening*, pada varian pertama melalui observasi dapat digambarkan bahwa semua item observasi menunjukkan gejala yang sama yaitu semua item dilakukan oleh mahasiswa.

Mahasiswa pendidikan tata niaga selalu menyiapkan absensi kelas sebelum dosen pengajar datang ke kelas. Mahasiswa pendidikan tata niaga juga selalu Menyiapkan alat tulis perkuliahan sehingga proses perkuliahan di kelas lancar. Semua mahasiswa juga berpakaian sopan dengan memakai baju berkerah dan sepatu saat perkuliahan. Hal tersebut menggambarkan bahwa mahasiswa mempertimbangkan keinginan dosen serta menghormati teman sekelasnya.

Keakraban dalam diskusi kelompok ditunjukkan mahasiswa melalui kelancaran dalam diskusi kelompok. Mahasiswa juga tidak pernah mengejek teman yang berbeda logat bicaranya. Mahasiswa tata niaga juga berteman tanpa membedakan sifat dan karakter teman - temannya tetapi mahasiswa juga masih menunjukkan gejala mengelompok dan lebih sering bergaul dengan teman kelompoknya daripada teman yang lain.

Pada varian menunjukkan pemahaman melalui tindakan atau kata - kata, mahasiswa tata niaga selalu melaksanakan perintah dosen dengan cepat dan tanggap. Mahasiswa juga dapat menjawab dengan tepat pertanyaan

diskusi dalam kelas serta membantu dosen membawa buku saat kerepotan ke tempat meja dosen. Pada varian ketiga ini, semua item observasi dilakukan oleh mahasiswa sehingga dapat dikatakan bahwa mahasiswa menunjukkan pemahaman mereka melalui tindakan dan kata - kata kepada orang lain.

Pada varian menerima saran atau bimbingan untuk menghentikan diri dari tindakan impulsif, mahasiswa tidak menunjukkan sikap menjatuhkan teman saat presentasi kelompok sesuai saran dosen melainkan hanya bertanya pada saat teman - temannya presentasi didepan kelas. Sikap menerima saran atau kata - kata teman saat terjadi salah paham dengan sesama teman kelas juga dilakukan oleh mahasiswa tata niaga. Namun mahasiswa jarang bersikap tenang saat menunggu jam perkuliahan baik dalam kelas maupun diluar kelas dan hanya beberapa orang saja yang menunjukkan sikap tenang. Hasil gambaran varian keempat menunjukkan bahwa mahasiswa bersikap terbuka atau mau menerima saran atau bimbingan orang lain bila mereka sedang melakukan tindakan yang bersifat merusak baik bagi dirinya maupun orang lain.

Dalam varian mengikuti aturan sosial menunjukkan sikap menghormati dosen pengajar dikelas dan menyapa bila bertemu dengan dosen. Mahasiswa juga tidak memotong pembicaraan dosen saat dosen menjelaskan materi perkuliahan dikelas serta meminta izin pada dosen disaat yang tepat saat keluar dari kelas untuk izin ke toilet. Hal tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa cenderung mengikuti aturan sosial yang ada dalam lingkungan kampus, masyarakat dan hanya satu mahasiswa yang memiliki kecenderungan bersikap memberontak dan tidak patuh pada aturan sosial yang telah ditetapkan.

Penggambaran sub-fokus *listening* secara keseluruhan menunjukkan hanya 1 item observasi yang tidak ditunjukkan oleh mahasiswa tata niaga dan 1 item yang jarang dilakukan mahasiswa dari 15 item sub-fokus *listening* yang ada, yang berarti mahasiswa tata niaga memiliki tingkat kepekaan dalam berhubungan dengan orang lain.

b. Hasil penelitian berdasarkan sub-fokus *providing feedback*

Sub-fokus *providing feedback* merupakan sub-fokus yang menggambarkan sejauh mana tanggapan atau respon seseorang dalam menanggapi perilaku orang lain. Berdasarkan penggambaran sub-fokus *providing feedback*, pada varian pertama melalui observasi dapat digambarkan bahwa semua item observasi menunjukkan gejala

yang sama yaitu semua item dilakukan oleh mahasiswa.

Mahasiswa pendidikan tata niaga memilih bersikap diam dan meminta maaf saat dosen marah dikelas. Mahasiswa pendidikan tata niaga juga meminta maaf kepada teman saat teman mulai tidak senang dengan sikap yang dia diperbuat kepada temannya serta memberi semangat saat temannya sedih. Hal tersebut menggambarkan bahwa mahasiswa menunjukkan kesadaran atas emosi orang lain serta menanggapi emosi orang lain dengan tepat.

Sikap memperlihatkan dan membaca bersama saat teman terdekat tidak memiliki buku acuan dari dosen ditunjukkan mahasiswa. Mahasiswa juga meminjamkan handphonenya saat handphone temannya rusak atau kehabisan pulsa. Menjelaskan kepada teman yang bertanya dan belum mengerti materi perkuliahan saat perkuliahan selesai juga diperlihatkan mahasiswa saat observasi.

Pada varian ketiga mahasiswa tidak melakukan tindakan berkenalan dengan teman dari temannya namun tidak canggung saat bertanya pada orang lain yang belum dikenal pada saat dia membutuhkannya. Mahasiswa juga mengupdate tiap hari situs jejaring sosial melalui handphone masing - masing. Pada varian keempat mahasiswa bersikap membela diri saat disalahkan oleh teman dan memprotes dengan tegas saat merasa dipermainkan teman serta menjelaskan dengan sopan kepada dosen saat disalahkan.

Pada varian kelima mahasiswa dapat menyesuaikan sikap dan perkataan saat berkomunikasi dengan teman yang berbeda karakter serta mendengar dengan tenang saat dosen menjelaskan dan aktif saat diskusi kelompok. Mahasiswa juga dapat menyesuaikan gaya berbicara antara teman dan kakak kelas atau orang yang lebih tua.

Penggambaran sub-fokus *providing feedback* secara keseluruhan menunjukkan hanya 1 item observasi yang tidak ditunjukkan oleh mahasiswa tata niaga dari 15 item sub-fokus *providing feedback* yang ada, yang berarti mahasiswa tata niaga dapat merespon dengan baik tanggapan dari orang lain.

c. Hasil penelitian berdasarkan sub-fokus *persuading*

Sub-fokus *persuading* merupakan sub-fokus yang menggambarkan sifat seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Berdasarkan penggambaran sub-fokus *persuading*, pada varian pertama mahasiswa sering bercerita kejadian diluar kampus kepada teman dan bercerita kepada teman saat sedang ada masalah. Mahasiswa juga membagi informasi kepada teman seperti perubahan jam perkuliahan.

Pada varian kedua mahasiswa selalu mengungkapkan pendapat saat ada kegiatan bersama yang dilakukan diluar perkuliahan dan mendiskusikan perubahan jadwal perkuliahan serta mengungkapkan alternatif tentang perubahan jadwal kepada dosen, yang berarti ada mahasiswa memiliki kebiasaan memimpin atau berpartisipasi dalam perencanaan tindakan yang akan dilakukan secara kelompok.

Pada varian mengungkapkan kebutuhan atau keinginan sendiri mengenai konflik, mahasiswa aktif menyampaikan saran dan solusi atas permasalahan kelas dan mempertahankan alasan pribadi saat ada permasalahan serta bersikap tegas membela kepentingan diri saat dirasa itu benar menurut pemikiran dirinya yang berarti mahasiswa dapat dengan mudah mengungkapkan keinginannya secara lugas bila dihadapkan pada suatu konflik yang berkaitan dengan hubungannya dengan orang lain.

Pada varian menyarankan solusi sederhana berdasarkan kebutuhan sendiri, mahasiswa dapat menyampaikan pendapat sederhana sesuai kemauannya sendiri saat diskusi di kelas dan dapat mengungkapkan alasan praktis dalam memilih penyelesaian masalah. Disamping itu mereka juga dapat memilih pendapat yang paling sesuai dengan pemikirannya. Sehingga dapat digambarkan bahwa mahasiswa selalu menyarankan solusi atas suatu masalah yang didasarkan atas kebutuhan atau keinginannya.

Dalam varian mempengaruhi orang lain untuk mendapatkan sesuatu, mahasiswa tata niaga menunjukkan sikap menemani teman pergi saat dia ingin meminta tolong dan memberi pujian kepada teman saat ia akan meminta sesuatu serta mendekati teman saat dia ada perlu dengannya. Hal tersebut memperlihatkan bahwa mahasiswa bersikap mempengaruhi orang lain bila ia ingin mendapatkan sesuatu dari orang lain tersebut.

Analisis sub-fokus *persuading* secara keseluruhan menunjukkan mahasiswa melakukan sikap yang ditunjukkan dalam item observasi sehingga dapat dikatakan bahwa mahasiswa tata niaga dapat dengan mudah berhubungan dengan orang lain saat dia membutuhkan orang tersebut.

d. Hasil penelitian berdasarkan sub-fokus *resolving conflicts*

Sub-fokus *resolving conflicts* merupakan sub-fokus yang menggambarkan seseorang dalam hal pemecahan masalah yang berhubungan dengan orang lain. Berdasarkan gambaran sub-fokus *resolving conflicts*, pada varian pertama mahasiswa meminta bantuan pada teman saat ada masalah namun tidak

merencanakan dengan teman tindakan yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Mahasiswa juga kompak dalam membantu teman keluar dari masalah terutama masalah perkuliahan, yang berarti mahasiswa kelas tata niaga 2009 melakukan kerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

Pada varian kedua mahasiswa membela diri saat disalahkan teman dengan bertanya lebih dahulu kepada teman kenapa dia disalahkan dan menolak dengan tegas tentang segala sesuatu yang merugikan dirinya, namun mahasiswa tidak meminta saran dari teman atas tindakan yang telah dilakukan dalam mengatasi suatu masalah.

Pada varian bersikap netral dalam penyelesaian konflik, mahasiswa membantu menyelesaikan masalah kepada teman yang sedang berselisih serta tidak memihak salah satu dari teman yang sedang berselisih dan selalu menanyakan lebih dahulu kepada kedua teman yang sedang berselisih tentang sebab permasalahan. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa kelas tata niaga 2009 bersikap tidak memihak dan terbuka ketika menyelesaikan suatu konflik.

Pada varian evaluasi diri dalam penanganan sebuah konflik mahasiswa memahami lebih dahulu masalah yang menimpanya namun tidak meminta saran kepada teman atas kesalahan apa yang diperbuatnya kepada orang lain dan menenangkan diri lebih dahulu sebelum mengatasi masalah.

Pada varian pemilihan solusi alternatif tanpa mengganggu orang lain, mahasiswa memilih pendapat yang dapat diterima teman sekelas saat ada diskusi kelas namun tidak memberi solusi bagi permasalahan teman yang tidak dapat menerima keputusan kelas serta tidak merepotkan teman dalam mengatasi masalahnya sendiri.

Penggambaran sub-fokus *resolving conflicts* secara keseluruhan menunjukkan bahwa mahasiswa mudah memilih solusi dalam hal pemecahan masalah yang berhubungan dengan orang lain.

Dari hasil penelitian diatas dapat dikatakan bahwa gambaran kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa pada kelas tata niaga angkatan 2009 keseluruhan memiliki banyak sikap yang terdapat pada varian penelitian. Hal tersebut ditunjukkan dari banyaknya sikap yang dilakukan sesuai item observasi dalam varian yang berarti sebagian besar mahasiswa tata niaga memiliki banyak kemampuan yang ada dalam *interpersonal skills*.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penyajian data penelitian adapun pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian adalah mengkaitkan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu sehingga dapat diperoleh gambaran perbedaan dan keterkaitan hasil penelitian.

1. Analisis Social/Interpersonal Skills in Business dengan Hasil Penelitian

Penelitian Social/Interpersonal Skills in Business: In Field, Curriculum and Student Perspectives yang dilakukan oleh Marvin Lovett dan Irma S Jones dari University of Texas di Brownsville menggambarkan tentang pentingnya *Social/Interpersonal Skills* bagi sarjana administrasi bisnis. Penelitian ini mensurvei kemampuan *Social/Interpersonal Skills* mahasiswa administrasi bisnis menggunakan angket dengan pilihan jawaban ya dan tidak. Angket penelitian berisi 52 pertanyaan yang terbagi menjadi 5 varian penelitian yaitu :

1. Etiket makan
2. Perilaku makan dalam bisnis
3. Perkenalan bisnis
4. Sopan santun dalam bisnis
5. Perilaku menelepon

Hasil penelitian digambarkan berdasarkan jawaban benar dan di sajikan menggunakan persentase jawaban dari responden. Data hasil penelitian berlaku bagi mahasiswa administrasi bisnis di wilayah texas. Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa administrasi bisnis kurang memiliki *Social/Interpersonal Skills*.

Pada aspek yang diteliti kedua penelitian sama - sama menggunakan *interpersonal skills* sebagai fokus penelitian. Berbeda pada penelitian Marvin yang memakai segi bisnis dalam penjabaran *interpersonal skills*, penelitian yang dilakukan peneliti saat ini menggunakan penjabaran umum *interpersonal skills* secara keseluruhan sebagai subyek penelitian. *Interpersonal skills* yang digunakan dalam penelitian Marvin juga menggabungkan definisi *interpersonal skills* dengan *social skills*. Hal ini tampak dalam judul penelitian dan unsur *interpersonal skills* yang dijabarkan melalui etiket dan nilai kesopanan yang merupakan bagian dari *social skills*.

Obyek penelitian Marvin dan penelitian saat ini sama, yaitu menggunakan mahasiswa sebagai respondennya dan sama - sama memakai mahasiswa administrasi bisnis / tata niaga sebagai obyeknya. Penelitian Marvin memakai 216 mahasiswa administrasi bisnis di universitas Texas sebagai responden dan penelitian saat ini memakai 48 mahasiswa tata niaga sebagai respondennya. Tempat penelitian Marvin diadakan di Universitas Texas di Brownsville,

Texas, USA. Sedangkan tempat penelitian saat ini diadakan di Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Jawa timur, Indonesia.

Sub-fokus atau unsur yang diteliti pada kedua penelitian berbeda walaupun memakai fokus penelitian yang sama, yakni *interpersonal skills*. Penelitian Marvin menggunakan 5 unsur yang merupakan penggabungan dari unsur *interpersonal skills* dan *social skills* dengan menitikberatkan pada segi bisnis yaitu etiket makan, perilaku makan dalam bisnis, perkenalan bisnis, sopan santun dalam bisnis, dan perilaku menelepon. Sedangkan penelitian saat ini memakai unsur *interpersonal skills* yang menitikberatkan pada sikap seseorang dalam berhubungan dengan orang lain yaitu *listening, providing feedback, persuading, resolving conflict*.

Angket tertutup digunakan dalam pengambilan data kedua penelitian. Penelitian Marvin menggunakan 52 pertanyaan dan penelitian sekarang menggunakan 20 pertanyaan wawancara. Pertanyaan dalam penelitian Marvin didasarkan atas jawaban benar / salah sedangkan penelitian saat ini menggunakan jawaban subyektif responden. Pada penelitian Marvin penyajian data hasil penelitian menggunakan persentase dari jawaban responden berdasarkan sub-fokus penelitiannya. Penelitian saat ini menggunakan tabel sederhana untuk penyajian data hasil penelitian dan didasarkan atas tiap - tiap varian yang terdapat dalam sub-fokus penelitian.

Hasil penelitian Marvin menunjukkan pada sub-fokus etiket makan, rata - rata mahasiswa yang menjawab benar ada 63%. Sub-fokus perilaku makan dalam bisnis mendapat rata - rata jawaban benar sebanyak 56%. Perkenalan bisnis ,mendapat rata - rata jawaban benar sebanyak 72% atau rata - rata jawaban benar paling tinggi dari unsur yang lain. Sopan santun dalam bisnis, rata - rata mahasiswa yang menjawab benar ada 62% dan perilaku menelepon mendapat rata - rata jawaban benar sebanyak 64%. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa administrasi bisnis kurang memiliki *Social/Interpersonal Skills*. Pada penelitian saat ini yang ditunjukkan pada tabel 4.1 sampai tabel 4.4 menggambarkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa tata niaga memiliki banyak sikap yang terdapat dalam sub-fokus penelitian.

2. Analisis Accomodating Soft Skills in Software Project Management dengan Hasil Penelitian Sekarang

Penelitian Accomodating Soft Skills in Software Project Management yang dilakukan oleh Aneerav Sukhoo dan Andre Barnard dari University of South Africa, Pretoria, Afrika

selatan ini menggambarkan tentang rangkuman *soft skills* dari para pekerja di perusahaan perangkat lunak IT. Penelitian ini menggambarkan penerapan manajemen yang didalamnya dimasukkan *soft skills* atau dengan kata lain memasukkan *soft skills* dalam proses manajemen didalam perusahaan perangkat lunak. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan membagi *soft skills* menjadi 10 unsur penelitian yaitu :

1. Communication skill
2. Team building
3. Flexibility and creativity
4. Leadership
5. Organizational effectiveness
6. Stress management
7. Time management
8. Change management
9. Trustworthiness
10. Conflict management

Hasil penelitian digambarkan dengan tabel yang memasukkan 10 unsur penelitian diatas dalam fase manajemen. Pada aspek yang diteliti pada penelitian Aneerav adalah *soft skills* sedangkan penelitian saat ini menggunakan *interpersonal skills* sebagai fokus penelitian. Secara umum *interpersonal skills* merupakan bagian dari *soft skills*. Namun *soft skills* pada penelitian Aneerav berbeda dengan *soft skills* pada umumnya. *Soft skills* pada penelitian Aneerav menitikberatkan pada aspek manajemen atau mendefinisikan *soft skills* melalui manajemen, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini menggunakan penjabaran umum *interpersonal skills* secara keseluruhan sebagai subyek penelitian.

Obyek penelitian Aneerav adalah pekerja perusahaan IT yaitu mereka yang duduk di kursi manajemen perusahaan. Sedangkan obyek penelitian saat ini yaitu menggunakan mahasiswa sebagai obyeknya. Tempat penelitian Aneerav diadakan di perusahaan IT di kota Pretoria, Afrika selatan. Sedangkan tempat penelitian saat ini diadakan di Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Jawa timur, Indonesia.

Sub-fokus atau unsur yang diteliti pada kedua penelitian berbeda. Penelitian Aneerav menggunakan 10 unsur yang merupakan definisi *soft skills* di bidang manajemen yaitu *communication skill, team building, flexibility and creativity, leadership, organizational effectiveness, stress management, time management, change management, trustworthiness, dan conflict management*. Sedangkan penelitian saat ini memakai unsur *interpersonal skills* yang menitikberatkan pada sikap seseorang dalam berhubungan dengan orang lain yaitu *listening, providing feedback, persuading, resolving conflict*. Pada kedua penelitian, sama - sama menggunakan tabel dalam

penyajian data hasil penelitian. Aneerav menggunakan fase atau tahap manajemen untuk memasukkan 10 unsur *soft skills* ke dalamnya. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan tabel sederhana untuk penyajian data hasil penelitian dan didasarkan atas tiap - tiap varian yang terdapat dalam sub-fokus penelitian.

Hasil penelitian Aneerav menunjukkan pada fase *initiating* dibutuhkan unsur *soft skills flexibility and creativity* dari para pekerja IT. Pada fase *planning* dibutuhkan kemampuan *soft skills* berupa *flexibility and creativity, organizational effectiveness, dan change management*. Fase *executing* memerlukan semua kemampuan *soft skills* dari pekerja yang terkait dengan manajemen yaitu *communication skill, team building, flexibility and creativity, leadership, organizational effectiveness, stress management, time management, change management, trustworthiness, dan conflict management*. Saat fase manajemen menuju fase *controlling*, butuh kemampuan *communication skill, leadership, time management, trustworthiness, dan conflict management*. Sedangkan pada fase akhir atau closing pekerja IT butuh kemampuan *soft skills* berupa *communication skill*. Pada penelitian saat ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa tata niaga memiliki banyak sikap yang terdapat dalam sub-fokus penelitian.

3. Analisis Interpersonal skills, intelligence, and personality in older people dengan Hasil Penelitian

Penelitian Interpersonal skills, intelligence, and personality in older people yang dilakukan oleh Adelia de miguel dari universitas de almeria di almeria, spanyol ini meneliti tentang *interpersonal skills, kecerdasan, dan personality* dari orang tua. Penelitian ini menganalisis kestabilan faktor *interpersonal skills, kecerdasan, dan personality* dari orang tua setelah menjalani program training. Penelitian ini termasuk penelitian studi kasus karena membandingkan obyek penelitian sebelum dan sesudah di training. Penelitian ini dua faktor sebagai tolok ukur analisis yaitu sebagai berikut :

Interpersonal skills :

1. Pencarian alternatif
2. Identifikasi perasaan
3. Prediksi konsekuensi
4. Hubungan
5. Segmentasi

Personality and intelligence :

1. Motivasi kerja
2. Kontrol pikiran
3. G faktor

Hasil penelitian membandingkan orang tua sebelum di training dengan sesudah di training menggunakan 2 faktor diatas. Pada aspek yang

diteliti pada penelitian Adelia adalah *interpersonal skills*, kecerdasan, dan *personality*. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan *interpersonal skills* sebagai fokus penelitian. Jadi pada penelitian Adelia menggunakan 2 faktor, hal ini berbeda pada penelitian saat ini, yakni peneliti hanya menggunakan 1 faktor sehingga faktor tersebut disebut fokus penelitian. Obyek penelitian Adelia adalah orang lanjut usia yang masih produktif atau masih bekerja. Sedangkan obyek penelitian saat ini yaitu menggunakan mahasiswa sebagai obyeknya. Tempat penelitian Adelia diadakan di Universitas Almeira, kota Almeira, Spanyol. Sedangkan tempat penelitian saat ini diadakan di Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Jawa timur, Indonesia.

Sub-fokus atau unsur yang diteliti pada kedua penelitian berbeda. Penelitian Adelia menggunakan 8 faktor yang merupakan bagian dari *interpersonal skills*, kecerdasan, dan *personality* yang terbagi atas pencarian alternatif, identifikasi perasaan, prediksi konsekuensi, hubungan, segmentasi, motivasi kerja, kontrol pikiran, dan G faktor. Sedangkan penelitian saat ini memakai unsur *interpersonal skills* yang menitikberatkan pada sikap seseorang dalam berhubungan dengan orang lain yaitu *listening*, *providing feedback*, *persuading*, *resolving conflict*. Pada kedua penelitian, sama - sama menggunakan tabel dalam penyajian data hasil penelitian. Adelia menggunakan tabel nilai untuk mengetahui hasil sebelum training dan sesudah training serta faktor mana yang tidak berubah. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan tabel sederhana untuk penyajian data hasil penelitian dan didasarkan atas tiap - tiap varian yang terdapat dalam sub-fokus penelitian.

Hasil penelitian Adelia menunjukkan faktor pencarian alternatif merupakan faktor paling terpengaruh dengan mendapat nilai 80 dari skor. Faktor identifikasi perasaan mendapat nilai paling rendah, yakni hanya 67 yang berarti faktor identifikasi perasaan merupakan faktor paling konsisten tidak berubah sebelum atau sesudah training. Faktor prediksi konsekuensi mendapat skor 77. Faktor hubungan dan segmentasi mendapat nilai 69 dan 68 atau dengan kata lain faktor hubungan dan segmentasi merupakan faktor yang konsisten dan hanya berubah sedikit saat sebelum atau sesudah training. Faktor motivasi kerja memiliki konsistensi tinggi sehingga hampir tidak dapat dilihat perubahan motivasi kerja para orang tua baik sebelum atau sesudah training. Kontrol pikiran dan G faktor responden menunjukkan peningkatan yang sangat besar setelah training dilakukan.

4. Analisis Sarjana ekonomi di mata pengguna, pendekatan *hard skill* dan *soft skill* dengan Hasil Penelitian

Penelitian Analisis Sarjana ekonomi di mata pengguna, pendekatan *hard skill* dan *soft skill* yang dilakukan oleh Dewi candra kirana dan Winarto dari Jangkang *research institute*, Denpasar ini adalah penelitian tentang analisis harapan dan tanggapan pengguna lulusan sarjana ekonomi ditinjau dari *hard skill* dan *softskills* yang dimiliki sarjana ekonomi. Penelitian ini menggambarkan perbandingan antara harapan para pengguna lulusan sarjana ekonomi dengan kenyataan yang didapat oleh para pengguna lulusan sarjana ekonomi. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dengan 2 variabel penelitian yaitu *soft skills* dan *hard skills*. Indikator dari masing - masing variabel yaitu :

Soft skills

1. Kepribadian
2. Tingkat sosial
3. Kemampuan berbahasa
4. Kebiasaan hidup
5. Persahabatan
6. keoptimisan

Hard skills

1. Menghitung
2. Menganalisis
3. Mendesain
4. Pengetahuan luas
5. Membuat model

Hasil penelitian digambarkan dengan tabel yang menggambarkan skor antara harapan dan tanggapan serta gap dari pengguna sarjana ekonomi. Pada aspek yang diteliti pada penelitian Dewi adalah *hard skills* dan *soft skills*. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan *interpersonal skills* sebagai fokus penelitian. Jadi pada penelitian Dewi menggunakan 2 variabel, hal ini berbeda pada penelitian saat ini, yakni peneliti hanya menggunakan 1 faktor sehingga faktor tersebut disebut fokus penelitian. Obyek penelitian Dewi adalah HRD dari 100 perusahaan pengguna sarjana ekonomi. Sedangkan obyek penelitian saat ini yaitu menggunakan mahasiswa sebagai obyeknya. Tempat penelitian Dewi diadakan di perusahaan masing - masing. Sedangkan tempat penelitian saat ini diadakan di Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Jawa timur, Indonesia.

Sub-fokus atau unsur yang diteliti pada kedua penelitian berbeda. Penelitian dewi menggunakan 6 faktor yang merupakan bagian dari *soft skills* dan 5 faktor atau unsur *hard skills* yang terbagi atas kepribadian, tingkat sosial, kemampuan berbahasa, kebiasaan hidup, persahabatan, keoptimisan, menghitung, menganalisis, mendesain, pengetahuan luas, membuat model. Sedangkan penelitian saat ini

memakai unsur *interpersonal skills* yang menitikberatkan pada sikap seseorang dalam berhubungan dengan orang lain yaitu *listening, providing feedback, persuading, resolving conflict*. Pada kedua penelitian, sama - sama menggunakan tabel dalam penyajian data hasil penelitian. Dewi menggunakan tabel persentase untuk mengetahui hasil harapan, tanggapan, serta gap dari sarjana ekonomi. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan tabel sederhana untuk penyajian data hasil penelitian dan didasarkan atas tiap - tiap varian yang terdapat dalam sub-fokus penelitian. Hasil penelitian Dewi menunjukkan faktor hard skills dan soft skills dari para pengguna sarjana ekonomi lebih rendah daripada hasil yang diharapkan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pertanyaan penelitian dan penjabaran hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pada sub-fokus *listening*, pada varian kesadaran akan perbedaan karakter orang lain menunjukkan mahasiswa kurang dapat menerima perbedaan orang lain. Hal ini tunjukkan dengan masih mengelompoknya mahasiswa dengan teman yang memiliki karakter serupa dengan dirinya. Sedangkan pada varian lain menunjukkan sikap mahasiswa sejalan dengan sikap yang harus dimiliki pada varian tersebut. Pada sub-fokus *providing feedback*, mahasiswa tidak menunjukkan sikap yang sejalan dalam varian mencari atau membangun interaksi dengan orang lain. Hal ini ditunjukkan dengan sebagian besar mahasiswa bersikap pasif dan hanya berinteraksi dengan orang yang hanya dibutuhkannya. Sedangkan pada varian lain mahasiswa menunjukkan sikap yang sejalan dengan sikap yang harus dimiliki pada varian tersebut.

Semua sikap pada sub-fokus *persuading* dilakukan dan ada dalam diri mahasiswa sehingga dapat dikatakan bahwa mahasiswa memiliki sifat yang baik dalam berhubungan dengan orang lain. Namun mahasiswa kurang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan masalah. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya sikap yang tidak dilakukan oleh mahasiswa saat observasi yang termasuk dalam sikap yang ada pada sub-fokus *resolving conflict*.

Gambaran secara keseluruhan mahasiswa tata niaga memiliki banyak sikap yang terdapat pada varian penelitian yang menunjukkan ada tidaknya sikap - sikap yang harus ada dalam *interpersonal skills* yang menggambarkan kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa tata niaga.

B. Saran

Kesimpulan hasil penelitian yang dipaparkan diatas mungkin berguna untuk menggambarkan kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa tata niaga. Selain kesimpulan di atas penulis juga

memberikan beberapa saran-saran yang mungkin berguna bagi lembaga khususnya program studi tata niaga. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Gejala mengelompoknya mahasiswa kepada kelompok teman tertentu hendaknya diminimalisir dengan membuat kelompok kerja berdasarkan daftar absensi pada saat penugasan kelompok.
2. Penugasan diluar kelas hendaknya dapat diintensifkan agar mahasiswa dapat meningkatkan hubungan atau interaksi dengan orang lain dan menghilangkan sikap berhubungan dengan orang lain hanya pada saat mereka membutuhkan bantuan pada orang tersebut.
3. Kemampuan menyelesaikan masalah secara tepat yang tidak dilakukan pada sebagian besar mahasiswa dapat diatasi dengan memberikan tugas berupa kasus yang akan dipecahkan mahasiswa lewat diskusi kelompok.
4. Kemampuan *interpersonal skills* mahasiswa dapat ditingkatkan dan diajarkan melalui pembelajaran dalam kelas seperti dalam diskusi langsung, penugasan kelompok, dan pembuatan tugas luar kelas.
5. Keahlian *interpersonal skills* sebaiknya lebih banyak sisipkan pada mata kuliah praktek atau yang berhubungan dengan dunia luar sehingga berguna untuk peningkatan kualitas *soft skill* mahasiswa pendidikan tata niaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman. 2007. Pendidikan Seumur Hidup. Bogor: Pusdiklatwas BPKP. Diakses 27 Desember 2009.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Bineka cipta.
- Bently, Alfred. 2000. Mutu dan Sistem Pendidikan Asia Pasifik. Diakses 28 Juni 2010.
- Brahmantyo. 2007. *Interpersonal Skill*. Bogor: Pusdiklatwas BPKP. Diakses 20 Desember 2009.
- Doe, John. 2001. *Personal Soft Skill Indicator*. Jurnal Performance DNA International, Ltd. Diakses 30 Desember 2010.
- Duffy, Daniel. *Assessing Competence in Communication and Interpersonal skill*. Jurnal *Academik Medicine* vol. 79. No. 6. Diakses 23 Juni 2009.
- Fachrunnisa, Dewi. 2006. Kemampuan Pembelajaran Dalam Perguruan Tinggi di Indonesia. Yayasan Pustaka. Diakses 16 Juli 2009.
- Gardner, Howard. 1993. *Multiple Inteligences*. Jakarta: Tri Darma.
- Gullo, Kelly. *Doctors Interpersonal skills Valued More than Their Training or Being Up-to-Date*. *Wallstreet Journal Online*. www.WJS.com. Diakses 23 Juni 2009.
- HTTP://www.fmipa.uny.ac.id diakses pada 10 Februari 2007.

//www.fe.unesa.ac.id diakses pada 10 Februari 2013

//www.mail-archive.com diakses pada 20 Januari 2010

//en.wikipedia.org/wiki/Soft_skills diakses pada 20 Januari 2010.

Jihad, Amir, dan A. Haris. 2008. Pengujian Penelitian. Jakarta: Balai Pustaka.

Kirana, Dwi dan Winarto. 2008. Sarjana Ekonomi di Mata Pengguna: Pendekatan *Hard skill* dan *Soft skill*. Denpasar: Jangkang Research Institute.

Lovet, Marvin. 2004. *Social/Interpersonal Skills in Business: In Field, Curriculum and Student Perspectives*. Jurnal manajemen dan marketing. Di akses 24 February 2010.

Miguel, de Adelia. *Interpersonal skill, Intelligence, and Personality Older*. Jurnal Psikologi (online), vol 2 no. 002.

Mangunsong, Frieda. Faktor *Intrapersonal, Interpersonal*, dan Kultural Pendukung Efektifitas Kepemimpinan Perempuan Pengusaha dari Empat Kelompok Etnis di Indonesia. Jurnal Psikologi vol. 13 no. 1, Diakses 23 Juni 2009

Mustafa, Hasan. 2002. Artikel Pendidikan. Diakses 24 juni 2009.

Pemerintah kota Surabaya. 2007. Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (ILPPD) Kota Surabaya Tahun 2007.(<http://surabaya.go.id/>) diakses 6 Oktober 2009.

Peraturan Tambahan, Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia nomor 5 tahun 2008. Diakses 24 juni 2009.

Pikiran Rakyat. 3/12/2007. Perbaikan Mutu Pendidikan.

Poerwadarminta, WJS. 1992. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.

Saleh, Samsubar. 2004. Statistik Deskriptif. Yogyakarta: UPP.

Sugiono. 2006. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

2008. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan r&d. Bandung: Alfabeta.

Suharti. 2005. *Lifeskills*. Pendidikan Luar Sekolah. Diakses 23 juni 2009.

Setyosari, Punaji. 2010. Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan. Jakarta: Kencana.

Shakespeare, Pamela. *Soft skills, Hard skills and Practice Identity*. Jurnal Pendidikan Psikologi. *Central Quesland University*. Diakses PR. Shakespeare 23 Juni 2009.

Syah, Hidayat. 2010. Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif. Pekanbaru: Suska Pres.

Syaodih, Nana. 2007. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.