

## EFEKTIFITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN PERILAKU AGRESIF PADA ANGGOTA SATUAN DALMAS POLDASU

Raras Sutatminingsih<sup>1</sup>, Josetta M.R. Tuapattinaja<sup>2</sup>

Fakultas Psikologi, Universitas Sumatera Utara

e Mail: raras@usu.ac.id

### ABSTRAK

*Artikel ini berangkat dari hasil penelitian yang berjudul Profil Stabilitas Emosi dan Kecenderungan Perilaku Agresif pada Anggota Satuan Dalmas POLDA Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku agresif pada responden penelitian adalah rendah baik pada komponen agresitas fisik, agresifitas verbal, kemarahan maupun permusuhan. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perilaku agresif berkaitan dengan efektifitas komunikasi antar pribadi. Oleh karena itu, dalam artikel ini penulis mengkaji kaitan antara perilaku agresif dengan efektifitas komunikasi para anggota satuan DALMAS POLDA Sumatera Utara. Letih, terpancing, terancam, dan melindungi diri dari amuk massa selalu dijadikan pembenaran oleh aparat kepolisian satuan Pengendalian Massa dibalik aksi kekerasan yang dilakukannya. Pengendalian massa yang selanjutnya disebut Dalmas adalah kegiatan yang dilakukan oleh satuan Polri (kompi, peleton) dalam rangka menghadapi massa pengunjung rasa (Buana, 2017). Dalam Protap Dalmas yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia, Dalmas adalah bersifat preventif, bukan represif. Fakta di lapangan berkata lain. Banyak aksi yang diwarnai bentrokan antara pendemo dengan satuan polisi yang melakukan pengendalian massa (Dalmas) (“Menakar sikap,” 2008). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian dengan data kuantitatif yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata memiliki perilaku agresif yang rendah, dimana subyek penelitian secara umum memiliki perilaku agresifitas fisik yang rendah, perilaku agresifitas verbal yang rendah, kemarahan yang rendah dan permusuhan yang rendah.*

**Kata Kunci:** Dalmas, Perilaku Agresif, Komunikasi Intrapersonal

### 1. PENDAHULUAN

Data Komnas HAM Januari-April 2008 menunjukkan bahwa hanya dalam kurun waktu empat bulan di seluruh Indonesia terakumulasi 180 kasus kekerasan oleh aparat polisi yang ironisnya terjadi justru dalam rangka pengendalian massa. Kasus unjuk rasa sejumlah mahasiswa Universitas Nasional Jakarta menolak kenaikan harga bahan bakar

minyak (BBM) yang berujung kisruh pada 24 Mei 2008, satuan polisi merangsek masuk ke kampus, memukul demonstran dan merusak fasilitas kampus. Sejumlah demonstran mengalami luka-luka dan juga digelandang ke sel polisi. Belakangan, bahkan terkuak kematian salah seorang demonstran. Penyebab kematian masih tanda tanya. Sebagian menyebut peristiwa tersebut disebabkan oleh tindak kekerasan

polisi, sebagian lagi beralih disebabkan oleh penyakit bawaan (“Menakar sikap,” 2008).

Terjadi lagi kasus kekerasan satuan Dalmas di depan tugu Monumen Nasional Jakarta pada 1 Oktober 2008. Dalam hal ini, massa Aliansi Kebangsaan untuk Kebebasan Beragama dan Berkeyakinan (AKKBB) saling berhadapan dengan Front Pembela Islam (FPI). Aparat polisi dalam peristiwa ini kembali berada di posisi sebagai pengendali massa. Peristiwa ini berakhir dengan sejumlah demonstran mengalami luka-luka (“Menakar sikap,” 2008).

Penjelasan yang diberikan oleh pihak kepolisian bahwa anak buahnya melakukan tindakan represif berlebihan terhadap para demonstran lebih dikarenakan kondisi fisik dan psikis anak buahnya yang lelah karena berjaga lebih dari 12 jam, sehingga mudah sekali terpancing. Pihak kepolisian kepada sejumlah media massa memberikan pernyataan yang sama bahwa tindakan agresif polisi adalah disebabkan oleh keadaan terdesak (“Menakar sikap,” 2008).

Kasus-kasus tindakan agresif satuan Dalmas terhadap para demonstran yang telah dipaparkan bertentangan dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol.: 16 Tahun 2006 Pasal 7 tentang larangan yang dilakukan oleh satuan Dalmas, yaitu: 1) Bersikap arogan dan terpancing oleh perilaku massa; 2) Penggunaan kekuatan yang tidak sesuai dengan prosedur; 3) Membawa peralatan di luar peralatan Dalmas; 4) Membawa senjata tajam dan peluru tajam; 5) Keluar dari ikatan satuan/formasi dan melakukan pengejaran massa secara perorangan; 6) Mundur

membelakangi massa pengunjung rasa; 7) Mengucapkan kata-kata kotor, pelecehan seksual/perbuatan asusila, memaki-maki pengunjung rasa; dan 8) Melakukan perbuatan lainnya yang melanggar peraturan perundang-undangan. (“Peraturan Kepala,” 2006).

Selain itu, berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas polisi satuan Dalmas juga dapat memicu mereka untuk berperilaku agresif. Pengertian perilaku agresif yang dipaparkan oleh Myers (dalam Dewi dan Susilawati, 2016) dan Buss dan Perry (dalam Reyna, Lello, Sanchez, dan Brussino, 2011) menitik beratkan pada perilaku yang menyakiti atau melukai dan merugikan orang lain, baik secara fisik, verbal, maupun psikologis.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa satuan Dalmas berpeluang untuk melakukan pelanggaran Protap Dalmas yang diatur dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol.: 16 Tahun 2006 Pasal 7. Dalam pelaksanaan tugasnya, satuan Dalmas masih memiliki kemungkinan terjadinya benturan fisik dan psikis antara satuan Dalmas dan massa pendemo.

Buss dan Perry (dalam Reyna, Lello, Sanchez, dan Brussino, 2011) menyatakan bahwa terdapat empat komponen perilaku agresif yang didasari dari tiga dimensi dasar yaitu motorik, afektif, dan kognitif. Empat komponen perilaku agresif tersebut adalah: a) *Physical aggression*. *Physical aggression* merupakan perilaku agresif yang bertujuan untuk menyakiti, mengganggu, atau membahayakan orang lain melalui respon

motorik dalam bentuk fisik, seperti memukul, menendang, dan lain-lain; b) *Verbal aggression*. c) *Verbal aggression* merupakan perilaku agresi yang bertujuan untuk menyakiti, mengganggu, atau membahayakan orang lain dalam bentuk penolakan dan ancaman dalam bentuk kata-kata atau suara; d) *Anger*. *Anger* merupakan emosi negatif yang disebabkan oleh kebutuhan dan tujuan yang tidak terpenuhi dan bentuk ekspresinya dapat menyakiti orang lain serta dirinya sendiri. Beberapa bentuk *anger* adalah marah, kesal, sebal, *irritability* (cepat marah dan sulit mengendalikan ekspresi marah); e) *Hostility*. *Hostility* merupakan kebencian, permusuhan, antagonisme, ataupun kemarahan yang sangat kepada pihak lain. *Hostility* adalah bentuk agresi yang bersifat *covert* (tidak kelihatan). *Hostility* mewakili komponen kognitif yang terdiri dari kebencian (misalnya perasaan cemburu dan iri terhadap orang lain) dan kecurigaan (misalnya ketidakpercayaan, kekhawatiran).

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian dengan data kuantitatif yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan. Menurut Nazir (2014) metode penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan-hubungan berdasarkan fenomena yang diselidiki. Sementara menurut Sugiono (2012) metode penelitian

kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari obyek yang diteliti, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur. Dalam penelitian ini, metode ini bertujuan untuk melihat sejauh mana komunikasi intrapersonal mampu menekan perilaku agresif anggota satuan Dalmas POLDA Sumatera Utara.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku agresif berhubungan dengan efektifitas komunikasi interpersonal. Penelitian yang dilakukan oleh Hamdani (2016) menunjukkan bahwa semakin tinggi efektivitas komunikasi antara orangtua dan Remaja, maka semakin rendah agresivitas pada remaja yang akan dimunculkan, begitupun sebaliknya. Efektivitas komunikasi antara orangtua dan remaja mempengaruhi agresivitas pada remaja sebesar 3,38%.

Demikian pulan pada satuan Dalmas dimungkinkan juga bahwa apabila mereka berkomunikasi interpersonal secara efektif, maka perilaku agrsifnya akan berkurang.

Menurut Mulyana (2008), komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Dianggap penting karena ragam dinamika kehidupan (bisnis, politik, dsb) yang terjadi biasanya menghadirkan situasi kritis yang perlu penanganan secara tepat, munculnya kecenderungan untuk tergantung pada teknologi komunikasi, serta beragam kepentingan yang ikut muncul.

Keterampilan yang harus dimiliki dalam melakukan komunikasi efektif adalah keterampilan mendengarkan dan bertanya. Dalam proses berkomunikasi, seseorang harus mampu mendengarkan dan memahaminya dengan baik. Kemudian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang saling memiliki keterkaitan dan mengarah pada suatu solusi atau ketenangan untuk masing-masing pihak. Sehingga tujuan utama dalam komunikasi yang efektif adalah sebuah solusi. Tak ada satupun orang yang mau disalahkan, inilah konsep dasar dari komunikasi efektif.

Komunikasi efektif atau dalam bahasa lain sering pula disebut Diplomas, perlu dilakukan untuk dapat membangun sebuah kesamaan keinginan dari sebuah informasi yang disajikan. Sehingga tujuan yang ingin diraih dapat dilakukan secara bersama-sama.

Komunikasi interpersonal dianggap efektif, jika orang lain memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan. Komunikasi yang efektif berfungsi

membantu untuk: 1) membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu; 2) Menyampaikan pengetahuan/ informasi; 3) Mengubah sikap dan perilaku; 4) Pemecahan masalah hubungan antar manusia; 5) Citra diri menjadi lebih baik; dan 6) Jalan menuju sukses.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata memiliki perilaku agresif yang rendah, dimana subyek penelitian secara umum memiliki perilaku agresifitas fisik yang rendah, perilaku agresifitas verbal yang rendah, kemarahan yang rendah dan permusuhan yang rendah. Hal ini berarti para anggota Satuan Dalmas Poldasu dalam melaksanakan tugas rata-rata tidak berperilaku menyakiti atau melukai orang lain baik secara fisik, verbal, maupun psikologis yang dapat merugikan orang Myers (dalam, Dewi dan Susilawati, 2016) dan Buss dan Perry (dalam Reyna, Lello, Sanchez, dan Brussino, 2011).

Walaupun demikian ada beberapa orang anggota Satuan Dalmas Poldasu yang berperilaku agresif. Dengan demikian, perilaku agresif yang dilakukan oleh anggota Satuan Dalmas Poldasu bersifat kasus. Baron (dalam Dewi dan Susilawati, 2016) mendefinisikan perilaku agresif merupakan tingkah laku yang diarahkan untuk tujuan menyakiti makhluk hidup lain yang ingin menghindari perlakuan semacam menyakiti. Menurut Sarwono (dalam Dewi dan Susilawati, 2016) perilaku agresif merupakan setiap perilaku yang merugikan atau menimbulkan korban pada pihak lain. Buss dan Perry (dalam Reyna, Lello, Sanchez, dan Brussino, 2011) menyatakan perilaku agresif sebagai

perilaku atau kecenderungan perilaku yang niatnya untuk menyakiti orang lain baik secara fisik maupun secara psikologis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota Satuan Dalmas Poldasu memiliki perilaku agresif fisik yang rendah. Hal ini berarti bahwa dalam melaksanakan tugas mereka tidak melakukan tindakan agresi yang bertujuan untuk menyakiti, mengganggu, atau membahayakan orang lain melalui respon motorik dalam bentuk fisik, seperti memukul, menendang, dan lain-lain.

Dari hasil penelitian juga ditunjukkan bahwa para anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata memiliki perilaku agresif verbal yang rendah pula. Hal ini berarti rata-rata para anggota Satuan Dalmas Poldasu tidak melakukan tindakan agresi yang bertujuan untuk menyakiti, mengganggu, atau membahayakan orang lain dalam bentuk penolakan dan ancaman melalui respon vokal dalam bentuk verbal.

Dalam aspek kemarahan, para anggota Satuan Dalmas Poldasu juga memiliki perilaku kemarahan yang rendah. Hal ini berarti bahwa para anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata dalam melaksanakan tugas tidak dalam kondisi emosi negatif yang disebabkan oleh harapan yang tidak terpenuhi yang dapat menyebabkan perilaku menyakiti orang lain serta dirinya sendiri. Artinya para anggota Satuan Dalmas Poldasu dapat mengendalikan perasaan marah, kesal, dan sebal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa rata-rata para anggota Satuan Dalmas Poldasu memiliki perasaan permusuhan yang rendah dalam melaksanakan tugas. Hal ini berarti para anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata

tidak melakukan tindakan yang mengekspresikan kebencian, permusuhan, antagonisme, ataupun kemarahan yang sangat kepada pihak lain.

Para anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata tidak melakukan perilaku agresif dalam melaksanakan tugas. Hal ini nampaknya disebabkan oleh karena mereka tidak melanggar peraturan yang ada di dalam Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol.: 16 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengendalian Massa yaitu melakukan tindakan kekerasan yang tidak sesuai dengan prosedur, mengucapkan kata-kata kotor, pelecehan seksual/perbuatan asusila, memaki-maki pengunjung rasa dan melakukan perbuatan lainnya yang melanggar peraturan perundangundangan.

Hasil penelitian tersebut juga dimungkinkan berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Para anggota Satuan Dalmas Poldasu bersifat efektif. Mulyana (2008) menyatakan bahwa komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya pengertian, dapat menimbulkan kesenangan, mempengaruhi sikap, meningkatkan hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya menimbulkan suatu tindakan. Komunikasi efektif dipandang sebagai suatu hal yang penting dan kompleks. Dianggap penting karena ragam dinamika kehidupan (bisnis, politik, misalnya) yang terjadi biasanya menghadirkan situasi kritis yang perlu penanganan secara tepat, munculnya kecenderungan untuk tergantung pada teknologi komunikasi, serta beragam kepentingan yang ikut muncul. Keterampilan yang harus dimiliki dalam melakukan komunikasi efektif adalah keterampilan mendengarkan dan

bertanya. Dalam proses berkomunikasi, seseorang harus mampu mendengarkan dan memahaminya dengan baik. Kemudian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang saling memiliki keterkaitan dan mengarah pada suatu solusi atau ketenangan untuk masing-masing pihak. Sehingga tujuan utama dalam komunikasi yang efektif adalah sebuah solusi. Tak ada satupun orang yang mau disalahkan, inilah konsep dasar dari komunikasi efektif.

Dalam hal ini sejalan dengan pandangan Mulyana (2008), para anggota satuan Dalmas Poldasu dapat menciptakan saling pengertian dengan orang-orang di sekitarnya (atasan, kawan, masyarakat), merasa senang dalam melaksanakan tugas, dapat mempengaruhi sikap orang-orang di sekitarnya, memiliki hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Komunikasi efektif atau dalam bahasa lain sering pula disebut Diplomasi, perlu dilakukan untuk dapat membangun sebuah kesamaan keinginan dari sebuah informasi yang disajikan. Sehingga tujuan yang ingin diraih dapat dilakukan secara bersama-sama. Melalui diplomasi yang mereka lakukan, para responden mampu membangun kesamaan perspsi kepada orang-orang di sekitarnya agar sesuai dengan tujuan yang ingin diraihnya, yaitu menciptakan situasi massa yang aman.

Komunikasi interpersonal dianggap efektif, jika orang lain memahami pesan dengan benar, dan memberikan respon sesuai dengan yang diinginkan. Komunikasi yang efektif berfungsi membantu untuk:

- 1) Membentuk dan menjaga hubungan baik antar individu;
- 2) Menyampaikan pengetahuan/ informasi;
- 3) Mengubah sikap dan perilaku;
- 4) Pemecahan masalah hubungan antar manusia;
- 5) Citra diri menjadi lebih baik;
- 6) Jalan menuju sukses (Hanafi, 1984),

Begitu juga pada para anggota Satuan Dalmas, mereka mampu membina hubungan yang baik dengan atasan, kawan dan masyarakat. Mereka mampu memecahkan masalah konflik yang dialami oleh massa pendemo yang mereka hadapi.

#### **4. KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa anggota Satuan Dalmas Poldasu rata-rata memiliki perilaku agresif yang rendah, dimana subyek penelitian secara umum memiliki perilaku agresifitas fisik yang rendah, perilaku agresifitas verbal yang rendah, kemarahan yang rendah dan permusuhan yang rendah.

Perilaku agresif menurut Myers (dalam, Dewi dan Susilawati, 2016) dan Buss dan Perry (dalam Reyna, Lello, Sanchez, dan Brussino, 2011) adalah suatu perilaku atau kecenderungan perilaku yang dilakukan oleh individu ataupun kelompok yang ditujukan untuk menyakiti atau melukai orang lain atau kelompok dengan niat atau kesengajaan baik secara verbal maupun fisik yang dapat merugikan orang lain. Buss dan Perry (dalam Reyna, Lello, Sanchez, dan Brussino, 2011) menyatakan bahwa terdapat empat komponen perilaku

agresif yang didasari dari tiga dimensi dasar yaitu motorik, afektif, dan kognitif. Empat komponen perilaku agresif tersebut adalah agresi fisik, agresi verbal, kemarahan dan permusuhan.

Perilaku agresif dimungkinkan berkaitan dengan komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Para anggota Satuan Dalmas Poldasu bersifat efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan Mulyana (2008), para anggota satuan Dalmas Poldasu dapat menciptakan saling pengertian dengan orang-orang di sekitarnya (atasan, kawan, masyarakat), merasa senang dalam melaksanakan tugas, dapat mempengaruhi sikap orang-orang di sekitarnya, memiliki hubungan sosial yang baik, dan pada akhirnya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buana, D. (2017). Pengertian tentang Dalmas (Pengendalian Massa). Diakses dari: <http://artikelddk.com>.
- Dewi, N.P.A.R. dan Susilawati L.K.P.A. (2016). Hubungan antara kecenderungan pola asuh otoriter dengan gejala perilaku agresif pada remaja. *Jurnal Psikologi Udayana*, 3(1), 108-116.
- Hanafi A. 2002, *Memahami Komunikasi Antar Manusia*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Hutahaean, E.S.H. (2015). Psikologi kepolisian: seragam, pangkat, dan senjata api. Prosiding Pesat (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil) Universitasgunadarma Vol. 6, 29-36. Diakses dari: <http://publication.gunadarma.ac.id>.
- Laraswati, L. (2016). *Pengaruh self control terhadap kecenderungan perilaku agresi pada Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) kota Surabaya. Undergraduate Thesis*. Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Menakar Sikap Represif Aparat Berdasarkan Protap Dalmas. (2008, Juni). Diakses Dari: <Http://Ads.Hukumonline.Com/>
- Mulyana, D. (2008). *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Pol.: 16 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengendalian Massa. Diakses dari: <https://www.polri.go.id>.
- Pribadi, S.A., Fitrianti, D., Irfani, N., Rini, Q.K., dan Zulkaida, A. (2007). Perilaku agresif polisi lalu lintas di terminal Blok M Jakarta. Prosiding Pesat (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitektur & Teknik Sipil) Universitasgunadarma 38-42. Diakses dari: <http://publication.gunadarma.ac.id>.
- Reyna, C., Lello, M.G., Sanchez, A., Brussino, S., (2011). The Buss-Perry Aggression Questionnaire: Construct validity and gender invariance among Argentinean adolescents international. *Jjournal of Psychological research*, 4(2), 30-37. Diakses dari:

<http://www.redalyc.org/pdf/2990/299023516004.pdf>

Susanti D. (2007). *Hubungan antara kecerdasan emosional dengan profesionalisme pada polisi fungsi samapta kepolisian wilayah kota besar semarang*. Skripsi. Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang.

Wahyudi, R.A. (2013). *Hubungan inferiority feeling dan agresifitas pada remaja delinkuen. (Studi pada penerima manfaat di PSMP Antasena Magelang*. Skripsi. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Negeri Semarang.

Widaryanti. N.A. (2008). *Hubungan antara kecerdasan emosional dengan agresivitas pada polisi yang mendapatkan inventaris senjata api*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Yunis A.N dan Rahardjo P. (2011). *Hubungan antara regulasi emosi dengan sikap anggota polisi sektor polres purbalingga terhadap efektifitas kerja*. Skripsi. *Psycho Idea*. 9(2), 30-36. Diakses dari: [urnalnasional.ump.ac.id/index.php/PSYCHOIDEA/article/view/247/243](http://urnalnasional.ump.ac.id/index.php/PSYCHOIDEA/article/view/247/243)