

PENGEMBANGAN ASPEK NON VERBAL PERILAKU ASERTIF DENGAN ASSERTIVE TRAINING

Rara Ririn Budi Utamingtyas

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang Indonesia

E-mail: rinaribowo@gmail.com

ABSTRACT

This study aim at to know that assertive training effective to develop non verbal aspect from assertive behavior. This Quasi experiment's pretest-posttest one control group design, Participants were 45 polytechnic students. The members of the experiments and the control groups were randomly chosen. The treatment assertive training were given to the experiments group of 23 students. The 22 students did not experience the treatments. The data were collected by questionnaires and doing observation. Different tes (t test) was employed to analyse the data. It is found that no difference non verbal aspect assertive behavior between experiments and control groups in pretest situation. There is difference significantly between pretest and posttest for non verbal aspect assertive behavior. There is difference significantly for non verbal aspect assertive behavior between eksperiment and control groups.. The finding imply that assertive training effective to develop non verbal aspects assertive behavior.

Keywords: Non Assertive, Assertive Behavior, Assertive Training

PENGEMBANGAN ASPEK NON VERBAL PERILAKU ASERTIF DENGAN ASSERTIVE TRAINING

Abstrak

Tujuan penelitian ini mengkaji apakah Assertive training efektif untuk mengembangkan aspek non verbal perilaku asertif? Penelitian ini merupakan *Quasi experimental design* dengan *Pretest-posttest one control group design*. Subyek penelitian ini adalah 45 orang mahasiswa kelas 3 ABT A dan 3 ABT B yang dibagi menjadi 2 kelompok yaitu kelompok eksperimen yang terdiri dari 23 Orang mendapatkan perlakuan berupa Assertive Training dan kelompok control yang tidak mendapatkan perlakuan. Pengumpulan data dengan kuesioner self assessment dan observasi oleh observer. Analisis data digunakan uji t (uji beda rerata dua kelompok data). Hasilnya tidak terdapat perbedaan aspek non verbal perilaku asertif pada saat pretest antara kelompok eksperimen dengan kelompok control. Ada perbedaan signifikan aspek non verbal perilaku assertive sebelum dan sesudah pelatihan, dan ada perbedaan signifikan aspek non verbal perilaku assertive antara kelompok yang mendapatkan pelatihan dengan yang tidak, dengan demikian assertive training dapat mengembangkan aspek non verbal perilaku asertif.

Kata kunci: NonVerbal, Perilaku Asettif, Pelatihan Asertif

PENDAHULUAN

Mengembangkan perilaku Asertif yang positif adalah salah satu upaya pengembangan *soft skills* yang berarti perbedaan dalam menciptakan keberhasilan

pribadi. Utama, (2010). *Soft skills* adalah seperangkat kemampuan yang mempengaruhi bagaimana kita berinteraksi dengan orang lain. *Soft skills* memuat komunikasi efektif, berpikir kreatif dan kritis, membangun tim,

serta kemampuan lainnya yang terkait kapasitas kepribadian individu.

Mengembangkan keasertifan berarti BERFIKIR Asertif, MERASA percaya diri, dan BERPERILAKU positif. Mengembangkan keasertifan kita memahami konsep kepribadian dan psikologis yang akan membantu mengerti tentang diri sendiri dan orang lain.

Sam R Lloyd (1991) mengemukakan perilaku Asertif adalah gaya wajar yang tidak lebih dari sikap langsung, jujur, dan penuh respek saat berinteraksi dengan orang lain. Keasertifan diperlukan untuk hubungan yang jujur dan sehat. Ini adalah perilaku untuk "sama-sama MENANG" dalam negosiasi, pemecahan masalah, kehidupan keluarga, transaksi bisnis yang normal. Ichsan S Putra dan Aryanti Pratiwi (2005) Asertif adalah sikap diantara pasif (submisif) dan agresif. Asertif adalah ketegasan dan keberanian menyatakan pendapat sekaligus tetap menghormati dan peka terhadap kebutuhan orang lain. Sikap asertif meliputi 3 (tiga) komponen dasar yaitu:

1. Kemampuan mengungkapkan perasaan
2. Kemampuan mengungkapkan keyakinan dan pemikiran secara terbuka
3. Kemampuan mempertahankan hak-hak pribadi.

Menurut Rees dan Graham (1991) Asertif adalah respek pada diri sendiri dan orang lain. Memiliki kepercayaan mendasar bahwa pendapat, keyakinan, pemikiran, dan perasaan kita sama pentingnya bagi setiap orang. Kunci untuk menjadi Asertif adalah jujur pada diri sendiri, mencintai diri sendiri, dan tidak memandang diri secara negatif. Asertif membuat kita percaya pada diri sendiri, juga lingkungan di sekitar. Asertif dalam kehidupan sehari-hari diartikan sebagai sportif, tegas, dan adil pada diri sendiri maupun orang lain.

Submisif, Agresif, dan Asertif

Menurut Kranz dan Frauen (1986) saat berinteraksi atau komunikasi interpersonal

(antar pribadi terdapat tiga pendekatan gaya perilaku dasar:

1. Submisif (Non Asertif)

Seseorang dengan ciri ini tidak langsung dan menunjukkan rendah diri (inferioritas). Ciri-ciri:

- a. Cenderung menyembunyikan perasaan, kebutuhan, dan idenya
- b. Tidak menghiraukan haknya dan membiarkan orang lain melanggarnya
- c. Selalu berusaha menghindari situasi yang tidak menyenangkan seperti ketegangan, konfrontasi, permusuhan dan konflik
- d. Saat berinteraksi menciptakan situasi KALAH-MENANG
- e. Dalam interaksi selalu disertai kekhawatiran, kekecewaan pada diri sendiri, sehingga dapat menimbulkan rasa marah dan dendam.

2. Agresif

- a. Selalu mengkomunikasikan kesan superioritas dan tidak adanya respek
- b. Memandang keinginan, kebutuhan, dan hak diatas milik orang lain
- c. Secara terus menerus berusaha mendominasi dan menghindari orang lain, tidak menghargai hak dan perasaan orang lain
- d. Berperilaku dengan posisi MENANG, memastikan orang lain KALAH darinya
- e. Dalam interaksi dapat menimbulkan rasa marah, bersalah, frustasi, dan terisolasi.

3. Asertif

- a. Respek terhadap diri sendiri dan kepada orang lain
- b. Memandang keinginan, kebutuhan dan hak kita sama dengan orang lain
- c. Dalam interaksi menciptakan situasi MENANG-MENANG
- d. Menggunakan hak tanpa disertai rasa bersalah
- e. Dapat mencapai tujuan-tujuan dan optimis.

Asertif melibatkan banyak perilaku yang berbeda-beda, untuk itu perlu dilatih dan dipraktikkan. Pola perilaku asertif terbentuk dari masa kanak-kanak. Orang tua yang menunjukkan ketakutan dan kecemasan akan menyebabkan anak menjadi submisif (non-asertif). Orang tua yang cenderung menyalahkan orang lain atau menggunakan ketakutan terhadap hukuman sebagai disiplin menyebabkan anak menjadi agresif, apabila kita bukan berasal dari lingkungan asertif, kita harus mampu mengubah perilaku menjadi Asertif. Salah satu teknik mencapai perilaku Asertif adalah dengan melakukan **Observasi** yaitu apabila kita tidak yakin dengan tipe kepribadian yang kita miliki, maka amati sikap, gerakan tubuh, reaksi-reaksi dan respon-respon dari lingkungan. Orang asertif mengembangkan cara efektif menghadapi berbagai situasi yang menghasilkan kecemasan. Orang asertif berusaha menunjukkan kualitas dan kemampuan positif. Perilaku Asertif dapat ditunjukkan dari aspek Non Verbal yaitu "BODY LANGUAGE" atau bahasa tubuh yang berbeda-beda. *Body language* yang ditunjukkan dalam perilaku asertif merupakan aspek non verbal yang berperan penting dalam keberhasilan komunikasi. Menurut Sam R Lloyd (1991) dalam komunikasi yang lebih esensial adalah BAGAIMANA ANDA MENGATAKANNYA. Kebanyakan orang menggunakan istilah "Bahasa Tubuh" (Body Language) untuk mengacu pada semua aspek komunikasi antar pribadi di luar pilihan kata. SEGALANYA menjadi penting ketika suatu pesansedang disampaikan: nada suara, volume, intonasi, kecepatan, kontak mata, ekspresi wajah, gerak isyarat, perubahan posisi, postur tubuh, dan sebagainya.

a. Submisif atau Non Asertif

- 1) Tatapan mata takut-takut, menatap kebawah
- 2) Membutuhkan dukungan
- 3) Tangan Nervous, gemetar
- 4) Postur tubuh tidak seimbang, merosot

- 5) Nada, intonasi suara tenang, lembut, tampak ragu-ragu, gugup
- 6) Memperlihatkan kemarahan dengan diam, tampang bersalah, membuang muka, dan wajah memerah.

b. Agresif

- 1) Tatapan dingin, tanpa ekspresi
- 2) Postur tubuh kaku, dan gerakan kasar
- 3) Tangan terkepal atau menunjuk
- 4) Tertawa sarkastik atau merendahkan
- 5) Nada, intonasi suara tenang atau keras bagai baja, kasar, pernyataan terdengar seperti perintah atau pengumuman
- 6) Memperlihatkan kemarahan dengan merengut tidak setuju, bibir tertutup sangat rapat, warna merah ekstrem pada wajah

c. Asertif

- 1) Postur tubuh tepat, tegak, tapi rileks
- 2) Kontak mata kuat, tampak rileks, bijaksana, penuh pengertian
- 3) Senyum tulus, mulut rileks
- 4) Nada, intonasi suara tetap datar, sewaktu membuat pernyataan lancar, tegas dan menyenangkan
- 5) Memperlihatkan kemarahan dengan mata serius, wajah sedikit memerah, cara sehat, konstruktif

Aspek Non Verbal perilaku asertif berperan dalam individu mengadakan komunikasi antar pribadi yaitu mengurangi ketidakefektifan, mengembangkan kerjasama sehingga mengurangi konflik (konfrontasi) dengan orang lain, menghargai kualitas dan kemampuan positif pada hal-hal yang dimiliki orang lain. Seorang yang asertif persuasif, meyakinkan, dapat memungkinkan orang lain mengemukakan ide dan tujuan secara positif. Asertif berarti memiliki keyakinan, rasa percaya diri, terbebas dari tekanan-tekanan perasaan, rasa takut, rasa bersalah, dan rendah diri, dapat mengekspresikan perasaan. Norton dan Warmck (dalam De Vito, 1995) ada 4 perilaku asertif dalam komunikasi antar pribadi yang berhubungan dengan rasa percaya diri:

1. Terbuka yaitu dapat mengekspresikan perasaan-perasaan yang menekan.
2. Siap berdebat, siap mempertahankan pendapat dan berargumentasi untuk hak-hak mereka
3. Memegang teguh keyakinan-keyakinan dan tidak mudah dipengaruhi.
4. Tidak canggung dalam kehidupan sehari-hari.

Mulyarto (2009: 215) menjelaskan bahwa *assertive training* (latihan asertif) merupakan penerapan latihan tingkah laku dengan sasaran membantu individu-individu dalam mengembangkan cara-cara berhubungan yang lebih langsung dalam situasi-situasi *interpersonal*. Fokusnya adalah mempraktekkan melalui permainan peran, kecakapan-kecakapan bergaul yang baru diperoleh sehingga individu-individu diharapkan mampu mengatasi ketidakmemadaiannya dan belajar mengungkapkan perasaan-perasaan dan pikiran-pikiran mereka secara lebih terbuka disertai keyakinan bahwa mereka berhak untuk menunjukkan reaksi-reaksi yang terbuka itu. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka dirumuskan permasalahan: apakah *Assertive Training* efektif mengembangkan aspek non verbal perilaku asertif mahasiswa ?

METODE PENELITIAN

Subyek Penelitian

Dari 45 orang mahasiswa program studi Administrasi Bisnis Terapan (kelas 3ABT A dan 3 ABT B) Politeknik Negeri Semarang, dibagi dalam dua kelompok, Terdiri dari kelompok eksperimen 23 orang, kelompok lainnya sebagai kelompok kontrol ada 22 orang. Setiap anggota kelompok

dipilih secara random dengan menggunakan undian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini akan dikumpulkan dengan kuesioner dan observasi tentang aspek non verbal perilaku *asertif* baik pada kelompok eksperimen maupun kelompok control. Kuesioner aspek non verbal perilaku asertif dibuat dengan mengambil 2(dua) elemen dari 7 elemen *soft skills* yang paling sesuai dengan perilaku asertif yaitu **komunikasi dan kerja sama**. Skala Likert digunakan meliputi 1,2,3,4. Selain itu juga diukur perilaku Asertif dengan *checklist* perilaku yang terdiri **Self-assessment** (individu menilai diri sendiri) dan *checklist* perilaku yang dinilai oleh observer pada saat *FGD (Focus Group Discussion)*.

Uji Instrumen

Hasil penelitian dikatakan valid dan reliabel bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. **Valid** berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. **Reliabel** bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, reliabel berarti instrumen tersebut memiliki keandalan (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner *checklist* aspek non verbal perilaku asertif.

Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian *quasi experimental* dengan rancangan yang dipandang tepat pada penelitian ini adalah pendekatan *Quasi experimental design* dengan *Pretest-posttest one control group design*.

Tabel 1. Rancangan Eksperimen

TEKNIK	KELOMPOK	PRETEST	TREATMENT	POSTTEST
Random	Eksperimen	P1	T	P2
Random	Kontrol	P3	~T	P4

Keterangan:

- P1 = Pretest untuk kelompok eksperimen
- P2 = Posttest untuk kelompok eksperimen
- T = Treatment (Perlakuan) untuk kelompok eksperimen dengan assertive training
- P3 = Pretest untuk kelompok kontrol
- P4 = Posttest untuk kelompok kontrol
- ~ T = Tanpa Treatment (Perlakuan) pada kelompok kontrol tanpa Assertive training

Metode Pengolahan Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *Wilcoxon Match Pairs Test* menggunakan penghitungan komputerisasi program SPSS, atau uji beda rerata dua kelompok data (**uji t**). (Sugiyono, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Subyek penelitian (Responden) penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Terapan (ABT) semester V yaitu kelas 3 ABT A dan kelas 3 ABT B yang terdiri dari 45 orang.

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Pembagian Kelompok

No	Kelompok	Kelas 3ABT A	Persentase	Kelas 3ABT B	Persentase
1.	Eksperimen	11	47,83	12	54,55
2.	Kontrol	12	52,17	10	45,45
		23	100	22	100

Sumber: Hasil olah Data

Berdasarkan profil pembagian kelompok dari kelas 3 ABT A maupun 3ABT B kelompok eksperimen ada 23 orang 51,11%

sisanya 22 orang (45,45%) sebagai kelompok control.

**Uji Instrumen
Validitas**

Tabel 3. Hasil Analisis Validitas Aspek Non Verbal Perilaku Asertif Seluruh Responden (Dengan $\alpha = 5\%$)

NO	ITEM	SIG	KETERANGAN
1	PA1	0,000	Valid
2	PA2	0,868	Tdk Valid
3	PA3	0,000	Valid
4	PA4	0,000	Valid
5	PA5	0,000	Valid
6	PA6	0,001	Valid
7	PA7	0,000	Valid
8	PA8	0,000	Valid
9	PA9	0,000	Valid
10	PA10	0,000	Valid
11	PA11	0,000	Valid
12	PA12	0,000	Valid
13	PA13	0,000	Valid
14	PA14	0,000	Valid
15	PA15	0,000	Valid
16	PA16	0,043	Valid

Sumber : Hasil Olah Data

Hasil analisis validitas untuk Kelas A, Kelas B, maupun keseluruhan responden menunjukkan bahwa terdapat satu item pada kuesioner yang bernilai tidak valid, yaitu PA2 (memerlukan dukungan). Hal tersebut memberikan arti bahwa hasil analisis untuk

item PA2 tidak dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan hasil penelitian ini. Namun guna kepentingan kelengkapan penelitian, item tersebut tidak dihapus.

Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Analisis Reliabilitas Aspek Non Verbal Perilaku Asertif Responden (Dengan $\alpha = 5\%$)

NO	KELAS	CRONBACH ALPHA	KETERANGAN
1	KELAS A	0,9006	Reliabel
2	KELAS B	0,8978	Reliabel
3	SELURUH KELAS	0,8992	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data

Hasil Analisis Uji Beda Rata-Rata *Pre-Test* Antara Kelas A dan Kelas B

Pada penelitian ini, responden dikelompokkan melalui dua kriteria. Kriteria pertama adalah kelompok responden

berdasarkan Kelas, dan kriteria kedua adalah kelompok responden berdasarkan pelatihan. Pada pengelompokan yang pertama, responden dibagi menjadi dua kelompok yakni Kelas A dan Kelas B

Tabel 5. Hasil Uji Beda Rata-Rata Independent-Sample t-Test Variabel Aspek Non Verbal Perilaku Asertif Kelas A dan Kelas B

NO	ITEM	UJI BEDA		
		NILAI	SIG	KET
1	Kelas A	1,393	0,171	Tdk ada perbedaan
	Kelas B			

Sumber : Hasil Olah Data

Sebelum dilakukan pelatihan, antara kelas A dan kelas B secara keseluruhan tidak ada perbedaan untuk aspek non verbal perilaku Asertif . Hal ini berarti proses Random Assignment dalam penelitian ini dapat berlangsung dengan baik.

Hasil Analisis Uji Beda Rata-Rata Sebelum dan Setelah Pelatihan

Berdasarkan hasil analisis uji antara sebelum dan sesudah pelatihan diperoleh hasil sebagaimana Tabel 6.

Tabel 6 . Hasil Uji Beda Rata-Rata Paired-Sample T-Test Variabel Perilaku Body Language (Keseluruhan) Sebelum dan Setelah Pelatihan

NO	ITEM	KORELASI			UJI BEDA		
		NILAI	SIG	KET	NILAI	SIG	KET
1	Sebelum Pelatihan	0,704	0,000	Ada Korelasi	-4,713	0,00	Ada perbedaan
2	Setelah Pelatihan						

Sumber : Hasil Olah Data, 2018

Berdasarkan table 6. Secara keseluruhan, ada perbedaan signifikan. Nilai rata-rata aspek non verbal perilaku asertif sebelum pelatihan 3,0082 dengan rata-rata perilaku setelah pelatihan 3,2446. Hal tersebut terlihat dari nilai signifikansi uji beda rata-

rata sebesar 0,000 (lebih kecil dari tingkat alfa yang disyaratkan yaitu 0,05). Rata-rata perilaku setelah pelatihan lebih besar jika dibandingkan rata-rata perilaku sebelum pelatihan.

Tabel 7. Hasil Uji Beda Rata-Rata Independent-Sample T-Test Variabel Perilaku (Keseluruhan) Yang Tidak Dilatih dan Yang Dilatih

NO	ITEM	UJI BEDA		
		NILAI	SIG	KET
1	Tidak Dilatih	-2,957	0,005	Ada perbedaan
2	Dilatih			

Sumber : Hasil Olah Data, 2018

Secara keseluruhan, ada perbedaan antara rata-rata perilaku responden yang tidak dilatih 3,0109 dengan responden yang dilatih 3,2446 secara signifikan. Hal tersebut terlihat dari nilai signifikansi uji beda rata-rata sebesar 0,005 (lebih kecil dari tingkat alfa yang disyaratkan yaitu 0,05). Rata-rata perilaku responden yang dilatih lebih besar

jika dibandingkan rata-rata perilaku responden yang tidak dilatih.

Pembahasan

Hasil analisis pada posisi pelaksanaan pre-test, responden dibagi menjadi dua kelompok sesuai dengan kelas masing-masing, yaitu kelas A dan kelas B. Dua

kelompok responden tersebut memiliki kondisi awal yang tidak berbeda, berarti proses *Random Assignment*. Dapat berlangsung dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji beda rata-rata (keseluruhan), variable perilaku menyatakan tidak terdapat perbedaan. Pada saat pre-test, dinyatakan bahwa antara kelas A dan kelas B tidak ada perbedaan yang signifikan, aspek non verbal perilaku asertif. Hal ini berarti penelitian ini dapat memilih secara acak dari seluruh responden yang ada untuk dilakukan *treatment* berupa pelatihan (kelompok eksperimen), dan sebagai kelompok kontrol

Hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan bahwa ada perbedaan yang signifikan antara sebelum dan setelah pelatihan bagi responden yang terpilih. Untuk aspek non verbal perilaku asertif, setelah pelatihan dilakukan ternyata membawa dampak positif meningkatkan perilaku lebih baik bagi responden.

Hasil analisis juga menunjukkan perbedaan yang signifikan aspek non verbal perilaku asertif pada kelompok yang dilatih (kelompok eksperimen) dan yang tidak dilatih (kelompok control). Rata-rata aspek Non Verbal perilaku Aserif kelompok yang dilatih lebih tinggi dari yang tidak dilatih. Dengan demikian *Assertive Training* dapat efektif mengembangkan aspek non verbal perilaku asertif yang mendukung keberhasilan komunikasi terutama komunikasi interpersonal (antar pribadi) mahasiswa.

Dalam pelatihan terjadi proses belajar, perubahan positif dalam perilaku, kriteria pelatihan. Yang berhasil ditentukan oleh:

1. Kesiapan peserta meliputi sikap dan kesiapan peserta, sehingga memotivasi dalam belajar
2. Struktur program pelatihan meliputi kapan, dimana, bagaimana, serta berapa lama diadakan pelatihan
3. Transfer pelatihan bagaimana transfer belajar dari situasi pelatihan kedalam lingkungan kerja sesungguhnya
4. Hasil belajar bagaimana hasil belajar diterapkan?

Tingkah laku yang lebih efektif setelah pelatihan berlangsung dari peserta pelatihan adalah obyektif utama pelatihan. Suatu pengajaran yang mempunyai pengaruh pada tingkah laku maka pengajaran tersebut mempunyai nilai transfer. Pengaruh-pengaruh yang menghasilkan keuntungan disebut transfer positif (Shalahuddin, 1990). Keberhasilan transfer ditentukan persamaan antara situasi pelatihan dengan situasi perilaku sehari-hari. Dalam Penelitian ini pelatihan Asertif dapat digunakan untuk mengembangkan soft skills mahasiswa untuk mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal pada mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis pada posisi pelaksanaan pre-test, responden dibagi menjadi dua kelompok sesuai dengan kelas masing-masing, yaitu kelas A dan kelas B. Dua kelompok responden tersebut memiliki kondisi awal yang tidak berbeda, berarti proses *Random Assignment*. Dapat berlangsung dengan baik. Hal ini terbukti dari hasil analisis uji beda rata-rata (keseluruhan), variable perilaku menyatakan tidak terdapat perbedaan.
2. Ada perbedaan yang signifikan antara sebelum dan setelah pelatihan bagi responden yang terpilih (kelompok eksperimen). Untuk aspek non verbal perilaku asertif, setelah pelatihan dilakukan ternyata membawa dampak positif meningkatkan perilaku lebih baik bagi responden.
3. perbedaan yang signifikan aspek non verbal perilaku asertif pada kelompok yang dilatih (kelompok eksperimen) dan yang tidak dilatih (kelompok control). Rata-rata aspek Non Verbal perilaku Aserif kelompok yang dilatih lebih tinggi dari yang tidak dilatih.
4. Dengan demikian *Assertive Training* dapat efektif mengembangkan aspek non verbal perilaku asertif yang

mendukung keberhasilan komunikasi terutama komunikasi interpersonal (antar pribadi) mahasiswa.

5. Assertive Training dapat efektif untuk pengembangan soft skills mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- De Vito, Joseph A.1995. **The Interpersonal Communications Book**.New York: Harper Collins College Publishers
- Kranz, Joe: Jan Frauen. 19996/ **Professional Resource Development**. New Jersey: Prentice Hall, Englewoods Cliffs.
- Lloyd, Sam R. 1991. **Mengembangkan Perilaku Asertif yang Positif**. (Terjemahan) Jakarta: Binarupa Aksara
- Mulyarto. 2009.**Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi**. Cole Publishing Company
- Putra, Ichsan S; Pratiwi, Aryanti. 2005. **Sukses Dengan Soft Skills**. Bandung: ITB
- Rees, Shan; Graham Roderick S.1991. **Asertion Training. How to be who you really are**. London and New York:Routledge
- Shalahuddin. 1990. **PengantarPsikologi Pendidikan**, Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- Utama, I Made S,dkk.2010. **Konsep PengembanganSoft Skills Mahasiswa Melalui Proses Pembelajaran di Universitas Udayana**. Diakses dari <https://anzdoc.com/konsep-pengembangan-panduan-evaluasi-pengembangan-soft-skill.html>
- Utamingtyas, Rr Ririn B U, dkk. 2018. Model Pengembangan Soft Skills Pada Mahasiswa yang Akan Melaksanakan Magang Industri Dengan Assertive Training. **Laporan Penelitian**. Semarang: Jurusan Admonistrasi Bisnis Politeknik Negeri Semarang

