

Pengaruh Konsep Diri, Kepercayaan Diri, dan Atraksi Interpersonal dengan Penggunaan Media Sosial sebagai Variabel Moderasi terhadap Komunikasi Interpersonal

Errika Shinta Dinata¹, Tusyanah Tusyanah²

¹ Universitas Negeri Semarang; errikashinta12@gmail.com

² Universitas Negeri Semarang; tusyanah@mail.unnes.ac.id

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konsep diri, kepercayaan diri, dan atraksi interpersonal dengan penggunaan media sosial sebagai variabel moderasi terhadap komunikasi interpersonal mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang yang berjumlah 114 mahasiswa. Penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik sampling jenuh. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial dan uji hipotesis dengan bantuan aplikasi Smart PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 7 (tujuh) hipotesis yang diajukan, terdapat 2 (dua) hipotesis yang ditolak dan 5 (lima) hipotesis yang diterima dengan rincian sebagai berikut, konsep diri, atraksi interpersonal, dan penggunaan media sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Namun, kepercayaan diri terhadap komunikasi interpersonal berpengaruh negatif dan tidak signifikan. Konsep diri dan kepercayaan diri yang dimoderasi oleh penggunaan media sosial berpengaruh positif dan signifikan. Sedangkan atraksi interpersonal yang dimoderasi oleh penggunaan media sosial berpengaruh positif namun tidak signifikan.

Kata Kunci: *self concept, self confidence, interpersonal attraction, use of social media, interpersonal communication*

DOI: <https://doi.org/10.47134/ptk.v1i1.7>

*Correspondence: Tusyanah Tusyanah

Email: tusyanah@mail.unnes.ac.id

Received: 20-08-2023

Accepted: 10-10-2023

Published: 26-11-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *The purpose of this research is to find out self-concept, self-confidence, and interpersonal attraction with the use of social media as a moderating variable on interpersonal communication of students of Universitas Negeri Semarang Office Administration Education. The population and sample in this study were all students of Office Administration Education Class of 2019 Semarang State University, totaling 114 students. This study uses Non Probability Sampling with a sampling technique that is saturated sampling technique. The data collection method is using questionnaire, interview, and documentation. While the analysis of data is descriptive statistical analysis, inferential statistical analysis and hypothesis testing with the help of the Smart PLS application. The results showed that of the 7 (seven) hypotheses proposed, there were 2 (two) rejected hypotheses and 5 (five) accepted hypotheses, with details as follows: self-concept, interpersonal attraction, and use of social media have a positive and significant effect on communication. interpersonal. However, confidence in interpersonal communication has a negative and insignificant effect. Self-concept and self-confidence moderated by the use of social media have a positive and significant effect. Meanwhile, interpersonal attraction moderated by the use of social media has a positive but not significant effect.*

Keywords: *self concept, self confidence, interpersonal attraction, use of social media, interpersonal communication*

Pendahuluan

Pendidikan menjadi salah satu aspek yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam upaya menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas. Masa depan suatu bangsa ditentukan oleh baik buruknya generasi muda yang harusnya didukung dengan pendidikan yang baik dan berkualitas. Sebagaimana yang dinyatakan Sulistianto (2014) bahwa pendidikan dinilai sebagai salah satu faktor penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Menurut Ryzana dan Martono (2019) menyatakan bahwa pendidikan dapat di tempuh melalui jalur formal maupun non formal, kedua jalur tersebut nantinya akan membawa lulusannya untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dengan sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan dapat meraih cita-cita pendidikan. Manusia merupakan pelaku yang menjalankan suatu proses untuk mencapai cita-cita pendidikan. Dimana pada hakekatnya manusia tidak dapat hidup sendiri. Oleh karena itu, untuk mendapatkan hubungan atau ikatan yang dapat meningkatkan kualitas kehidupannya manusia memerlukan hubungan atau interaksi dengan manusia lainnya.

Komunikasi menjadi suatu dasar dari interaksi sosial. Komunikasi menjadi suatu media yang digunakan oleh seseorang untuk berinteraksi dengan orang lain. Manusia dikatakan sebagai makhluk sosial yang selalu membutuhkan interaksi dengan orang lain. Dalam proses interaksi manusia tidak bisa lepas dari komunikasi baik komunikasi secara verbal maupun non-verbal. Hal ini sebagaimana yang dinyatakan oleh Ruffiah dan Muhsin (2018) bahwa salah satu indikator makhluk sosial yaitu perilaku komunikasi antar manusia. Sebagaimana pula pendapat Murtiadi, Danarjati, dan Ekawati (2015:15) yang menyatakan bahwa "dalam memenuhi kebutuhannya manusia memerlukan peran dari manusia lainnya. Itulah mengapa manusia disebut sebagai makhluk sosial, karena manusia tidak bisa hidup tanpa adanya peran manusia yang lain. Perlu adanya komunikasi sebagai penghubung terbentuknya interaksi antar individu manusia agar keinginan atau maksud tertentu dapat disampaikan".

Interaksi antar individu manusia sendiri dapat terjadi jika didalamnya melibatkan dua orang yang saling bertukar informasi dan memiliki tujuan atau keinginan untuk melakukan komunikasi. Karena dalam proses interaksi diperlukannya umpan balik dari satu pihak ke pihak yang satunya. Sebagaimana komunikasi menurut Hardjana (2003:13) yang menjelaskan bahwa "komunikasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan serta memahami maksudnya, penerima pesan menyampaikan tanggapan kepada orang yang menyampaikan pesan itu kepadanya".

Komunikasi sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan manusia, tak terkecuali dalam lingkungan perguruan tinggi. Perguruan tinggi dimana sebagai salah satu lembaga pendidikan tentunya memiliki peran yang sangat penting dalam mencetak generasi yang berkualitas Tujuan sebuah perguruan tinggi bisa tercapai jika dalam prosesnya komunikatif. Komunikasi menjadi hal yang penting dalam rutinitas sehari-hari di lingkungan perguruan tinggi.

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang (UNNES) sebagai salah satu program studi juga dituntut untuk turut serta dalam

menciptakan generasi muda yang berkualitas khususnya terhadap kualitas mahasiswanya. Mahasiswa didorong untuk menghadapi berbagai tuntutan dan tugas perkembangan yang baru, dan tujuan mahasiswa lulus bukan hanya unggul dalam segi akademik tetapi juga mempunyai komunikasi interpersonal yang baik apalagi di era digital saat ini.

Komunikasi interpersonal antar mahasiswa atau antara mahasiswa dengan dosen sangat penting untuk mensukseskan aktivitas akademik maupun non akademik. Komunikasi interpersonal memiliki peran utama dalam proses menyusun pemikiran, serta sebagai penghubung gagasan dengan gagasan lain terutama dalam kegiatan pembelajaran antara pendidik dan mahasiswa. Sebagaimana pendapat Ximenes (2014) yang menyatakan bahwa pembelajaran merupakan kegiatan interaksi antara guru dengan siswa dan komunikasi timbal balik yang berlangsung dalam situasi edukatif untuk mencapai tujuan belajar. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Rahmania dan Insmiyati (2018) bahwa di dalam proses belajar diperlukan adanya suasana keakraban antara tenaga pendidik dan pendidik dengan adanya hal tersebut akan terciptanya interaksi dan timbal balik diantara keduanya. Antara kedua komponen harus terjalin suatu komunikasi yang saling menunjang agar hasil belajar siswa juga dapat tercapai secara optimal.

Suranto (2011:5) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal mengandung arti sebagai proses sosial di mana individu terlibat di dalamnya dan saling mempengaruhi, serta terdapat proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik langsung maupun tidak langsung”. Supratiknya (2005:30) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non-verbal yang di tanggapi orang lain. Menurut Effendy dalam Zayani, Rozi dan Muhsin (2020) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara komunikator dengan seorang komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang karena sifatnya diaSehingga dapat diartikan bahwa komunikasi interpersonal merupakan sebuah percakapan-percakapan dimana di dalamnya terdapat suatu interaksi antar pribadi yang akan menimbulkan situasi dialogis. Selain itu, komunikasi interpersonal juga memiliki tujuan untuk memberikan keterangan mengenai sesuatu hal kepada penerima, mempengaruhi sikap penerima, serta memberikan dukungan psikologis kepada penerima.

Komunikasi interpersonal sendiri memiliki peran yang sangat penting dalam lingkungan mahasiswa dalam proses pembelajaran. Komunikasi interpersonal yang baik dibutuhkan oleh mahasiswa untuk menjalin komunikasi dengan orang lain, juga kepada dosen yang berperan sebagai orangtua ketika berada dilingkungan kampus. Sebagaimana Changara dalam Kamaruzzaman (2016:204) yang menyatakan bahwa keterampilan komunikasi yang baik dan efektif akan meningkatkan semangat belajar Kedekatan antara guru dan siswa dapat dibangun berkala melalui proses komunikasi interpersonal baik di dalam maupun di luar pembelajaran.

Dengan memiliki komunikasi interpersonal yang baik banyak manfaat yang akan dimiliki oleh mahasiswa. Supratiknya (2005) mengemukakan beberapa manfaat dari hubungan komunikasi interpersonal yaitu, membantu perkembangan intelektual dan sosial remaja, membantu remaja mengetahui identitas atau jati diri mereka, membantu memahami realitas di sekelilingnya, dan membantu menyehatkan mental remaja.

Mahasiswa yang masuk dalam kategori usia remaja tidak terlepas dari kegiatan komunikasi interpersonal baik komunikasi dilingkungan kampus maupun komunikasi yang bersifat pribadi. Permasalahan yang ditemui bahwa tidak semua mahasiswa mampu untuk melakukan komunikasi interpersonal dengan baik, hal tersebut tentunya juga berpengaruh terhadap komunikasi mahasiswa dengan orang lain bahkan hubungan sosial mereka. Mahasiswa akan memiliki suatu hubungan yang harmonis dengan orang lain apabila mahasiswa tersebut memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

Permasalahan yang sering terjadi pada diri mahasiswa umumnya berkaitan dengan beberapa mahasiswa yang belum bisa memiliki sikap positif, keterbukaan dan rasa empati serta umumnya mengalami ketakutan dalam bercerita. Ketakutan dalam berkomunikasi menggambarkan terjadinya reaksi negatif yang dialami individu yang berhubungan dengan pengalamannya dalam berkomunikasi, baik saat berkomunikasi antar individu maupun dimuka umum. Reaksi negatif yang dialami pada akhirnya menyebabkan hambatan komunikasi interpersonal pada diri individu.

Komunikasi interpersonal merupakan poin penting yang harus diperhatikan. Dimana, sebuah informasi disampaikan dari satu orang kepada orang lain. De Vito dalam Suranto (2011:82) mengemukakan ciri-ciri komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan lima sikap positif yaitu (1) Keterbukaan (*openness*); (2) Empaty (*empathy*); (3) Dukungan (*supportiveness*); (4) Sikap positif (*positivenees*); (5) Kesetaraan atau kesamaan (*equality*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran terdapat masalah terkait dengan komunikasi interpersonal sehingga memperkuat peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Berikut adalah tabel hasil penelitiannya.

Tabel 1.1 Hasil Studi Pendahuluan Komunikasi Interpersonal. (Sumber: De Vito dalam Suranto (2011:82))

NO	Pernyataan	Total Persentase			
		Per Pernyataan			
		Jml Orang	Ya	Jml Orang	Tidak
Keterbukaan					
1	Ketika ada masalah saya cenderung menyendiri dan menutupi dari teman saya	17	56,6%	13	43,3%
2	Saya bercerita dengan teman saya secara jujur ketika sedang menghadapi masalah	24	80%	6	20%
Empati					
3	Saya dapat memahami dan merasakan kesedihan yang dialami teman saya ketika ada masalah atau musibah	10	33,3%	20	66,6%
4	Saya sulit memahami pengalaman sedih teman saya ketika bercerita bersama	17	56,6%	13	43,3%

NO	Pernyataan	Total Persentase			
		Per Pernyataan			
		Jml Orang	Ya	Jml Orang	Tidak
Dukungan					
5	Saya memberikan semangat ketika teman saya sedang putus asa	22	73,3%	8	26,6%
6	Saya lebih senang ketika teman kelas saya banyak mendapat nilai buruk agar saya mampu bersaing secara cepat	22	73,3%	8	26,6%
Kepositifan					
7	Saya menghargai setiap apa yang diungkapkan teman	13	43,3%	17	56,6%
8	Saya enggan mendengar pendapat teman ketika sedang diskusi	18	60%	12	40%
Kesamaan					
9	Saya lebih memilih kelompok belajar dengan teman dekat saya, dibanding di acak oleh bapak/ibu dosen	19	63,3%	11	36,6%
10	Saya menghargai setiap teman yang berbeda daerah dengan saya	23	76,6%	7	23,3%
TOTAL			61,63%		38,37%

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa masih terdapat 38,37% mahasiswa yang belum mampu untuk berkomunikasi dengan baik. Hal ini nampak dari masih terdapat mahasiswa yang ketika mendapatkan masalah cenderung menyendiri dan tidak berkata jujur sehingga dapat dikatakan mahasiswa tersebut belum mempunyai sikap keterbukaan. Disisi lain masih ditemukan pula mahasiswa sebesar 66,6% yang belum bisa memahami kesedihan yang dialami teman saat terkena musibah hal ini tentu menunjukkan kurangnya empati kepada teman. Hal lain yang dijumpai ini tampak pada 26,6% mahasiswa belum bisa memberikan dukungan kepada teman saat sedang putus asa, begitupun dengan 26,6% mahasiswa yang justru malah senang apabila temannya mendapatkan nilai yang kurang baik. Selain itu 56,6% mahasiswa menyatakan tidak dalam hal menghargai apa saja yang dikatakan teman. 40% mahasiswa menyatakan tidak mendengarkan teman saat sedang berdiskusi. Serta, 23,3% mahasiswa belum bisa menghargai teman yang berbeda asal daerah. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 dosen program studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran diperoleh informasi bahwa mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran pada dasarnya telah dibekali berbagai keterampilan komunikasi. Pembekalan keterampilan yang diberikan kepada mahasiswa program studi Pendidikan Ekonomi Administrasi Perkantoran sudah lengkap, diantaranya adanya mata kuliah humas dan keprotokolan,

praktik wawancara dan pembelajaran menggunakan metode presentasi dan diskusi kelompok. Berbagai kegiatan tersebut dilakukan untuk merangsang dan melatih mahasiswa agar memiliki keterampilan komunikasi yang baik dengan pihak lain. Namun, berbagai pembekalan yang diberikan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh mahasiswa secara optimal sehingga tidak semua mahasiswa dapat melakukan komunikasi interpersonal dengan baik. Sehingga berdasarkan hasil observasi awal mengenai komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh 30 mahasiswa dan wawancara yang dilakukan dengan dosen diketahui bahwa komunikasi interpersonal mahasiswa masih kurang baik dan butuh untuk ditingkatkan. Peningkatan komunikasi interpersonal tersebut dipengaruhi oleh banyak faktor. Ada beberapa faktor yang kemudian menjadi faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal sehingga komunikasi interpersonal nantinya dapat ditingkatkan. Menurut DeVito dalam Sahputera, Syahniar dan Marjohan (2016) mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh persepsi, konsep diri, kesadaran diri, kepercayaan diri, bahasa, budaya, dan pengaruh kelompok. Sedangkan, menurut Rakhmat (2009) faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu konsep diri yang di dalamnya meliputi persepsi interpersonal, hubungan interpersonal, dan atraksi interpersonal. Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil tiga faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal, ketiga faktor tersebut yaitu konsep diri, kepercayaan diri, dan atraksi interpersonal. Faktor pertama yang mempengaruhi komunikasi interpersonal dalam dengan orang lain yaitu konsep diri. Konsep diri sebagai gambaran dari seorang individu pada dirinya sendiri yang akan mempengaruhi bagaimana individu bertindak. Sebagaimana pernyataan menurut Suranto (2011:69) konsep diri merupakan faktor yang sangat menentukan dalam komunikasi interpersonal karena setiap orang melakukan tindakan dilandasi oleh konsep diri.

Konsep diri bukan suatu faktor bawaan sejak lahir, akan tetapi berkembang melalui pengalaman-pengalaman yang terus menerus sepanjang hidup. Oleh karena itu, masing-masing individu tentunya memiliki konsep diri yang berbeda-beda, dikarenakan setiap individu memiliki lingkungan dan pengalaman hidup yang berbeda. Dengan demikian maka hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas komunikasi interpersonalnya. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Putri, Aprison, & Sari (2020) menunjukkan bahwa konsep diri memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Selaras dengan milik Irawan (2017) yang menyatakan bahwa konsep diri memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal. Namun hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari dan Laksmiwati (2012) dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa konsep diri tidak berhubungan dengan komunikasi interpersonal. Selain konsep diri faktor kedua yang diduga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah kepercayaan diri. Kepercayaan diri memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan komunikasi interpersonal. Rakhmat dalam Sahputera, Syahniar dan Marjohan (2016) menyatakan bahwa seseorang yang kurang percaya diri akan cenderung menghindari situasi komunikasi interpersonal karena merasa takut disalahkan atau direndahkan, merasa malu tampil dihadapan banyak orang, cemas dalam mengemukakan gagasannya, dan selalu membandingkan keadaan dirinya dengan orang lain. Hal ini dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dalam berkomunikasi dapat diukur dengan tingkat kepercayaan diri

seseorang. Hasil penelitian dari Fitrah (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan diri berpengaruh secara signifikan terhadap komunikasi interpersonal pada siswa Kompetensi Keahlian OTKP SMK 17 Temanggung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan diri siswa maka komunikasi interpersonal akan tinggi begitu pula sebaliknya jika kepercayaan diri rendah maka komunikasi interpersonal akan rendah pula. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sahputera, Syahniar dan Marjohan (2016) yang menunjukkan bahwa kepercayaan diri berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal siswa. Namun, hasil yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari dan Laksmiwati (2012) dimana dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepercayaan diri tidak berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal. Selain konsep diri dan kepercayaan diri faktor ketiga yang diduga turut serta mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah atraksi interpersonal. Ketertarikan dan kesukaan antara mahasiswa dengan orang lain mampu meningkatkan komunikasi interpersonal serta membuat mahasiswa lebih *excited* dalam menanggapi dan berkomunikasi dengan orang yang disukai. Hal ini didukung oleh pendapat Murtiadi, Danarjati, dan Ekawati (2015:63) yang mengatakan bahwa semakin tertarik kita dengan orang lain maka semakin besar kecenderungan kita untuk berkomunikasi dengan orang lain. Ketertarikan tersebut menjadikan komunikasi interpersonal yang terjadi berjalan dengan efektif. Komunikasi interpersonal dapat dikatakan efektif apabila pertemuan komunikasi merupakan suatu hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Sebagaimana hasil penelitian Utami (2015) yang menyatakan bahwa adanya sikap timbal balik ketertarikan dimana ketika guru bisa mengajak siswa bercerita mengenai apa yang dialami dan dirasakan sehingga siswa memberikan respon positif terhadap guru mereka. Hal tersebut dikarenakan ketika seseorang memiliki perasaan senang dan suka terhadap orang lain maka akan cenderung melihat segala hal yang berkaitan dengan orang tersebut secara positif dan baik. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015) bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara atraksi interpersonal dengan komunikasi interpersonal pada guru dan siswa Kelas IIIB SDIT Luqman Alhakim Internasional, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. Selain penelitian yang dilakukan oleh Utami (2015), penelitian yang dilakukan oleh Nurbaiti (2012) juga menunjukkan bahwa atraksi interpersonal berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, atraksi interpersonal yang baik antara kedua belah pihak akan menjadikan semakin baik dan efektif pula komunikasi interpersonalnya, dan juga sebaliknya. Namun, hasil yang berbeda pada penelitian yang dilakukan oleh Purwaningsih (2019) dimana dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa atraksi interpersonal tidak berpengaruh terhadap komunikasi interpersonal. Berdasarkan pada temuan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas dimana menunjukan ketidakkonsistenan dari beberapa hasil penelitian yaitu pada variabel konsep diri, kepercayaan diri, dan atraksi interpersonal terhadap komunikasi interpersonal, sehingga dapat menunjukan adanya *research gap* dari beberapa penelitian terdahulu. Maka dari itu peneliti menambahkan variabel lain yaitu variabel penggunaan media sosial sebagai variabel moderasi pada pengaruh variabel independen dengan variabel dependen yang di duga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal secara tidak langsung. Penggunaan media sosial merupakan proses atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan sebuah sarana

percakapan yang terjadi di internet yang ditopang oleh alat berupa aplikasi atau *software*. Media sosial diakses tidak hanya untuk mencari informasi tetapi juga untuk berbagi ide, berkreasi, berfikir, menemukan teman baru dan berkomunikasi. Se jauh peneliti melakukan pencarian, belum ada penelitian terdahulu yang menjadikan penggunaan media sosial sebagai variabel moderasi. Namun, variabel penggunaan sosial media ini sebelumnya pernah diteliti oleh Windarti (2020) sebagai variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara penggunaan media sosial terhadap komunikasi interpersonal pada siswa kelas VII MTs Darul Falah Sumbergempol. Berdasarkan latar belakang tersebut dan beberapa research gap serta fenomena gap yang ada pada variabel penelitian tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal dengan judul “Pengaruh Konsep Diri, Kepercayaan Diri, dan Atraksi Interpersonal dengan Penggunaan Media Sosial sebagai Variabel Moderasi terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang”.

Metode

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

Lokasi penelitian dilakukan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang Angkatan 2019 yang berjumlah 114 mahasiswa. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel Sugiyono (2016:124). Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Semarang Angkatan 2019 yang berjumlah 114 mahasiswa.

Penelitian ini menggunakan lima variabel penelitian yaitu tiga variabel bebas (*independent variabel*) yakni konsep diri, kepercayaan diri, dan atraksi interpersonal; satu untuk variabel terikat (*dependent variabel*) yakni komunikasi interpersonal; serta satu variabel moderasi (*moderating variabel*) yakni penggunaan media sosial. Berikut ini penjelasan dari masing-masing variabel: (1) Konsep Diri sebagai variabel independen. Indikator Konsep Diri dikemukakan oleh Calhoun dan Acocella dalam Gufron dan Risnawita (2014:17-18) yaitu pengetahuan; pengharapan; dan penilaian. (2) Kepercayaan Diri sebagai variabel independen. Untuk mengukur kepercayaan diri peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Lauster dalam Ghufron dan Risnawita (2014:36) yaitu keyakinan kemampuan diri; optimis; objektif; bertanggung jawab; rasional dan realistis. (3) Atraksi Interpersonal sebagai variabel independen. Peneliti menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Gokdag (2004) yaitu kedekatan atau keakraban; penampilan fisik; dan kesamaan. (4) Komunikasi Interpersonal sebagai variabel dependen, Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi interpersonal pada

penelitian ini menurut De Vito dalam Suranto (2011:82) diantaranya yaitu Keterbukaan (*Openness*), Empati (*Empathy*), Dukungan (*Supportiveness*), Sikap positif (*Positiveness*), dan kesetaraan atau kesamaan (*Equality*). (5) Penggunaan Media Sosial sebagai variable moderasi, diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Andreassen dan Pallesen (2012) yaitu *Saliency; Tolerance; Mood modification; Withdrawal; Relapse; Conflict*.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket/kuesioner, wawancara, dan dokumenter. Analisis data butir soal dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan teknik analisis statistik deskriptif menggunakan aplikasi IBM SPSS, analisis statistik inferensial dan uji hipotesis menggunakan aplikasi *Smart PLS 3.3*.

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), *maximum*, dan *minimum*. Menurut Sugiyono (2016:207) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif adalah statistika yang digunakan dalam mendeskripsikan data menjadi informasi yang lebih jelas serta mudah dipahami yang memberikan gambaran mengenai penelitian berupa hubungan dari variabel.

Analisis statistik inferensial atau disebut dengan statistik probabilitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi Sugiyono (2016:148). Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan PLS (*Partial Least Square*) dengan model persamaan SEM (*Structural Equation Modeling*). Tujuan utama menggunakan SEM dengan PLS ialah memaksimalkan variabel laten endogenous (tergantung) yang dijelaskan Sarwono dan Narimawati (2015:4).

Prosedur SEM secara umum berdasarkan Abdillah dan Hartono (2015:194) memiliki beberapa tahapan yaitu Model Pengukuran (*Outer Model*) model pengukuran ini digunakan untuk mengukur validitas kontruk dan reliabilitas instrumen.dan Model Stuktural (*Inner Model*) model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk independent, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap path untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural..

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap suatu rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat serta mengetahui fungsi atau tidaknya variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian ini. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 95% dengan tingkat kesalahan atau *error* sebesar 5%. Uji hipotesis dilakukan dengan menguji signifikansi estimasi parameter model *structural*.

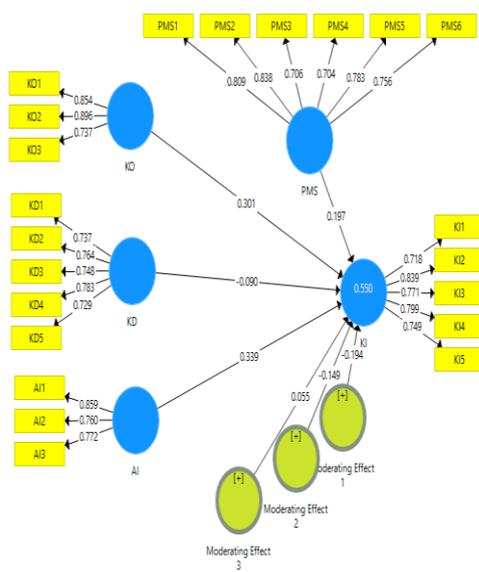
Hasil dan Pembahasan

Dalam teknik analisis data menggunakan SmartPLS, terdapat tiga kriteria pengukuran yang digunakan untuk menilai model, yakni Uji Outer Model, Uji Inner Model, dan Uji Hipotesis.

Uji Outer Model

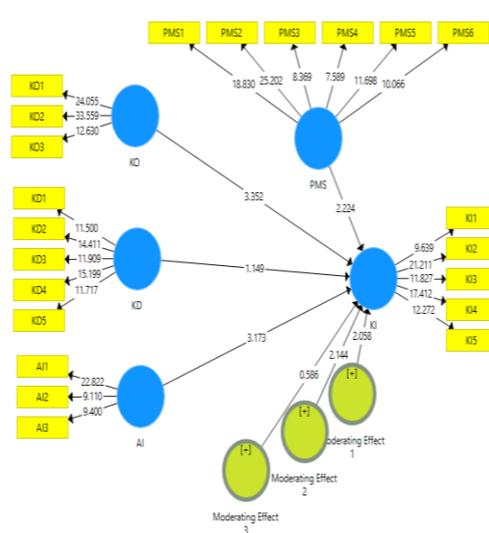
Uji validitas dilakukan dengan menggunakan evaluasi *outer model* yaitu dengan menggunakan *Convergent Validity* (besarnya nilai *loading* faktor untuk masing-masing konstruk). Suatu indikator dikatakan memiliki validitas yang baik, jika nilai *Outer Loading* diatas 0,70 Ghozali dan Latan (2015:74). Validitas konvergen dari sebuah konstruk dengan indikator dapat diukur dengan *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE seharusnya lebih dari 0,5. Menurut Ghozali dan Latan (2015:75). Dengan demikian *rule of thumb* yang digunakan validitas konvergen adalah *Loading Factor* > 0,70 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,50. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Outer Loading* pada setiap variabel komunikasi interpersonal, konsep diri, kepercayaan diri, atraksi interpersonal, dan penggunaan media sosial memiliki nilai *Outer Loading* > 0,7 dan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* > 0,50.

Yang kedua *Discriminant Validity* (menentukan apakah suatu indikator reflektif benar merupakan pengukur yang baik bagi konstraknya berdasarkan dari prinsip bahwa setiap indikator harus berkorelasi tinggi terhadap konstraknya). Menurut Ghozali dan Latan (2015:74) menjelaskan bahwa nilai *Cross Loading* untuk setiap variabel harus > 0,70, diharapkan korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada konstruk lainnya dan dengan melihat akar kuadrat AVE pada *Fornell Lacker Criterion*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai korelasi setiap konstruk dengan item pengukurannya lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya. *Outer Model* selain diukur menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity* juga dapat dilakukan dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten yang diukur dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel jika *Cronbach's Alpha* dengan nilai > 0,70 dan dan *Composite Reliability* dengan nilai > 0,70 sehingga dinyatakan reliabel Ghozali dan Latan (2015:77). berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel bersifat reliabel dan layak untuk dijadikan sebagai variabel penelitian. Berikut merupakan gambar skema *Outer Model* :



Uji Inner Model

Pengujian inner model atau model struktural dilakukan untuk mengamati hubungan antara konstruk. Uji inner model dianalisis dengan menggunakan R Square, Q Square, dan uji t-statistik untuk menentukan signifikansi. Berikut adalah gambaran skema Inner Model:



Dari hasil pengujian inner model diketahui bahwa nilai R-square menunjukkan bahwa besarnya R² konstruk variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,550. Hal tersebut berarti bahwa persentase besarnya komunikasi interpersonal yang dijelaskan oleh konstruk lainnya dalam penelitian adalah 55%, sedangkan sisanya sebesar 0,450 atau 45% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Menurut Chin dalam Ghazali dan Latan (2015:81) menyatakan bahwa apabila R² dianggap berkategori moderat karena memiliki nilai > 0,33 dan < 0,67.

Selain melihat besarnya nilai R Square, evaluasi juga dapat dilakukan dengan Q² *predictive relevance*. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa nilai Q² variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,784. Angka tersebut menunjukkan > 0 (nol) yang artinya model penelitian komunikasi interpersonal memiliki *predictive relevance* yang baik.

Selain uji R Square dan Q Square juga dilakukan uji t statistik yang dilakukan untuk mengetahui signifikansi dan koefisien parameter jalur struktural antar variabel. dengan melihat signifikansi t-statistik. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi menggunakan uji t-statistik, jika t-statistik yang dihasilkan variabel > t-value 1,65 pada level signifikansi 10%, 1,96 pada level signifikansi 5%, dan 2,58 pada level signifikansi 1% yang didapat lewat metode *bootstrapping* Ghazali dan Latan (2015:81).

Uji Hipotesis
Tabel 1 Path Coefficient

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-statistik	P Values	Hipotesis	Ket
Konsep Diri -> Komunikasi Interpersonal	0,301	0,299	0,091	3,352	0,001	H1	Diterima
Kepercayaan Diri -> Komunikasi Interpersonal	-0,090	-0,090	0,079	1,149	0,255	H2	Ditolak
Atraksi Interpersonal -> Komunikasi Interpersonal	0,339	0,343	0,103	3,173	0,001	H3	Diterima
Penggunaan Media Sosial -> Komunikasi Interpersonal	0,197	0,215	0,092	2,224	0,032	H4	Diterima

Berdasarkan hasil Uji t pada tabel 4.1 di atas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,001 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,301 yang berarti terdapat pengaruh dari konsep diri sebesar 30,1% terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan konsep diri terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **diterima**. Variabel kepercayaan diri menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,255 > 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar -0,090 yang berarti terdapat pengaruh yang negatif dari kepercayaan diri sebesar 9% terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H2 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan konsep diri terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **ditolak**. Variabel atraksi interpersonal menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,001 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%.

Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,339 yang berarti terdapat pengaruh dari atraksi interpersonal sebesar 33,9% terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H3 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan atraksi interpersonal terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **diterima**. Variabel penggunaan media sosial menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,032 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,197 yang berarti terdapat pengaruh dari penggunaan media sosial sebesar 19,7% terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H4 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan konsep diri terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **diterima**.

Tabel 2. *Moderating Effect*

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviation (STDEV)	t-statistik	P Values	Hipotesis	Ket
Konsep Diri -> Penggunaan Media Sosial -> Komunikasi Interpersonal	0,194	0,183	0,089	2,058	0,029	H5	Diterima
Kepercayaan Diri -> Penggunaan Media Sosial -> Komunikasi Interpersonal	0,149	0,152	0,071	2,144	0,036	H6	Diterima
Atraksi Interpersonal -> Penggunaan Media Sosial -> Komunikasi Interpersonal	0,055	0,042	0,093	0,586	0,592	H7	Ditolak

Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,029 < 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,194 yang berarti terdapat pengaruh yang positif dari penggunaan media sosial sebesar 19,4 % dan signifikan dalam memoderasi pengaruh konsep diri terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H5 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari penggunaan media sosial dalam memoderasi pengaruh atraksi interpersonal terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **diterima**. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,036 > 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,149 yang berarti terdapat pengaruh yang positif dari penggunaan media sosial sebesar 14,9% dan signifikan dalam memoderasi pengaruh kepercayaan diri terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H6 yang menyatakan bahwa penggunaan media sosial berpengaruh positif dan signifikan dalam memoderasi pengaruh kepercayaan diri terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **diterima**. Berdasarkan hasil dari perhitungan diatas menunjukkan bahwa diperoleh nilai *P-value* $0,592 > 0,05$ dengan taraf signifikansi 5%. Nilai *original sample (estimate)* sebesar 0,055 yang berarti terdapat pengaruh yang positif dari penggunaan media sosial sebesar 5,5% dan tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh atraksi interpersonal terhadap komunikasi interpersonal. Hal ini berarti hipotesis H7 yang menyatakan bahwa penggunaan media sosial berpengaruh positif dan signifikan dalam memoderasi pengaruh atraksi interpersonal terhadap komunikasi interpersonal dinyatakan **ditolak**.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut: Konsep diri berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang. Kepercayaan diri berpengaruh secara langsung negatif dan tidak signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang. Atraksi interpersonal berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang. Penggunaan media sosial berpengaruh secara langsung positif dan signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang. Konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang melalui penggunaan media sosial sebagai variabel moderasi. Kepercayaan diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang melalui penggunaan media sosial sebagai variabel moderasi. Atraksi interpersonal berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2019 Universitas Negeri Semarang melalui penggunaan media sosial sebagai variabel moderasi.

Daftar Pustaka

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV ANDI Offset.
- Andreassen, C., & Pallesen, S. (2012). Development of a Facebook addiction scale. *Psychological Reports*, 110(2), 501-517.
- Fitrah, Zuknia Izzatul. (2021). *Pengaruh Kepercayaan Diri, Konsep Diri, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa Kompetensi Keahlian OTKP SMK 17 Temanggung*. Semarang: Universitas Negeri Semarang.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd Edition)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghufron, M. N., & Risnawati, R. (2014). *Teori-Teori Psikologi*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gokdag, R. (2004). Ketertarikan interpersonal dan hubungan dekat. *Psikologi Sosial*. (Ed: Sezen nli). Eskisehir: Anatolia: Pers Universitas.
- Hardjana, A. M. (2003). *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Irawan, Sapto. (2017). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Mahasiswa. *Jurnal Scholaria*, Vol. 7 No 1. Hal. 39 – 48. Salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Kamaruzzaman. (2016). Analisis Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, Vol. 2 No. 2. Hal. 203-205. Kudus: Universitas Muria Kudus.

- Murtiadi, Danarjati., Dwi Prasetya., & Ekawati, Ari Ratna. (2015). Psikologi Komunikasi. Yogyakarta: Psikosain.
- Nurbaiti, Siti. (2012). Pengaruh Konsep Diri dan Atraksi Interpersonal Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Siswa SMK Bekasi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Purwaningsih, E. (2019). Pengaruh Persepsi Interpersonal, Konsep Diri, Atraksi Interpersonal, dan Hubungan Interpersonal Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran Di SMK Negeri 1 Demak. Semarang: Universitas Negeri Semarang, 1–137.
- Puspitasari, Putri Rahmah., & Laksmiwati, Hermien. (2012). Hubungan Konsep Diri dan Kepercayaan Diri Dengan Kemampuan Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Psikologi: Teori Dan Terapan*, 3(1). Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Putri, S. D., Aprison, W., & Sari, I. (2020). Pengaruh Konsep Diri Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa. 1(3), 104–110.
- Rahmania, Y., & Ismiyati, I. (2019). Pengaruh Efikasi Diri, Komunikasi Interpersonal Guru dan Media Pembelajaran Terhadap Perilaku Belajar. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1115-1129.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2009). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ryzana, C., & Martono, S. (2019). Analisis Kompetensi Soft Skills di Era Disrupsi. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 782-796.
- Ruffiah, R., & Muhsin. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 7(3), 1163-1177.
- Sahputra, Syahniar, & Marjohan. (2016). Kontribusi Kepercayaan Diri dan Kecerdasan Emosi Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa serta Implikasinya dalam Pelayanan Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Konselor*, 5(3), 182-193.
- Sarwono, Jonathan., Narimawati., Umi. (2015). Membuat Skripsi, Tesis, dan Disertasi dengan Partial Least Square SEM (PLS-SEM). Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2015). Statistika Untuk Penelitian. Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sulistianto, A. (2014). Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri 1 Paninggaran Pekalongan. *Economic Education Analysis Journal*, 3(3).
- Supratiknya, A. (2005). Tinjauan Psikologi Komunikasi Antar Pribadi. Yogyakarta: Kanisius.
- Suranto, AW. (2011). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Utami, Putri Wahyu. (2015). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal Guru dan Siswa Kelas IIIB SDIT Luqman Alhakim Internasional, Banguntapan, Bantul, Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar Edisi 4*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

-
- Windarti, Fina. (2020). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Terhadap Komunikasi Interpersonal Siswa Kelas VII MTS Darul Falah Sumbergempol Tulungagung. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Ximenes (2014). The Influence of Personal and Environmental Factors on Business Start-Ups: A Case Study in the District of Dili and Oecusse, Timor-Leste. *Journal Of School of Business*, University of the Thai Chamber of Commerce.
- Zayani, N., Muhsin, M., & Rozi, F. (2020). Pengaruh Kompetensi, Kenyamanan Lingkungan, Komunikasi Interpersonal, dan Semangat Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Bidang Non Perizinan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 768-788.