

Hubungan *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif
(Studi pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung)
Correlation between *Self Efficacy* with Assertive Behavior
on *Advisors* at X Store Y Mall Bandung.

¹Anggia Dyandini Putri, ²Ali Mubarak

^{1,2}Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: ¹anggiadyandiniputri@gmail.com, ²mubarakpsi@gmail.com

Abstract. This research was conducted based on the phenomenon at X Store Y Mall Bandung in the *Advisor* section as many as 27 people. This *Advisor* is a qualified person because it has been filtered through the stages of the selection process and training by the company. However, there is still the behavior of *Advisor* not yet able to express his thoughts, feelings and behavior when working, *Advisor* displays behavior including reluctance to initiate action first to the *Customer*, reluctant to submit complaints during work and lack of personal consideration or advice to *Customers* who are confused about choosing items. Based on this, there is an indication of low assertiveness on the *Advisor*. According to *Advisor*, this is related to a lack of confidence and shame when serving *Customers* because they feel unsure of their abilities, thus making pessimists unable to meet *Customer* demands. *Advisor* is doubtful about his ability when it comes to displaying goods and making daily reports of goods stock. This indicated a low *Self Efficacy* on the *Advisor*. From this phenomenon, there is a possibility of a *Self Efficacy* relationship with Assertive Behavior on the *Advisor* at X Store Y mall Bandung. This research is a correlational research with Spearman rank correlation technique and 0.739 correlation results which means having a strong or high correlation coefficient with a positive direction which means higher *Self Efficacy*, the higher assertive behavior as well as vice versa, or the lower *Self Efficacy*, the lower assertive behavior vice versa.

Kata Kunci: *Self Efficacy*, Assertive Behavior, part *Advisor* employees

Abstrak. Penelitian ini dilakukan berdasarkan fenomena di X Store Y Mall Bandung pada bagian *Advisor* sebanyak 27 orang. *Advisor* ini merupakan orang yang memenuhi kualifikasi karena sudah tersaring melewati tahapan proses seleksi dan *training* oleh perusahaan. Namun, masih terdapat perilaku *Advisor* belum mampu mengekspresikan pikiran, perasaan dan perilakunya ketika bekerja, *Advisor* menampilkan perilaku diantaranya segan memulai tindakan terlebih dahulu kepada *Customer*, enggan menyampaikan keluhan selama bekerja serta kurangnya memberikan pertimbangan pribadi atau saran pada *Customer* yang kebingungan memilih barang. Berdasarkan hal tersebut terdapat indikasi rendahnya perilaku asertif pada *Advisor*. Menurut *Advisor*, hal tersebut diantaranya berhubungan dengan adanya rasa kurang percaya diri dan malu ketika melayani *Customer* karena merasa tidak yakin akan kemampuan yang dimiliki, sehingga membuat pesimis tidak mampu memenuhi permintaan dari *Customer*. *Advisor* ragu akan kemampuannya ketika harus mendisplay barang serta membuat laporan harian *stock* barang. Hal tersebut diindikasikan adanya *Self Efficacy* yang rendah pada *Advisor*. Dari fenomena tersebut maka terdapat kemungkinan adanya hubungan *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di X Store Y mall Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan teknik korelasi *rank spearman* dan hasil korelasi 0,739 yang berarti memiliki koefisien korelasi yang kuat atau tinggi dengan arah positif yang berarti semakin tinggi *Self Efficacy* maka semakin tinggi Perilaku Asertif begitupun sebaliknya, atau semakin rendah *Self Efficacy* maka semakin rendah Perilaku Asertif begitupun sebaliknya.

Keywords: *Self Efficacy*, Perilaku Asertif, karyawan bagian *Advisor*

A. Pendahuluan

X Store adalah salah satu perusahaan ritel asing yang berkembang di Indonesia yang fokus penjualannya yaitu menjual produk-produk kebutuhan rumah tangga berkualitas tinggi. Perusahaan ini telah memiliki banyak Store di kota-kota besar dan salah satunya berada di salah satu Mall di kota Bandung. X Store di Y Mall ini selalu mencapai pencapaian target penjualan bahkan di tahun 2016 mendapatkan predikat Store terbaik dengan pencapaian target yang tinggi, Namun pada akhir tahun 2017 terjadi perubahan dimana pencapaian target penjualan sering tidak tercapai dan Store cenderung lebih sepi *Customer* yang datang. Hal ini tentunya menjadi tanggung jawab

dari seluruh karyawan yang bekerja di *Store* tersebut. Berdasarkan hal tersebut *X Store* melakukan survey kepuasan *Customer* dan hasilnya divisi *Advisor* yang banyak mendapatkan keluhan dari *Customer* dimana *Advisor* dinilai masih sulit ditemui, pasif, dan belum mampu mencarikan barang yang sesuai dengan kebutuhan *Customer*. Menurut *Store* manager, pencapaian penjualan hingga tahun 2016 rata-rata dicapai oleh *Advisor* new comer yang belum lama bekerja namun memiliki kemampuan yang lebih baik dari *Advisor* yang telah lebih lama bekerja dan para new comer ini telah diangkat menjadi product specialist sehingga yang tersisa adalah 27 *Advisor* yang telah bekerja lebih dari 2 tahun.

Advisor ini berstatus sebagai karyawan kontrak dan merupakan orang yang qualified karena telah tersaring melalui tahap seleksi dan training. Seharusnya *Advisor* telah mampu menerapkan apa yang didapatkan dari proses training yang diberikan sehingga dapat bekerja dengan baik, namun masih terdapat perilaku kerja yang tidak mencerminkan bahwa mereka adalah orang yang *qualified* dimana saat *Customer* datang *Advisor* tidak menyambut, cenderung diam dan tidak menanyakan kebutuhan *Customer*, serta berperilaku pasif. *Advisor* tidak antusias menjawab pertanyaan *Customer* dan singkat dalam menjelaskan spesifikasi produk, tidak berinisiatif mencarikan produk yang serupa saat produk yang dicari tidak ada dan tidak memberikan pertimbangan pribadi atau saran ketika *Customer* kebingungan memilih barang. Hal tersebut masih terjadi karena berdasarkan wawancara dengan *Advisor* hal yang melatarbelakangi perilaku tersebut dikarenakan masih segan untuk memulai tindakan terlebih dahulu dengan *Customer*, selain itu adanya new comer atau *Advisor* yang masa kerjanya belum terlalu lama yang dirasa oleh *Advisor* lainnya bisa lebih cepat naik posisi membuat *Advisor* menjadi kurang antusias dalam memberikan pelayanan kepada *Customer*. Menurut *Store* manager dan supervisor *X Store*, saat kegiatan sharing yang dilakukan oleh *Store*, *Advisor* enggan menyampaikan keluhannya selama bekerja dan menerima apapun keputusan dari atasan selain itu enggan untuk menanyakan kepada senior nya saat mengalami kesulitan dalam bekerja. Dari hal tersebut terdapat indikasi bahwa *Advisor* belum mampu mengekspresikan pikiran, perasaan dan perilakunya ketika bekerja dan memiliki gambaran rendahnya perilaku asertif. Alberti dan Emmons (2017) mendefinisikan Perilaku Asertif sebagai perilaku yang membuat seseorang dapat bertindak demi kebaikan dirinya, mempertahankan haknya tanpa cemas, mengekspresikan perasaan secara nyaman, dan menjalankan haknya tanpa melanggar orang lain.

Dari adanya perilaku kerja tersebut dilakukan wawancara lebih lanjut dengan *Advisor* didapatkan gambaran bahwa hal yang bisa jadi berhubungan dengan *Advisor*

berperilaku seperti diatas seperti tidak menyambut, pasif, tidak spontan, serta memilih diam saat ada *Customer* datang dikarenakan *Advisor* merasa takut ditolak oleh *Customer* ketika akan melakukan penjualan barang. *Advisor* merasa kurang percaya diri dan malu ketika berhadapan dengan *Customer*. *Advisor* takut ditanya lebih rinci oleh *Customer* karena merasa tidak yakin akan kemampuannya serta merasa pesimis mampu mencapai target penjualan. *Advisor* juga ragu akan kemampuannya ketika harus mendisplay barang yang jumlahnya banyak dan beragam serta pesimis mampu mengumpulkan laporan harian dengan tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut terdapat indikasi rendahnya keyakinan akan kemampuan diri atau *Self Efficacy*. Bandura (1977) menyatakan bahwa *Self Efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu.

Berdasarkan dari gambaran data diatas rendahnya Perilaku Asertif dalam melakukan penjualan, penawaran, pendisplayan dan pembuatan laporan produk diindikasikan karena adanya suatu hubungan dengan adanya perasaan kurangnya keyakinan akan kemampuan yang dimilikinya, padahal *Advisor* ini telah mendapatkan *training* dan juga telah bekerja cukup lama di *X Store* yang rata rata sudah lebih dari 2 tahun. Salah satu hal yang dapat berhubungan dengan seseorang berperilaku Asertif atau tidak adalah keyakinan akan kemampuan yang dimiliki oleh diri seseorang yang dinamakan dengan *Self Efficacy*

Oleh karena itu berdasarkan gambaran data di atas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Hubungan *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di *X Store Y Mall Bandung*”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memperoleh data mengenai Hubungan *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di *X Store Y Mall Bandung*.

B. Landasan Teori

Bandura (1977) mendefinisikan bahwa *Self Efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. Terdapat tiga dimensi dari *Self Efficacy* yaitu :

1. Dimensi Level atau Magnitude

Mengacu pada taraf kesulitan tugas yang diyakini individu akan mampu mengatasinya

2. Dimensi Generality

Mengacu pada variasi situasi di mana penilaian tentang *Self Efficacy* dapat diterapkan. Seseorang dapat menilai dirinya memiliki efikasi pada banyak aktivitas atau pada aktivitas tertentu saja.

3. Dimensi *Strength*

Terkait dengan kekuatan dari *Self Efficacy* seseorang ketika berhadapan dengan tuntutan tugas atau suatu permasalahan

Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi *Self Efficacy* menurut Bandura (1977) yaitu : 1) *Mastery Experience* yaitu didasarkan pada pengalaman-pengalaman pribadi individu secara nyata yang berupa keberhasilan dan kegagalan 2) *Vicarious Experience* yaitu Pengamatan terhadap keberhasilan ataupun kegagalan orang lain 3) *Persuasi Verbal* yaitu diarahkan dengan saran, nasihat, dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinannya tentang kemampuan yang dimiliki 4) *Kondisi Fisiologis*, yaitu didasarkan pada informasi mengenai kondisi fisiologis mereka untuk menilai kemampuannya.

Fungsi *Self Efficacy* terbagi menjadi : 1) Fungsi Kognitif : efikasi diri yang kuat akan mempengaruhi tujuan pribadinya begitupun sebaliknya 2) Fungsi Motivasi: Motivasi menuntun tindakan dengan menggunakan pemikiran tentang masa depan sehingga individu akan membentuk kepercayaan kemampuan dirinya 3) Fungsi Afeksi : Efikasi diri mempengaruhi coping individu dalam mengatasi besarnya stres 4) Fungsi selektif : mempengaruhi pemilihan aktivitas dalam mengungkapkan apa yang ada di pikiran, perasaan maupun tindakan apa yang akan diambil oleh individu

Alberti dan Emmons (2017) mendefinisikan Perilaku Asertif sebagai ekspresi diri dengan melakukan tindakan secara langsung, tegas, positif serta gigih yang dimaksudkan untuk mempromosikan kesetaraan dalam suatu hubungan yang memungkinkan seseorang bertindak menurut kepentingan sendiri, untuk membela diri tanpa kecemasan, menerapkan hak-hak pribadi tanpa menyangkal hak orang lain, dan untuk mengekspresikan kebutuhan dan perasaan dengan jujur. Aspek-Aspek Perilaku

Asertif menurut Alberti & Emmons (2017) antara lain: a) Melakukan suatu tindakan yang langsung, tegas, positif, dan gigih b) Memperjuangkan kesetaraan dalam hubungan manusia. c) Bertindak menurut pertimbangan pribadi d) Berani Bersikap e) Menerapkan hak-hak pribadi. f) Tidak menyangkal hak-hak orang lain g) Mengekspresikan perasaan dengan jujur dan nyaman.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku Asertif menurut Alberti dan Emmons (2012) dapat dilihat dari faktor internal yaitu : 1) Usia: semakin bertambah usia, perkembangannya mencapai tingkat integrasi yang lebih tinggi 2) Jenis kelamin: Pria cenderung memiliki Perilaku Asertif yang lebih tinggi dibandingkan perempuan 3) Konsep Diri. Konsep diri dan Perilaku Asertif mempunyai hubungan yang sangat erat. Individu yang mempunyai konsep diri yang kuat akan mampu berPerilaku Asertif begitupun individu yang memiliki Perilaku Asertif yang kuat akan memiliki konsep diri yang kuat pula. Sedangkan faktor eksternal perilaku asertif yaitu : 1) Pola Asuh orang tua 2) Kondisi sosial dan budaya.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut adalah hasil Penelitian dan pembahasan mengenai Hubungan *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di *X Store Y Mall* Bandung yang diuji dengan teknik analisis Rank Spearman. Berikut Tabel hasil Pengujian kedua Variabel.

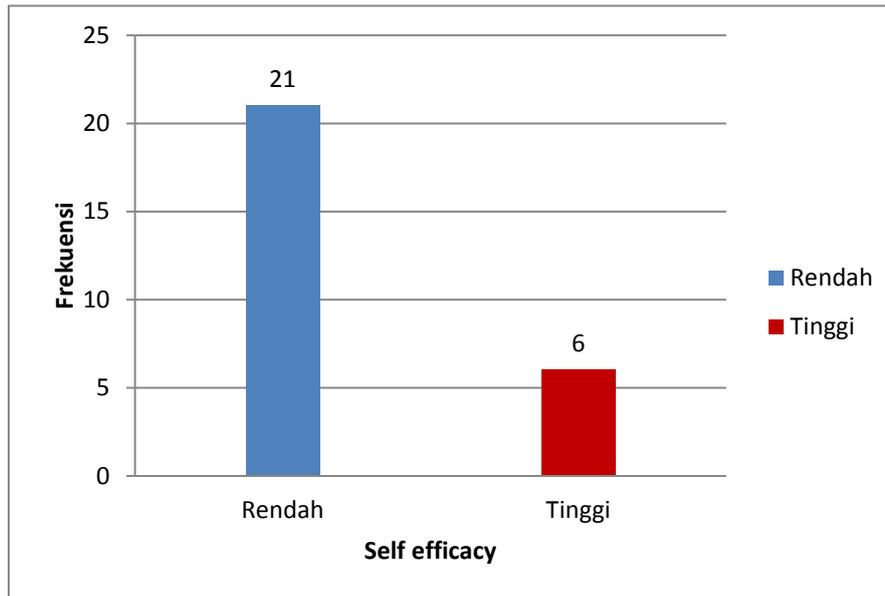
Tabel 1. Korelasi antara *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif

Correlations				
		<i>Self Efficacy</i>		Perilaku Asertif
Spearman's rho	<i>Self Efficacy</i>	Correlation Coefficient	1.000	.739**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	27	27
	Perilaku Asertif	Correlation Coefficient	.739**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	27	27

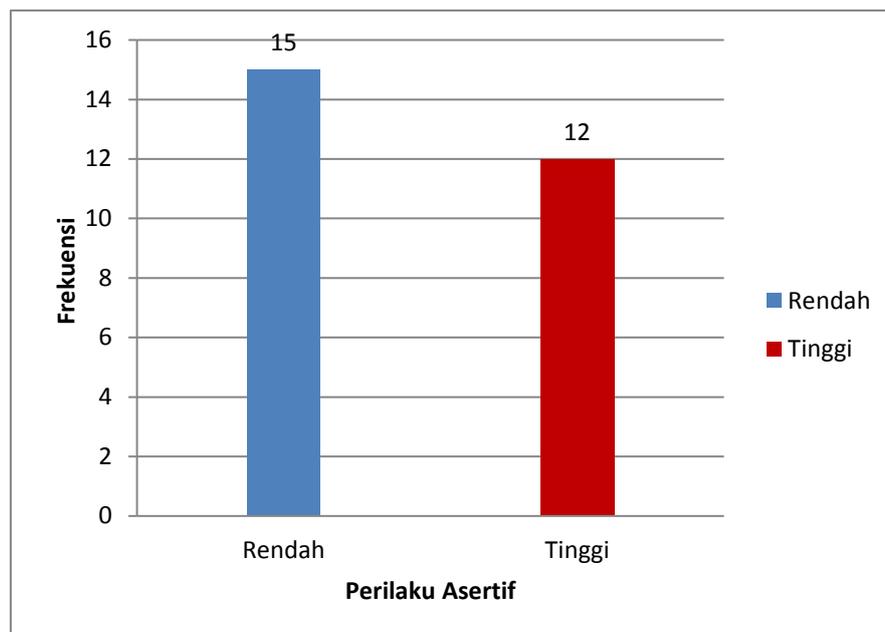
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan uji korelasi diperoleh hasil koefisien korelasi *RankSpearman* sebesar 0,739 dengan arah positif. Hasil koefisien korelasi menunjukkan bahwa hubungan antara *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di *X Store Y Mall* Bandung bertaraf kuat dimana artinya antara setiap aspek-aspek dari *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif saling berhubungan dan melengkapi satu sama lain. Arah positif menunjukkan bahwa korelasi yang terjadi diantara *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif merupakan hubungan yang searah (berbanding lurus), artinya menunjukkan semakin tinggi *Self Efficacy* maka semakin tinggi Perilaku Asertif begitupun sebaliknya, atau semakin rendah *Self Efficacy* maka semakin rendah Perilaku Asertif begitupun

sebaliknya.



Gambar 1. Grafik Batang Frekuensi Variabel *Self Efficacy*



Gambar 2. Variabel *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif

Berdasarkan Grafik batang Frekuensi Variabel *Self Efficacy* Ada sebanyak 21 *Advisor* yang termasuk pada kategori *Self Efficacy* rendah, dan 6 *Advisor* memiliki kategori *Self Efficacy* tinggi. Dari hal tersebut terlihat bahwa jumlah *Advisor* yang memiliki self efikasi yang rendah lebih banyak daripada yang memiliki self efikasi yang tinggi, berdasarkan hal tersebut maka rata rata *Advisor* masih memiliki keyakinan akan kemampuan diri yang rendah dimana *Advisor* merasa tidak yakin ketika harus mengerjakan berbagai tuntutan tugasnya dalam menjual, menawarkan, mendisplay barang serta menyusun laporan stock barang. Sedangkan untuk variabel perilaku asertif jika dilihat dari grafik batang terlihat bahwa 15 *Advisor* memiliki Perilaku Asertif rendah dalam berkerja di X Store Y Mall Bandung, sedangkan sebanyak 12 *Advisor* memiliki kategori tinggi untuk variabel Perilaku Asertif. Dengan lebih banyaknya

jumlah perilaku asertif yang rendah pada *Advisor* menggambarkan bahwa *Advisor* masih belum mampu mengekspresikan pikiran, perasaan dan perilakunya dan untuk memulai suatu tindakan terlebih dahulu dalam melakukan pekerjaannya sebagai seorang *Advisor*.

Tabel 2. Korelasi Antar Dimensi *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif

No.	Korelasi Antara Dimensi <i>Self Efficacy</i> dan Perilaku Asertif	Nilai Koefisien Korelasi Rank Spearman
1	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dimensi Level/Magnitude dan perilaku Asertif	0.504
2	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dimensi Generality dan perilaku Asertif	0.489
3	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dimensi Strength dan perilaku Asertif	0,740

Jika dilihat dari hasil korelasi antar dimensi *Self Efficacy* dan perilaku asertif, nilai Koefisien korelasi tertinggi berada pada dimensi Strength 0,740 dengan arah positif yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Self Efficacy* dimensi *strength* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung bertaraf kuat, yang berarti setiap aspek aspek yang terdapat pada variable *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif antara keduanya saling melengkapi dan memiliki arah positif, hal ini berarti semakin tinggi *Self Efficacy* dimensi *strength* pada *Advisor* maka semakin tinggi Perilaku Asertif *Advisor* di X Store Y Mall Bandung begitupun sebaliknya, atau semakin rendah *Self Efficacy* dimensi *Strength* pada *Advisor* maka semakin rendah Perilaku Asertif *Advisor* di X Store Y Mall Bandung begitupun sebaliknya.

Tabel 3. Korelasi Antara *Self Efficacy* dan Aspek Perilaku Asertif

No	Korelasi Antara <i>Self Efficacy</i> dan Aspek perilaku Asertif	Nilai Koefisien Korelasi Rank Spearman
1	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek Melakukan suatu Tindakan yang langsung, tegas, positif, dan gigih	0,579
2	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek Memperjuangkan Kesetaraan dalam Hubungan Manusia	0,510
3	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek bertindak menurut pertimbangan pribadi	0,649
4	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek Berani untuk bersikap	0,710
5	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek Menerapkan hak-hak pribadi	0,775
6	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek Tidak menyangkal hak-hak orang lain	0,690
7	Korelasi <i>Self Efficacy</i> dan Aspek mengekspresikan perasaan jujur dan nyaman	0,343

Jika dilihat dari hasil korelasi antara *Self Efficacy* dan aspek perilaku asertif, nilai Koefisien korelasi tertinggi berada pada Aspek Menerapkan Hak-hak pribadi sebesar 0,775 dengan arah positif yang menunjukkan bahwa hubungan antara *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif aspek menerapkan hak-hak pribadi bertaraf kuat, yang berarti setiap aspek aspek yang terdapat pada variable *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif antara keduanya saling melengkapi. arah positif menunjukkan semakin tinggi *Self Efficacy* pada *Advisor* maka semakin tinggi Perilaku Asertif aspek menerapkan hak-hak pribadi pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung, begitupun sebaliknya, atau semakin rendah *Self Efficacy* maka semakin rendah Perilaku Asertif aspek menerapkan hak-hak pribadi pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung begitupun sebaliknya.

Tabel 4. Tabulasi Silang antara lama bekerja dengan *Self Efficacy*

			<i>Self Efficacy</i>		Total
			Rendah	Tinggi	
Lama Bekerja	1-2 Tahun	Jumlah	2	0	2
	3-4 Tahun	Jumlah	6	2	8
	>5 Tahun	Jumlah	13	4	17
Total		Jumlah	21	6	27

Jika dilihat dari data lamanya bekerja, *Advisor* yang telah bekerja lebih dari 5 tahun justru memiliki tingkat *Self Efficacy* dan Perilaku Asertif yang terendah. Seharusnya *Advisor* yang telah lama bekerja memiliki pengalaman yang lebih banyak daripada *Advisor* yang baru memiliki masa kerja yang lebih sebentar. Namun pada kenyataannya *Advisor* masih belum mampu mengekspresikan dengan bebas pikiran, perasaan, dan tindakannya ketika sedang bekerja, hal ini dikarenakan masih merasa tidak yakin akan kemampuan dirinya dalam mengerjakan suatu pekerjaannya. Jika dilihat dari salah satu factor yang mempengaruhi *Self Efficacy* dari Bandura (1977) yaitu pengalaman orang lain atau *Vicarious Experience* yang menyatakan bahwa pengamatan terhadap keberhasilan orang lain dengan kemampuan yang sebanding dalam mengerjakan suatu tugas akan meningkatkan *Self Efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama, dalam hal ini berdasarkan fenomena yang ada, *Advisor* sempat merasa bahwa *new comer* atau adanya *Advisor* yang masa kerjanya lebih sebentar dianggap bisa lebih cepat naik posisi daripada *Advisor* yang masa kerjanya lebih lama, hal ini membuat *Advisor* merasa pesimis akan kemampuannya, seharusnya dengan melihat pengalaman keberhasilan dari orang lain tersebut membuat *Advisor* meningkatkan *Self Efficacy* nya bukan malah merasa pesimis dengan kemampuannya.

D. Kesimpulan dan Saran

1. Berdasarkan hasil pengolahan data, dan pembahasan, maka dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil perhitungan statistik yang telah dilakukan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung. Berdasarkan uji korelasi diperoleh hasil koefisien korelasi *RankSpearman* sebesar 0,739 yang berarti memiliki koefisien korelasi yang kuat

atau tinggi dimana antara aspek aspek yang terdapat pada variable *Self Efficacy* dan aspek aspek Perilaku Asertif saling melengkapi diantara keduanya. kemudian arah penelitiannya memiliki arah positif yang menunjukkan semakin tinggi *Self Efficacy Advisor* di X Store Y Mall Bandung maka semakin tinggi Perilaku Asertif pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung begitupun sebaliknya dan ataupun semakin rendah *Self Efficacy Advisor* di X Store Y Mall Bandung maka semakin rendah Perilaku Asertif pada *Advisor* di X Store Y Mall Bandung begitupun sebaliknya.

2. Berdasarkan hasil analisis korelasi tiap aspek *Self Efficacy* dengan Perilaku Asertif, didapatkan korelasi tertinggi berada di aspek *strength* dengan korelasi sebesar 0,740. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah aspek *strength* pada *Advisor* maka semakin rendah Perilaku Asertif yang dilakukan oleh *Advisor* di X Store Y Mall Bandung. Lalu berdasarkan hasil analisis korelasi tiap aspek Perilaku Asertif dengan *Self Efficacy*, didapatkan korelasi tertinggi berada di aspek menerapkan hak-hak pribadi dengan korelasi sebesar 0,77. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah aspek menerapkan hak-hak pribadi pada *Advisor* maka semakin rendah *Self Efficacy* yang dilakukan oleh *Advisor* di X Store Y Mall Bandung

Saran

3. Mengacu pada hasil penelitian dimana mayoritas lebih banyak *advisor* yang memiliki *self efficacy* dan perilaku asertif yang rendah, maka dari hal tersebut perusahaan dapat mengadakan pemberian pelatihan kembali pada karyawan untuk mengatasi berbagai hambatan dalam pekerjaannya sehingga *advisor* bisa merasa lebih yakin pada kemampuan yang dimiliki dirinya dalam melakukan penjualan, penawaran, *pendisplayan*, dan pembuatan laporan harian serta agar *advisor* mampu mengekspresikan pikiran, perasaan dan perilakunya dalam bekerja dan mampu melakukan suatu tindakan secara langsung dan spontan dalam bekerja
4. Bagi perusahaan bisa dengan melakukan konseling untuk membantu karyawan mengetahui kelebihan dan kekurangan pada dirinya sehingga *Advisor* menjadi yakin pada kemampuan yang dimilikinya dan bisa memperbaiki kekurangan pada dirinya serta memberikan konseling untuk meningkatkan Perilaku Asertif agar *advisor* lebih mampu mengekspresikan pikiran, perasaan dan perilakunya dengan langsung dan spontan selama bekerja.
5. Bagi peneliti lain, dikarenakan dari hasil penelitian ini masih ada aspek-aspek *Self Efficacy* dan perilaku asertif yang memiliki skor yang tinggi, dimungkinkan ada variabel lain yang bisa mempengaruhi hal tersebut terjadi yang tidak terukur oleh peneliti, maka bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti variabel lainnya yang mungkin bisa berhubungan dengan salah satu variabel yang telah diteliti

Daftar Pustaka

- Alberti, R & Emmons, M. 2017. *Your Perfect Right (Tenth Edition) : Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships*. Canada : Raincoast Books
- Bandura, A. 1997. *Self-Efficacy : The Exercise of Control*. New York, NY : W. H. Freeman
- Chamariyah. 2015. Pengaruh *Self Efficacy*, *Assertiveness*, Dan *Self Esteem* Terhadap Keinginan Pindah Kerja (*Turnover Intentions*) Karyawan Pada Bank Jatim

- Cabang Pamekasan. Jurnal. Surabaya : Universitas Wijaya Putra Surabaya. Akses : <http://journal.trunojoyo.ac.id/neo-bis/article/view/680/600> pada hari selasa, 13 Maret 2018 Pukul 23.07
- Miasari, Astri. 2012. Hubungan Antara Komunikasi Positif Dalam Keluarga Dengan Asertivitas Pada Siswa Smp Negeri 2 Depok Yogyakarta. Jurnal. Yogyakarta : Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. Akses : <http://jogjapress.com/index.php/EMPATHY/article/download/1411/795> pada hari selasa, 13 Maret 2018 Pukul 21.46
- Suhardi, Vrisca Amelia, dkk. 2013. The Relationship Between Academic Self Efficacies And The Assertivity On The 10 Grade Students Of Senior High School 15. Jurnal. Semarang: Universitas Diponegoro. Akses : <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/5309> Pada Hari Selasa, 13 Maret 2018 Pukul 23.50
- Van der Bijl, Jaap J. 2001. Journal The Theory and Measureent of the Self Efficacy construct. Amsterdam : Inholland University of Applied Science