

**PENGARUH KONSEP DIRI TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI DI BBPOM
BANDAR LAMPUNG**

(Tesis)

Oleh

**INTAN CAHYA WULAN
NPM 2426031004**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PENGARUH KONSEP DIRI TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

Oleh

INTAN CAHYA WULAN

Latar belakang penelitian didasarkan pada adanya kesenjangan antara kondisi ideal komunikasi dan realitas empiris di lapangan, yang ditunjukkan oleh kendala komunikasi interpersonal sebesar 15,20 % serta kecenderungan egosentrisme sebesar 22,40 %. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh konsep diri terhadap kemampuan komunikasi interpersonal serta dampaknya terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 101 responden menggunakan teknik total sampling. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi interpersonal sebesar 68,50%. Secara simultan, konsep diri dan komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,80 atau 80%. Secara parsial, konsep diri berpengaruh langsung terhadap kinerja sebesar 31,02%, sedangkan komunikasi interpersonal berpengaruh sebesar 14,22 %. Selain itu, komunikasi interpersonal terbukti memediasi secara signifikan pengaruh konsep diri terhadap kinerja dengan kontribusi pengaruh tidak langsung sebesar 17,38 %. Temuan ini menunjukkan bahwa konsep diri merupakan faktor psikologis utama yang tidak hanya mempengaruhi kinerja secara langsung, tetapi juga melalui peningkatan kualitas komunikasi interpersonal. Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan konsep diri dan penguatan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai, khususnya dalam organisasi publik yang memiliki dinamika komunikasi antar kelompok yang kompleks.

Kata kunci: konsep diri, komunikasi interpersonal, kinerja pegawai, analisis jalur, organisasi publik

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SELF-CONCEPT ON INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT BBPOM BANDAR LAMPUNG

By

INTAN CAHYA WULAN

The research is motivated by a gap between ideal and actual communication conditions, reflected in interpersonal communication barriers (15.20 %) and egocentrism tendencies (22.40 %). This study examines the effect of self-concept on interpersonal communication and its impact on employee performance at BBPOM Bandar Lampung. A quantitative approach was employed using a survey of 101 respondents through total sampling, and the data were analyzed using path analysis. The results indicate that self-concept has a significant effect on interpersonal communication (68.50%). Simultaneously, self-concept and interpersonal communication explain 80% of the variance in employee performance ($R^2 = 0.80$). Partially, self-concept has a direct effect of 31.02 % on performance, while interpersonal communication contributes 14.22 %. Furthermore, interpersonal communication significantly mediates the relationship between self-concept and performance, with an indirect effect of 17.38 %. These findings highlight self-concept as a key determinant of performance, operating both directly and indirectly through interpersonal communication. This study contributes to the integration of psychological and communication factors in explaining employee performance, particularly within complex public sector organizations.

Keywords: self-concept, interpersonal communication, employee performance, path analysis, public organization.

**PENGARUH KONSEP DIRI TERHADAP KEMAMPUAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI DI BBPOM
BANDAR LAMPUNG**

Oleh

INTAN CAHYA WULAN

Tesis

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

Pada

**Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Tesis

**: PENGARUH KONSEP DIRI TERHADAP
KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI
DI BBPOM BANDAR LAMPUNG**

Nama Mahasiswa

: Intan Cahya Wulan

Nomor Pokok Mahasiswa : 2426031004

Program Studi

: Magister Ilmu Komunikasi

Fakultas

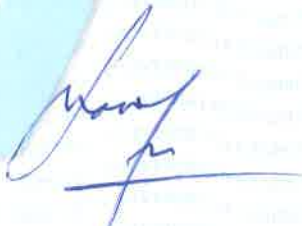
: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing


Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si.
NIP 197505222003122002


Dr. Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si.
NIP 1975071520008122003

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi


Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si.
NIP 197303232006042001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si

Sekretaris : Dr. Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si

Penguji Utama : Prof. Dr Andy Corry Wardhani, M.Si

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si
NIP 19760821200032001

3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung

Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si
NIP 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis : **21 April 2026**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Cahya Wulan
NPM : 2426031004
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Alamat : Jl. Turi Raya Perum Graha Madu Pesona Cluster 1 No.
60A Tanjung Senang, Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa tesis saya yang berjudul “Pengaruh Konsep Diri Terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Dan Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Di BBPOM Bandar Lampung” adalah benar-benar hasil karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat (milik orang lain) ataupun dibuat oleh orang lain.

Apabila di kemudian hari hasil penelitian atau tugas akhir saya ada pihak-pihak yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan tekanan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 28 April 2026



Intan Cahya Wulan

NPM 2426031004

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Intan Cahya Wulan, lahir di Malang pada 7 November 1981, anak pertama dari pasangan Bapak Juwartono dan Ibu Fatma Asri. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 2 Teladan pada 1988. Pada tahun 1994, penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 3 Bandar Lampung. Lalu pada 1997, penulis mengenyam pendidikan lanjutan di SMA Negeri 2 Bandar Lampung. Selanjutnya pada 2000, penulis terdaftar sebagai mahasiswa sarjana program studi Teknologi Hasil Pertanian di Universitas Lampung melalui jalur UMPTN dan pada 2024 di program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Lampung. Penulis juga pernah bekerja di Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan Bandar Lampung sebagai Pengawas Farmasi dan Makanan sejak 2011 hingga sekarang

MOTTO

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

"Ingatlah wali-wali Allah itu, tidak ada rasa takut pada mereka dan mereka tidak bersedih hati."

"(Yaitu) orang-orang yang beriman dan senantiasa bertakwa."

(QS. Yunus 10: Ayat 62 dan 63)

"Vision without action is daydream, action without vision is nightmare
(visi tanpa aksi hanyalah mimpi, aksi tanpa visi adalah mimpi buruk)."

Japanese Proverb

PERSEMBAHAN

Rasa syukur tiada henti kuucapkan pada-Mu ya Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah Engkau berikan. Solawat serta salam keatas baginda Rasullulah Nabi Muhammad SAW. Semoga karya kecil ini menambah kecintaanku kepada Allah dan Rasul dan juga menambah kecintaan mereka berdua kepadaku yang hina ini.

Dengan penuh rasa cinta, kupersembahkan karya ini kepada almarhum Papa, almarhumah Mama, Bapak dan Ibu mertuaku, Suamiku, Anak-anakku tersayang yang senantiasa mencurahkan kasih dan sayang di setiap langkah, melantunkan harapan dalam setiap doa, dan mendukung sepenuhnya demi sebuah cita-cita di masa depan.

Juga untuk saudara, keluarga, dan teman-teman yang senantiasa menantikan keberhasilanku, serta almamater tercinta.

SANWACANA

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya dan Rasulullah SAW sebagai suri tauladan sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini. Dengan rendah hati, penulis menyampaikan rasa hormat kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan saran atas penulisan karya ilmiah ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Lusmelia Afriandi, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
4. Dr. Tina Kartika, S.Pd., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
5. Prof. Dr. Andy Corry Wardhani., M.Si., selaku penguji utama yang memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan tesis.
6. Dr. Nina Yudha Aryanti, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penulisan tesis.
7. Dr. Nanda Utaridah, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing pendamping yang juga memberikan bimbingan dan saran dalam penulisan karya ilmiah.
8. Seluruh dosen dan staf Magister Ilmu Komunikasi Universitas Lampung atas ilmu, dukungan, dan bantuan yang diberikan selama masa studi.
9. Ayahanda almarhum H.Ir. Juwartono, Dipl.HE. dan Ibunda almarhumah Hj. Dra. Fatma Asri, M.Pd untuk setiap tetes keringat, air mata, dukungan, dan doa yang tidak pernah lepas dalam setiap langkah. Aku mencintai dan merindukan kalian berdua.
10. Bapak mertuaku Drs. Nurul Sofian dan Ibu mertua Dra. Emi Astuti untuk setiap

tetes keringat, air mata, dukungan, dan doa yang tidak pernah lepas dalam setiap langkah.

11. Suamiku, dr. Latuharharry Sofian, Sp.Og., terima kasih untuk doa, kasih sayang, dan dukungannya yang selalu menyemangati dalam setiap menjalani segala fase hidup.
12. Anak-anakku tercinta Aulia Gesteina Laputri, Alisha Gesteina Laputri dan Fatimah Gesteina Laputri semoga karya ini bisa menjadi inspirasi buat kalian agar terus belajar dan berkarya menggapai ridho Allah SWT untuk menjadi versi terbaik dari diri kalian.
13. Adik-adikku dr. Ayu Cahya Andhayani, Sp.Pd dan dr. Yulia Cahya Khasanah yang selalu menyemangati dalam kehidupan, kita harus solid selalu. Semoga kalian selalu dilindungi Allah SWT.
14. Teman-teman se-angkatan Mikom 2024, terutama Lilis, Kiki, Khairul, Dicky dan Haqi terima kasih atas dukungan dan sudah menjadi teman baik selama perkuliahan.
15. Tidak lupa juga untuk mengingat diri sendiri. Innalaha ma'a Shobirin (sesungguhnya Allah bersama orang-orang yang sabar) terima kasih karena memilih untuk bertahan, terus berjuang dalam menjalani setiap proses kehidupan, dan percaya bahwa setiap tantangan selalu ada jalan keluar.
16. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan tesis ini.

Bandar Lampung, 28 April 2026

Intan Cahya Wulan
NPM 2426031004

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL.....	iii
--------------------------	------------

DAFTAR GAMBAR.....	iv
---------------------------	-----------

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Berfikir	7
1.6 Hipotesis Penelitian	8

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Paradigma Penelitian.....	17
2.3 Alur Logika Konsep.....	18
2.4 Teori Psikologi Humanistik.....	19
2.5 Teori Belajar Sosial.....	21
2.6 Teori Komunikasi Interpersonal.....	22
2.7 Teori Konsep Diri	25
2.8 Pengetian Kinerja	29
2.9 Hubungan Antara Konsep Diri, Kemampuan Komunikasi Interpersonal dan Kinerja.....	29
2.10 BBPOM Bandar Lampung.....	31

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	33
3.2 Definisi Konseptual.....	34
3.3 Definisi Operasional	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	37

4.3. Pembahasan	68
4.3.1 Analisa Statistik Deskriptif.....	68
4.3.2 Pengaruh Konsep Diri (X) ke Komunikasi Interpersonal (Z).....	74
4.3.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal (Z) ke Kinerja (Y).....	76
4.3.4 Pengaruh Konsep Diri (X) ke Kinerja (Y).....	78
4.3.5 Peran Mediasi Komunikasi Interpersonal (Z) dalam Konsep Diri (X) dan Kinerja (Y).....	80
4.3.6 Pengaruh Konsep Diri (X) dan ke Komunikasi Interpersonal (Z) secara simultan ke Kinerja (Y).....	82
4.3.7 Pembahasan Integratif Hasil Penelitian dengan Fenomena Empiris di BBPOM Bandar Lampung.....	84
4.3.8 Keterbatasan Penelitian.....	88
SIMPULAN DAN SARAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98
 Tabel 1-21.....	 9
Gambar 1-7.....	7

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu.....	9
2. Definisi Operasional dan Indikator.....	36
3. Interval Koefisien korelasi.....	43
4. Rekap Usia Responden.....	47
5. Rekap Masa Kerja Responden.....	48
6. Rekap Jenis Kelamin.....	48
7. Rekap Pendidikan Responden.....	48
8. Rekap Fungsi Responden.....	49
9. Statistik Deskriptif.....	50
10. Uji Validitas Kuisioner.....	51
11. Uji Reliabilitas Kuisioner.....	53
12. Uji Normalitas kolmogorov Smirnov.....	55
13. Uji Multikolinearitas.....	58
14. Uji Heterokedastisitas.....	60
15. Uji Korelasi.....	60
16. Hasil Analisa Jalur Substruktur 1.....	62
17. Hasil Analisa Jalur Substruktur 2.....	63
18. Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	65
19. Uji t pengaruh X terhadap Z.....	66
20. Uji t pengaruh X dan Z terhadap Y.....	67
21. Uji F Ketepatan Model.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Pikir.....	7
2. Diagram Jalur Penelitian.....	44
3. Histogram Uji Normalitas.....	54
4. Grafik PP Plot Normalitas.....	55
5. Grafik Scatter Plot Heterokedastisitas.....	60
6. Analisa Jalur Substruktur 1.....	62
7. Analisa Jalur Substruktur 2.....	64

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi dunia kerja saat ini menuntut setiap individu untuk memiliki kemampuan komunikasi yang efektif serta konsep diri yang positif agar dapat memberikan kontribusi terbaik dalam organisasi. Secara global, perkembangan ilmu psikologi komunikasi menyoroti bagaimana konsep diri seseorang berperan penting dalam interaksi interpersonal dan kinerja (Silvia, 2024). Fenomena ini sangat relevan dalam konteks di Indonesia, di mana perubahan struktural dan tuntutan peningkatan kinerja organisasi pemerintah terus berkembang. Data menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif di tempat kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas dan kepuasan kerja pegawai (Muljanto, 2021). Namun, masih banyak organisasi yang mengalami hambatan berupa komunikasi yang kurang efektif, yang berdampak pada menurunnya kinerja.

Di Indonesia, data menunjukkan bahwa kurangnya koordinasi dan komunikasi antar instansi baik internal dan eksternal, yang berdampak pada rendahnya efektivitas kerja dan pelayanan public (Ambia, 2024). Komunikasi yang buruk dalam organisasi berimplikasi pada menurunnya koordinasi, meningkatnya konflik interpersonal, dan berkurangnya motivasi pegawai. Komunikasi merupakan unsur utama dalam aktivitas kerja, dan kegagalannya akan memunculkan kerugian besar bagi organisasi. (Suhendro et al., 2022).

Balai Besar Pengawas Obat dan Makanan (BBPOM) Bandar Lampung sebagai instansi pemerintah yang berperan penting dalam pengawasan obat dan makanan menghadapi tantangan dalam aspek komunikasi yang berdampak pada kinerja, selain itu didalam rencana strategis BBPOM Bandar Lampung, komunikasi termasuk elemen penting didalam standar kompetensi manajerial (Arpan, 2020).

Beberapa kenyataan yang terjadi antara lain: komunikasi yang tidak terjalin dengan baik antar pegawai, sehingga banyak terjadi kesalahpahaman yang

berdampak negatif pada output kinerja, mindset pegawai yang bekerja ala cukup hadir cukup aman sehingga melakukan pekerjaan asal-asalan karena tidak ada apresiasi atau konsekuensi yang nyata dari instansi, mentalitas kerja yang santai tanpa dorongan untuk melayani atau memberikan hasil terbaik, banyak temuan inspektorat disebabkan oleh: a) Pegawai yang kurang berkomitmen dan bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan. b) Mentalitas kerja yang santai tanpa dorongan untuk melayani atau memberikan hasil terbaik. Ditambah dengan hasil dari laporan survey internal pegawai di BBPOM Bandar Lampung tahun 2024 oleh pihak ketiga (*Novelty Training and Consulting*) tentang “Solusi Untuk Meningkatkan Nilai Berakhlak: Harmonis” menyatakan bahwa permasalahan yang menyebabkan ketidakharmonisan dalam kinerja disebabkan oleh egosentrisme sebesar 22,40 % dan komunikasi yang buruk sebesar 15,20 % (Nofel, 2024) .

Komunikasi yang kurang efektif di lingkungan kerja BBPOM Bandar Lampung terlihat dari kurangnya transparansi, miskomunikasi antar-unit, serta rendahnya kemampuan menyampaikan pendapat secara konstruktif. Kondisi ini menjadi tantangan serius karena organisasi publik menuntut kerja kolaboratif lintas bidang. Secara empiris, terdapat sekitar 15,20 % pegawai yang mengalami kendala komunikasi interpersonal serta 22,40 % yang menunjukkan kecenderungan egosentris, yaitu perilaku yang lebih berfokus pada sudut pandang diri sendiri. Kedua fenomena ini menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas komunikasi yang berpotensi menghambat efektivitas kerja dan berdampak pada kinerja pegawai.

Secara teoritis, permasalahan komunikasi interpersonal dan kecenderungan egosentris tidak terlepas dari faktor psikologis individu, khususnya konsep diri. Pegawai dengan konsep diri positif cenderung lebih percaya diri, terbuka, dan mampu membangun hubungan kerja yang harmonis, sedangkan konsep diri yang kurang matang dapat menyebabkan individu kurang empati, sulit memahami orang lain, serta lebih berorientasi pada diri sendiri. Kondisi ini dapat memperburuk komunikasi interpersonal, meningkatkan potensi konflik, dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja pegawai.

Harapan organisasi adalah terciptanya pegawai yang proaktif, memiliki komunikasi efektif, dan mampu bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

Namun, kesenjangan antara kondisi ideal dan realitas masih terlihat dari adanya hambatan komunikasi dan kecenderungan egosentris tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji pengaruh konsep diri terhadap komunikasi interpersonal serta implikasinya terhadap kinerja pegawai di lingkungan BBPOM Bandar Lampung.

Penelitian tentang konsep diri, komunikasi dan kinerja dalam lima tahun terakhir sudah dilakukan tetapi kebanyakan hanya bersifat parsial dan melibatkan sektor swasta saja, berikut beberapa kesenjangan penelitian. Pertama, sebagian besar studi terdahulu berfokus pada konteks perusahaan swasta, mahasiswa, atau sektor perbankan, sehingga penelitian pada instansi pemerintah daerah seperti BBPOM masih jarang dilakukan. Kedua, banyak penelitian hanya menguji hubungan parsial (hanya menganalisa hubungan dan pengaruh langsung saja belum banyak yang menganalisa pengaruh tidak langsung dengan mediasi), misalnya antara konsep diri dengan komunikasi, atau komunikasi dengan kinerja, tanpa melihat keterkaitan simultan ketiganya dalam satu model integrative (minimnya studi yang mengintegrasikan konsep diri dan komunikasi dalam kaitannya dengan kinerja pegawai di lingkungan instansi pemerintah yang memiliki karakteristik dan dinamika kerja khusus). Ketiga, fenomena lokal di BBPOM Bandar Lampung terkait lemahnya komunikasi sudah diidentifikasi secara konseptual dalam laporan internal, namun belum ada kajian empiris berbasis data kuantitatif. Keempat fenomena konsep diri yang menjadi akar hambatan komunikasi belum dikaji secara mendalam sebagai faktor yang mempengaruhi keterbukaan komunikasi dan kinerja organisasi di BBPOM Bandar Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan tersebut dengan meneliti hubungan pengaruh konsep diri terhadap kemampuan komunikasi interpersonal dan dampaknya pada kinerja pegawai BBPOM Bandar Lampung. Analisis jalur digunakan untuk mengidentifikasi hubungan kausal langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian dalam model yang relatif sederhana didasarkan pada tujuan penelitian.

Penelitian ini tidak hanya mengisi kesenjangan yang masih ada dalam kajian konsep diri di lingkungan birokrasi pemerintahan, tetapi juga memberikan kontribusi dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini akan memperkuat pemahaman ilmiah mengenai bagaimana konsep diri dan komunikasi saling

mempengaruhi dan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai, yang selama ini masih minim kajiannya dalam institusi pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting karena akan menguji secara langsung bagaimana konsep diri memengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal pegawai, serta bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap kinerja pegawai BBPOM Bandar Lampung.

Penelitian ini dibangun atas dasar bahwa konsep diri (X) memengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal (Z), dan keduanya secara bersama berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Y). Paradigma yang digunakan adalah positifisme dan pendekatan kuantitatif karena berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel dengan memanfaatkan data numerik yang kemudian dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2023). Teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori-teori objektif berdasarkan spektrum subjektif-objektif dari Morgan dan Smircich, dengan pendekatan yang tetap berada dalam paradigma positivistik. *Grand theory* yang digunakan adalah teori psikologi humanistik, *middle theory* menggunakan teori belajar sosial, dan *applied theory* menggunakan teori konsep diri serta komunikasi interpersonal.

Pemilihan teori psikologi humanistik, belajar sosial, konsep diri, dan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini disusun secara hierarkis dan saling melengkapi. Pada tingkat *grand theory*, teori psikologi humanistik menjelaskan bahwa perilaku individu ditentukan oleh konsep diri (*self-concept*) dan tingkat kesesuaian antara *real self* dan *ideal self* (Rogers, 2004). Individu dengan konsep diri positif cenderung lebih terbuka, percaya diri, dan mampu berinteraksi secara adaptif dalam lingkungan kerja.

Selanjutnya, teori belajar sosial sebagai *middle theory* menjelaskan bahwa konsep diri dan perilaku komunikasi terbentuk melalui proses observasi, imitasi, dan interaksi sosial dalam lingkungan kerja (Bandura, 1977). Proses ini memperkuat hubungan timbal balik antara individu, perilaku, dan lingkungan.

Pada level *applied theory*, konsep diri yang positif akan mendorong komunikasi interpersonal yang efektif, yang menurut Joseph A. DeVito ditandai oleh keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2016).

Komunikasi yang efektif ini menjadi mekanisme yang menghubungkan kondisi psikologis individu dengan peningkatan kinerja.

Dengan demikian, alur konseptual penelitian ini menunjukkan bahwa konsep diri yang terbentuk melalui proses humanistik dan pembelajaran sosial akan mempengaruhi komunikasi interpersonal, yang selanjutnya berdampak pada kinerja pegawai dalam organisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar pengaruh konsep diri (X) terhadap kemampuan komunikasi interpersonal (Z) pegawai di BBPOM Bandar Lampung?
2. Seberapa besar pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal (Z) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung?
3. Seberapa besar pengaruh konsep diri (X) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung?
4. Seberapa besar pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal (Z) memediasi konsep diri (X) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung?
5. Seberapa besar pengaruh konsep diri (X) dan kemampuan komunikasi interpersonal (Z) secara simultan terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh konsep diri (X) terhadap kemampuan komunikasi interpersonal (Z) pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
2. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal (Z) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
3. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh konsep diri (X) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
4. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal (Z) memediasi konsep diri (X) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung

5. Mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh konsep diri (X) dan kemampuan komunikasi interpersonal (Z) secara simultan terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

1. Memperkaya kajian psikologi komunikasi dengan menghadirkan model integratif yang menghubungkan konsep diri, komunikasi, dan kinerja pegawai
2. Memberikan kontribusi baru dalam literatur manajemen sumber daya manusia di sektor publik, khususnya dalam konteks organisasi pemerintahan daerah. Secara teoritis, studi ini akan memperjelas hubungan sebab-akibat antara konsep diri, kemampuan komunikasi interpersonal, dan kinerja pegawai yang selama ini masih jarang didokumentasikan.

Manfaat Praktis

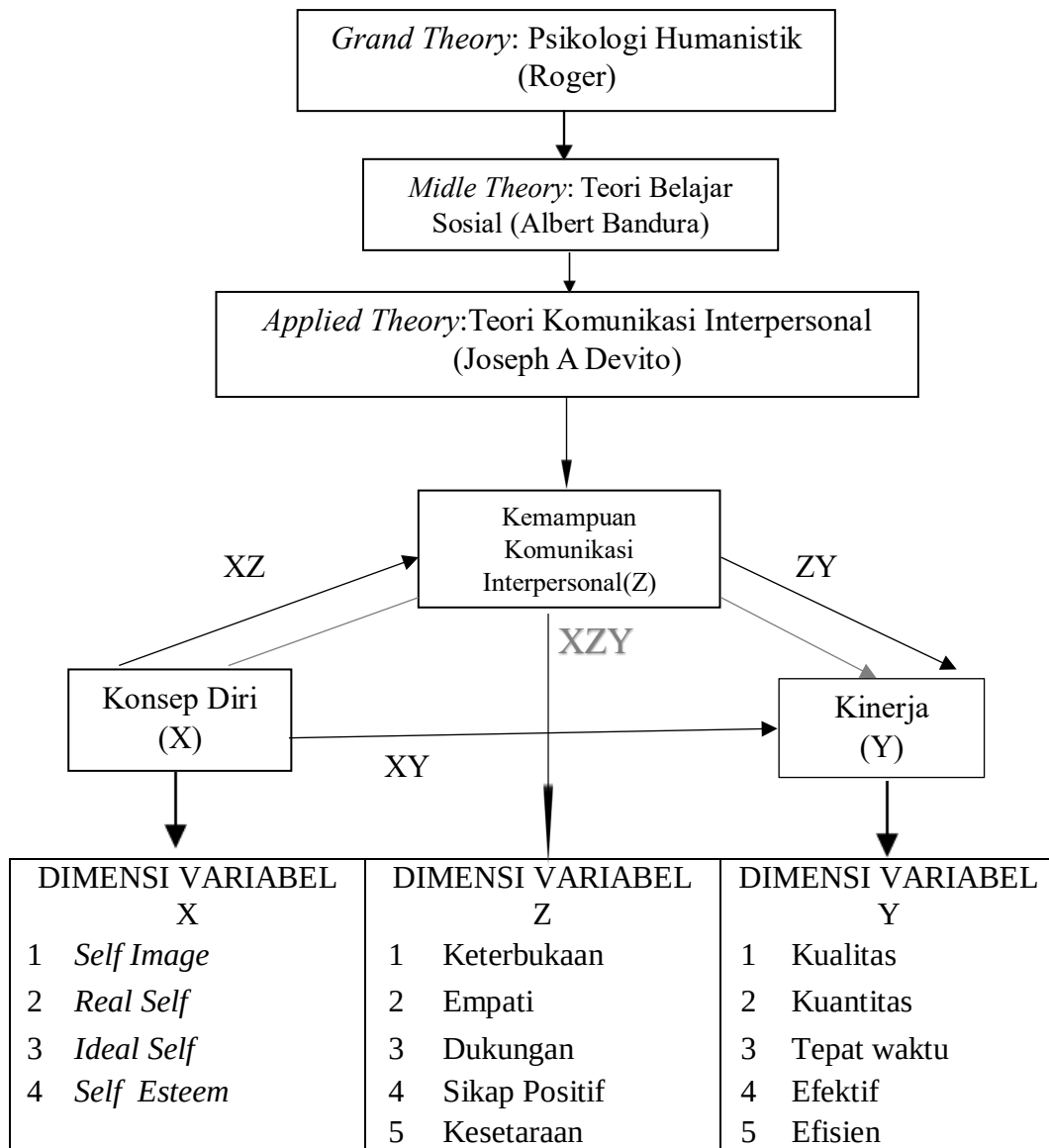
1. Menjadi dasar bagi manajemen BBPOM Bandar Lampung untuk merancang program pengembangan SDM, seperti pelatihan komunikasi efektif, pembinaan konsep diri positif, serta penguatan budaya kerja harmonis sesuai nilai BerAKHLAK.
2. Berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini menjadi penting mengingat tantangan peningkatan kualitas pelayanan publik serta persaingan dan pengawasan yang semakin ketat di era reformasi birokrasi saat ini.

Manfaat Kebijakan:

1. Memberikan masukan kepada pimpinan BBPOM Bandar Lampung dalam menyusun kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas komunikasi dan kinerja pegawai.

1.5 Kerangka Pikir

Kerangka teori dalam penelitian ini dibangun secara hierarkis dari grand theory hingga applied theory untuk menjelaskan hubungan antara **konsep diri (X)**, **kemampuan komunikasi interpersonal (Z)**, dan **kinerja pegawai (Y)**.



Sumber : Diolah peneliti dari Roger (2004), Devito (2016) dan Robbins (2019)..

Gambar 1. Kerangka Pikir

1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian ini adalah:

Hipotesis Utama (*Direct Effects*)

1. **H1:** Konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
H0₁: Konsep diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
2. **H2:** Kemampuan Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
H0₂: Kemampuan Komunikasi interpersonal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
3. **H3:** Konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
H0₃: Konsep diri tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.

Hipotesis Mediasi (*Indirect Effects*)

4. **H4:** Kemampuan Komunikasi interpersonal memediasi pengaruh konsep diri terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
H0₄: Kemampuan Komunikasi interpersonal tidak memediasi pengaruh konsep diri terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
5. **H5:** Konsep diri dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.
H0₅: Konsep diri dan Kemampuan Komunikasi Interpersonal secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan konsep diri, kemampuan komunikasi interpersonal dan kinerja disajikan dalam table berikut ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Keterangan	
1	Peneliti	Habibi, F.
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ilmiah dalam bidang ilmu pendidikan dan komunikasi. 2023.
	Judul penelitian	<i>Improving Self-Concept through Effective Interpersonal Communication Abilities</i>
	Tujuan penelitian	Penelitian ini mengidentifikasi hubungan antara komunikasi interpersonal dan pengembangan konsep diri, serta memberikan pemahaman bagaimana persepsi positif terhadap diri sendiri.dapat membentuk komunikasi yang baik
	Teori yang digunakan	Teori komunikasi interpersonal & Teori Konsep Diri.
	Metode Penelitian	Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain survei. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yang merupakan individu dalam lingkungan organisasi atau sosial tertentu. Analisis data menggunakan metode statistik untuk menguji hubungan antara kemampuan komunikasi interpersonal dan tingkat konsep diri.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara peningkatan konsep diri dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif sebesar 18,30 %.

No	Keterangan	
1	Kontribusi pada Penelitian	Artikel ini memberikan kontribusi penting dalam memperjelas peran konsep diri. sebagai faktor yang dapat membentuk dan memperbaiki komunikasi interpersonal Temuan ini memperkuat pemahaman teoritis dan praktis bahwa peningkatan pengembangan psikologis individu dapat menjadi strategi kunci dalam kemampuan komunikasi, khususnya dalam konteks organisasi.
	Perbedaan penelitian	Penelitian Habibi fokus pada hubungan langsung antara kemampuan komunikasi interpersonal dan konsep diri tanpa mengaitkan dengan kinerja. Sedangkan penelitian ini menguji pengaruh konsep diri pada komunikasi dan dampaknya terhadap kinerja pegawai di BBPOM Bandar Lampung, dengan menambahkan dimensi kinerja sebagai variabel terikat dan komunikasi sebagai mediator. Penelitian ini lebih kompleks karena mengkaji hubungan berjenjang dan konteks organisasi pemerintah, serta berkonsentrasi pada pengaruh langsung dan tidak langsung konsep diri terhadap hasil kerja. Dengan demikian, penelitian ini mengembangkan kerangka yang lebih luas dan aplikatif dalam bidang ilmu komunikasi dan manajemen organisasi.
2	Peneliti	M. Ridwan Rosadi , Daeng Ayub dan Dafetta Fitrilinda.2022
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ilmiah hasil penelitian kuantitatif yang dipublikasikan dalam jurnal akademik di bidang kewarganegaraan dan komunikasi.
	Judul penelitian	Pengaruh Konsep Diri terhadap Komunikasi Interpersonal Perangkat Desa
	Tujuan penelitian	Untuk mengetahui besarnya pengaruh konsep diri terhadap efektivitas komunikasi interpersonal pada perangkat desa. Penelitian ingin membuktikan hubungan antara konsep diri individu dengan kemampuan komunikasi interpersonal.
	Teori yang digunakan	Teori komunikasi interpersonal & Teori Konsep Diri.

No	Keterangan	
2	Metode Penelitian	Metode penelitian adalah kuantitatif dengan analisis korelasional. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada perangkat desa sebagai sampel dengan teknik simple random sampling. Analisis data menggunakan teknik statistik
	Hasil Penelitian	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konsep diri dan komunikasi interpersonal. Semakin tinggi konsep diri yang dimiliki seseorang, semakin efektif komunikasi interpersonalnya. Konsep diri memberikan kontribusi sebesar 30,80 % terhadap komunikasi interpersonal, sisanya dipengaruhi faktor lain.
	Kontribusi pada Penelitian	Artikel ini memperkuat pemahaman bahwa konsep diri merupakan faktor penting dalam keberhasilan komunikasi interpersonal individu, khususnya dalam konteks organisasi pemerintahan tingkat desa. Temuan ini menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan komunikasi melalui pembinaan konsep diri.
	Perbedaan penelitian	Penelitian Rosadi lebih fokus pada pengaruh langsung konsep diri terhadap komunikasi interpersonal dengan sampel perangkat desa dan menggunakan model hubungan sederhana variabel bebas dan terikat. Sedangkan penelitian ini mencakup hubungan lebih kompleks dengan menambahkan variabel kinerja sebagai variabel terikat dan komunikasi sebagai mediator di lingkungan BBPOM Bandar Lampung. Penelitian ini juga mengkaji dampak komunikasi sebagai jalur penghubung antara konsep diri dan kinerja, menambah dimensi yang lebih aplikatif di organisasi pemerintahan tingkat lebih tinggi.
3	Peneliti	E. Sinha.
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ini adalah jurnal ilmiah yang dipublikasikan di <i>Scientific Reports</i> pada tahun 2023.
	Judul penelitian	<i>Individual Self-Concept and After-Hours Work Behavior</i>

NO	Keterangan	
	Tujuan penelitian	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara konsep diri individu dengan perilaku kerja setelah jam kerja (<i>after-hours work behavior/ AWB</i>), serta dampaknya terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi pegawai dalam hal ini Employee engagement. Studi ini berfokus pada bagaimana persepsi diri mempengaruhi kecenderungan pegawai untuk tetap terhubung dengan pekerjaan di luar jam kantor dengan variable moderasi POS (<i>perceived organizational support</i>) dan PSS (<i>perceived supervisors support</i>) .
	Teori yang digunakan	Teori psikologi kerja dan Teori konsep diri sebagai dasar teoretis, dengan pendekatan yang mengaitkan <i>self-concept</i> sebagai determinan utama dalam perilaku kerja yang melampaui jam kerja resmi. Selain itu, aspek stress kerja dan dinamika batasan antara kerja dan kehidupan pribadi juga diperhitungkan.
	Metode Penelitian	Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data melalui survei kepada para pekerja yang aktif dan memiliki akses teknologi digital. Analisis data menggunakan regresi linear dengan variable moderasi.
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri yang kuat berhubungan dengan perilaku kerja yang aktif setelah jam kerja sebesar 36 %, yang dapat berdampak positif maupun negatif, tergantung pada konteks psikologis seperti dukungan sosial dan konflik keluarga. Perilaku connectivitas kerja ini dapat menyebabkan stres dan konflik kerja-keluarga, namun juga bisa memperkuat keterlibatan kerja.
	Kontribusi pada Penelitian	Artikel ini menambahkan wawasan penting mengenai bagaimana <i>self-concept</i> mempengaruhi dinamika perilaku kerja yang melampaui jam resmi, khususnya dalam era digital dan teknologi informasi. Ini memperluas cakupan teori konsep diri dengan menghubungkannya pada perilaku kerja modern dan tantangan psikologis masa kini.
	Perbedaan penelitian	Penelitian Sinha fokus pada hubungan antara konsep diri dan perilaku kerja setelah jam kerja dengan menggunakan pendekatan teori psikologi kerja dan stress, serta menggunakan metode analisis regresi linear dengan variable moderasi Sedangkan penelitian ini mengkaji pengaruh konsep diri pada komunikasi dan dampaknya terhadap kinerja pegawai dalam konteks pelayanan pemerintahan dengan pendekatan kuantitatif dan variable mediasi.

NO	Keterangan	
4	Peneliti	M.S. Ubaidillah
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ini merupakan jurnal ilmiah berbasis penelitian kualitatif yang dipublikasikan di Jurnal Intelek Insan Cendikia.2025
	Judul penelitian	Analisis Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai pada Bidang Kepegawaian DPU Bina Marga Provinsi Jawa Timur
	Tujuan penelitian	Mengkaji komunikasi interpersonal antarpegawai berkontribusi terhadap efektivitas kerja pada bidang kepegawaian DPU Bina Marga Provinsi Jawa Timur.
	Teori yang digunakan	Penelitian menggunakan teori komunikasi interpersonal sebagai kerangka dasar untuk memahami interaksi dan pertukaran pesan antarindividu dalam lingkungan kerja. Selain itu, teori komunikasi organisasi turut dijadikan landasan untuk menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap efektivitas kerja dan hubungan antarpegawai.
	Metode Penelitian	Metode yang dipakai adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam .
	Hasil Penelitian	Komunikasi yang berlangsung secara terbuka dan partisipatif dapat memperkuat koordinasi serta membangun suasana kerja yang harmonis. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa perbedaan tingkat jabatan, jarak komunikasi antar generasi, serta pemanfaatan teknologi yang belum merata. Hasil temuan ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kinerja dan kolaborasi antar pegawai.
	Kontribusi pada Penelitian	Artikel ini memberikan gambaran empiris penting tentang dinamika komunikasi interpersonal di lingkungan pemerintahan, khususnya di bidang kepegawaian. Temuan membantu memahami faktor penghambat dan pendukung komunikasi yang dapat dijadikan dasar perbaikan komunikasi internal organisasi pemerintah.
	Perbedaan penelitian	Penelitian Ubaidillah lebih fokus pada analisis deskriptif kualitatif tanpa memasukkan variabel sedangkan penelitian iini menggunakan pendekatan kuantitatif

NO	Keterangan	
5	Peneliti	Anugrah Rahadiano, dengan kolaborator Wiwid Noor Rakhmad dan Hasfi Nur.
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ini merupakan penelitian kuantitatif berbasis jurnal ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal Interaksi Online.2024
	Judul penelitian	Hubungan Antara Konsep Diri Dan Kemampuan Komunikasi Dengan Kemampuan Adaptasi Pegawai Baru Di Perusahaan Perbankan
	Tujuan penelitian	Mengetahui hubungan konsep diri serta kemampuan komunikasi terhadap kemampuan adaptasi pegawai baru dalam perusahaan perbankan.
	Teori yang Digunakan	Teori identitas sosial dan Teori akomodasi komunikasi
	Metode Penelitian	Metode kuantitatif dengan survei sebagai teknik pengumpulan data. Responden adalah pegawai baru di perusahaan perbankan yang dipilih melalui teknik sampling tertentu. Analisis menggunakan statistik korelasi untuk menguji hubungan antar variabel..
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara konsep diri dan kemampuan komunikasi terhadap kemampuan adaptasi pegawai baru sebesar 78,43 %.
	Kontribusi pada Penelitian	Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami faktor psikologis dan komunikatif yang mempengaruhi kesuksesan adaptasi pegawai baru di industri perbankan. Temuan ini membantu organisasi memahami pentingnya membina konsep diri dan komunikasi sebagai strategi pengembangan SDM.
5	Perbedaan penelitian	Penelitian Rahadiano et al. fokus pada hubungan konsep diri dan kemampuan komunikasi terhadap adaptasi pegawai baru dengan pendekatan kuantitatif korelasional. Sedangkan penelitian ini menguji pengaruh konsep diri terhadap komunikasi dan dampaknya pada kinerja pegawai, dengan komunikasi sebagai mediator dalam konteks organisasi pemerintah BBPOM Bandar Lampung. Penelitian ini juga menambahkan fokus pada kinerja sebagai outcome, sehingga model dan konteks penelitian ini a lebih kompleks dan berfokus pada hasil kerja dengan pendekatan kuantitatif regresi path analisis, sementara artikel ini lebih fokus pada proses adaptasi awal pegawai baru.

NO	Keterangan	
6	Peneliti	Karin Juliana dan Erdiansyah RK.
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah Koneksi tahun 2020
	Judul penelitian	Pengaruh Konsep Diri dan <i>Self Disclosure</i> terhadap Kemampuan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa.
	Tujuan penelitian	Mengetahui pengaruh konsep diri dan <i>self disclosure</i> terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa..
	Teori yang digunakan	Penelitian berlandaskan teori konsep diri yang menjelaskan persepsi individu tentang dirinya, dan teori <i>self disclosure</i> yang mengacu pada keterbukaan diri dalam komunikasi sebagai kunci dalam membangun hubungan interpersonal.
	Metode Penelitian	Metode kuantitatif dengan subjek 149 mahasiswa dari 24 kampus berbeda. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) dengan software LISREL 8.70.
	Hasil Penelitian	Terdapat pengaruh yang signifikan antara konsep diri dan <i>self disclosure</i> terhadap kemampuan komunikasi interpersonal. Konsep diri menunjukkan pengaruh yang lebih dominan dibandingkan <i>self disclosure</i> terhadap kemampuan komunikasi interpersonal pada mahasiswa.
	Kontribusi pada Penelitian	Artikel ini memperkuat bukti empiris bahwa konsep diri dan <i>self disclosure</i> merupakan faktor utama dalam membangun kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa. Ini menjadi referensi penting bagi pengembangan layanan pendidikan komunikasi dan psikologi.
	Perbedaan penelitian	Penelitian Juliana dan Erdiansyah menitikberatkan pada pengaruh faktor internal psikologis (konsep diri) dan perilaku keterbukaan (<i>self disclosure</i>) terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa, dengan fokus populasi akademik dan tanpa mengaitkan dengan kinerja . Sedangkan penelitian ini menghubungkan konsep diri dengan komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap kinerja menggunakan model mediasi dan fokus pada outcome kinerja di instansi BBPOM Bandar Lampung

NO	Keterangan	
7	Peneliti	Petrus Paulus Mbette Suhendro, Zakiatuzzahrah Zakiatuzzahrah, dan Dewi Ratih Sofiaty.
	Jenis Karya Ilmiah	Artikel ini merupakan hasil penelitian kuantitatif yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah bidang komunikasi.2022
	Judul penelitian	Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan CV Centrum Teknik Diesel Jakarta
	Tujuan penelitian	Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan di perusahaan CV Centrum Teknik Diesel Jakarta.
	Teori yang Digunakan	Penelitian ini menggunakan teori komunikasi efektif yang menekankan pentingnya pemahaman, dampak sikap, hubungan interpersonal, dan aksi sebagai indikator komunikasi yang berhasil untuk mendorong kinerja.
	Metode Penelitian	Metode penelitian kuantitatif dengan desain survei. Sampel adalah seluruh karyawan CV Centrum Teknik Diesel Jakarta (40 orang) menggunakan metode sensus. Data dikumpulkan lewat kuesioner berbasis skala Likert untuk mengukur variabel komunikasi efektif dan kinerja. Uji validitas menggunakan Product Moment, reliabilitas pakai Cronbach's Alpha, uji normalitas dan linearitas untuk prasyarat analisis, dan regresi sederhana untuk menguji pengaruh.
	Hasil Penelitian	Ditemukan pengaruh signifikan komunikasi efektif terhadap kinerja karyawan dengan nilai 24% dan signifikansi (Sig) $0,001 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,460 > t$ tabel 2,021 .
	Kontribusi pada Penelitian	Penelitian ini mempertegas bahwa komunikasi efektif merupakan faktor penting yang memengaruhi peningkatan kinerja karyawan di konteks dunia usaha. Temuan ini memberi landasan praktis bagi pengembangan kemampuan komunikasi untuk meningkatkan hasil kerja.
	Perbedaan penelitian	Penelitian ini fokus secara langsung pada pengaruh komunikasi efektif terhadap kinerja tanpa memasukkan variabel psikologis seperti konsep diri dan tanpa menguji peran mediasi. Sedangkan penelitian ini lebih komprehensif menguji pengaruh konsep diri terhadap komunikasi interpersonal dan dampaknya terhadap kinerja pegawai, dengan komunikasi berfungsi sebagai mediator.

Sumber: Artikel Ilmiah yang Diolah Peneliti

Selain itu, penelitian dibidang manajemen dan ekonomi juga memperlihatkan hasil serupa. Konsep diri, komunikasi interpersonal, dan stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi yang baik, yang didukung oleh konsep diri positif, dapat mengurangi stres dan meningkatkan semangat kerja (Silvia, 2024), aspek yang sangat relevan dengan permasalahan egosentrisme dan komunikasi kurang efektif di lingkungan BBPOM. Penelitian lain juga membuktikan komunikasi berkontribusi pada kinerja di sektor perbankan (Hulu, 2023). Penelitian dibidang manajemen lainnya telah menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara konsep diri dengan komunikasi interpersonal serta kinerja pegawai. Konsep diri positif berhubungan erat dengan keterlibatan kerja dan kinerja yang lebih baik (Ari, 2020; Sumarni, 2021). Meski demikian, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada sektor swasta atau lembaga pendidikan sehingga kurang mengkaji secara spesifik konteks birokrasi pemerintahan seperti BBPOM.

2.2 Paradigma Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif paradigma positivisme yang bertujuan mengetahui pengaruh konsep diri terhadap kemampuan komunikasi interpersonal serta dampaknya terhadap kinerja pegawai BBPOM Bandar Lampung. Pendekatan kuantitatif dipilih karena menekankan pengujian hubungan antarvariabel menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2023), dengan pola berpikir deduktif berangkat dari konsep umum untuk menjelaskan fenomena spesifik (Mustafidah et al., 2021). Berdasarkan landasan filosofis positivisme, realitas dipandang sebagai sesuatu yang tetap, konkret, terukur, dan memiliki hubungan sebab-akibat, sehingga penelitian ini menuntut pengukuran variabel secara objektif dan cermat agar hasilnya bersifat universal (Mustafidah et al., 2021).

2.3 Alur Logika Konsep

Pada tingkat *grand theory*, teori psikologi humanistik yang dikemukakan oleh Carl Rogers menekankan bahwa perilaku manusia ditentukan oleh persepsi individu terhadap dirinya sendiri (*self-concept*) serta dorongan untuk mencapai aktualisasi diri (Rogers, 2004). Dalam konteks organisasi, perilaku kerja dan komunikasi pegawai tidak semata-mata merupakan hasil stimulus lingkungan, melainkan dipengaruhi oleh bagaimana individu memahami, menilai, dan menerima dirinya. Individu dengan konsep diri positif cenderung menunjukkan perilaku yang lebih adaptif, terbuka, dan konstruktif dalam interaksi sosial.

Teori ini kemudian diperkuat oleh *middle theory*, yaitu teori belajar sosial dari Albert Bandura yang menjelaskan bahwa perilaku individu terbentuk melalui proses pembelajaran sosial, seperti observasi, imitasi, dan modeling (Bandura, 1977). Dalam lingkungan kerja, pegawai belajar pola komunikasi dan perilaku kerja melalui interaksi dengan rekan dan atasan, sehingga pengalaman sosial tersebut berkontribusi dalam membentuk dan memperkuat konsep diri individu.

Selanjutnya, pada level *applied theory*, konsep diri dijelaskan sebagai persepsi individu terhadap dirinya yang mencakup *self-image*, *ideal self*, *real self* dan *self-esteem*, yang berperan dalam menentukan pola interaksi sosial (Rogers, 2004). Konsep diri yang positif akan mendorong individu untuk berkomunikasi secara lebih terbuka, empatik, dan percaya diri. Hal ini sejalan dengan Teori Komunikasi Interpersonal yang dikemukakan oleh Joseph A. DeVito yang menekankan bahwa efektivitas komunikasi ditentukan oleh kualitas psikologis individu, seperti keterbukaan, empati, sikap positif, dukungan, dan kesetaraan (DeVito, 2016).

Dengan demikian, hubungan antar teori dalam penelitian ini menunjukkan alur kausal yang terintegrasi, di mana konsep diri sebagai hasil proses humanistik dan pembelajaran sosial memengaruhi kemampuan komunikasi interpersonal, yang selanjutnya berdampak pada kinerja pegawai. Alur ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kekuatan psikologis individu dan kualitas komunikasi interpersonal dalam organisasi.

2.4 Teori Psikologi Humanistik

Teori psikologi humanistik merupakan salah satu aliran utama dalam psikologi yang menempatkan manusia sebagai individu yang memiliki potensi, kesadaran diri, dan kebebasan untuk menentukan arah hidupnya. Pendekatan ini berkembang sebagai kritik terhadap behaviorisme yang terlalu menekankan stimulus–respons, serta psikoanalisis yang berfokus pada konflik bawah sadar. Psikologi humanistik menekankan bahwa perilaku manusia dipengaruhi oleh pengalaman subjektif, makna pribadi, dan dorongan untuk mencapai aktualisasi diri (Feist & Feist, 2017).

Tokoh utama dalam pendekatan ini adalah Carl Rogers yang mengembangkan teori *client-centered therapy* dan konsep diri (*self-concept*) sebagai inti kepribadian manusia. Menurut Rogers, konsep diri merupakan persepsi individu tentang dirinya yang mencakup tiga komponen utama, yaitu *self-image* (gambaran diri), *ideal self* (diri yang diharapkan), *real self* (diri nyata) dan *self-esteem* (penilaian terhadap diri) (Rogers, 2004). Ketiga komponen ini membentuk struktur psikologis yang menentukan bagaimana individu berpikir, merasakan, dan berperilaku dalam kehidupan sosial.

Salah satu konsep kunci dalam teori Rogers adalah *congruence*, yaitu kesesuaian antara pengalaman aktual dengan konsep diri individu. Individu yang memiliki tingkat kongruensi tinggi cenderung memiliki kesehatan psikologis yang baik, mampu menerima dirinya secara utuh, serta menunjukkan perilaku yang terbuka dan adaptif. Sebaliknya, ketidaksesuaian (*incongruence*) antara *real self* dan *ideal self* dapat menimbulkan kecemasan, defensif, dan hambatan dalam interaksi sosial (Rogers, 2004).

Rogers juga menekankan pentingnya *unconditional positive regard*, yaitu penerimaan tanpa syarat dari lingkungan sosial yang memungkinkan individu berkembang secara optimal. Lingkungan yang suportif akan memperkuat konsep diri positif, meningkatkan kepercayaan diri, serta mendorong individu untuk mengekspresikan dirinya secara autentik dalam komunikasi interpersonal. Dalam konteks organisasi, kondisi ini tercermin dalam budaya kerja yang terbuka, suportif, dan menghargai individu, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja (Feist & Feist, 2017).

Dalam perspektif psikologi komunikasi, konsep diri memiliki peran fundamental karena menjadi dasar dalam menentukan bagaimana individu berinteraksi dengan orang lain. Individu dengan konsep diri positif cenderung lebih terbuka, empatik, dan percaya diri dalam berkomunikasi, sedangkan konsep diri negatif dapat memunculkan sikap defensif, egosentris, dan hambatan komunikasi (Rakhmat, 2019). Dengan demikian, teori humanistik tidak hanya menjelaskan aspek intrapersonal, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap kualitas komunikasi interpersonal dan perilaku kerja individu.

Meskipun secara filosofis teori humanistik berakar pada pendekatan subjektif dan fenomenologis, yang dalam kajian ilmu komunikasi sering dikategorikan dalam paradigma interpretatif, teori ini tetap dapat digunakan dalam penelitian kuantitatif yang berparadigma positivistik. Hal ini dimungkinkan karena konsep-konsep utama dalam teori humanistik, khususnya konsep diri, telah dioperasionalkan menjadi variabel yang dapat diukur secara empiris melalui indikator-indikator yang jelas, seperti *self-image*, *real self*, *ideal self*, dan *self-esteem* (Sugiyono, 2023).

Selain itu, berbagai penelitian sebelumnya telah menggunakan konsep diri dalam pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan dan pengaruhnya terhadap variabel lain, seperti komunikasi interpersonal dan kinerja (Habibi, 2023; Rosadi, 2022; Silvia, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun berasal dari tradisi subjektif, teori humanistik memiliki fleksibilitas epistemologis untuk diintegrasikan dalam penelitian positivistik selama variabel-variabelnya telah terdefinisi secara operasional dan diukur secara objektif (Sugiyono, 2023)..

Dengan demikian, dalam penelitian ini, teori psikologi humanistik digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan bahwa konsep diri merupakan determinan utama perilaku komunikasi dan kinerja pegawai. Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel secara empiris, sehingga menghasilkan temuan yang objektif, terukur, dan dapat digeneralisasi dalam konteks organisasi.

2.5 Teori Belajar Sosial

Teori Belajar Sosial yang dikemukakan oleh Albert Bandura melengkapi pendekatan humanistik dengan menjelaskan bagaimana konsep diri dan perilaku individu terbentuk melalui proses pembelajaran sosial. Jika dalam perspektif Carl Rogers perilaku manusia ditentukan oleh konsep diri dan pengalaman subjektif individu (Rogers, 2004), maka Bandura memberikan penjelasan mekanisme bagaimana pengalaman tersebut terbentuk, yaitu melalui observasi, imitasi, dan interaksi sosial (Bandura, 1977).

Dalam kerangka ini, konsep diri yang menjadi inti teori humanistik tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan berkembang melalui proses *observational learning*, di mana individu mengamati perilaku orang lain, mengevaluasi konsekuensinya, lalu menginternalisasikannya menjadi bagian dari persepsi diri. Proses ini meliputi perhatian (*attention*), retensi (*retention*), reproduksi (*reproduction*), dan motivasi (*motivation*), yang secara kognitif membentuk keyakinan diri dan pola perilaku individu dalam lingkungan sosial.

Lebih lanjut, konsep *reciprocal determinism* (Bandura, 1986) menunjukkan bahwa terdapat hubungan timbal balik antara individu, perilaku, dan lingkungan. Hal ini selaras dengan pandangan humanistik Rogers bahwa perkembangan konsep diri sangat dipengaruhi oleh pengalaman sosial, khususnya melalui penerimaan atau penolakan dari lingkungan (*unconditional positive regard*). Lingkungan kerja yang suportif akan memperkuat konsep diri positif, sedangkan lingkungan yang kurang mendukung dapat memunculkan ketidaksesuaian (*incongruence*) yang berdampak pada perilaku defensif dan hambatan komunikasi.

Dalam konteks organisasi, keterkaitan kedua teori ini menjelaskan bahwa pegawai tidak hanya membentuk konsep diri berdasarkan pengalaman internal, tetapi juga melalui interaksi sosial yang diamati setiap hari. Pegawai yang melihat model komunikasi yang empatik, terbuka, dan profesional akan cenderung meniru perilaku tersebut, terutama jika didukung oleh pengalaman positif seperti penghargaan atau penerimaan sosial. Proses ini tidak hanya membentuk keterampilan komunikasi interpersonal, tetapi juga memperkuat *self-esteem* dan kepercayaan diri individu.

Dengan demikian, teori belajar sosial berperan sebagai *middle theory* yang menjembatani teori humanistik dalam menjelaskan bagaimana konsep diri terbentuk dan berkembang melalui pengalaman sosial. Integrasi keduanya menegaskan bahwa konsep diri sebagai inti psikologis individu dipengaruhi oleh proses pembelajaran sosial, yang selanjutnya menentukan kualitas komunikasi interpersonal dan berdampak pada kinerja pegawai dalam organisasi.

2.6 Teori Komunikasi Interpersonal

Teori Komunikasi Interpersonal menjelaskan bahwa komunikasi tatap muka antarindividu merupakan proses yang kompleks, melibatkan pertukaran pesan verbal dan nonverbal dengan tujuan membangun makna bersama. DeVito menekankan lima kualitas utama dalam komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) yang kemudian kelima ini dijadikan dimensi indikator pada penelitian ini.

Keterbukaan merujuk pada kesediaan individu untuk mengekspresikan pikiran, perasaan, dan informasi secara jujur dan autentik dalam interaksi interpersonal (DeVito, 2016). Komunikator yang terbuka mampu menyampaikan pandangan tanpa manipulasi, sehingga menciptakan komunikasi yang transparan dan dapat dipercaya. Keterbukaan juga melibatkan kemampuan menerima informasi dari orang lain tanpa defensif, sehingga mendukung pertukaran gagasan yang konstruktif.

Selain itu, keterbukaan pada dasarnya menciptakan kondisi psikologis yang aman (*psychological safety*) sehingga memungkinkan kolaborasi dan pemecahan masalah yang lebih efektif. Dalam konteks hubungan kerja, keterbukaan memudahkan klarifikasi tugas, mengurangi kesalahpahaman, dan memperkuat komitmen tim karena semua pihak merasa dihargai dan didengar. Oleh sebab itu, keterbukaan menjadi fondasi penting bagi komunikasi profesional yang efektif dan produktif (DeVito, 2016).

Empati merupakan kemampuan untuk memahami perasaan dan perspektif orang lain seolah-olah merasakan pengalaman tersebut dari sudut pandang mereka (DeVito, 2016). Empati tidak hanya berupa pemahaman kognitif, tetapi juga

sensitivitas emosional yang membuat individu mampu menyesuaikan respons secara tepat. Komunikasi empatik menciptakan kedekatan emosional dan meningkatkan kualitas hubungan antarindividu dalam organisasi.

Dalam situasi kerja, empati berfungsi mengurangi konflik dan meningkatkan toleransi karena anggota tim merasa dihormati dan dimengerti. Kemampuan empatik meningkatkan efektivitas komunikasi persuasive seperti bimbingan, coaching, dan pelayanan publik karena komunikator dapat menyesuaikan pesan dengan kondisi psikologis penerima. Dengan demikian, empati berperan sebagai elemen penting untuk membangun hubungan interpersonal yang harmonis dan kolaboratif (DeVito, 2016).

Dukungan merujuk pada sikap komunikator yang memberikan dorongan, penghargaan, serta rasa aman kepada lawan bicara melalui pesan verbal maupun nonverbal (DeVito, 2016). Gaya komunikasi yang suportif ditandai oleh penggunaan bahasa yang tidak menghakimi, tidak menyerang, dan tidak merendahkan. Sikap ini memfasilitasi terciptanya iklim komunikasi yang kondusif dan saling mempercayai dalam interaksi interpersonal.

Dalam konteks organisasi atau tim kerja, komunikasi suportif mendorong peningkatan motivasi, loyalitas, dan rasa kepemilikan terhadap tugas. Komunikasi yang bersifat mendukung dapat memperkuat kepercayaan diri anggota tim dan membantu mereka mencapai kinerja optimal. Dukungan interpersonal juga menjadi faktor kritis yang meningkatkan ketahanan psikologis saat menghadapi tekanan atau perubahan organisasi (DeVito, 2016).

Positiveness merujuk pada sikap optimis, penghargaan, dan penilaian positif yang ditunjukkan dalam proses komunikasi interpersonal (DeVito, 2016). Sikap positif meliputi penggunaan bahasa yang mendorong, ekspresi nonverbal yang ramah, serta penghargaan terhadap kontribusi orang lain. Individu dengan sikap positif menciptakan suasana komunikasi yang penuh harapan dan konstruktif.

Dalam lingkungan kerja, rasa positif berdampak langsung pada peningkatan moral, keterlibatan, dan produktivitas karyawan. Komunikator yang menampilkan sikap positif cenderung menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas, sehingga lebih mudah membangun kerja sama tim. Selain itu, *positiveness* juga membantu mengelola konflik secara lebih damai dan solutif (DeVito, 2016).

Kesetaraan berarti memperlakukan semua pihak sebagai mitra yang memiliki nilai dan hak yang sama dalam proses komunikasi (DeVito, 2016). Kesenjangan tidak menolak struktur hierarki organisasi, tetapi menekankan perlakuan hormat dan nondominatif. Komunikasi yang setara menolak superioritas dalam bentuk merendahkan, memaksakan pendapat, atau memonopoli percakapan.

Dalam komunikasi profesional, kesetaraan memungkinkan setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk menyampaikan pendapat dan terlibat dalam pengambilan keputusan. Iklim komunikasi yang setara meningkatkan rasa kepemilikan terhadap tugas dan menciptakan hubungan kerja yang lebih erat dan demokratis. Dengan demikian, kesetaraan meningkatkan efektivitas komunikasi serta membangun budaya organisasi yang inklusif (DeVito, 2016).

Teori komunikasi interpersonal menegaskan bahwa umpan balik (feedback) merupakan inti komunikasi yang efektif karena memungkinkan individu menilai sejauh mana pesan dipahami dan menjadi dasar perbaikan interaksi selanjutnya (DeVito, 2016). Dalam organisasi, umpan balik terbuka dan positif menumbuhkan kepercayaan dan meningkatkan kolaborasi, selaras dengan pendekatan behavioristik yang melihat umpan balik sebagai *reinforcement* sosial yang memperkuat perilaku komunikasi yang diharapkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini komunikasi interpersonal diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh konsep diri (hasil pembelajaran sosial) terhadap kinerja pegawai (hasil perilaku organisasi) (Silvia, 2024; Muljanto, 2021).

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, perasaan, dan pemikiran melalui interaksi verbal dan nonverbal, yang efektivitasnya dipengaruhi faktor psikologis, sosial, dan emosional (Littlejohn et al., 2009). Komunikasi interpersonal efektif sangat penting dalam lingkungan kerja karena meningkatkan hubungan harmonis dan produktivitas pegawai. Menurut DeVito (2013), komunikasi interpersonal memiliki lima prinsip utama: bersifat tidak dapat dihindari, irreversible, memiliki konteks dan dimensi hubungan, dinamis, serta dapat berlangsung secara simetris atau asimetris.

Lebih dari sekadar penyampaian pesan, komunikasi interpersonal merupakan proses psikologis dan sosial yang membantu individu memahami diri sendiri dan orang lain, sejalan dengan pandangan behavioristik dan teori belajar sosial bahwa

perilaku komunikasi terbentuk melalui pengalaman, pengamatan, dan penguatan sosial (Rakhmat, 2019). Dalam organisasi, komunikasi interpersonal menegaskan identitas dan memperkuat konsep diri. Respons positif dari rekan atau atasan membuat persepsi diri lebih kuat, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi dan kinerja (Habibi, 2023; Rosadi, 2022). Sebagaimana dijelaskan oleh Liliweri (2015), komunikasi interpersonal juga menjadi sarana pertukaran makna secara terus menerus. Dengan demikian, teori ini menjelaskan hubungan langsung antara konsep diri positif, keterampilan komunikasi interpersonal, dan peningkatan kinerja pegawai (Habibi, 2023; Silvia, 2024).

Komunikasi interpersonal bukan sekadar keterampilan teknis, tetapi refleksi kematangan psikologis dan sosial individu (DeVito, 2016; Rakhmat, 2019). Dalam konteks BBPOM Bandar Lampung, penguatan kualitas komunikasi antarpegawai diyakini mampu memperkuat harmoni, menekan konflik, serta mengoptimalkan kinerja kelembagaan.

Kemampuan komunikasi sendiri merupakan keterampilan menyampaikan dan menerima pesan secara efektif baik verbal maupun nonverbal (Littlejohn et al., 2009). Dalam organisasi, kemampuan komunikasi yang baik memperkuat koordinasi, kerja sama tim, dan mengurangi kesalahpahaman. Keterampilan ini mencakup kemampuan berbicara, mendengarkan, menulis, membaca, serta ekspresi nonverbal seperti bahasa tubuh dan mimik wajah.

2.7 Teori Konsep Diri

Konsep diri merupakan pandangan individu tentang dirinya yang terbentuk melalui pengalaman dan interaksi sosial, mencakup aspek fisik, psikologis, sosial, emosional, aspirasi, dan prestasi (Pratiwi, 2021; Desmita et al., 2017; Brooks dalam Rakhmat, 2019). Konsep diri bukan hanya persepsi tentang siapa diri seseorang, tetapi juga bagaimana ia memaknai kemampuan, kelemahan, motivasi, serta hubungan sosialnya (Calhaoun & Acocella dalam Ghufroon & Risnawati, 2012). Individu dengan konsep diri yang kuat mampu memahami dirinya, mengambil keputusan secara tepat, serta beradaptasi dalam berbagai situasi.

Dalam konteks komunikasi, konsep diri menjadi fondasi psikologis yang memengaruhi pola interaksi dan efektivitas komunikasi interpersonal. Konsep diri

berkembang secara dinamis melalui pengalaman dan refleksi, yang berdampak pada kualitas hubungan sosial dan kinerja profesional (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020). *Self-image* dan *self-esteem* berpengaruh langsung terhadap komunikasi verbal maupun nonverbal (Samphirao, 2016), dan konsep diri positif mendorong keterbukaan serta rasa percaya diri dalam berkomunikasi (West, 2008). Teori konsep diri menjelaskan bahwa cara seseorang memandang dirinya menentukan cara ia berperilaku dan berinteraksi dengan orang lain (Rakhmat, 2019). Dimensi konsep diri meliputi aspek fisik, sosial, emosional, dan intelektual (Burns, 1993), dan konsep diri yang positif berkontribusi pada peningkatan kepercayaan diri serta kinerja dalam lingkungan kerja (Rogers, 2004). Dengan demikian, membangun konsep diri yang sehat menjadi kunci untuk komunikasi efektif dan pencapaian profesional.

2.7.1. Jenis-Jenis Konsep Diri

Konsep diri positif merupakan wujud dari penerimaan terhadap diri sendiri. Individu yang memiliki konsep diri positif mampu mengenal dirinya dengan sangat baik. Mereka memiliki kepribadian yang stabil namun tetap fleksibel. Orang dengan konsep diri positif dapat memahami serta menerima berbagai fakta yang beragam mengenai dirinya. Terkait harapan, mereka mampu merancang tujuan hidup yang sesuai dan realistis.

Terdapat dua tipe konsep diri negatif. Pertama, seseorang memiliki pandangan yang tidak teratur tentang dirinya, tanpa rasa kestabilan dan keutuhan pribadi. Ia tidak mengetahui siapa dirinya, apa kekuatan serta kelemahannya, dan apa yang dianggap bernilai dalam hidupnya. Kedua, konsep dirinya justru kebalikan dari tipe pertama. Pada tipe ini, konsep diri terlalu stabil dan teratur bahkan kaku. Karena pola asuh yang keras, individu membentuk *real self* yang menolak setiap penyimpangan dari aturan yang diyakininya sebagai cara hidup benar. Tipe ini cenderung memandang informasi baru sebagai ancaman yang menimbulkan kecemasan. Dalam hal evaluasi diri, konsep diri negatif pada dasarnya mencakup penilaian yang rendah terhadap diri. Segala sesuatu yang dilakukan tidak pernah memberikan rasa puas. Apa pun yang dimilikinya terasa tidak berharga bila dibandingkan dengan pencapaian orang lain (Novianti, 2015).

2.7.2 Komponen Konsep Diri

Menurut Rogers, terdapat dua komponen pada konsep diri, yaitu *Real Self* dan *Ideal self*. *Real self* merujuk pada gambaran yang objektif dan jujur tentang siapa seseorang sebenarnya. Ini adalah gambaran diri yang sejati, mencakup kelebihan, kelemahan, dan karakteristik individual lainnya yang sesuai dengan pengalaman dan persepsi individu tentang diri mereka sendiri. *Real self* berkembang seiring dengan pengalaman hidup dan interaksi individu dengan lingkungan mereka. Ini mencerminkan identitas sejati seseorang di luar ekspektasi dan harapan orang lain. *Ideal self* adalah gambaran tentang bagaimana seseorang ingin menjadi atau bagaimana mereka ingin dipandang oleh orang lain. Ini mencakup aspirasi, harapan, dan cita-cita yang mungkin berbeda dari realitas yang ada. *Ideal self* merupakan gambaran yang dihasilkan dari pengaruh lingkungan, nilai-nilai budaya, serta pengalaman individu dengan orang lain. Perbedaan antara *ideal self* dan *real self* dapat menciptakan kecenderungan individu untuk merasa tidak puas atau cemas jika mereka merasa bahwa mereka tidak memenuhi standar yang diinginkan (C. Rogers, 2004). Perkembangan konsep diri yang sehat terjadi ketika *ideal self* dan *real self* relatif konsisten atau mendekati satu sama lain, sementara ketidaksesuaian antara keduanya dapat menyebabkan konflik internal dan ketidakpuasan diri.

Dalam praktik terapinya, Rogers juga sering berfokus pada membantu individu mendekatkan kedua aspek ini dan memperkuat konsep diri yang positif dan kohesif. Konsep diri, menjelaskan bagaimana seorang individu menilai dirinya melalui *self-image*, *self-esteem*, dan *ideal self*. Tiga komponen inti ini yang menentukan bagaimana individu memahami, mengevaluasi, dan mengarahkan dirinya, berikut penjelesannya: 1) *Self-Image* (Gambaran Diri) adalah persepsi individu tentang dirinya saat ini, mencakup karakteristik fisik, psikologis, sosial, serta peran dalam lingkungan. Contoh: “Saya orang pemalu”, “Saya komunikatif”. Komponen ini mempengaruhi bagaimana seseorang berperilaku dalam interaksi sosial dan membentuk identitas personal. Ketidaksesuaian antara *self-image* dan realitas dapat menyebabkan ketegangan psikologis; 2) *Ideal Self* (Diri Ideal) adalah gambaran diri yang diharapkan, dicita-citakan, atau diinginkan seseorang. Berisi tujuan hidup, standar moral, nilai, dan aspirasi perkembangan diri. Semakin besar jarak antara diri sekarang dan diri ideal (*self-discrepancy*), semakin

besar risiko munculnya kecemasan, rendah diri, dan ketidakbahagiaan; 3) *Self-Esteem / Self-Worth* (Harga Diri) adalah evaluasi individu terhadap nilai dirinya sendiri, sejauh mana ia merasa layak, berharga, dan mampu. Self-esteem dipengaruhi oleh pengalaman masa kecil, penerimaan tanpa syarat (*unconditional positive regard*), dan penghargaan dari lingkungan sosial. *Self-esteem* yang sehat memungkinkan individu mencapai aktualisasi diri.

Rogers menjelaskan bahwa kesejahteraan psikologis ditentukan oleh kongruensi, yaitu kesesuaian antara tiga komponen tersebut. Semakin kongruen hubungan antara *self-image*, *ideal-self* dan *self-worth*, semakin tinggi kesehatan mental dan potensi aktualisasi diri seseorang. Rogers menekankan pentingnya: penerimaan tanpa syarat (*unconditional positive regard*), empati, kejujuran dan ketulusan dalam hubungan interpersonal.

Konsep diri dalam penelitian ini mengacu pada pandangan individu mengenai dirinya sendiri yang terbentuk melalui pengalaman dan interaksi sosial di lingkungan kerja (Rogers, 2004; Rakhmat, 2019). Konsep diri mencerminkan bagaimana seseorang memahami kemampuan, nilai, dan peran dirinya dalam organisasi. Variabel ini memiliki empat dimensi utama, yaitu *real self*, *ideal self*, *self image*, *self esteem* (Roger, 2004). Penerimaan diri tampak melalui kemampuan individu menerima kelebihan serta kekurangannya secara realistis, yang berhubungan dengan *real self* sebagai gambaran diri apa adanya. Keyakinan diri mencerminkan *self-esteem*, yaitu penilaian individu terhadap nilai dan kemampuan dirinya dalam bekerja. Harapan diri terkait dengan *ideal self*, yaitu gambaran diri yang diinginkan dan orientasi positif untuk masa depan karier. Sementara itu, pemahaman diri dan kendali diri berkaitan dengan *self-image*, yaitu persepsi tentang siapa dirinya dan bagaimana ia mengelola emosi serta perilaku untuk mencapai tujuan. Indikator-indikator ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pegawai BBPOM Bandar Lampung memiliki konsep diri positif yang berdampak pada cara mereka berkomunikasi dan berkinerja di organisasi.

2.8 Pengertian Kinerja

Kinerja (*job performance*) adalah tingkat keberhasilan seorang individu dalam melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya, yang tercermin dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai standar yang ditetapkan organisasi. Kinerja menggambarkan hasil nyata (output) dalam hal ini kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu yang dihasilkan pegawai, bukan sekadar usaha atau perilaku, sehingga menjadi ukuran kontribusi individu terhadap tujuan organisasi (Robbins dan Judge, 2019).

Kualitas kerja merujuk pada tingkat ketepatan, ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil kerja dengan standar mutu yang diterapkan organisasi. Semakin tinggi kualitas kerja, semakin baik hasil yang dicapai pegawai dalam memenuhi ekspektasi profesional.

Kuantitas kerja merupakan jumlah pekerjaan atau volume output yang diselesaikan dalam periode tertentu sesuai target organisasi. Pegawai yang berkinerja baik mampu memenuhi atau melampaui target hasil secara konsisten tanpa mengorbankan kualitas.

Ketepatan waktu mencerminkan kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas sesuai deadline, jadwal kerja, dan prioritas organisasi. Ketepatan waktu menunjukkan kemampuan manajemen waktu serta komitmen pegawai terhadap tuntutan pekerjaan.

Efektivitas menunjukkan sejauh mana pekerjaan dilaksanakan dengan tepat sasaran, menghasilkan manfaat yang optimal, dan berkontribusi pada tujuan organisasi. Efektivitas menilai keberhasilan pegawai dalam menghasilkan output yang bernilai dan relevan.

Efisiensi menggambarkan perbandingan terbaik antara sumber daya yang digunakan (waktu, energi, biaya) dengan hasil kerja yang dicapai. Pegawai yang efisien dapat menghasilkan output maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal dan tanpa pemborosan.

2.9 Hubungan antara Konsep Diri, Komunikasi dan Kinerja

Hubungan antara ketiga variabel dalam penelitian ini dapat dipahami melalui sejumlah temuan empiris. Kinerja karyawan terbukti meningkat apabila komunikasi

interpersonal berlangsung secara terbuka, empatik, positif, dan setara, didukung oleh konsep diri yang positif dan stabil serta kemampuan mengelola stres kerja secara konstruktif (Silvia, 2024). Konsep diri individu yang berkaitan dengan ambisi dan makna kerja juga terbukti mendorong seseorang untuk tetap bekerja di luar jam formal sebagai bentuk komitmen terhadap tujuan profesionalnya (Sinha, 2023). Komunikasi interpersonal yang efektif (terbuka, empatik, suportif, positif, dan setara) menjadi pondasi kerja sama, koordinasi, dan efektivitas kerja di instansi pemerintahan, di mana hambatan komunikasi akibat faktor psikologis, generasional, dan struktural perlu diatasi melalui pelatihan komunikasi dan pemanfaatan teknologi (Ubaidillah, 2025).

Konsep diri positif meningkatkan keterbukaan dan empati sehingga memperkuat efektivitas komunikasi antarpribadi, sebaliknya konsep diri negatif (rendahnya harga diri dan ketakutan sosial) menurunkan partisipasi dalam komunikasi dan menghambat hubungan interpersonal. Korelasi yang kuat ($r = 0,839$) menunjukkan bahwa *self-concept* merupakan determinan utama *interpersonal competence* pada organisasi kepemudaan (AIESEC) (Wulandari, 2014). Pegawai dengan konsep diri positif (percaya diri, mampu memimpin diri sendiri, dan memiliki motivasi internal) serta *locus of control* yang kuat cenderung menunjukkan kinerja lebih tinggi karena konsep diri mencerminkan keyakinan, harga diri, dan kemampuan kepemimpinan diri yang berpengaruh langsung terhadap perilaku kerja efektif dan motivasi intrinsik (Zacharias, 2024). Komunikasi efektif juga berperan penting dalam peningkatan kinerja, sebab kemampuan berkomunikasi baik secara tatap muka maupun virtual berdampak pada pemahaman tugas, keharmonisan hubungan kerja, dan produktivitas (Suhendro, 2022).

Pada profesi kesehatan, perawat dengan konsep diri positif menunjukkan kinerja yang lebih baik karena mampu mengelola emosi, menerima diri, dan beradaptasi dengan lingkungan kerja; terdapat hubungan signifikan antara konsep diri dan kinerja (Sumarni, 2021). Konsep diri juga menjadi determinan utama kesiapan kerja generasi milenial, sementara komunikasi interpersonal berperan sebagai faktor pendukung hubungan sosial meskipun tidak berpengaruh langsung terhadap kesiapan kerja, sehingga pendidikan tinggi perlu menekankan

pengembangan konsep diri positif dan soft skill komunikasi interpersonal (Muljanto, 2021). Selain itu, komunikasi interpersonal yang baik terbukti meningkatkan kinerja pegawai, di mana koefisien determinasi $R^2 = 0,582$ menunjukkan bahwa 58,2% variasi kinerja dijelaskan oleh komunikasi interpersonal (Hulu, 2023). Konsep diri positif meningkatkan keterlibatan emosional dan tanggung jawab kerja, memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja sebesar 35,9% (Ari, 2020). Semakin positif konsep diri seseorang, semakin tinggi kemampuan komunikasi terbuka dan empatik (Erdiansyah, 2020). Dalam konteks pendidikan, komunikasi interpersonal yang efektif antara guru dan siswa meningkatkan konsep diri siswa dan membantu mengurangi rasa rendah diri (Habibi, 2023). Konsep diri positif merupakan fondasi komunikasi interpersonal efektif, dan bagi pendidik diperlukan komunikasi empatik dan setara untuk meningkatkan kemampuan sosial dan adaptasi (Kusuma, 2023).

Dalam lingkungan kerja, pegawai dengan konsep diri positif lebih mudah menyesuaikan diri dengan budaya organisasi, dan komunikasi efektif mempercepat adaptasi serta menurunkan risiko *turnover* (Rahadiano, 2024). Pada pemerintahan desa, konsep diri positif menjadi dasar komunikasi interpersonal efektif dan memperkuat sinergi antarperangkat desa sehingga meningkatkan pelayanan publik (Rosadi, 2022). Secara keseluruhan, konsep diri dan komunikasi interpersonal bersifat saling memengaruhi dan membentuk satu sama lain, menjadi fondasi bagi pertumbuhan pribadi, hubungan sosial, dan kesehatan psikologis. Penguatan konsep diri melalui umpan balik positif dan pelatihan komunikasi akan meningkatkan kualitas hubungan antarindividu dalam konteks pendidikan maupun organisasi (Sampthirao, 2016).

2.10 BBPOM Bandar Lampung

Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam mengawasi peredaran obat dan makanan di Indonesia. Salah satu unit pelaksana teknisnya adalah BBPOM Bandar Lampung, yang beroperasi di wilayah Provinsi Lampung. Tugas utama BBPOM yaitu melakukan pengawasan terhadap obat, makanan, kosmetik, serta berbagai produk kesehatan lainnya, dengan tujuan memastikan produk-produk tersebut aman

untuk dikonsumsi dan digunakan oleh masyarakat. Struktur Organisasi dan Fungsi BBPOM Bandar Lampung di antaranya:

1. Fungsi Pemeriksaan dan Penyidikan, yang bertanggung jawab atas inspeksi dan investigasi terhadap produk yang beredar.
2. Fungsi Pengujian Laboratorium, yang memastikan kualitas dan keamanan produk melalui pengujian laboratorium.
3. Fungsi Informasi dan Komunikasi, yang memberikan edukasi kepada masyarakat dan pelaku usaha mengenai regulasi BPOM.
4. Fungsi Sumber Daya Manusia dan Keuangan, yang mengelola pegawai dan keuangan instansi. (www.pom.go.id)

Seperti yang telah diuraikan dalam Bab 1, permasalahan komunikasi di BBPOM Bandar Lampung mencakup: kurangnya komunikasi yang efektif antara pegawai, yang mengakibatkan miskomunikasi dalam pekerjaan., kurangnya inisiatif dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, dominasi ego dalam komunikasi antarpegawai, yang menyebabkan konflik dan hambatan dalam koordinasi kerja. (Nofel, 2024.) Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan peningkatan kemampuan komunikasi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan yang terkait dengan konsep diri selain itu, kebijakan manajemen yang mendukung komunikasi terbuka dan budaya kerja yang lebih inklusif sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas kerja di BBPOM Bandar Lampung.

Bab ini telah membahas penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian, pengertian dan peran konsep diri dalam komunikasi serta kinerja pegawai, teori konsep diri, teori komunikasi interpersonal, dan profil BBPOM Bandar Lampung sebagai objek penelitian. Berdasarkan tinjauan pustaka ini, dapat disimpulkan bahwa: konsep diri merupakan faktor penting yang mempengaruhi kemampuan komunikasi pegawai, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik akan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai dan permasalahan komunikasi di BBPOM Bandar Lampung dapat diperbaiki dengan peningkatan konsep diri pegawai serta kebijakan komunikasi yang lebih efektif.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan paradigma positivisme, untuk mengetahui pengaruh Konsep diri terhadap kemampuan komunikasi interpersonal serta dampaknya terhadap kinerja pegawai BBPOM Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena berfokus pada pengujian hubungan antarvariabel dengan memanfaatkan data numerik yang kemudian dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2023).. Penelitian kuantitatif merupakan pencarian pengetahuan dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat untuk menganalisis informasi yang ingin diketahui (Kasiram dalam Mustafidah, 2021)

Pendekatan ini menekankan pada fenomena yang objektif, serta diterapkan pada populasi maupun sampel tertentu. Pola berpikir yang digunakan adalah deduktif (*rasional-empiris/top down*), yaitu berangkat dari konsep-konsep umum untuk menjelaskan fenomena yang lebih spesifik (Mustafidah et al., 2021).

Secara filosofis, penelitian kuantitatif berlandaskan positivisme yang memandang realitas sebagai sesuatu yang tetap, konkret, terukur, dapat diamati, dan memiliki hubungan sebab-akibat. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran variabel secara akurat agar menghasilkan kesimpulan yang bersifat umum dan tidak terikat konteks waktu maupun situasi (Mustafidah et al., 2021).

Metode yang diterapkan ialah penelitian survei, yaitu teknik pengumpulan data dari suatu sampel melalui kuesioner atau wawancara dengan tujuan memperoleh gambaran mengenai berbagai aspek yang ada dalam populasi (Fraengkel & Wallen dalam Djaali, 2021). Jenis penelitian survei termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif non-eksperimental, yakni penelitian yang berupaya

menggambarkan kondisi tertentu dengan cara menghimpun beragam informasi yang berkaitan dengan karakteristik populasi (Mustafidah et al., 2021).

Dalam penelitian survei, peneliti bertindak sebagai pengamat tanpa memengaruhi data, hanya mencatat fakta sebagaimana adanya. Data kemudian dianalisis dan ditafsirkan untuk menarik kesimpulan tentang hubungan antarvariabel, baik asosiatif maupun kausal (Djaali, 2021).

Penelitian survei memiliki beberapa tujuan utama, di antaranya: (1) menggali informasi faktual secara rinci terkait gejala yang sedang terjadi; (2) mengidentifikasi permasalahan atau memberikan justifikasi terhadap kondisi dan aktivitas yang sedang berlangsung; serta (3) mengetahui bagaimana responden atau kelompok sasaran penelitian berupaya memecahkan masalah, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar perencanaan maupun pengambilan keputusan di masa mendatang (Djaali, 2021). Metode survei dinilai tepat digunakan ketika peneliti ingin mengumpulkan data yang relatif terbatas dari jumlah kasus yang cukup besar, karena fokusnya lebih pada perolehan informasi tentang variabel-variabel penelitian dibandingkan pada individu secara mendalam (Sevilla et al. dalam Djaali, 2021).

Sebagian besar penelitian survei menggunakan survei sampel, yang bertujuan untuk mempelajari atau menyelidiki hubungan antara dua variabel atau lebih, baik yang bersifat asosiatif maupun kausal. Hal ini dilakukan untuk menguji hipotesis dengan memanfaatkan teknik analisis statistik.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif dengan metode survei merupakan teknik pengumpulan data yang menekankan pada fenomena objektif, diterapkan pada populasi tertentu, serta digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel dalam rangka memahami keterkaitan yang ada.

3.2 Definisi Konseptual

Konsep diri secara konseptual adalah gambaran, penilaian, dan persepsi individu mengenai dirinya sendiri, yang terbentuk melalui pengalaman hidup dan interaksi sosial, mencakup bagaimana seseorang melihat, menilai, dan menghargai dirinya dalam berbagai aspek kehidupan psikologis, sosial, dan profesional. Carl

Rogers (2004) menjelaskan bahwa konsep diri merupakan struktur terorganisasi tentang keyakinan individu mengenai dirinya, terdiri atas *self-image*, *self esteem*, *real-self*, dan *ideal-self*, serta mempengaruhi motivasi, perilaku, dan penyesuaian diri seseorang dalam lingkungan.

Kemampuan komunikasi interpersonal secara konseptual adalah keterampilan individu dalam mengirimkan dan menerima pesan secara efektif dalam interaksi dua arah, yang melibatkan penggunaan pesan verbal maupun nonverbal untuk membangun hubungan yang saling memahami, saling percaya, dan saling mempengaruhi. Menurut DeVito (2013), komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan, sehingga memungkinkan terciptanya hubungan kerja yang harmonis dan kolaboratif.

Kinerja secara konseptual adalah hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya, berdasarkan standar kompetensi, target, dan peran organisasi. Robbins dan Judge (2019) mendefinisikan kinerja sebagai tingkat keberhasilan seorang pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sebagai bentuk kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi, yang mencerminkan kualitas dan kuantitas hasil kerja yang dihasilkan.

3.3 Definisi Operasional

Konsep diri dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai persepsi pegawai mengenai kemampuan, nilai, dan gambaran dirinya dalam konteks pekerjaan, yang ditunjukkan melalui empat dimensi: *self-image*, yaitu bagaimana individu memandang dirinya saat ini; *real self*, yaitu perilaku diri yang autentik sesuai nilai pribadi; *ideal self*, yaitu gambaran diri yang diharapkan dan tujuan pengembangan diri; *self-esteem*, yaitu penghargaan dan rasa berharga terhadap kemampuan diri;. Semakin positif konsep diri, semakin kuat kepercayaan dan kejelasan identitas profesional dalam bekerja (Rogers, 2004).

Kemampuan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai keterampilan pegawai dalam membangun interaksi yang efektif dengan orang lain di lingkungan kerja, yang tercermin dalam lima kualitas komunikasi

menurut DeVito (2013): *openness* (keterbukaan dalam menyampaikan dan menerima informasi secara jujur dan tidak defensif), *empathy* (kemampuan memahami perspektif dan perasaan orang lain), *supportiveness* (sikap mendukung dan tidak menghakimi), *positiveness* (menunjukkan sikap optimis dan penghargaan positif), dan *equality* (memperlakukan orang lain sebagai mitra setara). Semakin baik kemampuan komunikasi interpersonal, semakin efektif kolaborasi dan hubungan kerja yang terbangun.

Kinerja dalam penelitian ini dioperasionalkan sebagai hasil kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas sesuai tanggung jawab jabatan, yang diukur melalui lima indikator hasil kerja: kualitas kerja (tingkat ketepatan dan standar mutu hasil pekerjaan), kuantitas kerja (jumlah output yang diselesaikan sesuai target), ketepatan waktu (kemampuan memenuhi jadwal dan tenggat), efektivitas (pencapaian tujuan dengan hasil yang bermanfaat), dan efisiensi (perbandingan optimal antara sumber daya yang digunakan dan hasil yang dicapai). Kinerja mencerminkan efektivitas dan efisiensi kontribusi pegawai terhadap tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2019).

Tabel 2. Definisi Operasional dan Indikator

Variabel	Dimensi	Indikator
Konsep Diri (X)	<i>Self-Image</i>	Gambaran diri saat ini; penerimaan kelebihan dan kekurangan; keyakinan terhadap kemampuan diri
	<i>Real Self</i>	Perilaku diri apa adanya; konsistensi ucapan dan tindakan; kesadaran batas kemampuan
	<i>Ideal Self</i>	Tujuan dan standar diri masa depan; orientasi pada pencapaian diri terbaik
	<i>Self-Esteem</i>	Rasa berharga; penghargaan terhadap kemampuan diri; kepercayaan dan keyakinan diri dalam lingkungan kerja

Variabel	Dimensi	Indikator
Kemampuan Komunikasi Interpersonal (Z)	<i>Openness</i> (Keterbukaan)	Kesediaan menerima dan menyampaikan informasi secara jujur dan terbuka
	<i>Empathy</i> (Empati)	Kemampuan memahami perasaan dan sudut pandang orang lain
	<i>Supportiveness</i> (Dukungan)	Menunjukkan dorongan, bantuan, dan sikap tidak menghakimi
	<i>Positiveness</i> (Rasa positif)	Sikap optimis, penghargaan, ekspresi positif dalam komunikasi
	<i>Equality</i> (Kesetaraan)	Perlakuan setara dalam interaksi tanpa dominasi
Kinerja (Y)	Kualitas kerja	Ketepatan, kerapihan, dan standar mutu hasil kerja
	Kuantitas kerja	Volume pekerjaan yang diselesaikan sesuai target
	Ketepatan waktu	Penyelesaian tugas sesuai deadline dan prioritas
	Efektivitas	Pemanfaatan sumber daya untuk mencapai tujuan output
	Efisiensi	Perbandingan optimal input-output dalam penyelesaian pekerjaan

Sumber: Diolah Peneliti

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai BBPOM Bandar Lampung sebanyak 113 pegawai. Kriteria populasi adalah seluruh responden yang bekerja di BBPOM Bandar Lampung dan mengisi survey. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling (menggunakan seluruh populasi sebanyak 113 orang). Kriteria dan teknik sampling ini digunakan karena populasi sedikit dan agar hasil yang didapatkan benar-benar mewakili keadaan di BBPOM Bandar Lampung dan memenuhi tujuan penelitian. Pendekatan ini sesuai dengan konsep yang dikemukakan Sugiyono (2023), yang menyatakan bahwa sampling jenuh atau sampel total adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Karena jumlah populasi relatif kecil (113 pegawai) dan seluruhnya dapat dijangkau, maka penggunaan teknik ini memungkinkan hasil penelitian mencerminkan kondisi organisasi secara menyeluruh.

3.5 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini ada dua yaitu :

1. Data Primer: Data yang diperoleh langsung melalui kuesioner yang diberikan kepada pegawai BBPOM Bandar Lampung.
2. Data Sekunder: Data yang diperoleh dari laporan, jurnal penelitian, buku referensi, serta dokumen internal BBPOM Bandar Lampung.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang disusun dengan skala Likert 5 poin, mulai dari nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) untuk mengukur variabel yang diteliti (Sugiyono, 2023). Tahap ini merupakan salah satu langkah penting dalam penelitian, karena menentukan keakuratan dan validitas data yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner/angket, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengirim instrumen (kuesioner) kepada responden untuk dijawab secara tertulis lalu dikembalikan lagi kepada peneliti. Kuesioner disebarkan kepada pegawai BBPOM Bandar Lampung yang menjadi sampel dan diukur dengan cara pemberian skor dari setiap jawaban yang diberikan responden pada kuesioner yang diberikan dengan menggunakan skala likert, yaitu sebagai berikut:

Nilai 1. Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2. Tidak Setuju (TS)

Nilai 3. Netral (N)

Nilai 4. Setuju (S)

Nilai 5. Sangat Setuju (SS)

Dalam penelitian kuantitatif, data berbentuk angka yang merepresentasikan variabel, sehingga dapat dianalisis secara statistik untuk menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif. Pengumpulan data juga mengubah fakta menjadi data terolah guna menjawab pertanyaan dan mencapai tujuan penelitian (Djaali, 2021).

3.7 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi:

1. Editing: Memeriksa kelengkapan dan konsistensi data yang diperoleh dari kuesioner.
2. Coding: Mengkodekan jawaban responden ke dalam bentuk numerik.
3. Tabulating: Menyusun data dalam tabel untuk dianalisis lebih lanjut.
4. Analisis Data : Menurut Patton, analisis data merupakan proses menata urutan data, menyusunnya ke dalam pola, kategori, serta satuan uraian pokok. Sementara itu, Bogdan dan Taylor mendefinisikan analisis data sebagai proses yang menjabarkan upaya sistematis untuk menemukan tema serta merumuskan hipotesis (gagasan) berdasarkan data, sekaligus memberikan dukungan terhadap tema dan hipotesis tersebut (Misbahuddin & Hasan, 2013).
5. Penelitian ini dilakukan di instansi tempat peneliti bekerja oleh karena itu memiliki potensi bias sosial dan bias keakraban. Untuk menghindari hal tersebut diterapkan mekanisme kontrol bias, yaitu: (1) kuesioner dibuat *anonim* tanpa nama dan jabatan, (2) pengumpulan data dilakukan oleh pihak ke-3 (admin/lintas bagian) (3) instruksi mengisi menekankan kerahasiaan dan tidak ada konsekuensi apa pun selain untuk kepentingan penelitian (Sugiyono, 2023 dan Creswell, 2023), (4) analisis statistik akan memeriksa inkonsistensi respons dalam hal ini adalah uji validitas, reliabilitas dan normalitas (Ghozali, 2021). Dengan empat langkah ini, potensi subjektivitas dapat ditekan dan data tetap objektif.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Validitas menunjukkan tingkat keabsahan instrumen dalam mengukur apa yang seharusnya diukur; instrumen dinyatakan valid jika berfungsi sesuai tujuan pengukurannya (Riyanto, 2020).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Berdasarkan penjelasan tersebut, uji validitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menilai keabsahan kuesioner yang digunakan.

Perhitungan uji validitas suatu instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi product moment atau korelasi Pearson, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor item (X) dengan skor total (Y)

n = jumlah responden

$\sum X$ = jumlah skor tiap item

$\sum Y$ = jumlah skor total

$\sum XY$ = jumlah hasil perkalian antara skor item dan skor total

Kriteria validitas:

1. Jika r hitung $>$ r tabel (α 5% atau 1%), maka item valid.
2. Jika r hitung $\leq$ r tabel, maka item tidak valid.

Uji validitas dilakukan dengan SPSS melalui korelasi antara skor item dan total skor variabel. Item dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif; jika r hitung $\leq$ r tabel, maka tidak valid (Riyanto et al., 2020).

Pretest uji validitas dilakukan pada 30 orang responden dari pegawai di BBPOM Serang untuk penelitian skala menengah dengan pertimbangan kemiripan populasi (Sugiyono, 2023).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,70$ (Ghozali, 2021). Reliabilitas sendiri menunjukkan tingkat konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu variabel. Artinya, kapanpun instrumen tersebut digunakan, hasil yang diperoleh akan relatif sama. Dengan demikian, sebuah kuesioner dapat disebut reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan bersifat konsisten (Riyanto et al., , 2020).

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan software SPSS. Hasil jawaban responden kemudian dibandingkan antarbutir pertanyaan untuk mengetahui korelasi antar jawaban. Suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha (α) $> 0,70$ (Ghozali dalam Riyanto et al., , 2020).

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

α = nilai reliabilitas (Cronbach's Alpha)

k = jumlah item pertanyaan

σ_i^2 = varians masing-masing item

σ_t^2 = varians total

Interpretasi nilai α :

- $\alpha > 0,90$ = Sangat baik
- $0,70 \leq \alpha \leq 0,90$ = Baik
- $0,60 \leq \alpha < 0,70$ = Cukup
- $0,50 \leq \alpha < 0,60$ = Kurang
- $\alpha < 0,50$ = Tidak reliabel

Pretest uji reliabilitas dilakukan pada 30 orang responden dari pegawai di BBPOM Serang untuk penelitian skala menengah dengan pertimbangan kemiripan populasi (Sugiyono, 2023)..

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum analisis regresi, meliputi uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinearitas ($VIF < 10$), dan heteroskedastisitas (Glejser). Uji ini merupakan syarat utama dalam regresi OLS untuk menghasilkan estimasi BLUE (best linear unbiased estimator) jika tidak terpenuhi, model dapat bias dan sulit diinterpretasikan (Riyanto et al., 2020).

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan mengetahui apakah data, khususnya residual dalam model regresi, berdistribusi normal sehingga metode statistik yang digunakan dapat tepat (Riyanto et al., 2020). Hasil uji normalitas diharapkan menunjukkan distribusi normal, karena uji t dan uji F mensyaratkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan perhitungan

Kolmogorov-Smirnov (K-S), di mana data dikatakan berdistribusi normal jika nilai $\text{sig} > 0,05$, sedangkan dikatakan tidak normal jika nilai $\text{sig} < 0,05$.

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah kondisi tingginya korelasi antarvariabel independen. Uji ini bertujuan memastikan tidak ada hubungan kuat antar variabel bebas dalam model regresi. Model yang baik tidak mengalami multikolinieritas, yang ditunjukkan oleh nilai tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 (Riyanto et al., 2020).

3.7.3.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan mendeteksi adanya ketidaksamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Penelitian ini menggunakan uji Glejser dengan menjadikan nilai absolut residual sebagai variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan: jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka terjadi heterokedastisitas, sedangkan jika $\text{sig} \geq 0,05$ maka tidak terjadi heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang bebas dari heterokedastisitas (Riyanto et al., 2020).

3.7.4 Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah metode statistika yang digunakan untuk menentukan kuatnya atau derajat hubungan linier antara dua variabel atau lebih. Semakin nyata hubungan linier (garis lurus), maka semakin kuat atau tinggi derajat hubungan garis lurus antara kedua variabel atau lebih. Ukuran derajat hubungan garis lurus ini dinamakan koefisien korelasi (Riyanto et al., , 2020). Koefisien korelasi yang disimbolkan dengan r merupakan ukuran yang menunjukkan arah serta kekuatan hubungan linier antara dua variabel, dengan nilai r berada dalam rentang $(-1 \leq r \leq +1)$. Jika $r = -1$, maka hubungan antara kedua variabel bersifat negatif sempurna (menunjukkan arah hubungan x dan y berlawanan dan sangat kuat), $r = 0$ menandakan tidak terdapat korelasi, sedangkan $r = 1$ menunjukkan korelasi positif sempurna dengan hubungan yang sangat kuat.

Tabel 3 Interval Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat kuat

(Sugiyono ,2023)

Langkah-langkah yang dapat dilakukan pada uji korelasi adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis

H_0 = artinya variabel bebas tidak berhubungan secara signifikan dengan variabel terikat

H_a = artinya variabel bebas berhubungan dengan variabel terikat

2. Pengambilan Keputusan

Jika nilai $\text{sig} > 0,05$ (5%) maka H_0 diterima dan H_a ditolak

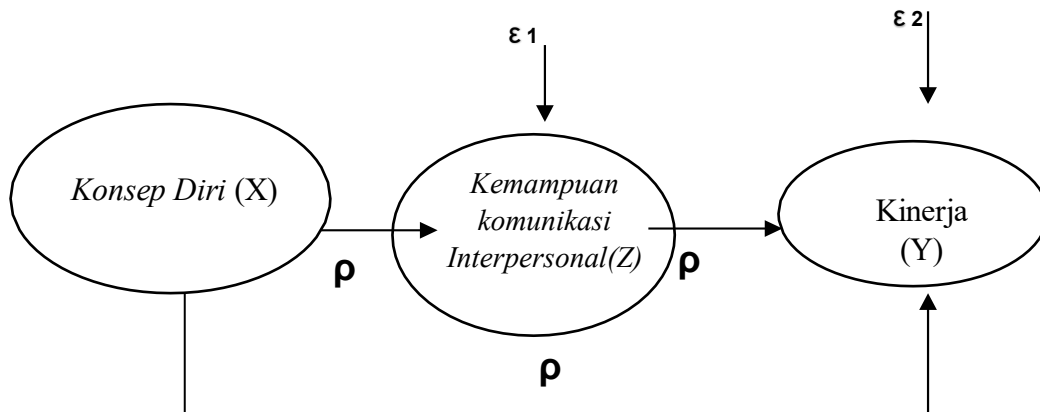
Jika nilai $\text{sig} \leq 0,05$ (5%) maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3.7.5 Path Analysis

Analisis jalur (*path analysis*) sebagai bagian dari regresi multivariat, digunakan untuk menguji hubungan kausal langsung maupun tidak langsung antar variabel (Ghozali,2021). Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan software SPSS versi 26 (Field, 2018) . Dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Gambarkan Diagram jalur penelitian.
- 2) Analisis Substruktur 1 dan 2 dengan menggunakan korelasi dan regresi pada software SPSS.
- 3) Tetapkan masing-masing koefisien jalur (dalam SPSS disebut *Standardized Koefisien Beta*) melalui koefisien regresi, koefisien korelasi dan koefisien determinasi (R^2) masing-masing substruktur 1 dan 2 dari output SPSS.

- 4) Hitung error term dari koefisien determinasi dengan rumus $\varepsilon = \sqrt{1 - R^2}$
- 5) Hitung besarnya total pengaruh langsung dan tidak langsung yang diterima oleh Y dari X dan Z (setara dengan R^2) dan dari semua variabel diluar X dan Z (setara e) yang jumlahnya 100%.



Gambar 2. Diagram Jalur Penelitian

Berdasarkan gambar di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh Langsung

Pada gambar 2 pengaruh langsung X ke Y ditunjukkan oleh ρ_{yx} , pengaruh langsung X ke Z ditunjukkan oleh ρ_{zx} , dan pengaruh langsung Z ke Y ditunjukkan oleh ρ_{yz} .

2. Pengaruh Tidak Langsung

Pada gambar 2 pengaruh tak langsung dari X ke Y adalah panah satu arah dari X ke Z lalu dari Z ke Y. Pengaruh tak langsung dari X ke Y ditunjukkan oleh $(\rho_{zx} \times \rho_{yz})$.

Path analysis sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan langsung maupun tidak langsung melalui variabel *intervening* (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan *path analysis* sebagai metode analisis data. Alasan utama pemilihan metode ini adalah karena seluruh variabel penelitian, yaitu konsep diri, kemampuan komunikasi interpersonal, dan kinerja pegawai, diukur menggunakan instrumen kuesioner dengan skala Likert sehingga menghasilkan data *observed variables* (terukur langsung). *Path analysis* merupakan bagian dari analisis regresi multivariat yang digunakan untuk menguji hubungan kausal antar variabel terobservasi, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung (Kline, 2016). Selain itu, *path analysis* dipandang lebih tepat karena jumlah responden dalam penelitian ini terbatas sekitar 100 orang. (Hair et al.,

2019). Di sisi lain, *path analysis* memiliki fleksibilitas untuk menguji hubungan mediasi antar variabel. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menguji peran komunikasi sebagai mediator antara konsep diri dan kinerja pegawai. Analisis jalur (*path analysis*) mampu memberikan estimasi yang lebih akurat untuk menguji efek mediasi, bahkan dengan ukuran sampel yang relatif kecil (Hayes, 2018),.

Path analysis merupakan perluasan dari regresi linier berganda yang menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel (Ghozali, 2023). Dalam literatur model jalur (*path modeling*) dipandang sebagai teknik berbasis regresi yang lebih fleksibel terutama ketika ukuran sampel relatif kecil (Hair et al., 2019). Dengan demikian, *path analysis* dipilih karena sesuai dengan karakteristik data penelitian, keterbatasan jumlah sampel, serta tujuan analisis yang menekankan pada hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel. Metode ini memungkinkan pengujian model penelitian secara efektif dan efisien tanpa mengurangi validitas hasil yang diperoleh.

Analisis jalur digunakan untuk melihat hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel dengan persamaan struktural sebagai berikut:

$$\text{Substruktur 1 yaitu } Z = \rho_{zx}.X + \varepsilon_1$$

$$\text{Substruktur 2 yaitu } Y = \rho_{yx}.X + \rho_{yz}.Z + \varepsilon_2$$

dengan P sebagai koefisien jalur atau koefisien regresi (dalam SPSS disebut dengan *Standardized Koefisien Beta*) dan e sebagai error term (Ghozali, 2021).

Dari sisi metodologis, jalur hubungan ini dapat diuji melalui analisis jalur (*path analysis*) dengan kemampuan komunikasi interpersonal sebagai variabel mediasi. Model ini memfasilitasi analisis tidak hanya terhadap pengaruh langsung konsep diri pada kinerja, tetapi juga terhadap pengaruh tidak langsung yang disalurkan melalui komunikasi. Dengan cara ini, penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana faktor psikologis internal diterjemahkan menjadi perilaku komunikasi, dan bagaimana perilaku komunikasi tersebut berdampak pada produktivitas organisasi.

3.7.6 Uji Hipotesis

3.7.6.1 Uji Statistik t

Uji t (parsial) digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual (Riyanto et al., 2020).

Hipotesis:

H_0 : variabel bebas tidak berpengaruh

H_1 : variabel bebas berpengaruh

Kriteria keputusan:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$, maka H_0 diterima.

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$, maka H_0 ditolak.

Nilai t_{tabel} ditentukan pada $\alpha = 0,05$ dengan $df = (n - k - 1)$, di mana n adalah jumlah data dan k jumlah variabel bebas.

3.7.6.2 Uji Statistik F

Uji F digunakan untuk menilai pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen (Riyanto et al., 2020).

Hipotesis:

H_0 : variabel bebas tidak berpengaruh secara bersama-sama

H_1 : variabel bebas berpengaruh secara bersama-sama

Kriteria keputusan:

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $sig > 0,05$, maka H_0 diterima.

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau $sig \leq 0,05$, maka H_0 ditolak.

Nilai F_{tabel} ditentukan dengan $df_{pembilang} = k$ dan $df_{penyebut} = n - k - 1$.

3.7.7 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0–1; semakin mendekati 1, semakin besar kemampuan model menjelaskan variabel terikat. Sebaliknya, nilai rendah menunjukkan kemampuan penjelasan yang terbatas. Dalam evaluasi regresi, adjusted R^2 lebih disarankan karena lebih akurat dalam menilai kelayakan model saat terjadi penambahan variabel bebas (Riyanto et al., 2020).

V. SIMPULAN & SARAN

5.1 Simpulan

1. Konsep diri (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan komunikasi interpersonal (Z) pegawai di BBPOM Bandar Lampung (H1 diterima) sebesar 68,50 %. Ini menunjukkan bahwa semakin positif konsep diri pegawai, semakin baik kemampuan mereka dalam berkomunikasi, seperti keterbukaan, empati, dan interaksi yang konstruktif. Dengan demikian, konsep diri menjadi faktor utama dalam membentuk kualitas komunikasi interpersonal di lingkungan kerja.
2. Kemampuan Komunikasi interpersonal (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung (H2 diterima) sebesar 14,22 %. Artinya, komunikasi interpersonal yang efektif mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui kelancaran koordinasi, pertukaran informasi, dan kerja sama tim. Meskipun kontribusinya tidak sebesar konsep diri, komunikasi tetap berperan penting dalam mendukung efektivitas kerja.
3. Konsep diri (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung (H3 diterima) sebesar 31,02 %. Ini menunjukkan bahwa konsep diri memiliki pengaruh langsung yang kuat terhadap kinerja, karena mempengaruhi kepercayaan diri, motivasi, dan kemampuan adaptasi pegawai. Dengan konsep diri yang positif, pegawai cenderung lebih optimal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
4. Kemampuan Komunikasi interpersonal (Z) memediasi pengaruh konsep diri (X) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung (H4 diterima) sebesar 17,38 %. Ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berperan sebagai jembatan yang memperkuat pengaruh konsep diri terhadap kinerja. Artinya, konsep diri yang baik akan lebih efektif meningkatkan kinerja jika didukung oleh kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

5. Konsep diri (X) dan kemampuan komunikasi interpersonal (Z) secara simultan (total pengaruh dilihat dari $R^2 = 0,80$) terhadap kinerja (Y) pegawai di BBPOM Bandar Lampung sebesar 80%. Artinya, sebagian besar kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor psikologis dan komunikasi, sementara 20% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

5.2 Saran

5.2.1 Implikasi Praktis

1. BBPOM Bandar Lampung disarankan mengembangkan program penguatan konsep diri pegawai karena terbukti berdampak signifikan pada kualitas komunikasi dan kinerja.
2. Penguatan konsep diri dapat dilakukan melalui peningkatan kesadaran diri (*self awareness*) berbasis coaching, psikologi komunikasi, NLP dan hipnoterapi.
3. Pelatihan komunikasi interpersonal berbasis psikologis, etos, logos, patos, hubungan, dan daya tarik interpersonal perlu diintegrasikan dalam pengembangan SDM agar interaksi kerja menjadi lebih persuasif, efektif, dan kolaboratif.
4. Manajemen kinerja tidak hanya berfokus pada output administratif, tetapi juga perlu memasukkan aspek psikologis dan perilaku komunikasi pegawai sebagai bagian dari kinerja,
5. Konsep diri dan komunikasi interpersonal dapat dijadikan indikator pendukung kinerja, terutama dalam membangun budaya kerja yang sehat, adaptif, dan produktif di lingkungan BBPOM.

5.2.2 Implikasi Metodologis dan Penelitian Lanjutan

1. Model analisis jalur dengan variabel mediasi terbukti lebih mampu menjelaskan mekanisme psikologis kinerja pegawai dibandingkan regresi langsung, sehingga layak digunakan dalam penelitian SDM sektor publik.
2. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel psikologis lain seperti stres kerja, motivasi, budaya organisasi dan kepemimpinan, untuk memperkaya model.

3. Pendekatan longitudinal perlu dipertimbangkan agar dapat mengamati bagaimana perubahan konsep diri dan komunikasi interpersonal memengaruhi kinerja pegawai dalam jangka panjang.
4. Dsarankan penelitian lanjutan dibidang komunikasi dan manajemen kinerja menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* khususnya untuk penelitian yang bersifat pengembangan model (*theory building*).
5. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain eksperimen atau quasi-eksperimen untuk menguji efektivitas intervensi *coaching* dan *hypnotherapy/self-awareness* dalam meningkatkan konsep diri, komunikasi interpersonal, dan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfaynie , Axelfa Trie Aprilia (2024) pengaruh Konsep Diri Terhadap Pencegahan Self-Harm Pada Remaja Dari Keluarga Bercerai_ Masters thesis, Universitas Lampung.
- Ambia. (2024) Laporan Kinerja Kemenpan RB. <https://www.menpan.go.id/site/publikasi/unduh-dokumen-2/akuntabilitas-kinerja/laporan-kinerja/file/7030-laporan-kinerja-lakip-2024>
- Ari, M.Y. (2020). Pengaruh Konsep Diri dan Keterlibatan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Smailing Tour. *Jurnal Manajemen, Universitas Bali*. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMI/article/view/38445>
- Arpan, (2020). Rencana Strategis Balai Besar POM Bandar Lampung 2020-2024. <https://www.pom.go.id/storage/sakip/Balai-Besar-POM-di-Bandar-Lampung.pdf>
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Burns, R. B. (1993). *Self-Concept: Theory, Measurement, Development and Behaviour*. Longman Cheshire.
- Calhoun, J. F. & Acocella, J. R.(1995). *Psikologi tentang penyesuaian dan hubungan kemanusiaan*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Carifio, J., & Perla, R. J. (2008). *Resolving the 50-year debate around using and misusing Likert scales*. *Medical Education*, 42(12), 1150–1152. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2923.2008.03172.x>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Desmita, D., Suyatna, A., & Nasution, R. (2017). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Devito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed.). Pearson Education.
- Djaali. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati (ed.)). PT. Bumi Aksara.
- Erdiansyah, R., Juliana k (2020). Pengaruh konsep diri dan self disclosure terhadap kemampuan komunikasi interpersonal mahasiswa. *Koneksi*, 4(1), 29. <https://www.academia.edu/download/71655677/5077.pdf>
- Feist, J., & Feist, G. J. (2017). *Theories of Personality* (8th ed.). McGraw-Hill.
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). Sage Publications.
- Ghasemi, A., & Zahediasl, S. (2012). Normality tests for statistical analysis. *International Journal of Endocrinology and Metabolism*, 10(2), 486–489. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3693611/>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2023). *Partial less Square Smart PLS 4.0*. Penerbit Yoga Pratama. Semarang
- Ghufron, M. N., & Risnawati, R. (2012). *Teori-teori psikologi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Basic econometrics* (5th ed.). McGraw-Hill Education.
- Habibi, F. (2023). *Improving Self-Concept through Effective Interpersonal Communication Abilities*. *Jurnal Ilmu Komunikasi IAIM Metro Lampung*. <https://journal.iaimnumetrolosadiampung.ac.id/index.php/ji/article/view/2710>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2nd ed.). Guilford Press.
- Hulu, A (2023) Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pt Bank Sumut Cabang Telukdalam. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi* (2023) 4(1) 80-92

- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits and job performance. *Journal of Applied Psychology*
- Kline, R. B. (2016). *Principles and practice of structural equation modeling* (4th ed.). Guilford Press.
- Kompri. (2015). *Manajemen pendidikan: Komponen-komponen elementer kemajuan sekolah*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Kusuma, L., Murwaningsih, T., & Ninghardjanti, P. (2023). Pengaruh konsep diri dan lingkungan teman sebaya terhadap kemampuan komunikasi interpersonal siswa OTKP SMK Negeri 1 Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 7(6), 545-552. <https://dx.doi.org/10.20961/jikap.v7i6.73700>
- Liliweri, A. (2015). *Komunikasi antar pribadi*. Bandung: Kencana Prenadamedia Group.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Theories of Human Communication*. Wadsworth Publishing.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mehta & Patel. (2010). *IBM SPSS Statistics 19 Exact tests*. IBM Corporation.
- Misbahudin, & Hasan, I. (2013). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muljanto, M. (2021). Pengaruh Konsep Diri dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kesiapan Kerja. *Jurnal Psikoneo*, 1(1). <https://ocs.unmul.ac.id/index.php/psikoneo/article/view/5678>
- Mustafidah, H (2021). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian* (Totok Haryanto (ed.); Cetakan Pe). UM Purwokerto Press.
- Mustofa, I., & Nurfadillah, M. (2021). Analisis pengaruh price earning ratio dan earning per share terhadap return saham pada sub sektor property and real estate yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Borneo Studies and Research*, 2(2), 1460-1468.
- Nofel. (2024). Laporan Survey Internal Pegawai BBPOM Bandar Lampung Tentang Solusi Untuk Meningkatkan Nilai BerAKHLAK; Harmonis [unpublished internal report] oleh NCT (Novelty Training and Consulting). BBPOM Bandar Lampung.
- Norman, G. (2010). *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. *Advances in Health Sciences Education*, 15(5), 625–632. <https://doi.org/10.1007/s10459-010-9222-y>

- Novianti, B., Perkembangan, K. P., Anak, P., Dini, U., Yohanes, I., & Komunitas, K. P. (2015). Nomor 2 Desember. JPPK, 1, 116–124. <https://media.neliti.com/media/publications/126693-ID-tinjauan-konsep-diri-dan-dimensinya-pada.pdf>
- Osborne, J. W. (2010). Improving your data transformations. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 15(12).
- Pratiwi, R. (2021). Konsep Diri dan Komunikasi Interpersonal Mahasiswa. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses dari <https://journal.uny.ac.id/index.php/informasi/article/download/15035/pdf/37123>
- Rahadianto et al (2024). Hubungan Antara Konsep Diri Dan Kemampuan Komunikasi Dengan Kemampuan Adaptasi Pegawai Baru Di Perusahaan Perbankan. *Jurnal Interaksi Online*. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/45191>
- Rakhmat, J. (2019). *Psikologi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* Deepublish (Cetakan Pe).
- Robbins, P.S., & Judge, A. T. (2019). *Perilaku Organisasi*, ed.16 diterjemahkan oleh: Ratna dan Febriella. Salemba Empat.
- Rogers, C. R. (2004). *On Becoming a Person: A Therapist's View of Psychotherapy*. Britania Raya: Constable.
- Rogers, C. R. (2004). *A Theory of Therapy, Personality and Interpersonal Relationships*. New York: McGraw-Hill.
- Rosadi, M.R. (2022). Pengaruh Konsep Diri terhadap Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Komunikasi Universitas*. <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/download/2524/pdf/6158>
- Sampthirao, P. (2016). Self-concept and Interpersonal Communication. *The International Journal of Indian Psychology*, 3(2), 116–122. <https://oaji.net/articles/2016/1170-1463651532.pdf>
- Silvia, R. (2024). Komunikasi Interpersonal, Konsep Diri Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal E-Bis*, 8(1), 60-74. <https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/view/4028/28538>
- Sinha, E. (2023). Individual Self-Concept and After-Hours Work Behavior. *Scientific Reports*, 2023. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2590291123000566>

- Sitepu, N. (1994). *Analisis Jalur (Path Analysis)*. FMIPA Universitas Padjajaran. Bandung.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendro, et all (2022). Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kinerja Karyawan CV Centrum Teknik Diesel Jakarta. *Gandiwa Jurnal Komunikasi*
- Suliyanto. (2018).** *Metode penelitian bisnis: Untuk skripsi, tesis, dan disertasi. Yogyakarta: CV. And Offset.*
- Sumarni (2021). Hubungan Konsep Diri dengan Kinerja Perawat di RSUD Bantul. <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/2040>
- Ubaidillah, M.S. (2025). Analisis Komunikasi Interpersonal Antar Pegawai pada Bidang Kepegawaian DPU Bina Marga Provinsi Jawa Timur. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/3406>
- Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. (2020). Kajian Psikologi Komunikasi dan Pembentukan Konsep Diri Mahasiswa. Repository UMY. <https://repository.umy.ac.id/>
- West, R., & Turner, L. (2008). *Introducing Communication Theory: Analysis and Application*.
- Wulandari, T. A. (2014). Hubungan Antara Konsep Diri Dengan Keefektivan Komunikasi Antarpribadi: Studi pada Anggota AIESEC Local Committee (LC) Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 2(2), 200-206. <https://jurnal.unpad.ac.id/jkk/article/view/7386>
- www.pom.go.id (Website Badan Pengawas Obat dan Makanan RI). Diakses pada 7 November 2025.
- Zacharias, T., & Laurens, S. (2024). Kinerja Pegawai: Interaksi Konsep Diri dan Locus Kendali. *Syntax Idea*, 6(8), 3437-3449. <https://jurnal.syntax-idea.co.id/index.php/syntax-idea/article/view/4290>
- Alfaynie , Axelfa Trie Aprilia (2024) pengaruh Konsep Diri Terhadap Pencegahan Self-Harm Pada Remaja Dari Keluarga Bercerai, Masters thesis, Universitas Lampung.