

**PENGARUH ROLE PLAYING DALAM BIMBINGAN KELOMPOK  
TERHADAP ETIKA KOMUNIKASI SISWA KELAS VIIIA SMP NEGERI  
1 JATIPURNO TAHUN PELAJARAN 2016/2017**

**Oleh: Devy Pramita Linggawati**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017". Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno, Kecamatan Jatipurno, Kabupaten Wonogiri Tahun Pelajaran 2016/2017 yang berjumlah 30 siswa. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Total *Sampling* (sampling jenuh). Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan Interview. Metode angket digunakan dipergunakan untuk mengumpulkan data tentang pelaksanaan *role playing* dalam layanan bimbingan kelompok dengan etika komunikasi siswa, sedangkan interview dipergunakan untuk memperoleh data tentang nama responden. Teknik analisis data dengan t-test. Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh *role playing* dalam bimbingan kelompok terhadap etika komunikasi siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar = 15,407. Kemudian dikonsultasikan dengan  $t_{tabel}$  pada d.b =  $N - 1$  ( $30-1$ ) = 29, yang menunjukkan  $t_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% = 2,049 dan taraf signifikan 1% sebesar 2,756. Menunjukkan, bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$ , atas dasar taraf signifikansi 5% maupun 1% atau ( $2,049 < 15,407 > 2,756$ ). Sehubungan dengan hal tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berbunyi: "Ada Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017", terbukti kebenarannya.

**Kata kunci :** *Role Playing*, Bimbingan Kelompok, Etika Komunikasi

## ABSTRACT

This research is aimed at knowing whether there is influence of role playing in toward students' communication Ethic in Grade VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno in Academic Year 2016/2017.

The population in this research was all students of grade VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno, Jatipurno, Wonogiri in the Academic Year 2016/2017 with the total number of 30 students. In this research, he researcher used Total Sampling (saturated sampling). The technique in collecting data, the researcher used questionnaire and interview. Questionnaire was used to collect data about the implementation of role playing in group guidance services toward students' communication ethic, meanwhile interview was used to get data of the respondents' name. In analyzing data, the researcher used t-test.

Based on the result of data analysis on the influence of role playing in group guidance toward students' communication ethic of grade VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno in academic year of 2016/2017, it was found that the value of  $t_{\text{observiton}} = 15.407$ . Then, it was consulted with  $t_{\text{table}}$  on d.b  $N - 1$  ( $30 - 1$ ) = 29 which shows  $t_{\text{table}}$  on the significance level 5% = 2.409 and the significance Of 5% or 1% or ( $2.049 < 15.407 > 2.756$ ). playing in group guidance toward students' communication ethic of grade VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno in the Academic Years 2016/2017". Is proven to be correct.

Keyword: Role Playing, Group Guidance, Communication Etich

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang Masalah**

Etika dalam berkomunikasi sudah merupakan hal yang wajib adanya, sebagai komunikator kita perlu memahami perasaan atau psikologi dari lawan bicara kita, dengan adanya rasa pemahaman dan rasa penghargaan maka komunikasi akan terjalin lebih mudah, dan jika komunikasi tidak terjalin dengan mudah maka proses transaksi informasi tidak efektif.

Etika dimulai bila manusia merefleksikan unsur-unsur etis dalam pendapat-pendapat spontan kita. Kebutuhan refleksi itu akan kita rasakan berbeda dengan pendapat orang lain. Untuk itulah diperlukan etika.

Terjadinya perubahan mental anak bisa disebabkan karena pola asuh anak yang salah dari orang tua dan pergaulan anak di lingkungan sekitarnya yang tidak ada keteladanan atau kelakuan yang bisa dicontoh.

Media berperan besar dalam menentukan budaya masyarakat dan meniruan gaya hidup yang tidak diharapkan. Pada masa sekarang perubahan yang cepat dalam teknologi informasi menimbulkan pengaruh yang negatif, sementara pengaruh positifnya hanya sedikit.

Hal ini terlihat pada remaja yang mengikuti perkembangan mode dunia, mulai dari fashion, gaya rambut, HP yang berganti-ganti, pakaian dan sebagainya. Sedangkan etika komunikasi yang dimiliki siswa sangat rendah hal ini dilihat dari perilaku yang nampak pada remaja sekarang.

Pendidikan disekolah itu bukan saja menekankan pada kemampuan otak tetapi juga watak dan sikap. Para guru harus ditingkatkan profesionalismenya untuk ikut bertanggung jawab karena semua benteng ada pada sosok guru di sekolah.

Hendaknya bimbingan moral, etika dan kepribadian dilakukan sejak dini melalui pendekatan keluarga, sehingga seorang anak setelah menginjak dewasa, sudah mempunyai bekal yang cukup. Orang tua hendaknya selalu mengawasi pergaulan anak-anaknya dan memilih mana teman yang baik untuk pergaulan anaknya.

Sekolah sebagai salah satu lembaga pendidikan formal memiliki tujuan yang sama dengan tujuan pendidikan nasional. Banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya pendidikan baik faktor yang mempengaruhi komunikasi siswa. Komunikasi masyarakat semakin luas dengan adanya kemajuan teknologi. Karena adanya teknologi kebanyakan anak remaja kurang sopan santun, dalam berkomunikasi menggunakan bahasa yang berlebihan. Hal ini dapat dipengaruhi dari pergaulan dan alat media yang semakin canggih. Namun masyarakat dapat mengerti dalam hal-hal yang baru sehingga dapat dijadikan komunikasi yang baik di muka umum.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadaniah pada tahun 2014 mengenai “Etika Komunikasi Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PT. Globalindo 21 Expres Cabang Samarinda”. Dalam penelitian menjelaskan bahwa komunikasi

merupakan salah satu alat untuk saling beriteraksi antara manusia yang satu dengan yang lainnya. Adapun tata cara dalam berkomunikasi merupakan hal yang harus diperhatikan, etika komunikasi menjadi hal terpenting dalam menjalin hubungan yang baik antar pribadi, organisasi maupun hubungan terhadap pelayanan perusahaan. Pelayanan sangat erat kaitanya dengan konsumen dan pelanggan. Oleh karenanya, seluruh siswa, guru maupun kariawan harus menerapkan standar etika komunikasi yang telah ditetapkan agar terjalin hubungan yang baik dan harmonis.

Anak muda umumnya enggan mengungkapkan masalah pribadi mereka kepada orang dewasa. Jika kita mempertimbangkan alasan yang mendasari kecenderrungan anak muda menghindari untuk mengungkapkan masalah pribadi mereka kepada orang dewasa, kita tidak akan terkejut mendapati fakta bahwa banyak anak muda enggan untuk mengungkapkan diri mereka kepada konselor.

Pemerintah hendaknya mencanangkan program pendidikan nilai dan moral dalam sebuah kurikulum pendidikan, sehingga di lingkungan sekolah tidak hanya mengenyam pendidikan umum tetapi juga mendapatkan pendidikan nilai dan moral dan dibutuhkan juga kerjasama baik antara keluarga, masyarakat dan pemerintah guna mencetak generasi masa depan yang lebih baik.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut “Untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1

Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017”.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah, antara lain : (1) Ada beberapa siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno yang memiliki tingkat etika komunikasi yang rendah. (2) Ada faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi tingkat etika komunikasi siswa kelas VIIIA SMP Negeri Jatipurno.

### **Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan agar masalah yang diteliti tidak meluas dan menyimpang dari pokok permasalahan maka perlu dibatasi masalahnya pada “Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017”.

### **Perumusan Masalah**

Adakah Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017?

### **Tujuan Masalah**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut “Untuk mengetahui ada tidaknya Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017”.

### **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Penulis, dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh metode *role playing* terhadap etika komunikasi.
  - b. Bagi Pembaca, dapat menambah wawasan tentang pengaruh metode *role playing* terhadap etika komunikasi.
2. Manfaat Praktis
- a. Bagi program studi bimbingan dan konseling, dapat digunakan sebagai bahan untuk mengembangkan pengetahuan serta bahan pembeding bagi pembaca yang akan melakukan pertimbangan, khususnya mengenai layanan bimbingan kelompok.
  - b. Bagi Siswa, dapat menambah etika komunikasi siswa setelah mengikuti bimbingan kelompok.
  - c. Bagi Guru Pembimbing disekolah, sebagai masukan dalam melaksanakan kegiatan layanan bimbingan

## **METODE PENELITIAN**

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Jatipurno. Pemilihan tempat itu didasarkan pada beberapa pertimbangan. Penelitian dilaksanakan di ruang kelas dan ruang BK SMP Negeri 1 Jatipurno.

#### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama bulan Oktober 2016 sampai dengan bulan November 2016.

### **Bentuk dan Strategi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian eksperimen kuantitatif, maksudnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk menyelidiki pengaruh bimbingan kelompok terhadap gejala etika komunikasi. Suatu eksperimen bermaksud untuk menilai pengaruh suatu tindakan atau perilaku (*treatment*) yang berarti semua variasi tindakan atau pemberian kondisi akan menilai pengaruhnya.

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan angket tentang “Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017”.

### **Populasi, Sampel dan Sampling**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017 yang berjumlah 30 siswa.

#### **2. Sampel**

Dengan berbagai pertimbangan yang bersifat praktis dengan tidak meninggalkan ilmiahnya maka yang dijadikan sampelnya adalah semua siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno yang berjumlah 30 siswa.

#### **3. Sampling**

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *Total Sampling*, karena anggota populasi digunakan sampel yaitu siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno tahun pelajaran 2016/2017 yang berjumlah 30 siswa.

## Variabel Penelitian

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Yaitu variabel yang diselidiki pengaruhnya yang menjadi sebab-sebab terjadinya sesuatu. Dalam penelitian ini sebagai variabel bebas adalah layanan bimbingan kelompok (X).

### 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Yaitu variabel yang diramalkan akan timbul hubungan yang bersifat fungsional. Variabel terikat adalah tingkat inferioritas. Variabel inferioritas adalah etika komunikasi (Y).

## Teknik Pengeumpulan Data

Angket dalam penelitian ini digunakan untuk mengungkap data tentang tingkat inferioritas siswa angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Suharsimi Arikunto, 2006: 151).

Dalam penelitian ini digunakan metode angket tertutup atau responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan dalam angket tersebut.

Menurut aliditas didefinisikan secara tradisional sebagai derajat dimana sebuah instrumen mengukur apa yang diklaimnya dapat diukur atau caranya mengukur (Robert L. Gibson & Marianne H. Mitchell, 2011: 356).

Metode interview adalah proses tanya jawab lisan yang dilakukan dua orang atau lebih saling

berhadapan-hadapan secara fisik antara yang satu dengan yang lain. Wawancara ini digunakan untuk mendapatkan informasi tentang etika komunikasi siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno.

## Uji Coba Instrumen

### 1. Uji Validitas

Setelah angket disebarikan oleh peneliti dan dijawab oleh responden maka hasilnya dianalisis untuk mengukur validitas tidaknya item angket dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2005: 72)

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisiensi korelasi X dan Y

N = Jumlah responden

### 2. Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas butir soal menggunakan rumus Korelasi Product Moment dengan angka kasar yang dilakukan oleh Suharsimi Arikunto (2005:223) sebagai berikut :

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

Kemudian dimasukkan kedalam rumus korelasi Spearman-Brown sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{2 \cdot r_{1/2}^{1/1}}{1 + r_{1/2}^{1/1}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2005: 95)

Keterangan :

$r_{11}$  = besarnya koefisien reabilitas sesudah tes tersebut ditambah butir soal baru

n = beberapa kali butir-butir soal itu ditambah

$r_{xy} = r_{1/2}^{1/2}$  : besarnya koefisien reliabilitas sebelum butir-butir soalnya ditambah

Untuk menentukan kriteria reliabilitas soal, maka hasil perhitungan di atas kemudian dikonsultasikan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi dari Suharsimi Arikunto (2005: 75) sebagai berikut :

BESARNYA NILAI	INTERPRE TASI
Antara 0,800 : 1,000 :	Sangat Tinggi Tinggi
Antara 0,600 : 0,800 :	Cukup Rendah
Antara 0,400 : 0,600 :	Sangat Rendah
Antara 0,200 : 0,400 :	
Antara 0,000 : 0,200 :	

3. Hasil Uji Coba Instrumen

a. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan tabel 2 tersebut di atas, diketahui bahwa dari

perhitungan uji validitas dinyatakan 60 item pertanyaan (1-60) variabel etika komunikasi yang valid sebanyak 41 item dan yang tidak valid sebanyak 19 item, yaitu item nomor: 26, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 39, 41, 42, 47, 49, 51, 52, 53, 54, 55, dan 56.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Pada taraf signifikan 5% dengan N = 20 diperoleh harga = 0,444 sedangkan harga = 0,973. Maka perbandingan = (0,973), > = (0,444). Pada taraf signifikan 1% dengan N = 20 diperoleh harga = 0,567, sedangkan harga = 0,973. Maka perbandingan = (0,973) > = (0,561). Maka angket termaksud reliabel dengan kategori sangat tinggi karena berada pada posisi antara 0,800-0,1000.

**Teknik Analisis Data**

Penelitian mengelola data tersebut dipergunakan rumus untuk menganalisis data tersebut dengan t-test.

$$t = \frac{MD}{\frac{\sum d^2}{N(N-1)}}$$

(Fadjeri, 2004: 42)

Keterangan :

MD = Mean defferences atau perbedaan dua mean

$\sum d^2$  = Deviasi individual MD

N = Jumlah Subyek

**HASIL PENELITIAN**

**Diskripsi Data**

1. Deskripsi Data Etika Komunikasi Siswa Sebelum Bimbingan Kelompok dengan *Role Playing*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 30 responden (siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Wonogiri) mengenai etika komunikasi siswa sebelum diberi bimbingan kelompok dengan *Role Playing*, menunjukkan skor tertinggi etika komunikasi siswa sebesar 154 dan skor terendah sebesar 130. Nilai rata-rata (*Mean*) sebesar 140,80, nilai Mode sebesar 40, nilai Median sebesar 140,50 dan nilai Standar Deviasi sebesar 6,082.

2. Deskripsi Data Etika Komunikasi Siswa Sesudah Bimbingan Kelompok dengan *Role Playing*

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner sebanyak 30 eksemplar kepada responden mengenai etika komunikasi siswa setelah diberi bimbingan kelompok dengan *role playing*, menunjukkan skor tertinggi sebesar 164 dan skor terendah sebesar 152. Nilai rata-rata (*Mean*) etika komunikasi siswa sebesar 157,43. Untuk nilai Mode sebesar 156, sementara untuk nilai Median sebesar 157,50 dan nilai Standar Deviasi sebesar 2,635.

### Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data mengenai pengaruh *role playing* dalam bimbingan kelompok terhadap etika komunikasi siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017, diperoleh nilai sebesar  $t_{hitung} = 15,407$ . Kemudian dikonsultasikan dengan  $t_{tabel} = N - 1 (30 - 1) = 29$ , yang menunjukkan pada taraf signifikan 5%  $= 2,049$ .

Menunjukkan, bahwa nilai lebih besar daripada  $t_{tabel}$ , atau  $15,407 > 2,049$ . Sehubungan dengan hal tersebut, maka ditolak dan diterima, yang berbunyi: “Ada Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017”, terbukti kebenarannya.

### Pembahasan Hasil Analisis Data

Hasil penelitian yang menunjukkan ada pengaruh *role playing* dalam bimbingan kelompok terhadap etika komunikasi siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017, yang dibuktikan dengan diperolehnya nilai  $t_{hitung}$  sebesar 15,407 bertanda positif, lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  baik taraf signifikan 1%.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan dilakukannya bimbingan kelompok menggunakan *role playing* memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap etika motivasi siswa dalam kehidupannya sehari-hari terutama di lingkungan sekolah.

Adanya bimbingan kelompok dengan *role playing* ini, siswa kelas VIIIA Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017 menjadi mampu mengembangkan dirinya dalam etika komunikasi sesuai dengan nilai-nilai, norma-norma dan peraturan yang berlaku di sekolah maupun di masyarakat.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan yang mengakibatkan ketidaksempurnaan dari suatu penelitian. Hal ini dapat terjadi karena :

1. Sedikitnya jumlah responden sehingga kurang dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya.
2. Perlunya penambahan variabel bebas selain layanan bimbingan kelompok dengan *role playing* yang dapat mempengaruhi etika komunikasi siswa.
3. Kuesioner sebagai alat pengumpul data yang mungkin kurang tepat.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data tentang pengaruh *role playing* dalam bimbingan kelompok terhadap etika komunikasi siswa kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017, diperoleh nilai sebesar = 15,407. Kemudian dikonsultasikan dengan pada  $d.b = N - 1 (30-1) = 29$ , yang menunjukkan pada taraf signifikan 5% = 2,049 dan taraf signifikan 1% sebesar 2,756. Menunjukkan, bahwa nilai lebih besar daripada , atas dasar taraf signifikansi 5% maupun 1% atau ( $2,049 < 15,407 > 2,756$ ). Sehubungan dengan hal tersebut, maka ditolak dan diterina yang berbunyi: “Ada Pengaruh *Role Playing* dalam Bimbingan Kelompok terhadap Etika Komunikasi Siswa Kelas VIIIA SMP Negeri 1 Jatipurno Tahun Pelajaran 2016/2017”, terbukti kebenarannya.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut di atas, dapat

penulis kemukakan beberapa saran, sebagai berikut:

#### 1. Untuk Sekolah

Hendaknya pihak sekolah harus selalu berusaha menjaga dan menciptakan etika komunikasi yang positif di lingkungan sekolah, mengingat baik atau tidaknya etika komunikasi siswa juga bisa dipengaruhi oleh lingkungan sekolah. Selain itu pihak sekolah hendaknya memasang tata tertib sekolah di tiap-tiap kelas dan tempat-tempat yang mudah dilihat siswa.

#### 2. Untuk Guru BK

Guru BK, hendaknya lebih meningkatkan pemberian bimbingan kelompok dengan *role playing* kepada para siswanya, mengingat bimbingan kelompok dengan *role playing* ini dapat meningkatkan etika komunikasi siswa khususnya dalam lingkungan sekolah.

#### 3. Untuk Siswa

Siswa hendaknya selalu menaati tata tertib sekolah, dan mengikuti layanan bimbingan yang diberikan oleh guru BK.

#### 4. Untuk Orang Tua

Orang Tua hendaknya senantiasa melakukan etika komunikasi yang positif, apalagi di hadapan anak-anak, karena anak-anak merupakan usia paling rentan terhadap pola perilaku dari orang tuanya.

## **DAFTAR RUJUKAN**

Fadjeri. 2004. Statistik. Surakarta : FKIP UNISRI.

Gibson, Robert L & Mitchell, Marianne H. 2011. *Bimbingan dan Konseling*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.

Rahmadaniah. Mengeni “*Etika Komunikasi Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan Di PT. Globalindo 21 Expres Cabang Samarinda*”. d201 diakses pada tanggal 14 Juni 2016. Dari <http://www.e-jurnal.com/2015/08/etika-komunikasi-karyawan-dalam.html>

Suharsimi Arikunto. 2005. *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Jakarta: Bumi Aksara.