



dalam konteks pelayanan terhadap jasa perusahaan tersebut, seperti adanya masalah keterlambatan pengiriman, dan pembayaran atau administrasi barang, maka para pekerja distribusi dan loket atau *sales* harus benar-benar bekerja secara profesional dan masalah yang selanjutnya yaitu menurut hasil wawancara dari karyawan tetap kenapa karyawan *outsourcing* tersebut mau diletakkan bagian yang berbeda sedangkan gajinya pun sama, apakah hal tersebut dari minat kerja mereka, agar konsumen dapat merasa puas terhadap jasa perusahaan dan menyakinkan, para konsumen untuk terus memiliki rasa kepercayaan terhadap jasa dan kinerja perusahaan tersebut.

Dari fenomena yang ada di lapangan yang ada peneliti meneliti minat kerja, karena adanya performasi kerja yang kurang baik dari pekerja *outsourcing* di bagian loket (*sales person*) dengan bagian distribusi di PT POS Indonesia Kebon Rojo Surabaya.

*Outsourcing* (Alih Daya) diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, di mana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan management berdasarkan definisi serta criteria yang telah disepakati oleh para pihak. Beberapa pakar serta praktisi *outsourcing* (Alih Daya) dari Indonesia juga memberikan definisi mengenai *outsourcing* dalam bahasa Indonesia tersebut sebagai alih daya, adalah pendelegasian operasi dan management harian dari suatu proses bisnis kepada pihak luar (perusahaan jasa *outsourcing*). Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Muzni

Tambusai, Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang mendefinisikan pengertian *outsourcing* sebagai memborongkan satu bagian atau beberapa bagian kegiatan perusahaan yang tadinya dikelola sendiri kepada perusahaan lain yang kemudian disebut sebagai penerima pekerjaan. Sehubungan dengan hal tersebut maka perusahaan harus benar-benar mencari dan menyeleksi calon karyawan yang mempunyai *self monitoring* dan minat yang baik, agar mampu tercapainya kesuksesan dalam karir bekerja.

Kesuksesan karir dan tercapainya tujuan organisasi, ternyata sangat tergantung pada hubungan inter-personal yang efektif. Sehubungan dengan hal ini, pekerjaan dalam bidang penjualan khususnya di bagian loket atau biasa yang disebut dengan *salesperson*, pantas mendapatkan perhatian lebih karena pekerjaan tersebut memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian perusahaan (Vinchur, Schippmann, dkk, 1998; Smee, 1990).

Individu yang bekerja dalam bidang ini harus selalu siap menerima penolakan dari pelanggan, mencoba mencari pelanggan baru, dan mempertahankan pelanggan yang lama (Vinchur, Schippmann, dkk, 1998). Chan (2003), menyatakan bahwa saat ini konsumen butuh dikenali, diberi *reward* dan pelayanan yang baik.

Selain dapat memfasilitasi pekerjaan kita, kehadiran individu lain membuat apa yang kita kerjakan menjadi lebih berarti dan dapat mengurangi stress kerja. Hubungan interpersonal yang baik sangat berguna

untuk mengembangkan konsep diri yang baik, membantu individu dalam proses aktualisasi diri dan dalam membangun mental yang sehat. Di lain pihak, hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan individu terisolasi dari dunia luar, menjadi kurang pengetahuan, dipecat dari pekerjaan, menurun produktivitasnya, bahkan dapat menyebabkan gangguan psikologis dan gangguan kesehatan (Johnson, 1986; Cohen & Williamson, 1991).

Salah satu factor yang berperan dalam membantu hubungan interpersonal yang baik adalah bagaimana individu mampu menampilkan kesan yang tepat pada situasi atau individu yang berbeda. Hal ini disebut sebagai *self-monitoring* (Baron & Byrne, 1994).

Berdasarkan teori *self-monitoring*, individu akan menyesuaikan diri dengan situasi tertentu menggunakan banyak petunjuk yang ada pada dirinya (*self-monitoring rendah*) ataupun sekitarnya (*self-monitoring tinggi*) sebagai informasi. Individu dengan *self-monitoring tinggi* selalu ingin menampilkan citra diri yang positif dihadapan orang lain (Ganggested & Snyder, 2000).

*Self monitoring* merupakan tingkatan individu dalam mengatur perilakunya berdasarkan situasi eksternal dan internal dan reaksi orang lain (*Self-monitoring tinggi*) atau atas dasar factor internal seperti keyakinan, sikap dan minat (*Self-monitoring rendah*). *Self-monitoring* merupakan suatu usaha yang dilakukan individu untuk menampilkan dirinya

dihadapan orang lain dengan menggunakan informasi yang ada pada dirinya atau informasi yang ada disekitarnya.

Menurut Bringgs dan Cheek (1998) *self-monitoring* mempunyai tiga komponen, komponen tersebut, yaitu *Ekspressive self control*, *social stage presence*, dan *other directed self present*.

*Ekspressive self control*, yaitu berhubungan dengan kemampuan untuk secara aktif mengontrol tingkah lakunya. Individu yang mempunyai *Self-monitoring* tinggi suka mengontrol tingkah lakunya agar terlihat baik.

*Social stage presence*, yaitu kemampuan untuk bertingkah laku yang sesuai dengan situasi yang dihadapi, kemampuan untuk mengubah tingkah laku dan kemampuan untuk menarik perhatian social.

*Other directed self present*, kemampuan untuk memainkan peran seperti yang diharapkan oleh orang lain dalam suatu situasi social, kemampuan untuk tanggap terhadap situasi yang dihadapi.

*Self monitoring* adalah individu yang memiliki perbedaan cara memaknai sebuah situasi eksternal untuk berperilaku. Perbedaan tersebut berdasarkan seberapa bisa atau seberapa besar mereka mengontrol sebuah perilaku.

Teori Mark Snyder menyebutkan bahwa *self monitoring* terbagi menjadi dua yaitu *high self-monitoring* dan *low self-monitoring* namun pada dimensi yang sama. *High self-monitoring* merupakan perilaku seseorang yang memiliki responsifitas tinggi dan kekuatan interpersonal yang sesuai terhadap situasi eksternal. Sedangkan *low self-monitoring*



4. Hubungan interpersonal
5. Variasi tingkah laku terhadap situasi dilingkungan sosial
6. Mampu menggunakan kemampuan yang dimilikinya pada situasi-situasi yang penting.

Hubungan *self-monitoring* terhadap dunia kerja yaitu sama-sama mempunyai keinginan tercapainya visi dan misi. Dalam melakukan pekerjaannya banyak faktor yang dapat mempengaruhi performasi kerja individu, antara lain hubungan interpersonal. Kesuksesan karir dan tercapainya tujuan organisasi, ternyata sangat tergantung pada hubungan interpersonal yang efektif.

Hubungan interpersonal yang baik sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan social dan kognitif, mengembangkan konsep diri yang baik, membantu individu dalam proses aktualisasi diri dan dalam membangun mental yang sehat. Di lain pihak, hubungan interpersonal yang buruk dapat menyebabkan individu terisolasi dari dunia luar, menjadi kurang pengetahuan, dipecat dari pekerjaan, menurun produktivitasnya, bahwa dapat menyebabkan gangguan psikologis dan gangguan kesehatan (Johnson, 1986; Coben & Williamson, 1991).

Salah satu faktor yang berperan dalam membangun hubungan interpersonal yang baik adalah bagaimana individu mampu menampilkan kesan yang tepat pada situasi atau individu yang berbeda (Baron & Bryne, 1994).

Konsep *self-monitoring* dikemukakan oleh Snyder (1974) sebagai kemampuan individu untuk mengatur perilakunya berdasarkan situasi lingkungan dan reaksi orang lain atau berdasarkan factor internal seperti kepercayaan, sikap, dan kepentingan dari individu yang bersangkutan.

Dari beberapa factor yang mempengaruhi *self monitoring* peneliti memilih minat untuk dijadikan sebagai variable x (bebas), karena minat mempengaruhi hubungan interpersonal dan performasi kerja. Anastasi (1997) menyatakan bahwa minat seseorang merupakan aspek penting kepribadian dan dapat mempengaruhi hubungan antar pribadi.

Noah (2001) menyatakan bahwa minat seseorang terhadap pekerjaan tertentu dapat menjadi dasar prediksi bagi kesuksesan pekerjaannya di kemudian hari.

Minat terhadap pekerja sebagai distribusi dan *salesperson* (tenaga penjual khususnya loket). Harrocks (1976) dan Skinner (1979) mendefinisikan minat sebagai tatanan sikap yang menunjukkan adanya ketertarikan atau perhatian selektif terhadap objek atau aktivitas tertentu.

Anastasi (1997), menyatakan bahwa minat seseorang merupakan aspek penting kepribadian dan dapat mempengaruhi hubungan antar pribadi.

Minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat terhadap pekerja outsourcing bagian distribusi dan loket yaitu kecenderungan individu untuk merasa tertarik pada bidang atau hal yang berhubungan



dengan pelayanan jasa, merasa senang berkecimpung atau melakukan aktivitas dalam bidang tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang antara lain keluarga, teman sepermainan dan pengalaman. Minat seseorang pada pekerjaan tertentu dapat dipengaruhi pula oleh kompensasi atau apa yang akan didapatkannya dari pekerjaan tersebut (Dessler, 2000).

Jadi, *self-monitoring* merupakan sebuah proses adaptasi yang melibatkan individu dalam merencanakan dan menentukan tingkah laku untuk menghadapi situasi eksternal, sedangkan *minat* itu sendiri adalah kekuatan yang memotivasi untuk bertingkah laku memilih pekerjaan yang dirasakan memberikan kesenangan dan kepuasan (Drever, 2006). Selain itu, minat juga dapat berperan sebagai motivator sehingga individu memiliki kesiapan yang mengarah tingkah lakunya ke arah goal tertentu (J.P. Chaplin, 2002).

Woodworth & Marquis mengemukakan, bahwa kegiatan akan berlangsung dengan lancar dan berhasil, apabila ada minat yang besar dari individu. Sedangkan menurut Steers & Porter, 2002, minat merupakan *intrinsically motivating*, yaitu individu akan lebih termotivasi dalam menyelesaikan tugasnya, karena tugas tersebut dirasakan menyenangkan.

Dari fenomena yang terjadi saat ini, banyaknya konsumen yang merasa tidak dan kurang puas dalam konteks pelayanan terhadap jasa perusahaan tersebut, seperti adanya masalah kesalahan dalam pengiriman,

pembayaran atau administrasi barang, dan kurang kecekatan pekerja dalam pelayanannya, maka para pekerja distribusi dan loket atau *sales* harus benar-benar bekerja secara profesional dan masalah yang selanjutnya yaitu menurut hasil wawancara dari karyawan tetap kenapa karyawan *outsourcing* tersebut mau diletakkan bagian yang berbeda sedangkan gajinya pun sama, apakah hal tersebut dari minat mereka bekerja, agar konsumen dapat merasa puas terhadap jasa perusahaan dan menyakinkan, para konsumen untuk terus memiliki rasa kepercayaan terhadap produk dan kinerja perusahaan tersebut.

Dari berbagai uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa hubungan interpersonal, yang mempengaruhi *self monitoring*, serta minat terhadap suatu pekerjaan memegang peranan penting dalam menentukan performansi kerja individu.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perbedaan *self monitoring* yang ditinjau dari minat kerja antara karyawan *outsourcing* bagian distribusi dengan loket PT. POS INDONESIA kebon rojo Surabaya dengan menggunakan perusahaan, sampel, instrument dan analisa data yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.



Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merekomendasikan pentingnya minat terhadap *self monitoring* karyawan, khususnya pegawai *outsourcing* bagian loket (*salesperson*) dengan bagian distribusi.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Fenomena perbedaan *self monitoring* karyawan yang ditinjau dari minat kerja telah diteliti atau dikaji dalam penelitian-penelitian terdahulu. Dalam penelitian sebelumnya, penelitian dilakukan terhadap 85 tenaga penjualan (*salesperson*) PT. GKM, dengan tujuan untuk mengetahui perbedaan *self monitoring* karyawan yang ditinjau dari minat kerja. Dari data yang diperoleh para peneliti sebelumnya yaitu menggunakan metode *One Way Anova* dengan bantuan program SPSS v.16 for Windows. Pada penelitian Nita Ratnasari (2012) juga melakukan penelitian dengan judul dan konsep serta metode penelitian maupun analisa yang sama seperti halnya penelitian ini. Pada penelitian sebelumnya, yaitu penelitian disebuah PT. Serasi Transportasi Nusantara (O-Renz Taxi), jumlah populasi penelitian sebanyak 33 orang. Kemudian data dianalisis menggunakan teknik analisis statistic parametric Independent T-test dengan bantuan program SPSS v.16 for windows. Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara kedua kelompok *self monitoring*. Besar taraf signifikansi 0.011 yaitu lebih kecil

dari 0.05 sehingga perbedaan yang ada signifikan secara statistik. Besar  $F$ -square adalah 0.18890 yang berarti efek yang ditimbulkan besar.

Pada penelitian sebelumnya, yang ketiga yaitu, penelitian dari Anastasia Anin, peneliti mengambil populasi di Universitas Gadjah Mada fakultas ekonomi dengan subjek sebanyak 92 mahasiswa. Dalam penelitiannya terdapat identifikasi positif dan signifikan, yaitu ( $r = 0.402$ ;  $p = 0.000$ ) yang mengartikan hipotesis berhubungan, dan kontribusi *self monitoring* 16.2%. Pada penelitian Raharjo Soni sebelumnya, selanjutnya peneliti mengambil populasi di sebuah SD Negeri di kecamatan Tanjungmorawa kabupaten Deli Serdang. Peneliti meneliti tentang *self monitoring* guru, dengan populasi penelitian sebanyak 49 orang yang dipilih secara *random sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket untuk mengukur setiap variabel penelitian. Teknik analisis data yaitu pendekatan kuantitatif dengan analisis jalur. Hasil penelitian sebelumnya, analisis dari pengujian hipotesis penelitian diperoleh bahwa  $r = 0.495,2$  terdapat pengaruh pada *self monitoringnya* guru. Namun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada tempat observasi dan subjek penelitian, sehingga hasil penelitian dan analisa jelas murni berbeda.