

PENGARUH HUBUNGAN INTERPERSONAL, *SELF MONITORING*, DAN MINAT TERHADAP PERFORMANSI KERJA PADA KARYAWAN BAGIAN PENJUALAN

Clara Moningka¹, M.M. Nilam Widyarini²

¹Fakultas Psikologi Universitas Kristen Krida Wacana
Jl. Tanjung Duren Raya 4, Jakarta Barat

²Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma
Jl. Margonda Raya 100, Depok

¹clara_moningka@goggo.com.au
²panil@cbn.net.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan terhadap 85 tenaga penjual (salesperson) PT. GKM, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan interpersonal, self monitoring, dan minat individu pada aktivitas pekerjaan sebagai salesperson (dalam hal ini disebut variabel eksogenus) terhadap performansi kerja individu yang bekerja sebagai salesperson (variabel endogenus). Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh dari variabel eksogenus terhadap variabel endogenus. Hal tersebut ditunjukkan dengan koefisien jalur yang lebih besar dari 0,05. Dari perhitungan, diketahui pula bahwa rerata skor empirik dari skala yang dibagikan pada subjek juga menunjukkan bahwa subjek memiliki skor di atas rata-rata pada tiap variabel yang diteliti. Untuk memperkuat hasil pengujian hipotesis, dilakukan pula uji regresi. Dari hasil analisis diketahui bahwa tiap variabel eksogenus memberikan kontribusi yang bermakna pada variabel endogenus.

Kata Kunci: Hubungan interpersonal, Self monitoring, minat, performansi kerja, salesperson, variabel eksogenus, variabel endogenus, Analisis jalur

1. PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi, persaingan dalam dunia kerja menjadi semakin kompetitif. Agar Indonesia dapat bersaing dengan negara lainnya, maka diperlukan tenaga kerja yang mampu bersaing dengan tenaga kerja dari negara lain. Dengan kata lain, dibutuhkan tenaga kerja dengan performansi kerja yang baik.

Demi tercapainya visi dan misi dari perusahaan, suatu perusahaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk perencanaan dan pengembangan SDM. Salah satunya adalah untuk proses seleksi karyawannya. Hal ini menyebabkan adanya suatu ekspektansi dari pihak pengelola terhadap kinerja karyawannya. Sehubungan dengan hal tersebut, kiranya dibutuhkan suatu usaha untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa yang menentukan performansi kerja individu, dan bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap performansi kerja. Hasil identifikasi tersebut akan sangat bermanfaat bagi

perusahaan, sebagai masukan untuk proses seleksi karyawan.

Dalam melakukan pekerjaannya, banyak faktor yang dapat mempengaruhi performansi kerja individu, antara lain hubungan interpersonal. Kesuksesan karir dan tercapainya tujuan organisasi, ternyata sangat tergantung pada hubungan inter-personal yang efektif. Sehubungan dengan hal ini, pekerjaan dalam bidang penjualan, atau yang biasa disebut dengan *salesperson*, pantas mendapatkan perhatian lebih karena pekerjaan tersebut memegang peranan penting dalam menunjang perekonomian perusahaan (Vinchur, Schippmann, dkk, 1998; Smees, 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. Oleh karena itu hubungan interpersonal yang baik, memegang peranan penting dalam kesuksesan individu yang bekerja dalam bidang penjualan. Ries dan

Ries (2002), menyatakan bahwa saat ini era dominasi periklanan sudah mulai berakhir, dan muncul era baru dalam menjual, yaitu dengan *public relations*.

Selain dapat memfasilitasi pekerjaan kita, kehadiran individu lain membuat apa yang kita kerjakan menjadi lebih berarti dan dapat mengurangi stres kerja. Hubungan interpersonal yang baik sangat berguna untuk mengembangkan kemampuan sosial 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, bahkan dapat menyebabkan gangguan psikologis dan gangguan kesehatan (Johnson, 1986; Cohen & 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. Hal ini disebut sebagai *self monitoring* (Baron & Byrne, 1994).

Konsep *self monitoring* dikemukakan oleh Snyder (1974) sebagai kemampuan individu untuk mengatur perilakunya berdasarkan situasi lingkungan dan reaksi orang lain atau berdasarkan faktor internal seperti kepercayaan, sikap dan kepentingan dari individu yang bersangkutan. *Self monitoring* pada individu berperan dalam menentukan kesan apa yang ingin ditampilkan individu terhadap individu lain, sehingga dapat terjalin suatu hubungan yang baik.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal dan performansi kerja adalah minat. 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 sendiri dapat didefinisikan sebagai kecenderungan yang menetap dalam individu untuk merasa tertarik pada bidang atau hal tertentu, dan merasa senang berkecimpung dalam bidang itu (Winkel, 1984).

Dari berbagai uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa hubungan inter-personal,

yang dipengaruhi *self monitoring*, serta minat terhadap suatu pekerjaan memegang peranan penting dalam menentukan performansi kerja individu. Tetapi pada kenyataannya tidak semua orang mampu menciptakan hubungan interpersonal yang baik. Pada tahun 1982, *Center for Public Resources* mempublikasikan *Basic Skills in the U.S Workforce*, dan berdasarkan survei nasional yang dilakukan oleh serikat pekerja dan institusi pendidikan di Amerika Serikat, diketahui bahwa 90% pemutusan hubungan kerja didasarkan karena pekerja tidak mempunyai keterampilan interpersonal yang memadai (Johnson, 1986).

Tidak hanya di Amerika, tetapi di Indonesiapun banyak pekerja kita, yaitu para *salesperson*, yang tidak mencapai target penjualan. Kebanyakan dari kita cenderung menghindari *sales* dan menganggap bahwa pelayanan mereka kurang memuaskan. Tampaknya, dimanapun kita berada, hubungan interpersonal dapat menyebabkan kita diberhentikan atau tidak disukai, dilain pihak juga membuat kita dapat bertahan dalam suatu perusahaan atau organisasi.

Beranjak dari permasalahan tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh hubungan interpersonal, *self monitoring*, dan minat, terhadap performansi kerja, khususnya pada karyawan bagian penjualan.

2. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi perkembangan bidang psikologi industri, dalam kaitannya dengan psikologi sosial; khususnya memberi tambahan informasi kajian empirik tentang *self monitoring*, hubungan interpersonal, minat dan pengaruhnya terhadap performansi kerja individu.

Dari segi praktis, diharapkan dapat memberi masukan yang berguna bagi para praktisi yang berkecimpung dalam dunia usaha. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk merekomendasikan pentingnya minat, *self monitoring*, dan hubungan interpersonal terhadap performansi kerja karyawan bagian penjualan.

Salesperson (Tenaga penjual)

Kebanyakan dari kita, mendefinisikan *salesperson* (tenaga penjual) sebagai individu yang bekerja menawarkan dan menjual barang. Padahal, *sales* (tenaga penjual) mempunyai peran yang besar, dalam menunjang

perekonomian perusahaan. Beberapa ahli seperti Russel (1974), Kotler (2000), dan Talet (2003) mendefinisikan *salesperson* dalam kerangka yang lebih moderen. Seorang tenaga penjual tidak hanya sekedar menjual namun merupakan pekerjaan yang sangat penting, karena berhubungan dengan konsumen, dan interaksinya dapat mempengaruhi kepuasan dan kesetiaan konsumen.

a. Tugas *Salesperson* (Tenaga penjual)

Albaum, dkk (1994), mengelompokkan tugas-tugas seorang tenaga penjual, termasuk yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, ke dalam 3 aktivitas yaitu: aktivitas menjual secara aktual (*Actual selling activity*), relasi dengan pelanggan (*Customer relation*), me-ngumpulkan informasi dan berkomunikasi (*Information gathering and communicating*).

Performansi Kerja

Performansi kerja adalah apa yang ditunjukkan oleh tenaga kerja selama ia bekerja, seperti produktivitas, kualitas barang atau jasa yang dihasilkan, tingkat absensi, dan hal-hal lain yang diterapkan oleh organisasi atau perusahaan (Schultz 1994, Dessler, 2000).

Untuk mengetahui apakah pekerja atau karyawan bekerja sesuai dengan harapan perusahaan, maka perlu dilakukan evaluasi. Evaluasi terhadap performansi individu sering disebut dengan *performance appraisal*, penimbangan karya, *performance review*, dan lain sebagainya (Munandar, 2001; Asnawi, 1999; Miner, 1992; Carrel, dkk, 1992).

Terdapat beberapa faktor, baik faktor intrinsik maupun ekstrinsik yang dapat mempengaruhi performansi kerja individu. Faktor intrinsik yang dapat mempengaruhi performansi kerja individu antara lain adalah motivasi intrinsik (Dubrin, 1992, Schütz, 1994, Robbins, 2001). Salah satu faktor in-trinsik yang dapat mempengaruhi per-formansi kerja individu adalah minat. Minat seseorang merupakan aspek penting ke-pribadian dan dapat mempengaruhi berbagai segi kehidupannya. (Agastasi, 1997).

Selain minat dan motivasi, beberapa ahli seperti Jawahar (2001), Miller dan Cardy (2000), juga mengemukakan bahwa *self monitoring* dapat mempengaruhi performansi kerja individu. Individu dengan *self mon-itoring* yang baik (*High self monitor*) akan lebih mudah beradaptasi, sehingga dapat mempengaruhi performansi mereka.

Selain faktor intrinsik, terdapat beberapa faktor ekstrinsik yang dapat mem-pengaruhi

performansi kerja individu, seperti karakteristik dari organisasi atau perusahaan. Hal tersebut berkaitan pula dengan motivasi eksterinsik. (Dubrin, 1992; Schultz, 1994; Robbins, 2001; Cascio, 2001).

Hubungan Interpersonal

Beberapa ahli mengemukakan beberapa definisi hubungan interpersonal yang hampir senada. Dicks (1951) dan Heider (1958) mendefinisikan hubungan inter-personal sebagai hubungan erat yang terjadi diantara dua individu atau lebih.

Menurut Johnson (1986), untuk menciptakan, mengembangkan, dan mempertahankan hubungan interpersonal tersebut, terdapat empat area kemampuan yang harus dimiliki individu, yaitu adanya rasa percaya dan mau mengenal satu sama lain, komunikasi yang baik, kemampuan untuk menerima dan memberi dukungan dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan baik, termasuk mengendalikan emosi.

Baron & Byrne (1994), mengemukakan *self monitoring*, sebagai faktor yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal. Hasil penelitiannya, membuktikan bahwa in-dividu dengan *self monitoring* yang tinggi mempunyai hubungan interpersonal yang baik. Hal ini disebabkan karena individu ini mampu mengatur perilakunya sesuai dengan tuntutan lingkungan.

Penelitian lintas budaya terhadap masyarakat Jepang, Cina, dan Amerika yang dilakukan oleh Gudykunst (dalam Smith & Bond, 1995) membuktikan bahwa latar belakang budaya juga berpengaruh terhadap hubungan interpersonal seseorang. Melalui penelitian ini, diketahui bahwa masyarakat dengan budaya timur lebih kooperatif, mau membantu orang asing yang ada di ling-kungannya, lebih terbuka dan lebih ber-empati, sehingga hubungan interpersonal yang dibangun dapat berlangsung dengan baik dan memuaskan. Sedangkan masyarakat barat yang cenderung lebih tertutup, akan lebih sulit dalam menjalin hubungan interpersonal yang baik.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi hubungan interpersonal adalah tempat tinggal (House dan Wolf, 1978). Orang yang bertempat tinggal di daerah pedesaan atau kota kecil lebih mempunyai sifat menolong dan menerima orang lain dibandingkan dengan masyarakat kota. Fenomena ini di-jelaskan Milgram (1970) sebagai *urban over-load hypothesis*.

Sehubungan dengan hubungan interpersonal, Anastasi (1997) mengemukakan bahwa minat seseorang merupakan aspek penting kepribadian. Karakteristik ini secara nyata, dapat mempengaruhi prestasi pendidikan dan pekerjaan, kesenangan, serta hubungan interpersonal seseorang.

Self Monitoring

Untuk menjalin hubungan yang baik dengan individu lain, individu harus menampilkan kesan yang sesuai dengan tuntutan lingkungannya tersebut. Hal tersebut perlu didukung oleh adanya kemampuan individu dalam memonitor dirinya. Kemampuan tersebut disebut sebagai *self monitoring*.

Kemampuan *self monitoring* didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk mengatur perilaku berdasarkan situasi lingkungan dan reaksi orang lain, atau berdasarkan faktor internal seperti kepercayaan, sikap dan kepentingan individu (Snyder, 1974; Allison, 1995).

a. High self monitoring

Individu yang memiliki prototip *high self monitoring*, biasanya sangat memperhatikan penyesuaian tingkah laku dengan situasi yang dihadapi. Akibatnya, individu ini menjadi sangat peka terhadap isyarat-isyarat sosial, dan berusaha menampilkan perilaku; baik secara verbal maupun non verbal berdasarkan isyarat tersebut (Snyder, 1974; Snyder, 1979; Ajzen, dkk, 1982).

Kemudian Snyder (1974) mengemukakan karakteristik individu dengan prototip *high self monitoring* yaitu (1) Tanggapan terhadap situasi-situasi yang mengharuskan atau menuntutnya untuk menampilkan diri. (2) Memperhatikan informasi sosial yang merupakan petunjuk baginya untuk menampilkan diri. (3) Mampu mengendalikan diri dan merubah penampilan, serta ekspresi. (4) Menggunakan kemampuan *self monitoring*nya dalam situasi-situasi penting. (5) Tingkah lakunya bervariasi pada bermacam-macam situasi.

Mariani (dalam Azwar, 1999) mengelompokkan karakteristik di atas ke dalam tiga aspek yaitu *social stage presence*, *other directedness*, dan *expressive control*.

b. Low self monitoring

Individu dengan *low self monitoring* adalah individu yang melakukan segala kegiatannya berdasarkan pada apa yang dirasakan dan dipercayai (Snyder, 1974; Snyder & Gangestad 1986). Selanjutnya Snyder (1974),

menjelaskan ciri-ciri individu yang tergolong *low self monitoring* (1) Mengekspresikan diri atau menampilkan diri. (2) Kurang memperhatikan ekspresi orang lain. (3) Kurang dapat menjaga serta mengendalikan penampilannya. (4) Penampilan serta ekspresi dirinya lebih dipengaruhi oleh pendapat dirinya ketimbang oleh situasi sekitar. (5) Hubungan interpersonalnya terbatas.

Berdasarkan ciri tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa individu yang memiliki prototip *low self monitoring* menggunakan informasi yang bersifat internal (yang ada pada dirinya sendiri) yang dianggap benar, dan kurang memperhatikan tuntutan lingkungan sosialnya (Snyder 1974; Shaffer, Ogden, & Wu, 1987; Jawahar, 2001).

c. Faktor Yang Mempengaruhi Self Monitoring

Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *self monitoring* seseorang adalah bentuk pergaulan sosial, kebutuhan sosial (Wrightman & Deaux, 1993), serta latar belakang budaya (Gudykunst, dalam Smith & Bond, 1993)

Minat Terhadap Pekerjaan Sebagai Saleseprson (Tenaga penjual)

Horrocks (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. Bila individu berminat pada pekerjaan sosial, biasanya individu yang bersangkutan mau berhubungan dengan orang lain dan mampu berempati.

Minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat terhadap pekerjaan bagian penjualan, yaitu kecenderungan individu untuk merasa tertarik pada bidang atau hal yang berhubungan dengan penjualan, merasa senang berkecimpung atau melakukan aktivitas dalam bidang tersebut.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat seseorang antara lain keluarga, teman sepermainan (*peer group*) dan pengalaman (Papalia dan Olds, 1995).

Minat seseorang pada pekerjaan tertentu dapat dipengaruhi pula oleh kompensasi atau apa yang akan didapatkannya dari pekerjaan tersebut (Dessler, 2000).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan tes minat untuk mengetahui minat individu pada pekerjaan sebagai *salesperson*. Hal ini dilakukan oleh peneliti, dengan asumsi bahwa minat terhadap pekerjaan pada penelitian ini adalah bersifat tunggal, dan minat pada aktivitas atau pekerjaan tertentu akan menghasilkan informasi mengenai aktivitas-aktivitas tersebut, sehingga jumlah dan tipe informasi yang dimiliki seseorang dapat diukur. **Pengaruh Hubungan Interpersonal, *Self Monitoring*, dan Minat Terhadap Performansi Kerja**

Hal utama yang diinginkan suatu perusahaan atau organisasi adalah tercapainya tujuan organisasi, salah satunya adalah untuk mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, suatu perusahaan harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia. Untuk mengetahui apakah pekerja atau karyawan bekerja sesuai dengan harapan perusahaan, maka perusahaan perlu melakukan penilaian terhadap pekerjaannya. Penilaian tersebut dapat dilakukan dengan melihat performansi kerja individu. Kriteria yang digunakan untuk mengukur performansi kerja individu biasanya ditetapkan perusahaan atau organisasi yang bersangkutan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi performansi kerja seseorang, antara lain uang yang dihasilkan, tantangan pekerjaan, kemauan individu untuk berkembang, dan bagaimana hubungan individu dengan lingkungan kerjanya.

Manusia selalu memerlukan dan berjumpa dengan orang lain dalam kehidupannya. Agar bisa diterima dan beradaptasi dengan baik, individu harus berusaha menjalin hubungan dengan individu lain. Dalam situasi apapun termasuk dalam lingkungan kerja, hubungan interpersonal memegang peranan penting. Bagi individu, hubungan interpersonal yang baik dapat menjadi faktor yang menentukan kesuksesan karir dan memfasilitasi pekerjaan. Individu juga mendapatkan dukungan sosial dari rekan sekerjanya, sehingga dapat mengurangi stres akibat tekanan pekerjaan. Hal tersebut dapat berdampak bagi produktivitas individu.

Dalam tim kerja hubungan interpersonal yang baik antara anggota tim, membuat tim kerja menjadi kohesif dan dapat bekerja secara optimal (Jehn & Shah, 1997). Pada individu yang bergerak pada bagian penjualan, hubungan

interpersonal yang baik dengan konsumen sangat mempengaruhi performansi kerja individu. Jadi, bagi organisasi, hubungan interpersonal yang baik antara atasan dengan bawahan, antar rekan kerja, klien atau konsumen, dan pihak lain yang terkait merupakan salah satu langkah penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Hubungan interpersonal tersebut terbentuk dari rasa percaya, terbuka dan mengerti kebutuhan satu sama lain. Satu hal yang dapat mempengaruhi baik atau tidaknya hubungan interpersonal tersebut adalah *self monitoring*, yaitu kemampuan individu untuk mengatur perilakunya berdasarkan situasi lingkungan dan reaksi dari orang lain, atau berdasarkan faktor internal, seperti kepercayaan, sikap dan kepentingan.

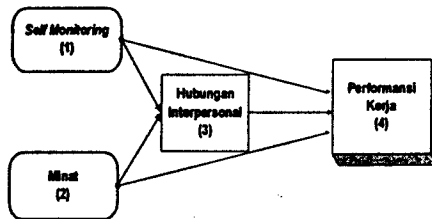
Snyder (1974), membedakan *self monitoring* menjadi dua prototip. Berdasarkan karakteristik dua prototip *self monitoring*, maka dimungkinkan individu dengan prototip *high self monitoring* cenderung mempunyai hubungan interpersonal yang baik. Individu ini dapat berkomunikasi dengan lebih baik dan dapat menampilkan impresi yang tepat, sehingga dapat membangun hubungan interpersonal yang baik dengan individu lain. Sedangkan individu dengan *low self monitoring* kurang mampu membangun hubungan yang baik, karena individu ini berperilaku sesuai pandangan dan kepercayaannya tanpa memperhitungkan keberadaan orang lain dan tuntutan lingkungan. Perbedaan prototip ini dapat merefleksikan bagaimana mereka berhubungan dengan orang lain.

Pada dasarnya hubungan interpersonal yang baik dapat terjadi bila individu mampu beradaptasi dengan baik, fleksibel dan dapat menampilkan kesan yang tepat, yang berarti individu harus mampu membaca petunjuk dari lingkungan sosialnya. Di lain pihak, individu lain juga akan lebih mudah mengungkapkan diri. Hal ini sesuai dengan karakteristik prototip *high self monitoring* yang dikemukakan Snyder. Pada kenyataannya, individu yang mempunyai karakteristik *high self monitoring*, yang mampu bertahan dalam pekerjaannya karena ia disukai oleh rekan kerjanya, konsumen, bahkan atasan. Individu ini juga mampu bekerja dengan maksimal karena adanya dukungan dari rekan kerja, ataupun pihak lain yang terkait dengan pekerjaannya, dengan kata lain hubungan interpersonal yang baik dapat meningkatkan performansi kerja individu.

Performansi kerja yang baik, juga dapat disebabkan minat individu pada pekerjaan yang bersangkutan. Minat tersebut membuat individu berperilaku sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Minat juga merupakan aspek penting kepribadian, yang secara nyata mempengaruhi prestasi pendidikan, ke-senangan yang diperoleh seseorang dalam melakukan aktivitas tertentu, dan hubungan antar pribadi, yang pada akhirnya dapat mem-pengaruhi segala segi kehidupan mereka, termasuk dalam bekerja.

Dengan demikian, penulis berke-simpulan bahwa pada karyawan bagian penjualan, hubungan interpersonal, *self moni-toring*, dan minat terhadap pekerjaan memiliki pengaruh yang langsung atau tidak langsung terhadap performansi kerja.

Hubungan keempat faktor tersebut di atas dapat digambarkan sebagai model rekur-sif (eka arah) sebagai berikut :



Gambar 1. Model rekursif pengaruh antara hubungan interpersonal, *self monitoring*, dan minat terhadap performansi kerja.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat pengaruh langsung hubungan interpersonal terhadap performansi kerja.
2. Terdapat pengaruh langsung *self moni-toring* terhadap performansi kerja.
3. Terdapat pengaruh langsung minat terhadap performansi kerja.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung *self monitoring* terhadap performansi kerja, melalui variabel antara yaitu hubungan interpersonal.
5. Terdapat pengaruh tidak langsung minat terhadap performansi kerja, melalui variabel antara yaitu hubungan inter-personal.

3. METODE PENELITIAN

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian adalah:

Variabel endogenus : performansi kerja

Variabel eksogenus : hubungan interpersonal; minat; *self monitoring*

Teknik sampling yang digunakan adalah *convenient sampling*, yaitu pemilihan subjek atau responden didasarkan pada kesesuaian subjek dengan kriteria (Schwab, 1999).

3.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan metode angket (kuesioner) dan arsip. Sebagai tambahan informasi peneliti melakukan wawancara tidak ter-struktur terhadap pihak pimpinan dan beberapa subjek. Kuesioner tersebut terdiri dari:

1. Skala Performansi Kerja

Pengukuran performansi kerja dapat dilakukan oleh pihak perusahaan dengan kriteria yang telah ditentukan oleh perusahaan atau instansi yang bersangkutan. Kriteria yang ditentukan oleh PT.GKM dalam melakukan *performance appraisal*, antara lain adalah total penjualan, total konsumen, keefektifan dalam menangani masalah, kemampuan mengambil inisiatif, kehadiran, dan beberapa hal lain yang konfidensial.

2. Skala Hubungan Interpersonal

Skala ini bertujuan untuk mengungkap baik atau tidaknya hubungan interpersonal individu dengan individu lain. Item-item skala hubungan interpersonal yang dibuat adalah berdasarkan 4 area keterampilan hubungan interpersonal yang dikemukakan Johnson (1986), yaitu (a) Rasa percaya dan mau mengenal satu sama lain. (b) Adanya komunikasi yang baik, yaitu dapat merespon dengan tepat secara verbal dan non verbal, hangat dan menyenangkan. (c) Kemampuan untuk menerima dan mendukung, termasuk mau menolong individu lain yang sedang dalam kesulitan, peduli terhadap individu lain. (d) Kemampuan menyelesaikan masalah dengan baik, termasuk mengendalikan emosi.

Hubungan interpersonal dapat digam-barkan sebagai dua spektrum, di satu sisi menggambarkan suatu hubungan inter-personal yang baik dan di sisi lain meng-gambarkan hubungan interpersonal yang kaku (*rigid*).

Model skala yang akan digunakan adalah skala *Likert*. Skala ini memiliki enam alternatif pilihan.

3. Skala *Self Monitoring*

Skala *self monitoring* yang akan digunakan, bertujuan untuk mengungkap kemampuan individu dalam mengatur diri dan penampilan guna menyesuaikan diri pada

berbagai situasi. Skala ini disusun berdasarkan skala *self monitoring* Snyder, yang diadaptasi dan dikembangkan ke dalam bahasa Indonesia oleh Mariani (Mariani dalam Azwar, 1999).

Skala ini terdiri atas 30 item, yang dikelompokkan ke dalam tiga aspek, yaitu *sosial stage presence*, *other directedness*, dan *expressive control*.

Model skala yang akan digunakan adalah skala *Likert*. Skala ini memiliki enam alternatif pilihan.

4. Skala Minat Terhadap Pekerjaan Bagian Penjualan

Untuk mengetahui minat seseorang terhadap pekerjaan sebagai tenaga penjual, peneliti akan menggunakan skala minat yang disusun berdasarkan tugas dari tenaga penjual (*salesperson*) yang dikemukakan oleh Albaum, dkk (1994) yaitu aktivitas menjual secara aktual (*Aktual selling activity*), relasi dengan pelanggan (*Customer relation*), mengumpulkan informasi dan berkomunikasi (*Information gathering and communicating*).

Model skala yang akan digunakan adalah skala *Likert*. Dengan enam alternatif pilihan.

3.2. Teknik Analisis Data

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis jalur atau analisis jejak (*path analysis*). Penggunaan metode ini ditujukan untuk menguji model dan mengetahui pengaruh langsung atau tidak langsung pada variabel yang diperlakukan sebagai penyebab variabel lain (Lea & Webley, 1997).

4. HASIL PENELITIAN

Data penelitian diperoleh dengan membagikan skala hubungan interpersonal, *self monitoring*, dan skala minat terhadap *salesperson* PT. GKM, dengan masa kerja lebih dari 1 (satu) tahun berjumlah 123 orang. Dari 123 angket yang diberikan, peneliti hanya menerima kembali 85 angket. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa hal tersebut terjadi karena keengganan subjek untuk mengisi angket dengan aitem yang cukup banyak, ditambah dengan aktivitas kerja subjek yang cukup padat.

Penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling terpakai. Hal tersebut dilakukan untuk efisiensi waktu dan tenaga. Dalam hal ini yang terpenting, setiap aitem telah diteliti dengan cermat sehingga isinya bisa diyakini (memenuhi

validitas isi). Dari data yang diperoleh, dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Di bawah ini adalah hasil perhitungan validitas dari skala hubungan interpersonal, *self monitoring*, dan minat:

a. Skala Hubungan Interpersonal

Untuk area rasa percaya dan mau mengenal satu sama lain, validitas aitem bergerak dari 0,4174 – 0,6816. Untuk area komunikasi, validitas aitem bergerak dari 0,4287 – 0,7343. Untuk area penerimaan dan memberi dukungan, validitas aitem bergerak dari 0,2499 – 0,6289. Pada aspek ini, terdapat aitem gugur, yaitu aitem nomor 19. Uji validitas dilakukan kembali, dengan menggugurkan aitem tersebut. Validitas bergerak dari 0,4256 – 0,6393. Untuk area menyelesaikan masalah dan mengendalikan emosi, validitas bergerak dari 0,4172 – 0,6705, sedangkan validitas aitem keseluruhan adalah 0,3856 – 0,7343.

b. Skala *Self Monitoring*

Untuk aspek *sosial stage presence*, validitas aitem bergerak dari 0,4699 – 0,6668. Untuk aspek *other directedness*, validitas aitem bergerak dari 0,4322 – 0,7589. Untuk aspek *expressive control*, validitas aitem bergerak dari 0,3337 – 0,7331. Validitas aitem keseluruhan bergerak dari 0,3337 – 0,7589.

c. Skala Minat Terhadap Aktivitas Pekerjaan Sebagai *Salesperson*

Untuk aspek aktivitas menjual secara aktual, validitas aitem bergerak dari 0,3777 – 0,6265. Untuk aspek relasi dengan pelanggan, validitas aitem bergerak dari 0,4130 – 0,6265. Untuk aspek mengumpulkan informasi dan berkomunikasi, validitas aitem bergerak dari 0,3519 – 0,7090. Validitas aitem keseluruhan bergerak dari 0,3519 – 0,7090.

2. Uji Reliabilitas

a. Skala Hubungan Interpersonal

Koefisien reliabilitas untuk area rasa percaya dan mau mengenal satu sama lain adalah 0,8920. Koefisien reliabilitas untuk area komunikasi adalah 0,9197. Koefisien reliabilitas untuk area penerimaan dan memberi dukungan adalah 0,7853. Pada aspek ini terdapat aitem gugur, yaitu aitem nomor 19. Uji reliabilitas dilakukan kembali, dengan menggugurkan aitem tersebut. Koefisien reliabilitas aspek tersebut adalah 0,8936. Koefisien reliabilitas untuk area menyelesaikan masalah dan mengendalikan emosi adalah 0,9058. Koefisien reliabilitas aitem keseluruhan adalah 0,9741.

b. Skala Self Monitoring

Koefisien reliabilitas aspek *sosial stage presence* adalah 0,8706. Koefisien reliabilitas untuk aspek *other directedness* adalah 0,8715. Koefisien reliabilitas untuk aspek *expressive control* adalah 0,8284. Koefisien reliabilitas keseluruhan adalah 0,9427.

c. Skala Minat Terhadap Aktivitas Pekerjaan Sebagai Salesperson

Koefisien reliabilitas untuk aspek aktivitas menjual secara aktual adalah 0,8115. Koefisien reliabilitas untuk aspek relasi dengan pelanggan adalah 0,8406. Koefisien reliabilitas untuk aspek mengumpulkan informasi dan berkomunikasi adalah 0,8484. Koefisien reliabilitas keseluruhan adalah 0,9302.

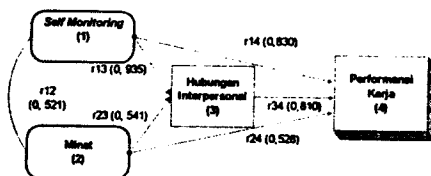
3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan setelah dilakukan uji asumsi; antara lain uji linearitas dan normalitas, serta multikolinearitas.

a. Korelasi Antar Variabel

Sebelum melakukan perhitungan analisis jalur, perlu diketahui korelasi dari masing-masing variabel. Hasil korelasi dapat digunakan untuk perhitungan analisis jalur lebih lanjut.

Dari hasil perhitungan dapat diketahui bahwa setiap variabel mempunyai korelasi positif atau hubungan positif, yang cukup kuat dan signifikan, dengan taraf signifikansi 1% ($P < 0,01$). Hal ini membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut. Namun belum membuktikan adanya pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain, berdasarkan model yang telah dibuat peneliti. Korelasi setiap variabel pada model yang dibuat peneliti, dapat dilihat pada diagram berikut:



Gambar 2. Korelasi antar variabel pada model

Setelah diketahui bahwa terdapat korelasi antara variabel eksogenus dengan variabel endogenus, maka peneliti melakukan perhitungan analisis jalur.

b. Perhitungan Analisis Jalur

Setelah melihat bahwa persyaratan dalam perhitungan analisis jalur (*path analysis*)

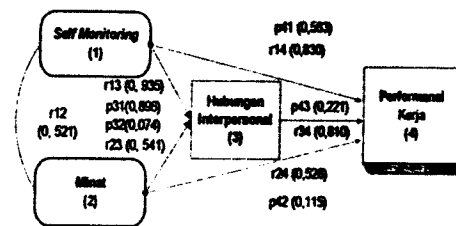
terpenuhi, maka akan dilakukan perhitungan secara manual, dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{13} &= p_{31} + p_{32} r_{12} \\
 r_{23} &= p_{31} r_{12} + p_{32} \\
 r_{14} &= p_{41} + p_{42} r_{12} + p_{43} r_{13} \\
 r_{24} &= p_{41} r_{12} + p_{42} + p_{43} r_{23} \\
 r_{34} &= p_{41} r_{13} + p_{42} r_{23} + p_{43}
 \end{aligned}
 \tag{1}$$

(Rumus Analisis Jalur. Sumber: Sudjana, 2002)

Dengan memasukkan nilai rij (korelasi antar variabel), maka dapat dihitung koefisien jalur (p_{ij}).

Dari perhitungan di atas, diperoleh koefisien jalur $p_{31} = 0,896$, $p_{32} = 0,074$, $p_{41} = 0,563$, $p_{42} = 0,115$, $p_{43} = 0,221$.



Gambar 2. Model Dengan Koefisien Korelasi dan Koefisien Jalur

Sudjana (2002), menyatakan bahwa koefisien jalur yang kurang dari 0,05 dinyatakan tidak berarti. Dari perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa model atau hipotesa penelitian ini dapat diterima, karena tidak ada koefisien jalur yang berada di bawah 0,05. Hal ini berarti bahwa tiap variabel eksogenus, memang berpengaruh terhadap variabel endogenus.

Efek langsung atau pengaruh langsung dari *self monitoring* terhadap performansi kerja adalah 0,563, sedangkan efek tidak langsung total adalah 0,267 ($r_{14} - p_{41}$). Hal ini berarti, bahwa efek langsung *self monitoring* terhadap performansi kerja adalah lebih besar.

Pengaruh langsung dari minat terhadap performansi kerja adalah 0,115, sedangkan pengaruh tidak langsung total adalah 0,413 ($r_{24} - p_{42}$). Hal ini berarti pengaruh tidak langsung minat terhadap performansi kerja lebih besar dari pengaruh langsung. Akan tetapi melalui korelasinya dengan *self monitoring* dan pengaruhnya terhadap hubungan interpersonal, variabel minat dapat mempengaruhi performansi kerja.

Pada variabel hubungan interpersonal, Pengaruh langsung terhadap performansi kerja adalah 0,221. Variabel hubungan interpersonal memegang peranan yang cukup penting dalam model ini, karena mempunyai korelasi yang besar dengan performansi kerja yaitu 0,810. Dengan adanya variabel hubungan interpersonal, pengaruh tidak langsung minat menjadi lebih besar dari pada pengaruh langsungnya terhadap performansi kerja. Hal ini, akan dijelaskan lebih lanjut pada perhitungan regresi.

c. Perhitungan Regresi

Pada penelitian ini, peneliti juga melakukan perhitungan regresi. Hasil perhitungan regresi merupakan data pendukung bagi hasil perhitungan analisis jalur, yang telah dilakukan peneliti pada bagian sebelumnya.

(1) Regresi Variabel Hubungan Interpersonal Terhadap Performansi Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 65,5 %, yang berarti 65,5 % performansi kerja *salesperson* pada PT. GKM dapat dijelaskan oleh variabel hubungan interpersonal. Sedangkan sisanya ($100\% - 65,5\% = 35,5\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Diketahui pula bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($157,813 > 3,958$), sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh variabel hubungan interpersonal terhadap variabel performansi kerja.

(2) Regresi Variabel *Self monitoring* Terhadap Performansi Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 68,9 %, yang berarti 68,9 % performansi kerja *salesperson* pada PT. GKM dapat dijelaskan oleh variabel *self monitoring*. Sedangkan sisanya ($100\% - 68,9\% = 31,1\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Diketahui pula bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($183,675 > 3,954$), sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh variabel *self monitoring* terhadap variabel performansi kerja.

(3) Regresi Variabel Minat Terhadap Performansi Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 27,9 %, yang berarti 27,9 % performansi kerja *salesperson* pada PT. GKM dapat dijelaskan oleh variabel minat. Sedangkan sisanya ($100\% - 27,9\% = 72,1\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain. Dalam

hal ini, variabel *self monitoring* memberikan kontribusi yang lebih besar dibandingkan variabel minat dalam menjelaskan performansi kerja *salesperson*.

Diketahui pula bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($32,065 > 3,954$), sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh variabel *self monitoring* dan minat terhadap variabel performansi kerja.

(4) Regresi Variabel *Self monitoring* dan Minat, Terhadap Performansi Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan *R Square* atau koefisien determinasi sebesar 70,1 %, yang berarti 70,1 % performansi kerja *salesperson* pada PT. GKM dapat dijelaskan oleh variabel *self monitoring* dan minat. Sedangkan sisanya ($100\% - 70,1\% = 29,9\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Diketahui pula bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($96,276 > 3,108$), sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh variabel *self monitoring* dan minat terhadap variabel performansi kerja.

(5) Regresi Variabel *Self Monitoring*, Minat, dan Hubungan Interpersonal Terhadap Performansi Kerja

Hasil perhitungan menunjukkan *R adjusted square* atau koefisien determinasi sebesar 69,6 %, yang berarti 69,6 % performansi kerja *salesperson* pada PT. GKM dapat dijelaskan oleh *self monitoring*, minat, dan hubungan interpersonal. Sedangkan sisanya ($100\% - 69,6\% = 30,4\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab lain.

Diketahui pula bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($65,187 > 2,718$), sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima, yaitu terdapat pengaruh variabel *self monitoring*, minat, dan hubungan interpersonal terhadap variabel performansi kerja.

Dari hasil analisis jalur, diketahui bahwa hubungan interpersonal, merupakan memegang peranan yang cukup penting, dalam model rekursif yang dikemukakan peneliti. Dengan adanya variabel hubungan interpersonal, pengaruh tidak langsung minat menjadi lebih besar dari pada pengaruh langsungnya terhadap performansi kerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan perhitungan regresi parsial. Pada *adjusted R Square*, apa-bila variabel hubungan interpersonal dihilangkan, pengaruh yang diberikan oleh dua variabel lain, yaitu *self monitoring* dan minat terhadap performansi kerja akan lebih kecil (69,4 %), bila dibandingkan dengan pengaruh tiga variabel

yaitu *self monitoring*, minat, dan hubungan interpersonal (69,6 %).

5. PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan, diketahui bahwa model dan hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima. Yang berarti terdapat pengaruh variabel eksogenus, yaitu *self monitoring*, minat, dan hubungan inter-personal terhadap variabel endogenus, yaitu performansi kerja. Hal tersebut dapat dijelaskan pula oleh rerata skor empirik karyawan PT. GKM yang lebih tinggi dari skor teoritis, pada keempat variabel. Pada bagian ini, peneliti akan mencoba menjelaskan mengenai hasil penelitian, berdasarkan tinjauan teori dan hasil wawan-cara tidak terstruktur.

Untuk variabel *self monitoring*, skor empirik *self monitoring* subjek, cenderung tinggi, begitu pula dengan skor empirik performansi kerja. Dari hasil penelitian, diketahui pula bahwa *self monitoring* memberikan pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap performansi kerja subjek.

Pengaruh langsung variabel *self monitoring* terhadap performansi kerja individu pada *salesperson* PT. GKM dapat disebabkan karena bentuk pergaulan di lingkungan subjek atau pengalaman sosial individu. Menurut Manajer Pemasaran PT. GKM, hubungan antar karyawan, ataupun atasan dengan bawahan pada perusahaan tersebut tergolong baik. Atasan berusaha mengembangkan sikap demokratis terhadap pekerjanya. Perusahaan ini seringkali mengadakan pelatihan atau pun seminar yang ditujukan untuk karyawannya, dengan maksud mengembangkan sikap kepemimpinan, loyalitas, kerjasama (*team building*), *relationship marketing*, dan lain sebagainya. Sehingga dengan lingkungan kerja yang cukup kondusif tersebut, memungkinkan individu membentuk *self monitoring* yang baik, dan pada akhirnya dapat memunculkan performansi kerja yang baik pula.

Selain faktor di atas, adanya *self monitoring* yang cukup tinggi pada *salesperson* PT. GKM juga dapat disebabkan oleh latar belakang budaya. Subjek pada penelitian ini, mempunyai latar belakang budaya timur. Sesuai dengan penelitian Gudykunst (dalam Smith & Bond, 1993), individu dengan budaya timur cenderung lebih memperhatikan lingkungan, dan ber-perilaku sesuai dengan tuntutan lingkungannya. Dalam hal ini, *salesperson*

yang sudah menjalani pelatihan, dan berlatar budaya timur, dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan pelanggan atau konsumen, sehingga menghasilkan performansi kerja yang cukup baik.

Pengaruh tidak langsung *self monitoring* terhadap performansi kerja, adalah karena adanya variabel yang meng-antarai kedua variabel tersebut, yaitu variabel hubungan interpersonal. *Self monitoring* subjek yang tinggi, mengindikasikan bahwa subjek mampu melakukan hubungan interpersonal yang baik dengan individu lain, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi performansi kerja individu.

Selain *self monitoring*, minat terhadap pekerjaan sebagai *salesperson*, yang dalam hal ini merupakan variabel eksogenus, juga memberikan pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap performansi kerja subjek.

Pengaruh langsung variabel minat terhadap performansi kerja individu pada *salesperson* PT. GKM dapat disebabkan karena faktor pengalaman. Dari hasil wawancara, peneliti mengetahui bahwa sebelumnya individu yang bekerja sebagai *salesperson* pada PT. GKM pernah bekerja di tempat lain, atau bekerja pada bidang pekerjaan yang berbeda. Tetapi pada akhirnya para pekerja tersebut merasa senang dan memutuskan bekerja sebagai tenaga penjual, karena aktivitas kerja yang menyenangkan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Papalia & Olds (1995), yang menyatakan bahwa pengalaman adalah salah satu faktor yang dapat menumbuhkan minat individu terhadap sesuatu

Minat subjek pada pekerjaan sebagai *salesperson* pada PT. GKM juga dapat dipengaruhi pula oleh kompensasi atau apa yang akan didapatkannya dari pekerjaan tersebut. Pekerja pada perusahaan ini, mendapatkan gaji di atas UMR (Upah Minimum Regional). Para pekerja juga mendapatkan tunjangan kesehatan, JAM-SOSTEK (Jaminan Sosial Tenaga Kerja), uang lembur, dan adanya jenjang karir yang pasti bagi pekerja yang berprestasi (peluang untuk maju). Dessler (2000) menyatakan bahwa kompensasi dapat merupakan motivasi yang menyebabkan individu bekerja dengan baik.

Pengaruh tidak langsung minat terhadap performansi kerja, adalah karena adanya variabel yang mengantarai, kedua variabel tersebut, yaitu variabel hubungan interpersonal. Individu yang mempunyai minat terhadap sesuatu, cenderung akan bersikap atau

berperilaku sesuai dengan tuntutan minatnya tersebut. Pada penelitian ini, subjek memiliki skor minat terhadap pekerjaan sebagai *salesperson* yang cukup tinggi. Karena berminat terhadap pekerjaan tersebut, dan menyukai tuntutan dari pekerjaan tersebut, maka subjek akan berperilaku sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, salah satunya adalah mampu membangun hubungan yang baik dengan individu lain, dalam hal ini konsumen atau pelanggan.

Variabel ketiga yang akan dibahas, adalah variabel hubungan interpersonal yang merupakan variabel eksogenus, bagi performansi kerja, namun berperan juga sebagai variabel endogenus bagi *self monitoring* dan hubungan interpersonal.

Pada penelitian ini, variabel hubungan interpersonal, memberikan pengaruh langsung pada performansi kerja. Dari hasil penelitian diketahui pula bahwa rerata skor empirik hubungan interpersonal subjek lebih tinggi dari rerata skor teoritik. Hal ini mengindikasikan bahwa hubungan interpersonal yang baik, dapat menyebabkan performansi kerja yang baik pula.

Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat diketahui bahwa hubungan interpersonal juga dipengaruhi oleh *self monitoring* dan minat. Hasil penelitiannya, membuktikan bahwa individu dengan *self monitoring* yang tinggi mempunyai hubungan interpersonal yang baik. Hal ini disebabkan karena individu ini mampu mengatur perilakunya sesuai dengan tuntutan lingkungan. Penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Clara (2001), yang menemukan adanya korelasi antara *self monitoring* dengan hubungan interpersonal sebesar 0,905, dengan taraf signifikansi 0,01. Penelitian ini juga membuktikan bahwa semakin tinggi *self monitoring* seseorang, maka semakin baik hubungan interpersonalnya. Pada penelitian ini, diketahui bahwa *self monitoring* mempunyai korelasi, dan memberikan pengaruh pada hubungan interpersonal, sehingga pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap performansi kerja individu.

Minat individu terhadap pekerjaan sebagai *salesperson*, juga dapat mempengaruhi hubungan interpersonal subjek. Seperti dikemukakan di atas, minat terhadap sesuatu dapat menimbulkan kecenderungan untuk berperilaku atau bersikap sesuai dengan tuntutan minatnya tersebut.

Selain berdasarkan variabel yang terdapat pada model penelitian yang dibuat peneliti, hubungan interpersonal yang baik disebabkan pula oleh beberapa faktor lain.

Skor hubungan interpersonal subjek yang tinggi, dapat disebabkan oleh keterampilan interpersonal pada subjek. Johnson (1986), menyatakan apabila individu menguasai keterampilan interpersonal dengan baik, maka dengan mudah individu dapat menjalin hubungan interpersonal yang positif. Keterampilan atau kemampuan yang dibutuhkan adalah keterbukaan, komunikasi, berempati, dan mampu mengendalikan emosi. Keterampilan tersebut dapat dipelajari dan dilatih dalam kehidupan sehari-hari.

Skor yang tinggi pada variabel ini, juga dapat disebabkan oleh latar belakang budaya, dimana masyarakat dengan budaya timur lebih kooperatif, mau membantu, lebih terbuka dan lebih berempati, sehingga hubungan interpersonal yang dibangun dapat berlangsung dengan baik, termasuk dengan rekan kerja atau konsumen. Hal ini pada akhirnya dapat mempengaruhi performansi kerja individu.

Faktor lain yang mungkin mempengaruhi hubungan interpersonal subjek adalah tempat tinggal (House dan Wolf, 1978). Berdasarkan hasil wawancara, kebanyakan karyawan adalah berasal dari kota kecil, dan bertempat tinggal di sekitar tempat kerja, yaitu di daerah Galeong, kabupaten Banten. Suasana di daerah tersebut belum seramai di Jakarta, dan individu yang satu dengan individu yang lain, cenderung masih membina suasana kekeluargaan.

Suasana kekeluargaan dan empati tersebut, juga dibawa ke dalam lingkungan kerja, sehingga subjek cenderung dapat membina hubungan interpersonal yang baik dengan konsumen atau pelanggan. Hal tersebut pada akhirnya dapat mempengaruhi performansi kerja subjek.

6. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa *self monitoring* dan minat terhadap pekerjaan sebagai *salesperson* memberikan pengaruh langsung dan tidak langsung (dengan hubungan interpersonal sebagai variabel yang mengantari) terhadap performansi kerja *salesperson* PT. GKM, sedangkan hubungan interpersonal, memberikan pengaruh langsung pada performansi kerja *salesperson* pada perusahaan tersebut.

7. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Albaum, G., et al. (1994). *International marketing and export management*. Great Britain: Addison Wesley Publishing Company.
- [2] Anastasi, A. (1997). *Tes psikologi*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- [3] Azwar, S. (1999). *Penyusunan skala psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [4] Baron, R.A., & Byrne, D. (1994). *Sosial psychology: Understanding human interaction (7th ed)*. New York: Allyn & Bacon.
- [5] Chan, S. (2003). *Relationship marketing: Inovasi pemasaran yang membuat pelanggan bertekuk lutut*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [6] Clara. (2003). Hubungan antara pemantauan diri (*self monitoring*) dengan hubungan interpersonal. *Jurnal Psikologi Universitas Gunadarma*. 1 (8), 11-24.
- [7] Caputo, J. (1991). *Stress and burnout in the library service*. Phoenix: The Oryx Press.
- [8] Cascio, W. F. (1998). *Applied psychology in Human Resources Management (5th edition)*. New Jersey: Prentice - Hall Inc.
- [9] Dessler, G. (2000). *Human resource management*. (8th Ed.). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [10] De Voe, M. (1957). *The how of successful sales management*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [11] Dubrin, A.J. (1992). *Human relations: A job oriented approach*. New Jersey: Prentice - Hall Inc.
- [12] Fiske, S.T., & Taylor, S.E. (1991). *Sosial cognition*. Singapore: McGraw Hill Inc.
- [13] House, J.S., & Wolf, S. (1978). Effect of urban residence on interpersonal trust and helping behavior. *Journal of personality and social psychology*. pp. 36,1029-1043 (11).
- [14] Jamieson, D.W., Lydon, J.E., dan Zanna, M.P. (1987). Attitude and activity preference similarity: Differential bases of interpersonal attraction for low and high self monitors. *Journal of personality and sosial psychology*. 53(6), pp. 1052-1060.
- [15] Jawahar, I.M. (2001). Attitudes, Self monitoring, and appraisal behaviors. *Journal of applied psychology*. 86 (5), pp. 875-883.
- [16] Jehn, K.A., & Shah, P.P. (1997). Interpersonal relationship and task performance: An examination of mediating processes in friendship and acquaintance groups. *Journal of personalitiy and social psychology*. 72(4), pp. 775-790.
- [17] Johnson, D. W. (1986). *Reaching out interpersonal effectiveness and self actualization*. (3rd Ed.). San Fransisco: Prentice Hall.
- [18] Kotler, P. (2000). *Marketing management (The mille ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- [19] Lea, S., Webley, W. (1997). Advanced statistics: Multivariate analysis II: Manifest variables analyses [on-line]. Available: <http://www.exeter.ac.uk>.
- [20] Milgram, S. (1970). The experience of living in cities. *Science*. pp. 167,1461-1468 (11,14).
- [21] Miller, J.S, & Cardy, R.L. (2000). Self monitoring and performance appraisal: Rating outcomes in project teams. *Journal of organizational behavior*. pp. 21, 609-626.
- [22] Miner, J.B. (1992). *Industrial - organizational psychology*. Singapore: McGraw Hill.
- [23] Munandar, A.S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.

- [24] Papalia, D., & Olds, S.W. (1989). *Human Development (6th edition)*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- [25] Pines, A., Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.
- [26] Raven, B.H., & Rubin, J.Z. (1983). *Sosial psychology*. (2nd Ed.). Singapore: John Willey & Sons.
- [27] Robbins, S.P. (1994). *Essentials of organizational behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- [28] Schultz, D.P., dan Schultz, S.E. (1994). *Psychology and work today*. (6th Ed.). New York: Macmillan Publishing Company.
- [29] Schwab, D.P. (1999). *Research methods for organizational studies*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- [30] Shaffer, D.R., Ogden, J.K., & Wu, C. (1987). Effects on self monitoring and prospect for the future interaction on self disclosure reciprocity during the acquaintance process. *Journal of personality*. 55, 75-96.
- [31] Skinner, C. E., (1979). *Educational psychology*. (4th Ed.). New Delhi: Prentice Hall of India Private Limited.
- [32] Smith, & Bond, M.H. (1993). *Sosial psychology across culture: Analysis and perspective*. Cambridge: University Press.
- [33] Snyder, M. (1974). Self monitoring of expressive behaviour. *Journal of personality and sosial psychology*. 49 (3), pp. 586-597.
- [34] Sudjana. (2002). *Teknik analisis regresi dan korelasi bagi para peneliti*. Tarsito: Bandung.
- [35] Vinchur, A.J, & Schippmann, J.S. (1998). A meta - analytic review of predictors of job performanse for sales people. *Journal of applied psychology*. 83(4), pp. 609-626.
- [36] Wrightsman, L.S., & Deaux, K. (1993). *Sosial psychology in the ' 90s*. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- [37] Noah, S.M. (2001). *Penggunaan ujian psikologi dalam pemilihan kerja* [on-line]. Available: <<http://www.uum.edu.my>>.