

**Pola Rekrutmen Surveyor Pada Lembaga Survei PT. TNS Di Kota Surabaya**  
**Enrico Julio Guilano**

Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya  
(enricojulio@gmail.com)

**Pambudi Handoyo**

Program Studi S-1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya  
pam\_pam2013@yahoo.com

**Abstrak**

Setiap industri berusaha menciptakan suatu produk-produk yang mengikut *mode*, dari adanya gejala-gejala tersebut maka muncul lembaga survei. Dalam survei produk, *surveyor* bertugas untuk mengetahui kemauan konsumen, menguji kelayakan suatu produk dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen. *Supervisor* menggunakan jaringan sosial dalam merekrut *surveyor*. Peneliti mengkaji bentuk pola rekrutmen *surveyor* di lembaga survei PT. TNS. Penelitian ini menggunakan teori jaringan sosial James Coleman dan teori pertukaran sosial Peter Blau. Metode kualitatif dengan pendekatan jaringan sosial ini menjelaskan bahwa dalam proses jaringan sosial, minimal ada dua pihak yang terlibat yaitu *trustor* dan *trustee*. Peneliti memiliki subjek yakni dua *supervisor* dan *surveyor*. Teknik dalam pemilihan informan yaitu dengan cara *purposive* yakni peneliti sudah menentukan informan yang dianggap cukup tahu dan peneliti menjadi *participant as observer*. Teknik pengumpulan data menggunakan dua cara yaitu primer dengan observasi dan *in-dept interview*. Teknik analisis data menggunakan metode triangulasi. Hasil penelitian ini adalah pola rekrutmen *surveyor* di lembaga survei memanfaatkan jaringan sosial yang terbangun sejak lama dengan mengajak teman dan keluarga *supervisor*. Dalam pola rekrutmen *surveyor*, terdapat dua pihak yang berperan yaitu *trustor* dan *trustee*. Pertukaran sosial secara instrinsik antara *supervisor* yakni rekomendasi kerja, kepercayaan *project*, bantuan pengarahan dan profesionalitas *surveyor*. Sedangkan bentuk ekstrinsik gaji *surveyor* sesuai hak. Untuk *surveyor*, pertukaran instrinsik bekerja sesuai aturan, bekerja tepat waktu, dan menjaga komunikasi dan ekstrinsiknya adalah memberikan data yang valid.

**Kata Kunci:** Jaringan Sosial, Pertukaran Sosial dan Pekerja Survei.

**Abstract**

Any industry trying to make a products who follow the fashion, of the symptoms the hence appears institution survey. In surveying products, *surveyors* on duty to know volition consumers, test the feasibility a product and determine the level of customer satisfaction. The *supervisor* use *social* networking in recruiting of a *surveyor*. Researchers to examine the form of a pattern rekrutmen *surveyors* in an institution survey PT. TNS. This research using the theory of *social* networking james coloman and the theory of *social* exchange peter blau. A method of qualitative with the approach of *social* networking this explains that in the process of *social* networks. There are at least two parties involved, namely *trustor* and *trustee*. Researchers have the subject, namely two *supervisor* and a *surveyor*. Engineering in the election of an informer namely by means of purposive namely researchers already determine an informant who is considered quite know and researchers into us participant observer. The technique of collecting data using two ways namely primary by observation and in-dept the interview. The technique of using a method of analysis of data triangulation. This research result is of many patterns rekrutmen *surveyors* in an institution survey use *social* networking who awakes for a long time with ask friends and family *supervisor*. In a pattern rekrutmen *surveyors*, there are two parties that play a role, namely *trustor* and *trustee*. *Social* exchange in instrinsik between the recommendations from the office, the *supervisor* trust *project*, assistance directive and professionalism of a *surveyor*. While the form of extrinsically salary *surveyors* appropriate rights. To a *surveyor*, exchange instrinsik work to the rules, work on time, and maintaining communication and ekstrinsiknya is to provide the data be valid.

**Keywords :** Sosial Network, Sosial Exchange and Workers Survey

**PENDAHULUAN**

Perkembangan masyarakat kota dapat dilihat dari beberapa sudut aspek yang ada. Aspek ekonomi *pertama*, dapat dilihat dari pembangunan pasar swalayan/waralaba yang semakin meningkat pesat

bahkan dari swalayan berskala mikro ataupun berskala makro. *Kedua*, alat pembayaran yang tidak hanya berupa uang tetapi dapat berbentuk kartu kredit. Aspek sosial pertama, perpecahan pada kelompok. Kelompok kekerabatan mulai memudar diganti kelompok berdasarkan kepentingan yang

sama, kedua, terikat kontrak yang mana berupa suatu pekerjaan ataupun suatu kepentingan tertentu dan mulai meninggalkan tradisi.

Menurut Anthony Giddens, proses peningkatan saling ketergantungan masyarakat dunia dinamakan dengan globalisasi. Ditandai dengan kesenjangan tingkat kehidupan antara masyarakat industri dan masyarakat dunia ketiga (yang pernah dijajah dengan dunia pertama dan mayoritas hidup dari pertanian) (Ritzer dan Goodman, 2008:17). Giddens mendefinisikan modernitas berdasarkan empat institusi dasar, yaitu kapitalisme, industrialisme, kapasitas pengawasan dan kontrol atas saran kekerasan. Disini peneliti mengambil satu dari institusi dasar modernitas. Industrialisme sebagai institusi dasar modernitas yang kedua dari penggunaan sumber tenaga non hayati dan mesin untuk memproduksi barang. Industrialisme tidak terbatas pada tempat kerja dan ia mempengaruhi *setting-setting* lain, seperti transportasi, komunikasi dan kehidupan rumah tangga. (Giddens, 2005 : 56).

Modernisasi ini yang mempengaruhi terciptanya globalisasi. Bermula dari modernitas maka semakin lama dunia perindustrian semakin maju bahkan semakin menjamur. Banyak bermunculan industri-industri pada pusat perkotaan maupun pinggiran. Diantaranya adanya industri makanan, pakain atau konveksi, elektronik, dan kebutuhan-kebutuhan pada masyarakat. Hal ini berdampak saling terjadi persaingan antar industri satu dengan yang lainnya.

Setiap industri berusaha berlomba-lomba menciptakan suatu produk-produk yang mengikut *mode* masa kini, berinovasi, kreatif dan secara otomatis canggih atau mutakhir di pasaran. Sehingga menimbulkan suatu pro dan kontra dari masyarakat untuk menentukan minatnya dalam memilih atau menilai produk-produk yang layak untuk dimiliki atau di konsumsi secara tepat, efektif dan sesuai kebutuhan. Kembali pada akibatnya banyaknya produk-produk yang bermunculan membuat budaya konsumtif atau konsumerisme muncul. Budaya konsumtif tersebut membuat harga atau permintaan akan barang semakin merajalela atau alur keluar masuk barang sulit diprediksi dan menyebabkan suatu harga melonjak tajam.

Disamping itu sesuai motif ekonomi yang mana harga barang akan melonjak tajam disaat persediaan barang menurun, tetapi permintaan akan barang tersebut meningkat tajam. Hal ini terjadi sebaliknya apabila permintaan menurun

tetapi persediaan akan barang menggelembung menyebabkan harga merosot atau turun secara drastis. Dari adanya gejala-gejala tersebut maka bermunculan lembaga-lembaga survei atau riset produk. Lembaga survei merupakan salah satu contoh lapangan pekerjaan yang ada di kota metropolitan seperti surabaya. Orang yang bekerja di lembaga survei ini biasa disebut *surveyor*.

*Surveyor* kadang identik dengan dunia keproyek-an, namun perlu diketahui sebelumnya tugas *surveyor* sama saja "*mata*" bagi perusahaan itu sendiri sebagai bagian yg melihat objek sasaran kerja. Dalam survei produk, *surveyor* bertugas untuk mengetahui pangsa pasar atau kemauan konsumen atas suatu produk, menguji kelayakan suatu produk dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen.

*Surveyor* tidak bekerja secara individual dalam mengerjakan sebuah *project*. Biasanya mereka melakukan sebuah *project* ditentukan dan dipilih oleh seorang *supervisor*. Mereka memanfaatkan jaringan sosial dengan *supervisor*, dengan sesama *surveyor*, dan dengan responden. Ada berbagai cara mereka memanfaatkan jaringan sosial dengan beberapa pihak tersebut. Dengan *supervisor* misalnya *surveyor* memanfaatkan jaringan dengan cara melakukan suatu *project* yang dipimpin oleh *supervisor* tersebut dan mensukseskan *project*nya. Sehingga *supervisor* terus menerus menggunakan jasanya dan mempekerjakannya. Kemudian dengan sesama *surveyor* yaitu melalui pertukaran informasi responden, mengajak sesama *surveyor* dan memberi informasi akan sebuah *project* di sebuah perusahaan. Mereka saling membantu untuk memilih responden yang tepat sesuai dengan kriteria yang diinginkan perusahaan.

Dengan responden pun mereka memiliki cara untuk memanfaatkan jaringan yaitu berupa pemberian hadiah setelah melakukan wawancara. Dengan begitu responden bisa diajak kerjasama untuk *project* selanjutnya bagi *surveyor*. Sehingga untuk mengerjakan *project* selanjutnya, *surveyor* tidak mengalami kesulitan untuk mencari responden, istilahnya si responden tersebut bisa digunakan sebagai responden langganan.

Jaringan sosial pada suatu masyarakat menunjukkan berbagai tipe hubungan sosial yang terikat atas dasar identitas kekerabatan, ras, etnik, pertemanan, ketetangaan, ataupun atas dasar kepentingan tertentu. Jaringan sosial masyarakat adalah struktur sosial masyarakat itu sendiri.

Jaringan sosial adalah pola hubungan sosial di antara individu, pihak, kelompok atau organisasi. Jaringan sosial memperlihatkan suatu hubungan sosial yang sedang terjadi sehingga lebih menunjukkan proses daripada bentuk.

Hubungan sosial yang terjadi bersifat mantap atau permanen, memperlihatkan kohesi dan integrasi bagi bertahannya suatu komunitas, serta menunjukkan hubungan timbal balik. Dengan demikian, suatu komunitas pada dasarnya merupakan kumpulan hubungan yang membentuk jaringan sebagai tempat interaksi antara satu pihak dengan pihak lainnya. Kekuatan jaringan dipengaruhi oleh resiprositas, intensitas, dan durabilitas hubungan antarpihak.

Salah satu ciri khas teori jaringan adalah pemusatan perhatian pada struktur mikro hingga makro. Artinya bahwa bagi teori jaringan, aktor dapat saja terjadi pada individu, kelompok maupun masyarakat. Konteks ini menunjukkan bahwa hubungan dapat saja terjadi ditingkat struktur sosial skala luas maupun tingkat yang lebih mikroskopik. Hubungan ini berlandaskan gagasan bahwa setiap aktor (individu atau kolektivitas) mempunyai akses berbeda terhadap sumber daya yang bernilai (kekayaan, kekuasaan, informasi dan sebagainya). Akibatnya adalah bahwa sistem yang terstruktur cenderung terstratifikasi, sehingga komponen tertentu akan tergantung pada komponen yang lain.

Pola perekrutan *surveyor* dengan cara memanfaatkan jaringan sosial yang ada di PT.TNS ini. Jaringan *sosial* merupakan hal penting untuk membangun kerjasama antara *surveyor* dengan *supervisor* dan *respondennya*. Sehingga terjadi suatu tindakan secara sengaja untuk mencapai suatu tujuan, baik itu tujuan secara individual maupun tujuan bersama. Tujuan tersebut membuat adanya keterlekatan satu pihak dengan pihak lainnya sehingga lambat laun hubungan antar pihak ini berlandaskan akan kepercayaan satu dengan lainnya. Disini ada yang berperan sebagai *trustor* atau orang yang member kepercayaan, ada yang berperan sebagai *trustee* yaitu orang yang diberi kepercayaan dan adapula yang berperan sebagai *trustor* dan *trustee*. Contohnya didalam struktur jaringan *sosial* lembaga survei PT.TNS ini yang berperan sebagai *trustor* adalah *supervisor* kemudian mempercayakan sebuah *project* kepada *trustee* yaitu *surveyor*.

## KAJIAN TEORI

### Teori Jaringan Sosial (Pola Perekrutan Surveyor)

Jaringan sosial merupakan suatu pengelompokan yang terdiri atas sejumlah orang, paling sedikit kurang dari 3 orang, yang masing-masing memiliki identitas yang tersendiri dan yang masing-masing dihubungkan antara satu dengan yang lainnya melalui hubungan *sosial* yang ada sehingga melalui hubungan-hubungan tersebut mereka dapat dikelompokkan sebagai suatu kesatuan sosial (Bruner, 1998 : 47). Hubungan-hubungan yang ada diantara mereka yang terlibat dalam suatu jaringan sosial biasanya bersifat hubungan-hubungan yang tidak resmi, karenanya juga mereka yang berada dalam suatu jaringan *sosial* biasanya tidak sadar akan anggotanya dalam jaringan *sosial* tersebut, karena jaringan sosial tersebut belum tentu terwujud sebagai suatu organisasi, atau perkumpulan resmi.

Coleman ingin mempelajari keteraturan dalam cara orang dan kelompok bertindak laku ketimbang keteraturan dalam pengandaian tentang bagaimana seharusnya mereka bertindak laku. (Ritzer dan Goodman, 2008 : 470) James S. Coleman sebagai tokoh sosiologi, juga dikenal sebagai penggagas lahirnya *foundation of social theory* (teori pilihan rasional) yang juga menjadi dasar dalam menjelaskan *social network* (jaringan sosial). Orientasi pilihan rasional Coleman jelas pada gagasan dasarnya bahwa "orang bertindak yang dibangun oleh nilai dan preferensi". Teori pilihan rasional (tindakan rasional) memiliki keyakinan dengan ekonomi klasik bahwa semua perilaku berasal dari individu yang berusaha mengejar kepentingan mereka sendiri, dengan demikian interaksi *sosial* dipandang sebagai bentuk pertukaran. Pilihan rasional memiliki model perilaku individu yang sangat individualistik, dengan setiap orang yang secara otomatis melakukan hal-hal yang akan melayani kepentingan mereka sendiri, jika mereka memilih bekerjasama, itu semua karena hal tersebut menjadi kepentingannya dan tanpa memperhitungkan nasib orang lain.

Coleman juga memberikan sumbangan pemikirannya melalui konsep modal *sosial* yang merupakan asset penting dalam jaringan *sosial*. Modal sosial akan tercipta ketika ada relasi diantara orang-orang yang mengalami perubahan sesuai dengan cara-cara yang mempengaruhi tindakan. Modal sosial menurut coleman ,

mempresentasikan sumber daya karena hal ini melibatkan harapan akan resiprositas, dan melampaui individu manapun sehingga melibatkan jaringan yang lebih luas yang hubungannya dipengaruhi tingginya tingkat kepercayaan dan nilai bersama (Field, 2010 : 32). Bagi Coleman, konsep modal *sosial* adalah sarana untuk menjelaskan bagaimana orang berusaha bekerja sama.

Berkaitan dengan kepercayaan, minimal ada dua pihak yang terlibat yaitu *trustor* (yang mempercayai) dan *trustee* (yang dipercayai). *Trustor* dan *trustee* sama-sama memiliki tujuan untuk memenuhi kepentingan mereka, dimana yang berperan sebagai *trustor* adalah pihak yang mengajak yaitu *supervisor* dan berperan sebagai *trustee* adalah pihak yang diajak yaitu *surveyor*. Hal pertama yang harus diperhatikan adalah bahwa pemberian kepercayaan memungkinkan suatu tindakan dipihak *trustee* yang tidak bisa terjadi dalam kondisi sebaliknya. Poin kedua ialah jika *trustee* memang layak dipercaya, maka orang yang memberinya kepercayaan sebaiknya memang memberikannya, sedangkan jika *trustee* tidak layak dipercaya, maka orang yang memberinya kepercayaan sebaiknya tidak memberikannya. Poin ketiga ialah tindakan member kepercayaan melibatkan penempatan secara sukarela sumber-sumber *trustor* sebagai bentuk kepercayaan kepada pihak lain (*trustee*) (Coleman, 2008 : 114-116).

### **Teori Pertukaran ( Pertukaran Sosial Pekerja Survei)**

Teori pertukaran *sosial* yang dikemukakan oleh Blau terbatas pada tindakan-tindakan yang kontingen, yang tergantung pada reaksi orang lain. Tindakan akan hilang ketika reaksi-reaksi yang diharapkan tidak muncul. Orang tertarik satu dengan yang lainnya karena berbagai alasan yang mendorong mereka membangun asosiasi *sosial*. Ketika ikatan awal terbangun, imbalan yang mereka berikan satu sama lain memelihara dan memperkuat ikatan. Situasi sebaliknya pun mungkin terjadi dengan imbalan yang memadai, asosiasi akan melemah atau putus. Imbalan yang diberikan dapat berupa intrinsik (misalnya cinta, kasih sayang, hormat) atau ekstrinsik (misalnya uang dan kerja fisik). Masing-masing pihak tidak mungkin selalu memberikan imbalan secara setara satu sama lain, namun ketika terjadi ketimpangan pertukaran, perbedaan, kekuasaan akan muncul dalam asosiasi (Ritzer dan Goodman, 2013 : 459).

Ketika satu pihak memerlukan sesuatu dari pihak lain namun tidak memiliki sesuatu yang sebanding untuk ditawarkan, maka tersedia empat alternatif. Pertama, orang dapat memaksa orang lain membantunya. Kedua, mereka dapat mencari bantuan atas apa yang mereka butuhkan. Ketiga, mereka dapat mencoba lalu menjalaninya meski tanpa sesuatu yang mereka butuhkan dari orang lain. Keempat, mereka dapat meletakkan diri mereka pada posisi lebih rendah daripada orang lain, sehingga memberikan “nilai umum” kepada orang lain dalam hubungan yang mereka jalani, selanjutnya orang lain dapat menarik kembali penilaian tersebut ketika mereka ingin melakukan sesuatu.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menggunakan pendekatan jaringan sosial James Coleman. Pendekatan jaringan sosial ini untuk menjelaskan bahwa dalam proses jaringan sosial, minimal ada dua pihak yang terlibat yaitu *trustor* (yang mempercayai) dan *trustee* (yang dipercayai). *Supervisor* berperan sebagai *trustor* atau agen dalam jaringan sosial sedangkan *surveyor* berperan sebagai *trustee* atau pihak yang terlibat dalam jaringan sosial. Konsep *trustor* dan *trustee* digunakan untuk memahami jaringan sosial pekerja survei PT. TNS di Surabaya. Pemilihan subyek penelitian ini dengan teknik *purposive* dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti secara detail dan sesuai dengan fenomena yang terjadi. Salah satu pertimbangan spesifik dari peneliti menggunakan *purposive* adalah lamanya subjek bekerja pada lembaga riset ini. Karena bagi peneliti, subjek yang semakin lama telah bekerja pada lembaga riset produk ini maka tentunya subjek tersebut memiliki pengetahuan yang lebih luas tentang pola rekrutmen *surveyor* pada lembaga survei PT.TNS di kota Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan Peneliti melakukan *getting in* terlebih dahulu untuk bisa masuk dan diterima untuk bekerja di lembaga riset produk di Surabaya. Kedua *trust*, setelah *trust* terbentuk maka harus dijaga agar hubungan antara peneliti dengan subyek yang diteliti tetap harmonis, yaitu dengan saling tukar-menukar pikiran mengenai mekanisme kerja, sistem gaji dan kepuasan kerja buruh *surveyor* pada lembaga riset produk tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan, Pertama yaitu masuk dan bekerja

menjadi *surveyor* di lembaga riset produk di Surabaya. Kemudian mengikuti segala bentuk-bentuk mekanisme kerja yang dilakukan oleh lembaga riset produk tersebut. Kedua melalui *in-dept interview*, *In-dept interview* atau wawancara secara mendalam dilakukan agar diperoleh kedalaman, kekayaan serta kompleksitas data yang mungkin tidak didapatkan pada saat observasi.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dan juga untuk keperluan pengecekan atau pembandingan terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah memeriksa melalui sumber lainnya. Ada empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pola Rekrutment Surveyor Untuk Menjalankan Project

#### Mengajak Teman

Pola rekrutmen pekerja sendiri memanfaatkan jaringan sosial yang ada. Umumnya *project* ini dipegang oleh seorang *supervisor* dan dikerjakan oleh *surveyor*. Dalam hal ini biasanya *supervisor* menggunakan dan memanfaatkan jaringan sosialnya sebagai cara memperoleh tenaga kerja yaitu *surveyor* itu sendiri. Proses rekrutmen merupakan proses awal dari memanfaatkan jaringan sosial. *Supervisor* sebagai atasan mempekerjakan *surveyor* yang sudah dikenalnya untuk menjalankan *project*nya. Dimulai dari mengajak orang-orang terdekatnya seperti teman sejawat sewaktu masih menjadi *surveyor*.

Mayoritas *supervisor (trustor)* memberikan *project*nya hanya untuk orang-orang yang sudah dikenalnya dikarenakan hal tersebut menjadi jaminan agar *project*nya dapat berjalan sesuai keinginannya. Dalam artian bisa sesuai dengan deadline yang ditentukan serta tidak adanya kesalahan dalam pengambilan data. *Surveyor (trustee)* yang dipilih oleh *supervisor (trustor)* ini adalah orang lama yang sudah lama bekerja di perusahaan tersebut. Sehingga pertimbangannya *project*nya bisa berjalan lancar dan sebagai langkahantisipasi untuk meminimalisir kesalahan data di dalam *project*nya tersebut.

Berkaitan dengan kepercayaan, minimal ada dua pihak yang terlibat yaitu *trustor* (yang mempercayai) dan *trustee* (yang dipercayai)

(Coleman, 2008 : 114). *Trustor* dan *Trustee* sama-sama memiliki tujuan untuk memenuhi kepentingan mereka, dimana yang berperan sebagai *trustor* adalah pihak yang mengajak yaitu *supervisor* dan berperan sebagai *trustee* adalah pihak yang diajak yaitu *surveyor*. Hal pertama yang harus diperhatikan adalah bahwa pemberian kepercayaan memungkinkan suatu tindakan dipihak *trustee* yang tidak bisa terjadi dalam kondisi sebaliknya. Poin kedua ialah jika *trustee* memang layak dipercaya, maka orang yang memberinya kepercayaan sebaiknya memang memberikannya, sedangkan jika *trustee* tidak layak dipercaya, maka orang yang memberinya kepercayaan sebaiknya tidak memberikannya. Point ketiga ialah tindakan member kepercayaan melibatkan penempatan secara sukarela sumber-sumber *trustor* sebagai bentuk kepercayaan kepada pihak lain (*trustee*).

Di dalam sistem kerja survei *supervisor* yang bertindak sebagai *trustor* mempercayakan *project*nya kepada *trustee* yaitu pekerja survei yang sering kali *trustee* ini direkrut dari teman-temannya sendiri agar lebih memuluskan *project*nya. Alasan *trustor* atau *supervisor* memilih *surveyor* dari teman-temannya sendiri karena selain sudah saling mengenal serta sudah tahu bagaimana hasilnya kerjanya. *Trustor* ini jarang melibatkan pekerja survei baru dikarenakan pekerja baru ini kurang berpengalaman dalam mengerjakan *project* serta dikhawatirkan menyalahgunakan kepercayaannya dengan cara melakukan *cheating*.

Keputusan pemilihan *surveyor (trustee)* oleh *supervisor (trustor)* didasarkan atas rasa kepercayaan sehingga apabila terjadi pengkhianatan hubungan kerja maka hal tersebut juga berpengaruh kepada hubungan personal antara kedua belah pihak. Misalnya ketika *surveyor (trustee)* melakukan pengkhianatan berupa menjalankan *project* tidak sesuai intruksi dari *supervisor (trustor)* maka dia akan di blacklist dalam daftar pemilihan *surveyor (trustee)* untuk pengerjaan *project* selanjutnya dari *supervisor (trustor)*.

Demikian pula sebaliknya jika *supervisor (trustor)* melakukan penyalahgunaan wewenangnya seperti melakukan pemotongan gaji secara sepihak atau mempersulit *surveyor (trustee)* dalam pengerjaan *project*nya maka bisa dipastikan *surveyor* ini tidak akan lagi mau mengerjakan *project* yang dipegang oleh si *supervisor (trustor)*. Akibat lain yang didapat dari penyalahgunaan wewenang ini adalah *surveyor (trustee)* ini bisa saja mengajak teman-teman lainnya untuk tidak

mengikuti *projectnya*. *Surveyor* disini melakukan perluasan jaringan sosial dengan sesama *surveyor* atau *supervisor* yang merupakan teman mereka sendiri agar memperoleh job atau *project* kerja. Hubungan ini bersifat saling menguntungkan dikarenakan di pihak *surveyor* memperoleh job atau proyek sedangkan di pihak *supervisor* sendiri tidak pusing mencari *surveyor* untuk menjalankan proyeknya, sehingga proyeknya bisa diselesaikan sesuai deadline yang diberikan pihak klien.

Proses rekrutment yang terjadi pada pekerja survei ini dengan merekrut orang-orang yang sudah lebih dulu dikenalnya. Alasan *supervisor* mengajak teman untuk menjalankan *projectnya* karena adanya kepercayaan yang sudah tertanam dalam diri mereka. Kepercayaan menjadi modal utama dalam memanfaatkan jaringan sosial sesama pekerja survei. Sama-sama memahami sifat dan karakter masing-masing membuat mereka bisa saling percaya satu sama lain. Lama mengenal satu sama lain karena adanya hubungan pertemanan bahkan seperti keluarga sendiri membuat mereka saling percaya dan tidak takut ditipu.

### **Mengajak Keluarga**

*Supervisor (trustor)* juga mengajak keluarga untuk direkrut sebagai *surveyor (trustee)*. Pekerja survei yang memiliki ikatan keluarga merupakan pekerja survei yang tidak memiliki hubungan darah, seperti suami, istri, dan saudara sepupu. Mengajak keluarga merupakan bagian dari memanfaatkan jaringan sesama pekerja survei. Pekerja survei yang masih memiliki hubungan keluarga, masih memiliki kedekatan dengan *supervisor* sehingga masih bisa mendapat kepercayaan untuk masuk kedalam jaringan.

*Supervisor (trustor)* memiliki alasan untuk mengajak keluarganya sebagai *surveyor*. Adanya hubungan kedekatan dan saling mengenal membuat *supervisor* merekrut keluarganya sebagai *surveyor* langganannya. Memiliki hubungan kedekatan menjadi hal penting dalam membangun kepercayaan sesama pekerja survei. Kepercayaan membuat mereka saling mengenal satu dengan yang lainnya. Memiliki kedekatan membuat mereka bisa semakin nyaman dalam memanfaatkan jaringan. Selain memiliki hubungan kedekatan, alasan lainnya mengajak keluarga karena keluarga merupakan orang yang sudah dipercaya, sehingga mereka lebih memilih keluarga daripada orang lain yang tidak memiliki hubungan keluarga. Saling percaya adalah hal terpenting dalam membangun

sebuah jaringan. Kepercayaan membuat *surveyor* bisa masuk kedalam jaringan, tanpa adanya kerpercayaan tersebut, *surveyor* akan sulit masuk kedalam sebuah jaringan.

*Supervisor* juga memiliki pertimbangan untuk tidak mengajak orang lain yang belum dikenalnya atau tidak memiliki hubungan pertemanan maupun keluarga. Rasa takut disalah gunakan kepercayaannya atau ditipu merupakan faktor utama untuk tidak mengajak orang yang baru dikenalnya. Rasa tidak percaya membuat *supervisor* tidak nyaman untuk memanfaatkan jaringan dengan *surveyor* yang belum dikenalnya. Ketidakpercayaan tersebut yang membuat *supervisor* lebih nyaman bekerjasama dengan *surveyor* yang sudah dikenalnya. Alasan lainnya untuk tidak mengajak *surveyor* baru adalah ketakutan *projectnya* tidak berjalan karena kurang berpengalamannya *surveyor* baru.

Proses rekrutment *surveyor* di PT. TNS tidak bisa dilepaskan dari konsep jaringan sosial dan dasar kepercayaan. *Supervisor* merekrut *surveyor* berdasarkan ikatan pertemanan dan kekeluargaan, *supervisor* sudah mengenal dengan baik *surveyor* langganannya sehingga berdasarkan rasa saling percaya. Berdasarkan konsep jaringan sosial, proses rekrutmen *surveyor* ini menunjukkan tipe hubungan sosial yang terikat atas dasar pertemanan dan kekeluargaan. Jaringan sosial terbentuk dalam masyarakat karena manusia tidak dapat berhubungan dengan semua manusia yang ada, tetapi tehubungannya terbatas pada sejumlah manusia. Dalam hal ini untuk menunjang kegiatan survei, *supervisor* menggunakan jaringan sosialnya dalam proses rekrutmen dari hubungan pertemanan dan kekeluargaan. Selain itu *supervisor* memiliki hubungan terbatas dengan sejumlah manusia lainnya, sehingga menggunakan jaringan sosialnya dalam proses rekrutmen.

Subjek Dana sudah memiliki langganan *supervisor* yang biasa mengajaknya karena *supervisornya* itu adalah temannya sewaktu masih sama-sama jadi *surveyor* di lapangan. Sehingga kedekatan secara emosional dan pertemanan tersebut yang membuatnya sering diajak untuk survey oleh si *supervisor* langganannya ini. Hal ini dikarenakan dia memiliki hubungan pertemanan. Sehingga subjek ini dipertahankan untuk mengerjakan *project supervisor* langganannya. Hal tersebut juga dipertegas dengan penjelasan dari subjek yang bernama Mbak Ratna bahwa subjek sendiri memiliki *supervisor* langganan yang biasa

memberikan *project* untuk dikerjakannya. Sehingga dia tidak pernah menganggur mengerjakan *project*. *Supervisor* itu adalah suaminya sendiri yang dari dulu juga bekerja di PT.TNS ini. Suaminya sendiri memilihnya untuk mengerjakan *project-project* tersebut dikarenakan hubungannya sebagai keluarga.

Berdasarkan konsepsi dari Coleman proses rekrutmen di PT.TNS, melibatkan dua pihak yang saling berhubungan. Terdapat pihak yang memberikan kepercayaan (*trustor*) dan pihak yang diberi kepercayaan (*trustee*). Dalam proses rekrutmen *surveyor* ini yang menjadi *trustor* adalah *supervisor* sedangkan yang menjadi *trustee* adalah *surveyor* langganannya. *Supervisor* memberikan kepercayaan terhadap *surveyor* langganannya atas beberapa *project* survei di PT.TNS yang dia pegang. Hubungan kepercayaan ini memenuhi tiga poin yang diajukan oleh Coleman. Poin pertama adalah bahwa pemberian kepercayaan memungkinkan suatu tindakan dipihak *trustee* yang tidak bisa terjadi dalam kondisi sebaliknya.

*Surveyor* langganan sebagai *trustee* dengan pemberian kepercayaan dari *supervisor* dapat mengerjakan survei dari PT.TNS karena tanpa adanya kepercayaan *surveyor* langganan tidak bisa menjalankan *project* survei. Poin kedua ialah jika *trustee* memang layak dipercaya, maka orang yang memberinya kepercayaan sebaiknya memang memberikannya, sedangkan jika *trustee* tidak layak dipercaya, maka orang yang memberinya kepercayaan sebaiknya tidak memberikannya. Proses rekrutmen berdasarkan atas dasar kepercayaan khususnya melalui ikatan pertemanan dan kekeluargaan. Sehingga *supervisor* memberikan *project* surveinya kepada *surveyor* langganannya. Poin ketiga ialah tindakan memberi kepercayaan melibatkan penempatan secara sukarela sumber-sumber *trustor* sebagai bentuk kepercayaan kepada pihak lain (*trustee*). Perekrutan *surveyor* ini berdasarkan atas ikatan pertemanan dan kekeluargaan yang diwujudkan dengan pemberian kepercayaan dari *supervisor*. Selain hubungan pertemanan serta kekeluargaan, kepercayaan juga diberikan atas dasar *surveyor* memiliki etos kerja yang tinggi serta pengalaman kerjanya memenuhi kriteria yang diinginkan sehingga kesalahan pengambilan data dapat diminimalisir.

### **Pertukaran Sosial Surveyor Dengan Supervisor**

Teori pertukaran *sosial* yang dikemukakan oleh Blau terbatas pada tindakan-tindakan yang kontingen, yang tergantung pada reaksi orang lain. Tindakan akan hilang ketika reaksi-reaksi yang diharapkan tidak muncul. Orang tertarik satu dengan yang lainnya karena berbagai alasan yang mendorong mereka membangun asosiasi *sosial*. Ketika ikatan awal terbangun, imbalan yang mereka berikan satu sama lain memelihara dan memperkuat ikatan. Situasi sebaliknya pun mungkin terjadi dengan imbalan yang memadai, asosiasi akan melemah atau putus. Imbalan yang diberikan dapat berupa intrinsik (misalnya cinta, kasih sayang, hormat) atau ekstrinsik (misalnya uang dan kerja fisik). Masing-masing pihak tidak mungkin selalu memberikan imbalan secara setara satu sama lain, namun ketika terjadi ketimpangan pertukaran, perbedaan, kekuasaan akan muncul dalam asosiasi (Ritzer dan Goodman, 2013 : 459).

*Supervisor* muncul sebagai pemimpin karena menjadi pihak yang lebih banyak memberikan imbalan dari *surveyor*. *Supervisor* sebagai orang yang lebih lama bekerja di bidang survei ini membuat *surveyor* bergantung kepada *supervisor*. Adapun persyaratan untuk menjadi *supervisor* adalah minimal sudah bekerja pada lembaga survei tersebut selama 5 tahun dan sewajarnya memiliki pengalaman survei yang lebih banyak dan lebih lama dari *surveyor* lain. *Surveyor* sebagai bawahan membuat *surveyor* tidak bisa memberikan imbalan setara seperti yang diberikan *supervisor*. Maka ketergantungan mulai muncul yang terjadi antara *supervisor* dengan *surveyor*. *Supervisor* memberikan kesan semenarik mungkin untuk menarik perhatian *surveyor* agar menjadi rekan yang baik. Hal ini bertujuan agar *surveyor* mendapatkan imbalan yang sesuai dengan yang diharapkan *supervisor*.

Pertukaran yang terjadi antara *supervisor* dengan *surveyor* ini berupa pertukaran ekstrinsik dan intrinsik. Bentuk intrinsik dari *supervisor* berupa kepercayaan dan penghormatan dengan cara memberikan hak istimewanya kepada *surveyor* langganannya berupa rekomendasi kerja utama terhadap *project* yang dilakukan dan memberikan bentuk imbalan berupa kepercayaan untuk mengerjakan *project-project* yang akan dia *handle* selanjutnya. Selain itu apabila *surveyornya* mendapatkan kesulitan di lapangan, maka *supervisor* dengan sigap akan membantunya dengan memberikan langkah-langkah yang tepat

agar *surveyor* itu tidak mengalami kesulitan lagi dalam mencari data atau responden di lapangan. Selain itu *supervisor* memberikan tambahan pengalaman kepada *surveyor* melalui pemberian *project* kepada *surveyor* agar meningkatkan profesionalitasnya dalam bekerja. Sedangkan bentuk instrinsik dari *surveyor* memberikan penghormatan berupa mengerjakan *project* sesuai dari instruksi dan perintah dari *supervisor*, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang diberikan oleh *supervisor* dengan cara menyelesaikannya dengan tepat waktu, serta menjaga komunikasi dengan baik dengan *supervisor*.

Bentuk ekstrinsik dari *supervisor*, pertukarannya berupa memberikan gaji sesuai dengan hak yang diperoleh *surveyor*, hal ini sesuai dengan argumen salah satu subjek penelitian yakni Mas NOMPI yakni gaji yang diterima oleh *surveyor* sesuai dengan kewajiban yang sudah dikerjakan sehingga bisa mendapatkan hak yang sesuai. Sedangkan bentuk ekstrinsik dari *surveyor* kepada *supervisor* berupa memberikan data secara valid artinya data tersebut tidak ada unsur manipulasi sebagai bentuk menjaga kepercayaan *supervisor*.

Dari pertukaran sosial yang dihasilkan baik oleh *supervisor* maupun *surveyor* baik melalui instrinsik maupun ekstrinsik tidak selamanya menghasilkan pertukaran sosial yang seimbang. Karena ada jarak diantara *supervisor* dan juga *surveyor* yakni berupa kekuasaan yang lebih dimiliki oleh *supervisor*. Menurut Blau hal ini merupakan *power* yang dimiliki oleh *supervisor* karena secara stratifikasi sosial, *supervisor* berada di atas *surveyor*. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari salah satu *supervisor* yang bernama Mas Edwin bahwa kadang kala subjek juga memotong gaji *surveyor* yang terbukti melakukan kesalahan dalam pengambilan data. *Supervisor* juga menekan *surveyor* untuk menyelesaikan pekerjaannya secepat mungkin. Selain itu *supervisor* juga memiliki wewenang untuk memilih siapa saja *surveyor* yang akan dipercayai mengerjakan *project*nya.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasar penelitian ini dapat dikemukakan hal-hal yang berkaitan dengan proses rekrutment *surveyor* tidak bisa dilepaskan dari konsep jaringan sosial. Berdasarkan konsepsi dari Coleman proses rekrutmen di PT.TNS, melibatkan dua pihak yang

saling berhubungan. Terdapat pihak yang memberikan kepercayaan (*trustor*) dan pihak yang diberi kepercayaan (*trustee*). Dalam proses rekrutmen *surveyor* ini yang menjadi *trustor* adalah *supervisor* sedangkan yang menjadi *trustee* adalah *surveyor* langganannya.

Berdasarkan konsep jaringan sosial, proses rekrutmen *surveyor* ini menunjukkan tipe hubungan sosial yang terikat atas dasar pertemanan dan kekeluargaan. Pertama adalah merekrut *surveyor* dengan mengajak teman. Dalam system kerja survei *supervisor* yang bertindak sebagai *trustor* mempercayakan *project*nya kepada *trustee* yaitu pekerja survei yang sering kali *trustee* ini direkrut dari teman-temannya sendiri agar lebih memuluskan *project*nya. Kedua merekrut *surveyor* dari berdasarkan hubungan keluarga. *Supervisor* (*trustor*) juga mengajak keluarga untuk direkrut sebagai *surveyor* (*trustee*). Mengajak keluarga merupakan bagian dari memanfaatkan jaringan sesama pekerja survei. Pekerja survei yang masih memiliki hubungan keluarga, masih memiliki kedekatan dengan *supervisor* sehingga masih bisa mendapat kepercayaan untuk masuk kedalam jaringan.

Pertukaran yang terjadi antara *supervisor* dengan *surveyor* ini berupa pertukaran ekstrinsik dan intrinsik. Bentuk intrinsik dari *supervisor* berupa kepercayaan dan penghormatan dengan cara memberikan hak istimewanya kepada *surveyor* langganannya berupa rekomendasi kerja utama terhadap *project* yang dilakukan dan memberikan bentuk imbalan berupa kepercayaan untuk mengerjakan *project-project* yang akan dia *handle* selanjutnya. Selain itu apabila *surveyornya* mendapatkan kesulitan di lapangan, maka *supervisor* dengan sigap akan membantunya dengan memberikan langkah-langkah yang tepat agar *surveyor* itu tidak mengalami kesulitan lagi dalam mencari data atau responden di lapangan dan *supervisor* memberikan tambahan pengalaman kepada *surveyor* melalui pemberian *project* kepada *surveyor* agar meningkatkan profesionalitasnya dalam bekerja. Sedangkan bentuk instrinsik dari *surveyor* memberikan penghormatan berupa mengerjakan *project* sesuai dari instruksi dan perintah dari *supervisor*, bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang diberikan oleh *supervisor* dengan cara menyelesaikannya dengan tepat waktu, serta menjaga komunikasi dengan baik dengan *supervisor*.



Untuk bentuk ekstrinsik dari *supervisor*, pertukarannya berupa memberikan gaji sesuai dengan hak yang diperoleh *surveyor*, Sedangkan bentuk ekstrinsik dari *surveyor* kepada *supervisor* berupa memberikan data secara valid artinya data tersebut tidak ada unsur manipulasi sebagai bentuk menjaga kepercayaan *supervisor*.

Dari pertukaran sosial yang dihasilkan baik oleh *supervisor* maupun *surveyor* baik melalui *instrinsik* maupun ekstrinsik tidak selamanya menghasilkan pertukaran sosial yang seimbang. Karena ada jarak diantara *supervisor* dan juga *surveyor* yakni berupa kekuasaan yang lebih dimiliki oleh *supervisor*. Menurut Blau hal ini merupakan *power* yang dimiliki oleh *supervisor* karena secara stratifikasi sosial, *supervisor* berada di atas *surveyor*. *Supervisor* juga menekan *surveyor* untuk menyelesaikan pekerjaannya secepat mungkin. Selain itu *supervisor* juga memiliki wewenang untuk memilih siapa saja *surveyor* yang akan dipercayai mengerjakan *projectnya*.

### **Saran**

Berdasarkan hasil dari temuan data di atas, peneliti memberikan saran bahwa *supervisor* perlu memperluas jaringan sosialnya sehingga sumber daya manusia yang ada bisa dimaksimalkan tidak tergantung pada *surveyor* yang sama untuk menjalankan *projectnya*. Untuk *surveyor* sendiri perluasan jaringan diperlukan agar mengenal *supervisor-supervisor* lain yang memungkinkan memberikan kepercayaan untuk mengerjakan *projectnya* agar *surveyor* mendapatkan *project* tidak hanya dari satu *supervisor* saja. Untuk penelitian selanjutnya yang akan meneliti tentang pola rekrutmen *surveyor* di lembaga survei sebaiknya masuk kedalam lembaga tersebut agar bisa memahami sepenuhnya mengenai pertukaran baik itu instrinsik maupun ekstrinsik dalam lembaga survei tersebut. Dan juga agar mengetahui secara jelas mengenai *trustor* dan *trustee* dalam lembaga survei tersebut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bruner, Edwar. 1998. *Jaringan Sosial Dalam Parsudi Suparlan. Pokok-Pokok Antropologi Budaya*. Jakarta : Gramedia.
- Coleman, James S. 2008. *Dasar-Dasar Teori Sosial*. Bandung : Nusa Media.
- Field, John. 2010. *Modal Sosial*. Bantul: Kreasi Wacana.

Giddens, Anthony. 2005. *Konsekuensi-Konsekuensi Modernitas*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.

Ritzer, George dan Goodman, Douglas J. 2008. *Teori Sosiologi: Dari Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.

Ritzer, George dan Goodman, Douglas J. 2013. *Dari Teori Sosiologi Klasik Sampai Perkembangan Mutakhir Teori Sosial Postmodern*. Yogyakarta : Kreasi Wacana.