

Analisis Fungsi *Self-Talk* sebagai Prediktor Strategi Regulasi Emosi pada Karyawan Sales di PT. Bosowa Berlian Motor Makassar

Analysis of Self-Talk Function as a Role of Predictor Emotional Regulation Strategy towards Sales Employees at PT. Bosowa Berlian Motor Makassar

Syahani Wardhania Fahirah Zaelani Islami^{1*}, St. Syawaliyah Gismin², Nurhikmah³,
Sulaiman⁴

^{1,2,3}Fakultas Psikologi Universitas Bosowa

⁴Fakultas Kedokteran Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Makassar

Email: syahanifahirah1881@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah fungsi *self-talk* dapat menjadi prediktor terhadap strategi regulasi emosi pada karyawan *sales* di PT. Bosowa Berlian Motor. Penelitian ini dilakukan terhadap 155 karyawan *sales* penjualan ritel aktif di PT Bosowa Berlian Motor. Instrumen pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti ada dua skala, yakni skala *Emotion Regulation Questionnaire* dan *Self-Talk Scale*. Data dianalisis menggunakan teknik analisis berganda. Adapun kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini yakni: 1) fungsi *self-talk* positif dapat menjadi prediktor strategi *cognitive reappraisal*, sedangkan fungsi *self-talk* negatif tidak dapat menjadi prediktor. 2) fungsi *self-talk* negatif dapat menjadi prediktor strategi *expressive suppression*, sedangkan *self-talk* positif tidak dapat menjadi prediktor.

Kata Kunci: Regulasi Emosi, *Self-Talk*, *Sales*.

Abstract

This research aimed to observe whether self-talk could fulfill the role of predictor on emotional regulation strategy toward sales employees at PT. Bosowa Berlian Motor. The research had collected 155 respondents. Data collection instrument had two scales, namely emotion regulation questionnaire and self-talk scale. Collected data were analyzed by using multiple analysis technique. The conclusions obtained from this research were, first, positive self-talk function could be a predictor of cognitive reappraisal strategy, in contrast to negative self-talk functions. Then the second, negative self-talk function was able to be a predictor of expressive suppression strategy, however positive self-talk was unable to be a predictor.

Keywords: Emotion Regulation, Self-Talk, Sales.

PENDAHULUAN

Perusahaan sebagai segala tindakan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak keluar untuk memperoleh penghasilan dengan cara mempromosikan, menjual, dan memberikan barang dengan mengadakan perjanjian-perjanjian perdagangan (Molengraff dalam Praptono & Idayanti, 2020). Perusahaan harus memiliki tingkat daya saing yang tinggi dalam memasarkan produk yang dijual untuk memperoleh keuntungan. Agar dapat menarik perhatian *customer* terhadap produk yang dijual, sebuah perusahaan membutuhkan tenaga sumber daya manusia yang berkualitas di bidang pemasaran. Salah satu sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya adalah karyawan *sales*.

Sales merupakan seorang karyawan yang bertanggung jawab dalam memasarkan dan mempromosikan produk melalui pesan verbal guna memengaruhi calon *customer* agar tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. *Sales* merupakan ujung tombak dalam suatu perusahaan dan berperan penting untuk menunjang peningkatan penjualan perusahaan (Tandjung,

2004). *Sales* memiliki tuntutan untuk dapat mencapai target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan dimana pencapaian target tersebut diharapkan dapat meningkatkan *profit* perusahaan (Jobber, Lancaster, & FitzHugh, 2019).

Setiap perusahaan memiliki standar atau kualifikasi tertentu dalam menentukan *Sales* yang sesuai dan tepat untuk bekerja di perusahaannya, begitupun dengan perusahaan PT. Bosowa Berlian Motor yang bergerak dalam bidang otomotif tepatnya pemasaran dan pemberian jasa *service* mobil yang mengelola mobil merek Mitsubishi dari main dealer PT. Krama Yudha Berlian Motor di Indonesia. Adapun kualifikasi perekrutan *Sales* baru yang ditetapkan oleh PT. Bosowa Berlian Motor salah satunya berada pada rentang usia 22 hingga 30 tahun. Sedangkan *sales* yang telah bekerja di PT. Bosowa Berlian Motor dan berpengalaman dalam bidangnya berada pada rentang usia 40 hingga 52 tahun. Rentang usia tersebut menurut Hurlock (1994) berada dalam masa dewasa awal dan dewasa madya yang mana idealnya individu telah mampu menyelesaikan masalah yang dimiliki, dan matang secara emosi sehingga mampu meregulasi emosi yang dimiliki.

Namun, fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa tidak semua *sales* mampu mengendalikan emosi yang dimilikinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap *sales* menemukan bahwa terdapat *sales* yang menunjukkan indikasi kemarahan melalui penekanan suara yang tinggi saat menerima respon yang kurang baik dari calon *customer*, merasa malu jika tidak mencapai target penjualan, dan turun langsung menegur rekan kerjanya yang memberikan potongan harga diluar dari kesepakatan yang ditentukan perusahaan. Dari hasil penelusuran literatur penelitian dan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan *sales* dengan regulasi emosi yang cenderung rendah. Individu dengan regulasi emosi yang rendah dapat mengakibatkan beberapa dampak negatif, antara lain mudah marah, cemas, sedih, malu, kurang percaya diri, perasaan menyesal, tidak berguna, bahkan melakukan tindakan bunuh diri (Setyowati, Anganthi, & Asyanti, 2015). Sebaliknya, jika individu memiliki regulasi emosi yang tinggi, maka dapat memberikan dampak positif seperti meningkatkan motivasi berprestasi (Wahyuni, 2013). Oleh karenanya, diperlukan intervensi untuk meningkatkan regulasi emosi dengan mengidentifikasi faktor yang diduga dapat memengaruhi regulasi emosi.

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi regulasi emosi yaitu *self-talk* (Konefal, 2014). Perasaan stres serta perasaan emosional lainnya dapat mengganggu individu yang mengalaminya. Martin & Pear (2015) memaparkan bahwa *self-talk* dalam hal ini tidak memaksakan pemikiran serta perilaku seseorang, melainkan membuat perasaan individu menjadi lebih tenang. *Self-talk* positif akan membuat pemikiran individu menjadi lebih rasional serta mengubah emosi negatif yang dirasakannya. *Self-talk* positif dapat membantu individu untuk bisa mengendalikan stres, introspeksi diri, membuat individu lain yakin akan kemampuannya, serta lebih menerima diri sendiri.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan diperoleh bahwa terdapat indikasi yang menunjukkan *self-talk* dapat memprediksi kemampuan regulasi emosi karyawan *Sales*. Topik dalam penelitian ini cukup menarik dikaji lebih lanjut dikarenakan penelitian terkait *self-talk* masih sangat minim diperbincangkan dalam ranah psikologi industri di Indonesia. Selain itu, penelitian ini penting untuk dilakukan karena regulasi emosi merupakan aspek psikologi yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup individu termasuk *sales* agar dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui kemampuan *self-talk* dalam memprediksi regulasi emosi karyawan *Sales* PT. Bosowa Berlian Motor.

Regulasi Emosi

Gross (2014) menjelaskan bahwa regulasi emosi merupakan proses pengelolaan emosi individu sesuai dengan bentuk emosi yang dimilikinya. Regulasi emosi merupakan proses otomatis yang mampu memengaruhi kejadian, durasi, dan ekspresi yang ditunjukkan individu sebagai respon emosionalnya. Regulasi emosi dapat memperlihatkan tindakan individu dalam kondisi tertentu berdasarkan pengalaman emosional yang telah dialami individu sebelumnya. Sifat naik turun dari regulasi emosi mampu menghasilkan emosi positif maupun negatif dalam diri individu. Gross & John (2003) memaparkan bahwa terdapat dua strategi yang dapat dilakukan dalam meregulasi emosi yakni *cognitive reappraisal* dan *expressive suppression*.

Gross (2014) menjelaskan bahwa strategi *cognitive reappraisal* merupakan cerminan upaya individu dalam mengubah evaluasi subjektif dari kondisi yang dapat mewujudkan emosi dengan cara memodifikasi dampak emosional yang akan muncul. Strategi *cognitive reappraisal* tergolong dalam daftar perubahan kognitif model proses regulasi emosi karena dianggap sebagai strategi *attencedent-focused*. Strategi ini dimanfaatkan pada awal proses pembangkitan emosi, sebelum respon emosional

yang sesungguhnya diaktifkan (Gross & John, 2003). Terdapat empat sub dimensi yang menyusun strategi *cognitive reappraisal* yaitu *situation selection*, *situation modification*, *attention deployment*, dan *cognitive change*.

Gross (2014) menjelaskan bahwa *expressive suppression* mengacu pada penekanan ekspresi emosional dari luar diri individu seperti berusaha tersenyum pada saat merasakan cemas atau merilekskan wajah pada saat merasa senang. Strategi *expressive suppression* diasosiasikan ke dalam perubahan respon dari model regulasi emosi. Strategi ini berfokus pada respon individu karena sering digunakan untuk mengatur emosi yang telah dihasilkan sebelumnya pada akhir proses generatif emosi. Sub dimensi yang Menyusun strategi *expressive suppression* yakni *Response modulation* (Modulasi Respon) merupakan upaya untuk memengaruhi respon emosi yang telah muncul berupa aspek fisiologis, eksperimental, dan perilaku nyata, yang berarti modulasi respon adalah tindakan mengubah respon yang baru, yang bisa saja intensitasnya lebih tinggi atau lebih rendah dari sebelumnya. Sub dimensi ini meliputi pengendalian ekspresi emosi.

Self-Talk

Brinthaupt (2019) memberikan definisi *self-talk* secara umum dan luas yang mencakup atas keseluruhan yaitu merupakan pengarahan diri (*self-directed*) ataupun berbicara pada diri sendiri baik berbicara dalam hati maupun mengeluarkan suara secara langsung dimana hal tersebut mampu mengatur berbagai fungsi perilaku dan bentuk regulasi diri yang ada dalam dirinya. Jim (2011) menjelaskan bahwa *self-talk* terdiri atas dua bentuk, yaitu *self-talk* positif dan *self-talk* negatif. *Self-talk* positif merupakan sebuah pernyataan yang dilontarkan oleh individu terhadap dirinya sendiri yang dapat memberikan efek positif berupa emosi-emosi positif. Sedangkan, *self-talk* negatif merupakan kebalikan dari *self-talk* positif itu sendiri, dimana *self-talk* negatif merupakan pernyataan negatif dari diri individu yang dapat menyebabkan seseorang mengalami emosi negatif seperti marah, kecewa, takut, cemas, serta kesedihan.

Brinthaupt (2019) menjelaskan bahwa secara spesifik, *self-talk* terbagi atas dua, yakni *self-talk* positif dan *self-talk* negatif. Pada *self-talk* positif terbagi atas dua fungsi, yakni *self-reinforcement* dan *self-management*. *Self-reinforcement* biasanya digunakan oleh individu ketika mereka merasa bangga dan salut atas pencapaian yang berhasil mereka peroleh. Seperti contoh "*saya bangga terhadap apa yang telah saya lakukan*" atau "*sesuatu yang baik terjadi pada diri saya*". Fungsi ini diasosiasikan masuk ke kategori *self-talk* positif. Sedangkan, *self-management* dapat berfungsi secara positif dalam kehidupan individu sehingga mereka yang melakukan hal ini dapat menikmati proses hidup serta mampu mencapai tujuan yang mereka impikan. Salah satu manfaat yang dapat diperoleh individu ketika melakukan pengelolaan diri ialah dapat meningkatkan citra diri dan rasa percaya diri individu tersebut. *Self-management* dalam hal ini digunakan untuk mengukur regulasi diri individu secara umum, seperti contoh "*saya menginstruksikan kepada diri saya mengenai apa yang seharusnya saya lakukan*" atau "*saya telah membayangkan apa yang akan saya rencanakan*".

Pada *self-talk* negatif terbagi atas dua, yakni *social assessment* dan *self-criticism*. Brinthaupt (2019) menjelaskan bahwa *social assessment* biasanya digunakan oleh individu ketika ingin mengetahui dan memeriksa respon orang lain terhadap apa yang disampaikannya ketika ia ingin berinteraksi kepada orang lain. seperti contoh "*saya berusaha mengantisipasi apa yang akan diucapkan orang lain terhadap saya dan bagaimana saya akan meresponnya*". Fungsi ini diasosiasikan dalam *self-talk* negatif. Sedangkan, *self-criticism* biasanya dilakukan individu pada situasi-situasi negatif yang dihadapinya seperti pada saat individu merasakan patah semangat. Seperti contoh "*saya merasa malu atas apa yang telah saya lakukan*" atau "*seharusnya saya bisa melakukan sesuatu yang berbeda dari sebelumnya*". Fungsi ini diasosiasikan masuk ke dalam kategori *self-talk* positif.

Sales

Ratmoyo (2012) menjelaskan bahwa *Sales* merupakan elemen dari penjualan personal (*personal selling*). *Sales* merupakan profesi yang akan selalu ada, selalu dibutuhkan, dan akan semakin berkembang ke masa depan yang akan mendatang. Bertambah banyaknya produk keluaran terbaru secara tidak langsung membuat suatu perusahaan berlomba-lomba untuk merekrut individu bekerja di perusahaannya untuk menjual produk yang dipasarkan. Dari penjelasan di atas, secara tidak langsung *Sales* dapat dikatakan sebagai ujung tombak perusahaan.

Definisi *Sales* dapat ditinjau lebih lanjut melalui berbagai aspek. Ratmoyo (2012) menjelaskan bahwa *Sales* merupakan barisan garda paling terdepan yang berhubungan secara langsung dengan

calon *customer* akhir (*end user*) / *customer* yang menggunakan suatu produk. *Sales* berkewajiban untuk mempromosikan produk yang dijual oleh perusahaan dengan berbagai penawaran yang dapat menarik peminat untuk mencari tahu terkait produk yang dijual hingga *customer* tersebut memutuskan untuk membeli produknya.

Seperti yang telah dijelaskan di atas, terdapat pula definisi *sales* dari sudut pandang lain yaitu Raharti (2001) yang memaparkan syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang *sales* yaitu performa yang baik, *skill* berkomunikasi yang baik, serta *body language*. Performa dalam hal ini merupakan tampilan fisik yang perlu diperhatikan oleh *sales* sebelum bertemu dengan calon *customer* seperti dari segi penampilan fisik. *Skill* berkomunikasi juga penting agar dapat tercipta suatu interaksi komunikasi antara *sales* dan calon *customer*. *Body language* dalam hal ini lebih mengarah pada keadaan fisik individu seperti berwibawa, lemah lembut, anggun dan lain sebagainya.

METODE PENELITIAN

Responden

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan total responden sebanyak 155 orang yang merupakan karyawan *sales* penjualan ritel aktif di PT. Bosowa Berlian Motor. Dalam penelitian ini tidak dilakukan teknik sampling dikarenakan responden yang digunakan dalam penelitian berdasarkan total keseluruhan populasi. Akan tetapi, data yang berhasil diperoleh peneliti hanya sejumlah 155 responden. Dari 155 data responden yang diperoleh, dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori, yakni *sales trainee* sebanyak 38 orang, *sales junior* sebanyak 82 orang, dan *sales senior* sebanyak 35 orang.

Instrumen penelitian

Penelitian ini menggunakan dua skala yang merupakan hasil modifikasi langsung oleh peneliti. Skala yang digunakan untuk mengukur strategi regulasi emosi yaitu *Emotion Regulation Questionnaire (ERQ)* yang dirancang oleh Gross & John (2003). Skala ini berjumlah 10 item *favorable* yang terdiri atas dua strategi yakni *expressive suppression* dan *cognitive reappraisal* dengan nilai reliabilitas sebesar ($\alpha = 0,636$). Regulasi emosi memiliki tujuh alternatif jawaban pada setiap item dengan skor yaitu, Sangat Setuju (7), Setuju (6), Agak Setuju (5), Netral (4), Agak Tidak Setuju (3), Tidak Setuju (2) dan Sangat Tidak Setuju (1). Skala skala yang digunakan untuk mengukur fungsi *self-talk* yaitu *Self-talk Scale (STS)* yang dirancang oleh Brinthaupt, Hein, & Kramer (2009). Skala Skala ini berjumlah 16 item *favorable* yang terdiri dari empat fungsi *self-talk* yaitu *social assessment*, *self-reinforcement*, *self-criticism*, dan *self-management* dengan nilai reliabilitas sebesar ($\alpha = 0,711$). *Self-talk* memiliki lima alternatif jawaban pada setiap item yaitu, Selalu (5), Sering (4), Kadang-kadang (3), Jarang (2), dan Tidak pernah (1).

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel Kriteria yakni Regulasi Emosi dan satu variabel Prediktor yakni *Self-Talk*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Fungsi *Self-talk* Sebagai Prediktor Terhadap *Cognitive Reappraisal*

Variabel	R Square	F	Sig.	Keterangan
<i>Self-talk</i> positif terhadap <i>Cognitive Reappraisal</i>	0.086	14.452	0.004	Sig.
<i>Self-talk</i> Negatif terhadap <i>Cognitive Reappraisal</i>	0.093	1.203	0.274	Tdk Sig.

Ket: *R Square* = Koefisien determinan
 F = Nilai uji koefisien regresi
 Sig = Nilai signifikansi $p < 0,05$

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh bahwa *self-talk* positif dapat menjadi prediktor terhadap strategi *cognitive reappraisal* pada karyawan *sales* PT. Bosowa Berlian Motor dengan nilai signifikansi ($p < 0,05$) dan nilai kontribusi sebesar 8,6%.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Fungsi *Self-talk* Sebagai Prediktor Terhadap *Expressive Suppression*

Variabel	R Square	F	Sig.	Keterangan
<i>Self-talk</i> positif terhadap <i>Expressive Suppression</i>	0.032	5.126	0.522	Tdk Sig.
<i>Self-talk</i> Negatif terhadap <i>Expressive Suppression</i>	0.099	11.267	0.001	Sig.

Ket: R Square = Koefisien determinan
 F = Nilai uji koefisien regresi
 Sig = Nilai signifikansi $p < 0,05$

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh bahwa *self-talk* negatif dapat menjadi prediktor terhadap strategi *expressive suppression* pada karyawan *sales* PT. Bosowa Berlian Motor dengan nilai signifikansi ($p < 0,05$) dan nilai kontribusi sebesar 9,9%.

Pembahasan

Pertama, Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan peneliti menemukan bahwa *self-talk* positif dapat menjadi prediktor terhadap *cognitive reappraisal*, yang mana nilai persentase kontribusi yang diberikan *self-talk* positif terhadap *cognitive reappraisal* sebesar 8,6% dengan nilai signifikansi uji hipotesis sebesar 0,004 ($0,004 < 0,05$) dan arah pengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa semakin tinggi *self-talk* positif maka semakin tinggi *expressive suppression* pada karyawan *sales*. Hamilton, Scott & McDougall (2007) memaparkan bahwa selain sebagai alat motivasi, *self-talk* juga dapat digunakan sebagai sarana dalam menyalurkan emosi yang dirasakan individu.

Fungsi *self-talk* positif yang masuk dalam kategori ini menurut Brinthaupt, *et al* (2009) yakni *self-reinforcement*, yaitu kemampuan individu dalam memberikan penguatan pada diri sendiri dan *self-management*, yaitu kemampuan individu dalam mengendalikan diri terhadap pikiran, perkataan, serta perbuatan yang dilakukannya. Individu yang mampu dalam memberikan penguatan, mengendalikan pikiran, serta perbuatan dalam diri merupakan individu yang mampu dengan baik mengatur emosi negatif yang akan muncul dari dalam dirinya. Dengan artian, individu yang melakukan *self-talk* positif akan cenderung lebih mampu menempatkan dirinya pada situasi tertentu yang dapat mengakibatkan suatu permasalahan dengan cara mengatur emosi negatif yang akan muncul dari dalam dirinya.

Individu yang melakukan *self-talk* positif juga akan cenderung mampu dalam melakukan manajemen emosi dalam diri. Hal ini berarti individu yang melakukan *self-talk* positif dan menggunakan strategi *cognitive reappraisal* dapat lebih baik dalam mengatur emosinya sehingga mampu menghasilkan manfaat afektif dari emosi positif yang lebih dirasakan secara internal (Andreotti *et al.*, 2013; Gross & John, 2003; Kalokerinos *et al.*, 2014). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa semakin tinggi seseorang melakukan *self-talk* positif, maka akan semakin tinggi pula individu tersebut dalam memodifikasi dampak emosional yang muncul dari dalam dirinya.

Kedua, Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat kontribusi *self-talk* negatif terhadap *cognitive reappraisal* pada *sales* PT. Bosowa Berlian Motor. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi uji hipotesis yang diperoleh sebesar 0,274 ($0,274 > 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *self-talk* negatif tidak dapat menjadi prediktor terhadap *cognitive reappraisal* pada karyawan *sales* PT. Bosowa berlian Motor. *Self-talk* negatif tidak dapat menjadi prediktor terhadap *cognitive reappraisal* dikarenakan terdapat faktor tertentu yang memengaruhinya.

Germer (2009) mengemukakan bahwa kritik diri merupakan suatu konsep penilaian diri dimana individu menghakimi dan mengkritisi sesuatu yang ada pada dirinya sendiri. Evaluasi dalam hal ini bersifat negatif, dimana dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa perasaan tersebut merupakan kekuatan emosi negatif terhadap diri sendiri dan ketidakmampuan individu dalam mengatasi emosinya secara memadai. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa individu dengan strategi *cognitive reappraisal* cenderung akan lebih mampu dalam mengendalikan hidupnya ke arah yang positif (Gross & John, 2003). Sedangkan orang yang cenderung melakukan *self-talk* negatif adalah orang yang lebih mudah merasa rendah diri dan menyalahkan keadaan yang terjadi pada dirinya. Sehingga, individu yang mampu mengkritisi dirinya dengan hal yang negatif cenderung kurang dalam menahan dan mengendalikan emosi negatif yang muncul dari dalam dirinya. Dengan demikian, individu tersebut tidak mampu menerapkan strategi *cognitive reappraisal* dimana menurut gross (2014) *cognitive reappraisal* merupakan upaya individu dalam memodifikasi dampak emosional yang muncul dari dalam diri.

Ketiga, Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat kontribusi *self-talk* positif terhadap *expressive suppression* pada sales PT. Bosowa Berlian Motor. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi uji hipotesis yang diperoleh sebesar 0,522 ($0,522 > 0,05$). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa *self-talk* positif tidak dapat menjadi prediktor terhadap *expressive suppression* pada karyawan sales PT. Bosowa berlian Motor. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa *self-management* merupakan kemampuan seseorang dalam mengelola dirinya dengan cara mengendalikan dan menciptakan realitas sesuai dengan misi dan tujuan hidupnya (Rinanda, 2006).

Adapun penguatan diri biasanya digunakan oleh individu ketika mereka merasa bangga dan salut atas pencapaian yang berhasil mereka peroleh (Brinthaupt, 2019). Individu yang melakukan penguatan diri cenderung akan melakukan evaluasi terlebih dahulu terhadap perkembangan tingkah laku yang ingin dicapainya, yang berarti bahwa sebelum menetapkan sesuatu, individu dalam penguatan diri akan memikirkan terlebih dahulu apa yang harus dilakukan serta dampak yang akan terjadi (Soekadji, 1983). Individu yang mampu melakukan penguatan dan manajemen diri cenderung sudah mengetahui apa yang harus dilakukannya serta dampak yang terjadi, sehingga individu tersebut akan lebih dulu mengantisipasi emosi yang akan muncul dari dalam dirinya. Sedangkan *expressive suppression* merupakan kemampuan individu dalam mengatur emosinya ketika emosi tersebut telah muncul. Respon tersebut munculnya belakangan sehingga strategi ini efektif dalam menurunkan kadar ekspresi emosi negatif individu (Gross & John, 2003).

Keempat, Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, peneliti menemukan bahwa *self-talk* negatif dapat menjadi prediktor terhadap *expressive suppression*, yang mana nilai persentase kontribusi yang diberikan *self-talk* negatif terhadap *expressive suppression* sebesar 9,9% dengan nilai signifikansi uji hipotesis sebesar 0,001 ($0,001 < 0,05$) dan arah pengaruh positif. Dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa semakin tinggi *self-talk* negatif maka semakin tinggi *expressive suppression* pada karyawan sales. Gross (2014) menjelaskan bahwa *expressive suppression* mengacu pada penekanan ekspresi emosional yang dihasilkan oleh luar diri individu seperti berusaha terlihat baik-baik saja pada saat merasa cemas, atau berusaha merilekskan wajah jika mengalami perasaan senang.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tuntutan sales dalam memberi layanan kepada customer adalah mereka harus mampu menyesuaikan diri dalam menghadapi berbagai macam karakter dari calon customer. Sehingga tidak jarang terdapat sales yang merasa tidak maksimal dalam menghadapi customer. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan, ketika sales memperoleh ketidaksesuaian dalam pencapaian hasil yang diperoleh, mereka akan cenderung merasa kesal dan mengkritisi diri dengan hal negatif. Tetapi hal tersebut harus dikesampingkan demi tuntutan pekerjaan yang dimilikinya sehingga hal ini menuntut sales untuk bisa mengontrol dan menyembunyikan emosi negatif yang muncul dari dalam diri. Hal ini memperkuat hasil hipotesis yang diperoleh dalam penelitian yakni semakin tinggi frekuensi sales dalam melakukan kritis diri dengan hal negatif, maka semakin mampu individu tersebut dalam menyembunyikan perasaan negatif yang dirasakannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam mengetahui kecenderungan fungsi *self-talk* sebagai prediktor strategi regulasi emosi pada karyawan sales PT. Bosowa Berlian Motor, maka dapat disimpulkan bahwa *self-talk* positif dapat menjadi prediktor terhadap strategi *cognitive reappraisal* pada karyawan sales PT. Bosowa Berlian Motor sedangkan *Self-talk* negatif tidak dapat menjadi prediktor terhadap strategi *cognitive reappraisal* pada karyawan sales PT. Bosowa Berlian Motor. Selain itu, *Self-talk* positif tidak dapat menjadi prediktor terhadap strategi *expressive suppression* pada karyawan sales PT. Bosowa Berlian Motor sedangkan *Self-talk* negatif dapat menjadi prediktor terhadap strategi *expressive suppression* pada karyawan sales PT. Bosowa Berlian Motor.

DAFTAR PUSTAKA

Andreotti, C., Thigpen, J. E., Dunn, M. J., Watson, K., Potts, J., Reising, M. M., ... Compas, B. E. (2013). Cognitive reappraisal and secondary control coping: Associations with working memory, positive and negative affect, and symptoms of anxiety/depression. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 26, 20–35. <https://doi.org/10.1080/10615806.2011.631526>.

- Brinthaup, T. M., Hein, M. B., & Kramer, T. E. (2009). The *Self-talk* Scale: Development, factor analysis, and validation. *Journal of Personality Assessment*, 91(1), 82-92. DOI: 10.1080/00223890802484498.
- Brinthaup, T.M. (2019). Individual Differences in *Self-talk* Frequency: Social Isolation and Cognitive Disruption. *Frontiers in Psychology*. 10(1088). 1-7.
- Germer, C. K. (2009). *The mindful path to self-compassion: Freeing yourself from destructive thoughts and emotions*. New York, NY: Guilford.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85, 348–362. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.85.2.348>.
- Gross, J. (2014). *Handbook of Emotional Regulation*. New York: The Guilford Press.
- Hamilton, R., Scott, D., & MacDougall, M. P. (2007). Assessing The Effectiveness of *Self-talk* Interventions on Endurance Performance. *Journal of Applied Sport Psychology*, 226-239.
- Hurlock, E.B. (1994) *Psikologi Perkembangan: Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan (eds.5)*. Jakarta: Erlangga.
- Jim, R. (2011). *Dahsyatnya terapi bicara positive self talk therapy (Rusman, ed.)*. Yogyakarta: Arta Pustaka.
- Jobber, D., Lancaster, G., & FitzHugh, K.L. (2019). *Selling and Sales Management*. New York : Pearson.
- Kalokerinos, E. K., Greenaway, K. H., & Denson, T. F. (2014). Emotion reappraisal but not suppression downregulates the experience of positive and negative emotion. *Emotion*, 15, 271–275. <https://doi.org/10.1037/emo0000025>.
- Konefal, J. (2014). A Non-Invasive Treatment for Critical *Self-talk* and Its Negative Emotional Effect. *The Journal of Alternative and Complementary Medicine*. 20(5),
- Martin, G., & Pear, J. (2015). *Behavior Modification*. Pearson Education, INC.
- Praptono, E., & Idayanti, S. (2020). *Hukum Perusahaan*. Yogyakarta : Tanah Air Beta.
- Radde, H., Nurrahmah, Nurhikmah, & A.Nur. (2021). Uji Validitas Konstrak dari Emotion Regulation Questionnaire Versi Bahasa Indonesia dengan Menggunakan Confirmatory Factor Analysis. *Jurnal Psikologi Karakter*. 1(2). 152-160.
- Raharti, Mujiasih. (2001). *Manajemen Penjualan dan Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Ratmoyo. (2012). *ES-PE-GE Cara Menjadi Profesional di Bidang Direct Marketing*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Rinanda. (2006). *Manajemen Diri*. Bandung: Liberty.
- Setyowati, R., Anganthi, N., & Asyanti, S. (2015). Depresi pada difabel akibat kecelakaan. *Indigenous: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 13(2), 87-93.
- Soekadji, S. (1983). *Modifikasi Perilaku Penerapan Sehari-hari dan Penerapan Profesional*. Yogyakarta: Liberty
- Tandjung, JW. (2004). *Marketing Management: Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan, Edisi Kedua*. Malang: Bayumedia.
- Wahyuni, S (2013). Hubungan Efikasi Diri dan Regulasi Emosi dengan Motivasi Berprestasi pada Siswa SMK. *E-Journal Psikologi*, 1(1): 88-9.