

**HUBUNGAN ANTARA *JOB INSECURITY* DENGAN KEPUASAN
KERJA PADA KARYAWAN OUTSOURCING DI PT.
TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL I SUMATERA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Psikologi Universitas Medan Area*

OLEH:

LIA OKTORINA DAMANIK

15.860.0218



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2019

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN ANTARA *JOB INSECURITY* DENGAN
KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN
OUTSOURCING DI PT. TELEKOMUNIKASI
INDONESIA REGIONAL I SUMATERA.
NAMA MAHASISWA : LIA OKTORINA DAMANIK
NPM : 15.860.0218
JURUSAN : PSIKOLOGI

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi)

(Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi)

KEPALA BAGIAN

DEKAN

BAGIAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
INDUSTRI & ORGANISASI
(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)

UNIVERSITAS
MEDAN AREA
FAKULTAS PSIKOLOGI
(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

10 Oktober 2019

Document Accepted 10/30/19

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 10 Oktober 2019



Lia Oktorina Damanik
NPM. 158600218

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lia Oktorina Damanik
NPM : 15.860.0218
Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi (PIO)
Fakultas : Psikologi
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

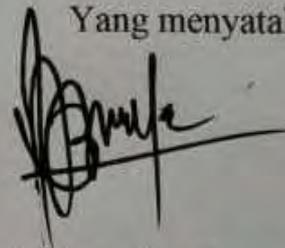
Hubungan Antara *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan *Outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 10 Oktober 2019

Yang menyatakan



(Lia Oktorina Damanik)

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI FAKULTAS
PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI
SEBAGIAN SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH DERAJAT STRATA-I (S1)
PSIKOLOGI

PADA TANGGAL

10 Oktober 2019



DEWAN PENGUJI

1. Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi
2. Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi
3. Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi
4. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi

TANDA TANGAN

Handwritten signatures of the examiners on four horizontal lines.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

THE CORRELATION BETWEEN *JOB INSECURITY* WITH JOB SATISFACTION ON *OUTSOURCING* EMPLOYEES AT PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL I SUMATERA

Lia Oktorina Damanik
158600218

ABSTRACT

The research aims to see the correlation between *job insecurity* with job satisfaction on *outsourcing* employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera. The proposed hypothesis is accepted. Where the higher the *job insecurity* received, the lower job satisfaction, and vice versa the lower *the job insecurity*, the higher job satisfaction. The population on this study amounted to 76 and the sample also totaled 76 as the research subjects. The method used in this study is the Likert method with sampling techniques using *total sampling* techniques. This research instrument is a *job insecurity* scale and job satisfaction scale. Result as follows : 1. There is a significant negative correlation between *job insecurity* with job satisfaction on *outsourcing* employees with the correlation coefficient $r_{xy} = -0,533$; $P = 0,000 < 0,05$. Job satisfaction contributes effectively to 28,4%, from these results that there are still 71,6% of other factors that are not explained and not seen in this study. 2. That *outsourcing* employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera, have moderate *job insecurity* (hypothetical mean $100 >$ empirical mean $97,01$ where the difference between the two means exceeds the SD number $9,744$) and job satisfaction of *outsourcing* employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera quite high (hypothetical mean $107,5 <$ empirical mean $119,22$ where the difference between the two means exceeds the SD number $10,848$).

Keywords : *job insecurity*, *job satisfaction*, *outsourcing employees*

HUBUNGAN ANTARA *JOB INSECURITY* DENGAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN *OUTSOURCING* DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL I SUMATERA

Oleh
Lia Oktorina Damanik
158600218

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat Hubungan Antara *Job Insecurity* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Outsourcing di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera. Hipotesis yang diajukan diterima. Dimana semakin tinggi *job insecurity* yang diterima maka kepuasan kerja semakin rendah, begitupula sebaliknya semakin rendah *job insecurity* maka semakin tinggi kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 76 dan sampel juga berjumlah 76 sebagai subjek peneliti. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode *likert* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *total sampling*. Instrument penelitian adalah skala *job insecurity* dan skala kepuasan kerja. Hasil sebagai berikut : 1. Terdapat hubungan negatif yang significant antara *job insecurity* dengan kepuasan kerja pada karyawan outsourcing dengan koefisien korelasi $r_{xy} = - 0,533$; $P = 0,000 < 0,05$. Kepuasan kerja memberikan sumbangan efektif sebesar 28,4%, dari hasil ini bahwa masih terdapat 71,6% dari faktor lain yang tidak dijelaskan dan tidak terlihat dalam penelitian ini. 2. Bahwa para karyawan outsourcing di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera, memiliki *job insecurity* yang sedang (mean hipotetik $100 >$ mean empirik $97,01$ dimana selisih kedua mean melebihi bilangan SD $9,744$) dan kepuasan kerja pada karyawan outsourcing PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera tergolong tinggi (mean hipotetik $107,5 <$ mean empirik $119,22$ dimana selisih kedua mean melebihi bilangan SD $10,848$).

Kata kunci : *job insecurity*, kepuasan kerja, karyawan outsourcing

Hakikat Intelegensi

Diajukan untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah Pengantar Diagnostik dan Assesment

Dosen Pengampu: Cut Sarah, S.Psi. M.Psi.

DISUSUN

O

L

E

H

Kelompok 4

- | | |
|---------------------------|-----------|
| 1. Ade Irma | 158600236 |
| 2. Anita Sri Rahayu | 158600282 |
| 3. Dhea Chelsi | 158600252 |
| 4. Filza Handayani | 158600224 |
| 5. Henny Catrina | 158600250 |
| 6. Lia Oktorina Damanik | 158600218 |
| 7. Meli Peronika Sianturi | 158600268 |
| 8. Rikki Suprasanto | 158600178 |
| 9. Romaniska Dongoran | 158600129 |
| 10. Zul Padjri | 158600175 |



FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA

2018

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 10/30/19

Access From (repository.uma.ac.id)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan banyak nikmatnya kepada penulis sehingga atas berkat dan rahmat serta karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan tugas makalah tentang “Hakikat Psikologi” ini sesuai dengan waktu yang penulis rencanakan.

Terima kasih penulis sampaikan juga kepada ibu Cut Sarah, S.Psi. M.Psi selaku dosen Teori dan Teknik Intervensi Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengerjakan tugas ini, sehingga penulis menjadi lebih mengerti dan memahami tentang **Hakikat Intelegensi**, tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam upaya penyelesaian makalah ini baik mendukung secara moril maupun materil.

Makalah ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat penilaian mata kuliah Pengantar Diagnostik dan Assesmen di Universitas Medan Area, Penyusunan makalah ini tidak berniat untuk mengubah materi yang sudah tersusun. Namun, hanya lebih pendekatan pada study banding atau membandingkan beberapa materi yang sama dari berbagai referensi. Dan semoga bisa memberi tambahan pengetahuan bagi kita semua.

Ibarat pepatah “Tak Ada Gading Yang Tak Retak”, maka begitu pulalah dengan halnya makalah ini, walaupun penulis telah berusaha semaksimal mungkin, akan tetapi penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan, kekurangan dan kehilangan dalam penulisan makalah ini. Untuk itu, saran dan kritik tetap penulis harapkan demi perbaikan makalah ini kedepan. Akhir kata penulis berharap makalah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima Kasih.

Medan, 16 Maret 2018

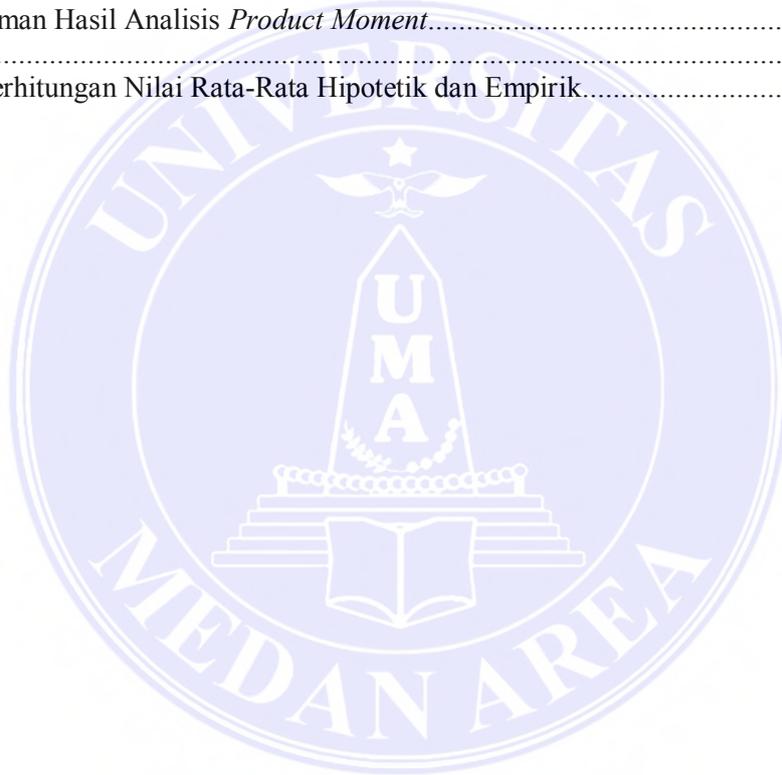
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i	
DAFTAR ISI	ii	
BAB I PENDAHULUAN		
1.1. Latar Belakang	1	
1.2. Perumusan Masalah.....	1	
1.3. Tujuan Penulisan	1	
BAB II PEMBAHASAN		2
2.1. Arti IQ.....	2	
2.2. Faktor-faktor Penentu Intelegensi	4	
2.3. Hereditas	6	
2.4. Herirabilitas.....	10	
2.5. Perspektif Interaksi Nature-Nuture	12	
2.5. Pengaruh Motivasi Terhadap Intelegensi	13	
2.6. Pengaruh Kepribadian Terhadap Intelegensi	14	
2.7. Analisis Faktor atas Intelegensi	15	
BAB III PENUTUP		
A. Simpulan	21	
DAFTAR PUSTAKA	22	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	61
Distribusi Butir Angket Skala Job Insecurity Sebelum Uji Coba	61
Tabel 2.....	62
Distribusi Butir Angket Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba	62
Tabel 3.....	65
Distribusi Butir Angket Skala Job Insecurity Setelah Uji Coba	65
Tabel 4.....	65
Distribusi Butir Angket Skala Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba	65
Tabel 5.....	69
Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran	69
Tabel 6.....	70
Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan	70
Tabel 7.....	71
Rangkuman Hasil Analisis <i>Product Moment</i>	71
Tabel 8.....	73
Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik dan Empirik.....	73



KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat penyertaannya, penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Antara *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan Outsourcing di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera” dapat diselesaikan dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkat dari Tuhan Yang Maha Esa sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku pembimbing I dan Bapak Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada peneliti selama menyusun skripsi.

Selanjutnya ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Yayasan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Eng, MSc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M. Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah memberikan banyak masukan bagi peneliti, yang selalu sabar meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti selama mengerjakan skripsi ini.
5. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing dua saya selalu meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran beserta

masuk kepada saya, dan yang selalu sabar membimbing dan memberikan nasehat dalam mengerjakan skripsi ini.

6. Ibu Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi selaku ketua sidang yang sudah berkenan hadir dalam sidang meja hijau saya.
7. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku sekretaris yang sudah berkenan hadir dalam sidang meja hijau saya.
8. Terima kasih kepada dosen-dosen saya dari semester 1 sampai 8 yang telah mengajari dan memotivasi ku ketika di dalam kelas semoga kalian semua diberikan kesehatan dan umur yang panjang sehingga bisa terus menebar ilmu untuk mahasiswa-mahasiswa masa depan.
9. Terima kasih kepada pihak PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera dan terkhusus untuk Pak Sukoco selaku Kabag HRD yang telah membantu dan meringankan peneliti untuk melakukan penelitian ini.
10. Terima kasih kepada kekasih penulis Joni Surbakti yang telah menemani peneliti untuk melakukan penelitian ini, dan yang selalu mendukung, memberi motivasi, memberi semangat, selalu mengerti, selalu ada di saat suka dan duka dan bersedia mendengar segala keluh kesah peneliti.
11. Terima Kasih kepada tiga teman sekaligus sahabat terbaikku Anita Sri Rahayu, Meli Peronika Sianturi, dan Romaniska Dongoran yang selalu ada dari awal masuk kuliah hingga sekarang, terima kasih atas semua dukungan dan bantuannya baik moril dan juga materilnya, terima kasih karena selalu setia menemani dalam suka dan duka, selalu mengerti dan tidak pernah meninggalkan.
12. Terima kasih juga kepada salah satu bagian dari EROT SQUAD yaitu Ade Irma, Dhea Chelsi, Filza Pohan dan Henny Catrina yang kurang lebih dua tahun memberi warna baru dalam hidupku. Terima kasih juga peneliti ucapkan atas semua dukungan dan kebaikan kalian yang bersedia mendengar segala keluhan dan kesedihanku selama mengerjakan skripsi ini. Semoga kedepannya juga kita bisa tetap seperti sekarang.

13. Terima kasih juga saya ucapkan buat sahabat-sahabat saya sejak SMA yaitu Rosdiana Harahap, Shima Suri Lestari, Tanti Novita, dan Wina Aulia yang selalu memberikan masukan dan saran, memberi motivasi dan semangat, selalu mendukung saya, bersedia mendengar curhatan saya saat mengerjakan penelitian ini, dan tetap setia dan tidak pernah meninggalkan.
14. Terima kasih kepada Maydiana Astrie Nurizkha, Miftah Arrizqiyah Siregar, Rizky Ika Pratiwi, Rikki Suprasanto, Doni Andronikus Marpaung, Prinensis Panggabean, Fajar Siddik yang juga terus memberikan semangat bagi penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
15. Terima kasih kepada seluruh teman-teman kelas C Psikologi stambuk 2015 yang juga memberikan warna baru dalam perjalanan hidup saya selama empat tahun ini. Saya harap pertemanan kita akan tetap terjalin. Amin.
16. Terimakasih kepada pemilik dan pekerja Kantin Teknik Universitas Medan Area yaitu Om Hendra, Ibu Susi, Mimi, Kak Ijun, Kak Tika yang telah senantiasa memberikan candaan dan hiburan setiap harinya, juga selalu memotivasi peneliti dalam melaksanakan proses penulisan skripsi ini.
17. Terima kasih juga buat seluruh karyawan *outsourcing* di PT. Telkom Regional I Sumatera yang telah bersedia membantu peneliti untuk melakukan penelitian ini.
18. terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini, kalian akan selalu dikenang sepanjang masa.

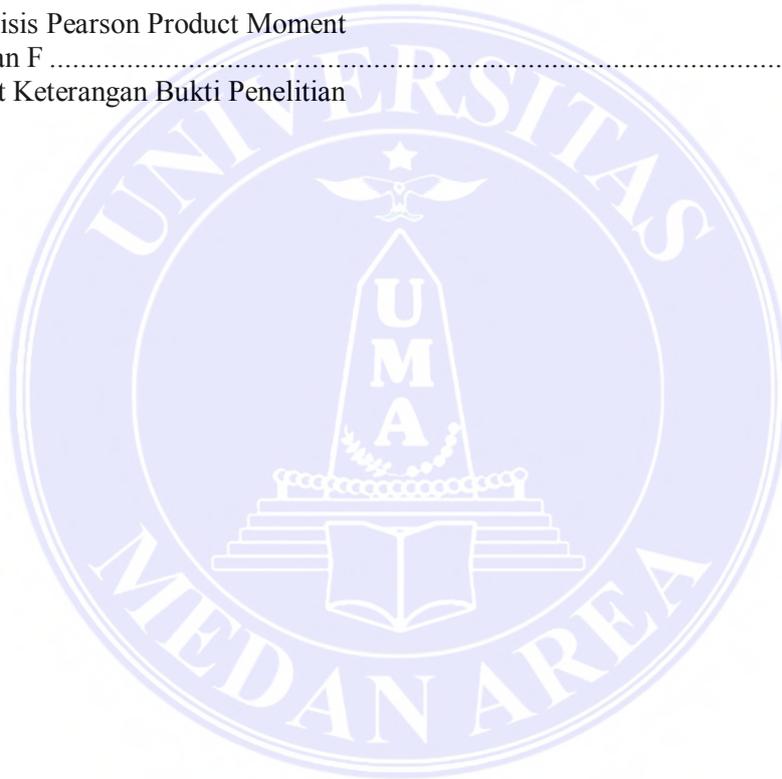
Saya menyadari bahwa masih banuak terdapat kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik tata tulis maupun isinya. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

Hormat Saya,

Lia Oktorina Damanik

LAMPIRAN

Lampiran A.....	79
Data Mentah Excel Job Insecurity Sebelum Uji Coba	
Data Mentah Excel Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba	
Lampiran B.....	82
Data Mentah Excel Job Insecurity Setelah Uji Coba	
Data Mentah Excel Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba	
Lampiran C.....	85
Skala Job Insecurity	
Skala Kepuasan Kerja	
Lampiran D.....	88
Analisis Validitas Dan Reliabilitas Job Insecurity	
Analisis Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan Kerja	
Lampiran E.....	91
Analisis Pearson Product Moment	
Lampiran F.....	93
Surat Keterangan Bukti Penelitian	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Maraknya sistem *outsourcing* di Indonesia telah banyak menimbulkan ketidakpuasan di kalangan karyawan *outsourcing* karena sistemnya yang bersifat kontrak dan tidak bisa menjamin masa depan pekerjaan yang lebih pasti. Sistem *outsourcing* itu sendiri mulai booming di Indonesia sejak krisis ekonomi 1998 di saat kebutuhan perusahaan akan efisiensi menjadi sangat penting untuk dipenuhi. Menurut beberapa pihak, penerapan *outsourcing* merupakan salah satu solusi dari permasalahan ketenagakerjaan di Indonesia. Data BPS mencatat bahwa sebanyak 10,55 juta orang (Februari 2007) atau sekitar 9,57% dari penduduk Indonesia berstatus sebagai pengangguran, dimana kondisi ini dipicu oleh tingginya jumlah angkatan kerja di Indonesia yang mencapai 108,13 juta orang.

Outsourcing atau disebut dengan “Alih Daya” diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak (Faiz, 2007). Disebutkan oleh Nugroho (2011) bahwa pihak lain (*outside provider*) dapat disebut juga sebagai pihak ketiga (*third party contract*) sehingga karyawan kontrak via pihak ketiga inilah yang disebut dengan karyawan *outsourcing*.

Pengambilan karyawan *outsourcing* oleh sebuah perusahaan menurut Faiz (2007) biasanya dilakukan karena perusahaan ingin melakukan efisiensi dalam

bidang tenaga kerja, organisasi, benefit dan lainnya. Dengan mengambil karyawan dari pihak ketiga perusahaan dapat fokus pada kompetensi utamanya dalam bisnis sehingga dapat berkompetisi dalam pasar, dimana hal-hal intern perusahaan yang bersifat penunjang (supporting) dialihkan kepada pihak lain yang lebih profesional.

Praktek kerja dengan sistem kontrak (*outsourcing*) bukanlah hal baru dalam dunia kerja di Indonesia. Pasal 64 Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menjelaskan bahwa perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja/buruh yang dibuat secara tertulis.

Dimuatnya ketentuan *outsourcing* pada Undang-Undang Ketenagakerjaan dimaksudkan dapat menciptakan lapangan kerja dan mengurangi jumlah pengangguran yang pada kenyataannya pengangguran setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Hal ini memperjelas bahwa penggunaan tenaga ahli daya atau tenaga kerja *outsourcing* dalam menunjang kegiatan operasional suatu perusahaan sah digunakan menurut Undang-Undang.

Di Indonesia penggunaan tenaga kerja *outsourcing* juga semakin marak dan telah menjadi kebutuhan tersendiri bagi perusahaan. Dari hasil survey Devisi Riset PPM Manajemen (2008) menunjukkan bahwa dari 44 perusahaan yang terdiri dari berbagai industri terdapat 73% perusahaan Indonesia menggunakan tenaga kerja *outsourcing*. Dari 73% perusahaan yang menggunakan tenaga kerja *outsourcing* merasa puas dengan kinerja, semangat kerja, disiplin kerja serta loyalitas kerja para tenaga kerja *outsourcing*.

Penggunaan tenaga kerja *outsourcing* sebagai usaha efisiensi juga dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PT. Telekomunikasi Indonesia yang lebih dikenal dengan PT. Telkom adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi dan informasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) merupakan perusahaan penyelenggara bisnis T.I.M.E (*Telecommunication, Information, Media and Edutainment*) yang terbesar di Indonesia. PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk memiliki unit-unit bisnis yang tersebar di berbagai area di Indonesia.

Agar dapat terus bersaing di dunia bisnis, PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan suatu perusahaan tersebut secara efisiensi dan produktivitas. Untuk itu PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk berkeinginan untuk lebih fokus pada *core business* dengan menggunakan tenaga kerja *outsourcing*. Menggunakan tenaga kerja *outsourcing* juga memiliki beberapa manfaat bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yaitu : (1) Meningkatkan fleksibilitas dalam mengembangkan produk baru dan penyesuaian dengan perkembangan teknologi, sehingga perusahaan dapat berkonsentrasi untuk mengembangkan produk baru dan teknologi. (2) Produk yang sudah stabil dan menggunakan teknologi lama bisa dikembangkan di perusahaan mitra. (3) Meningkatkan daya saing perusahaan dengan efisiensi penggunaan fasilitas dan teknologi yang berkembang pesat. (4) Dapat lebih konsentrasi/fokus pada *core-business*. (5) Dapat berbagi resiko kepada perusahaan yang dapat dipercaya. (6) Dapat memperkuat daya saing dengan jalan efisiensi. (7) Dapat menyerap tenaga kerja sekaligus mengurangi pengangguran di Indonesia. (8) Memungkinkan

terjadinya *transfer of knowledge* yang berarti peluang untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusia.

Pelaksanaan *outsourcing* itu sendiri sebenarnya menurut Suwondo (2004) memiliki manfaat yang cukup banyak. Namun pada kenyataannya secara umum pelaksanaan *outsourcing* mendapat tanggapan kurang baik dari para karyawan *outsourc* itu sendiri, yang dikarenakan oleh rasa ketidaknyamanan pada karyawan *outsourcing* sehingga memicu berbagai aksi tindakan mogok kerja yang dilakukan oleh para karyawan *outsourc* tersebut, contohnya terjadi pada tanggal 12 Juni 2012 ribuan buruh PT. Daelim Indonesia yang berasal dari Gabungan Serikat Buruh Independen (GSBI) dan Serikat Pekerja Metal Indonesia (SPMI) menggelar aksi mogok untuk karena tidak puas hanya dijadikan tenaga *outsourcing* dengan sistem kerja kontrak (Khamdi, 2012).

Seperti yang terjadi di PT.TELKOM pada bulan Januari 2015 ada sebanyak 50 karyawan *outsourcing* melakukan demo di gedung DPRD Surabaya untuk menolak PHK sepihak tanpa uang pesangon. Menurut salah seorang karyawan bernama Udi mengatakan bahwa dirinya sudah lebih dari 10 tahun bekerja di PT. TELKOM namun perusahaan itu tidak ada memberikan hak yang layak bagi karyawan dan bahkan saat di PHK perusahaan tidak memberikan pesangon.

Hal serupa juga terjadi pada tanggal 24 Februari 2014 bahwa para buruh melakukan aksi mogok di depan kantor manajemen Coca Cola. Para buruh menuntut 2 hal yaitu, untuk menghapuskan sistem *outsourcing* karena sistem tersebut tidak menjamin kelanggan kerja bagi karyawan dan memberikan kenyamanan pekerjaan pada karyawan *outsourcing* hingga pensiun.

Fenomena-fenomena tersebut di atas menggambarkan bahwa banyak karyawan *oustsourcing* mempunyai kepuasan kerja yang rendah. Kepuasan kerja itu sendiri merupakan salah satu indikasi tercapainya sumber daya manusia yang berkualitas, karena dengan kepuasan kerja, seorang karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan perasaan senang sehingga perusahaan juga dapat mencapai hasil yang maksimal. Sebab karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya biasanya akan diikuti oleh tingginya tingkat produktivitas, yang dalam hal ini menguntungkan perusahaan.

Menurut Robbins (2011 dalam Wibowo) memberikan definisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Selanjutnya Locke (dalam Panggabean, 2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan pernyataan emosional positif yang dinyatakan dari hasil penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

Kepuasan kerja memiliki dua dimensi yaitu kepuasan kerja intrinsik dan kepuasan kerja ekstrinsik. Kepuasan kerja intrinsik dalam hal ini serupa dengan *motivator factors* yang menunjukkan bahwa penghargaan yang berasal dari dalam diri individual dan dirasakan pada saat melakukan pekerjaan serta tidak dapat dipisahkan dari pekerjaan itu sendiri (Christiana & Sunjoyo, 2008).

Kepuasan ekstrinsik dalam hal ini serupa dengan *hygiene factors* yang menunjukkan bahwa penghargaan yang berasal dari luar dan tidak menimbulkan kepuasan pada saat individual melakukan pekerjaan (Christiana & Sunjoyo, 2008). Menurut Marwansyah dan Mukaram (2000), faktor *hygiene* adalah rangkaian kondisi yang berhubungan dengan lingkungan tempat pegawai yang bersangkutan melaksanakan pekerjaannya (*job context*) atau faktor-faktor

ekstrinsik. Faktor hygiene meliputi supervisi teknis, supervisi antar-pribadi, kebijakan dan administrasi perusahaan, kondisi kerja, dan upah (Marwansyah & Mukaram, 2000).

Menurut Gilmer (1966) ada berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja (*job insecurity*), gaji, manajemen kerja, kondisi kerja, pengawasan (supervisi), faktor intrinsik dari pekerjaan, komunikasi, aspek sosial dalam pekerjaan, dan fasilitas.

Dikemukakan oleh (Herzberg dalam Sukmiati, 2003) bahwa ciri perilaku pekerja yang puas adalah mereka mempunyai motivasi untuk berkerja yang tinggi, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya, sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaan dan tidak puas. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi perusahaan berupa tingkat absensi yang tinggi, keterlambatan kerja dan pelanggaran disiplin yang lainnya, sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh badan penelitian Wall St di Amerika bahwa banyak karyawan di beberapa perusahaan terbesar AS tidak menyukai, bahkan membenci pekerjaan mereka karena merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Perusahaan-perusahaan tersebut antara lain seperti Hewlett-Packard dan Sears Holdings, Nordstrom dan Costco, OfficeMax dan Dish, Bank of New York Mellon, dsb, yang mana ketidakpuasan tersebut mencakup keluhan tentang kenaikan jabatan, gaji jauh di bawah rata-rata, miskin pelatihan, jam kerja berlebihan, dsb (Asteria, 2012).

Akibat lebih lanjut dari karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya yakni kemungkinan akan memulai reaksi mereka dengan tindakan-tindakan ringan seperti datang terlambat, sebelum beralih ke tindakan yang lebih berat, seperti absen, dan pada akhirnya keluar dari perusahaan (turnover). Seperti hasil survei oleh Global Strategic Rewards 2007 sampai 2008, menunjukkan bahwa tingkat turnover atau keluar – masuknya karyawan untuk posisi penting (level manajerial dan di atasnya) di industri perbankan antara 6,3% sampai 7,5%. Sementara, pada industri umumnya berkisar 0,1% sampai 0,74% (Wardana, 2010).

Bahkan dalam situasi di mana karyawan tidak dapat keluar dari perusahaan, mereka akan terus melanjutkan pelanggaran-pelanggaran selama mereka masih merasa tidak puas. Misalnya dengan mengabaikan pekerjaan mereka, melepaskan tanggung jawab dari pekerjaan mereka, dsb. (Wartawarga, 2009). Apabila pekerjaan sudah terabaikan maka jelas bahwa perusahaan akan mengalami kerugian yang besar dari sisi produktivitas maupun efektivitas. Dengan demikian penting sekali bagi perusahaan untuk dapat memenuhi kepuasan kerja bagi karyawannya, namun pada kenyataannya tidak semua aspek kepuasan kerja tersebut dapat dipenuhi oleh suatu perusahaan, karena pada kenyataannya masalah kondisi pekerjaan akan dirasakan kurang memuaskan bagi karyawan, khususnya karyawan *outsourcing* sebagai tenaga kontrak .

Fenomena yang berhasil peneliti dapatkan dilapangan, bahwa masih ada karyawan khususnya tenaga kerja *outsourcing* yang memiliki kepuasan kerja rendah yang berdampak buruk terhadap perusahaan. Hal tersebut dilihat dari hasil observasi terhadap karyawan *outsourcing*, yang dilihat berdasarkan ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi yaitu yang pertama bahwa

karyawan *outsourcing* tidak percaya bahwa perusahaan ditempatnya bekerja sekarang akan memuaskannya para karyawan *outsourcing* dalam jangka waktu lama. Hal ini dilihat dari masih adanya karyawan *outsourcing* yang mencoba mencari pekerjaan lain meskipun saat ini dia sedang bekerja di PT. Telkom.

Observasi yang kedua yaitu dilihat dari kualitas kerja para karyawan *outsourcing*. Menurut Mayalu Hasibuan, salah satu indikator kualitas kerja adalah hasil kerja yang optimal. Berdasarkan observasi yang didapatkan oleh peneliti, karyawan *outsourcing* masih belum melakukan pekerjaan secara optimal. Hal ini bisa dilihat dari perbuatan mereka yang suka menunda-nunda tugas, misalnya ketika kepala bagian mengharuskan mereka untuk menyelesaikan data-data hari itu juga, tetapi mereka tidak mengerjakannya. Ketika jam sudah menunjukkan waktunya pulang, mereka akan pulang meskipun tugas mereka belum selesai. Mereka akan melanjutkan tugasnya pada esok hari.

Observasi selanjutnya yang peneliti dapatkan dilapangan adalah tentang komitmen organisasi bahwa masih banyak karyawan *outsourcing* yang kurang menunjukkan komitmen terhadap organisasi seperti yang diharapkan perusahaan. Hal ini dilihat dari ketidakmauan karyawan dalam menggunakan seragam kantor yang diberikan, dan ada bahkan ada beberapa karyawan mencari-cari pekerjaan lain yang menurutnya lebih layak untuk kehidupannya kedepan.

Observasi berikutnya yang peneliti dapatkan adalah tentang produktifitas para karyawan *outsourcing* yang mana beberapa karyawan *outsourcing* kurang produktif dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dilihat dari seringnya para karyawan *outsourcing* menginput data-data dengan salah, sehingga sering terjadi eror dan terkadang merugikan perusahaan. Hal tersebut menunjukkan adanya

kepuasan kerja yang rendah yang dimiliki oleh karyawan *outsourcing* terhadap organisasi tersebut.

Kondisi pekerjaan yang kurang memuaskan bagi karyawan *outsourcing* tersebut adalah jaminan rasa aman. Jaminan rasa aman tersebut akan mengarah pada jaminan bahwa karyawan tidak akan pernah terancam akan kehilangan pekerjaannya. Istilah yang diberikan oleh Marwansyah & Mukaram (2000) tentang ancaman akan kehilangan pekerjaan itu biasa disebut dengan *job insecurity*. Menurut Rosenbalt (dalam Munandar 2001) *job insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan pekerjaan karena ancaman situasi dari pekerjaan.

Job insecurity ini akan banyak terjadi dialami oleh karyawan *outsourcing*, sebab pada karyawan *outsourcing* biasanya hubungan industrialnya kabur sehingga menyebabkan ketidakpastian pekerjaan selama kontrak kerja berlangsung dan ketakutan terjadi pada pekerja jika kontraknya tidak diperpanjang.

Istilah *Job Insecurity* sendiri mulai diperkenalkan saat banyak perusahaan mempekerjakan karyawan kontrak dan terjadinya perubahan dalam organisasi akibat pengurangan karyawan, restrukturisasi dan merger. Menurut Smithson dan Lewis (dalam Sandi 2014) mengartikan *job insecurity* sebagai kondisi psikologis seseorang (karyawan) yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah ubah (*perceived impermanence*).

Job Insecurity merupakan cerminan derajat kepada karyawan yang merasakan pekerjaan mereka terancam dan merasakan ketidakberdayaan untuk melakukan segalanya tentang itu. Kondisi ini muncul karena banyaknya pekerjaan

dengan status kontrak atau *outsourcing* yang cukup marak diterapkan oleh perusahaan. Makin banyaknya pekerjaan dengan durasi waktu sementara atau tidak permanen, menyebabkan semakin banyaknya karyawan yang mengalami *job insecurity*. Secara umum, *job insecurity* adalah ketidakamanan dalam bekerja secara psikologis.

Job Insecurity menghasilkan konsekuensi yang negatif terhadap sikap kerja, kesehatan pekerja, dan merusak hubungan pekerja dengan perusahaan. Kekhawatiran yang terus menerus terhadap kemungkinan kehilangan pekerjaan akan menghasilkan penurunan moral, kesetiaan, kepercayaan, produktivitas, kreativitas, kepuasan kerja dan tingkat kecelakaan kerja yang lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Nashwall, De Witte, Sverke et al. (dalam Hellgren et. Al, 2006) menghasilkan temuan bahwa karyawan dengan status kontrak lebih merasakan adanya ketidakamanan kerja (*job insecurity*) dibandingkan dengan karyawan yang berstatus permanen. Hal ini dikarenakan bahwa karyawan *outsourcing* mengalami beberapa bentuk ancaman, misalnya jalur karir yang tidak jelas dan terarah, mengalami perbedaan perlakuan *compensation and benefit* antara karyawan internal dengan karyawan *outsourcing*, serta ketidakpastian status ketenagakerjaan dan ancaman PHK (Paper Riset Manajemen, 2008).

Ancaman-acaman tersebutlah yang secara tidak langsung membuat mereka rentan mengalami ketidakamanan kerja (*job insecurity*). Ketatnya persaingan dan semakin sulitnya lapangan pekerjaan juga menambah keresahan terhadap kelangsungan hidup mereka.

Pada tanggal 1 September 2014 ratusan tenaga kerja *outsourcing* dan sejumlah pegawai PT. Bank Sumut unjuk rasa. Mereka menuntut agar para karyawan *outsourcing* segera diangkat sebagai karyawan tetap dan menolak keberadaan Vendor *outsourcing* (Merdeka, 2014).

Tujuan dari unjuk rasa tersebut hampir serupa dengan unjuk rasa yang lain yakni perubahan status dari karyawan *outsourcing* menjadi pegawai waktu kontrak tak terbatas. Sebuah artikel mengupas pengalaman seorang karyawan *outsourcing* yang mengalami kontrak kerja dengan jeda sebanyak lima kali. Jika kontrak kerja sudah selesai maka ia akan diberhentikan, lalu mengalami jeda sekitar tiga bulan kemudian ketika perusahaan tempat bekerja menghendaki lagi maka ia akan dikontrak lagi. Kondisi itu dialami karyawan *outsourcing* tersebut hingga lima kali (Kompas, 2011).

Karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera juga mengalami hal yang sama dengan berita diatas. Ketika kontrak sudah habis maka karyawan harus terima diberhentikan. Mereka juga merasakan khawatir mengenai pekerjaannya. Berikut kutipan wawancara pada tanggal 08 November 2018 pada salah seorang karyawan *outsourcing*,

“Kami kan disini sistem kontrak kak. Kontraknya itu memang tergantung proyek, ada yang satu tahun ada juga yang dua tahun. Tapi kalo kontraknya habis kalo memang kita masih dibutuhkan kontrak akan dilanjutkan, tapi kalo kita ga dibutuhin ya mau tidak mau harus keluar. Makanya ketika sudah memasuki akhir masa kontrak, kami suka cemas dan bingung kalo tiba-tiba kontrak kami tidak diperpanjang dan kami tidak dipakai lagi diperusahaan ini.”

Rasa cemas ini yang memicu karyawan *outsourcing* merasa tidak puas karena tidak adanya jaminan rasa aman pada perusahaan sehingga karyawan *outsourcing* tidak melakukan tugasnya dengan baik pada perusahaan.

Munandar (2001) mengemukakan bahwa ancaman akan kehilangan pekerjaan (*job insecurity*) berkaitan dengan masalah kesehatan yang parah, yang meliputi *ulcers, colitis* dan *alopecia*, dan peningkatan keluhan-keluhan emosional dan otot. Sementara itu Roskies & Guerin mengatakan bahwa penurunan kondisi kerja seperti rasa tidak aman (*insecure*) dalam bekerja akan mempengaruhi karyawan lebih dari sekedar kehilangan pekerjaan semata, namun juga mengarahkan pada demosi menurunnya kondisi psikologis dan akan mempengaruhi kepuasan kerja.

Demikian pentingnya rasa keamanan atas pekerjaan itu bagi kepuasan kerja karyawan, sehingga apabila tidak terpenuhi akan menimbulkan permasalahan tersendiri yang pada gilirannya juga memengaruhi kelancaran organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut maka muncul permasalahan “apakah ada hubungan antara *job insecurity* dengan kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk”.

B. Identifikasi Masalah

Penggunaan karyawan *outsourcing* pada sebuah perusahaan dimaksudkan untuk memperoleh SDM yang lebih profesional karena karyawan *outsourcing* biasanya dibekali *skill* yang mumpuni dibidangnya (Yasar, 2012). Oleh karena itu, perusahaan mempercayakan aktivitas di luar aktivitas utama (*non-core business*) mereka kepada karyawan *outsourcing* agar perusahaan lebih fokus pada aktivitas bisnis inti (*core business*) dan diharapkan perusahaan bisa meningkatkan produktivitasnya serta dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien sehingga bisa bersaing dalam dunia bisnis. Agar dapat mewujudkan tujuan

tersebut maka perusahaan harus memberikan kepuasan kerja yang baik kepada karyawan *outsourcing*.

Kepuasan kerja merupakan pencerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang meliputi perasaan senang atas imbalan yang diterima, perasaan senang atas kondisi kerja, tercukupi sarana kerjanya, perasaan senang atas penghargaan dari pimpinan, perasaan senang atas dukungan dari rekan sekerja dan perasaan bangga atas keberhasilan menyelesaikan pekerjaan. Kepuasan kerja juga merupakan sarana penting dalam manajemen sumber daya manusia. Suatu gejala yang dapat membuat rusaknya kondisi organisasi perusahaan adalah rendahnya kepuasan kerja karyawan. Faktor penyebabnya adalah timbulnya gejala seperti kemangkiran, malas bekerja, banyaknya keluhan karyawan, rendahnya prestasi kerja, rendahnya kualitas pengajaran, indisipliner para karyawan, dan gejala negatif lainnya. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung akan berpengaruh terhadap produktivitas kerja, dan bahkan membuat kerugian bagi perusahaan.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk menjawab permasalahan tersebut. Untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Hubungan *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja pada karyawan Outsourcing di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera”.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah *Job Insecurity* dan Kepuasan Kerja pada karyawan Outsourcing. *Job Insecurity* adalah penilaian karyawan terhadap suatu keadaan dimana karyawan merasa terancam, tegang, gelisah, khawatir, stres, dan merasa tidak pasti dalam kaitannya dengan sifat dan

keberadaan pekerjaan dimasa mendatang yang kemudian menimbulkan rasa tidak berdaya. Sedangkan kepuasan kerja adalah adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Sampel yang akan dijadikan objek penelitian adalah karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera. Adapun lokasi penelitian ini yaitu di Jalan Prof. DR. HM Yamin No.2 Perintis, Medan.

D. Rumusan Masalah

Bertitik pada konteks penelitian, maka peneliti merumuskan permasalahan yang relevan untuk diangkat dalam penelitian ini yaitu : “Apakah Ada Hubungan Antara *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan *Outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera?”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk : Mengetahui hubungan antara *job insecurity* dengan kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera.

F. Manfaat Penelitian

Penulis berharap dari hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

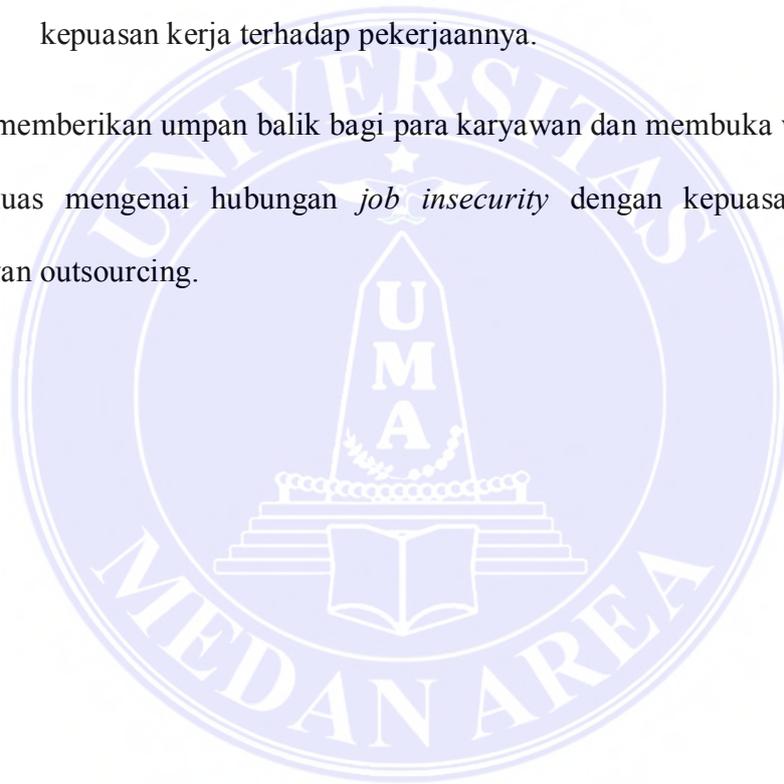
1. Manfaat teoritis

Sebagai masukan bagi para ilmuwan dalam usaha mengembangkan ilmu-ilmu psikologi khususnya dunia industri.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi perusahaan yakni untuk merangsang karyawan agar mempunyai kepuasan kerja terhadap pekerjaannya.

Dapat memberikan umpan balik bagi para karyawan dan membuka wawasan yang lebih luas mengenai hubungan *job insecurity* dengan kepuasan kerja pada karyawan outsourcing.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Outsourcing*

1. Definisi *Outsourcing*

Dalam pengertian umum, istilah *outsourcing* atau alih daya diartikan sebagai *contract (work) out*. Menurut definisi Maurice Greaver, *outsourcing* dipandang sebagai tindakan mengalih beberapa aktivitas perusahaan dan hak pengambilan keputusannya kepada pihak lain (*outside provider*), dimana tindakan ini terikat dalam suatu kontrak kerja sama.

Dapat juga dikatakan *outsourcing* sebagai penyerahan kegiatan perusahaan baik sebagian ataupun secara menyeluruh kepada pihak lain yang tertuang dalam kontrak perjanjian. Seringkali *outsourcing* disamakan dengan jasa penyalur tenaga kerja. Sebenarnya *outsourcing* adalah pemindahan fungsi pengawasan dan pengelolaan suatu proses bisnis kepada perusahaan penyedia jasa.

Pengaturan *outsourcing* dapat dilihat dalam ketentuan Pasal 64 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menyatakan tentang suatu perjanjian kerja yang dibuat antara pengusaha dengan tenaga kerja, dimana perusahaan tersebut dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan yang dibuat secara tertulis.

Seiring dengan perkembangan zaman, tujuan dari *outsourcing* tidak hanya membagi risiko ketenagakerjaan, tetapi menjadi lebih kompleks. *Outsourcing*

telah menjadi alat manajemen, serta bukan hanya untuk menyelesaikan masalah, tetapi untuk mendukung dan sasaran bisnis.

2. Pekerja *Outsourcing*

Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2005 tentang Ketenagakerjaan, mengartikan pekerja sebagai “setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain”. Sedangkan *outsourcing* merupakan suatu bentuk penyerahan sebagian pekerjaan dari perusahaan pemberi pekerjaan kepada penerima pemborongan pekerjaan/perusahaan penyedia jasa/pekerja atau buruh secara tertulis (Maimun, 2007).

Pasal 1 ayat (2) Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor KEP. 220/MEN/2007 tentang Syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain, mengartikan pekerja/ buruh sebagai “setiap orang yang bekerja pada perusahaan penerima pemborongan pekerjaan dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain”. Dari pendefinisian pekerja dan *outsourcing* di atas, dapat diartikan bahwa pekerja *outsourcing* adalah setiap orang yang bekerja pada perusahaan penyedia tenaga *outsourcing* dengan menerima upah atau imbalan yang kemudian oleh perusahaan penyedia tenaga *outsourcing* tersebut dialihkan kepada perusahaan pemberi kerja dengan perjanjian tertulis.

Dari pendefinisian pekerja dan *outsourcing* di atas dapat diartikan bahwa pekerja *outsourcing* adalah setiap orang yang bekerja pada perusahaan penyedia tenaga *outsourcing* dengan menerima upah atau imbalan yang kemudian oleh perusahaan penyedia tenaga *outsourcing* tersebut dialihkan kepada perusahaan pemberi kerja dengan perjanjian tertulis.

Pekerja *outsourcing* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera yang bekerja di bidang *Customer Care*.

B. Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan yang dirasakan oleh seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka dapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja. Jadi kepuasan kerja menyangkut psikologis individu dalam organisasi, yang diakibatkan oleh keadaan yang ia rasakan dari lingkungannya.

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas, atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2004).

Menurut Locke (1976) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Kaswan, 2012).

Menurut Colquitt (dalam Wibowo, 2011) kepuasan kerja adalah tingkat perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan bagaimana

kita merasakan tentang pekerjaan kita dan apa yang kita pikirkan tentang pekerjaan kita.

Menurut Robbins (2011 dalam Wibowo) kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sebagai hasil evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja kurang ideal, dan semacamnya.

Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Karyawan sendiri menurut Hasibuan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2000).

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Sinambela, 2012). Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang sering kurang ideal dan semacamnya. Kepuasan kerja mencerminkan sikap dan bukan perilaku.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

2. Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Jewell dan Siegall 1998 (dalam Setiawan 2008) beberapa aspek dalam mengukur kepuasan kerja:

- a. Aspek psikologis, berhubungan dengan kejiwaan karyawan meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan ketrampilan.
- b. Aspek fisik, berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi pengaturan waktu kerja, pengaturan waktu istirahat, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan dan umur.
- c. Aspek sosial, berhubungan dengan interaksi sosial, baik antar sesama karyawan dengan atasan maupun antar karyawan yang berbeda jenis kerjanya serta hubungan dengan anggota keluarga.
- d. Aspek finansial, berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besar gaji, jaminan sosial, tunjangan, fasilitas dan promosi.

Schemerhorn (dalam Anoraga 2009) mengidentifikasi lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, antara lain :

- a. Pekerjaan itu sendiri (Work It Self), setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu. Sukar atau tidak sukarnya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

- b. Penyedia (Supervision). Penyedia yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyedia sering dianggap sebagai figur ayah/ibu dan sekaligus atasannya.
- c. Teman sekerja (Workers). Merupakan faktor yang berhubungan dengan pegawai dan atasannya dan dengan pegawai yang lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
- d. Promosi (Promotion). Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja
- e. Gaji/upah (Pay). Merupakan pemenuhan kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak.

Sementara menurut Porter, Locke, Adam, dan Herzberg (dalam Anwar 2009 : 69-70), aspek-aspek kepuasan kerja yaitu :

- a. Kesesuaian

Seseorang akan merasakan kepuasan bila apa yang didapat seseorang lebih dari apa yang diharapkan.

- b. Rasa adil

Kepuasan seseorang didapat bagaimana seseorang merasakan adanya suatu keadilan atas situasi tertentu, dan dengan cara membandingkan dirinya dengan oranglain.

- c. Hilangnya perasaan tidak puas

Merupakan faktor-faktor yang menjadi penyebab dari ketidakpuasan seseorang. Adapun faktor-faktor itu meliputi : penyelia, teman kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan dan keamanan kerja.

d. *Satisfiers*

Merupakan faktor-faktor yang menjadi sumber dari kepuasan seseorang meliputi : pekerjaan itu sendiri, prestasi kerja, kesempatan untuk maju dalam pekerjaan, pengakuan terhadap prestasi, dan tanggung jawab.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja, perusahaan harus merespon kebutuhan pegawai, dan hal ini sekali lagi secara tidak langsung telah dilakukan berbagai kegiatan manajemen sumber daya manusia seperti dijelaskan sebelumnya. Namun demikian, tindakan lain masih perlu dilakukan dengan cara yang disebut peningkatan kualitas kehidupan kerja (Hariandja, 2002).

Berdasarkan uraian-uraian di atas dapat disimpulkan aspek-aspek kepuasan kerja karyawan antara lain psikologis, fisik, sosial, finansial, kesempatan untuk maju dan berkembang, perusahaan dan manajemen, pengawasan (supervisi), instrinsik dari pekerjaan, kondisi kerja, dan komunikasi.

Sedangkan aspek-aspek yang digunakan sebagai indikator pengukuran dalam skala kepuasan kerja yaitu finansial dan jaminan sosial, kondisi dan lingkungan fisik kerja, kesempatan untuk maju dan berkembang, dan psikologis. (As'aad, 1991).

3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Kreitner dan Kinicki (2010 dalam Wibowo) indikator kepuasan kerja terbagi menjadi lima yaitu:

1. *Need Fulfillment*, pemenuhan kebutuhan. Kepuasan ditentukan oleh tingkatan terhadap karakteristik pekerjaan yang memungkinkan individual memenuhi kebutuhannya.
2. *Discrepancies*, ketidaksesuaian. Model ini mengusulkan bahwa kepuasan adalah sebagai hasil dari *Met expectations*, yang mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan untuk diterima individu dari pekerjaan, seperti bayaran yang baik dan peluang promosi, dengan apa yang sebenarnya diterima.
3. *Value Attainment*, pencapaian nilai. Gagasan yang menjadi landasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa pekerjaan memungkinkan untuk pemenuhan nilai-nilai kerja penting individual.
4. *Equity*, keadilan. Dalam model ini, kepuasan adalah merupakan fungsi dari seberapa jujur pekerja diperlakukan di pekerjaan.
5. *Dispositional/Genetic Components*, komponen watak/genetik. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat personal dan faktor genetik. Karenanya dapat terjadi beberapa rekan kerja yang tampak puas dengan berbagai variasi situasi kerja, sedangkan yang lainnya kelihatan selalu tidak puas.

Menurut Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) indikator kepuasan kerja antara lain dengan (a) *working conditions*, kondisi kerja, (b) *chance for advancement*, kesempatan untuk maju, (c) *freedom to use one's own judgement*, kebebasan untuk menggunakan pertimbangannya sendiri, (d) *praise for doing a*

good job, memuji karena telah melakukan pekerjaan dengan baik, (e) *feelings of accomplishment*, perasaan atau penyelesaian.

Sedangkan *Job Descriptive Index* mengukur kepuasan kerja dari lima segi yaitu :

1. *The work itself*, pekerjaan itu sendiri, yang mencakup tanggung jawab (*responsibility*), kepentingan (*interest*), dan pertumbuhan (*growth*).
2. *Quality of supervision*, kualitas pengawasan, yang mencakup bantuan teknis (*technical help*) dan dukungan sosial (*social support*).
3. *Relationship with co-workers*, hubungan dengan rekan sekerja, yang mencakup keselarasan sosial (*social harmony*) dan rasa hormat (*respect*).
4. *Promotion opportunities*, peluang promosi, termasuk kesempatan untuk kemajuan selanjutnya (*chances for further advancement*).
5. *Pay*, bayaran, dalam bentuk kecukupan bayaran (*adequacy of pay*) dan perasaan keadilan terhadap orang lainnya (*perceived equity vis-à-vis others*).

4. Kategori Kepuasan Kerja

Menurut Colquitt (2011 dalam Wibowo) kepuasan kerja mempunyai beberapa bentuk kategori, yaitu :

a. Pay Satisfaction

Mencerminkan perasaan pekerja tentang bayaran mereka, termasuk apakah sebanyak yang mereka berhak mendapatkan, diperoleh dengan aman, dan cukup untuk pengeluaran normal dan

kemewahan. *Pay Satisfaction* didasarkan pada perbandingan antara bayaran yang diinginkan pekerja dengan yang mereka terima.

b. Promotion Satisfaction

Mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya, termasuk apakah promosi sering diberikan, dilakukan dengan jujur, dan berdasar pada kemampuan. Tidak seperti halnya dengan bayaran, banyak pekerja mungkin tidak suka lebih sering promosi karena promosi membawa lebih banyak tanggung jawab, dan meningkatkan jam kerja. Tetapi banyak pekerja menghargai promosi karena memberikan peluang untuk pertumbuhan personal lebih besar, upah lebih baik, dan prestise lebih tinggi.

c. Supervision Satisfaction

Mencerminkan perasaan pekerja tentang atasan mereka, termasuk apakah atasan mereka kompeten, sopan dan komunikator yang baik, dan bukannya bersifat malas, mengganggu, dan menjaga jarak. Kebanyakan pekerja mengharapkan atasan membantu mereka mendapatkan apa yang mereka hargai. Hal ini tergantung apakah atasan memberikan penghargaan atas kinerja baik, membantu pekerja mendapatkan sumber daya yang diperlukan, dan melindungi pekerja dari kebingungan yang tidak perlu .

d. Coworker Satisfaction

Mencerminkan perasaan pekerja tentang teman sekerja mereka, termasuk apakah rekan sekerja mereka cerdas, bertanggung jawab,

membantu, menyenangkan, dan menarik. Pekerja mengharapkan rekan sekerjanya membantu dalam pekerjaan mereka. Hal ini penting karena kebanyakan dalam batas tertentu mengandalkan pada rekan sekerja dalam menjalankan tugas pekerjaan. Rekan sekerja yang menyenangkan dapat membuat hari kerja berjalan lebih cepat.

e. Satisfaction with the Work itself

Mencerminkan perasaan pekerja tentang tugas pekerjaan mereka sebenarnya, termasuk apabila tugasnya menantang, menarik, dihormati, dan memanfaatkan keterampilan penting daripada sifat pekerjaan yang menjemukan, berulang-ulang dan tidak nyaman. Aspek ini fokus pada apa yang sebenarnya dilakukan pekerja. Sedangkan empat aspek sebelumnya merupakan hasil dari pekerjaan (*pay* dan *promotion*) dan orang yang berada sekitar pekerjaan (*supervisor* dan *coworkers*).

f. Altruism

Altruism merupakan sifat suka membantu orang lain dan menjadi penyebab moral. Sifat ini antara lain ditunjukkan oleh kesediaan orang untuk membantu rekan sekerja ketika sedang menghadapi banyak tugas.

g. Status

Status menyangkut prestise, mempunyai kekuasaan atas orang lain, atau merasa memiliki popularitas. Promosi jabatan disatu sisi

menunjukkan peningkatan status, di sisi lainnya akan memberikan kepuasan karena prestasinya dihargai.

h. Environment

Lingkungan menunjukkan perasaan nyaman dan aman. Lingkungan kerja yang baik dapat menciptakan *quality of worklife* di tempat pekerjaan. Namun, terdapat pandangan bahwa nilai-nilai ini dianggap kurang penting karena tidak relevan dalam semua pekerjaan, tidak seperti bayaran, promosi, dan seterusnya.

5. Ciri-Ciri Karyawan yang Memiliki Kepuasan Kerja Tinggi

Beberapa ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut Munandar, Sjabahni dan Wutun (2004) antara lain:

- a. Adanya kepercayaan bahwa organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama
- b. Memperhatikan kualitas kerjanya
- c. Lebih mempunyai komitmen organisasi
- d. Lebih produktif

6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut pendapat Moh. As'ad (2004:115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

- a. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, keamanan kerja, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.

- b. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- c. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
- d. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Menurut Greenberg dan Baron (1995), faktor kepuasan kerja dibagi menjadi dua kelompok besar, yaitu faktor-faktor yang berkaitan dengan individu dan faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi. Faktor-faktor tersebut adalah:

- f. Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu
- Faktor-faktor yang berkaitan dengan individu adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam diri individu, yang membedakan antara satu individu dengan individu yang lain, yang menentukan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan. Faktor-faktor dari diri individu yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja adalah:

1. Kepribadian

Yang termasuk kepribadian di sini adalah cara individu berfikir, bertingkah laku, dan memiliki perasaan. Kepribadian merupakan

determinan pertama bagaimana perasaan dan pikiran individu terhadap pekerjaannya dan kepuasan kerja yang dirasakan individu. Kepribadian individu mempengaruhi positif atau negatifnya pikiran individu terhadap pekerjaannya. Dari beberapa penelitian terdahulu ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara kepribadian dengan tingkat kepuasan kerja individu. Di samping itu kepribadian merupakan aspek yang paling sulit untuk diubah oleh organisasi dan manajer dalam waktu yang singkat.

2. Nilai-nilai yang dimiliki individu

Nilai memiliki pengaruh pada kepuasan kerja karena nilai dapat merefleksikan keyakinan dari pekerja, mengenai keluaran dari pekerjaan dan bagaimana seseorang bertingkah laku dalam pekerjaannya. Contohnya adalah individu yang memiliki nilai yang tinggi pada sifat dari pekerjaan cenderung untuk memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi pula dibandingkan dengan individu yang tidak memiliki nilai tersebut.

3. Pengaruh sosial dan kebudayaan

Sikap dan tingkah laku individu sangat dipengaruhi oleh lingkungan di sekitarnya, termasuk pengaruh dari orang lain dan kelompok tertentu. Individu yang berasal dari keluarga yang memiliki tingkat kesejahteraan hidup yang tinggi cenderung untuk merasa tidak puas terhadap pekerjaan yang memiliki penghasilan atau gaji yang rendah dan tidak sesuai dengan standar kehidupannya. Kebudayaan yang ada di lingkungan dimana

individu tinggal juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh individu. Individu yang tinggal di lingkungan yang menekankan pada kekayaan akan merasa puas dengan pekerjaan yang memberikan upah/gaji yang tinggi. Sedangkan individu yang tinggal di lingkungan yang menekankan pada pentingnya membantu orang lain akan merasa tidak puas pada pekerjaan yang menekankan pada kompetisi dan prestasi.

4. Minat dan penggunaan keterampilan

Minat sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Artinya bila individu bekerja pada bidang kerja yang sesuai dengan minatnya maka individu tersebut akan merasa puas bila dibandingkan dengan individu yang bekerja pada bidang kerja yang tidak sesuai dengan minatnya. Fricko dan Behr (dalam Greenberg dan Baron, 1995) menemukan bahwa kepuasan kerja individu berhubungan erat dengan kesesuaian antara pekerjaan, minat pekerja, dan jurusan yang dipilih saat kuliah. Semakin sesuai ketiganya maka akan semakin tinggi tingkat kepuasannya. Selain itu pekerja juga akan merasa lebih puas jika mempunyai kesempatan untuk dapat menggunakan keterampilannya dalam bekerja.

5. Usia dan pengalaman kerja

Hubungan antara kepuasan kerja, pengalaman kerja dan usia biasanya merupakan hubungan yang paralel. Biasanya, pada awal bekerja para pekerja cenderung merasa puas dengan

pekerjaannya. Hal ini disebabkan karena para pekerja baru tersebut merasa adanya tantangan dalam bekerja dan mereka mempelajari keterampilan-keterampilan baru. Namun, setelah beberapa tahun bekerja biasanya para pekerja akan mengalami penurunan tingkat kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena mereka mengalami stagnansi, merasa dirinya tidak maju dan berkembang. Namun setelah enam atau tujuh tahun bekerja biasanya tingkat kepuasan kerja akan kembali meningkat. Hal tersebut terjadi karena individu merasa sudah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang pekerjaannya dan sudah mampu untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaannya dan lingkungan kerjanya.

6. Jenis kelamin

Penelitian-penelitian sebelumnya menemukan hubungan antara kepuasan kerja dengan jenis kelamin, walaupun terdapat perbedaan hasil. Ada yang menemukan bahwa wanita merasa lebih puas dibandingkan pria, dan ada juga yang sebaliknya. Terdapat indikasi bahwa wanita cenderung memusatkan perhatian pada aspek-aspek yang berbeda dengan pria. Selain itu terdapat perbedaan pria dan wanita, sehingga antara pria dan wanita terdapat perbedaan arti pentingnya perbedaan. Biasanya pria mempunyai nilai pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk mengarahkan diri dan memperoleh imbalan secara sosial. Bukti lain menunjukkan bahwa wanita memperoleh sedikit uang dan

kesempatan untuk dipromosikan dibandingkan pria. Sehingga hal ini membuat wanita puas dengan pekerjaannya.

7. Tingkat Intelegensi

Inteligensi seseorang bukan merupakan faktor utama dan menentukan kepuasan kerja, namun berhubungan erat dan menjadi faktor yang penting dalam unjuk kerja. Dalam pekerjaan, terdapat asosiasi antara tingkat inteligensi (IQ) dengan efisiensi unjuk kerja dan kepuasan kerja. Individu dengan IQ yang tinggi, di atas 120 skala Weschler, akan mudah mengalami kebosanan atau frustrasi dan juga ketidakpuasan kerja. Salah satu faktor yang berhubungan dengan inteligensi adalah tingkat pendidikan. Adanya tingkat kepuasan kerja yang rendah pada pekerja muda yang berpendidikan biasanya disebabkan karena mereka memiliki kemampuan yang lebih daripada yang diharapkan pekerjaannya sehingga merasa bosan dan tidak tertantang. Pekerja yang berpendidikan juga mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi dibandingkan dengan pekerja yang mempunyai tingkat pendidikan lebih rendah. Hal ini dikarenakan pekerja dengan tingkat pendidikan tinggi mengerjakan pekerjaan yang penting dan terlibat di dalamnya.

8. Status dan senioritas

Pada umumnya semakin tinggi posisi seseorang pada tingkatan dalam organisasi, maka semakin orang tersebut mengalami kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan orang dengan status lebih

tinggi biasanya lebih menikmati pekerjaannya dan imbalan yang didapatnya dibandingkan dengan pekerja yang memiliki tingkatan yang lebih rendah.

a. Faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi

Yang dimaksud dengan faktor-faktor yang berhubungan dengan organisasi adalah faktor dari dalam organisasi dan dari lingkungan organisasi yang mempengaruhi kepuasan kerja individu. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Situasi dan kondisi pekerjaan

Yang dimaksud dengan situasi pekerjaan di sini adalah tugas dari pekerjaan, interaksi dengan orang-orang tertentu, lingkungan pekerjaan, dan cara organisasi memperlakukan pekerjanya, serta imbalan atau gaji yang didapat. Setiap aspek dari pekerjaan merupakan bagian dari situasi kerja dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa para pekerja yang bekerja dengan lingkungan kerja yang tidak teratur, gelap, bising, memiliki temperatur yang ekstrim, kualitas air yang rendah, akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah.

2. Sistem imbalan

Sistem ini mengacu pada bagaimana pembayaran, keuntungan, dan promosi didistribusikan. Kepuasan dapat timbul dengan penggunaan sistem imbalan yang dipercaya adil, dengan adanya rasa hormat terhadap apa yang diberikan oleh organisasi dan mekanisme yang digunakan untuk menentukan pembayaran. Ketidakpuasan kerja dapat muncul karena gaji yang diterima terlalu kecil dibandingkan dengan gaji yang dipersepsikan akan diterima.

3. Pekerjaan

Pekerja akan merasa lebih puas bila dipekerjakan pada jenis pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan belajar, dan pemberian tanggung jawab. Selain itu para pekerja akan merasa lebih puas dengan pekerjaan yang bervariasi, tidak lambat yang dapat membuat mereka menjadi bosan dan tidak tertantang. Faktor-faktor ini terdapat pada individu yang melihat pekerjaan sebagai karir, berlawanan dengan pekerja yang melihat pekerjaannya untuk waktu singkat dan temporer.

4. Keamanan

Faktor keamanan berhubungan dengan kestabilan dari pekerjaan dan perasaan yang dimiliki individu berkaitan dengan kesempatan untuk bekerja di bawah kondisi organisasi yang stabil. Keamanan menimbulkan kepuasan kerja karena dengan adanya rasa aman individu dapat menggunakan kemampuannya dan memperoleh kesempatan untuk tetap bertahan pada pekerjaannya.

5. Kebijakan perusahaan

Kebijakan perusahaan sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya karena perusahaan memiliki prosedur dan peraturan yang memungkinkan individu untuk memperoleh imbalan. Selain itu individu yang mempunyai konflik peran atau peran yang ambigu dalam pekerjaannya karena kebijakan perusahaan cenderung untuk merasa tidak puas.

6. Aspek sosial dari pekerjaan

Aspek sosial dari pekerjaan terbukti memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan ketidakpuasan kerja. Aspek ini adalah kebutuhan-kebutuhan untuk

kebersamaan dan penerimaan sosial. Karyawan yang bekerja dalam kelompok kerja yang kohesif dan merasa apa yang mereka kerjakan memberikan kontribusi terhadap organisasi akan merasa puas. Tapi bila karyawan merasa tidak cocok dengan kelompok kerjanya dan tidak dapat saling bekerja sama maka karyawan tersebut merasa tidak puas.

7. Kesempatan untuk pertumbuhan dan promosi

Kesempatan untuk pertumbuhan dan promosi berbeda-beda dalam setiap tingkatan ekonomi dan tingkat sosial. Seorang profesional dan eksekutif pada perusahaan melihat faktor ini sebagai faktor yang sangat penting. Demikian pula bagi karyawan pada posisi manajemen tingkat menengah faktor ini cukup mendapat perhatian. Kesempatan untuk dipromosikan ini berhubungan dengan terdapatnya kesempatan untuk maju dan yang menjadi dasar dari promosi tersebut.

C. *Job Insecurity*

1. Definisi *Job Insecurity*

Job insecurity yaitu ekspektasi seseorang akan keberlanjutan dalam sebuah situasi pekerjaan (Davy et al.,1997). Kepedulian secara menyeluruh akan keberadaan pekerjaan di masa yang akan datang (Rosenblatt & Ruvio, 1996). Sverke dan Hellgren (2002) mengungkapkan bahwa *job insecurity* adalah pandangan subjektif seseorang mengenai situasi atau peristiwa yang mengancam pekerjaan di tempatnya bekerja (dalam Halungunan 2015).

Greenglass (2002) menjelaskan *job insecurity* sebagai kondisi yang berhubungan dengan rasa takut seseorang akan kehilangan pekerjaannya atau

prospek akan demosi atau penurunan jabatan serta berbagai ancaman lainnya terhadap kondisi kerja yang berasosiasi dengan menurunnya *job satisfaction*. *Job insecurity* juga dapat didefinisikan sebagai ketidakamanan yang dihasilkan dari ancaman terhadap kontinuitas atau keberlangsungan kerja seseorang (dalam Halungunan 2015).

Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) menyatakan bahwa *job insecurity* merupakan ketidakberdayaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam kondisi kerja yang terancam termasuk dengan berbagai perubahan dalam organisasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sverke, Hellgren, & Naswal (dalam Utami, 2008) ditemukan bahwa *job insecurity* mempunyai beberapa dampak pada karyawan dan organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Menurutnya, dalam jangka pendek *job insecurity* akan berdampak terhadap *job satisfaction*, keterlibatan kerja, komitmen organisasi, dan kepercayaan pada pemimpin. Dalam jangka panjang akan berdampak terhadap kesehatan fisik, kesehatan mental, performansi kerja, dan itensi turnover (dalam Wijayanti, Munawir, Aditya).

Smithson dan Lewis (2000) mengartikan *job insecurity* sebagai kondisi psikologis seseorang (*karyawan*) yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (*perceived impermanance*). Kondisi ini muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat atau pekerjaan kontrak. Makin banyaknya jenis pekerjaan dengan durasi waktu yang sementara atau tidak permanen menyebabkan semakin banyaknya karyawan yang mengalami *job insecurity* (Smithson & Lewis, 2000) dalam Halungunan (2015).

Job insecurity merupakan kondisi psikologis seorang karyawan yang merasa terancam atau khawatir akan kelangsungan pekerjaannya dimasa yang akan datang (Nopiando, 2012). Selanjutnya menurut Saylor (dalam Hanafiah, 2014) *job insecurity* juga diartikan sebagai perasaan tegang gelisah, khawatir, stres, dan merasa tidak pasti dalam kaitannya dengan sifat dan keberadaan pekerjaan selanjutnya yang dirasakan pada pekerja.

Ketakutan yang berlebih menciptakan keinginan untuk selalu bekerja lebih keras untuk menghindari resiko terjadinya ketidakamanan dalam bekerja (*job insecurity*). *Job insecurity* berkaitan dengan persepsi dan kekhawatiran individu tentang adanya potensi kehilangan pekerjaan secara tiba-tiba (De Witte 1999; Heaney et al. 1994). Greenhalgh & Rosenblatt (1984) mendefinisikan *job insecurity* sebagai perasaan kehilangan kendali untuk mempertahankan keberlangsungan pekerjaan dalam situasi yang mengancam. *Job insecurity* muncul berdasarkan persepsi dan interpretasi individu atas lingkungan kerjanya saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman subjektif individu muncul sebagai akibat adanya ancaman nyata yang dihadapinya di lingkungan kerja melalui proses persepsi kognitif (Borg & Elizur, 1992) dalam Triantoro (2011).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *job insecurity* merupakan penilaian karyawan terhadap suatu keadaan dimana karyawan merasa terancam, tegang, gelisah, khawatir, stres, dan merasa tidak pasti dalam kaitannya dengan sifat dan keberadaan pekerjaan dimasa mendatang yang kemudian menimbulkan rasa tidak berdaya.

2. Aspek-Aspek Job Insecurity

Menurut Greenhalgh, Rosenblatt, Ashforf *et al.*, (dalam Setiawan dkk, 2010), konstruk *job insecurity* yang bersifat multidimensional terdiri dari lima aspek yaitu :

- a. Persepsi terhadap pentingnya faktor-faktor pekerjaan bagi karyawan/arti pekerjaan itu bagi individu. Komponen ini berisikan tentang seberapa penting aspek kerja tersebut bagi individu mempengaruhi tingkat *insecure* atau rasa tidak amannya dalam bekerja. Misalnya: kesempatan promosi dan kebebasan jadwal pekerjaan. Semakin besar persepsi terhadap ancaman faktor-faktor pekerjaan yang diterima oleh individu semakin besar *job insecurity* nya. Dengan kata lain, dapat dikatakan bahwa aspek ini sebagai arti penting aspek kerja bagi karyawan.
- b. Kemungkinan perubahan negatif terhadap faktor-faktor pekerjaan tersebut. Komponen ini berisikan tentang tingkat ancaman yang dirasakan karyawan mengenai aspek-aspek pekerjaan seperti : kemungkinan untuk mendapat promosi, mempertahankan tingkat upah yang sekarang, atau memperoleh kenaikan upah,. Individu yang menilai aspek kerja tertentu yang terancam/mungkin akan hilang, akan lebih gelisah dan merasa tidak berdaya. Seberapa besar kemungkinan yang dirasakan karyawan terhadap perubahan (kejadian negatif) yang mengancam bagian-bagian (aspek) pekerjaan. Berdasarkan uraian diatas maka dengan kata lain dapat dikatakan bahwa aspek ini adalah kemungkinan perubahan negatif pada bagian-bagian (aspek) kerja.

- c. Pentingnya job event yang negatif/kejadian negatif dalam pekerjaan. Komponen ini berisikan tingkat kepentingan-kepentingan yang dirasakan individu mengenai potensi setiap peristiwa negatif tersebut. Misalnya : dipecat atau diberhentikan dalam jangka pendek.
- d. Kemungkinan munculnya/terjadinya job event yang negatif. Komponen ini berisikan tingkat ancaman kemungkinan terjadinya peristiwa-peristiwa yang secara negatif mempengaruhi keseluruhan kerja individu, misalnya : dipecat atau dipindahkan ke kantor cabang yang lain.
- e. Ketidakberdayaan (*powerlessness*) yaitu ketidakmampuan individu untuk mencegah munculnya ancaman yang berpengaruh terhadap aspek-aspek pekerjaan dan pekerjaan secara keseluruhan yang teridentifikasi pada empat komponen sebelumnya. Komponen ini berisikan perasaan tidak berdaya karena kehilangan kontrol terhadap pekerjaannya.

Rowntree (2005) menambahkan aspek-aspek *job insecurity* sebagai berikut:

- a. Ketakutan akan kehilangan pekerjaan, karyawan yang mendapat ancaman negatif tentang pekerjaannya akan memungkinkan timbulnya *job insecurity* pada karyawan begitu pula sebaliknya.
- b. Ketakutan akan kehilangan status sosial dimasyarakat
Individu yang terancam kehilangan status sosial akan memiliki *job insecurity* yang tinggi dibanding yang tidak merasa terancam mengenai pekerjaannya.

c. Rasa tidak berdaya

Karyawan yang kehilangan pekerjaan akan merasa tidak berdaya dalam menjalankan pekerjaannya.

Lebih lanjut Suwandi dan Indriantoro (1999) berdasarkan hasil studi sebelumnya menambahkan bahwa dimensi *job insecurity* adalah sebagai berikut:

a. Kondisi pekerjaan

Merupakan lingkungan kerja yang kurang mendukung dan tingginya beban kerja yang dirasakan individu pada saat bekerja.

b. Pengembangan karir

Merupakan tingkat dimana individu merasa kesulitan dalam mengembangkan karir dan adanya ketidakjelasan mengenai jenjang karir individu dalam suatu organisasi atau perusahaan.

c. Konflik peran

Ketika seorang individu dihadapkan dengan ekspektasi peran yang berlainan, hasilnya adalah konflik peran (*role conflict*). Konflik ini muncul ketika seorang individu menemukan bahwa untuk memenuhi syarat satu peran dapat membuatnya lebih sulit untuk memenuhi peran lain. Pada tingkat ekstren, hal ini dapat meliputi situasi-situasi dimana dua atau lebih ekspektasi peran saling bertentangan. Dimensi ini merupakan pertentangan antara tugas dan tanggung jawab dan tuntutan-tuntutan perusahaan yang dirasa bertentangan dengan tanggung jawab karyawan dalam bekerja.

d. Ketidakjelasan peran

Seperti ketidakjelasan tugas, wewenang, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan.

e. Perubahan organisasi

Merupakan berbagai kejadian yang secara potensial dapat mempengaruhi sikap dan persepsi karyawan sehingga dapat menyebabkan perubahan yang signifikan dalam organisasi. Kejadian-kejadian tersebut antara lain meliputi merger, perampingan (*downsizing*), reorganisasi, teknologi baru, dan pergantian manajemen yang terjadi di dalam suatu organisasi.

f. Pusat pengendalian (*locus of control*)

Merupakan tingkat dimana individu yakin bahwa mereka adalah penentu nasib mereka sendiri. Internal (*internal*) adalah individu yang yakin bahwa mereka merupakan pemegang kendali atas apapun yang terjadi pada diri mereka. Eksternal (*external*) adalah individu yang yakin bahwa apapun yang terjadi pada diri mereka dikendalikan oleh kekuatan luar seperti keberuntungan atau kesempatan. Lokus kendali merupakan suatu indikator evaluasi inti diri karena individu yang berfikir bahwa mereka kurang memiliki kendali atas hidup mereka cenderung kurang memiliki kepercayaan diri.

Borg dan Elizur (dalam Sverke dkk, 2004) mengungkapkan dua dimensi dari *job insecurity*, yaitu :

a. Dimensi afektif

Dimensi afektif meliputi rasa cemas atau khawatir dan perasaan takut. Dimensi ini menekankan seberapa cemas atau takutnya seseorang akan kehilangan pekerjaannya dimasa yang akan datang

b. Dimensi kognitif

Dimensi kognitif dari job insecurity adalah persepsi yang dirasakan karyawan mengenai kemungkinan akan kehilangan pekerjaan dimasa yang akan datang. Dimensi kognitif menekankan mengenai apakah suatu ancaman terhadap pekerjaan dirasakan oleh seseorang tanpa menghiraukan perasaan cemas atau takut akan ancaman tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek *job insecurity* antara lain adalah ketakutan kehilangan pekerjaan, ketakutan kehilangan status sosial, serta rasa tidak berdaya, dimensi afektif serta dimensi kognitif. Penelitian ini menggunakan aspek dari Rowntree (2005) karena sesuai dengan keadaan subjek yang mengalami ketakutan kehilangan pekerjaan saat masa kontrak akan berakhir, ketakutan kehilangan status sosial di masyarakat serta rasa tidak berdaya dalam mencegah munculnya ancaman terhadap kelangsungan pekerjaan. Selain itu aspek tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat job insecurity pada karyawan *outsourcing*.

3. Dampak Job Insecurity

Dari hasil beberapa studi yang dilakukan, ditemukan adanya pengaruh *job insecurity* terhadap karyawan (Sverke & Hellgren, 2002), diantaranya:

- a. Meningkatnya ketidakpuasan dalam bekerja
- b. Meningkatnya gangguan fisik
- c. Meningkatnya gangguan psikologis. Penurunan kondisi kerja seperti rasa tidak aman (*insecure*) menurunkan kualitas individu bukan dari pekerjaannya semata, namun juga mengarahkan pada munculnya rasa kehilangan martabat (*demotion*) yang pada akhirnya menurunkan

kondisi psikologis dari karyawan yang bersangkutan. Jangka panjangnya akan muncul ketidakpuasan dalam bekerja dan akan mengarah pada intensi turnover.

- d. Karyawan cenderung menarik diri dari lingkungan kerjanya.
- e. Makin berkurangnya komitmen organisasi. *Job insecurity* juga mempengaruhi komitmen kerja dan perilaku kerja.
- f. Peningkatan jumlah karyawan yang berpindah (employee turnover).

Job insecurity tidak hanya berdampak pada diri karyawan saja, melainkan terhadap organisasi atau perusahaan dimana tenaga kerja tersebut bekerja. Berikut ini merupakan dampak-dampak yang berpotensi muncul karena *job insecurity* (dalam Irene, 2008).

a. Stres

Job insecurity dapat menimbulkan rasa takut, kehilangan kemampuan, dan kecemasan. Pada akhirnya, jika hal ini dibiarkan berlangsung lama karyawan dapat menjadi stres akibat adanya rasa tidak aman dan ketidakpastian akan kelangsungan pekerjaan.

b. *Job satisfaction* (kepuasan kerja)

Job insecurity memberikan pengaruh terhadap *job satisfaction*. Karyawan yang merasa dirinya tidak aman (insecure) tentang kelangsungan pekerjaan mereka, cenderung merasa tidak puas dibandingkan mereka yang merasakan kepastian masa depan pekerjaan mereka.

c. Komitmen dan rasa percaya karyawan terhadap perusahaan

Job insecurity memiliki hubungan yang negatif dengan komitmen kerja dan rasa percaya karyawan terhadap perusahaan. Hal ini disebabkan karena

karyawan merasa kehilangan kepercayaan akan nasib mereka pada perusahaan dan lama kelamaan ikatan antara karyawan dan organisasi menghilang.

d. Motivasi kerja

Hasil penelitian mengenai job insecurity dan work intensification yang dilakukan oleh Universitas Cambridge dan ESRC Centre for Business Research menunjukkan individu dengan job insecurity tinggi memiliki motivasi yang lebih rendah dibandingkan individu yang job insecurity-nya rendah. Pengurangan jumlah karyawan yang dilakukan perusahaan juga didapatkan hasil bahwa karyawan mengalami penurunan motivasi, semangat, rasa percaya diri, dan kesetiaan, serta terjadi peningkatan stres, skeptis, dan kemarahan.

Oleh karena itu, maka dapat disimpulkan bahwa *job insecurity* merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena tidak hanya berdampak pada diri karyawan, melainkan juga pada organisasi atau perusahaan tempat karyawan bekerja. Reaksireaksi yang diberikan oleh karyawan dalam bekerja akan dapat mempengaruhi efektivitas organisasi pula (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984)

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Job Insecurity*

Robbins (dalam Setiawan, 2009) mengemukakan faktor-faktor penyebab *job insecurity* adalah karakteristik individu itu sendiri yang meliputi:

a. Umur

Bertambahnya umur seseorang individu maka akan semakin berkurang produktivitasnya dan akan menimbulkan *job insecurity* pada diri individu tersebut.

- b. Status perkawinan
- c. Kesesuaian antara kepribadian dan pekerjaan. Apabila karyawan merasa tidak sesuai atau merasa tidak cocok dengan pekerjaan yang dilakukannya maka karyawan akan merasa tidak aman atau mengalami *job insecurity*.
- d. Tingkat job satisfaction (kepuasan kerja)

Setiap individu memiliki tingkat *job satisfaction* yang berbeda-beda sehingga apabila terdapat seorang individu yang sudah puas dengan hasil kerjanya maka belum tentu individu lainnya merasa puas, sehingga individu yang merasa tidak puas tersebut dapat mengalami *job insecurity*.

Burchell (1999) menyebutkan bahwa *job insecurity* dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu:

- a. Faktor subyektif yang berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) seperti kemudahan mencari pekerjaan baru, karakteristik dari pekerjaan yang baru serta pengalaman menjadi pengangguran.
- b. Faktor obyektif seperti stabilitas pekerjaan, masa kerja, tingkat retensi atau daya tahan kerja karyawan.

Lebih lanjut, Ashford (1989) mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi *job insecurity* adalah:

- a. Konflik peran, berhubungan dengan dua rangkaian tuntutan pekerjaan yang bertentangan pada individu.

- b. Ketidakjelasan peran yaitu masalah yang timbul dalam pekerjaan karena kurangnya struktur yang jelas.
- c. *Locus of control*, keyakinan individu tentang peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam hidup.
- d. Perubahan organisasi yaitu perubahan lingkungan bisnis yang harus diadaptasi oleh pihak perusahaan untuk mengikuti perubahan.

Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi *job insecurity* berada pada level atau tingkatan yang berbeda, yaitu:

- a. Kondisi lingkungan dan organisasional, misalnya komunikasi organisasional dan perubahan organisasional. Perubahan organisasional yang terjadi antara lain dengan dilakukannya downsizing, restrukturisasi, dan merger oleh perusahaan.
- b. Karakteristik individual dan jabatan, yaitu: umur, gender, status sosial ekonomi, pendidikan, posisi pada perusahaan, dan pengalaman kerja sebelumnya.
- c. Karakteristik personal karyawan, misalnya: locus of control, selfesteem, dan rasa kebersamaan.

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *job insecurity* terdiri dari karakteristik demografi, karakteristik pekerjaan, karakteristik individual, ketidakjelasan peran, kondisi lingkungan kerja, perbedaan individual, dan perubahan organisasi (dalam Halungunan 2015).

D. Hubungan Antara *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya, senang atau tidak senang, puas, atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja (Rivai, 2004).

Menurut As'ad (1999) penelitian mengenai kepuasan kerja menjadi penting dikarenakan terbukti banyak bermanfaat bagi kepentingan umum, industri dan masyarakat, yaitu dapat bermanfaat dalam usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Davis dan Newstrom (1995), bahwa pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan kerja akan membantu perusahaan untuk memupuk sikap positif karyawan terhadap kerja.

Job Insecurity sangat erat kaitannya dengan kepuasan kerja karena menurut Robbins (dalam Setiawan, 2009) mengemukakan faktor-faktor penyebab *job insecurity* adalah karakteristik individu itu sendiri yakni kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan variabel yang berperan dalam diri suatu perusahaan.

Job insecurity merupakan suatu kondisi ketidakberdayaan untuk mempertahankan kesinambungan yang diinginkan dalam situasi kerja yang mengancam, perasaan yang tidak aman akan membawa dampak pada job attitudes karyawan, penurunan komitmen, bahkan keinginan untuk turnover yang semakin besar (Wening, 2005). *Job insecurity* pada pegawai dapat ditimbulkan oleh adanya ketidakpastian terhadap fitur pekerjaan yang dirasakan pegawai. Fitur pekerjaan yang dimaksudkan ialah perubahan sifat pekerjaan, isu karir, pengurangan waktu kerja atau yang paling memegang kunci adalah kehilangan

pekerjaan (Silla et al., 2010). Sverke et al. (2002) menyatakan dalam jangka pendek *job insecurity* berdampak terhadap kepuasan kerja (*job satisfaction*), keterlibatan kerja, komitmen organisasi dan kepercayaan terhadap pemimpin.

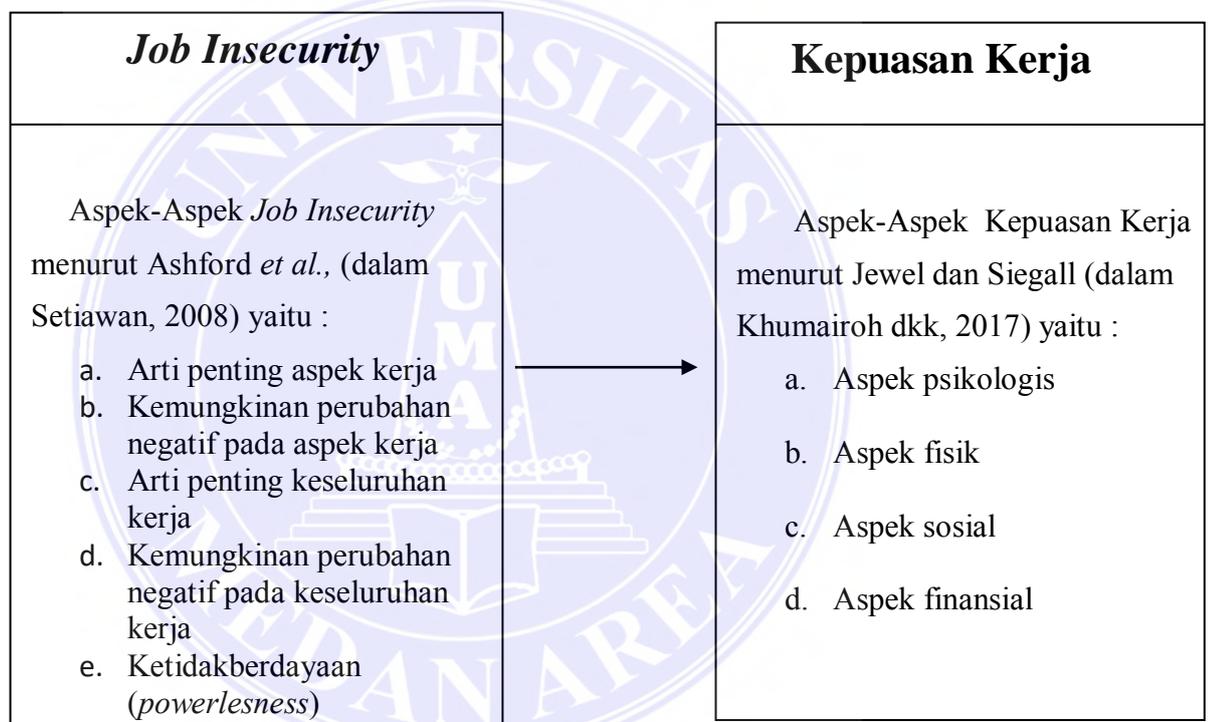
Karyawan yang sudah merasakan ketenangan tentunya akan membuat resiko karyawan untuk keluar dari perusahaan semakin kecil. Seperti yang dinyatakan oleh Silla et al. (2010) bahwa *job insecurity* memiliki hubungan yang negatif terhadap kepuasan kerja. Ketidakamanan kerja yang tinggi cenderung menyebabkan rendahnya kepuasan kerja dan dapat menyebabkan tingginya keinginan keluar dari perusahaan (Nugroho, 2012).

Utami (2009) dalam penelitiannya menunjukkan kepuasan kerja dapat berperan sebagai variabel intervening pada pengaruh *job insecurity*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Semakin tinggi *job insecurity* yang dirasakan karyawan, maka semakin rendah kepuasan kerja karyawan. Semakin rendah *job insecurity* yang dirasakan oleh karyawan maka menyebabkan tingginya kepuasan kerja, dan kemudian memberikan dampak yang positif terhadap perusahaan. Karyawan yang puas akan merasa aman dan bebas dari perasaan terancam dalam bekerja, serta tidak berusaha mencari pekerjaan alternatif lain. Hasil penelitian mendukung penelitian sebelumnya yaitu Yasadiputra dan Putra (2014) yang menyatakan bahwa *Job Insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut kondisi *job insecurity* yang dirasakan oleh karyawan memunculkan kurangnya kepuasan kerja karyawan terhadap organisasi atau perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Munculnya *job insecurity*

yang tinggi dapat meningkatkan tingkat kecemasan karyawan untuk dapat melakukan pekerjaan dengan baik yang dibebankan oleh organisasi atau perusahaan sehingga karyawan yang bersangkutan akan merasakan kepuasan kerja yang rendah. Kondisi tersebut akan berpengaruh pada kinerja, produktivitas dan komitmen karyawan yang bersangkutan terhadap organisasi atau perusahaan.

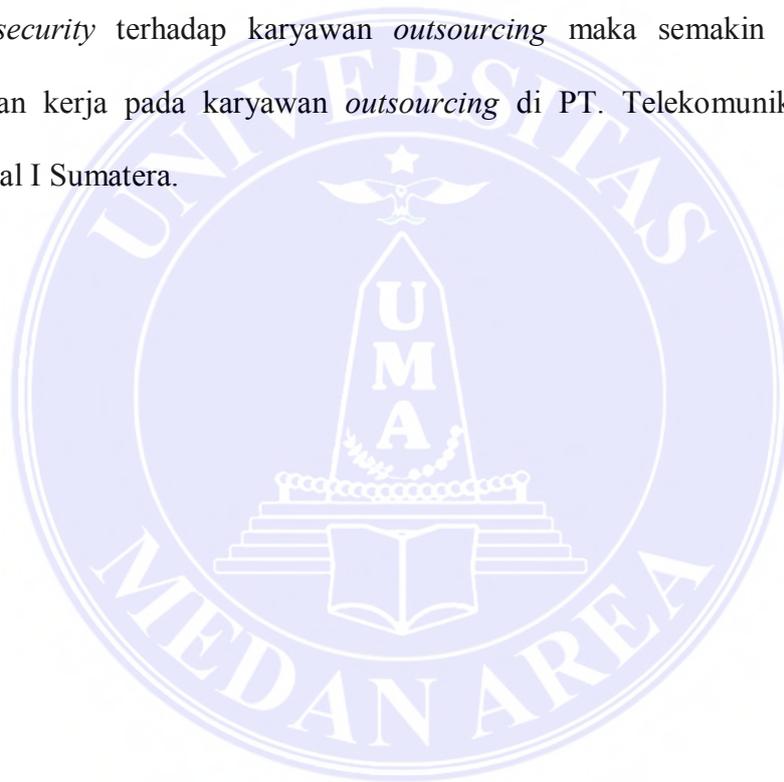
E. Kerangka Konseptual



(gambar 1.2 kerangka konseptual)

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif antara *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan *Outsourcing* di PT. Telekomunikasi Regional I Sumatera, dengan asumsi semakin tinggi tingkat *job insecurity* terhadap karyawan *outsourcing* maka semakin rendah tingkat kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* tersebut atau sebaliknya semakin rendah tingkat *job insecurity* terhadap karyawan *outsourcing* maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu menganalisis data dengan menggunakan angka-angka, rumus, atau model matematis berdasarkan permasalahan dan tujuan yang ingin dicapai.

Menurut Neuman (2003), prosedur yang biasa digunakan dalam penelitian kuantitatif ada tiga, yaitu eksperimen, survei dan *content analysis*. Berdasarkan klasifikasi yang dikemukakan oleh Neuman (2003) tersebut maka tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian korelasi (hubungan).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Variabel Terikat/ Dependent Variable (Y) : Kepuasan Kerja
- b. Variabel Bebas/ Independent Variable (X) : *Job Insecurity*

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

a. *Job Insecurity*

Job insecurity adalah penilaian karyawan terhadap suatu keadaan dimana karyawan merasa terancam, tegang, gelisah, khawatir, stres, dan merasa tidak pasti dalam kaitannya dengan sifat dan keberadaan pekerjaan dimasa mendatang yang kemudian menimbulkan rasa tidak berdaya. *Job insecurity* dirasakan tidak

hanya disebabkan oleh ancaman kehilangan pekerjaan, tetapi juga kehilangan dimensi pekerjaan. Pengukuran dalam *Job insecurity* menggunakan *Job Insecurity Scale* meliputi lima komponen yang diambil dari model yang dikemukakan oleh Ashford *et al.* Kelima komponen inilah yang digunakan dalam penelitian ini. Kelima komponen tersebut adalah : (1) arti penting aspek kerja, (2) kemungkinan perubahan negatif pada aspek kerja, (3) arti penting keseluruhan kerja, (4) kemungkinan perubahan negatif pada keseluruhan kerja, (5) ketidakberdayaan (*powerlessness*).

b. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Pengukuran dalam kepuasan kerja menggunakan *Job Description Index* meliputi lima komponen yang diambil dari model yang dikemukakan oleh Smith. Kelima komponen inilah yang digunakan dalam penelitian ini. Kelima komponen tersebut adalah : (1) pekerjaan itu sendiri, (2) kualitas pengawasan, (3) hubungan dengan rekan kerja, (4) peluang promosi, (5) bayaran atau upah.

D. Subjek Penelitian

a. Populasi

Menurut Hadi (1987), populasi adalah keseluruhan subjek yang paling sedikit mempunyai sifat dan karakteristik yang sama. Menurut Warsito (1992: 49), populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia,

hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera. Adapun seluruh tenaga kerja *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera berjumlah 76 orang.

b. Teknik Pengambilan Sampel

Mengingat jumlah populasi yang relatif sedikit, maka penelitian ini diupayakan untuk menggunakan seluruh populasi (*total sampling*). Dalam menentukan jumlah sampel Arikunto (dalam Kasmadi, 2013) menjelaskan, apabila jumlah populasi relatif sedikit (kurang dari 100 orang), maka sebaiknya seluruh populasi dijadikan subjek penelitian, sehingga penelitian ini disebut dengan penelitian populasi, atau dalam bahasa lain dinyatakan sebagai sampel total. Namun jika jumlah populasi lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.

c. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Azwar, 2010). Sedangkan menurut Arikunto (2010), sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang hendak diteliti. Karena sampel merupakan bagian dari populasi, maka harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi (Arikunto, 2010). Berdasarkan jumlah populasi yang ada dalam penelitian ini, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah berjumlah 76 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket dan kuisisioner. Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014). Metode pengambilan data ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung pada penelitian Hubungan antara *Job Insecurity* dengan Kepuasan Kerja pada Karyawan *Outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional I Sumatera.

Skala digunakan untuk mengukur pengungkapan atribut yang konsepsinya abstrak, sebagaimana aspek-aspek kepribadian, tidak dapat dilakukan secara langsung melainkan harus melalui indikator-indikator perilaku yang diidentifikasi secara jelas. Hanya dengan instrumen yang validlah kita dapat memiliki keyakinan bahwa data penelitian kita adalah valid dan pada gilirannya kita dapat percaya pada hasil penelitian yang bersangkutan (Azwar, 2010).

Model skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala sikap model Likert. Skala sikap disusun untuk mengungkapkan sikap pro dan kontra, positif dan negatif, setuju dan tidak setuju terhadap suatu objek sosial. Dalam skala sikap, objek sosial tersebut berlaku sebagai objek sikap. Menurut Azwar (2010) skala sikap berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statements*), yaitu suatu pernyataan mengenai objek sikap. Pernyataan sikap terdiri atas dua macam, yaitu pernyataan yang *favourable* (mendukung atau memihak pada objek sikap) dan pernyataan yang *unfavourable* (tidak mendukung objek sikap) (Azwar, 2011).

Untuk lebih jelasnya mengenai distribusi skor skala dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Kriteria Skor Jawaban Skala

No	Jawaban	Nilai (Skor)	
		Favourable	Unfavourable
1	Sangat Setuju	4	1
2	Setuju	3	2
3	Tidak Setuju	2	3
4	Sangat Tidak Setuju	1	4

F. Analisis Data

Alat ukur yang di gunakan dalam penelitian selayaknya adalah alat ukur yang baik, dimana alat ukur yang baik ialah alat ukur yang valid dan reliabel. Dimana valid dan reliabel memiliki pengertian sebagai berikut :

1. Validitas

Validitas didefenisikan sebagai ketetapan dan kecermatan alat ukur menjalankan fungsi pengukuran. Suatu alat ukur atau pengumpul data dikatakan valid adalah alat ukur dapat memberikan hasil pengukuran yang sesuai dengan maksud dan tujuan diadakan pengukuran (Azwar, 1997).

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur adalah teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum xy$: Jumlah hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y

$\sum x$: Jumlah skor keseluruhan butir tiap subjek

$\sum y$: Jumlah skor total tiap subjek

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor X

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor Y

N : Jumlah subjek

2. Reliabilitas

Menurut Azwar (1997), hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama aspek dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah. Reliabel dapat dikatakan kepercayaan, keandalan, keajaiban, kestabilan, dan konsistensi.

Teknik yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$\alpha = 2 \left[\frac{1 - S_1^2 - S_2^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan :

S_1^2 : Varians skor belahan 1

S_2^2 : Varians skor belahan 2

S_x^2 : Varians skor skala

1. Uji Normalitas

Adapun maksud dari uji normalitas sebaran ini adalah untuk membuktikan bahwa penyebaran data-data penelitian yang menjadi pusat perhatian telah menyebar berdasarkan prinsip. Uji normalitas sebaran dianalisis dengan menggunakan uji *one sample kolmogorov-smirnov*. Sebagai criteria apabila $p > 0,05$ maka sebarannya dikatakan normal, sebaliknya apabila $p < 0,05$ sebarannya dinyatakan tidak normal (Hadi, S. 2000).

2. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya apakah kepuasan kerja yang dimiliki karyawan dapat menerangkan adanya hubungan timbulnya *job insecurity* yaitu meningkatnya atau menurunnya nilai sumbu Y (*job insecurity* pada karyawan) seiring dengan meningkatnya atau menurunnya nilai sumbu X (kepuasan kerja). Sebagai kriteria apabila $p \text{ beda} < 0,05$ maka dinyatakan mempunyai hubungan linier (Hadi, S. 2000).

G. Metode Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini, maka analisis data yang di lakukan dengan mnenggunakan analisis korelasi *Product Moment* , dengan tujuan utama penelitian ini yakni melihat hubungan antara kebutuhan berafiliasi dengan kemampuan interaksi sosial. Untuk tujuan ini, di lakukan pengukuran empirik dengan menggunakan uji statistik korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} : Koefisen korelasi antara X dan Y

\sum_{xy} : Jumlah hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y

\sum_x : Jumlah skor keseluruhan butir tiap subjek

\sum_y : Jumlah skor total tiap subjek

\sum_x^2 : Jumlah kuadrat skor X

\sum_y^2 : Jumlah kuadrat skor Y

N : Jumlah subjek

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan diuraikan simpulan dan saran-saran sehubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Bagian pertama akan diuraikan simpulan dan bagian berikutnya akan dikemukakan saran-saran yang dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang terkait.

A. Simpulan

1. Dari hasilpenelitiandiperolehbahwaada hubungan negatif antara *job insecurity* dengan kepuasan kerja, yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi $r_{xy} = 0,533$ dengan $p < 0,05$, yan artinya semakin tinggi *job insecurity* yang dirasakanolehkaryawanmakasemakin rendah kepuasan kerja yang dirasakanolehkaryawan. Demikian sebaliknya.
2. Dari hubunganantaravariabilebebas X dengan variable terikat Y adalah sebesar $r^2 = 0,284$, ini menunjukkan bahwa *job insecurity* dalampenelitianinidiketahuimemberikankontribusiterhadap kepuasan kerja pada karyawan sebesar 28,4% dan71,6% dipengaruhi oleh faktor lain.
3. Diketahui dari hasil penelitianinibahwakepuasan yang diterimatergolongtinggi sebab nilai rata-rata empirik 119,22 lebih besar dari mean hipotetik 107,5 dan*job insecurity*tergolongsedangsebabnilai rata-rata empirik 97,01lebihkecildarinilai rata-rata hipotetik 100.

B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Bagi Perusahaan

Kepuasan kerja yang tinggi dalam perusahaan dapat menimbulkan dampak positif bagi perusahaan, yaitu bekerja secara optimal sehingga dapat mencurahkan perhatian, pikiran, tenaga dan waktunya untuk pekerjaannya.

Oleh karena itu sebaiknya perusahaan memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan, salah satunya dengan memperhatikan *job insecurity* yang dirasakan karyawan.

Perusahaan dapat menurunkan intensitas *job insecurity* karyawan dengan memberikan kepastian pekerjaan seperti dapat memberikan perpanjangan kontrak, serta memberikan sistem penilaian prestasi pada karyawan.

2. Saran kepada Subjek Penelitian

Mengingat bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan *outsourcing* rendah yang diakibatkan oleh *job insecurity* yang tinggi maka disarankan para karyawan *outsourcing* harus lebih menciptakan keinginan untuk selalu bekerja lebih keras untuk menghindari resiko terjadinya ketidakamanan dalam bekerja (*job insecurity*).

3. Saran kepada Peneliti Selanjutnya

Menyadari bahwa penelitian ini memiliki berbagai kekurangan dan penelitian tentang kepuasan kerja ini menarik untuk dikaji lebih lanjut, diharapkan peneliti selanjutnya dapat memperluas populasi dan

memperbanyak sampel, agar ruang lingkup dan generalisasi penelitian menjadi lebih luas. Serta peneliti selanjutnya dapat memperhatikan faktor-faktor kepribadian, nilai-nilai yang dimiliki individu, pengaruh sosial dan kebudayaan, minat dan penggunaan keterampilan, usia dan pengalaman kerja.



DAFTAR PUSTAKA

- Andy dan Pangat Oemboe. 2013. Pengaruh Job Insecurity terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional serta Dampaknya terhadap Kinerja Karyawan Outsourcing PT Upaya Kelola Profitama. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 164-171.
- Anoraga, 2009. *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, M. 2000. *Psikologi Industri*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Liberty.
- Asteria, 2012. *Perusahaan Buruk Karyawan Tidak Bahagia*. <http://m.inilah.com/read/detail/1893307/perusahaan-buruk-karyawan-tidak-bahagia>.
- Azwar, S. 2002. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Sigma Alpha.
- Burchell, B. J. 1999. The unequal distribution of job insecurity. *International Review of Applied Economics*, 13 (3), 437-448.
- Christiana, M. & Sunjyo, 2008. "Pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional yang dimediasi oleh identifikasi organisasional". *Jurnal Manajemen*, 7 (2), 157-176.
- Davy, J.A. Kinicki, A.J., & Scheck, C.L. 1997. A Test of Job Insecurity's Direct and Mediated Effects on Withdrawal Cognitions, *Journal of Organizational Behavior*, 18, 323-349.
- Faiz, 2007. *Ousourcing Dan Tenaga Kerja*. <http://panmohamadfaiz.com/2007/05/19/outsourcing-dan-tenaga-kerja/>
- Greenberg, Jerkl dan Robert A. Baron. 1995. *Behavior In Organizations Understanding & Managing The Human Side Of Work*.
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, 2. (1984) *Job Insecurity : Toward conceptual clarity*. *Academy of Management Review*, 9 (3), 438-448.
- Hadi, Sutrisno. 2000. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Halungunan, 2015. Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Occupational Self-Efficacy* pada Karyawan PT. Sandang Asia Maju Abadi. Semarang: Fakultas Psikologi Universitas Negeri Semarang.

- Hanafiah, Mohammad. 2004. "Pengaruh Kepuasan Kerja dan Ketidakamanan Kerja (*Job Insecurity*) dengan Intensitas Pindah Kerja (*Turnover*) Pada Karyawan PT. Buma Desa Suaran Kecamatan Sambaliung Kabupaten Bera". *E-Journal Psikologi*, 1 (3).
- Hariandja, Marihot Tua. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Humairoh & Wardoyo. (2017). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Employee Engagement Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus : Perusahaan Jasa Layanan Pelabuhan. *Jurnal Utima Management*, 9 (1)).
- Husni, Lalu. (2014). *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan* (rev. ed). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- <http://www.google.com/amp/s/m.merdeka.com/amp/peristiwa/tak-diangkat-pegawai-tetap-tenaga-outsourcing-bank-sumut-demo.html>
- <https://www.bps.go.id/publication/2007/05/15/2dfc4acb49f27dc64f8d/statistik-indonesia-2007.html>
- Indra, W. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Sinar Baru.
- Ivancevich, John dkk. 2008. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kaswan, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Khamdi, M. 2012. GSBI: Tuntut Hapuskan Sistem Kerja Kontrak dan Outsourcing Ribuan Buruh PT. Daelim Indonesia Mogok Kerja. <http://infogsbi.blogspot.com/2012/06/tuntut-hapuskan-sistem-kerja-kontrak.html>
- Locke, E, A. 1976. What is Job Satisfaction? *Journal of Organization Behavior and Human Performance*, 4. hlm 309-336.
- Maimun. 2007. *Hukum Ketenagakerjaan Suatu Pengantar*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Margono, S. 2014. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marwansyah dan Mukaram. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi revisi, cetakan kelima, Jakarta: Bumi Aksara.
- Munandar, A. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI Press, Jakarta.

- Nugroho, E.D. 2011. *Karyawan Outsourcing*. <http://migas-indonesia.com/index.php?module=article&sub=article&act=view&id=780>.
- Panggabean, M. S. 2006. Hubungan diantara keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi* 1 (1), 1-34.
- Priansa, Donni Juni. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- PT. Telkom Indonesia. <http://www.telkom.co.id> Diakses pada 16 November 2018.
- Riset PPM Manajemen (2008). <https://www.academia.edu/5166979/PAPEROUTSOURCINGFINALPPM>. Diakses paad 16 November 2018.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Murai Kencana-Grafindo.
- Robbins, S. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rosenblatt, 2., dan A. Ruvio. 1996. " A Test Multidimensional Model of Job Insecurity: The Case of Israeli Teachers". *Journal of Organizational Behavior*, 17:587-605.
- Rowntree, J. 2005. *Job Insecurity and Work Intensification*. <http://www.jrf.org.uk>
- Setiawan, Roni & Bram Hadiano (2008). *Job Insecurity Dalam Organisasi. Jurnal Management Universitas Kristen Maranatha*, 7 (2). Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sverke, M., & Hellgren, J. 2002. The nature of job insecurity : understanding employment uncertainty on the brink of a new millenium. *Applied Pschology: An International Review* , 51 (1), 23-42.
- Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmiati, 2003. Hubungan Antara Human Relation dan Motivasi Kerja dengan Kepuasan Kerja. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Sustrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Suwondo, Chandra. 2004. *Outsourcing Implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Triantoro, Safaria. 2004. *Kepemimpinan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Umam, Khaerul. (2018). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Kerja.
- Utami, 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. Palembang: *Simposium Nasional Akuntansi*.
- Veithzal Rivai, 2004. “*Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*”, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Warta Warga, 2009. *Mencegah Ketidakpuasan Kerja Karyawan*. <http://wartawarga>.
- Wening, Nur. 2005. “Pengaruh Ketidakamanan (Job Insecurity) Sebagai Dampak Rekstruturisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Intensi Keluar Survivor. *Empirika*, Vol.18 No.1 (Juni) 35-
gunadarma.ac.id/2009/12/mencegah-ketidakpuasan-kerja-karyawan/48.
- Wibowo. 2016. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wijaya, Candra & Rifa’i, Muhammad. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing.
- Yasar, I. (2012). *Outsourcing tidak akan pernah bisa dihapus*. Jakarta: Pelita Fikir Indonesia.
- Yohana dan Prabowo Sumbodo. 2014. Komitmen Organisasi Ditinjau Dari JobInsecurity pada Karyawan Outsourcing. *Jurnal Psikodimensia*, Vol. 13, 37-46.

Nomor : Tel. 107/PD 520/DR1-10310000/2019

Medan, 29 Juli 2019

Kepada Yth:
Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Psikologi
UNIVERSITAS MEDAN AREA
Jl. Kolam No.01
di
Medan.

Lampiran :-

Perihal : Selesai Melaksanakan Riset an, Lia Oktorina Damanik.

Dengan Hormat,

Menunjuk

- Surat Saudara No.1547/FPSI/01.10/VII/2019, tanggal 1 Juli 2019, perihal Pengambilan Data
- Surat kami No. Tel.89/PD520/DR1-10310000/2019, tanggal 8 Juli 2019, perihal Persetujuan Riset an, Lia Oktorina Damanik.

Dengan ini diberitahukan bahwa Mahasiswa an, Lia Oktorina Damanik telah selesai melaksanakan Riset di PT. Telekomunikasi Regional-1 Sumatera yang dilaksanakan mulai tanggal 10 s/d 16 Juli 2019

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Suteki
MGR HR SERVICE REGIONAL I