

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA PADA
KARYAWAN YANG MEMUTUSKAN BERTAHAN
MENJADI KARYAWAN *OUTSOURCING*
DI UNIVERSITAS X**

SKRIPSI



OLEH :
Evi Yemima Koentjoro
NRP: 7103009005

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2012

**ANALISA FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA PADA
KARYAWAN YANG MEMUTUSKAN BERTAHAN
MENJADI KARYAWAN *OUTSOURCING*
DI UNIVERSITAS X**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Psikologi



OLEH :
Evi Yemima Koentjoro
NRP: 7103009005

Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2012

SURAT PERNYATAAN

Bersama ini, saya

Nama : Evi Yemima Koentjoro

NRP : 7103009005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul:

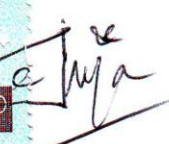
Analisa faktor-faktor kepuasan kerja pada karyawan yang memutuskan bertahan menjadi karyawan *outsourcing* di Universitas X benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 19 November 2012



embuat pernyataan,


Evi Yemima Koentjoro

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISA FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA PADA
KARYAWAN YANG MEMUTUSKAN BERTAHAN MENJADI
KARYAWAN *OUTSOURCING* DI UNIVERSITAS X

Oleh :

Evi Yemima Koentjoro

NRP 7103009005

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing Utama: Desak Nyoman Arista RD, M.Psi., Psi.



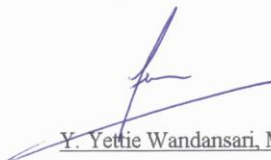
Surabaya, 19 November 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

pada tanggal 30 November 2012

Mengesahkan,
Fakultas Psikologi,
Dekan,



Y. Yettie Wandansari, M.Si., Psi.

NIK. 711.98.0337

Dewan Penguji :

1. Ketua : F. Yuni Apsari, M.Si., Psi.
2. Sekretaris : Elisabet Widyaning Hapsari, M.Psi., Psi.
3. Anggota : Domnina Rani Puna R, M.Si.
4. Anggota : Desak Nyoman Arista RD, M.Psi., Psi.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

MAHASISWA YANG mau MENGHARGAI USAHA dirinya
sendiri dalam mengerjakan skripsi SEHINGGA TIDAK hanya
SEKEDAR SYARAT keLULUSan TETAPI BERGUNA bagi
PENELITI LAIN

HALAMAN MOTTO

Filipi 4: 13

“Segala perkara dapat kutanggung dalam DIA yang memberi
kekuatan kepadaku”

**“Kupercaya Kau Tuhan yang Tak
Pernah Gagal...”**

-Edward Chen dan Maria Shandi^^_

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas rencana-Nya yang sempurna sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan walaupun harus melalui perjalanan yang berliku.

Dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini, banyak pihak yang terkait dalam rangka membantu dan mendukung proses hingga selesai. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terma kasih kepada Bapak/Ibu/rekan yang telah turut andil dalam pembuatan Skripsi.

1. **Tuhan Yesus Kristus**, karena sesungguhnya yang paling hebat bukanlah hasil penelitian ini, atau orang yang membuat skripsi ini. Namun, karena pembuat otak manusia sendiri yaitu Yesus Kristus yang memampukan skripsi ini dapat selesai.
2. **Ibu Y. Yettie Wandansari, M.Si., Psi.** selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah mendukung penelitian dalam proses perijinan yang berkaitan dengan proposal skripsi sampai dengan skripsi.
3. **Papa dan Mama** yang mengijinkanku dengan memberi kepercayaan untuk pulang malam sehingga aku belajar arti sebuah tanggungjawab
4. Kedua Kakakku, **Eunike Kusuma Dewi, S.E.**, dan **Edo Yonatan Koentjoro, S.Kom.**, yang telah memberikan saya waktu meskipun harus mengorbankan waktu untuk bertahan tidak bertemu selama beberapa waktu. Meskipun tidak bertemu, namun dorongan untuk mengerjakan skripsi secara mandiri terus melekat di hati agar menyusul gelar Sarjana seperti “hatcy” dan “kokoromotomo”

5. **Ibu Desak Nyoman Arista R.D. M.Psi., Psi** yang berjuang bersama saya untuk tetap “setia” dalam memeriksa skripsi yang saya ajukan. Kritik mulai dari yang paling halus hingga paling pedas memberikan saya banyak pembelajaran tak ternilai artinya. Terima kasih juga atas waktu yang “fleksibel” untuk terus menyempatkan waktu bagi saya berkonsultasi.
6. **Ibu Yuni Apsari, M.Si., Psi.** yang mengajari saya arti “pentingnya tidak cukup instan”. Semua selalu ada proses yang kadang menyakitkan hati meskipun sudah ada persiapan yang matang.
7. **Ibu Domnina Rani Puna R, M.Si.** terima kasih yang mau memeriksa secara detail tata penulisan dan content skripsi saya
8. **Bapak Gratianus Edwi Nugrohadi, M.A.** yang mau menyiapkan “telinga” untuk mendengarkan dan bercerita banyak hal mengenai skripsi. Terima kasih telah mengajari saya belajar “fleksibel” dari waktu yang saya punya untuk membantu orang lain.
9. **Ibu Dessi Christianti, M.Si.** yang mau membantu saya dalam proses kualitatif. Bisa dibilang saya “walk in faith”, dan kesabaran dari ibu menuntun saya dalam proses wawancara dengan subjek.
10. **Ibu Erlyn Erawan, PsyD.** terimakasih telah meluangkan “waktu”, walau hanya sebentar mengkoreksi *translate* aspek yang saya gunakan.
11. **Tim Dosen Fakultas Psikologi,** yang tidak ternilai harganya karena ”ilmu pengetahuan, cara berbicara, sikap berhadapan

dengan orang” memberikan *feedback* bagi diri saya untuk melakukan perbaikan dan pengembangan diri saya.

12. **Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi.** Terimakasih kepada **Mbak Eva** yang mau “mendengarkan” keluh kesah saya sewaktu berulang kali harus membuat surat ijin. Tak lupa untuk, **Mbak Lilis** yang “sangat teramat sabar sekali” ketika saya harus menanyakan berulang kali. Untuk **Mbak Wati** sungguh dahsyat sekali “pilihan makanan” yang bisa saya jadikan referensi untuk saya mencari makanan dalam menunjang pengerjaan skripsi, dan terakhir untuk **Pak Heru** yang tidak pernah marah meskipun harus “dikejar-kejar” mahasiswa untuk terus membuka perpustakaan, dan membantu menyediakan kertas kop.
13. **Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**, yang memberi saya tempat untuk melakukan pengambilan data dan melakukan studi saya hingga menjadi S1 Psikologi ini.
14. **Pak Joe Manuarva**, yang membantu saya dalam keadaan terhimpit. Sikap “tenang” bapak, membuat saya belajar untuk tetap “tenang” dalam keadaan apapun.
15. **Perusahaan Outsourcing X**, terimakasih karena boleh diijinkan mengambil data di tempat ini. Terimakasih untuk **Pak Anam** dan **Ibu Sri** yang membantu saya mendapatkan subjek serta dengan setia menemani proses skripsi ini.
16. **Karyawan Outsourcing Subjek D**, terimakasih untuk “waktu, tenaga, pikiran” selalu menyertai dalam proses skripsi. Dukungan hingga meluangkan waktu dalam keadaan sesibuk apapun membuat saya semakin terdorong mengerjakan skripsi, bahwa “saya bisa menyelesaikan skripsi dalam kondisi apapun”

17. **Karyawan Outsourcing Subjek I**, terimakasih membantu saya “repot-repot” mencari tempat untuk proses wawancara. Selain itu, *support* tak ternilai harganya karena mau berusaha menepati janji waktu yang suda ditentukan untuk wawancara.
18. **Ce Rheni Meiliani dan Ce Ailen**, terimakasih karena motivasi yang diberikan membuat aku semakin belajar tidak cukup hanya dengan kata-kata “semangat”, namun juga tindakan
19. **Pricilia Diany Eka Putri**, terima kasih karena dengan “kesabaran” yang kamu punya mengajariku untuk bisa lebih bersabar. Terima kasih untuk “cinta” seorang sahabat yang tulus, mengajariku arti ketulusan dalam melakukan segala sesuatu.
20. **Melisa Fervariani**, terima kasih mau bersama-sama saling “membahu” ketika ada kesulitan, bagaikan naik “becak” yang bersama-sama. Hal ini membuatku semakin tahu arti “sahabat”
21. **Ajeng N.A**, terima kasih untuk “keunikan” yang kamu punya, dengan tinghahlakumu membuatku tahu bahwa aku harus terus belajar menghargai usaha apapun yang dilakukan setiap orang, karena setiap orang “unik”
22. **Yohana Wijaya**, caramu begitu unik meskipun kadang membuatku jengkel. Tapi uniknya aku merasa seakan “ketagihan” ketika kamu tidak ada. Itu mungkin karena kamu mengajariku “menghadapi segala sesuatu dengan senyum”
23. **Meliana S.** terimakasih karena telah membuat saya mengerti arti sebuah “manusia yang unik” dan terus belajar menemukan setiap kelebihan dan kekurangan diri
24. **Betsyeba**, terima kasih karena dengan malam bersamamu dikelilingi buku skripsi tercinta membuat aku semakin sadar

bahwa tidak bisa hanya sebentar saja mengerjakan skripsi, perlu “fokus” dan “komitmen” mengerjakan

25. **Andhika Alexander**, terima kasih karena “perjuangan bersama” mengajarku saling memberi, saling memahami, saling melakukan *feedback*. Tidak hanya satu arah, tapi “saling”
26. **Febe Tirta Angela**, terima kasih tempatmu, istanaku untuk aku mengerjakan verbatim
27. **Suhar**, terimakasih telah menyiapkan diri untuk ada setiap saya membutuhkanmu, dan memotivasi saya untuk belajar “mengerti” keadaan
28. **Kak Welly** dan **Kak Dina**, yang telah menemaniku agar aku selalu “kuat” mengerjakan skripsiku. Cara yang kalian gunakan begitu “unik” karena terus membuat saya tertawa.
29. **Stephanie Thiorisa**, terimakasih untuk terus menopang badanku yang lemah ini sehingga aku terus bisa berdiri tegak, baik melalui dukungan doa, *support* kata-kata ketika di gereja, dan pembagian tugas kerja.
30. **Connie Zeini**, terimakasih karena mau membantuku dalam skripsi dan mengajarku untuk “tidak membuat skripsi sesulit yang dikatakan orang-orang”
31. **Ricky Probo Yulianto**, terimakasih karena dengan kejatuhan berulang kali semakin membuatku melihat kenyataan untuk terus tetap kuat mengerjakan skripsi apapun kondisinya
32. **Eric Kristanto**, terimakasih karena mau menemaniku menunggu subjek skripsi saya dan mendengarkan cerita
33. **Yohanes Setiawan**, terimakasih akan *support* yang luar biasa mendengarkan cerita tentang skripsi

34. **Ce Liana**, terimakasih sudah mau diajak untuk berdiskusi mengenai topik skripsi yang saya teliti
35. **Ce Moelyani Thiorisa dan Ko Aga**, terimakasih untuk mau meluangkan waktu memberikan cara referensi cara penyusunan skripsi yang sudah pernah dibuat.
36. **Elsha L.** terimakasih karena menemani hari-hari saya dengan “motivasi” darimu.
37. **Putri Makmur**, terimakasih karena menghabiskan waktu saya untuk tidak terlalu “serius” sebagai manusia. Hal ini menjadikan saya bisa meluangkan waktu untuk kesenangan diri saya, yang tidak hanya berfokus pada pekerjaan saja.
38. **Agustina Engry**, terimakasih memberikan “waktu” untuk mau memeriksa hasil skripsi ditengah kamu juga mengerjakan skripsi
39. **Ria dan Yanuar**, terimakasih untuk tim kerja yang solid sehingga mendukung “waktu” untuk aku tetap bisa mengerjakan skripsi.
40. **Inggrid**, terimakasih karena kamu sudah lulus duluan membuatku semakin termotivasi untuk segera lulus.
41. **Kartika Hanani**, terimakasih telah mendukung secara psikologis agar saya bisa tetap “tenang” menjalankan skripsi
42. **Fransiskus Putro**, terimakasih ketika aku *down*, saat itu pula selalu mengatakan “tiba-tiba dapet nilai bagus” sehingga memotivasi aku bahwa aku bisa.
43. **Christina G**, terimakasih mengijinkan tempatnya sebagai rumah “singgah”ku mengerjakan skripsi.
44. **Janice W**, terimakasih telah membuat saya termotivasi untuk segera bimbingan dengan melihatmu setiap kali bimbingan.

45. **Ce Vivi**, karena membantuku dalam mengajar sehingga waktu yang saya punya bisa untuk mengerjakan skripsi
46. **Ce Christine, Ce Inge, Kak Via** terimakasih telah membantu dalam diskusi mengenai skripsi ketika saya ada hambatan
47. **Kindergarten Xin Zhong Zhool Surabaya**, terimakasih telah mendukung sehingga bisa sesuai antara jadwal kerja dan kuliah
48. **Ibu Devi, Kak Rani P. Ce Anita, Ko Adrian, Mas Yossie, Mbak Endah** dan semua HRD Kapal Api-Santos Jaya Abadi Surabaya, terimakasih telah mendukung dalam pembuatan skripsi untuk tetap bisa mencapai target saya baik kuliah maupun pekerjaan
49. **Perusahaan Kapal Api-Santos Jaya Abadi**, yang telah menjadi wadah saya terus semangat belajar meraih impian
50. **Semua pihak dan teman** yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih untuk dukungan dalam proses pengerjaan perkuliahan, proses skripsi hingga skripsi ini selesai

Terima kasih untuk CINTA karena dengan CINTA mengajariku untuk menCINTAi usaha sekecil apapun yang sudah kulakukan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
HALAMAN MOTTO	ix
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAKSI	xix
ABSTRACT.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	13
1.3. Tujuan penelitian.....	14
1.4. Manfaat penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1. Kajian Literatur seputar Fenomena Karyawan <i>Outsourcing</i>	16
2.2. Kajian Literatur seputar konsep kepuasan Kerja	242.3.
Kajian Seputar Fenomena Kepuasan Kerja pada Karyawan	

<i>Outsourcing</i> yang tetap bertahan menjadi Karyawan <i>Outsourcing</i> di Universitas X	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Subjek Penelitian.....	40
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	42
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.5 Validitas Penelitian.....	45
3.6 Etika Penelitian	46
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	47
4.1 Persiapan Pengambilan Data.....	47
4.2 Proses Pengambilan Data.....	49
4.3 Hasil Penelitian	59
4.4 Validitas Penelitian.....	145
BAB V PENUTUP.....	148
5.1 Pembahasan.....	148
5.2 Refleksi	166
5.3 Simpulan	170
5.4 Saran	172
DAFTAR PUSTAKA.....	174
LAMPIRAN.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jadwal wawancara subjek I (D).....	50
Tabel 4.2 Jadwal wawancara subjek II (I).....	54
Tabel 4.3 Kategorisasi Subjek I.....	64
Tabel 4.4 Kategorisasi Subjek II.....	99
Tabel 4.5 Kategorisasi <i>Significance Other</i> SR.....	122
Tabel 4.6 Kategorisasi <i>Significance Other</i> A.....	130
Tabel 4.7 Data Pendukung dari <i>Significance Other</i>	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan kaitan antara kepuasan kerja pada karyawan <i>outsourcing</i> yang bertahan kerja	37
Gambar 4.1 Bagan Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing pada Subjek 1	75
Gambar 4.2 Bagan Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Karyawan Outsourcing pada Subjek II	106
Gambar 5.1 Respon-respon terkait dengan kepuasan kerja	152
Gambar 5.2 Bagan Keterkaitan Antar Tema	165

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Verbatim Subjek I (D)	177
Lampiran 2. Verbatim Subjek II (I)	370
Lampiran 3. Verbatim Significance Other I (SR)	468
Lampiran 4. Verbatim Significance Other II (A)	523
Lampiran 5. Pernyataan Kesiediaan Berpartisipasi Subjek I (D)	567
Lampiran 6. Persetujuan Hasil Analisa Data Subjek I (D)	568
Lampiran 7. Pernyataan Kesiediaan Berpartisipasi Subjek II (I)	569
Lampiran 8. Persetujuan Hasil Analisa Data Subjek II (I)	570
Lampiran 9. Pernyataan Kesiediaan Berpartisipasi Significance Other I (SR)	571
Lampiran 10. Pernyataan Kesiediaan Berpartisipasi Significance Other II (A)	572

Evi Yemima Koentjoro “Analisa faktor-faktor kepuasan kerja pada karyawan yang memutuskan bertahan menjadi karyawan *outsourcing* di Universitas X”, **Skripsi Strata S1**. Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

ABSTRAKSI

Kepuasan kerja merupakan perasaan positif yang dirasakan seseorang ketika bekerja. Ketika seseorang bekerja, akan ada perasaan puas dan tidakpuas. Meskipun pernah mengalami ketidakpuasan kerja sebagai karyawan *outsourcing* di perusahaan *outsourcing* yang dulu, hal itu tidak menjadikan seseorang berpindah menjadi karyawan tetap.

Subyek penelitian berjumlah 2 orang dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan yang bekerja sebagai karyawan *outsourcing*. Kriteria untuk subyek penelitian ini adalah karyawan *outsourcing* yang pernah bekerja sebagai karyawan *outsourcing* dan berpindah menjadi karyawan *outsourcing* di perusahaan *outsourcing* yang baru. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus sebagai teknik pengumpulan data. Teknik pengambilan sampel dengan cara *snowball sampling* dan menggunakan validasi komunikatif. Seluruh data yang diperoleh di analisa dengan teknik *inductive thematic analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketika seseorang bekerja akan muncul perasaan puas dan tidak puas. Kepuasan dan ketidakpuasan dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu gaji (tidak hanya nominal, namun dari cara pembayarannya), cara supervisor yang memberikan pekerjaan dengan memperhatikan kondisi karyawannya, cara evaluasi kinerja dengan memanggil satu per satu karyawan, kesempatan promosi dengan mempertimbangkan area lokasi (jauh-dekat dengan rumah), klien sebagai pihak pengguna jasa melakukan klarifikasi data sebelum melakukan *complain*, adanya ketetapan area untuk bekerja dengan kondisi karyawan sudah tahu apa yang akan dilakukan setiap hari, bobot kerja di setiap lantai yang berbeda, ketetapan perusahaan mengenai *shift* kerja, ada atau tidaknya tunjangan, perjanjian kontrak, dan *brand* dari tempat kerja. Bagi seseorang yang memilih tetap bertahan kerja menjadi karyawan *outsourcing* meskipun dulu pernah merasakan ketidakpuasan, ia akan memilih pindah ke perusahaan *outsourcing* yang lain. Saat menjadi karyawan *outsourcing* yang baru, seseorang meskipun mengalami ketidakpuasan, tetapi tetap memilih bertahan. Hal ini karena adanya perasaan puas dan adanya pertimbangan baik secara internal maupun eksternal.

Kata Kunci: Faktor-faktor kepuasan dan ketidak puasan kerja, bertahan kerja, karyawan *outsourcing*

Evi Yemima Koentjoro “Analysis of satisfaction factors on workers who decided to stay as a outsourcing workers on University X”, **Undergraduate Thesis Strata I**. Faculty of Psychology Catholic University Widya Mandala Surabaya.

ABSTRACT

Job Satisfaction is a positive feeling that someone felt when was working, but in fact when someone was working, they didn't just feel the satisfaction but there is a dissatisfaction. Even though they have a job dissatisfaction as an workers on the previous outsourcing company, that didn't make them be an employees.

The research subjects are two persons consists of male and female that working as a outsourcing workers. The characteristic of subjects are the workers that have worked as a outsourcing worker and move to another outsourcing company. This qualitative research use case study as a research method and snowball sampling as the data collection techniques. This research use a communicative validation. All of the data was analyzed inductive thematic analysis.

The results showed that when someone's working, it will have a satisfaction and dissatisfaction. Both of these feelings affected by the salary (not only the nominal but also the payment), the supervisor concern to his workers, the performance evaluation one by one, the opportunity to be promoted (considered to the distance between workers' home and office), the clients will clarified the facts before complain to company, there is a certain condition for their daily jobs, the appropriate work load, a fix shift work, the allowance, contracts, and a brand from work. People that stay as a outsourcing workers to be outsourcing workers although in the past to feel dissatisfaction, they will be choice move to another outsourcing company. When be outsourcing workers in the new outsourcing company, although they feel dissatisfaction, but they choice stay at there. Its happened because there are satisfaction and also internal and external consideration.

Keywords: satisfaction and dissatisfaction factors, outsourcing workers.