

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia sekarang lebih memikirkan bisnis inti karena semakin banyak persaingan antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Bisnis inti yaitu pekerjaan utama yang menjadi fokus untuk mencapai tujuan utama perusahaan. Salah satu strategi perusahaan untuk lebih berfokus pada bisnis inti adalah dengan melakukan strategi efisiensi biaya (*Cost of Production*). Alternatif yang biasanya digunakan adalah dengan memilih menggandeng alih daya atau biasa disebut dengan *outsourcing*. Berdasarkan Jurnal Penelitian tentang *The Analysis of Outsourcing Human Resources Cost Its Role in Support of Operational Cost Efficiency* yang diambil pada tanggal 1 Mei 2012 menyatakan bahwa *outsourcing* telah terbukti dapat meningkatkan daya saing usaha secara signifikan, karena dengan melakukan *outsourcing*, perusahaan dapat lebih fokus dalam menjalankan aktivitas utamanya sehingga dapat mendukung kecepatan perusahaan dalam merespon tuntutan pasar.

Di Negara Indonesia, khususnya kota Surabaya terjadi peningkatan jumlah perusahaan *outsourcing* dari tahun ke tahun. Jumlah perusahaan *outsourcing* kurang lebih 850 perusahaan sebelum tahun 2012, sedangkan pada tahun 2012 mengalami peningkatan menjadi 992 perusahaan (Duta masyarakat, 2012, *Outsourcing* harus dicabut, para14). Hal ini sekaligus membuktikan bahwa semakin banyak pengguna jasa yang memilih menggandeng tenaga kerja alih daya atau *outsourcing* dalam menjalankan

bisnisnya, maka semakin banyak pula karyawan *outsourcing* yang masih dibutuhkan.

Tugas dari pihak *outsourcing* yaitu untuk mengatur, mengontrol dan menugaskan beberapa karyawan sesuai dengan permintaan pengguna jasa (Suwondo, 2003: 2). Dalam *outsourcing* terdapat dua pihak yaitu pihak pengguna jasa dan pihak *outsourcing* sendiri. Pihak pengguna jasa antara lain bank, rumah sakit, perusahaan, dan perguruan tinggi. Pihak *outsourcing* yaitu pihak yang menyediakan jasa *outsourcing*.

Pada umumnya, pengguna jasa cenderung akan menggunakan penyedia saja agar dapat lebih memfokuskan pada bisnis inti. Segala bentuk urusan yang berhubungan di luar bisnis inti tidak akan mengganggu pengguna jasa dalam menjalankan bisnisnya, karena hal-hal yang di luar bisnis inti akan ditangani oleh perusahaan *outsourcing*.

Pada kenyataannya, sekarang ini penelitian yang dilakukan masih cenderung mengarah pada karyawan tetap, sedangkan untuk karyawan dengan hubungan kerja yang didasarkan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), yaitu pada karyawan *outsourcing* masih sedikit. Di Indonesia sendiri, sudah banyak yang menggunakan jasa *outsourcing*, namun penelitian masih cenderung pada karyawan tetap.

Penggunaan jasa *outsourcing* di Indonesia masih mengalami hal yang kontroversial karena karyawan *outsourcing* hanya dipekerjakan ketika ada area yang membutuhkan. Banyak hal yang kompleks sehingga semakin kontroversial.

Berikut ini adalah perbedaaan dari karyawan tetap dan karyawan *outsourcing* berdasarkan hasil wawancara 12 Februari 2012:

<b>Karyawan tetap</b>	<b>Karyawan <i>Outsourcing</i></b>
Diatur dalam Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu	Diatur dalam Perjanjian Kerja Waktu Tertentu
Adanya masa percobaan terlebih dahulu selama 3 bulan dan akan dihitung sebagai masa kerja.	Tidak adanya masa percobaan sehingga riskan untuk dikeluarkan ketika melakukan kesalahan
Sifat pekerjaannya tetap	Sifat pekerjaannya yang sekali selesai, bersifat musiman, pekerjaan dari suatu usaha baru, produk baru/kegiatan baru, serta sifatnya tidak teratur (pekerja lepas) sehingga ketika pengguna jasa membutuhkan, baru akan dipekerjakan.
Dipekerjakan sesuai ketentuan lama kerja yang sudah disepakati	Hanya dikontrak untuk pekerjaan tertentu dan waktu tertentu
Mendapatkan gaji pokok, gaji profesi/jabatan, tunjangan, asuransi, dana pension	Mendapatkan gaji pokok, jaminan kesehatan. (sesuai dengan ketentuan perusahaan)
Karyawan tetap yang di-PHK yang memenuhi syarat dan ketentuan tertentu berhak atas pesangon	Setelah masa kontrak habis, tidak mendapatkan hak pesangon
Bekerja pada perusahaan tempat bekerja	Bekerja pada perusahaan <i>outsourcing</i> dan pengguna jasa.
Gaji dihitung per bulan	Gaji dihitung setiap kali datang/bekerja

Dari data diatas, terkait dengan status kerja karyawan *outsourcing* lebih mengalami masalah yang berat. Berdasarkan data yang diambil peneliti, banyak dari karyawan *outsourcing* yang lebih memilih masuk kerja meskipun dalam keadaan sakit karena ada ketakutan tidak mendapat uang kerja untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Karyawan *outsourcing* tidak bekerja pada perusahaannya sendiri, melainkan ditugaskan pada tempat sesuai dengan permintaan dari pengguna jasa. Karyawan *outsourcing* juga perlu menyesuaikan budaya, nilai, dan etika yang dianut oleh perusahaan tempat karyawan *outsourcing* ditugaskan, namun disisi lain juga harus mematuhi aturan yang ada pada perusahaan *outsourcing*. Ditambah lagi, status karyawan *outsourcing* yang tidak pasti karena riskan untuk dikeluarkan, maupun lingkungan yang kompleks dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan *outsourcing*.

Adanya kondisi seperti ini menyangkut perasaan yang dirasakan oleh karyawan *outsourcing* dalam bekerja. Menurut Handoko (dalam Triton PB, 2009: 164) penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya inilah yang disebut kepuasan kerja. Hal ini didukung oleh Umar (dalam Triton PB, 2009: 164) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja akan tampak dalam sikap positif pekerja atas segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya dan terhadap pekerjaannya.

Dalam rangka peningkatan kepuasan kerja yang dirasakan karyawan *outsourcing*, maka peran serta perusahaan *outsourcing* tidak hanya sekedar mendelegasikan tugas penempatan karyawan *outsourcing* namun bertanggungjawab juga pada hasil pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan *outsourcing* yang disalurkan. Penyedia jasa melakukan pembekalan terlebih dahulu sebagai salah satu bentuk dukungan dan tanggung jawab sebelum

karyawan *outsourcing* diminta menjalankan tugasnya di lapangan. Pelatihan yang diberikan nantinya akan dapat menunjang kinerja yang dihasilkan ketika di lapangan. Harapannya, dengan adanya pelatihan, karyawan *outsourcing* akan dapat memberikan kinerja yang maksimal dan pihak pemakai jasa puas dengan hasil kerja yang dihasilkan. Hal ini ditinjau dari fungsi *outsourcing* sendiri membantu kinerja dari perusahaan inti, itu berarti kinerja yang dihasilkan perusahaan *outsourcing* diharapkan dapat maksimal.

Oleh karena itu, dalam mendukung kinerja maksimal maka kepuasan kerja perlu dirasakan setiap karyawan *outsourcing*. Suatu pekerjaan akan menarik ketika ada dukungan yang dapat memuaskan sebagian besar karyawan. Dengan kata lain, individu yang bekerja akan menjadi lebih semangat apabila telah memperoleh bekal berupa pelatihan terlebih dahulu sebelum menjalankan tugasnya (Robbins, 2009: 107).

Dalam implikasinya, karyawan yang puas memiliki tingkat perputaran rendah, ketidakhadiran rendah, dan perilaku penarikan diri yang lebih rendah. Para karyawan akan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan sebaik mungkin sehingga komplain dari pengguna jasa pun akan terlihat sangat sedikit. Organisasi yang memiliki karyawan yang lebih puas juga akan cenderung lebih efektif kinerjanya dalam pekerjaannya dibandingkan karyawan yang tidak puas. Ketika karyawan bekerja dengan perasaan positif maka kinerja yang dihasilkan juga akan memuaskan. Karyawan yang merasa puas akan cenderung berkontribusi, datang *on time*, tidak mangkir dari pekerjaan yang telah di delegasikan. Sedangkan karyawan yang tidak puas ditunjukkan dengan adanya perasaan negatif yang muncul dari karyawan sehingga enggan melakukan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan yang tidak puas akan cenderung memilih untuk

keluar, datang terlambat, tidak melakukan aspirasi, dan pengabaian pada tugas yang diberikan. (Robbins, 2009: 116).

Hal ini juga terjadi pada salah satu jabatan pada karyawan *outsourcing* yang mengawali keberadaan *outsourcing* pertama kali yaitu *cleaning service* di Universitas terkait dengan kepuasan kerja). Peneliti memilih *cleaning service* di Universitas karena tugas dari *cleaning service* cukup berat. *Cleaning service* tidak hanya membersihkan meja dan kursi, membuang sampah, membersihkan kaca indoor atau outdoor, membersihkan sarang laba-laba, membersihkan kamar mandi, membersihkan alat pemadam kebakaran, membersihkan tempat puntung rokok, membersihkan halaman, menyapu lantai atau melobby, dan mengepel lantai. Mereka bekerja bukan secara tim, namun secara individu pada lantai yang ditugaskan. Karyawan *outsourcing* harus hafal tidak hanya tata letak gedung, namun jadwal untuk kegiatan tiap kelas dari berbagai fakultas, terutama jika ada kegiatan-kegiatan tambahan sehingga tenaga kerja *cleaning service* tidak salah masuk kelas ketika membersihkan atau bahkan mengunci pintu kelas yang akan digunakan.

Tidak hanya itu saja, ketika *cleaning service* membersihkan ruangan, maka ada beberapa dosen yang memberikan tugas tambahan. *Cleaning service* terkadang diminta untuk mengangkat barang, mengecilkan AC dan harus meninggalkan pekerjaannya beberapa waktu. Ketika *cleaning service* belum selesai mengerjakan pekerjaan satu, kemudian diminta mengerjakan pekerjaan yang lainnya oleh pengguna jasa. Berbeda dengan yang ada di rumah sakit maupun di Bank yang menggunakan jasa *outsourcing*. Karyawan *outsourcing* akan bekerja membersihkan ruangan pada jam-jam tertentu saja karena sudah ada jadwal membersihkan ruangan.

Dalam pelaksanaannya, baik sebelum dan saat ataupun setelah pendelegasian, perusahaan penyedia jasa tetap bertanggungjawab pada dua tempat yaitu pengguna jasa maupun tenaga kerja yang diberikan pada perusahaan peminta jasa (karyawan *outsourced*). Perusahaan *outsourcing* maupun pengguna jasa menuntut agar karyawan *outsourcing* menghasilkan kinerja yang memuaskan. Disisi lain, karyawan *outsourcing* juga ingin kebutuhannya terpenuhi agar bisa terpuaskan tidak hanya secara materi namun secara psikologis. Adanya kondisi yang saling terkait ini lebih mengarah pada kepuasan kerja yang dirasakan, baik itu dari pengguna jasa, perusahaan *outsourcing*, maupun karyawan *outsourcing*.

Pada wawancara awal, peneliti menemukan banyak keluhan dari pengguna jasa yaitu mahasiswa pada tanggal 12 Februari 2012. Salah satu bukti bahwa karyawan *outsourcing* mulai mengalami ketidakpuasan kerja yaitu ketika karyawan *outsourcing* tidak berkontribusi maksimal dalam pekerjaannya sehingga muncul banyak *complain* dari pengguna jasa. Berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa :

*“Repot juga, masuk di depan lift mau taruh sampah. Eh, tempat sampahnya nggak ada. Kadang malah numpuk. La trus kita taruh dimana? Ya akhirnya tak buang di tempat aku duduk yang tempat aku makan tadi”* (P, 21 th, mahasiswi Psikologi)

*“Duh, kalau jam siang pas mau ke toilet aja ribetnya minta ampun. Harus ke lantai2 dulu. Soalnya di lantai 1 toiletnya kotor, ga ada sabunnya juga.”* (R, 21 th, mahasiwa)

*“Eh, pas kita mau kuliah, kan masuk kelas. Tapi kok ya ditutup kelasnya. Jadi nunggu sampai 15 menitan baru dibuka.”* (E, 21th, mahasiswa)

Dengan kondisi banyak keluhan dari pengguna jasa, maka karyawan *outsourcing* akan mendapat teguran tidak hanya dari pengguna jasa, namun

dari penyedia jasa hingga akhirnya jika terus menerus mendapat *complain*, karyawan *outsourcing* akan dikeluarkan oleh perusahaan *outsourcing*. Pengguna jasa dalam aplikasinya merasa dirugikan karena terhambat ketika akan melakukan kegiatan.

Tidak hanya diukur dari kepuasan pengguna jasa yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan *outsourcing*. Namun, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan ternyata hal ini sejalan dengan yang dirasakan karyawan *outsourcing* mengenai ketidakpuasan kerjanya.

Berdasarkan data awal, menurut Luthans (2008:142) puas atau tidaknya seseorang dipengaruhi oleh beberapa hal. Ada dua hal yang merupakan faktor kepuasan kerja yang ditemukan, yaitu *Pay* akan mendorong seseorang untuk meningkatkan kinerja atau tidak. Motivasi untuk mendapatkan gaji yang lebih besar ini yang akan berpengaruh pada kepuasan kerja seseorang. Hal ini sesuai dengan yang peneliti dapatkan berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada karyawan *outsourcing* pada tanggal 12 Februari 2012, dikatakan bahwa :

*“Saya itu pertamanya ga dapet, cuma dikasih beberapa persen aja. Terus anak-anak lainnya akhirnya juga protes, dan akhirnya dikasih full tapi dicicil tiap bulan.”*

Selain itu, kepuasan kerja dapat dilihat dari *supervision* atau kemampuan pengawas untuk melakukan bantuan dan dukungan baik secara teknis maupun di dalam hal lainnya. Berdasarkan hasil wawancara justru cara pengawas untuk mengawasi menimbulkan ketidakpuasan kerja bagi karyawan *outsourcing*.

*“Saya pernah dapet surat peringatan. Lima temen saya yang jaga shift itu kena surat peringatan semua. Katanya ga bersih mbersihkan ruangan. Padahal saya udah mbersihkan. Temen-temen saya juga. Aneh memang kalau supervisor satu itu. Mau ngomong dan ngasih*



*alasan ya serba salah. Soalnya ntar tambah dipecat. Jadi saya mending diem aja.” (D, 25 th, Cleaning service).*

*“Saya mangkel mbak kemarin saya disuruh bersihkan semua, mulai dari lantai, kaca, pokoknya semuanya. Kan ya ga mungkin? Masak saya ya gak pulang.” (D, 25 th, Cleaning service).*

Berdasarkan hasil wawancara awal, karyawan *outsourcing* akan cenderung memilih diam daripada harus mengutarakan pendapatnya. Karyawan *outsourcing* akhirnya hanya membicarakan di belakang kepada temannya mengenai keluhan yang dirasakan. Jika ini dibiarkan terus menerus maka akan berpengaruh pada munculnya perasaan negatif yang dirasakan yang berhubungan dengan perasaan tidak puas.

Seringkali karyawan yang tidak puas akan cenderung mencari kepuasannya di luar pekerjaan yang sekarang dijalani sehingga akan timbul perasaan puas. Karyawan dapat mengutarakan pendapat mengenai ketidakpuasannya yang sifatnya konstruktif kepada atasan sehingga perilaku yang diharapkan dapat terwujud ketika mengalami situasi yang serupa dan tidak menyenangkan. Sebagai perusahaan pun juga akan berusaha untuk memuaskan karyawannya agar kinerjanya juga baik, dan tidak keluar masuk karyawan (Dariyo, 2004: 86). Namun, jika masih ada perasaan tidak puas, maka karyawan bisa saja keluar dari tempat pekerjaan tersebut. Pada umumnya yang terjadi, karyawan *outsourcing* hanya bertahan 3-6 bulan kemudian memilih berpindah menjadi karyawan tetap atau memilih membuka usaha sendiri (berjualan).

Dari data yang didapatkan peneliti, justru ada karyawan yang merasakan ketidakpuasan ketika bekerja menjadi karyawan *outsourcing*, tetapi mereka tetap memilih menjadi karyawan *outsourcing*. Pengalaman yang dirasakan sebelumnya yang menimbulkan ketidakpuasan tidak

membuat karyawan *outsourcing* berpindah dari karyawan *outsourcing* menjadi karyawan tetap. Karyawan *outsourcing* yang merasakan tidak puas justru memilih berpindah dari satu alih daya ke alih daya lainnya. Atau dalam artian berpindah dari satu perusahaan *outsourcing* ke perusahaan *outsourcing* lainnya.

*“Saya pindah kerja, soalnya tuntutan disana banyak, tapi ga sesuai mbak dengan gajinya.”*

*“Di outsourcing saya yang dulu, saya ga dipercaya, dan saya dikeluarkan dari pengguna jasa secara sepihak. Meskipun dari outsourcing saya yang dulu cuma akan memindahkan tempat pengguna saja yang baru, tapi mendingan saya pindah outsourcing lainnya.” (D, 25th, Cleaning service)*

Menurut Robins (2008,187) seseorang memiliki pilihan untuk memutuskan bertahan atau tidak. Seseorang akan diberikan pilihan-pilihan dari dua alternatif berdasarkan pertimbangan sesuai pemikirannya. Pemikirannya itu bisa dipengaruhi oleh oranglain, maupun dari dalam diri sendiri. Sebenarnya, memutuskan untuk bertahan kerja menjadi karyawan *outsourcing* adalah bentuk reaksi atas masalah yang dihadapi, dalam hal ini ketika situasi yang dirasakan karyawan *outsourcing* tidak menyenangkan, maka karyawan *outsourcing* memikirkan cara untuk menghadapi masalahnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada subjek D pada tanggal 14 Juni 2012 mengenai alasan subjek tetap bertahan bekerja menjadi karyawan *outsourcing* meskipun pernah mengalami ketidakpuasan kerja sebagai karyawan *outsourcing* adalah:

*“Ya saya malu mbak. Pendidikan saya cuma SMEA, trus mau jadi apa ya saya bingung kalau harus keluar kerja jadi karyawan tetap.”*

Dari hasil diketahui bahwa yang membuat subjek tetap menjadi karyawan *outsourcing* adalah perasaan malu dengan pendidikan yang dimiliki ketika akan melamar menjadi karyawan tetap. Subjek juga tidak tahu harus melamar di jabatan yang sesuai dengan pekerjaannya. Padahal jika dilihat, dengan lulusan SMEA banyak sekali lowongan kerja menjadi karyawan tetap. Banyak media yang memuat lowongan kerja seperti koran, internet maupun radio. Namun, justru karyawan *outsourcing* tetap tidak beralih menjadi karyawan tetap.

Pengalaman yang buruk terkait dengan pemecatan secara sepihak dari pengguna jasa padahal juga sudah dirasakan. Meskipun sudah berulang kali menanyakan alasan, tetap tidak mendapatkan alasan yang jelas. Perusahaan *outsourcing* di tempat yang lama juga tidak bisa melakukan apa-apa terhadap kejelasan alasan pengguna jasa memutuskan kontrak karyawan *outsourcing* tersebut. Namun, subjek tetap memilih bertahan menjadi karyawan *outsourcing*.

Peneliti tertarik menggali lebih dalam mengenai faktor-faktor kepuasan kerja yang dirasakan karyawan *outsourcing* tetap memilih bertahan kerja meskipun pernah mengalami ketidakpuasan kerja. Mengingat dampak ketika karyawan tidak puas akan mempengaruhi juga kinerja yang dihasilkan dan sifat dari puas atau tidaknya seseorang itu.

Ketika ketidakpuasan yang dirasakan karyawan *outsourcing* dibiarkan terus menerus maka akan merugikan tidak hanya pengguna jasa namun perusahaan *outsourcing*. Bagi pengguna jasa yang seharusnya dapat melakukan tugasnya dengan berfokus pada bisnis inti sesuai dengan tujuan menggandeng alih daya, namun justru terhambat. Misalnya saja, kamar mandi yang tidak dibersihkan padahal dosen ingin segera ke kamar mandi maka harus mencari kamar mandi yang bersih dulu. Ketidakefektifan yang

dialami dosen selaku pengguna jasa sebagai dampak dari kinerja karyawan *outsourcing* yang tidak efektif. Bagi perusahaan *outsourcing*, seringkali keluar masuk karyawan dan banyaknya *complain* maka akan membuat reputasi dari perusahaan *outsourcing* menurun terutama dalam kualitas merekrut maupun menyiapkan karyawan *outsourcing*. Belum lagi, ketika pengguna jasa merasa tidak suka dengan kinerja karyawan *outsourcing*, dan banyak *complain*, maka riskan untuk karyawan *outsourcing* dikeluarkan. Perusahaan *outsourcing* harus mencari pengganti karyawan lain, dan melakukan pendampingan pada masa awal kerja.

Kepuasan kerja seseorang nyatanya memiliki pengaruh besar ketika karyawan tersebut bekerja. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Devi mengenai Analisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada karyawan *outsourcing* mengungkapkan dengan kutipan sebagai berikut:

*“Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kepuasan terhadap rekan kerja memiliki pengaruh terbesar jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Rata-rata skor indeks kepuasan kerja tersebut, yaitu 4,665, setara dengan 66,64 % skala kepuasan kerja yang terjadi. Jadi, tingkat kepuasan kerja karyawan 75 outsourcing PT. Semeru Karya Buana diinterpretasikan sedang, sesuai dengan hasil rata-rata indeksnya, yaitu 66,64%.”*

Kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* berdasarkan hasil penelitian harus ada ketika karyawan *outsourcing* bekerja. Berikut ini adalah cakupan dari hasil penelitian:

*“Agar kepuasan kerja karyawan selalu konsisten maka setidaknya perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan*

*pekerjaannya.” (Devi, 2009, Analisis Pengaruh Kepuasan kerja dan motivasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening pada Karyawan Outsourcing:20)*

Oleh karena itu, jika ketidakpuasan karyawan *outsourcing* dibiarkan terus menerus maka akan merugikan tidak hanya pengguna jasa namun perusahaan *outsourcing*. Bagi pengguna jasa, yang seharusnya dapat melakukan tugasnya dengan berfokus pada bisnis inti sesuai dengan tujuan menggandeng alih daya, namun justru terhambat. Bagi perusahaan *outsourcing*, seringnya keluar masuk karyawan dan banyaknya *complain* maka akan membuat reputasi dari perusahaan *outsourcing* menurun terutama dalam kualitas merekrut maupun menyiapkan karyawan *outsourcing*. Dari sinilah, peneliti ingin meneliti sebenarnya faktor-faktor apa sajakah yang dapat menyebabkan kepuasan kerja pada karyawan yang memilih bertahan menjadi menjadi karyawan *outsourcing* di Universitas X .

## **1.2. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada “Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan yang memutuskan bertahan menjadi karyawan *outsourcing* bagian *cleaning service* di Universitas X?”. Peneliti lebih memfokuskan pada karyawan *outsourcing* yang memiliki pengalaman ketidakpuasan di perusahaan *outsourcing* sebelumnya. Peneliti mengambil fokus ini karena kepuasan kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan *outsourcing*. Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja pada perusahaan sebelumnya akan mencari sesuatu yang mendatangkan kepuasan kerja sehingga ketika ketidakpuasan yang muncul akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Kinerja akan cenderung buruk dan tidak memuaskan.

### 1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah menggali secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan kepuasan kerja pada karyawan yang bertahan menjadi karyawan *outsourcing* di Universitas X, sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas tentang hal apa saja yang menyebabkan kepuasan kerja pada karyawan yang bertahan menjadi karyawan *outsourcing* bagian *cleaning service* di Universitas X padahal sebelumnya pernah mengalami ketidakpuasan.

### 1.4. Manfaat penelitian

#### 1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi ilmu Psikologi Industri dan Organisasi berupa gambaran mengenai kepuasan kerja pada karyawan yang melakukan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) atau dikenal dengan istilah *outsourcing*.

#### 1.4.2. Manfaat Praktis

##### 1. Bagi informan atau subjek

Memberikan gambaran tentang kepuasan kerja karyawan *outsourcing* yang memutuskan bertahan menjadi karyawan *outsourcing*.

##### 2. Bagi perusahaan *outsourcing*

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan karyawan bisa merasa puas dengan pekerjaannya sehingga meminimalisir kinerja yang tidak efektif seperti pengabaian tugas atau bahkan keluar dari pekerjaan.

### 3. Bagi Pengguna jasa

Dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan *outsourcing* yang tetap memilih bertahan menjadi karyawan *outsourcing* meskipun merasakan ketidakpuasan sehingga pengguna jasa dapat mendukung kinerja karyawan *outsourcing*.

### 4. Bagi Penelitian selanjutnya

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai sumber acuan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan yang memilih bertahan menjadi karyawan *outsourcing*.