

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*) DI  
PALEMBANG SQUARE**



Skripsi Oleh:

**M. FADIL HIDAYAT**

**01101001010**

**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**

L. 25787 / 26340

S  
658.3207

Fad

P

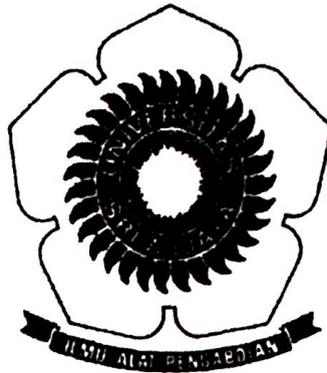
2014

G. 141810

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA**

**KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*) DI**

**PALEMBANG SQUARE**



Skripsi Oleh:

**M. FADIL HIDAYAT**

**01101001010**

**Manajemen**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih*

*Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*)  
DI PALEMBANG SQUARE**

Disusun oleh :

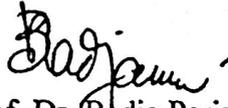
Nama : M. Fadil Hidayat  
NIM : 01101001010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

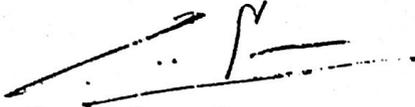
Tanggal Persetujuan,

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 2 Juni 2014 Ketua,

  
Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A.  
NIP. 195307071979032001

Tanggal: 4 Juni 2014 Anggota,

  
Drs. H. Supardi A. Bekri, M.P.A.  
NIP. 195105121978031002

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

### PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*) DI PALEMBANG SQUARE

Disusun oleh :

Nama : M. Fadil Hidayat  
NIM : 01101001010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 12 Juni 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 12 Juni 2014

Ketua



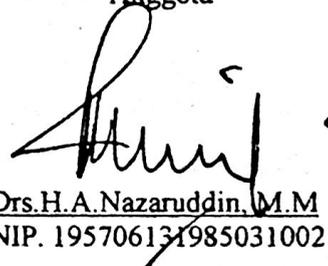
Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A  
NIP. 195105121978031002

Anggota



Drs. M. Kosasih Zen, M.Si  
NIP. 19521003197602100

Anggota



Drs. H. A. Nazaruddin, M.M  
NIP. 195706131985031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Fadil Hidayat  
NIM : 01101001010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul : Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Alih Daya (*Outsourcing*) Di Palembang Square

Pembimbing:

Ketua : Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A  
Anggota : Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A  
Tanggal Ujian : 12 Juni 2014

Adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 01 Juni 2014



M. Fadil Hidayat  
NIM. 01101001010

## Motto

“Impian, Harapan dan Cita-Cita adalah Deret Bilangan Imajiner,  
Faktor Kali yang Mampu Merubahnya menjadi Bilangan Riil  
adalah Kerja Keras”

Muhammad Fadil Hidayat

“You Only Live Once,

But If You Do It Right

ONCE IS ENOUGH”

Mae West

Dengan Rasa Syukur Kepada Allah SWT  
Alhamdulillah, Skripsi ini Didedikasikan untuk  
Ibunda Husnah (Ebok) & Ayahanda Mansyur

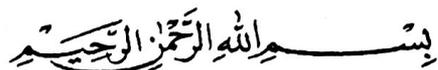
Atas Cinta dan Keringat Tulusnya,

Atas Buaian dan didikan,

Atas Semua yang Telah Diberikan,

Terima Kasih Ebok dan Ayah

## KATA PENGANTAR



Puji syukur kepada Allah SWT , Tuhan semesta alam, Maha Penentu dan Maha Bijaksana atas segala Karunia dan Rahmat-Nya sehingga Saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Alih Daya (*Outsourcing*) di Palembang Square**. Skripsi ini adalah salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Alih Daya di Mall Palembang Square. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis dibantu oleh berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. **Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A.** selaku Rektor Universitas Sriwijaya dan sebagai dosen pembimbing skripsi ini. Terima kasih atas keteladanan, bimbingan, dan ilmu pengetahuan yang diberikan. Rasa syukur teramat tinggi saya sampaikan kepada Allah SWT karena berkesempatan di bimbing langsung oleh seorang Guru Besar Universitas Sriwijaya yang tidak hanya matang secara teori tapi punya banyak pengalaman sebagai pemimpin. Semoga kesehatan dan keberkahan selalu diberikan kepada beliau, Amin.
2. **Prof. Dr. Taufiq, M.Si.** Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. **Dr. Mohamad Adam, S.E, M.E.** Selaku Pembantu Dekan I dan mantan Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah menjadi mentor, orang tua, dan rekan diskusi selama saya menjabat sebagai Ketua Umum Ikamma FE Unsri.

4. **Dr. Zakaria Wahab, M.B.A.** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, saya bersyukur pernah mengenal beliau. Banyak ilmu, inspirasi, dan nasehat yang beliau berikan khususnya ketika berkesempatan minum kopi bersama di Magister Manajemen. Satu hal yang sangat diingat yaitu gaya kepemimpinan beliau yang tegas namun pintar membaca peluang.
5. **Welly Nailis, S.E., M.M.** selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan sebagai kakak yang dengan segenap kemampuannya mencurahkan perhatian kepada adik-adik mahasiswa khususnya Ikamma FE Unsri. Beliau sosok muda yang visioner, pemikiran yang diberikannya kepada Ikamma dan saya pribadi tidak ternilai dengan penghargaan apapun.
6. **Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A.** selaku dosen pembimbing skripsi ini. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang bapak berikan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga kesehatan dan keberkahan selalu diberikan Allah SWT. Amin.
7. **Kepada Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen, Drs. M. Kosasih Zen, M.Si ; Afriyadi Cahyadi, S.E, M.M ; Eko Fitrianto, S.E, M.Si ; Muizzuddin, S.E, M.M ; Kms. Husni Thamrin, S.E, M.M, dan lain-lain yang sangat berjasa dalam membentuk pemahaman dan pola pikir saya terhadap Manajemen sebagai ilmu dan *InsyaAllah* dalam praktiknya nanti.**
8. **Drs. H. Umar Hamdan Aj, M.B.A** selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama menempuh masa kuliah.
9. **Ayahanda Mansyur Adlan (Alm)** walaupun tidak sempat secara langsung melihat saya memakai toga dan berkalung gordon, namun bakti ini terus tercurah melalui doa dan Al-Fatihah dari sajadah yang penuh syukur bahwa diri ini terlahir dari seorang ayah yang jujur, sederhana dan teguh pendirian.
10. **Ibunda Husnah atau Ebok**, manusia paripurna yang Allah SWT ciptakan buat kami anak-anaknya. Kami ada dan berada pada pencapaian saat ini

adalah karena pahala dari doa dan ibadah beliau, atas air mata dan peluh keringat kasih sayang beliau tidak ada kata terbaik selain semoga Ebok diberkahi umurnya, disehatkan raganya dan dimuliakan dunia serta akhiratnya. Amin.

11. **Kakak (Alm) & Yuk Kar, Cek & Aa Okky, Oong & Kak Indah, dan Obom & Cek Dini** terima kasih atas perhatian, doa, dan cinta kalian kepada adik bungsu kalian ini. Semoga kita akan tetap hidup bersama walaupun jarak menghalangi interaksi kita.
12. **Keluarga Besar Ayah dan Ebok** yang memberikan dukungan selama ini sehingga saya bisa menyelesaikan masa kuliah dan *Insyallah* bisa menjawab harapan kalian semua, Amin.
13. **Masayu Silvia Fitrianti**, wanita setia yang selalu ada, lebih dari sekedar pendamping, dia adalah kawan hidup yang hingga skripsi ini diselesaikan dia tetap ada menemani. Terima kasih sayang, semoga perjalanan kita sampai pada derajat tertinggi di mata Allah SWT. Amin.
14. **Kawan – kawan Manajemen 2010**, Haji Agung, Rasyid, Eko, Rimas, Aditama, Wahyong, Hamdan, Pangga, Rudy, Ikhsan, dan kawan-kawan lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Terima kasih atas semua bantuan, dukungan, dan persahabatan selama masa kuliah ini, semoga kita sukses dan mencapai apa yang kita cita-citakan. Amin.
15. **Ikamma FE Unsri**, terima kasih kepada seluruh anggota Ikamma, baik yang masih aktif ataupun yang pernah aktif atas kerjasama dan ide pemikiran yang luar biasa. Semoga kerja keras kita dapat bernilai ibadah dimata Allah SWT. Amin.
16. **Manajemen Palembang Square**, Bapak Didi Halim Simon (*Centre Director Palembang Square*) , Ibu Nova Puspa Dewi dan Ibu Rahmah, yang telah banyak membantu dalam pengumpulan data dan izin penelitian di lingkungan Mall Palembang Square.

Inderalaya, 01 Juni 2014  
M. Fadil Hidayat

## ABSTRAK

### PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*) DI PALEMBANG SQUARE

Oleh:

M. Fadil Hidayat

01101001010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan alih daya di Palembang Square. Motivasi diproksikan oleh kebutuhan fisiologis, kebutuhan rasa aman, kebutuhan sosial, kebutuhan pengakuan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan, kepuasan kerja diproksikan dengan pekerjaan yang secara mental menantang, gaji dan upah yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan.

Objek penelitian ini adalah karyawan alih daya di Palembang Square yang terbagi dalam enam unit kerja dengan 196 orang karyawan sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner dan wawancara. Data yang diperoleh diuji dengan uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji parsial, analisis regresi sederhana, dan tabulasi silang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan alih daya di Palembang Square. Berdasarkan hasil analisis ditawarkan beberapa saran untuk Palembang Square antara lain Manajemen Palembang Square diharapkan untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan karyawan, memberikan apresiasi kepada karyawan dengan kinerja baik, dan menjaga kondisi lingkungan kerja.

Kata kunci : Motivasi dan Kepuasan Kerja

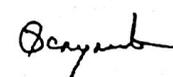
Mengetahui,  
Pembimbing Skripsi I

  
Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A  
NIP. 195307071979032001

Pembimbing Skripsi II

  
Drs. Supardi A. Bakri, M.P.A  
NIP. 195105121978031002

Menyetujui,  
Ketua Jurusan Manajemen

  
Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

## ABSTRACT

### EFFECT OF MOTIVATION ON JOB SATISFACTION OF OUTSOURCING EMPLOYEE IN PALEMBANG SQUARE

By:

M. Fadil Hidayat  
01101001010

*The purpose of this research is to study about the effect of motivation on job satisfaction of outsourcing employee in Palembang Square. Motivation is proxied by physiological necessity, safety necessity, social necessity, admission necessity, and actualization necessity. Meanwhile, job satisfaction is proxied by mental challenging work, proper salary and wages, supporting work condition, supporting work partner, suitability of personality with the work.*

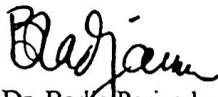
*Research object is outsourcing employees in Palembang Square that is divided into six work unit which obtained 196 outsourcing employee as a sample. Method for collecting data used are questionnaire and interview. The collected data are tested by validity test, reliability test, normality test, partial test, simple regression analysis, and cross tabulation.*

*This research results shows that motivation variable affected positively and significantly on job satisfaction of outsourcing employee in Palembang Square. According to analysis result, offered some suggestions such as Management of Palembang Square should give training and development effectively, give appreciation to employee who have good performance and maintain the existing work condition.*

*Key words : Motivation and Job Satisfaction*

Acknowledge by,

Advisor I



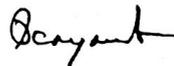
Prof. Dr. Bacha Perizade, M.B.A  
NIP. 195307071979032001

Advisor II



Drs. Supardi A. Bakri, M.P.A  
NIP. 195105121978031002

Chief of  
Management Department



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*)  
DI PALEMBANG SQUARE

Disusun oleh :

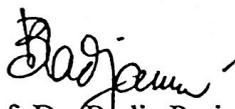
Nama : M. Fadil Hidayat  
NIM : 01101001010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

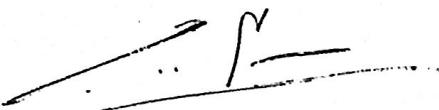
Tanggal Persetujuan,

Dosen Pembimbing,

Tanggal: 2 Juni 2014 Ketua,

  
Prof. Dr. Badia Perizade, M.B.A  
NIP. 195307071979032001

Tanggal: 4 Juni 2014 Anggota,

  
Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A.  
NIP. 195105121978031002

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*)  
DI PALEMBANG SQUARE**

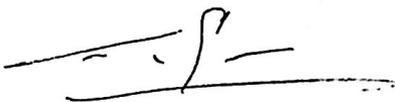
Disusun oleh :

Nama : M. Fadil Hidayat  
NIM : 01101001010  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 12 Juni 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 12 Juni 2014

Ketua



Drs. H. Supardi A. Bakri, M.P.A  
NIP. 195105121978031002

Anggota



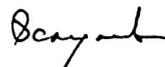
Drs. M. Kosasih Zen, M.Si  
NIP. 19521003197602100

Anggota



Drs. H. A. Nazaruddin, M.M  
NIP. 195706131985031002

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Zakaria Wahab, M.B.A  
NIP. 195707141984031005

## RIWAYAT HIDUP

- Nama : M. Fadil Hidayat  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 08 Februari 1993  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Jl. KH. Azhari Lr. Indrawati No.1057 RT.15  
RW.02 Kel.9-10 Ulu Kec.Seberang Ulu I  
Palembang 30511, Sumatera Selatan  
Alamat Email : [hidayat\\_fadil@yahoo.co.id](mailto:hidayat_fadil@yahoo.co.id)  
Pendidikan Formal :  
Sekolah Dasar : Madrasah Ibtidaiyah Azhariah (1998-2004)  
SMP : SMP Negeri 15 Palembang (2004-2007)  
SMA : SMA Negeri 08 Palembang (2007-2010)  
Pendidikan Non Formal : -  
Pengalaman Organisasi :  
- Ketua Majelis Permusyawaratan Kelas (MPK) SMA Negeri 8 Palembang (2008-2009)  
- Ketua Bidang Kaderisasi Majelis Ta'lim SMA Negeri 8 Palembang (2008-2009)  
- Ilustrator Majalah Delapan (2007-2010)  
- Anggota Dewan Perwakilan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya (DPM-FE) periode 2010-2011  
- Wakil Ketua HRD Ikamma FE Unsri periode 2011-2012  
- Ketua Pelaksana Pelatihan Manajemen Organisasi Pelajar (PMOP) Se-Sumatera Selatan tahun 2012  
- Ketua Umum Ikatan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya (Ikamma FE Unsri) periode 2012-2013  
Penghargaan Prestasi :  
- Peringkat 8 Besar Nasional *Management Events – Gajah Mada Business Case Competitions 2012* di UGM Yogyakarta  
- Juara 1 *Brainstorming – Branding Your Product* tingkat Mahasiswa Se-Sumatera Selatan di aula Pasca Sarjana Universitas Sriwijaya tahun 2013  
- 10 peserta terbaik Latihan Kepemimpinan Siswa (LKS) Se-Kota Palembang tahun 2009  
- Juara 3 Lomba Foto Jurnalistik Universitas Bina Darma tahun 2009

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
RIWAYAT HIDUP .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Motivasi .....	13
2.1.2 Kepuasan Kerja .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	20
2.4 Hipotesis Penelitian .....	21

BAB III METODE PENELITIAN .....	22
3.1 Rancangan Penelitian .....	22
3.2 Populasi dan Sampel .....	22
3.3 Metodologi Penelitian.....	24
3.3.1 Variabel Penelitian ... ..	24
3.3.2 Dfinisi Operasional . .....	25
3.3.2.1 Variabel Motivasi .....	25
3.3.2.2 Variabel Kepuasan Kerja .....	26
3.3.2.3 Pengukuran Variabel .....	27
3.4 Metode Analisis Data .....	29
3.5.1 Jenis Data .....	29
3.5.2 Sumber Data .....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.6 Metode Analisis Data .....	30
3.7.1 Validitas .....	30
3.7.2 Reliabilitas .....	30
3.7.3 Normalitas .....	31
3.7.4 Uji Hipotesis .....	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	 34
4.1 Uji Akurasi Data .....	34
4.1.1 Uji Validitas .....	34
4.1.2 Uji Reliabilitas .....	35
4.1.3 Uji Normalitas .....	36
4.2 Analisis Deskriptif .....	37
4.2.1 Profil Responden .....	37
4.2.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden .....	37
4.2.1.2 Frekuensi Usia Responden .....	38
4.2.1.3 Frekuensi Pendidikan Responden .....	38
4.2.1.4 Frekuensi Masa Kerja Responden .....	39

4.2.1.5 Fekuensi Unit Kerja Responden .....	40
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Utama .....	40
4.2.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Independen (Motivasi) .....	41
4.2.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Dependen (Kepuasan Kerja) .....	49
4.3 Analisis Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Alih Daya di Palembang Square .....	58
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	 62
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	62
 DAFTAR PUSTAKA .....	 64
 LAMPIRAN .....	 66

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tabel Pembagian Kerja di Palembang Square .....	6
Tabel 1.2 Tabel Pembagian Jam Kerja .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3.1 Pembagian Sampel .....	23
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel .....	28
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	37
Tabel 4.4 Usia Responden .....	38
Tabel 4.5 Pendidikan Responden .....	38
Tabel 4.6 Masa Kerja Responden .....	39
Tabel 4.7 Unit Kerja Responden.....	40
Tabel 4.8 Pernyataan 1 Dimensi Kebutuhan Fisiologis.....	41
Tabel 4.9 Pernyataan 2 Dimensi Kebutuhan Fisiologis.....	41
Tabel 4.10 Pernyataan 1 Dimensi Kebutuhan Rasa Aman .....	42
Tabel 4.11 Pernyataan 2 Dimensi Kebutuhan Rasa Aman.....	43
Tabel 4.12 Pernyataan 1 Dimensi Kebutuhan Sosial .....	44
Tabel 4.13 Pernyataan 2 Dimensi Kebutuhan Sosial .....	44
Tabel 4.14 Pernyataan 3 Dimensi Kebutuhan Sosial.....	45
Tabel 4.15 Pernyataan 1 Dimensi Kebutuhan Pengakuan .....	46
Tabel 4.16 Pernyataan 1 Dimensi Kebutuhan Aktualisasi Diri.....	47
Tabel 4.17 Pernyataan 2 Dimensi Kebutuhan Aktualisasi Diri.....	47
Tabel 4.18 Pernyataan 1 Dimensi Pekerjaan yang Secara Mental Menantang.....	49

Tabel 4.19 Pernyataan 2 Dimensi Pekerjaan yang Secara Mental Menantang.....	49
Tabel 4.20 Pernyataan 1 Dimensi Gaji dan Upah yang Pantas .....	50
Tabel 4.21 Pernyataan 2 Dimensi Gaji dan Upah yang Pantas .....	51
Tabel 4.22 Pernyataan 3 Dimensi Gaji dan Upah yang Pantas .....	51
Tabel 4.23 Pernyataan 4 Dimensi Gaji dan Upah yang Pantas .....	51
Tabel 4.24 Pernyataan 1 Dimensi Kondisi Kerja yang Mendukung .....	53
Tabel 4.25 Pernyataan 2 Dimensi Kondisi Kerja yang Mendukung .....	53
Tabel 4.26 Pernyataan 3 Dimensi Kondisi Kerja yang Mendukung .....	54
Tabel 4.27 Pernyataan 1 Dimensi Rekan Kerja yang Mendukung .....	55
Tabel 4.28 Pernyataan 2 Dimensi Rekan Kerja yang Mendukung .....	55
Tabel 4.29 Pernyataan 1 Dimensi Kesesuaian Pekerjaan dengan Kepribadian ...	56
Tabel 4.30 Pernyataan 2 Dimensi Kesesuaian Pekerjaan dengan Kepribadian ...	56
Tabel 4.31 Koefisien Korelasi dan Determinasi .....	58
Tabel 4.32 Koefisien Regresi Sederhana .....	59
Tabel 4.33 Hasil Uji F (F Test) .....	60
Tabel 4.34 Data Regresi Sederhana Variabel Utama .....	60

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	67
Transkrip Wawancara .....	73
Surat Pengantar Riset .....	77
Surat Izin Penelitian .....	78
Lampiran 2 Frekuensi Indikator Variabel.....	79
Lampiran 3 Uji Akurasi Data .....	87
Lampiran 4 Analisis Regresi .....	93

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan semua individu memiliki alasan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu hal. Setiap individu mempunyai motivasi yang mendukung untuk melakukan pekerjaan. Menurut Robbins (2001:166) definisi dari motivasi yaitu kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan, upaya itu untuk memenuhi beberapa kebutuhan individual. Menurut Herzberg, faktor-faktor seperti kebijakan, administrasi perusahaan, dan gaji yang memadai dalam suatu pekerjaan akan menentramkan karyawan. Bila faktor-faktor ini tidak memadai maka orang-orang tidak akan terpuaskan (Robbins,2001:170).

Ditegaskan Atkinson dalam Winardi (2002:4) bahwa analisis motivasi perlu memusatkan perhatian pada faktor-faktor yang menimbulkan dan mengarahkan aktivitas-aktivitas seseorang. Chung & Megginson dalam Gomes (2001:180) menjelaskan, motivasi melibatkan faktor-faktor individual dan faktor-faktor organisasional. Faktor-faktor individual meliputi kebutuhan-kebutuhan (*needs*), tujuan-tujuan (*goals*), sikap (*attitude*), dan kemampuan (*abilities*). Faktor-faktor organisasional meliputi pembayaran atau gaji (*pay*), keamanan pekerjaan (*job security*), sesama pekerja (*co-workers*), pengawasan (*supervision*), pujian (*praise*), dan pekerjaan itu sendiri (*job itself*). Menurut Huselid (1995:635),

SDM yang berkualitas memiliki empat karakteristik yaitu : (1) memiliki kompetensi (pengetahuan, skill, kemampuan, pengalaman) yang memadai; (2) komitmen pada organisasi; (3) selalu bertindak tepat guna dalam setiap tindakannya; dan (4) kesesuaian dengan tujuan, yaitu bertindak selaras antara tujuan pribadi dengan tujuan organisasi. Jika satu saja dari karakteristik SDM berkualitas ini tidak terpenuhi maka akan timbul masalah-masalah dalam suatu organisasi

Menurut Hatonen dan Eriksson (2009:142) pada tahun 1776 Adam Smith, filosofi ekonomi dunia, melontarkan ide bahwa perusahaan lebih efektif dan efisien apabila salah satu unit bisnisnya diserahkan pengerjaannya kepada perusahaan lain yang memiliki kompetensi dan spesialisasi dalam proses produksi tersebut. Ide Smith ini kemudian dikembangkan oleh Coase (1973 : 33) yang menyarankan bahwa proses produksi suatu barang seharusnya hanya diorganisir oleh perusahaan apabila ongkos produksinya lebih rendah daripada harga dipasaran. Pada masa inilah mulai dikenal sistem kerja alih daya. Kata sistem kerja alih daya telah populer didunia bisnis, menurut kamus besar bahasa Inggris terbitan Oxford, definisi arti kata dari *outsourcing* sebagai penyedia jasa atau barang melalui kontrak dari penyedia luar.

Definisi sistem kerja alih daya sendiri secara umum adalah pengalihan pekerjaan dan proses yang sebelumnya dilakukan sendiri kemudian diserahkan kepada pihak lain diluar perusahaan (Sohal, 2004:688). Menurut Maurice F. Greaver (1999) dalam Eugene Graventa dan Thomas Tellefsen (2001:28) sistem kerja alih daya adalah memindahkan beberapa aktivitas internal rutin perusahaan

kepada pihak lain yang diatur oleh kontrak pekerjaan. Dalam dunia Psikologi Industri, tercatat karyawan alih daya adalah karyawan kontrak yang dipasok dari sebuah perusahaan penyedia jasa tenaga kerja alih daya. Sistem kerja alih daya merupakan kontrak dengan pihak lain di luar perusahaan terhadap fungsi, tugas, maupun layanan organisasi dalam rangka mengurangi beban proses, mendapatkan keahlian teknis maupun penghematan biaya. Sistem kerja alih daya diasumsikan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam melakukan suatu pekerjaan, namun sistem kerja alih daya ini memiliki banyak keburukan.

Hal ini didukung oleh hasil survei yang diselenggarakan oleh *outsourcing institute*, kerugian dari penggunaan sistem kerja alih daya dapat disebut sebagai *hidden cost*, yang timbul akibat sistem kerja alih daya yang dapat merugikan pengusaha, pekerja, serikat pekerja/serikat buruh (SP/SB). Bagi pengusaha, jika melihat melalui perspektif teori Sumber Daya Manusia, maka dimasa depan perusahaan harus membayar mahal dari praktek penggunaan sistem kerja alih daya. Kerugian tersebut antara lain (Sheehan et al, 2002 : 73):

1. Sistem kerja alih daya dapat menurunkan kemampuan manajemen dalam hal manajerial perusahaan. Sementara bagi para pekerja di perusahaan tersebut juga menurunkan tingkat keahlian pekerjanya, karena tingginya tingkat pergantian karyawan atau *turnover*.
2. Dapat menurunkan kualitas suatu hasil produksi karena dikerjakan oleh *supplier* dan perusahaan kesulitan untuk melakukan kontrol.

3. Menimbulkan perselisihan hubungan industrial pada perusahaan apabila *supplier* gagal memenuhi ketentuan peraturan hukum ketenagakerjaan yang berlaku.

Sementara bagi pekerja dan organisasi buruh, kerugian dari sistem kerja alih daya adalah tidak ada jaminan dimasa depan, karena praktek sistem kerja alih daya yang digunakan dalam strategi pengelolaan karyawan adalah menggunakan tenaga kerja dengan sistem berbasis kontrak kerja jangka pendek. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Robbins (2001:148) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assesment*) seorang karyawan terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang runit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Gilmer (1966) dalam As'ad (2003:14) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, faktor intrinsik dan pekerjaan, kondisi kerja,

aspek sosial dalam pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996) dalam Sylvana (2002:4) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan bagian dari proses motivasi. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kerja yang menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung, kesesuaian pribadi dengan pekerjaan (Robbins, 2006:171). Berdasarkan pendapat diatas, peningkatan kepuasan kerja pada suatu organisasi dapat dicapai dengan motivasi. Dalam teori motivasi dua faktor dari Frederick Herzberg mengemukakan bahwa ada dua faktor yang dapat memberikan kepuasan dalam bekerja yaitu faktor *dissatisfiers* (gaji, kebijakan perusahaan, status, relasi antar personal) dan faktor *satisfiers* (prestasi, penghargaan, promosi, lingkungan kerja, pekerjaan itu sendiri).

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mall Palembang Square, Sumatera Selatan. Palembang Square atau PS adalah pusat perbelanjaan yang terletak di Palembang yang dibangun tahun 2004. Pusat perbelanjaan ini dibangun di atas tanah seluas 6 ha dan terintegrasi dengan Hotel dan Rumah Sakit. Sebagai salah satu mall terbesar di Kota Palembang, Palembang Square memiliki lokasi strategis dan gedung yang relatif besar. Keadaan lingkungan usaha tersebut membutuhkan tenaga kerja dalam jumlah yang cukup besar untuk operasional mall. Di Palembang Square terdapat 386 orang tenaga kerja alih daya yang berada dibawah perusahaan vendor tenaga kerja yang berbeda dan di bidang kerja yang berbeda pula, berikut ini adalah daftar nama perusahaan vendor dan pembagian bidang kerja di mall Palembang Square :

1. PT. Tara Anugrah Rizky Pratama menyediakan karyawan dibidang keamanan dan kebersihan
2. PT. EZ Parking menyediakan karyawan dibidang parkir
3. PT. Sentral Layanan Prima menyediakan karyawan dibidang teknisi
4. PT. Ayodia Pala menyediakan karyawan dibidang *customer service* dan *general affairs*

**Tabel 1.1**  
**Pembagian Kerja di Lingkungan Mall Palembang Square**

No	Bidang Kerja	Lokasi Kerja	Jumlah
1	Parkir ( <i>Parking</i> )	Palembang Square	61 orang
		PSX	29 orang
2	Keamanan ( <i>Security</i> )	<i>Indoor</i>	76 orang
		<i>Outdoor</i>	20 orang
		PSX	33 orang
3	Kebersihan ( <i>Cleaning Service</i> )	<i>Indoor</i>	87 orang
		<i>Outdoor</i>	20 orang
		PSX	31 orang
4	Teknisi ( <i>Engineering</i> )	Palembang Square	16 orang
		PSX	6 orang
5	<i>Customer Service</i>	Palembang Square	5 orang
6	<i>General Affairs</i>	Palembang Square	2 orang
TOTAL			386 orang

*Sumber : Manajemen Palembang Square*

Jam kerja yang ditetapkan kepada karyawan alih daya di mall Palembang Square berbeda di setiap bidang pekerjaannya, pembagian jam kerja tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.2**

**Pembagian Jam Kerja**

No	Bidang Kerja	Jam Kerja
1	Parkir	Shift 1: 07:00 – 15:00 WIB Shift 2: 15:00 – 22:00 WIB Shift 3: 22:00 – 07:00 WIB
2	Keamanan	Shift 1: 08:00 – 22:00 WIB Shift 2: 22:00 – 08:00 WIB
3	Kebersihan	Shift 1: 06:00 – 14:00 WIB Shift 2: 14:00 – 22:00 WIB Shift 3: 22:00 – 06:00 WIB
4	Teknisi	Shift 1: 09:00 – 17:00 WIB Shift 2: 17:00 – 01:00 WIB Shift 3: 01:00 – 09:00 WIB
5	<i>Customer Service</i>	Hari Kerja: 09:00 – 17:00 WIB Hari Libur: 09:00 – 19:00 WIB
6	<i>General Affairs</i>	14:00 – 22:00 WIB

Sumber : Manajemen Palembang Square

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 01 April 2014 sebagai Informan yaitu Nova Puspa Dewi yang merupakan Manajemen HRD Palembang Square didapatkan informasi yang berkaitan tentang motivasi dan kepuasan kerja karyawan alih daya di lingkungan Mall Palembang Square. Dalam wawancara itu dikatakan bahwa Manajemen Palembang Square memiliki penilaian prestasi kerja tersendiri walaupun para karyawan alih daya tersebut merupakan karyawan milik perusahaan vendor. Berdasarkan penilaian dan pengamatan tersebut Manajemen Palembang Square menilai bahwa kinerja karyawan alih daya yang ada sudah cukup baik namun belum terlalu memuaskan.

Masalah absensi karyawan alih daya, pihak Manajemen mengaku bahwa karyawan tidak bisa mangkir dari jadwal kerja yang telah ditetapkan. Dalam kondisi tertentu yang memaksa karyawan bersangkutan berhalangan hadir, maka karyawan yang bersangkutan harus mencari rekan karyawan lain sebagai pengganti. Untuk pengawasan terhadap kehadiran karyawan maka pihak Manajemen menggunakan absensi *finger scan* dan apabila terjadi pelanggaran-pelanggaran oleh karyawan, pihak Manajemen akan membebankan kepada perusahaan vendor dengan pemotongan tagihan *invoice* gaji karyawan. Manajemen Palembang Square memberikan motivasi dalam bentuk mengadakan pertemuan setiap minggu dengan para karyawan yang diwakili oleh *leader* di masing-masing posisi untuk mengetahui dan mencari solusi atas permasalahan yang ada. Menurut pihak Manajemen, respon karyawan setelah dilakukan pertemuan adalah dengan perbaikan kinerja. Manajemen Palembang Square juga memberikan penghargaan (*reward*) kepada karyawan dalam waktu tertentu

misalnya hari ulang tahun Palembang Square, penghargaan yang diberikan dalam bentuk bonus voucher belanja. Karyawan alih daya yang ada di Palembang Square juga diberikan penyegaran dengan kegiatan *outing* bersama pihak Manajemen.

Dari masalah-masalah yang teridentifikasi melalui wawancara dengan Manajemen Palembang Square tersebut maka penulis mengambil judul untuk penelitian ini yaitu **“PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN ALIH DAYA (*OUTSOURCING*) DI PALEMBANG SQUARE”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Pengaruh Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Alih daya di Palembang Square?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui apakah Motivasi berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Alih daya di Palembang Square

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat bagi pihak – pihak yang berkepentingan terutama Palembang Square sebagai bahan pertimbangan yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan pengembangan karyawan. Manfaat penelitian secara terperinci dapat dijabarkan sebagai berikut :

##### **a. Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Palembang Square**

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan dan pengembangan karyawan di lingkungan Palembang Square

###### **2. Bagi Perusahaan Vendor Tenaga Kerja**

Dapat memberikan gambaran tentang pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan yang bekerja di Palembang Square.

##### **b. Manfaat Teoritis**

Bagi Lembaga Perguruan Tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu ekonomi manajemen. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat sebagai tambahan informasi karya ilmiah bagi pembaca di perpustakaan dan sebagai rujukan bagi peneliti yang akan mengembangkan penelitian sejenis.

## Daftar Pustaka

- Coase, R.H. 1960. *The nature of the firm*. In *Readings in price theory*, eds G.J. Stigler and K.E. Boulding, 33-51. London: George Allen & Unwin Ltd.
- Dessler, Gary. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Dole, Carol and Schroeder, Richard G., 2001, "The Impact of Various Factors on The Personality, Job Satisfaction and Turnover Intention of Profesional Accountants", *Managerial Auditing Journal*, Vol. 16, No. 4, p. 234 – 245
- Fakultas Ekonomi UNSRI. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ekonomi UNSRI*. Inderalaya: UNSRI.
- Garaventa, Eugene, Thomas Tellefsen. (2001). *Outsourcing: The Hidden Costs*. John Wiley and Sons Inc, New York
- Gomes, Faustino. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI
- Hatonen dan Eriksen 2009. *30+ years of research and practice of outsourcing – Exploring the past and anticipating the future*. *Journal of International Management* 15(2): 142-155.
- Huselid, M. A. (1995) *The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance*. *Academy of Management Journal*, 38
- Istijanto. 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Koesmono H. Teman, 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Ekspor di Jawa Timur*, Disertasi Universitas Airlangga, Surabaya.
- Mangkunegara. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosda Karya : Jakarta
- Moh As'ad. 2003. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Libery
- Nicholas Beaumont, Amrik Sohal, (2004) "Outsourcing in Australia", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 24 Iss: 7, pp.688 – 700

- Prabowo, S. 2003. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Keaktifan Gugus Kendali Mutu Pada Karyawan Pabrikasi*, Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Robbins, Stephen P, 1996, "*Organizational Behavior Concept, Controversiest, Application*", Eaglewoods Cliffs, Prentice Hall Inc.
- Robbins, Stephen P.; Judge, Timothy A. (2008). *Perilaku Organisasi Buku 1*, Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, Stephen P, (2001). *Perilaku Organisasi*. Pearson Education Asia Pte.Ltd.
- Robbins, Stephen P. (2006). *Organizational behavior*. Pearson Education Inc., New Jersey.
- Sondang P Siagian. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi ke 1 Cetakan Ketiga, PT Bima Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 1999, "*Metode Penelitian Bisnis*", CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Penerbit CV.Alfabeta
- Sugiyono (2004). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Penerbit CV.Alfabeta
- Sugiyono (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit CV.Alfabeta
- Sugiyono (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit CV.Alfabeta
- Sylvana Andi, 2002. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Anggota Polri Polda Metro Jaya*, Jurnal Universitas Terbuka, Jakarta
- Testa, Mark R., 1999, "*Satisfaction with organizational Vision, Job Satisfaction and Service Effort: An Empirical Investigation*", Leadership and Organization Development Journal, Vol. 20, No. 3
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Wayne O'Donohue, Cathy Sheehan, Robert Hecker, Peter Holland, (2002) "*The psychological contract of knowledge workers*", Journal of Knowledge Management, Vol. 11 Iss: 2, pp.73 - 82
- Winardi, 2004. *Manajemen Perilaku Organisasi*, Edisi Revisi Cetakan Pertama, Prenada Media, Jakarta.