BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM JABATAN *RESERVATION OFFICER (RO)* di ORENZ TAXI.

Reservation Officer adalah petugas reservasi atasu pemesanan. Tugas utama dari seorang *reservation officer* di Orenz taxi adalah menerima pesanan taxi lewat telepon dari pelanggan atau costumer yang membutuhkan layanan taxi. Setelah pesanan tercatat petugas tersebut kemudian meneruskan atau menghubungi pengemudi taxi yang ada atau dekat dengan lokasi si pemesan.

Secara lebih rinci tugas dari devisi *reservation officer* dibagi menjadi tiga bagian tugas, bagian yang pertama *telephonis*, tugas seorang *telephonis* adalah menerima telepon reservasi dari pelanggan atau costumer kemudian menginput data order atau pesanan ke *database*. Yang kedua adalah *dispatcher*, tugas seorang *dispatcher* adalah menditribusikan data order yang telah diinput oleh *telephonis* ke *database* kepada *driver* dan menjelaskan rincian order secara lengkap melalui radio. Yang terakhir *call back*, tugas dari petugas *call back* yaitu menghubungi pelanggan untuk menyampaikan nomer lambung taxi yang akan menuju pelanggan.

Orenz taxi membagi shift kerja menjadi empat bagian, agar selama 24 jam dapat melayani costumer dalam pemesanan taxi secara terus-menerus. Shift pertama yaitu pukul 05.00 - 15.00 WIB, shift

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kedua yaitu 11.00 - 21.00 WIB, shift ketiga yaitu 18.00 - 04.00 WIB, dan shift terakhir adalah pukul 21.00-07.00. Setiap shift terdiri dari lima sampai enam karyawan. Masing-masing shift akan dipantau oleh seorang *team leader* yang akan membuat laporan kepada koordiator *reservation officer*.

Pergantian shift dilakukan tiap satu bulan sekali. Jadi, apabila seorang *reservation officer* mendapat giliran tugas shift pertama maka selama satu bulan tersebut, dia akan bertugas di jam 05.00 – 15.00 WIB. Bulan berikutnya dia akan bertukar shift dengan petugas *reservation officer* yang lain bisa di shift kedua, ketiga, atau keempat. Shift *reservation officer* akan berputar seperti itu seterusnya secara bergiliran dan acak. Petugas *reservation officer* tidak selalu mendapat tugas dengan shift dengan kelompok yang sama.

Selain harus bekerja dalam empat shift, devisi *reservation officer* juga harus bekerja selama enam hari dalam seminggu sesuai dengan peraturan Dinas Ketenagakerjaan. Namun, hari libur tiap karyawan yang bertugas sebagai *reservation officer* tidak selalu jatuh di hari Minggu seperti karyawan pada umunya yang libur secara bersamaan. Hari libur petugas *reservation officer* akan ditentukan secara bergiliran agar hari Minggu tetap ada yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan costumer dalam pemesanana taxi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. DESKRIPSI SUBJEK

1. Subjek Pertama

Subjek dalam penelitian Loyalitas Kerja Karyawan Outsourcing yang pertama adalah Robby Syarif. Robby Syarif adalah anak bungsu dari dua bersaudara. Laki-laki lulusan Pusat Ilmu Komputer dan Manajemen Indonesia (PIKMI) tahun 2008 ini telah bekerja di Orenz Taxi sejak tahun 2015 di devisi *reservation officer*.

Robby, biasa dia disapa saat ini tinggal bersama keluarganya di Desa Cemandi RT 03 RW. 01, Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo. Sebelum bekerja di Orenz Taxi sebagai *reservation officer*, pria kelahiran Jakarta, 21 Oktober 1988 ini pernah bekerja menjadi supervisor di Singkarak Sumpur Hotel, Sumatera Barat pada tahun 2009 hingga 2012. Saat ini Robby berusia 28 tahun, dia merantau di Sumatera Barat untuk bekerja setelah menyelesaikan pendidikannya di Program Eksekutif Bidang Komputer Grafis di PIKMI Surabaya di usia 20 tahun.

Setelah empat tahun bekerja di Singkarak Sumpur Hotel, Suamatera Barat dia memutuskan untuk kembali ke kota kelahirannya yakni Sidoarjo dan mulai mencari kerja di daerah sekitar Sidoarjo.

Tahun 2015 Robby diterima di PT Serasi Transportasi Nusantara (STN) yang bergerak di bidang transportasi atau yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lebih dikenal dengan brand transportasinya yakni Orenz Taxi. Perusahan ini bertempat di Jalan Wonorejo Timur Nomor 99, Surabaya

2. Subjek Kedua

Subjek penelitian yang kedua yakni Khunta Yudhaswara. Khunta Yudhaswara adalah anak tunggal dari kelurga Bestari Wiranto. Laki-laki kelahiran Banyuwangi, 13 Februari 1991 ini adalah pribadi yang ulet terbukti dengan dia menyelesaikan Pendidikan Sekolah Menengah Atas-nya dengan melakukan kerja sambilan di MJ. Net sebagai operator. Hal ini Yudha, nama panggilan untuk Khunta Yudhaswara lakukan untuk dapat terus melanjutkan pendidikannya tanpa membebani orang tua.

Setelah menyelesaikan pendidikannya tahun 2012 dia memutuskan untuk keluar dari pekerjaan lamanya di MJ Net dan melamar kerja di PT Baba Rafi Indonesia, dia diterima bekerja di perusahaan kebab ini sebagai operator. Di PT Baba Rafi Indonesia, Yudha bekerja mulai tahun 2012 sampai dengan tahun 2013. Selepas dari bekerja di PT Baba Rafi Indonesia dia mulai bekerja di Orenz Taxi dengan jabatan sebagai petugas Reservasi Officer. Laki-laki 25 tahun ini tinggal bersama dengan kedua orangtuanya di Dukuh Menanggal I Nomor 12 A Kota Surabaya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Subjek Ketiga

Petugas *reservation officer* yang menjadi subjek penelitian ketiga bernama Rio Trin Handoyo. Rio Trin Handoyo adalah seorang kepala keluarga dengan istri bernama Vinna Amalia dan kedua putranya yang bernama Erlangaadama dan Arjuma Kenzo Putra Handoyo. Laki-laki berusia 32 tahun ini tinggal bersama istri dan anak-anknya di Tawangsari Barat RT 18 RW 04 Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo.

Sebelum bekerja di Orenz Taxi, Laki-laki kelahiran Surakarta, 05 Juni 1984 ini pernah bekerja di PT Indomarco Prismatama atau yang lebih dikenal dengan outletnya yakni indomaret sebagai *Merchandiser Display* (MD) selama empat tahun dalam kurun waktu tahun 2003 sampai tahun 2006. Selain itu Rio juga pernah bekerja di PT Courts Indonesia, Tbk Sebagai sales selama tiga tahun dalam rentang waktu tahun 2006 sampai 2008.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 1.

Jadwal Kegiatan Wawancara

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Tempat
1	Sabtu, 05 November 2016	Wawancara dengan subjek pertama yaitu Bapak Robby Syarif.	Cemandi RT.03 RW.01 Sedati, Sidoarjo
2	Sabtu, 05 November 2016	Wawancara dengan *significant others* subjek pertama, yaitu Bapak Robby Prahasta, kakak kandung dari subjek pertama.	Cemandi RT.03 RW.01 Sedati, Sidoarjo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3	Sabtu, 12 November 2016	Wawancara dengan subjek kedua, yaitu Bapak Khunta Yudhaswara.	Jl. Dukuh Menanggal I/12 A, Surabaya
4	Sabtu, 12 November 2016	Wawancara dengan *significant others* untuk subjek kedua, yaitu Bapak Bestari Wiranto, bapak dari subjek kedua	Jl. Dukuh Menanggal I/12 A, Surabaya
5	Sabtu, 19 November 2016	Wawancara dengan subjek ketiga, yakni Bapak Rio Trin Handoyo.	Tawangsari Barat RT.18 RW.04, Taman, Sidoarjo.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

6	Sabtu, 19 November 2016	Wawancara dengan *significant others* untuk subjek ketiga, Ibu Vinna Amalia, istri dari subjek ketiga	Tawangsari Barat RT.18 RW.04, Taman, Sidoarjo.

C. HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Hasil Temuan

Dari hasil penelitian ini, peneliti akan memaparkan hasil dari kajian terhadap fokus penelitian yaitu bagaimana loyalitas kerja karyawan outsourcing di Orenz Taxi. Penulis akan mengemukakan hasil dari gambaran subjek saat bekerja sebagai *reservation officer* di Orenz Taxi.

Devisi *reservation officer* sangat menekankan sikap disiplin, karena bergerak langsung sebagai *front liner* perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau costumer meskipun tidak bertatap muka secara langsung. Devisi ini menuntut anggota karyawannya untuk selalu siap memberikan pelaynan yang terbaik, karena pemesanan taxi atau saat pelanggan membutuhkan taxi tidak memandang waktu.

Seorang karyawan *reservation officer* berbeda dengan karyawan di devisi atau perusahaan lain yang memilki jam istirahat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang bersamaan seperti dari pukul 12.00 – 13.00 sedangkan dalam devisi ini harus beristirahat secara bergantian untuk melakukan ibadah ataupun makan, agar apabila ada pelanggan yang telepon tetap ada yang melayani.

Tidak berbeda dengan karyawan lain, karyawan dalam devisi *reservation officer* mendapatkan jatah istirahat selama satu jam, hanya saja istirahatnya tidak bersamaan namun bergantian dengan sesama petugas *reservation officer*.

Dalam penelitian ini peneliti meneliti loyalitas kerja karyawan outsourcing yang tentunya tidak terbentuk begitu saja dalam perusahaan, tetapi ada aspek-aspek yang terdapat di dalamnya yang mewujudkan loyalitas kerja. Masing-masing aspek loyalitas ini merupakan bagian dari manajemen perusahaan yang berkaitan dengan karyawan maupun perusahaan. Aspek-aspek loyalitas kerja yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto (Trianasari: 2005), yang menitik beratkan pada pelaksanaan kerja yang dilakukan oleh karyawan antara lain: **Ketaatan dengan Peraturan, Tanggung Jawab, Kemauan Untuk Bekerja Sama, Rasa Memiliki, Hubungan Antar Pribadi dan Kesukaan Terhadap Pekerjaan.**

Berikut adalah pemaparan peneliti tentang subjek melalui aspek-aspek loyalitas yang dipilih:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Ketaatan dengan Peraturan

Setiap kebijakan yang diterapkan dalam perusahaan bertujuan utuk memperlancar dan mengatur jalannya pelaksanaan tugas oleh manajemen perusahaan ditaati dan dilaksanakan dengan baik. Keadaan ini akan menimbulkan kedisiplinan yang menguntungkan organisasi baik intern maupun ekstern.

Subjek pertama adalaha Robby Syarif. Robby Syarif mencerminkan ketaatannya dalam perarturan perusahaan dengan selalu berusaha tidak datang terlambat. Dia akan berangkat lebih awal untuk mengantisipasi keterlambatan dan munculnya kendala-kendala ketiku menuju tempat kerja.

> **Biasanya saya berangkat satu jam setengah sebelum jam kerja mbak**, kan rumah saya jauh tuh di sidoarjo. Walaupun jalannya ketika saya berangkat kerja *nggak* pernah macet karena bukan jam lalu lintas sibuk. Saya nggak pernah berangkat terlalu *mepet* kan bahaya kalo buru-buru di jalan raya.. (WCR1B69)

Itu juga dibuktikan oleh peneliti melalui wawacara dengan kakak kandung subjek, Robby Prahasta atau yang biasa dipangggil dengan nama Asta. Asta mengatakan bahwa Robby selalu bangun dan berangkat lebih awal daripada dirinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Dia sering bangun lebih awal dari saya. Karena tempat kerjanya agak jauh, dia berangkat 1 – 2 jam sebelum jam masuknya. (WCR2B33)

Pada subjek kedua yaitu Khunta Yudhaswara. Khunta mengatakan bahwa dia belum pernah melanggar peraturan, karena dia selalu berusaha memahami pekerjaannya dengan baik dan bekerja sesuai dengan *standart operating procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh manajemen Orenz Taxi sebagai petugas *reservation officer*(RO).

> Saya belum pernah melanggar peraturan yang dibuat. Saya juga melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang diterapkan Orenz Taxi sebagai *reservation officer (RO).* (WCR3B27)

Walaupun Khunta pernah datang terlambat, tapi dia selalu izin terlebih dahulu jika harus datang terlambat. Hal itu menjelaskan bahwa dia berusaha datang tepat waktu, dan ketika terlambat terdapat alasan atau keperluan mendadak yang sangat penting sehingga membuatnya tidak bisa datang tepat waktu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Pernah sesekali, tapi saya selalu izin terlebih dahulu ketika akan datang terlambat. (WCR3B34)

Peneliti juga membuktikannya dengan mewawancarai *significant others* subjek kedua, yakni Bestari Wiranto, Ayah dari Khunta Yudhaswara. Bestari Wiranto mengatakan bahwa Khunta selalu menyiapkan segala kebutuhannya di malam hari, karena menurut anaknya mempersiapkan segala sesuatu di malam hari, dapat membuat kita lebih siap dan tenang untuk berangkat bekerja pada keesokan harinya. Anaknya termasuk orang yang detail dalam mempersiapkan sesuatu. Jadi, Khunta tidak suka apabila harus menyiapkan kebutuhan kerjanya secara mendadak dan terburu-buru.

> Dia selalu menyiapkan segala kebutuhannya pada malam hari. Mempersiapkan segala sesuatu di malam hari, dapat membuat kita tenang untuk berangkat bekerja pada keesokan harinya. (WCR4B29)

Bestari juga menambahkan bahwa Yudha adalah anak yang rajin dan mandiri, Yudha sudah tidak pernah bangun terlambat setelah bekerja di Orenz Taxi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Sejak dia sudah bekerja, sudah tidak pernah bangun terlambat. Mungkin karena dia menikmati pekerjaannya. (WCR4B38)

Pada subjek ketiga, yaitu Rio Trin Handoyo juga terlihat bahwa dia selalu berusaha untuk mentaati peraturan yang ada di tempat kejanya yakni Orenz Taxi. Rio menjelaskan bahwa dirinya tidak pernah melanggar peraturan yang dibuat oleh perusahaan ketika dia bekerja. Dia juga menambahkan bahwa dia mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur di Orenz Taxi.

> Untuk saat ini saya belum pernah melanggar peraturan yang dibuat. Prosedur yang diberikan mampu saya lakukan dengan baik dan benar. (WCR5B55)

Rio termasuk orang yang sangat menghargai waktu, baginya waktu adalah uang. Hal itu dia tunjukan dengan tidak pernah datang terlambat sebagai wujud tidak menyia-nyiakan waktu.

> Belum pernah, saya selalu berusaha tepat waktu. Menurut saya waktu adalah uang. (WCR5B62)

Peneliti juga membuktikan dengan mewawancarai istri subjek, yakni Vinna Amalia. Vinna mengatakan bahwa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

suaminya bangun ketika adzan subuh berkumandang dan setelah sholat tidak pernah tidur kembali namun langsung besiap untuk bekerja.

> Dari mulai menikah, suami saya sangat jarang tidur setelah sholat subuh. Jadi menurut saya dia sangat jarang telat untuk pergi bekerja. (WCR6B30)

b. Tanggung Jawab

Karakteristik pekerjaan dan pelaksanaan tugasnya mempunyai konsekuensi yang dibebankan karyawan. Kesanggupan karyawan untuk melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran akan setiap resiko pelaksanaan tugasnya akan memberikan pengertian tentang keberanian dan kesadaran bertanggungjawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan.

Robby mengatakan bahwa dia mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan menghadapi semua masalah-masalah yang ada di devisinya.

> Bermacam-macam, yang pasti Manager akan saya beritahu terlebih dahulu ketika ada masalah-masalah di devisi RO. Barulah saya mengambil tindakan seperti yang diperintahkan Manager kepada saya atau teman-teman RO yang lain. (WCR1B50)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Perkataannya juga di dukung oleh kakak kandung Robby, Asta. Asta mengatakan bahwa kepribadian Robby juga sangat baik ketika di lingkungan rumahnya. Meskipun Robby anak laki-laki dia tidak malu untuk mengerjakan pekerjaan rumah.

> Hmm… dia suka bantu-bantu pekerjaan dirumah kalau lagi senggang. Kadang-kadang ya bersih-bersih halaman, memperindah tanaman dan semacamnya lah. (WCR2B40)

Dia juga menambahkan, bahwa Robby bertanggung jawab atas masalah-masalah yang ada di keluarganya.

> Hmm… gak jarang juga sih. Ketika rapat keluarga kemarin, dia beberapa kali memberikan solusi dengan ide-idenya. (WCR2B50)

Khunta Yudhaswara pun, mempunyai pemmikiran yang hampir sama dengan Robby. Dia mengatakan bahwa, dengan memperbaiki masalah itu sama halnya bertanggung jawab dengan pekerjaan.

> Saya akan beritahu Manager selaku kepala devisi tersebut. Kemudian, saya mengambil tindakan seperti yang diperintahkan Manager kepada saya atau teman-teman RO yang lain. (WCR3B45)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kalau menurut ayahnya, dia sangat bertanggung jawab dengan cara menyelesaikan masalah-masalah yang ada di keluarga ataupun saudaranya.

> Kalau ada masalah apapun baik di lingkungan keluarga atau saudaranya, dia yang biasanya menemukan solusi paling cepat. Semacam cekatan gitulah anaknya. (WCR4B55)

Tidak jauh berbeda dengan keduanya, Rio juga melakukan hal yang sama. Dia menambahkan bahwa diskusi dengan rekan kerja yang lain sangatlah membantu dalam menyelesaikan persoalan.

> Tentunya, Manager harus diberitahu terlebih dahulu, barulah saya mengambil tindakan. Kalaupun saat itu tidak ada Manager saya akan meminta pendapat rekan kerja saya terlebih dahulu. (WCR5B76)

Istrinya juga mengatakan bahwa, sebagai kepala keluarga, Rio mampu menangani masalah-masalah yang ada di keluarganya.

> Pastinya, dia kan kepala keluarga. Jadi permasalahan apapun, dia pasti ikut campur tangan untuk menyelesaikan permasalah tersebut. (WCR6B47)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Kemauan untuk Bekerja Sama

Bekerja sama dengan orang-orang dalam suatu kelompok akan memungkinkan perusahaan dapat mencapai tujuan yang tidak mungkin dicapai oleh orang-orang secara individual.

Menurut Robby, rekan kerjanya sangat baik. Para rekan-rekannya mempunyai sifat bekerja sama yang kuat. Mereka saling bantu-membantu untuk menyelesaikan persoalan di devisi mereka.

> Selama saya bekerja, saya tidak pernah menemukan kesulitan dalam hal kerjasama dengan rekan kerja saya. Rekan kerja saya selalu membantu, jika rekan yang lain membutuhkan bantuan. (WCR1B60)

Perkataan Robby, didukung oleh Asta. Dia berkata bahwa Robby punya banyak kenalan, dengan begitu akan lebih mudah jika ingin mencapai sesuatu dengan bekerjas sama dengannya.

> Asik orangnya kalau diajak kerjasama, dia banyak kenal sama orang-orang penting. Jadi kalau kerjasama apapun, jadi gampang cari *link*-nya. (WCR2B57)

Begitu pula dengan Khunta, dia juga tidak menemukan kesulitan dalam hal bekerja sama. Bahkan dia

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sering berdiskusi dengan rekan yang lain saat mempunyai waktu senggang.

> Saya tidak pernah menemukan kesulitan dalam hal kerjasama dengan rekan kerja saya. Jika rekan yang lain membutuhkan bantuan, pasti akan saya bantu. Kami juga sering diskusi tentang suatu masalah, ketika ada waktu senggang diluar jam kerja. (WCR3B54)

Berbeda dengan Khunta, ayahnya berpendapat bahwa Khunta lebih senang berkerja secara individu saat di rumah.

> Kalau kerjasamanya, orang tidak begitu bisa. Suka berkerja individu soalnya, tapi kalu membantu suka dia. (WCR4B60)

Begitupun dengan Rio, dia juga sering berdiskusi saat pagi hari ataupun saat pergantian shift.

> O iya, kami sering berdiskusi satu sama lain. Terkadang saat pagi ataupun saat pergantian shift. (WCR5B93)

Menurut Vinna, Rio suka mengajarkan sikap-sikap bekerja sama antar saudara ataupun teman kepada anak-anaknya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Kalau dalam hal kerjasama, dia selalu menerapkannya kepada anak-anak. Agar anak-anak mudah beradaptasi dimanapun ketika dewasa nanti. (WCR6B55)

d. Rasa Memiliki

Adanya rasa ikut memiliki karyawan terhadap perusahaan akan membuat karyawan memiliki sikap untuk ikut menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan loyalitas demi tercapainya tujuan perusahaan.

Sebagai karyawan, Robby ingin membuktikannya dengan kinerjanya.Dia berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat.

> Kalau untuk menyumbang ide sih, belum pernah. Tapi saya buktikan dengan kinerja dan pekerjaan, yang saya bisa selesaikan dengan baik dan tepat. (WCR1B80)

Asta pun juga berpendapat demikian.Dia mengatakan bahwa adiknya tidak pernah menceritakan kejadian buruk di tempat kerjanya.

> Robby pernah sesekali cerita tentang pekerjaannya. Setahu saya, dia jarang cerita tentang masalah yang dihadapi di pekerjaanya. Lebih sering cerita tentang kejadian lucu atau kesenangannya saat dia bekerja. (WCR2B65)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedikit berbeda dengan Robby, Khunta pernah menyumbangkan ide-idenya ketika rapat.Walaupun dia lebih sering bertindak.

> Pernah sesekali, tapi lebih sering kalau saya langsung buktikan dengan kinerja dan pekerjaan yang baik dan tepat. (WCR3B61)

Bestari juga mendukung pekerjaan Khunta saat ini.Dia mengatakan bahwa perilaku negative anaknya dulu, sudah berkurang.

> Menurut saya, dia suka dengan pekerjaannya. Setelah bekerja, perilaku-perilaku negatifnya mulai berkurang. (WCR4B70)

Menurut Rio, ketika rapat devisi rekan-rekan kerja yang lain juga turut memberikan ide-ide mereka untuk kemajuan perusahaan kedepan.

> Saya pernah mengemukakan ide-ide saya saat ada rapat. Tapi tentunya, teman-teman juga tidak mau kalah kalau saat rapat devisi. (WCR5B101)

e. Hubungan Antar Pribadi

Karyawan yang mempunyai loyalitas kerja tinggi mereka kan mempunyai sikap fleksibel ke arah tata

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hubungan antar pribadi. Hubungan antar pribadi ini meliputi : hubungan sosial diantara karyawan, hubungan yang harmonis antara atasan dan karyawan, situasi kerja dan sugesti dari teman kerja.

Menurut Robby, dirinya berusaha bersikap ramah kepada setiap orang di lingkungan pekerjaanya. Dia percaya bahwa suatu keharmonisan dalam perusahaan adalah tanda-tanda perusahaan yang mampu menjadi besar.

> Hingga saat ini, saya masih berusaha baik dan ramah kepada setiap orang. Baik itu atasan, rekan kerja ataupun klien saya. (WCR1B80)

Sifat Robby, juga diakui oleh Asta. Asta tahu bahwa di lingkungan rumah, dia juga ramah kepada tetangga-tetangganya.

> Dia sangat ramah sama tetangga-tetangga. Hampir satu dusun kenal sama dia. Memang orangnya komunikatif setahu saya. (WCR2B75)

Khunta juga begitu, hanya saja dia lebih menekankan kepada kondisi.

> Selama rekan ataupun atasan masih batas wajar, saya akan bersikap ramah. (WCR3B73)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ayah Khunta, Bestari juga mengungkapkan bahwa Khunta tidak begitu dekat dengan lingkungan sekitar. Khunta lebih sering keluar bersama teman-temannya.

> Kalau dengan lingkungan mungkin kurang dekat, karena dia sering kumpul bersama teman-temannya. (WCR4B77)

Lain halnya dengan Rio, dia memilih sabar kalau menghadapi klien ataupun rekan kerja yang mempunyai sifat yang berbeda. Dia mencoba bersikap baik dimanapun.

> Hingga saat ini, saya masih berusaha baik dan ramah kepada setiap orang. Baik itu atasan, rekan kerja, klien saya dan lingkungan tempat saya tinggal. (WCR5B109)

> Ya namanya masih baru, palingan masih adaptasi. Kalau klien, namanya juga manusia punya sifat yang berbeda-beda. (WCR5B118)

Perkataan Rio, diperkuat dengan pengakuan dari istrinya,Vinna. Menurutnya, Rio selalu mencoba bersifat ramah kepada siapapun.

> Setahu saya dia selalu mencoba ramah kepada siapapun dan dimanapun. (WCR6B72)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Kesukaan Terhadap Pekerjaan

Perusahaan harus dapat menghadapi kenyataan bahwa karyawannya tiap hari datang untuk bekerja sama sebagai manusia seutuhnya dalam hal melakukan pekerjaan yang akan dilakukan dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari: keunggulan karyawan dalam bekerja, karyawan tidak pernah menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok.

Menurut Robby Syarif, Gajinya saat ini, sesuai dengan pekerjaan yang dia jalani. Dia juga mencoba memberikan kinerja terbaiknya.

> Untuk saat ini saya bangga, sebab saya di gaji sesuai pekerjaan saya. Saya juga berusaha memberikan kinerja yang maksimal dengan belajar dari pengalaman rekan-rekan kerja saya. (WCR1B104)

Menurut Kakak Robby, Asta. Dia juga merasa bahwa adiknya menikmati pekerjaannya, karena dia tidak pernah menjumpai adiknya pulang dengan wajar muram.

> Sampai saat ini masih belum pernah. Ketika Robby pulang, tidak pernah wajahnya mencerminkan stress atau semacamnya. Jadi saya kira, dia masih menyukai pekerjaanya yang sekarang. (WCR2B83)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kalau Khunta, lebih bangga karena memiliki rekan yang baik dalam membantu pekerjaannya saat ini.

> Saya bangga dengan pekerjaan saya saat ini. Selain memiliki rekan yang baik, gaji saya juga sepadan. (WCR3B79)

Bestari juga sepemikiran, dia menganggap anaknya menyukai pekerjaannya sekarang.Karena dia tidak pernah menjumpai anakanya melakukan hal-hal yang bersifat negatif setalah pulang bekerja.

> karena dia tidak pernah melakukan hal-hal yang bersifat negatif saat dia pulang bekerja. (WCR4B84)

Rio pun mengatakan hal yang sama, dia bangga dari gaji yang sesuai. Dia mampu menyerap banyak pengalaman yang bisa meningkatkan kualitas kinerjanya.

> Saya bangga, sebab saya di gaji sesuai pekerjaan. Disitu saya juga punya banyak pengalaman, yang bisa saya terapkan untuk meningkatkan kinerja saya agar lebih baik. (WCR5B125)

Istri Rio pun, tidak pernah menjumpai Rio dalam keadaan stress ketika pulang setelah bekerja. Dia mengatakan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bahwa, Rio selalu ingin bermain bersama anaknya ketika sepulang kerja.

> Tidak pernah. Karena ketika dia pulang, dia langsung ingin bermain dengan anak-anaknya. Seperti melepas kangen begitulah… (WCR6B78)

D. ANALISIS HASIL TEMUAN

Pada bagian ini akan disampaikan hasil analisis data tentang aspek-aspek loyalitas pada karyawan Outsourcing di Orenz Taxi. Sesuai dengan pertanyaan penelitian dan pemaparan data yang telah disampaikan diatas.

1. Ketaatan pada Peraturan

Robby mangaku ketidak pernahannya datang terlambat tanpa ijin adalah bagian dari ketaatannya terhadap peraturan. (WCR1B36) Asta, Kaka Robby mengatakan bahwa Robby selalu bangun dan berangkat lebih awal daripada dirinya. (WCR2B33) Robby mengaku selalu mentaati peraturan perusahaan. Robby juga belum pernah mendapatkan surat teguran. (WCR1B26)

Khunta mengatakan bahwa dia belum pernah melanggar perarturan, karena dia selalu bekerja sesuai dengan prosedur yang di berikan oleh Orenz Taxi sebagai Reservasi Officer. (WCR3B27) Bestari Wiranto, Ayah dari Khunta Yudhaswara. Dia mengatakan bahwa Khunta selalu menyiapkan segala kebutuhannya di malam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hari, karena menurutnya mempersiapkan segala sesuatu di malam hari, dapat membuat kita tenang untuk berangkat bekerja pada keesokan harinya. (WCR4B29)

Rio sendiri juga sama, dia mengatakan bahwa dirinya tidak pernah melanggar peraturan yang dibuat oleh perusahaan ketika dia bekerja. Dia juga menambahkan bahwa dia mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur di Orenz Taxi. (WCR5B55) Menurutnya waktu adalah uang. (WCR5B62) Vinna berpendapat bahwa suaminya tidak pernah pergi terlambat ketiga bekerja, karena suaminya tidak pernah tidur seusai sholat subuh. (WCR6B30)

2. Tanggung Jawab

Robby mengatakan bahwa dia mampu bertanggung jawab atas pekerjaannya dengan menghadapi semua masalah-masalah yang ada di devisinya. (WCR1B50) Asta juga mengatakan dia suka bantu-bantu pekerjaan dirumah kalau lagi senggang.(WCR2B40) Dia juga menambahkan, bahwa Robby beberapa kali memberikan solusi dengan ide-idenya. (WCR2B50)

Khunta Yudhaswara mengatakan bahwa, dengan memperbaiki masalah itu sama halnya bertanggung jawab dengan pekerjaan. (WCR3B45) Kalau menurut ayahnya, dia memberikan solusi kalau ada masalah apapun baik di lingkungan keluarga atau saudaranya. (WCR4B55)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Rio mengaku bahwa diskusi dengan rekan kerja yang lain sangatlah membantu dalam menyelesaikan persoalan. (WCR5B76) Istrinya juga mengatakan bahwa, sebagai kepala keluarga, Rio mampu menangani masalah-masalah yang ada di keluarganya. (WCR6B47)

3. Kemauan untuk Bekerja Sama

Menurut Robby, para rekan kerjanya mempunyai sifat bekerja sama yang kuat. Mereka saling bantu-membantu untuk menyelesaikan persoalan di devisi mereka. (WCR1B60) Asta berkata bahwa Robby punya banyak kenalan, dengan begitu akan lebih mudah jika ingin mencapai sesuatu dengan bekerjas sama dengannya. (WCR2B57)

Khunta tidak menemukan kesulitan dalam hal bekerja sama. Bahkan dia sering berdiskusi dengan rekan yang lain saat mempunyai waktu senggang. (WCR3B54) Ayahnya berpendapat, bahwa Khunta senang dengan berkerja secara individu saat dirumah. (WCR4B60)

Rio sering berdiskusi saat pagi hari ataupun saat pergantian shift. (WCR5B93) Menurut Vinna, Rio suka mengajarkan sikap-sikap bekerja sama antar saudara ataupun teman kepada anak-anaknya. (WCR6B55)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Rasa Memiliki

Robby berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan tepat. (WCR1B80) Asta pun juga berpendapat bahwa adiknya tidak pernah menceritakan kejadian buruk di tempat kerjanya. (WCR2B65)

Khunta lebih sering bertindak dengan kinerja dan pekerjaan yang baik dan tepat. (WCR3B61) Bestari juga mengatakan bahwa perilaku negative anaknya dulu, sudah berkurang. (WCR4B70)

Menurut Rio, ketika rapat devisi rekan-rekan kerja yang lain juga turut memberikan ide-ide mereka untuk kemajuan perusahaan kedepan. (WCR5B101)

5. Hubungan Antar Pribadi

Robby berusaha bersikap ramah kepada setiap orang di lingkungan pekerjaanya. (WCR1B80) Asta mengaku bahwa, di lingkungan rumah, Robby juga ramah kepada tetangga-tetangganya. (WCR2B75)

Khunta lebih menekankan kepada kondisi.Selama rekan ataupun atasan masih batas wajar, saya akan bersikap ramah. (WCR3B73) Ayah Khunta, Bestari juga mengungkapkan bahwa Khunta tidak begitu dekat dengan lingkungan sekitar. (WCR4B77)

Rio mempunya sifat sabar kalau menghadapi atasan, rekan kerja, klien saya dan lingkungan tempat saya tinggal. (WCR5B109)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Vinna mengaku bahwa Rio selalu mencoba bersifat ramah kepada siapapun dan dimanapun. (WCR6B72)

6. Kesukaan Terhadap Pekerjaan

Robby Syarif bangga, sebab di gaji sesuai pekerjaan saya. (WCR1B104) Menurut Asta, adiknya menikmati pekerjaannya, karena dia tidak pernah menjumpai adiknya pulang dengan wajar muram. (WCR2B83)

Kalau Khunta, lebih bangga karena memiliki rekan yang baik dalam membantu pekerjaannya saat ini. (WCR3B79) Bestari juga sepemikiran, dia menganggap anaknya menyukai pekerjaannya sekarang.Karena dia tidak pernah menjumpai anaknya melakukan hal-hal yang bersifat negatif setalah pulang bekerja. (WCR4B84)

Rio pun mengatakan, dia bangga dari gaji yang sesuai.Dia juga bangga menyerap banyak pengalaman yang bisa meningkatkan kualitas kinerjanya. (WCR5B125) Istri Rio pun, tidak pernah menjumpai Rio dalam keadaan stress ketika pulang setelah bekerja. (WCR6B78)

E. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa penelitian darin proses wawancara dan observasidapat digambarkan bahwa loyalitas kerja pada karyawan outsourcing di Orenz Taxi baik. Hal ini tergambar dari sikap-sikap yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

muncul dalam diri karyawan yang menunjukkan indikator dari loyalitas kerja, seperti ketaatan pada peraturan, tanggungjawab, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi dan kesukaan terhadap pekerjaan.

Tabel 2.

Hasil Analisis Loyalitas Kerja Karyawan

Indikator	Subjek 1	Subjek 2	Subjek 3
Ketaatan pada Peraturan	Tidak pernah melanggar aturan dan tidka pernah ditegur	Selalu bekerja sesuai prosedur	Tidak terlambat berangkat kerja
Tanggung jawab	Cepat dalam menanggapi komplain dari customer	Menghadapi kendala dengan baik	Tenang dalam menyikapi costumer yang tidka sabaran
Kemauan untuk bekerjasama	Saling membantu dengan rekan kerja	Sering berdikusi dengan rekan kerja	Memberikan saran ke teman untuk mengatasi kendala yang sudah pernah dialami
Rasa memiliki	Menyumbangkan ide-ide untuk kemajuan perusahaan	Menunjukkan kinerja terbaik	Menyelesaikan pekerjaan dengan memuaskan
Hubungan antar pribadi	Berkomunikasi dengan baik dengan atasan, rekan kerja maupun costumer	Ramah terhadap rekan kerja	Sabar menghadapi costumer
Kesuakaan terhadap pekerjaan	Bangga terhadap pekerjaan yang dijalani dan selalu berusaha meningkatkan kinerja	Merasa puas dengan pekerjaannya termasuk gaji	Fokus ketika bekerja

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel tersebut menunjukkan matrix dari hasil analisanbahwa ketiga subjek mempunyai pemikiran yang positif dalam menghadapi masalahnya untuk menunjang loyalitas kepada perusahaan. Hal ini juga tidak lepas dari bantuan keluarga dan lingkungan subjek serta bentuk pemikiran yang sederhana dari tindakannya. Subjek selalu berusaha untuk menyelesaikan masalahnya tanpa harus merubah emosinya karena jika hal ini terjadi bukan tidak mungkin subjek akan mengalami kesulitan.

Masalah yang dihadapi ketiga subjek, dapat diatasi dengan sikap positif. Bentuk dukungan dari orang terdekat menjadikan subjek menjadi baik. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Grotberg (1994), kualitas loyalitas setiap orang tidaklah sama, sebab loyalitas seseorang sangat ditentukan oleh tingkat usia, taraf perkembangan, intensitas seseorang dalam menghadapi situasi– situasi yang tidak menyenangkan serta seberapa besar dukungan sosial dalam pembentukan loyalitas seseorang.

Pada temuan kali ini, ketiga subjek dapat beradaptasi dengan baik. Sehingga akan berpengaruh kepada perusahaan, jika karyawannya merasa nyaman dalam bekerja. Ketiga subjek ini mempunyai kemiripan dalam pemaknaan loyalitas, mereka menganggap kegagalan atau permasalahan dalam bekerja adalah sebagai guru dan pelajaran. Subjek dapat mengatasinya dengan produktif dan menjalaninya dengan sikap positif, sedangkan kesamaan yang lainnya juga mempunyai sikap positif

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam menerima apa yang bisa dia dapatkan untuk saat ini. Dengan bekerja secara maksimal, ketiga subjek percaya bahwa tujuan mereka akan bisa tercapai.

Ketiga subjek mampu mengatasi tekanan yang terjadi dengan sikap yang optimis, ketiga subjek dapat memulihkan keadaan mereka dengan baik yang menjadikan ketiga subjek tetap memiliki hubungan yang baik dengan orang lain. Hal ini juga ditunjukkan dengan dukungan dari orang terdekat pada ketiga subjek, ketiga subjek juga sama-sama mempunyai pengendalian keinginan yang baik karena ketiga subjek dapat bertahan dengan kondisi mereka tanpa mempengaruhi kondisi emosi. Pada kondisi yang menghambat dalam pekerjaanya ini dapat diatasi ketiga subjek dengan baik. Ketiga subjek dapat meraih aspek positif dari masalah-masalah yang dihadapi, lebih giat lagi dalam menjalankan bekerja, serta tidak lagi memikirkan masalah yang sempat menghambat pekerjaannya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id