

tercatat karyawan *outsourcing* adalah karyawan yang disediakan dari perusahaan jasa *outsourcing* untuk membantu pekerjaan-pekerjaan khusus yang tidak berhubungan dengan pekerjaan inti (Judian: 2014).

Belakangan ini berbagai perusahaan yang menggunakan jasa *outsourcing* semakin meningkat. (www.gajimu.com diakses pada 16 Mei 2016). Metode ini dianggap perusahaan lebih mudah dibandingkan dengan melakukan perekrutan sendiri dan karyawan yang bersangkutan menjadi karyawan permanen. Tidak hanya perusahaan swasta tapi juga Badan Usaha Milik Negara menggunakan metode *outsourcing* dalam perekrutan karyawannya. (www.rmol.com diakses pada 16 Mei 2016)

Ada tiga alasan mendasar mengapa perusahaan memakai jasa tenaga *outsourcing* untuk mengerjakan tugas-tugas sekunder (Judian: 2014) :

- a. Meningkatkan fokus pada agenda kerja inti
- b. Membagi atau mengurangi risiko bisnis kepada pihak ketiga
- c. Efisiensi biaya pengeluaran

Keuntungan perusahaan dari mempekerjakan karyawan *outsourcing* adalah perusahaan pengguna jasa *outsourcing* tidak perlu lagi mengurus perekrutan, pelatihan, administrasi tenaga kerja, dan penggajian setiap bulannya. karyawan yang dipekerjakan tidak berstatus sebagai karyawan tetap, tetapi karyawan kontrak. Selain itu, perusahaan *outsourcing* biasanya lebih berkualitas dari pada pekerja sendiri karena

perusahaan *outsourcing* secara terus menerus memaksimalkan kualitas pekerja yang disewakannya untuk memenuhi kebutuhan perusahaan pelanggan.

Selain memiliki kelebihan, metode perekrutan dengan *outsourcing* memiliki kelemahan, yakni ikatan antara perusahaan dan karyawan hanya bersifat sementara atau tidak permanen. Karyawan berpikir bahwa dia bukanlah bagian dalam suatu perusahaan dan hanya menjadi pelengkap. Selain itu, dalam benak karyawan *outsourcing* tertanam bahwa tidak ada kepastian mengenai masa depannya di perusahaan. Padahal karyawan merupakan aset yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Perusahaan perlu memelihara karyawannya dengan baik sehingga karyawan bisa nyaman bekerja dan memiliki prestasi yang baik. Martiwi (2012) mengatakan bahwa, dalam hal bekerja salah satu aspek penting yang diperlukan adalah loyalitas kerja.

Loyalitas memiliki kata dasar loyal yang berasal dari Bahasa Prancis kuno *loial*. Menurut Oxford Dictionary, pengertian loyalitas adalah *the quality of being loyal* dimana loyal didefinisikan sebagai *giving or showing firm and constant support or allegiance to a person or institution*. Jika diartikan secara bebas, pengertian loyalitas menurut Oxford Dictionary adalah mutu dari sikap setia (loyal), sedangkan loyal didefinisikan sebagai tindakan memberi atau menunjukkan dukungan dan kepatuhan yang teguh dan konstan kepada seseorang atau institusi.

Sementara itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia menerangkan pengertian loyalitas sebagai kepatuhan atau kesetiaan (www.ciputra-uceo.net diakses 15 Mei 2016).

Loyalitas merupakan suatu hal yang bersifat emosional. Untuk bisa mendapatkan sikap loyal seseorang, terdapat banyak faktor yang akan mempengaruhinya. Sikap loyal dapat diterapkan oleh setiap orang dalam berbagai hal.

Loyalitas yang akan menjadi fokus kajian dalam penelitian ini adalah loyalitas kerja karyawan. Pengertian loyalitas identik dengan kesetiaan yang semestinya dilakukan dalam berbagai kondisi tanpa syarat dan tanpa mengharapkan adanya balasan. Loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya, karena pengertian loyalitas bukan hanya sekedar kesetiaan fisik yang tercermin dari seberapa lama seseorang berada di dalam organisasi, namun dapat dilihat dari seberapa besar pikiran, perhatian, gagasan, serta dedikasinya tercurah sepenuhnya kepada perusahaan tersebut. (www.ciputra-uceo.net diakses 15 Mei 2016).

Loyalitas karyawan bukan lagi sekedar merujuk pada kemampuan karyawan menjalankan tugas-tugas serta kewajibannya sesuai dengan *job description*, melainkan berbuat seoptimal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik bagi perusahaan tersebut. Sikap loyal tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung di tempat kerja, menjaga citra organisasi dan adanya kesediaan untuk

bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang. Loyalitas karyawan telah tercipta apabila pegawai merasa tercukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup dari pekerjaannya, sehingga karyawan betah bekerja dalam suatu organisasi.

Loyalitas merupakan kesadaran diri karyawan yang ditunjukkan dengan kesetiiaannya terhadap perusahaan walaupun perusahaan dalam keadaan terbaik dan terburuk (Hermawan: 2013). Loyalitas karyawan adalah hal yang penting bagi perusahaan, oleh karena itu banyak penelitian yang membahas secara mendalam tentang loyalitas karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Salah satu penelitian dengan topik loyalitas karyawan adalah penelitian yang dilakukan Rahmadana Safitri (2015) dengan judul penelitian Pengaruh Kompensasi Terhadap Loyaitas Karyawan PT Putera Lautan Kumala Lines Samarinda. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan diterima karena kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas.

Penelitian dari Ni Putut Eka Fajriani, dkk (2015) dengan judul Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Loyalitas Karyawan. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengalaman kerja dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu tentang loyalitas yang telah diterangkan di atas, loyalitas kerja dalam penelitian ini adalah

loyalitas kerja karyawan outsourcing, yakni bagaimana karyawan outsourcing yang dialihdayakan oleh perusahaan vendor atau perusahaan yang menyewakan tenaga kerja kepada perusahaan klien atau yang menggunakan tenaga kerja, melakukan pekerjaannya dengan baik.

Penelitian ini akan dilakukan terhadap karyawan outsourcing yang di tempatkan di Orenz Taxi dengan alasan karena Orenz Taxi sudah menggunakan jasa *outsourcing* cukup lama, pekerjaan yang di-*outsourcing*-kan merupakan pekerjaan sekunder di Orenz Taxi, yaitu *reservation officer*, *marketing officer*, IT, mekanik helper, kasir, *washer*, admin operational, dan checker. Orenz Taxi juga merupakan perusahaan yang berkembang dengan baik di wilayah Surabaya.

Selain itu, karyawan *outsourcing* dipilih sebagai subjek penelitian karena peneliti sudah mengenal sistem *outsourcing* setelah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 1,5 bulan di perusahaan yang bergerak di bidang jasa *outsourcing* sehingga peneliti telah melakukan observasi awal terhadap karyawan *outsourcing*.

Karyawan *Outsourcing* yang dipilih sebagai subjek penelitian adalah yang menjabat sebagai *reservation officer*. Jabatan *reservation officer* dipilih karena karyawan dengan jabatan ini dituntut disiplin kerja yang tinggi karena tugas dari seorang *reservation officer* adalah menerima pemesanan yang masuk selama 24 jam. Tugas utama *reservation officer* adalah menerima pemesanan yang artinya karyawan ini akan memberikan jasa pelayanan untuk customer yang akan

memesan taxi, tentunya jabatan ini akan mendorong karyawan untuk memiliki hubungan interpersonal yang baik.

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti juga melakukan observasi dan wawancara kepada tiga responden. Responden yang pertama yaitu karyawan *outsourcing* yang bekerja sebagai *cleaning service* atau *office boy*. Responden mengungkapkan bahwa walaupun tidak menjadi karyawan tetap dia akan melakukan pekerjaannya dengan baik karena masih ada kemungkinan akan diperpanjang kontraknya apabila bekerja dengan baik.

“Apapun pekerjaannya saya akan melakukannya dengan baik, siapa tau nanti ada perpanjangan kontrak. (Wawancara dengan E, tgl 30 Mei 2016, jam 12.10).”

Responden yang kedua adalah I, staf *Human Resources Departement* bagian *Recruitment and Selection* menyatakan bahwa terdapat karyawan yang ditempatkan di Orenz Taxi mengundurkan diri (*resign*) dari pekerjaannya, namun dibandingkan yang keluar masih banyak karyawan yang setia dan mendedikasikan diri dengan baik kepada perusahaan.

“Jadi gini *mbak* di perusahaan manapun masalah keluar masuk karyawan adalah hal yang biasa terjadi, apalagi dengan sistem *outsourcing*. Tetapi walaupun di sini menggunakan *outsourcing*, masih lebih banyak karyawan yang bekerja dengan baik dibandingkan dengan karyawan yang keluar sebelum masa kerja berakhir. (Wawancara dengan I, tgl 29 Mei 2016, jam 12.30).”

Sependapat dengan yang diungkapkan I, *Supervisor Human Resources Departement*, R juga mengatakan bahwa lebih dari 60% karyawan *outsourcing* di PT Athena Tagaya telah bekerja selama lebih dari dua tahun termasuk karyawan yang ditempatkan di Orenz Taxi.

“Karena akan memasuki bulan Ramadan, perusahaan kami melakukan rekap masa kerja karyawan untuk menghitung besarnya tunjangan hari raya (THR). Dari data tersebut dapat dilihat bahwa masih banyak karyawan dari Athena yang masih setia bekerja di perusahaan yang telah bekerja sama dengan Athena (sebutan singkat untuk PT Athena Tagaya), lebih dari 60% karyawan telah bekerja dalam rentang waktu masa kerja lebih dari dua tahun baik itu yang bagian *cleaning*, *security*, maupun *labour supply*. (Wawancara dengan R, tgl 2 Mei 2016, jam 12.30).”

Dari cuplikan wawancara di atas menunjukkan bahwa karyawan *outsourcing* juga memiliki loyalitas terhadap perusahaan dibuktikan dengan kesukaannya terhadap pekerjaan dan selalu berupaya melakukan pekerjaannya dengan baik dan bertahan dalam perusahaan labih waktu lebih dari dua tahun. Tingginya jumlah karyawan *outsourcing* yang ditempatkan di Orenz Taxi yang setia bekerja di Orenz Taxi merupakan fenomena yang unik untuk menjadi tema penelitian.

Karyawan yang bertahan dalam suatu perusahaan dalam waktu cukup lama merupakan salah satu indikator utama loyalitas kerja. Loyalitas kerja pada karyawan *outsourcing* menarik untuk dikaji karena keunikan dari karyawan *outsourcing* yang bekerja dalam dua perusahaan sekaligus, maka penulis ingin meneliti bagaimana loyalitas kerja pada

bahwa hipotesis penelitian yang diajukan diterima karena kompensasi berpengaruh terhadap loyalitas.

Dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh Vannecia Marchelle Soegandhi, dkk. (2013) dengan judul Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja terhadap *Organizational Citizen Behavior* pada Karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim, menghasilkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh positif terhadap *organizational citizen behavior* karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim. Hal ini berarti kepuasan kerja dan loyalitas kerja akan meningkatkan secara signifikan *organizational citizen behavior* karyawan PT Surya Timur Sakti Jatim.

Penelitian dari Ni Putut Eka Fajriani, dkk (2015) dengan judul Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Loyalitas Karyawan. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa pengalaman kerja dan kepemimpinan transformasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan.

Penelitian Afrizal, dkk (2012) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (Quality of Work Life), dan Kompensasi terhadap Loyalitas serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan PT Bank Aceh Cabang Bener Meriah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas kehidupan kerja (quality of work life), dan kompensasi terhadap loyalitas serta dampaknya pada kinerja karyawan PT Bank Aceh cabang Bener Meriah.

Melihat beberapa hasil penelitian di atas, persamaan yang muncul adalah tentang topik loyalitas karyawan. Meskipun demikian penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas tentang faktor yang mempengaruhi loyalitas karyawan. Salah satu yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah subjek penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan *outsourcing*. Perbedaan kedua adalah penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi agar dapat mengungkapkan dengan detail tentang bagaimana loyalitas kerja karyawan *outsourcing*.

