



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI KARYAWAN OUTSOURCING ATAS
FAKTOR – FAKTOR YANG MEMBANGKITKAN STRES KERJA
PADA CALL CENTER PT X JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**SRI DWI ASTUTI
0606057275**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA**

**DEPOK
DESEMBER 2008**



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI KARYAWAN OUTSOURCING ATAS
FAKTOR – FAKTOR YANG MEMBANGKITKAN STRES KERJA
PADA CALL CENTER PT X JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi**

**SRI DWI ASTUTI
0606057275**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA**

**DEPOK
DESEMBER 2008**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : SRI DWI ASTUTI

NPM : 0606057275

Tanda Tangan :

Tanggal : 31 Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : SRI DWI ASTUTI
NPM : 0606057275
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : PERSEPSI KARYAWAN OUTSOURCING ATAS FAKTOR
– FAKTOR YANG MEMBANGKITKAN STRES KERJA
PADA CALL CENTER PT “X” JAKARTA PUSAT

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Djaka Permana, M.Si

(.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Achmad Fauzi, ME

(.....)

Pembimbing : Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si

(.....)

Penguji Ahli : Drs. Pantius D. Soeling, M.Si

(.....)

Ditetapkan di : Depok.....

Tanggal : 31 Desember 2008

Bersyukurlah.....

Saat engkau tidak mengetahui sesuatu

Atas masa – masa sulit yang engkau hadapi

Atas semua keterbatasan yang engkau hadapi

Bersyukurlah.....

Atas setiap tantangan baru dan kesalahan yang diperbuat

Ketika terasa lelah dan tidak berdaya

Berusahalah bersyukur.....

Atas kesulitan yang dihadapi

Moga setiap kesulitan itu akan menjadi berkah bagimu

*Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orangtuaku dan kakekku
khususnya ibunda tercinta yang selama ini memberikan doa,
ketulusan cinta dan kasih sayang yang mengalir sepanjang masa
kepadaku,*

*U r My Survival In The Ocean Of Life,
Love & Hug For U Mom*

Dan

*Untuk sebuah jiwa yang selalu setia menemaniku, memberi masukan
dan mendengarkanku Pak'eAFK & Vega...*

Makasih Ya For All

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, MSc sebagai Dekan FISIP UI.
2. Dr. Drs. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc sebagai Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
3. Drs. Asrori, MA. FLMI sebagai Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
4. Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI dan sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, kesabaran dan perhatian untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Achmad Fauzi, ME sebagai Penasihat Akademik Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI dan sebagai sekretaris sidang yang memberikan saran – saran kepada peneliti.
6. Dr. Djaka Permana, M.Si, selaku ketua sidang skripsi yang memberikan saran, waktu dan ilmunya kepada peneliti.
7. Drs. Pantius D. Soeling, M.Si, selaku penguji skripsi yang memberikan saran, waktu , dan ilmunya kepada peneliti.
8. Bapak/Ibu Dosen PE FISIP UI yang telah memberikan ilmunya dan kesabarannya dalam membimbing kami khususnya peneliti.
9. Bapak Eko Kurniawan selaku Head Project *Call Center* PT “X” untuk memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dalam

rangka memperoleh data untuk penyusunan skripsi.

10. Ibu Rita Puspita selaku Koordinator *Call Center* PT “X” yang memberikan pengarahan, ilmu, penjelasan, informasi serta kesabarannya membantu peneliti dalam memperoleh data – data untuk penyusunan skripsi.
11. Seluruh karyawan *Call Center* PT “X” yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi responden dalam rangka kelengkapan data skripsi khususnya Rina Febrina, Buchari Hasan, Mbak Nina, Miko & Dwie (Tim MbK Dini) yang telah banyak membantu dalam mendapatkan data –data yang perlukan.
Thx Guys, That’s Means Alotttt.
12. Seluruh staf perpustakaan FISIP UI dan staf Sekretariat Ekstensi FISIP UI untuk semangatnya dan kesabarannya membantu peneliti
13. Seluruh teman –teman Fisip UI khususnya nia, sanra nova, hesti, prita, mbk yungki, rahma, ririn dan nurmala, rita & fman atas semangat & persahabatannya.
Big Thanks.
14. Seluruh tempat fotokopi mulai dari bima stasiun, penjara fisip ui, dan margonda.

Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, saran dan kritik yang membangun senantiasa peneliti terima untuk memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap. semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan bagi para mahasiswa tingkat akhir yang sedang meyusun skripsi.

Depok, 31 Desember 2008

Peneliti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sri Dwi Astuti
NPM : 0606057275
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

" Persepsi Karyawan Outsourcing Atas Faktor – Faktor Yang Membangkitkan Stres Kerja Pada *Call Center* PT “ X” Jakarta Pusat ”.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 31 Desember 2008
Yang menyatakan,

(Sri Dwi Astuti)

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH..... | vi |
| HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH..... | viii |
| ABSTRAK..... | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| 1.PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Pokok Permasalahan..... | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 14 |
| 1.4 Signifikansi..... | 14 |
| 1.5 Penelitian..... | 14 |
| 2.TINJAUAN PUSTAKA..... | 17 |
| 2.1 Konteks Penelitian..... | 17 |
| 2.1.1 Penelitian Sebelumnya..... | 17 |
| 2.2 Konstruksi Model Teoritis..... | 21 |
| 2.2.1 Pengertian Stres..... | 21 |
| 2.2.2 Pengertian Stressor..... | 24 |
| 2.2.3 Karakteristik Stres..... | 30 |
| 2.2.4 Faktor – Faktor Stressor..... | 30 |
| 2.2.5 Cara – cara Menanggulangi Stres..... | 39 |
| 2.3 Budaya Organisasi | 43 |
| 2.3.1 Pengertian Budaya | 43 |
| 2.3.2 Karakteristik Budaya Organisasi..... | 42 |
| 2.3.3 Budaya Call Center | 45 |
| 2.3.4 Teknologi Dalam Call Center..... | 48 |
| 2.4 Pengertian Persepsi | 50 |
| 3. METODE PENELITIAN..... | 54 |
| 3.1 Metode Penelitian..... | 54 |
| 3.2 Populasi Dan Sampel..... | 55 |
| 3.3 Kegiatan Pengumpulan Data..... | 58 |
| 3.4 Operasionalisasi Konsep..... | 61 |
| 3.5 Profil Call Center PT “X”..... | 63 |

| | |
|---|------------|
| 4. PEMBAHASAN..... | 63 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 70 |
| 4.2 Analisis Validitas dan Realibilitas..... | 74 |
| 4.3 Analisis Data Deskriptif..... | 82 |
| 4.3.1 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Fisik..... | 83 |
| 4.3.2 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Pekerjaan | 91 |
| 4.3.3 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Kondisi Psikologis..... | 101 |
| 4.3.4 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Organisatoris..... | 111 |
| 4.3.5 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Dimensi Tuntutan Sarana Dalam Bekerja..... | 120 |
| 4.4 Perhitungan Nilai Total | 129 |
| | |
| 5. KESIMPULAN DAN SARAN | 136 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 136 |
| 5.2 Saran..... | 136 |
| | |
| DAFTAR REFERENSI..... | 138 |
| LAMPIRAN..... | 142 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 165 |

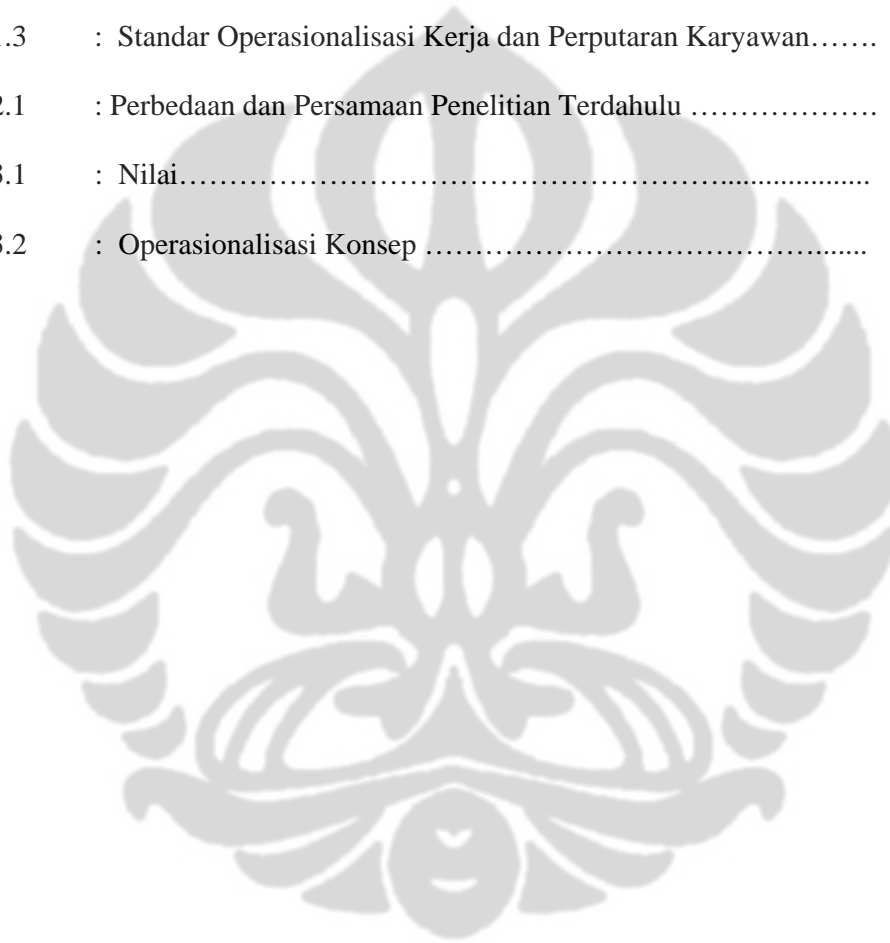
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 : Bagan Model Kerja..... | 28 |
| Gambar 2.2 : Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi..... | 52 |
| Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Call Center PT “X” | 65 |



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1. 1 | : Survei Perilaku Konsumen Di Indonesia..... | 7 |
| Tabel 1. 2 | : Penghargaan yang diterima PT "X" Khususnya Call Center PT "X"..... | 9 |
| Tabel 1.3 | : Standar Operasionalisasi Kerja dan Perputaran Karyawan..... | 13 |
| Tabel 2.1 | : Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1 | : Nilai..... | 58 |
| Tabel 3.2 | : Operasionalisasi Konsep | 61 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|--|-----|
| Lampiran 1 | Kueioner Penelitian..... | 142 |
| Lampiran 2 | Transkrip Wawancara 1..... | 147 |
| Lampiran 3 | Hasil Pengolahan Faktor – Faktor Analisis..... | 157 |

