

## **KATA PENGANTAR**

Rasa syukur tak lelah terucap dari hati yang terdalam untukMu Tuhan, kehadiratNya memberikan gairah dan kekuatan untuk menyelesaikan penelitian ini. Dalam nadi yang berdetak bersama alunan nada kehidupan, sujud hambamu ini selalu ada untukMu.

Perkembangan bisnis di masa ini, membuat inovasi tidak pernah berhenti. Begitu juga dalam dunia ketenaga kerjaan. Perusahaan membutuhkan karyawan dengan skill yang handal untuk menghandle semua kegiatan bisnisnya. Dimulainya era outsourcing dalam rangka penambahan karyawan untuk kemajuan perusahaan. Tetapi hal ini yang sering menjadi masalah dengan berkembangnya pertanyaan apakah outsourcing memang membawa efisiensi dan efektivitas dalam perusahaan. Hal ini yang ingin diangkat oleh penulis dengan meneliti faktor-faktor outsourcing untuk tercapainya efisiensi dan efektivitas perusahaan.

Waktu berlalu begitu cepat, tak terasa keringat dan usaha yang telah dikeluarkan untuk menyelesaikan penelitian ini menjadi nyata, tanpa bantuan dan dukungan spiritual dari orang-orang yang tersayang semuanya tidak mungkin tercapai. Rasa terima kasih terucap tulus untuk Ayah dan Ibunda yang sempurna, dan keluarga yang terbaik. Nio Febrina, yang selalu ada di saat semuanya begitu genting dan uluran bantuannya begitu penuh cinta, untuk sahabat-sahabat yang paling hebat dan Bapak Edi Abdurrachman yang begitu baik dan sabar membimbing saya.

Besar harapan saya, semoga yang telah tertulis dalam penelitian ini membuka cakrawala pengetahuan yang memberi benefit di dunia nyata, terutama dalam dunia bisnis.

-- Salam hangat, Penulis

## ABSTRAK

Pemanfaatan *outsourcing* sudah tidak dapat dihindari lagi oleh perusahaan di Indonesia. Berbagai manfaat dapat dipetik dari *outsourcing*; seperti penghematan biaya (*cost saving*), fokus pada kegiatan utama (*core business*), dan akses terhadap sumber daya manusia (*human resources*) yang tidak dimiliki oleh perusahaan. Keuntungan yang lain adalah untuk mengurangi *turn-over* karyawan, fokus terhadap kontrol proses produksi, efisiensi dan efektivitas keuangan sehingga menambah benefit perusahaan. Meskipun demikian, besar kecilnya keuntungan yang dapat dipetik, dipengaruhi oleh kondisi perusahaan pengguna jasa *outsourcing* itu sendiri

Sumber daya manusia, proses administrasi, spesialisasi, metodologi, skala ekonomis menjadi faktor-faktor yang tidak dapat dihilangkan dalam mencapai efisiensi dan efektivitas dalam perusahaan. Faktor-faktor di atas juga dimiliki oleh *outsourcing* dalam membantu tercapainya tingkat efisiensi dan efektivitas dalam perusahaan. Dalam penelitian ini akan dianalisa faktor-faktor di atas apakah akan signifikan mendukung efisiensi dan efektivitas dalam perusahaan. Analisa faktor-faktor tersebut diharapkan akan membantu perusahaan dalam memilih penyedia jasa *outsourcing* yang baik.

# DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Persetujuan Pembimbing .....	iii
Lembar Pernyataan Dewan Penguji.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Outsourcing .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3 Efisiensi .....	17
2.4 Efektivitas.....	18
2.5 Ketentuan Mengenai Outsourcing.....	18
2.6 Praktek Outsourcing dan Perlindungan Hak-Hak Pekerja.....	24
2.7 Penentuan Sample .....	26
BAB 3 METODOLOGI.....	28
3.1 Kerangka Berfikir.....	28
3.2 Pengajuan Hipotesa .....	29
3.3 Metode Penelitian .....	30
3.4 Design Penelitian .....	31
3.5 Variabel Penelitian .....	31
3.6 Teknik Penggumpulan Data .....	33

3.7 Teknik Analisis Data .....	34
3.7.1 Tahapan Persiapan .....	35
3.7.2 Analisis Deskriptif .....	35
3.7.3 Pengujian Kualitas Data.....	35
3.7.4 Pengajuan Hipotesis .....	35
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Instrumen dan Responden .....	41
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas.....	47
4.3 Uji Hipotesis.....	56
4.4 Pembahasan .....	68
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR ACUAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	L-1
RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Bobot Jawaban Kuesioner.....	32
Tabel 4.1	Statistik Jabatan Responden.....	39
Tabel 4.2	Statistik Jumlah Karyawan .....	40
Tabel 4.3	Statistik Frekwensi Penggunaan .....	41
Tabel 4.4	Statistik Department .....	42
Tabel 4.5	Statistik Jumlah Cabang.....	43
Tabel 4.6	Validitas Untuk Variabel SDM .....	45
Tabel 4.7	Reabilitas Untuk Variabel SDM .....	46
Tabel 4.8	Validitas Untuk Variabel Administrasi.....	46
Tabel 4.9	Reabilitas Untuk Variabel Administrasi.....	47
Tabel 4.10	Validitas Untuk Variabel Metodologi.....	47
Tabel 4.11	Reabilitas Untuk Variabel Metodologi.....	48
Tabel 4.12	Validitas Untuk Variabel Skala Ekonomis.....	49
Tabel 4.13	Reabilitas Untuk Variabel Skala Ekonomis.....	49
Tabel 4.14	Validitas Untuk Variabel Spesialisasi.....	50
Tabel 4.15	Reabilitas Untuk Variabel Spesialisasi.....	50
Tabel 4.16	Validitas Untuk Variabel Efisiensi .....	51
Tabel 4.17	Reabilitas Untuk Variabel Efisiensi.....	52
Tabel 4.18	Validitas Untuk Variabel Efektivitas .....	53
Tabel 4.19	Reabilitas Untuk Variabel Efektivitas.....	53
Tabel 4.20	Tabel Regresi Hipotesis Efisiensi Terhadap 5 Variabel .....	54
Tabel 4.21	Tabel Regresi Hipotesis Efektivitas Terhadap 5 Variabel .....	60
Tabel 4.22	Tabel Rangkuman Hasil Hipotesis Efisiensi $Y_1$ .....	66
Tabel 4.23	Tabel Rangkuman Hasil Hipotesis Efektivitas $Y_2$ .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Desain Penelitian .....	30
Gambar 4.1	Pie Chart Jabatan Responden.....	39
Gambar 4.2	Pie Chart Jumlah Karyawan .....	40
Gambar 4.3	Pie Chart Frekwensi Penggunaan .....	41
Gambar 4.4	Pie Chart Department.....	42
Gambar 4.5	Pie Chart Jumlah Cabang.....	43