

## **Pengaruh Kualitas Layanan Penyedia Jasa Pekerja (PJP) terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR**

**Vitra Puji Rahayu<sup>1</sup>**

Universitas Pertamina, Jakarta Selatan

**Arif Murti Rozamuri<sup>2\*</sup>**

Universitas Pertamina, Jakarta Selatan

\* *vitrapujirahayu@gmail.com*

### **Abstrak**

Peningkatan penggunaan TKJP di Indonesia diiringi dengan munculnya polemik isu penghapusan TKJP dan maraknya aksi untuk menyuarkan keadilan agar tercapai kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan melihat adanya pengaruh Kualitas Layanan yang diberikan PJP terhadap Kepuasan Kerja yang diterima TKJP di PT VPR menggunakan model *Internal Service Quality (INTQUAL)* yang terdiri dari *Tangible, Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability*. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda dan untuk menguji hipotesis digunakan Uji F dan Uji t. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja sedangkan secara parsial *Tangible, Reliability, Responsiveness* berpengaruh signifikan, sisanya *Empathy* dan *Assurance* tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja.

*Kata Kunci: INTQUAL, Kepuasan Kerja, Outsourcing, PJP*

### **Pendahuluan**

Laporan Ketenagakerjaan Indonesia tahun 2017 yang dibuat oleh (International Labor Organization, 2017), menjelaskan bahwa situasi ketenagakerjaan di Indonesia antara tahun 2006 dan tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah pekerjaan pada beberapa status atau jenis pekerjaan seperti pekerja/buruh, usaha dengan pekerja tetap/pekerja dibayar, dan pekerja bebas non-pertanian. Peningkatan pekerjaan paling tinggi dari tahun 2006 ke tahun 2016 berada pada jenis pekerjaan pekerja/buruh dengan persentase kenaikan 10.5%, (International Labor Organization, 2017). Melalui penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa persentase peningkatan penggunaan pekerja/ buruh, yang di dalamnya juga termasuk TKJP terjadi karena adanya manfaat positif penggunaannya pada berbagai pihak.

Dalam buku yang berjudul *Outsourcing Tidak Akan Pernah Bisa Dihapus*, (Yasar, 2017) berpendapat bahwa penggunaan TKJP di Indonesia memiliki manfaat positif pada berbagai pihak, diantaranya pemerintah, masyarakat dan pekerja, serta perusahaan pengguna. Peningkatan penggunaan TKJP memiliki manfaat positif bagi pemerintah yaitu untuk mengembangkan ekonomi nasional. Pada segi masyarakat, penggunaan TKJP dapat membantu mengurangi pengangguran. Selain itu, pada segi perusahaan pengguna, peningkatan penggunaan TKJP dapat menghemat dana modal, efisiensi biaya operasional, serta meningkatkan fokus utama perusahaan. Maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan TKJP di Indonesia sangat diperlukan dari berbagai aspek masyarakat untuk meningkatkan perekonomian nasional, dan meningkatkan fokus, serta daya saing perusahaan.

Jika dilihat dari penerapan sistem kerja, TKJP menganggap bahwa sistem kerja yang diterapkan merupakan suatu jenis sistem kerja perbudakan di era modern, (Yasar, 2017). Kata perbudakan yang dimaksud adalah mengenai praktik sistem kerja TKJP yang dieksploitasi oleh PJP atau Perusahaan *Outsourcing* seperti budak namun tidak mendapatkan pelayanan yang sebanding ataupun jaminan sosial. Sistem kerja tersebut meliputi waktu kerja, upah, serta masa depan atau jenjang karir. Hal ini tidak sebanding dengan persentase tingkat penggunaan TKJP di Indonesia yang menduduki peringkat pertama terbanyak pada tahun 2006 dan 2016, (International Labor Organization, 2017).

Penerapan sistem kerja *Outsourcing* yang salah terjadi karena adanya keterkaitan antara teori, norma, serta pelaksanaan yang keliru dan tidak mematuhi Undang-undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 yang dilakukan oleh PJP di Indonesia. (Yasar, 2017) menemukan kesalahan praktik *Outsourcing*, beberapa diantaranya seperti kesalahan tipe perjanjian, memilih PJP yang tidak layak, rotasi kerja yang tidak memperhatikan etika bisnis, kecurangan pengupahan, tidak adanya pelatihan, serta kurangnya perhatian atas kebutuhan kinerja dan jenjang karir. Sehingga untuk menolak opini masyarakat pada istilah perbudakan di era modern mengenai sistem kerja *Outsourcing*, PJP atau Perusahaan *Outsourcing* perlu menyediakan kualitas layanan yang dapat mendukung kepuasan kerja TKJP. Sehingga kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hasil perbandingan antara harapan penerima dan kinerja yang diberikan pemberi. PJP atau Perusahaan *Outsourcing* perlu menyediakan kualitas layanan yang dapat mendukung kepuasan kerja TKJP karena PJP atau Perusahaan *Outsourcing* memiliki tanggung jawab penuh terhadap pelayanan kerja TKJP sesuai Undang- Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003.

PT VPR merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menggunakan TKJP untuk membantu kegiatan atau pekerjaan pendukung bukan bisnis utama. Komitmen PT VPR untuk mendukung peningkatan kepuasan kerja TKJP terhadap kualitas layanan PJP profesional ditunjukkan dengan penerapan prinsip Tata Kelola Perusahaan (*Good Corporate Governance*) yang baik di lingkup PT VPR dan Anak Perusahaan yaitu dengan menerapkan *Contractor Safety Management System (CSMS)*, (PT Pertamina (Persero), 2017). *Contractor Safety Management System (CSMS)* merupakan persyaratan yang harus dipenuhi PJP yang disesuaikan dengan peraturan perusahaan dan Undang-Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003 agar lolos pada proses pelelangan vendor, (PT Pertamina (Persero), 2017). Sistem seleksi tersebut juga merupakan langkah yang dilakukan PT VPR untuk meningkatkan kepuasan kerja yang diterima oleh TKJP. Selain itu untuk meminimalisir adanya aksi demo TKJP seperti yang pernah terjadi pada tahun 2012 dan 2014 lalu di Indramayu, (DetikFinance, 2012). Sehingga, untuk mengetahui kepuasan kerja TKJP yang ditempatkan di PT VPR saat ini, maka Penulis melakukan penelitian survei dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Penyedia Jasa Pekerja (PJP) terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR.

## **Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kotler (dalam Kusprianti 2017) mendefinisikan pelayanan sebagai upaya ataupun kegiatan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan kepada pihak penerima layanan, tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Selain itu, Sinambela (dalam Kusprianti 2017) juga menjelaskan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan pada perkumpulan atau kesatuan yang menguntungkan serta memberikan kepuasan yang tidak berwujud sebagai produk. Sehingga jika disimpulkan, pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan untuk kelompok atau perseorangan agar dapat membentuk kepuasan penerima walaupun tidak berwujud atau berbentuk fisik.

### ***Internal Service Quality (INTQUAL)***

Dalam perkembangannya, Model *Service Quality (ServQual)* digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diperoleh pelanggan atau eksternal manajemen. Sehingga dikembangkan model uji *Internal Service Quality (INTQUAL)* untuk mengukur kualitas layanan internal perusahaan atau karyawan yang secara tidak langsung akan mempengaruhi kualitas layanan eksternal perusahaan atau pelanggan. Menurut (Fornell, 1992) kepuasan karyawan yang diperoleh dari layanan internal perusahaan yang memiliki kualitas tinggi akan mendorong loyalitas karyawan yang akan menentukan kepuasan eksternal perusahaan atau pelanggan. Kemudian (Hallowell, 1996) menjelaskan bahwa *Internal Service Quality (INTQUAL)* merupakan kemampuan operasional internal perusahaan melalui serangkaian kegiatan layanan yang diberikan oleh manajemen perusahaan kepada karyawan atau pihak yang mampu memberikan layanan eksternal perusahaan atau pelanggan. *Internal Service Quality (INTQUAL)* memiliki fokus untuk menyediakan layanan kepada internal perusahaan yaitu karyawan. Sehingga model *Internal Service Quality (INTQUAL)* merupakan pengembangan atau adopsi dari Model *Service Quality (ServQual)* yang dikemukakan oleh (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988). Model ini berupaya untuk mengukur penyedia layanan eksternal (perusahaan) menyediakan layanan internal kepada karyawan agar dapat meningkatkan kualitas layanan untuk eksternal perusahaan.

### **Penyedia Jasa Pekerja (PJP)**

Berdasarkan Pasal 1601 b KUH Perdata *Outsourcing* disamakan dengan perjanjian pemborongan, sehingga *Outsourcing* memiliki pengertian sebagai perjanjian antara pemborong dengan pihak lain yang diikat oleh sebuah perjanjian kerja dan bayaran tertentu. Pada Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 64 tentang Ketenagakerjaan, menjelaskan bahwa pekerja/buruh dari perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh tidak boleh digunakan oleh pemberi kerja untuk melaksanakan kegiatan pokok atau kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi, kecuali untuk kegiatan jasa penunjang atau kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi. Selain itu, pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 65 ayat 1 dijelaskan mengenai Ketenagakerjaan juga dijelaskan bahwa penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lain dilaksanakan melalui perjanjian pemborongan pekerjaan yang dibuat secara tertulis.

### **Kepuasan Kerja**

(Handoko, 2000) berpendapat bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan kondisi emosi yang menggembirakan ataupun sebaliknya saat pekerja mendapatkan pekerjaannya. Sehingga jika disimpulkan, kepuasan kerja merupakan harapan karyawan terhadap pekerjaan ataupun lingkungan sekitarnya dan berbanding lurus dengan kinerja atau layanan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh (Robbins & Judge, 2009), kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh beberapa faktor. Pertama, Karyawan puas terhadap pekerjaan dan fasilitas kerja yang berkaitan dengan tugas, tanggung jawab, serta kesempatan belajar yang diberikan perusahaan. Kedua, Karyawan puas terhadap imbalan, sistem penggajian, dan keadilan penggajian yang diberikan oleh perusahaan. Ketiga, Karyawan puas terhadap supervisi atasan yang meliputi gaya kepemimpinan atau cara atasan memimpin ataupun memberikan imbal baik evaluasi pekerjaan secara adil. Keempat, Karyawan puas terhadap perlakuan rekan kerja yang meliputi motivasi, dukungan, serta kerja sama dari rekan kerja di perusahaan. Kelima, Karyawan puas terhadap kesempatan promosi yang diberikan perusahaan untuk pengembangan jenjang karir dan peluang untuk promosi atau naik jabatan.

### **Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP)**

Definisi *Outsourcing* menurut Maurice Greaver (Yasar, 2017) merupakan kegiatan mengalihkan sebagian kegiatan atau tugas kerja dan pengambilan keputusan pada pihak lain (*outside provider*) di luar perusahaan, dengan ketentuan dependen dengan kontrak kerjasama. (Yasar, 2017),

juga menjelaskan bahwa *Outsourcing* sebenarnya adalah turunan dari *Business Process Reengineering (BPR)*, tidak hanya sebagai perbaikan dalam proses pengelolaannya namun sebagai pemacu terjadinya perubahan di perusahaan. (Yasar, 2017) berpendapat bahwa Tenaga Kerja Jasa Penunjang (*Outsourcing*) memiliki Tiga (3) ciri penting, yaitu:

1. Adanya pemindahan fungsi pengawasan
2. Terdapat pemberian tanggung jawab ataupun tugas dari perusahaan
3. Hanya melihat pada output atau hasil akhir yang ingin dicapai

Sehingga jika disimpulkan *Outsourcing* merupakan penyerahan tugas atau tanggung jawab fungsi pengawasan terhadap pihak lain yang menekankan pada hasil akhir yang diterima. Peraturan mengenai Tenaga Kerja Jasa Penunjang (*Outsourcing*) telah diatur berdasarkan Undang-undang No. 13 Tahun 2003 mengenai Ketenagakerjaan. Pada Pasal 64 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 mengenai Ketenagakerjaan berbunyi bahwa perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja/buruh yang dibuat secara tertulis. Sehingga perusahaan dapat memberikan tanggung jawab pelaksanaan sebagian tugas kerja kepada pihak di luar perusahaan yaitu Penyedia Jasa Penunjang (vendor).

### Tinjauan Pustaka

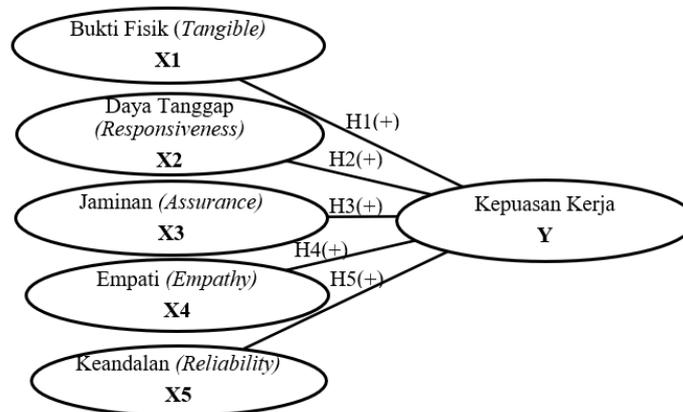
Berikut merupakan paparan penelitian terdahulu yang relevan terhadap penelitian yang dilakukan saat ini:

Tabel 1: Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Indikator	Hasil
1	(Siswanto & Hidayat, 2019)	Analisis of the Quality of Customer Service Satisfactory of Baitul Maal Wattamwil (BMT) Tamzis at Daerah Istimewa Yogyakarta and Jawa Tengah  (Journal INOBIS)	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Hasil penelitian menjelaskan bahwa Kepuasan pelanggan sangat baik dan signifikan disemua cabang. <i>Assurance</i> mendapatkan poin tertinggi yaitu 4.215 dibandingkan <i>Tangible</i> (3.976), <i>Responsiveness</i> (3.989), <i>Reliability</i> (3.976) dan <i>Empathy</i> (3.986)
2	(Hidayat & Siswanto, 2019)	Students Satisfactory Indexes of Pascasarjana Services of Universitas Ahmad Dahlan  (Journal INOBIS)	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Empathy</i> mendapatkan nilai tertinggi dibandingkan <i>Assurance</i> , <i>Tangible</i> , <i>Responsiveness</i> dan <i>Reliability</i> .
3	(Al-Ababneh & dkk, 2018)	The impact of internal service quality on job Satisfaction in the hotel industry  (Research in Hospitality Management UK)	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Hasil penelitian yang didapatkan menjelaskan adanya hubungan signifikan antara <i>Internal Service Quality</i> dimensi dan kepuasan kerja karyawan. Masing-masing hubungan memiliki nilai r sebagai berikut <i>tangibility</i> sebesar 0,52, <i>reliability</i> sebesar 0,526, <i>Responsiveness</i> sebesar 0,531, <i>Assurance</i> sebesar 0,539, dan <i>Empathy</i> sebesar 0,517 positif pada $p < 0,01$ , sehingga menunjukkan bahwa <i>Internal Service Quality</i> berkorelasi signifikan dengan kepuasan kerja karyawan.

No.	Penulis	Judul	Indikator	Hasil
4	(Nhari, 2017)	Investigating Internal Service Quality at Durban University of Technology Writing Centres  (Journal of Public Management)	1. Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Kepastian ( <i>Assurance</i> )	Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas layanan internal merupakan pendahulu untuk mencapai kualitas layanan eksternal yang lebih baik. Penelitian menunjukkan hasil nilai tertinggi ekspektasi dan persepsi untuk mencapai kepuasan kerja ada pada dimensi <i>tangibles</i> dan nilai terendah didapatkan pada dimensi <i>reliability</i> .

Selanjutnya penelitian terdahulu yang dijabarkan dijadikan acuan untuk merumuskan hipotesis penelitian mengenai “Pengaruh Kualitas Layanan Penyedia Jasa Pekerja (PJP) terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT Pertamina (Persero)” yang dikembangkan sebagai berikut:



Gambar 1 : Kerangka Konseptual

- H1: Bukti Fisik (*Tangible*) yang diberikan PJP berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja TKJP di PT VPR.
- H2: Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan PJP berpengaruh terhadap Kepuasan TKJP di PT VPR.
- H3: Jaminan (*Assurance*) yang diberikan PJP berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja TKJP di PT VPR.
- H4: Empati (*Empathy*) yang diberikan yang diberikan PJP berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja TKJP di PT VPR.
- H5: Keandalan (*Reliability*) yang diberikan PJP berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja TKJP di PT VPR.
- H0: Kualitas Layanan yang diberikan PJP tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja TKJP di PT VPR.

## Metodologi Penelitian

Bentuk penelitian dirumuskan dengan tujuan untuk memperjelas jenis, metode, serta pendekatan-pendekatan yang digunakan untuk melakukan penelitian. Menurut bentuknya, penelitian ini digolongkan ke dalam metode penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2017) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai penelitian yang menggunakan data angka dan kemudian dianalisis secara statistik, (Sugiyono, 2017). Berdasarkan jenis metode penelitian kuantitatif yang diangkat, penelitian yang dilakukan tergolong ke dalam jenis penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian eksplanatori (*explanatory research*) digunakan untuk mengetahui hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain yang diteliti, serta menguji ada atau tidaknya keterkaitan atau pengaruh antar variabel, (Sekaran & Bougie, 2017). Penelitian eksplanatori (*explanatory research*) memiliki tujuan untuk menguji hipotesis atau teori tertentu yang sudah ada untuk dikuatkan atau bahkan ditolak. Oleh karena itu penelitian kuantitatif eksplanatori dipilih untuk menganalisis hubungan kausalitas (sebab/akibat) antara Kualitas Layanan yang diwakili oleh Lima (5) variabel independen dari Model *Internal Service Quality* (INTQUAL) yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), serta Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel dependen Kepuasan Kerja secara statistik menggunakan *Software IBM SPSS Statistics 26*.

Jika dilihat berdasarkan tujuannya, penelitian ini tergolong ke dalam jenis penelitian terapan (*applied research*). Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian terapan (*applied research*) bertujuan untuk memecahkan permasalahan kehidupan praktis. Pada penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan untuk memecahkan permasalahan mengenai hubungan kausalitas (sebab/ akibat) antara Kualitas Layanan yang diberikan oleh PJP terhadap variabel dependen Kepuasan Kerja (Y) yang diterima oleh TKJP di PT VPR melalui uji hipotesis. Selain itu, berdasarkan tingkat kealamiahannya tempat, penelitian yang dilakukan masuk ke dalam metode penelitian survei. Metode penelitian survei dilakukan dengan tujuan untuk memeriksa, menyelidiki, serta meninjau objek yang diteliti untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian. Metode penelitian survei dilakukan dengan menentukan sampel pada populasi dan digunakan sebagai data penelitian, (Singarimbun & Affendi, 1995). Metode survei yang dilakukan bersifat lintas bagian atau hanya dilaksanakan pada waktu yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, Penulis menyebarkan survei berupa kuesioner kepada responden TKJP dari PT VPR berdasarkan waktu penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Operasional variabel digunakan untuk menjelaskan indikator serta menentukan skala pengukuran yang digunakan. Skala pengukuran memiliki fungsi sebagai acuan pengukuran sehingga variabel yang telah diukur menggunakan instrumen pada survei dapat digambarkan ke dalam angka yang lebih akurat dan mudah dipahami, (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini digunakan skala pengukuran Likert Empat (4) sehingga dapat mengukur sikap serta persepsi objek penelitian. Menurut (Hadi, 1991), Skala Likert dengan Empat (4) skala dipilih untuk menghindari kekurangan dari Skala Likert dengan Lima (5) skala yaitu *central tendency effect* sehingga data penelitian yang diperoleh akan lebih akurat. Indikator serta skala pengukuran yang digunakan pada penelitian dijelaskan melalui tabel sebagai berikut:

Tabel 2: Indikator Penelitian dan Skala Pengukuran

Variabel	Sub-Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan Model <i>Internal Service Quality</i> (INTQUAL) dikembangkan dari dimensi (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1988)	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) XI	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sepatu yang diberikan PJP nyaman untuk dikenakan</li> <li>2. Membagikan seragam yang sesuai dengan standar dan deskripsi pekerjaan</li> <li>3. Sepatu dan seragam yang dibagikan PJP memiliki kualitas baik (baru dan tidak rusak)</li> <li>4. Membagikan kartu identitas yang sesuai dengan data diri pekerja</li> <li>5. Kartu identitas yang dibagikan dapat difungsikan dengan baik untuk absensi kerja</li> </ol>	Skala Ordinal: 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) X2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyelesaikan keluhan terkait pengupahan dengan cepat dan tanggap</li> <li>2. Dapat menerima kritik dan saran perbaikan dari pekerja terkait kontrak kerja</li> <li>3. Memberikan informasi yang lengkap terkait transaksi upah pekerja</li> <li>4. Memberikan gaji pekerja dengan tepat waktu</li> <li>5. Menyediakan informasi terbaru mengenai pembaruan kontrak kerja</li> </ol>	
	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) X3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dapat meyakinkan dan menanamkan rasa aman atas kontrak kerja yang dilakukan</li> <li>2. Selalu ramah dalam menyampaikan informasi pembaruan kontrak kerja</li> <li>3. Bersikap sopan dalam menyampaikan pembaruan kontrak kerja</li> <li>4. Mampu menyampaikan informasi yang tepat mengenai penempatan kerja</li> <li>5. Selalu menaati peraturan kontrak kerja dan UU ketenagakerjaan</li> </ol>	
	Empati ( <i>Empathy</i> ) X4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian sepenuh hati untuk melayani pekerja terkait pengupahan</li> <li>2. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyelesaikan permasalahan terkait perselisihan antar pekerja</li> <li>3. Mampu memberikan solusi terkait perselisihan antar pekerja</li> <li>4. Memberikan tanggapan yang baik terkait keluhan tunjangan kerja</li> <li>5. Mendengarkan dengan sabar terkait keluhan beban kerja yang dirasakan pekerja</li> </ol>	
Kepuasan Kerja dikembangkan dari dimensi (Robbins & Judge, 2009)	Kehandalan ( <i>Reliability</i> ) X5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan layanan tunjangan kerja yang sesuai dengan informasi kontrak kerja yang diberikan</li> <li>2. Mampu menyusun kontrak kerja dengan teliti sesuai kesepakatan bersama</li> <li>3. Menanamkan kejujuran dalam menyusun pembaruan kontrak kerja</li> <li>4. Menyediakan tunjangan kerja yang sesuai dengan kebutuhan pekerja</li> <li>5. Memberikan fasilitas penunjang kerja yang lengkap</li> </ol>	Skala Ordinal: 1: Sangat Tidak Setuju 2: Tidak Setuju 3: Setuju 4: Sangat Setuju
	Kepuasan Kerja Y	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Puas dengan pembagian tugas kerja yang adil</li> <li>2. Puas dengan pembagian gaji yang telah sesuai dengan beban kerja</li> <li>3. Puas dengan perlakuan kerja yang diberikan oleh atasan secara adil</li> <li>4. Puas terhadap sikap rekan kerja yang memberikan semangat dan motivasi untuk berkembang</li> <li>5. Puas dengan kesempatan dan peluang promosi yang terbuka secara luas</li> </ol>	

Populasi yang digunakan dalam penelitian merupakan seluruh wilayah generalisasi penelitian yang terdiri dari orang ataupun benda- benda yang memiliki karakteristik untuk dipelajari yang kemudian dapat ditarik kesimpulan untuk penelitian, (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh TKJP yang ditugaskan di PT VPR dengan jumlah total 6577 Orang pada tahun 2019 dan tersebar diberbagai wilayah penempatan. Teknik *probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dipilih untuk digunakan pada penelitian ini. Teknik *probability sampling* dilakukan pada setiap unsur populasi yang dipilih dengan pemberian peluang yang sama, (Sugiyono, 2017). Jenis teknik *probability sampling* yang dipilih adalah *simple random sampling* karena sampel yang diteliti bersifat homogen yaitu TKJP yang ditugaskan di PT VPR. Lalu sampel diambil secara acak (*random*) hingga sampel yang didapat merepresentasikan atau mewakili populasi.

Selanjutnya, menentukan jumlah sampel atau yang sering disebut sebagai ukuran sampel penelitian. Tingkat ketelitian dan kesalahan yang digunakan, sumber dana, waktu penelitian, serta tenaga yang dikeluarkan untuk penelitian mempengaruhi jumlah sampel yang dibutuhkan. Semakin besar tingkat kesalahan (*margin error*) maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya, (Sugiyono, 2017). Peneliti memilih tingkat kesalahan (*margin error*) 5% dengan asumsi bahwa kepercayaan keberhasilan penelitian sebesar 95%. Penentuan banyaknya sampel atau ukuran sampel dilakukan berdasarkan pendekatan penghitungan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Gambar 2 : Rumus Slovin

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Kesalahan (*Margin error*)

Pada penghitungan yang dilakukan menurut rumus Slovin didapatkan hasil ukuran sampel sejumlah 377 sampel, dengan penjabaran sebagai berikut:

$$n = \frac{6577}{1 + (6577 \times 0.05^2)}$$
$$n = 377.06$$

Ketepatan metode untuk mengumpulkan data penelitian dapat mempengaruhi kualitas data hasil penelitian, (Sugiyono, 2017). Berdasarkan sumbernya, pengumpulan data dibagi menjadi data primer dan data sekunder, (Sugiyono, 2017) sehingga pada penelitian ini data dikumpulkan secara primer dan sekunder sebagai pendukung data primer. Menurut (Sugiyono, 2017) data primer merupakan data yang diberikan oleh objek yang diteliti secara langsung kepada peneliti sedangkan data sekunder didapatkan secara tidak langsung, misalkan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi terkait.

Selanjutnya, untuk mengumpulkan sumber data primer yang diperlukan pada penelitian, dilakukan teknik pengumpulan data menggunakan angket kepada TKJP PT VPR. Berdasarkan pendapat (Sugiyono, 2017), angket adalah teknik yang efisien jika variabel penelitiannya telah diketahui. Selain itu, angket juga cocok digunakan pada penelitian yang memiliki responden penelitian yang besar dan menyebar luas, (Sugiyono, 2017). Karena responden besar dan menyebar, maka teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket. Kemudian pengumpulan sumber data sekunder untuk mendukung data primer diperoleh dari *Review* terstruktur. *Review* terstruktur yaitu mengumpulkan dan menganalisis data-data dokumentasi yang telah diterbitkan oleh lembaga secara resmi. Pada penelitian ini, data *Review* terstruktur didapatkan dengan mengumpulkan laporan tahunan perusahaan yang dikeluarkan secara resmi oleh PT VPR, data internal yang diperoleh dari PT VPR,

serta dokumentasi lainnya yang telah diterbitkan oleh lembaga resmi, contohnya laporan ketenagakerjaan di Indonesia.

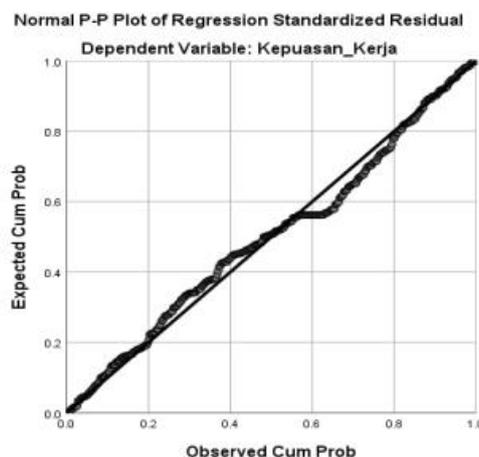
## Pembahasan

### Uji Instrumen

Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian memiliki syarat mutlak bahwa instrumen yang diteliti harus memenuhi kevalidan dan reliabilitas yang telah ditentukan. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*) dan variabel dependen yang diteliti adalah Kepuasan Kerja (Y) disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan atau instrumen penelitian memiliki nilai  $r_{Hitung} > r_{Tabel}$ . Sehingga seluruh instrumen penelitian yang terdiri dari 35 pertanyaan kuesioner (angket) dinyatakan valid atau dapat diartikan juga bahwa instrumen pertanyaan pada penelitian telah sesuai dengan syarat uji instrumen yaitu diperoleh data yang valid. Kemudian, berdasarkan tabel perhitungan uji reliabilitas didapatkan kesimpulan bahwa item pertanyaan pada variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* dan variabel dependen yang diteliti adalah Kepuasan Kerja (Y) bersifat reliabel atau andal dan dapat digunakan secara berulang. Karena setiap variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Hal ini juga dapat diartikan pada penelitian ini telah memenuhi syarat uji instrumen.

### Uji Normalitas

Data penelitian yang terdistribusi normal merupakan salah satu syarat sebelum melakukan uji hipotesis, sehingga perlu dilakukan uji normalitas data terlebih dahulu, (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Normal Probability Plot (P-Plot)* atau *P-Plot of Regression Standardized Residual*. *Normal Probability Plot (P-Plot)* dapat digunakan sebagai metode yang lebih handal untuk membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal pada analisis grafik, (Ghozali, 2016). *P-Plot of Regression Standardized Residual* digunakan untuk melihat seluruh data variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*) dan variabel dependen yang diteliti adalah Kepuasan Kerja (Y) terdistribusi normal atau tidak. Berikut merupakan grafik *Normal Probability Plot (P-Plot)* pada penelitian:

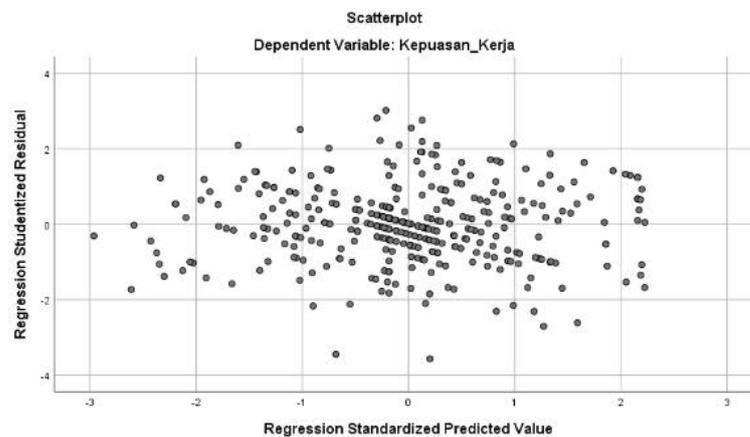


Gambar 2: Uji Normalitas P-Plot

Berdasarkan grafik di atas, data penelitian dengan jumlah sampel seluruhnya yaitu 377 responden TKJP dapat dinyatakan terdistribusi normal karena data atau titik- titik menyebar di sekitar garis diagonal dan data atau titik- titik mengikuti arah garis diagonal. Hal ini sesuai dengan teori dari (Ghozali, 2016) bahwa untuk melihat data terdistribusi normal, titik- titik akan membentuk pola dan mengikuti garis diagonal.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi klasik yang selanjutnya adalah uji heteroskedastisitas, untuk menentukan terjadi masalah heteroskedastisitas atau tidak. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat ketidaksamaan nilai *variance* dari sebuah residual penelitian ke penelitian lainnya, (Ghozali, 2016). Heteroskedastisitas dapat diamati dengan ada atau tidaknya pembentukan pola pada grafik *Scatterplot*, jika terjadi pembentukan pola, melebar, menyempit maka diindikasikan terjadi masalah heteroskedastisitas, (Ghozali, 2016). Sebaliknya, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang mengumpul pada satu titik, tidak bergelombang, tidak melebar atau menyempit, serta menyebar di atas dan di bawah angka 0 atau mendekati angka 0 pada sumbu Y pada *Scatterplot*.



Gambar 3: Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak berkumpul pada satu titik, tidak bergelombang, tidak melebar atau menyempit. Kemudian data menyebar di atas dan di bawah angka 0 atau mendekati angka 0 pada sumbu Y sehingga tidak terjadi permasalahan heteroskedastisitas. Hal ini sesuai dengan pernyataan (Ghozali, 2016) bahwa jika titik atau pola menyebar di atas dan di bawah angka 0 atau mendekati angka 0 pada sumbu Y pada *Scatterplot* maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, (Ghozali, 2016).

### Uji Multikolinearitas

Selanjutnya dilakukan uji multikolinearitas untuk menentukan ada atau tidaknya gejala multikolinearitas. Menurut (Ghozali, 2016), uji multikolinearitas digunakan untuk menemukan ada atau tidaknya permasalahan korelasi yang terjadi antara variabel independen (X) pada penelitian model regresi. Data penelitian dianggap tidak memiliki atau tidak terjadi masalah multilinearitas jika Nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$  atau Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*  $\leq 10$ , (Ghozali, 2016). Berikut merupakan hasil uji multikolinearitas:

Vitra Puji Rahayu, Arif Murti Rozamuri

Tabel 3: Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	10.849	1.464		7.412	.010		
	Tangible	.182	.096	.099	1.908	.057	.635	1.574
	Responsiveness	.305	.099	.187	3.070	.002	.465	2.150
	Assurance	-.039	.109	-.023	-.354	.723	.423	2.367
	Empathy	-.036	.112	-.021	-.318	.751	.411	2.434
	Reliability	.827	.101	.469	8.162	.000	.520	1.924

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Pada uji multikolinearitas yang dilakukan berdasarkan perhitungan Nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* dengan mengaktifkan *Covariance Matrix* dan *Collinearity Diagnostics* pada analisis regresi linier SPSS didapatkan hasil bahwa seluruh Nilai *Tolerance* pada variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* lebih besar dari 0.1. Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki Nilai *Tolerance*  $0.635 \geq 0.10$ , Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki Nilai *Tolerance*  $0.465 \geq 0.10$ , Jaminan (*Assurance*) memiliki Nilai *Tolerance*  $0.423 \geq 0.10$ , Empati (*Empathy*) memiliki Nilai *Tolerance*  $0.411 \geq 0.10$ , dan Keandalan (*Reliability*) memiliki Nilai *Tolerance*  $0.520 \geq 0.10$ . Kemudian seluruh variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* memiliki Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* kurang dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan tidak terjadi masalah multikolinearitas.

### Uji Simultan F

Selanjutnya dilakukan Uji Hipotesis yang pertama yaitu menggunakan uji secara simultan (uji f) dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Uji secara simultan (uji f) bertujuan untuk menguji bahwa seluruh variabel independen (X) secara serentak atau bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependen (Y) atau tidak (Ghozali, 2016). Syarat uji secara simultan (uji f) dinyatakan berpengaruh secara signifikan jika  $F_{Hitung} > F_{Tabel}$  atau Nilai Signifikansi < Taraf Signifikansi yang digunakan, (Ghozali, 2016). Berdasarkan uji secara simultan (uji f) berikut, didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000, sedangkan taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05 atau 5%. Sehingga  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y) yaitu Kepuasan Kerja.

Tabel 4: Uji Simultan F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2639.713	5	527.943	42.305	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4629.884	371	12.479		
	Total	7269.597	376			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja  
b. Predictors: (Constant), Reliability, Tangible, Assurance, Responsiveness, Empathy

## Uji Secara Parsial (Uji t)

Tabel 5: Uji Parsial t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.849	1.464		7.412	.000
	Tangible	.182	.096	.099	1.908	.057*
	Responsiveness	.305	.099	.187	3.070	.002
	Assurance	-.039	.109	-.023	-.354	.723
	Empathy	-.036	.112	-.021	-.318	.751
	Reliability	.827	.101	.469	8.162	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Kerja

\*Tarf Signifikansi yang digunakan 1%

Berdasarkan uji parsial (t) didapatkan kesimpulan bahwa Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki nilai signifikansi  $0,057 < 0,05$  sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Kerja (Y). Namun jika dilihat dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 1%, maka  $0,057 < 0,01$  dapat diartikan terdapat pengaruh signifikan antara Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Kerja (Y). Kemudian, Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y) dengan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Selain itu, Keandalan (*Reliability*) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja (Y), dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan Empati (*Empathy*), tidak berpengaruh secara signifikan karena perbandingan nilai signifikansi lebih besar daripada taraf signifikansi yaitu sebesar  $0,751 > 0,05$ . Selanjutnya Jaminan (*Assurance*) juga tidak memiliki pengaruh secara signifikan dengan perbandingan nilai signifikansi yang didapatkan dan taraf signifikansi adalah  $0,723 > 0,05$ .

## Persamaan Regresi Linier Berganda

Persamaan Regresi Linier berganda digunakan untuk seberapa kuat suatu variabel dalam penelitian dapat digunakan persamaan Regresi Linier Berganda.

Tabel 6: Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	10.849	1.464	
	Tangible	.182	.096	.099
	Responsiveness	.305	.099	.187
	Assurance	-.039	.109	-.023
	Empathy	-.036	.112	-.021
	Reliability	.827	.101	.469

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Kerja

Jika dimasukkan dalam persamaan Regresi Liner Berganda menurut (Sugiyono, 2017), akan didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 10.849 + 0.182X_1 + 0.305X_2 - 0.039X_3 - 0.036X_4 + 0.827X_5 + e$$

Keterangan:

- $X_1$  = *Tangible*
- $X_2$  = *Responsiveness*
- $X_3$  = *Assurance*
- $X_4$  = *Empathy*
- $X_5$  = *Reliability*

Berdasarkan persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 10.849 dapat diartikan jika seluruh variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh 5 (Lima) variabel dari *model Internal Service Quality (INTQUAL)* bernilai nol atau konstan, maka variabel dependen memiliki nilai sebesar 10.849. Kemudian pada Koefisien Bukti Fisik (*Tangible*) memperoleh nilai + 0.182 yang berarti jika terdapat kenaikan satu satuan pada Bukti Fisik (*Tangible*) maka variabel dependen akan meningkat sejumlah 0.182. Selanjutnya Koefisien Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh + 0.305 nilai yang berarti jika terdapat kenaikan satu satuan pada Daya Tanggap (*Responsiveness*) maka variabel dependen akan meningkat sejumlah 0.305. Lalu, Koefisien (*Assurance*) mendapatkan nilai - 0.039 yang berarti jika terjadi peningkatan satu satuan pada (*Assurance*) maka variabel dependen akan menurun sejumlah 0.039. Begitu juga pada koefisien Empati (*Empathy*) yang memperoleh nilai - 0.036, maka jika terjadi kenaikan pada Empati (*Empathy*) maka akan menurunkan nilai variabel dependen sebanyak 0.036. Terakhir, koefisien dari Keandalan (*Reliability*) mendapatkan nilai + 0.827 yang dapat diartikan bahwa jika Keandalan (*Reliability*) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel dependen akan naik sebesar 0.828.

## Kesimpulan

Berdasarkan karakteristik hasil responden didapatkan kesimpulan bahwa pengisi survei didominasi oleh Laki-laki dengan persentase sebesar 57%. Sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebesar 43%. Kemudian, berdasarkan hasil kuesioner diperoleh informasi bahwa dari Enam (6) Perusahaan PJP, responden paling banyak 38 % yang mengisi angket adalah TKJP yang berasal dari PT AMR. Selain itu juga disebabkan oleh persebaran responden PT AMR yang banyak dan merata di setiap fungsi di PT VPR dengan jenis pekerjaan adalah administrasi. Selanjutnya, hasil analisis karakteristik responden berdasarkan fungsi pengguna di PT VPR, didapatkan kesimpulan bahwa fungsi pengguna dengan responden terbanyak yang mengisi survei adalah Fungsi Man. DOC – CICT.

Pada hasil uji instrumen didapatkan kesimpulan bahwa seluruh instrumen valid dan reliabel. Kemudian pada uji asumsi klasik dengan Tiga (3) uji yang dilakukan yaitu Uji Normalitas, Uji Heterokedastisitas, dan Uji Multikolinieritas didapatkan hasil bahwa sebaran data terdistribusi normal, tidak terjadi masalah heterokedastisitas dan multikolinearitas.

Kemudian, pada uji hipotesis didapatkan hasil bahwa secara simultan, keseluruhan variabel independent Kualitas Layanan yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Kerja. Sehingga secara simultan peningkatan Kualitas Layanan yang diberikan PJP akan mempengaruhi Kepuasan Kerja yang dirasakan TKJP PT VPR. Lalu pada uji hipotesis secara parsial didapatkan hasil Bukti Fisik (*Tangible*) dengan taraf signifikansi yang digunakan sebesar 1%, memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Kerja TKJP ( $0,057 < 0,01$ ). Kemudian, Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh secara signifikan

terhadap Kepuasan Kerja dengan nilai signifikansi ( $0,002 < 0,05$ ). Selain itu, Keandalan (*Reliability*) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Kerja, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan Empati (*Empathy*), tidak berpengaruh secara signifikan karena perbandingan nilai signifikansi lebih besar daripada taraf signifikansi yaitu sebesar  $0,751 > 0,05$ . Selanjutnya Jaminan (*Assurance*) juga tidak memiliki pengaruh secara signifikan dengan perbandingan nilai signifikansi yang didapatkan dan taraf signifikansi adalah  $0,723 > 0,05$ .

Selanjutnya pada analisis Koefisien Linier Berganda didapatkan nilai konstanta sebesar 10.849 dapat diartikan jika seluruh variabel independen Kualitas Layanan yang diwakili oleh Lima (5) variabel dari Model *Internal Service Quality* (INTQUAL) bernilai nol atau konstan, maka variabel dependen memiliki nilai sebesar 10.849. Kemudian pada koefisien Bukti Fisik (*Tangible*) memperoleh nilai + 0.182 yang berarti jika terdapat kenaikan satu satuan pada Bukti Fisik (*Tangible*) maka variabel dependen akan meningkat sejumlah 0.182. Selanjutnya koefisien Daya Tanggap (*Responsiveness*) memperoleh + 0.305 nilai yang berarti jika terdapat kenaikan satu satuan pada Daya Tanggap (*Responsiveness*) maka variabel dependen akan meningkat sejumlah 0.305. Lalu, koefisien Kepastian (*Assurance*) mendapatkan nilai - 0.039 yang berarti jika terjadi peningkatan satu satuan pada Kepastian (*Assurance*) maka variabel dependen akan menurun sejumlah 0.039. Begitu juga pada koefisien Empati (*Empathy*) yang memperoleh nilai - 0.036, maka jika terjadi kenaikan pada Empati (*Empathy*) maka akan menurunkan nilai variabel dependen sebanyak 0.036. Terakhir, koefisien dari Keandalan (*Reliability*) mendapatkan nilai + 0.827 yang dapat diartikan bahwa jika Keandalan (*Reliability*) mengalami kenaikan satu satuan maka variabel dependen akan naik sebesar 0.828.

Sehingga jika jika PT VPR ingin meningkatkan kepuasan kerja TKJP pada segi Bukti Fisik (*Tangible*) maka harus melakukan peningkatan kualitas bahan yang digunakan untuk seragam sehingga kualitas seragam yang diberikan nyaman untuk dikenakan, kemudian melakukan pengecekan ulang kualitas seragam sebelum dibagikan sehingga seragam dibagikan dalam keadaan bersih dan rapih serta berkualitas baik (tidak rusak). Selain itu, perlu dilakukan pengecekan ulang kelengkapan atribut penunjang kerja dan seragam sehingga dibagikan dalam keadaan lengkap karena Bukti Fisik (*Tangible*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR. Kemudian, akan lebih baik jika PJP meningkatkan kualitas layanan pada segi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan meningkatkan pelayanan agar lebih cepat dan tanggap, menyelesaikan keluhan dengan sigap, memberikan informasi lebih lengkap, memberikan pelayanan dalam waktu yang tepat, menyediakan pelayanan yang lebih *up to date*. Karena Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR. Serta, PJP perlu meningkatkan kualitas layanan pada segi Keandalan (*Reliability*) dengan lebih meningkatkan pelayanan yang lebih maksimal, menanamkan kejujuran dalam pelayanan, kesesuaian antara layanan yang tersedia dan informasi yang diberikan, layanan yang disediakan memenuhi kebutuhan, memberikan fasilitas layanan yang lengkap. Karena Keandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Kerja Tenaga Kerja Jasa Penunjang (TKJP) di PT VPR.

### Daftar Pustaka

- Al-Ababneh, M., & dkk. (2018). The impact of internal service quality on job satisfaction in the hotel industry. *Research in Hospitality Management*.
- Dauda, A., & dkk. (2013). Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from. *American International Journal of Contemporary Research*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai*. Yogyakarta: FP UGM.
- Hidayat, A. C., & Siswanto, A. (2019). Students Satisfactory Indexs of Pascasarjana Services of Universitas Ahmad Dahlan. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Retrieved from file:///C:/Users/KFD/Downloads/82-Article%20Text-165-1-10-20201109.pdf
- Parasuraman, A. P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior, Thirteenth Edition*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sawitri, D., Rozi, W. M., Wahyono, G. B., & Siswandoyo, E. B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Kualitas Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Purnama Dimediasi Oleh Kepercayaan. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, Vol. 1 No. 4 .
- Siswanto, A., & Hidayat, A. C. (2019). Analisis of the Quality of Customer Service Satisfactory of Baitul Maal Wattamwil (BMT) Tamzis at Daerah Istimewa Yogyakarta and Jawa. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*. Retrieved from file:///C:/Users/KFD/Downloads/81-Article%20Text-164-1-10-20201109.pdf
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Dipetik Oktober 19, 2019
- Yasar, I. (2017). *Outsourcing Tidak Akan Pernah Bisa Dihapus*. Jakarta. Dipetik September 12, 2019