

**COPING STRATEGY KARYAWAN OUTSOURCING
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL
BANDUNG DALAM MEMENUHI
KEBUTUHAN KELUARGA**

Fahmi Rizaldi

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, fahmirizaldi96@gmail.com

Aep Rusmana

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, aeprusmana6@gmail.com

Yudi Muryanto

Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung, yudimuryanto@gmail.com

Abstract

The pressure faced by outsourcing employees in their workplaces and demands in fulfilling family needs requires them to be able to adapt by having a good coping strategy. This study aims to obtain empirical descriptions of coping strategy which includes : respondent characteristics, self-activity, planning, self-control, seeking emotional support seeking information support, acceptance, and religiosity of outsourcing workers in fulfilling family needs. This study uses a descriptive method with a quantitative approach. The determination of samples in this study is to use a census of 52 people. Data collection techniques used were: questionnaire, documentation study. The validity test is used face validity and reliability testing using the alpha cronbach method. The results of the study were analyzed using quantitative analysis. The results showed that outsourcing coping strategy in fulfilling family needs was in the high category with a score 7990. The problems felt by outsourcing employees, is the lack obtaining information support from professionals to help resolve problems and the lack of transparency of companies providing outsourcing services to employee rights that they should get. Obtaining information to meet family needs is needed. Therefore to overcome this problem, the researchers proposed a program "Improving Information Support through Education Group at PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung "which aims to increase the acquisition of information held by employees through groups led by a professional. this group will be able to facilitate them to exchange ideas and share information and experiences that can help solve the problems they face.

Keywords:

Coping Strategy; Outsourcing Employee; Family Needs.

Abstrak

Tekanan yang dialami oleh karyawan outsourcing di tempat kerjanya maupun karena tuntutan dalam memenuhi kebutuhan keluarga mengharuskan mereka untuk beradaptasi dengan menggunakan memiliki coping strategy yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris tentang coping strategy yang meliputi: karakteristik responden, keaktifan diri, perencanaan, kontrol diri, mencari dukungan emosional, mencari dukungan instrumental, penerimaan, serta religiusitas karyawan outsourcing dalam memenuhi kebutuhan keluarganya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 52 orang ditentukan melalui teknik sensus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah: kuesioner, studi dokumentasi. Uji validitas alat ukur menggunakan validitas muka dan uji reliabilitas menggunakan metode alpha cronbach. Selanjutnya hasil penelitian dianalisis menggunakan analisa kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa coping strategy karyawan outsourcing dalam memenuhi kebutuhan keluarga berada pada kategori tinggi dengan skor 7990. Masalah yang dirasakan karyawan outsourcing terutama dalam memperoleh dukungan informasi karena kurangnya ketersediaan informasi dari professional untuk membantu penyelesaian masalah dan kurangnya transparansi perusahaan penyedia jasa terhadap hak-hak karyawan yang seharusnya mereka dapatkan. Informasi tentang pelayanan yang dapat diakses oleh karyawan outsourcing untuk membantu mereka memenuhi kebutuhan keluarga sangat dibutuhkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti mengusulkan program “Peningkatan Dukungan Informasi melalui Education Group di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung” dengan tujuan untuk memudahkan para karyawan dalam mendapatkan informasi melalui kelompok yang dipimpin oleh professional. Kelompok ini diharapkan dapat memfasilitasi karyawan outourcing untuk saling bertukar fikiran dan berbagi informasi serta pengalaman yang dapat membantu memecahkan masalah yang mereka hadapi.

Kata Kunci:

Coping Strategy; Karyawan Outsourcing; Kebutuhan Keluarga.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri di Indonesia sejalan dengan perkembangan teknologi dan sistem produksi yang mendukung. Kondisi ini mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi dalam dunia usaha sehingga menjadi sangat kompetitif serta selalu berubah dan tidak pasti. Banyak perusahaan berusaha meningkatkan kinerja usahanya melalui pengelolaan organisasi yang efektif dan efisien. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan cara *outsourcing*. Menurut Rick L. Click dan Thomas N. Duening (2005) penggunaan tenaga kerja secara *outsourcing* memiliki banyak keuntungan, diantaranya adalah penghematan biaya operasional serta sumber daya manusia dengan kemampuan yang baik sebab perusahaan penyedia tenaga kerja diyakini memiliki kemampuan mengelola sumber daya manusia, sehingga dengan dilakukannya *outsourcing* dapat membantu perusahaan dalam mengelola tenaga kerja.

Outsourcing (alih daya) dalam hukum ketenagakerjaan di Indonesia diartikan sebagai pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa tenaga kerja. Pengaturan hukum *outsourcing* (alih daya) di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003 (pasal 64, 65 dan 66) dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia No.Kep.101/Men/VI/2004 Tahun 2004 Tentang Tata Cara Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (Kepmen 101/2004).

Dalam perkembangannya banyak pihak yang menolak pemberlakuan sistem *outsourcing*, karena sistem *outsourcing* dianggap merugikan pekerja dan hanya menguntungkan perusahaan. Hal ini

disebabkan karena *outsourcing* membuat perusahaan lebih memilih mengangkat pekerja secara *outsourcing* dari pada pekerja tetap karena melalui *outsourcing* perusahaan dapat menghemat pengeluaran dalam membiayai sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan. Beberapa permasalahan terkait dengan *outsourcing* adalah pembayaran gaji yang tak sesuai, tidak adanya tunjangan-tunjangan (kesehatan, masa kerja), kontrak yang tidak diperpanjang (*labour cost*), kurangnya perlindungan dan syarat kerja yang sangat merugikan karyawan *outsourcing*.

Praktek sehari-hari *outsourcing* yang lebih menguntungkan bagi perusahaan tetapi tidak demikian dengan pekerja/buruh yang selama ini lebih banyak merugikan pekerja/buruh, karena hubungan kerja selalu dalam bentuk tidak tetap atau pegawai kontrak waktu tertentu (PKWT), upah lebih rendah, jaminan sosial kalau pun ada hanya sebatas minimal, tidak adanya *job security* serta tidak adanya jaminan pengembangan karir, sehingga dalam keadaan seperti itu pelaksanaan *outsourcing* akan menyengsarakan karyawan. Pelaksanaan *outsourcing* banyak dilakukan untuk menekan biaya pekerja/buruh (*labour cost*) dengan perlindungan dan syarat kerja yang masih minimal sehingga sangat merugikan pekerja/buruh

Berdasarkan fenomena tersebut didalam pelaksanaannya, terdapat perbedaan hak antara pekerja/buruh *outsourcing* dengan pegawai/karyawan tetap, sedangkan dalam peraturan perundang-undangan tidak ada pasal dan bab yang membahas masalah kesetaraan hak dan kewajiban antara *outsourcing* dengan pegawai tetap/yang lainnya yang ada hanya masalah ikatan kerja dan waktu kerja saja,

sebenarnya antara karyawan *outsourcing* dengan pegawai tetap/lainnya adalah setara.

Pada umumnya polemik perbedaan antara karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap di perusahaan manapun di Indonesia mengalami permasalahan yang sama, dalam menanggapi fenomena ini, maka peneliti melakukan penelitian yang dilakukan kepada karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung.

PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung merupakan salah satu cabang perusahaan telekomunikasi dan internet yang berada di Jalan Lembong no. 11-13 Bandung. PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi yang melayani layanan telepon rumah (fixed phone), PSTN (jaringan telepon), Speedy, UseeTV, kartu Halo serta ada pula paket *bundling* INDIHOME. Terdapat 52 pekerja *outsourcing* yang bekerja pada PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung dengan jenis pekerjaan beragam. Para karyawan *outsourcing* tersebut merupakan karyawan *outsourcing* yang disalurkan dari PT. Infomedia.

Sistem pengupahan karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung dibayarkan sesuai peraturan yang berlaku, berdasarkan Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor : 561/Kep.1065-Yanbangsos/2017 Tentang Upah Minimum Kabupaten Kota di Daerah Provinsi Jawa Barat Tahun 2018. UMK /UMR tersebut mulai berlaku mulai tanggal 01 Januari 2018. Disebutkan bahwa besaran Nilai Gaji UMK / UMR untuk wilayah Kota Bandung adalah

sebesar Rp. 3.091.345,56,- Sedangkan Untuk Kabupaten Bandung adalah Rp. 2.678.028,98,- Selanjutnya Untuk Kabupaten Bandung Barat adalah Rp. 2.683.277,45, . Sementara itu Gaji yang diterima oleh pekerja *outsourcing* yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung adalah sebesar Rp. 3.091.345,00 yang mana jumlah ini telah sesuai dengan UMR Kota Bandung yang dibayarkan oleh pihak PT Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung, namun tetap saja ada perbedaan dengan karyawan tetapnya karena selain mendapatkan besaran gaji yang lebih besar karyawan juga mendapat tunjangan beserta dana yang lainnya.

Dalam menjalani kehidupan, setiap keluarga tidak akan terlepas dari permasalahan. Salah satu permasalahan yang dapat dialami oleh keluarga diantaranya masalah ekonomi dan masalah sosial. Jumlah gaji yang diterima oleh pekerja *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung ini memang dapat dikatakan cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar, akan tetapi dalam mempersiapkan tabungan bagi waktu yang akan datang, mereka mengalami kesulitan. Hal ini dapat dikarenakan apabila sewaktu-waktu terjadi suatu guncangan dalam kehidupan mereka seperti kehilangan pekerjaan atau kontrak kerja mereka telah berakhir, maka secara tidak langsung bisa saja mereka berada pada kondisi yang sulit untuk memenuhi kebutuhan hidup dan menjadi rentan terhadap kemiskinan.

Sasaran penelitian merupakan pencari nafkah utama dalam keluarga tentu saja akan menjadi beban tersendiri bagi karyawan *outsourcing* yang belum mengetahui kapan waktu kontrak akan berakhir sementara

kebutuhan keluarga harus selamanya terpenuhi karena sampai saat ini masalah ekonomi keluarga selalu menjadi permasalahan utama yang dialami keluarga yang tentu saja akan mempengaruhi segi kehidupan lainnya di dalam keluarga.

Coping merupakan strategi untuk manajemen tingkah laku kepada pemecahan masalah yang paling sederhana dan realistis, berfungsi untuk membebaskan diri dari masalah yang nyata maupun tidak nyata, dan *coping* merupakan semua usaha secara kognitif dan perilaku untuk mengatasi, mengurangi, dan tahan terhadap tuntutan-tuntutan.

Dalam menghadapi hal tersebut, para karyawan *outsourcing* dituntut untuk dapat beradaptasi dengan memiliki *coping strategy* yang baik untuk tetap dapat memenuhi kebutuhan keluarganya dalam keadaan apapun.

Menurut Carver (1989) menyebutkan aspek-aspek strategi *coping* antara lain:

- a. Keaktifan diri, suatu tindakan untuk mencoba menghilangkan atau mengelabui penyebab stress atau memperbaiki akibatnya dengan cara langsung.
- b. Perencanaan, memikirkan tentang bagaimana mengatasi penyebab stress antara lain dengan membuat strategi untuk bertindak, memikirkan tentang langkah upaya yang perlu diambil dalam menangani suatu masalah.
- c. Kontrol diri individu membatasi keterlibatannya dalam aktivitas kompetisi atau persaingan dan tidak bertindak terburu-buru. Folkman Lazarus (1986), menyatakan kontrol diri merupakan cara terbaik untuk mengatur diri sendiri dari perasaan maupun tindakan yang berhubungan dengan penyelesaian masalah.
- d. Mencari dukungan sosial yang bersifat informasi, yaitu sebagai nasehat, bantuan atau informasi.
- e. Mencari dukungan sosial yang bersifat emosional, yaitu melalui dukungan moral, simpati atau pengertian.

f. Penerimaan, sesuatu yang penuh dengan stress dan keadaan yang memaksanya untuk mengatasi masalah tersebut.

g. Religiusitas, yaitu sikap individu menenangkan dan menyelesaikan masalah secara keagamaan. McCrae dan Costa dalam Carver,dkk (1989) menyatakan bahwa orang cenderung beralih ke agama saat sedang stress karena alasan beragama, antara lain agama bisa berfungsi sebagai sumber dukungan emosional, sebagai wahana untuk reinterpretasi positif dan pertumbuhan.

Berdasarkan aspek-aspek yang telah dijelaskan, penelitian ini akan meneliti seluruh aspek tersebut terhadap karyawan *outsourcing* dalam memenuhi kebutuhan keluarganya.

Coping Strategy yang baik dapat menghindarkan para pekerja *outsourcing* tersebut dari emosi-emosi negatif seperti kecemasan, *stress* ataupun *burnout* yang dapat menghambat keberfungsian sosialnya.

Motivasi peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *coping strategy* para pekerja *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung dalam memenuhi kebutuhan keluarganya.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian berlandaskan filsafat positivisme (memandang realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat), digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian survei deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran umum secara sistematis, faktual, luas dan lengkap mengenai

bidang tertentu. Tujuan digunakan pendekatan kuantitatif menggunakan metode survey deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai *coping strategy* karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung dalam memenuhi kebutuhan keluarga.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *outsourcing* yang bekerja sebagai karyawan pada unit data *management, support costumer care*, unit main *distribution frame*, unit sigap (siaga & tanggap), unit area *networking* dan unit Business Government, and Enterprise Services (BGES) di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung. Anggota populasi pekerja *outsourcing* di perusahaan ini berjumlah 52 orang. Penelitian ini merupakan penelitian sensus artinya seluruh populasi menjadi responden penelitian.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas muka (*face validity*). Validitas muka adalah teknik pengukuran alat ukur dengan cara mengkonsultasikan dengan ahlinya, dalam hal ini yang diminta menjadi ahli dalam melakukan validitas muka adalah Dr. Aep Rusmana, S.Sos,M.Si dan Drs. Yudi Muryanto, MM selaku dosen di Poltekesos Bandung.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *rating scale* dan memiliki tingkat reliabilitas sangat tinggi yaitu sebesar 0.858 dari 49 item pertanyaan.

Pengumpulan data menggunakan kuisioner yaitu instrumen yang berisikan 49 pernyataan, dengan empat alternatif jawaban yang diberikan kepada responden untuk mendapatkan informasi mengenai *coping strategy* para pekerja *outsourcing* di PT.

Telekomunikasi Indonesia dalam WITEL Bandung dalam memenuhi kebutuhan keluarga.

Penelitian ini juga menggunakan studi dokumentasi yaitu dengan melakukan kajian dokumen untuk memperoleh data yang dapat dipelajari seperti bahan-bahan tertulis dalam bentuk laporan, catatan, arsip yang berhubungan dengan permasalahan penelitian *coping strategy* karyawan *outsourcing* dalam memenuhi kebutuhan keluarga.

HASIL PENELITIAN

1. *Coping Strategy* pada Aspek Keaktifan Diri

Keaktifan diri merupakan suatu tindakan untuk mencoba menghilangkan penyebab *stress* atau memperbaiki akibatnya dengan tindakan yang dilakukan langsung pada masalah yang dihadapi. Berikut adalah hasil penelitian tentang keaktifan diri yang diperoleh dari 52 responden:

Tabel 1. Frekuensi *Coping Strategy* pada Aspek Keaktifan Diri Responden

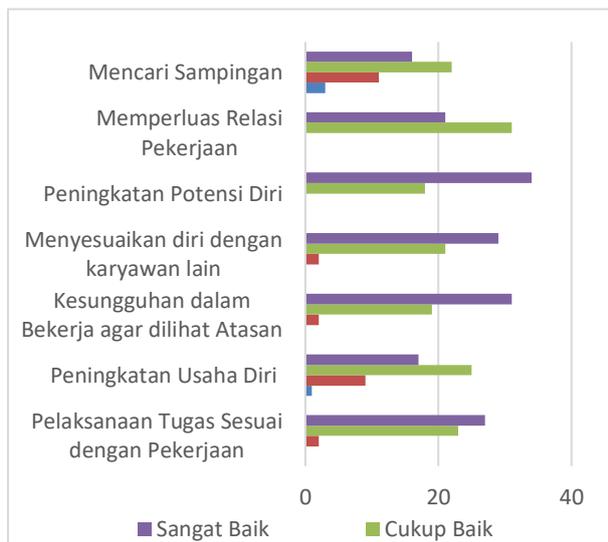
No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	0	0.00
2.	15 – 21	Sedang	6	11.54
3.	22 – 28	Tinggi	46	88.46
Jumlah			52	100.00

Berdasarkan tabel 1 aspek keaktifan diri responden dalam menghilangkan stres dalam memenuhi tuntutan kebutuhan keluarga berada pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 88,46%. Dengan rincian yang dapat dilihat pada grafik 1.

Pada grafik 1, menunjukkan bahwa sebagian besar responden sangat baik dalam hal keaktifan dirinya dalam bekerja, terutama dalam meningkatkan potensi mereka karena peningkatan potensi yang dilakukan dapat menambah keterampilan yang dimilikinya sehingga responden dapat meningkatkan

No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	1	1.92
2.	15 – 21	Sedang	13	25.00
3.	22 – 28	Tinggi	38	73.08
Jumlah			52	100.00

kinerjanya. Keaktifan para responden untuk bekerja dengan baik dan meningkatkan potensi diri dapat membawa mereka untuk menerima peningkatan jumlah gaji dan tidak menutup kemungkinan untuk mendapatkan promosi dalam karier dan memperoleh pekerjaan dengan gaji yang lebih baik, maka semakin mudah pula ia dapat memenuhi kebutuhan keluarganya.



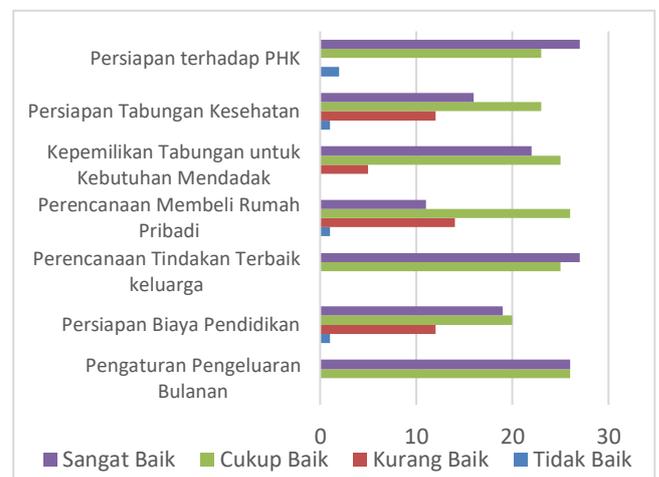
Grafik 1. Kategori Jawaban Aspek Keaktifan Diri Responden

2. Coping Strategy pada Aspek Perencanaan

Perencanaan merupakan cara individu dalam mengatasi penyebab stress antara lain dengan membuat strategi untuk bertindak dan memikirkan tentang langkah atau upaya yang perlu diambil dalam menangani suatu masalah. Berikut adalah hasil penelitian tentang perencanaan responden dalam memenuhi kebutuhan keluarga yang diperoleh dari 52 responden:

Tabel 2. Frekuensi *Coping Strategy* pada Aspek Perencanaan Responden

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori tinggi pada aspek perencanaan dengan presentase sebesar 73,08%. Dengan rincian jawaban sebagai berikut:



Grafik 2. Kategori Jawaban Aspek Perencanaan Responden

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung

sudah cukup memiliki perencanaan yang matang terhadap kemungkinan yang dapat terjadi dimasa yang akan datang. Akan tetapi responden cenderung masih kurang baik dalam perencanaan untuk membeli rumah pribadi, termasuk memiliki tabungan untuk keperluan kesehatan.

3. Coping Strategy pada Aspek Kontrol Diri

Kontrol diri merupakan cara individu untuk membatasi keterlibatannya dalam aktivitas kompetisi atau persaingan serta tidak mengambil tindakan secara terburu-buru. Berikut adalah hasil penelitian tentang kontrol diri yang diperoleh dari 52 responden (lihat tabel 3).

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa aspek kontrol diri sebagian besar responden berada pada kategori tinggi dengan presentase 90,38 %.

Tabel 3. Frekuensi *Coping Strategy* pada Aspek Kontrol Diri Responden

No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	0	0.00
2.	15 – 21	Sedang	5	9.62
3.	22 – 28	Tinggi	47	90.38
Jumlah			52	100.00

Adapun, rincian jawaban pada tabel 3 digambarkan dalam **Grafik 3** sebagai berikut:



Grafik 3. Kategori Jawaban Aspek Kontrol Diri Responden

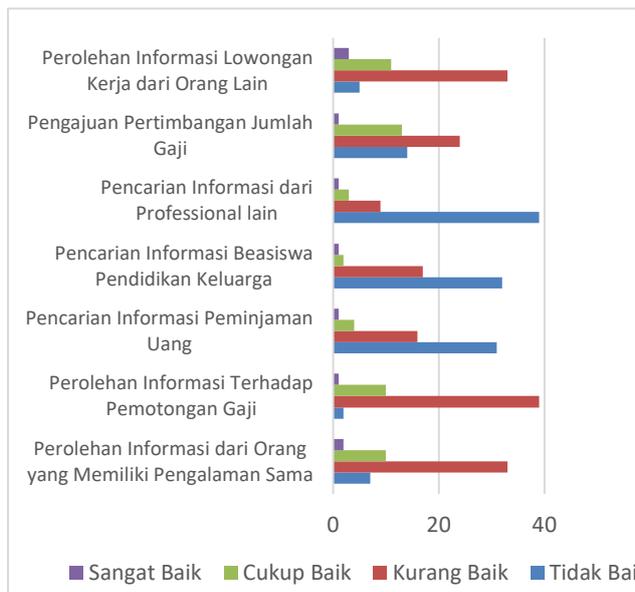
Kontrol diri paling baik yang ditunjukkan responden yaitu ada pada kemampuannya untuk memperhatikan harga barang ketika hendak membelinya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki kontrol diri yang cukup baik terutama untuk mengatur keuangan keluarga dengan cara mempertimbangkan harga barang ketika membelinya agar menghemat pengeluaran.

4. Coping Strategy pada Aspek Dukungan Sosial Bersifat Informasi

Dukungan sosial yang bersifat informasi yaitu berupa pendampingan, nasihat dan informasi yang digunakan untuk pemecahan masalah yang dihadapi. Berikut adalah hasil penelitian tentang dukungan sosial bersifat informasi yang diperoleh dari 52 responden:

Tabel 4. Frekuensi *Coping Strategy* pada Aspek Dukungan Sosial Bersifat Informasi

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori rendah untuk aspek dukungan sosial bersifat informasi yaitu dengan presentase 82,69%. Dengan rincian jawaban sebagai berikut:



No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	2	3.85
2.	15 – 21	Sedang	19	36.54
3.	22 – 28	Tinggi	31	59.62
Jumlah			52	100.00

Grafik 4. Kategori Jawaban Aspek Dukungan Sosial Bersifat Informasi

Hal ini menunjukkan bahwa responden kurang memperoleh bantuan secara langsung yaitu berupa informasi yang diterima berkaitan dengan kondisi pekerjaan yang dihadapinya. Responden juga tidak peduli dengan rincian informasi pemotongan gaji meskipun mereka mengetahui terdapat potongan gaji oleh pihak penyelenggara jasa *outsourcing*. Responden juga tidak menjadikan informasi dari para profesional lain sebagai cara mereka dalam

mengatasi permasalahan yang mereka alami. Mayoritas responden juga kurang baik dalam memperoleh informasi yang luas mengenai

No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	43	82.69
2.	15 – 21	Sedang	8	15.38
3.	22 – 28	Tinggi	1	1.92
Jumlah			52	100.00

bantuan pemerintah terhadap pendidikan anak dan peluang-peluang untuk mengembangkan potensi baik untuk anak dan dirinya sendiri.

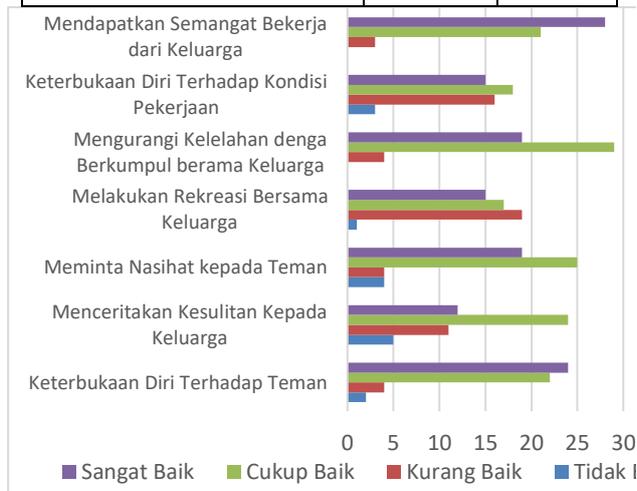
5. *Coping Strategy* pada Aspek Dukungan Sosial Bersifat Emosional

Dukungan sosial merupakan dukungan yang diberikan berupa moral, simpati atau pengertian. Hal ini diperoleh baik dari lingkungan keluarga, teman ataupun lingkungan pekerjaan. Berikut adalah hasil penelitian tentang dukungan sosial bersifat emosional yang diperoleh dari 52 responden:

Tabel 5. Frekuensi *Coping Strategy* pada Aspek Dukungan Sosial Bersifat Emosional

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa pada aspek dukungan sosial bersifat emosional sebagian besar jawaban responden berada pada kategori tinggi dengan presentase 59,62%. Dengan rincian jawaban sebagai berikut:

No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	0	0.00
2.	15 – 21	Sedang	12	23.08
3.	22 – 28	Tinggi	40	76.92
Jumlah			52	100.00



Grafik 5. Kategori Jawaban Aspek Kontrol Dukungan Sosial Bersifat Emosional

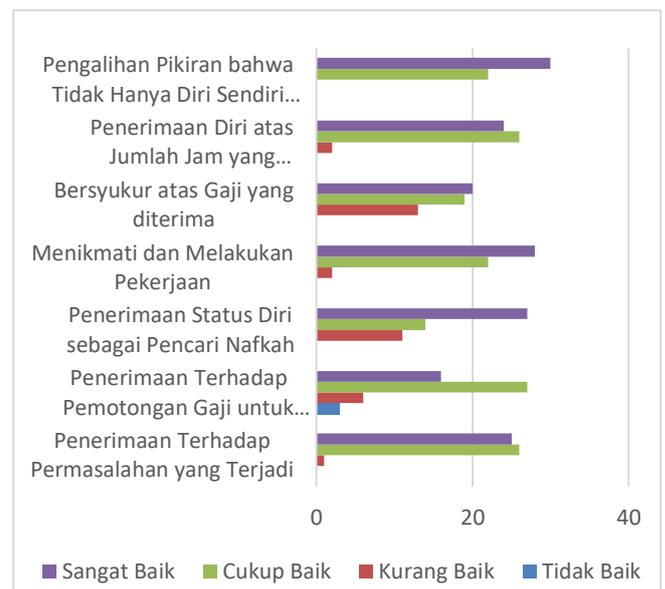
Dukungan emosional ini diperoleh dengan baik dari lingkungan keluarga maupun teman kerja melalui semangat, pengertian ataupun motivasi yang diberikan, kebanyakan dari mereka menjadikan kedekatan dan kehangatan dalam keluarga sebagai solusi untuk meringankan beban mental yang ada pada dirinya. Meskipun demikian tetapi sebagian kecil dari responden kurang terbuka dalam menceritakan kesulitan yang dialami dalam pekerjaan kepada keluarga dan sanak saudaranya, mereka juga jarang berekreasi bersama keluarga dalam sebulan sekali dikarenakan kesibukan yang berbeda diantara anggota keluarga.

6. Coping Strategy pada Aspek Penerimaan

Penerimaan merupakan suatu keadaan individu yang dapat menerima masalah yang penuh dengan stress dan yang memaksa individu tersebut untuk mengatasi masalah tersebut. Berikut adalah hasil penelitian tentang aspek penerimaan yang diperoleh dari 52 responden:

Tabel 6. Frekuensi Coping Strategy pada Aspek Penerimaan Responden

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa responden bahwa aspek penerimaan responden cenderung berada pada kategori tinggi dengan presentase 76,92%. Dengan rincian jawaban sebagai berikut :



Grafik 6. Kategori Jawaban Penerimaan Responden

Penerimaan yang baik pada diri responden ditunjukkan dengan rasa syukur terhadap jumlah gaji yang ia terima. Hal ini menunjukkan bahwa para responden menerima

dengan baik keadaan yang dihadapinya saat ini. Akan tetapi walau rata-rata responden bersyukur atas keadaannya, terdapat sebagian kecil responden yang masih merasa tidak puas dengan keadaan yang ada. Hal ini wajar terjadi karena memang mereka memiliki jumlah tanggungan yang banyak yang harus mereka penuhi dengan gaji karyawan *outsourcing* yang terbatas. Penerimaan diri dibutuhkan seseorang agar ia terhindar dari perasaan menyalahkan diri sendiri, keadaan atau lingkungan yang dapat membuatnya merasa stress atau tertekan.

7. Coping Strategy pada Aspek Religiusitas

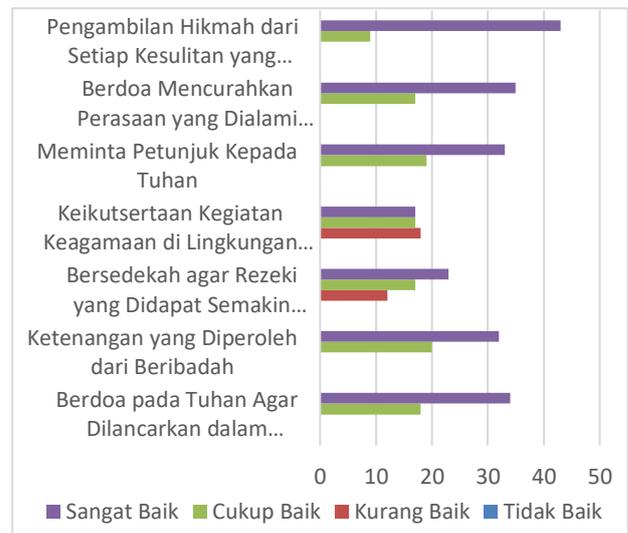
Glock dan Stark (dalam Jalaluddin, 2004) mengatakan bahwa religiusitas adalah keseluruhan dari fungsi jiwa individu mencakup keyakinan, perasaan, dan perilaku yang diarahkan secara sadar dan sungguh-sungguh pada ajaran agamanya.. Berikut adalah hasil penelitian tentang religiusitas responden yang diperoleh dari 52 responden:

Tabel 7. Frekuensi *Coping Strategy* Aspek Religiusitas Responden

Dari tabel 7 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki religiusitas yang tinggi dengan presentase 86,54%. Dengan rincian jawaban yang dapat dilihat pada **Grafik 7.**

Sebagian besar melaksanakan kegiatan keagamaan dengan cukup baik untuk memperoleh ketenangan dari permasalahan yang dihadapinya, akan tetapi kegiatan religi yang dilakukan responden berupa berdoa, memperbanyak ibadah dan mengikuti pengajian mingguan di lingkungan rumah

kurang dikerjakan secara rutin dikarenakan urusan kesibukan dan pekerjaan.



Sebagian karyawan juga kurang baik dalam memberikan sedekah kepada yang membutuhkan dikarenakan para karyawan masih mementingkan kebutuhan keluarga dan kurang memahami bahwa menurut ajaran agama bersedekah adalah cara kita untuk bersyukur dan memohon kepada Tuhan dalam memperlancar rezeki.

No	Interval	Kategori	Frekuensi (f)	%
1.	7 – 14	Rendah	0	0.00
2.	15 – 21	Sedang	7	13.46
3.	22 – 28	Tinggi	45	86.54
Jumlah			52	100.00

8. Coping Strategy pada Keseluruhan Aspek

Untuk memperoleh gambaran secara keseluruhan mengenai *coping strategy* pekerja *outsourcing*, dengan jumlah item pernyataan tiap aspek yang sama, maka dilakukan penghitungan dengan melihat akumulasi nilai dari seluruh aspek yang ada yaitu aspek keaktifan diri, perencanaan, kontrol diri,

dukungan informasi, dukungan emosional, penerimaan dan religiusitas. Akumulasi nilai dari seluruh aspek *coping strategy* pada penelitian ini dapat dilihat di **Tabel 8**.

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah aspek terendah ada pada dukungan informasi dengan jumlah nilai 671. Aspek yang memiliki skor terendah tersebut dapat dijadikan landasan untuk membuat usulan program peningkatan dukungan informasi yang ditujukan pada para pekerja *outsourcing*.

Tabel 8. Jumlah Skor *Coping Strategy* pada Keseluruhan Aspek

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah aspek terendah ada pada dukungan informasi dengan jumlah nilai 671. Aspek yang memiliki skor terendah tersebut dapat dijadikan landasan untuk membuat usulan program peningkatan dukungan informasi yang ditujukan pada para pekerja *outsourcing*.

Responden juga melakukan *coping strategy*, terutama dengan keaktifan diri. Mereka menunjukkan kedisiplinan dan kinerja yang baik selama bekerja untuk memperoleh perhatian dari atasannya. Akan tetapi pada beberapa aspek, terdapat aspek yang kurang baik diperoleh responden yaitu pada aspek dukungan informasi. Rendahnya perolehan dukungan ini juga dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan responden tentang pengetahuan dalam mengakses informasi kepada profesional lain.

Faktor yang mempengaruhi belum maksimalnya usaha yang dilakukan responden yaitu kurangnya keaktifan diri responden dalam memperoleh dukungan sosial yang bersifat informasi, hal tersebut akan memberikan

alternative pemecahan masalah yang diperoleh dariseseorang yang juga akan berpengaruh terhadap pengambilan tindakan dalam kehidupannya. Pada permasalahan ini, hal utama yang menjadi sangat penting yaitu penerimaan diri responden dalam mempersiapkan diri secara fisik maupun mental untuk dapat menerima kondisi dirinya dalam memenuhi kebutuhan individu dan keluarga.

PEMBAHASAN

1. Keaktifan Diri

No.	Aspek	Jumlah Skor
1	Keaktifan pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	1233
2	Perencanaan pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	1185
3	Kontrol diri pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	1268
4	Dukungan sosial bersifat informasi pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	671
5	Dukungan emosional pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	1133
6	Penerimaan pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	1221
7	Religiusitas pekerja <i>outsourcing</i> dalam memenuhi kebutuhan keluarga	1279
Jumlah		7990

Sardiman (2001) Keaktifan diri adalah kegiatan yang bersifat fisik maupun mental, yaitu berbuat dan berfikir sebagai suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan Aspek keaktifan diri merupakan suatu tindakan seseorang untuk mencoba menghilangkan atau mengelabui penyebab stress atau memperbaiki akibat permasalahannya secara cara langsung. Hasil pada aspek keaktifan diri dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responden memiliki keaktifan diri yang baik untuk

menghilangkan stres dalam menjalani kegiatan sehari-hari terutama dalam memenuhi kebutuhan keluarga. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 52 responden, sebagian besar keaktifan diri responden dalam memenuhi kebutuhan keluarga berada pada kategori tinggi yaitu dengan presentase 88,46% dan responden pada kategori sedang memiliki presentase 11,54%. Dalam hal keaktifan dirinya dalam bekerja, terutama dalam meningkatkan potensi mereka. Karena peningkatan potensi yang dilakukan dapat menambah keterampilan yang dimilikinya sehingga responden dapat meningkatkan kinerjanya dalam bekerja. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Mangkunegara (2009) bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Responden telah melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan perusahaan dengan baik dan tidak melakukan kesalahan agar dinilai baik oleh atasan. Didalam melakukan pekerjaannya keaktifan diri dalam lingkungan kerja sangat diperlukan, salah satunya responden mampu menyesuaikan diri dengan karyawan lain agar dapat bekerjasama dengan baik dan juga dapat meningkatkan citra diri didepan atasan. Hal ini dilakukan untuk mendapat kepercayaan dari atasan sehingga setiap ada pekerjaan yang memungkinkan menghasilkan tambahan penghasilan berupa bonus, atasan akan lebih mudah mempercayakannya. Tidak hanya aktif dalam lingkungan pekerjaan saja seorang karyawan juga harus mempunyai beberapa relasi di luar lingkungan pekerjaan mereka karena akan mempermudah dirinya dalam memperluas relasi pekerjaan, karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia cukup baik dalam mencari relasi diluar lingkungan pekerjaan dirinya sekarang.

Peningkatan potensi yang harus dikuasai setiap karyawan di dalam pekerjaan sangat penting untuk diperhatikan, karena dengan meningkatnya kompetensi yang karyawan miliki akan berdampak positif terhadap kinerja

yang mereka kerjakan. Maka dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menjadikan hal ini sebagai cara mereka untuk memperoleh tambahan penghasilan diluar gaji pokok yang mereka terima. Selain itu, dengan meningkatnya kompetensi akan berdampak juga terhadap meningkatnya kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan dan akan memberikan penilaian positif terhadap perusahaan dalam mempertimbangkan perpanjangan kontrak kerja yang ia miliki.

Sebagian responden memiliki pekerjaan sampingan lain selain posisi pekerjaan utamanya yang dilakukan saat ini. Hal ini disebabkan karena pekerjaan sampingan yang dikerjakan dirinya berkaitan erat dengan industry yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia pekerjaan sampingan yang dilakukan diantaranya mencari pelanggan yang akan berlangganan indihome karena akan mendapatkan penghasilan lain diluar uang gaji dan bonus yang ia terima, sementara sebagian lainnya mencari tambahan dengan menjadi pengemudi ojek online.

2. Perencanaan

Memiliki perencanaan yang baik dengan cara merumuskan keadaan saat ini dan mengidentifikasi mengenai hambatan yang akan terjadi dimasa yang akan datang dapat membuat seseorang terhindar dari permasalahan yang akan terjadi dimasa mendatang akibat kesalahan dalam mengambil keputusan. Hal ini sesuai dengan pernyataan tentang perencanaan yang merupakan salah satu aspek dalam *coping*, menurut Carver (1989), perencanaan yaitu memikirkan tentang bagaimana mengatasi penyebab stress antara lain dengan membuat strategi untuk bertindak, memikirkan tentang langkah upaya yang perlu diambil dalam menangani suatu masalah.

Diketahui dari hasil penelitian yang dilakukan kepada 52 responden sebagian besar responden berada pada kategori tinggi yaitu dengan presentase 73,08%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja

outsourcing di PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung sudah cukup memiliki perencanaan yang matang terhadap kemungkinan yang dapat terjadi dimasa yang akan datang.

Sementara responden yang berada pada kategori sedang dan rendah yaitu masing-masing memiliki presentase 25,00% dan 1,92% dari keseluruhan jawaban responden. Hal ini dikarenakan sebagian responden cenderung masih belum memiliki perencanaan yang baik dalam memiliki rumah sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa responden tidak terlalu memikirkan akan keinginan untuk membeli rumah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan keluarga. Padahal menurut Abraham H Maslow dalam Richardson (1997) menyatakan didalam teori hierarki kebutuhan bahwa rumah salah satu kebutuhan dasar yang harus dipenuhi, karena rumah termasuk dalam kebutuhan keselamatan dan keamanan yaitu dimana orang dapat merasa aman dari bahaya.

3. Kontrol Diri

Chaplin (2005) mendefinisikan kontrol diri sebagai kemampuan untuk membimbing tingkah laku sendiri, kemampuan untuk menekan atau merintangai impuls-impuls atau tingkah laku impulsif yang digunakan sebagai penyelesaian masalah yang dihadapinya. Diketahui dari hasil penelitian yang dilakukan pada 52 responden, aspek kontrol diri berada pada kategori tinggi dengan presentase 90,38% Selanjutnya responden berada pada kategori sedang memiliki presentase 9,62% dari keseluruhan. Kontrol diri paling baik yang ditunjukkan responden yaitu ada pada kemampuannya untuk memperhatikan harga barang ketika hendak membelinya. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki kontrol diri yang cukup baik terutama untuk mengatur keuangan keluarga dengan cara mempertimbangkan harga barang ketika membelinya agar menghemat pengeluaran dan dapat terpenuhinya kebutuhan dasar keluarga

seperti makan dan minum. Hal ini sesuai dengan Folkman Lazarus (Taylor,1995) yang menyatakan bahwa kontrol diri merupakan cara terbaik untuk mengatur diri sendiri dari perasaan maupun tindakan yang berhubungan dengan penyelesaian masalah.

4. Dukungan Sosial Bersifat Informasi

Dukungan sosial bersifat informasi diperoleh responden baik berupa informasi, pendampingan, bantuan dan nasihat melalui orang lain bisa dari seorang profesional ataupun orang yang pernah merasakan keadaan yang sama dengan dirinya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 52 responden, sebagian besar responden tidak melakukan *coping strategy* dalam mengakses dukungan informasi secara maksimal yaitu sebanyak 43 orang dengan presentase 82,69% dan masih membutuhkan peningkatan. Sebagian besar responden berada pada kategori rendah dan tidak berusaha untuk mendapatkan informasi khususnya mengenai adanya profesional yang dapat membantu mereka. Mereka tidak mengetahui bagaimana mengakses informasi yang luas mengenai bantuan pemerintah terhadap pendidikan anak dan peluang-peluang untuk mengembangkan potensi baik untuk anak maupun dirinya sendiri.

Sementara sebagian responden lainnya berada pada kategori sedang dan tinggi yaitu masing-masing memiliki presentase sebanyak 15,38% dan 1,92%, yang berarti sebagian kecil lainnya sudah mulai melakukan *coping* dalam mencari informasi ini sebagai cara dirinya untuk mengatasi permasalahan yang dialaminya.

Pertolongan dari profesional sangat dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan karyawan *outsourcing* yang di akibatkan ketidaktahuan dirinya dalam mengakses informasi. Pertolongan dari profesional seperti pekerja sosial sangat dibutuhkan sebagaimana dijelaskan menurut NASW dalam Adi Fahrudin (2012:66) yang menyatakan

“tujuan praktik pekerjaan sosial salah satunya untuk meningkatkan kemampuan-kemampuan orang untuk memecahkan masalah, mengatasi (coping) dan perkembangan”.

5. Dukungan Sosial Bersifat Emosional

Seseorang dapat memperoleh dukungan emosional melalui interaksi dengan lingkungannya. Dukungan yang diberikan dapat melalui dukungan moral, simpati atau pengertian yang diperoleh baik dari keluarga, sanak saudara ataupun teman-teman yang ada di lingkungan kerja PT. Telekomunikasi Indonesia WITEL Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 52 responden didapatkan hasil bahwa jawaban responden sebagian besar berada pada kategori tinggi yaitu dengan presentase 59,62% dari keseluruhan. Dukungan emosional ini diperoleh dengan baik dari lingkungan keluarga maupun teman kerja melalui semangat, pengertian ataupun motivasi yang diberikan. Kebanyakan dari mereka menjadikan kedekatan dan kehangatan dalam keluarga sebagai solusi untuk meringankan beban mental yang ada pada dirinya. Hal ini menunjukkan bahwa memperoleh dukungan emosional merupakan salah satu cara yang dipilih para responden untuk mengatasi kekhawatirannya dalam memenuhi kebutuhan keluarga.

Meskipun demikian masih sebagian responden menjawab pada kategori sedang dengan presentase 36,54%, dan kategori rendah sebanyak 3,85% dari keseluruhan. Hal ini dikarenakan sebagian kecil dari responden kurang terbuka dalam menceritakan kesulitan yang dialami dalam pekerjaan kepada keluarga dan sanak saudaranya, mereka juga jarang berekreasi bersama keluarga dalam sebulan sekali dikarenakan kesibukan yang berbeda diantara anggota keluarga.

Memperoleh dukungan emosional melalui orang terdekat dapat menghindarkan seseorang dari stress dan tekanan yang

diakibatkan karena kelelahan dalam bekerja yang dapat mengakibatkan burnout.

Salah satu dukungan emosional dapat diperoleh dari rasa cinta dan kasih sayang dari keluarga dan orang terdekat. Kebutuhan cinta dan kasih sayang yang didapatkan dari keluarga sangat dibutuhkan untuk menghindari stress. Hal ini sesuai dengan pernyataan Abraham H Maslow dalam Richardson (1997) tentang teori hierarki kebutuhan yang menyatakan bahwa memiliki keluarga termasuk kedalam kebutuhan cinta dan kasih sayang sehingga harus dapat dipenuhi kebutuhannya.

6. Penerimaan

Penerimaan diri menurut Sheerer (1963) adalah sikap untuk menilai diri dan keadaannya secara objektif, menerima segala yang ada pada dirinya termasuk kelebihan-kelebihan dan kelemahan-kelemahannya. Individu yang menerima diri berarti telah menyadari, memahami dan menerima diri apa adanya dengan disertai keinginan dan kemampuan diri untuk senantiasa mengembangkan diri sehingga dapat menjalani hidup dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 52 responden, sebagian besar aspek penerimaan responden berada pada kategori tinggi yaitu sebanyak 76,92% dari keseluruhan. Penerimaan yang baik pada diri responden ditunjukkan dengan rasa syukur terhadap jumlah gaji yang ia terima. Hal ini membuktikan bahwa para responden dapat menerima dengan baik keadaan yang dihadapinya saat ini.

Dalam aspek penerimaan masih terdapat responden yang menjawab kurang baik dalam hal menerima dirinya sehingga terdapat responden dalam aspek ini dalam kategori sedang yaitu sebanyak 23,08% dari keseluruhan. Hal ini dikarenakan mereka tidak dapat menerima dengan kemungkinan yang akan terjadi di kemudian hari. Hal ini wajar terjadi karena memang terdapat mereka memiliki jumlah tanggungan yang banyak dan

harus mereka penuhi dengan gaji karyawan *outsourcing* yang terbatas. Penerimaan diri dibutuhkan seseorang agar ia terhindar dari perasaan yang menyalahkan diri sendiri, keadaan atau lingkungan yang dapat membuatnya merasa stres atau tertekan.

Sebagai seorang manusia yang memiliki berbagai kebutuhan individu dan keluarga sudah seharusnya dapat menerima dirinya dalam memenuhi kebutuhan individu dan keluarga. Hal ini sesuai dengan pernyataan Friedman (2008) bahwa keluarga memiliki fungsi ekonomi, yaitu keluarga harus dapat memenuhi kebutuhan sandang, pangan, papan.

7. Religiusitas

Glock dan Stark (dalam Jalaluddin, 2004) mengatakan bahwa religiusitas adalah keseluruhan dari fungsi jiwa individu mencakup keyakinan, perasaan, dan perilaku yang diarahkan secara sadar dan sungguh-sungguh pada ajaran agamanya.. Seseorang yang religius atau orang yang mendekatkan diri dengan Tuhannya akan mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapinya dengan cara beribadah dan berdoa pada Tuhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 52 responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar jawaban responden pada aspek religiusitas berada pada kategori tinggi dengan presentase 86,54%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian responden menggunakan *coping strategy* berbentuk religiusitas untuk menghindari stres atau tekanan yang dia alami dalam usaha memenuhi kebutuhan keluarga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 13,46% berada pada kategori sedang, artinya sebagian responden kurang peduli dengan aspek religiusitas dalam memenuhi kebutuhan keluarga. Hal ini dikarenakan masih terdapat responden yang kurang dalam mengikuti kegiatan keagamaan ditempat tinggal. Sebagian karyawan juga kurang baik dalam memberikan sedekah kepada yang membutuhkan dikarenakan para karyawan

masih mementingkan kebutuhan keluarga dan kurang memahami bahwa menurut ajaran agama bersedekah adalah cara kita untuk bersyukur dan memohon kepada Tuhan dalam memperlancar rezeki.

Secara konseptual aspek religiusitas termasuk ke dalam bagian dari *coping strategy*. Sebagaimana yang dijelaskan oleh McCrae dan Costa (1986) dalam Carver,dkk (1989) menyatakan bahwa orang cenderung beralih ke agama saat sedang stress karena alasan beragam, antara lain agama bisa berfungsi sebagai sumber dukungan emosional, sebagai wahana untuk reinterpretasi positif dan pertumbuhan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keaktifan diri pekerja *outsourcing* dalam memenuhi kebutuhan keluarga berada pada kategori tinggi dengan skor 1233. Hal ini menunjukkan bahwa responden dapat dikatakan memiliki keaktifan diri yang baik dan ditunjukkan dari kinerjanya yaitu bekerja sesuai prosedur yang ditetapkan dan disiplin dalam bekerja. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan citra diri dihadapan atasan sehingga dapat dikenal baik dan mendapatkan bonus karena kinerjanya yang baik. Responden juga memiliki kesadaran untuk senantiasa meningkatkan potensi diri agar dapat bersaing dengan pekerja lainnya atau bahkan memperoleh pekerjaan dengan gaji yang lebih baik.

Perolehan gaji yang pas-pasan membuat pekerja harus memiliki rencana dalam mengelola keuangannya agar dapat memenuhi kebutuhan keluarga setiap bulannya. Aspek perencanaan responden berada pada kategori tinggi dengan skor 1185. Perencanaan yang ditunjukkan responden yaitu seperti mengatur jumlah pengeluaran setiap bulannya dan mengutamakan pemenuhan kebutuhan dasar seperti makan sehari-hari, pendidikan anak dan biaya kesehatan. Akan tetapi responden masih kurang memikirkan rencana dalam memiliki

rumah pribadi karena selama ini mereka bertempat tinggal di rumah orang tua dan mengontrak rumah di dekat tempat dirinya bekerja.

Kontrol diri responden dalam memenuhi kebutuhannya berada pada kategori tinggi dengan skor 1268. Hal ini menunjukkan bahwa responden mengatur dirinya untuk membedakan hal yang menjadi prioritas dalam memenuhi kebutuhan. Ia dapat menahan dirinya untuk tidak terpengaruh perkembangan tren yang terus terjadi dengan selalu mempertimbangkan harga suatu barang ketika hendak membelinya terutama yang merupakan kebutuhan tersier. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya pengeluaran yang berlebihan terhadap pemenuhan kebutuhan yang bukan menjadi prioritas utama.

Dukungan dari lingkungan juga berpengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan yang dilakukan pekerja. Dukungan tersebut terdiri dari dukungan informasi dan dukungan emosional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan informasi pekerja *outsourcing* berada pada kategori rendah dengan skor 671. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya akses informasi yang dilakukan oleh para pekerja *outsourcing* dalam upayanya memenuhi kebutuhan. Rendahnya perolehan informasi dilihat dari ketidaktahuan mereka dalam mengakses informasi kepada profesional lain, dan ketidaktahuan mereka terhadap rincian pemotongan gaji yang dilakukan pihak perusahaan untuk biaya asuransi kesehatan dan potongan lainnya. Ketidaktahuan ini disebabkan dari kurangnya pengetahuan mereka untuk mengakses informasi dari profesional tersebut dan kurangnya komunikasi yang dilakukan pihak penyedia jasa kepada para pekerja *outsourcing*. Berbeda dengan dukungan informasi, dukungan emosional lebih baik diperoleh karyawan *outsourcing* dalam *coping*nya. Dukungan emosional karyawan *outsourcing* berada pada kategori tinggi dengan skor 1133 yang mereka peroleh dari keluarganya. Hal ini dilihat dari keterbukaan dirinya atas kondisi yang dihadapi kepada

keluarga. Keterbukaan diri ini menjadi cara responden untuk memperoleh perhatian, pengertian, dukungan dan nasihat dari keluarga. Pengertian yang diberikan keluarga berupa berhemat dalam menggunakan uang dan tidak menuntut penggunaan barang mewah secara berlebihan. Ketenangan juga diperoleh dari dukungan keluarga dijadikan sebagai *coping* untuk mengurangi tekanan akibat beban kerja dan tuntutan sebagai pencari nafkah.

Karyawan *outsourcing* juga memiliki penerimaan diri yang baik terhadap kondisi yang ia hadapi sehingga dapat mengurangi tekanan dan beban yang dialami dirinya. Penerimaan diri ini berada pada kategori dengan skor 1221. Hal ini menunjukkan bahwa pekerja *outsourcing* memiliki penerimaan yang baik terhadap keadaan pada dirinya sekarang. Hal ini juga ditunjukkan dari perasaan syukurnya terhadap pekerjaan dan jumlah gaji yang diterimanya. Penerimaan yang baik juga ditunjukkan dari sebagian besar jawaban responden yang merasa bukan hanya dia yang menghadapi permasalahan tersebut. Keadaan tersebut membuatnya tidak merasa sendiri sehingga dapat mengurangi perasaan stress ataupun tertekan dengan kondisi yang dihadapinya.

Coping religiusitas yang dilakukan karyawan *outsourcing* berada pada kategori tinggi yaitu dengan skor 1279. Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden yang sebagian besar menjadikan beribadah sebagai caranya untuk memperoleh rezeki dan petunjuk dari Tuhan. Sebagian besar responden melakukan sedekah kepada yang membutuhkan sebagai cara mereka bersyukur dan berdoa kepada Tuhan agar dimudahkan dalam rezeki, dikarenakan menurut kepercayaan dalam agama, seseorang yang bersedekah akan dijamin rezekinya oleh Tuhan. Akan tetapi masih terdapat sebagian responden lainnya yang kurang baik dalam melaksanakan sedekah, hal ini dikarenakan uang yang mereka miliki dialokasikan untuk kebutuhan lain yang harus mereka penuhi. Mayoritas responden juga jarang mengikuti kegiatan keagamaan yang dilaksanakan di

lingkungan rumah dikarenakan kesibukan pekerjaan yang dilaksanakan pada shift malam membuatnya jarang melakukan kegiatan keagamaan di lingkungan rumah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan *outsourcing*, *coping strategy* karyawan *outsourcing* dalam memenuhi kebutuhan keluarga berada pada kategori tinggi dengan skor 7990.

DAFTAR PUSTAKA

- A.M., Sardiman. 2001. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta. Penerbit Rineka Cipta.
- Bambang Guritno dan Waridin (2005) Guritno, Pengaruh Persepsi Karyawan Mengenai Perilaku Kepemimpinan, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. Jakarta. JRBI.
- Carver, C.S., Scheir, M.F., & Wientraub, J.K.1989. *Assesing coping strategy: A theoretically based approach*. *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 56, No. 2, 267 – 283.
- Chaplin, J. P. (1999). *Kamus Lengkap Psikologi*. penerjemah : Kartini Kartono. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Fahrudin, A. 2012. *Pengantar Kesejahteraan Sosial*. Bandung. Refika Aditama.
- Folkman, S., Lazarus, R.S., Gruen, R.J., & Logis, A. 1986. *Appraisal, Coping, Health Status, and Psychological Symptoms*. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Friedman, Marilyn M. 2010. *Buku Ajar Keperawatan Keluarga : Riset, Teori dan Praktek*. Jakarta. EGC.
- Jalaluddin Rakhmat, 2004. *Psikologi Komunikasi*. Bandung. PT . Remaja Rosdakarya.
- Lazarus R.S, Folkman 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*. *Springer Publishing Company*.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2011. *Evaluasi Kinerja SDM, Cetakan Keempat*. Penerbit Refika Aditama. Jakarta
- Moh.Nazir. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Richardson, H. W. 1977. “Dasar-Dasar Ilmu Ekonomi Regional”. Terjemahan oleh Paul Sitohang. Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Suharto, Edi. 2009. *Pekerjaan Sosial di Dunia Industri Memperkuat CSR (Corporate Social Responsibility)*. Bandung. Alfabeta.