

**PENGARUH *JOB INSECURITY* TERHADAP KINERJA
PADA *COSTUMER SERVICE REPRESENTATIVE* PT.X**



Oleh:

EKO RIZKI RHAMDANI

1125134594

PSIKOLOGI

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Psikologi**

**FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA SIDANG
SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja pada *Costumer Service Representative* PT. X
Nama Mahasiswa : Eko Rizki Rhamdani
No. Registrasi : 1125134594
Program Studi : Psikologi
Tanggal Ujian : 19 Juli 2017
Pembimbing I Pembimbing II

Dwi Kencana Wulan, M.Psi

Fitri Lestari Issom, M.Si

PERSETUJUAN PANITIA SIDANG SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi (Penanggungjawab)*		
Dr. Gumgum Gumelar, M. Si (Wakil Penanggungjawab)**		
Prof. Yufiarti, M.Psi (Ketua Penguji)***		
Dr. Gumgum Gumelar, M.Si (Anggota)****		
Anna Armeini. R, M.Si (Anggota)****		

Catatan :

- * Dekan FPPSI
- ** Pembantu Dekan I
- *** Ketua Penguji
- **** Dosen Penguji selain pembimbing dan Ketua Program Studi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa
Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Eko Rizki Rhamdani

Nomor Registrasi : 1125134594

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "**Pengaruh Job Insecurity terhadap Kinerja pada Costumer Service Representative PT. X**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Juni 2017.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 2017
Yang Membuat Pernyataan

Eko Rizki Rhamdani

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan” (QS.94:5)

“We will always be friends until we are old and die. Then we will be new best friend again.” (Anonymous)

**“Hidup itu bukan perjuangan tapi perjalanan. melangkahlah kemanapun kau mau tapi ingat cepat atau lambat kita semua akan bertemu ditempat yang sama.”
(Anonymous)**

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan adik saya yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tidak pernah putus sampai saya dapat menyelesaikan skripsi saya. Skripsi ini juga saya persembahkan untuk teman-teman 2013 yang juga selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Rizki Rhamdani
NIM : 1125134594
Program Studi : Psikologi
Fakultas : Pendidikan Psikologi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Pengaruh *Job Insecurity* terhadap Kinerja pada *Costumer Service Representative* PT.X”

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 2017
Yang Menyatakan

Eko Rizki Rhamdani

**PENGARUH JOB INSECURITY TERHADAP KINERJA PADA COSTUMER SERVICE
REPRESENTATIVE PT. X**

SKRIPSI

EKO RIZKI RHAMDANI

**JAKARTA: PROGRAM STUDI PSIKOLOGI, FAKULTAS PENDIDIKAN PSIKOLOGI,
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara *job insecurity* terhadap kinerja pada *costumer service representative* PT. X. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *job insecurity* terhadap kinerja. Kinerja *costumer service representative* PT.X dinilai memiliki kinerja yang rendah sehingga menarik minat peneliti untuk melihat apakah hal tersebut dipengaruhi oleh *job insecurity*.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan skala *job insecurity scale* yang dimodifikasi oleh de Witte berdasarkan konstruk milik Greenhalgh dengan reliabilitas sebesar 0,8 dengan jumlah item final sebanyak empat item dan skala kinerja yang disusun berdasarkan dimensi Bernadin dengan reliabilitas sebesar 0,9.

Jumlah subjek sebanyak 80 ($N = 80$) dengan menggunakan teknik insidental *sampling* dalam pengambilan sampel. Dalam proses pengolahan data digunakan true skor yang berasal dari pemodelan Rasch. Dalam proses pengolahan data menggunakan model analisis regresi menggunakan SPSS 22.0. Hasilnya terdapat pengaruh signifikan negatif antara *job insecurity* terhadap kinerja *costumer service representative* PT.X. Besar nilai $F_{hit} > F_{tabel}$ ($24,543 > 3,96$) dan besar nilai R_{square} sebesar 0,239.

Kata Kunci: *Job Insecurity*, Kinerja

**THE EFFECT OF JOB INSECURITY ON PERFORMANCE OF COSTUMER SERVICE
REPRESENTATIVE COMPANY X**

ESSAY

EKO RIZKI RHAMDANI

**JAKARTA: STUDY OF PSYCHOLOGY, FACULTY OF EDUCATION OF
PSYCHOLOGY, STATE UNIVERSITY OF JAKARTA**

2017

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of job insecurity on performance toward customer service representative company X. Recent research found there was effect between job insecurity performance. Performance of customer service representative PT.X reported have lowest performance researcher interested to found if there is an effect job insecurity to performance

This research method using quantitative methods that using job insecurity scale modified by De Witte based on Greenhalgh construct with reliability value of items 0,8 with four final number of items and performance scale made based on Bernadin performance dimension with reliability value of items 0,9 with 30 final number of items.

The number of subjects was 80 (N=80) using incidental sampling technique. In the process of the data used comes from the true score of Rasch modelling. In the data processing used regression analyze mode using SPSS 22.0. The result there is a significant negative effect between job insecurity on performance toward customer service representative. The value of $F_{hit} > F_{table}$ ($24,543 > 3,96$) and R square value equal with 0,239.

Keywords: Job Insecurity, performance

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur marilah senantiasa kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia kepada Hamba-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi, antara lain :

1. Ibu Dr. Gantina Komalasari, M.Psi selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta dan Bapak Dr. Gumgum Gumelar, M. Si selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Mira Ariyani, Ph.D selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta dan selaku dosen pembimbing II atas kesediaannya membimbing serta memberikan informasi yang penulis butuhkan sebagai bahan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dwi Kencana Wulan, M. Psi selaku dosen pembimbing I atas kesediaannya membimbing dengan penuh kesabaran, perhatian dan selalu berusaha menyempatkan memberikan waktu kepada anak bimbingannya serta memberikan informasi dan pengetahuan yang penulis butuhkan sebagai bahan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Harun Pancasila Sakti dan Ibu Yani Wuryani selaku orangtua penulis atas bimbingan, dukungan serta do'a yang tidak pernah putus untuk penulis. Serta kasih sayang dan perhatian yang selalu dicurahkan untuk penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Fadlan Ahmad Haykal selaku adik dari penulis atas kesediannya untuk mendengarkan keluh kesah penulis dalam menyusun skripsi semoga tahun ini merupakan tahun yang terbaik untuk kita.
6. Obung dan Aradut selaku sahabat terbaik peneliti yang membantu dalam segala hal yang dibutuhkan oleh peneliti baik materi dan non-materi serta selalu membimbing dan menemani peniliti. Terimakasih yang sebanyak-banyaknya

untuk kalian berdua yang telah menjadi sahabat peneliti. Terimakasih atas tawa, canda, haru yang telah kita lalui bersama. Dan peneliti berharap tahun ini menjadi titik balik kehidupan bagi kita semua menjadi lebih baik lagi.

7. Rizka Spetiyanti yang menjadi motivasi penulis dan membantu serta mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi.
8. Sri Isbudi Hartati selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan untuk peneliti.
9. Luthfi Lestaluhu dan Damar yang telah menjadi teman “payungan-payungin aja” dan bersama dengan peneliti melakukan penelitian ini sampai penelitian ini selesai.
10. Untuk teman-teman 4L “Lo lagi lo lagi” seperti Ayu, Tebil, Tita, Manda, yang selalu mendukung dan mengingatkan serta menjadi teman diskusi bagi peneliti mengenai penelitian yang dilakukan.
11. Untuk teman-teman “Tiga Belas” seperti Jawer, Anang, Wisnu, Helmy, Maul, Hadi yang menjadi sahabat seperjuangan skripsi. Semoga apa yang kita harapkan di tahun ini menjadi kenyataan.
12. Untuk teman-teman kelas D 2013 yang telah menjadi teman baik selama kurang lebih 4 tahun. Terimakasih atas pengalaman yang berharga yang telah kalian berikan selama ini.
13. Untuk semua orang yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan yang telah mereka berikan. Besar harapan peneliti hasil karya ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca akan peneliti terima dengan penuh penghargaan dan ucapan terima kasih.

Jakarta, 14 Juli 2017

Peneliti

Eko Rizki Rhamdani