

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Service atau jasa adalah bidang industri yang bertumbuh dengan pesat saat ini di seluruh dunia. Menurut Lovelock and Wirtz (2006), sektor jasa menyumbang 60% dari GDP (*Gross Domestic Product*) dunia dan terus meningkat dari tahun ke tahun. Bagi perusahaan yang bergerak dalam industri jasa, salah satu hal yang penting adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan merupakan harapan dasar pelanggan, selanjutnya apabila harapan tersebut dibandingkan dengan “kinerja” yang dirasakan pelanggan dari suatu barang atau jasa, maka dapat dikatakan pelanggan mengalami kepuasan atau ketidakpuasan (Tse dan Wilton, 1998). Sifat jasa yang tidak berwujud (*intangible*), menyebabkan penilaian produk jasa tidak hanya bergantung pada manfaat inti dari produk itu saja, akan tetapi sangat banyak ditentukan oleh pelayanan kepada pelanggan.

Call center merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan kepada pelanggan yang akhir-akhir ini tumbuh secara cepat di beberapa negara. Saat ini kira kira dua pertiga dari semua interaksi pelanggan dengan *service provider* di *United Kingdom* saat ini berlangsung melalui *call center* (Barker, 1998). Selain itu, pelayanan *call center* dapat mengurangi biaya operasional dalam melayani pelanggan dibandingkan dengan pelayanan pelanggan yang bersifat *face to face* antara petugas *Customer Service*

Representative (CSR) dengan pelanggan (Seargent and Frenkel, 2000; Brown and Maxwell, 2002).

Perkembangan industri *call center* tidak hanya didominasi oleh industri perbankan, asuransi atau telekomunikasi, namun berkembang juga untuk industri lainnya. Pertumbuhan juga terlihat dengan penerapan *call center* pada berbagai pelayanan publik, baik yang diselenggarakan langsung oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sebagaimana dalam perkiraan, pertumbuhan pekerja sampai dengan akhir tahun 2013 diperkirakan mencapai lebih dari 120 ribu pekerja *call center*. Mayoritas pekerja berlatar belakang pendidikan diploma dan sarjana dari berbagai disiplin ilmu pengetahuan dengan penguasaan pada aplikasi komputer dan manajemen informatika. Gambaran ini menegaskan bahwa *call center* tumbuh menjadi industri yang padat karya dengan memanfaatkan tenaga kerja terdidik. Hal ini mendukung upaya pemerintah dalam membuka peluang penyerapan tenaga kerja terdidik dalam memberikan pelayanan dengan nilai tambah. Dari sisi peranan dalam mendukung bisnis perusahaan, ketersediaan *call center* telah berkembang sangat cepat dalam mendukung peningkatan pendapatan perusahaan. Penggunaan *call center* di Indonesia tidak hanya menjadi *cost center*, namun berkembang dalam memberikan kontribusi *revenue* bagi perusahaan. Bahkan sudah menjadi *point-of-contact* dalam memberikan pelayanan dan transaksi bisnis bagi beberapa perusahaan (Andi Anugrah. 2014).

Call centre (CC) di berbagai perusahaan mempunyai fungsi sebagai penghubung antara *service provider* dengan pelanggan. *Call center* merupakan sarana yang dapat digunakan untuk membuat pelanggan menjadi lebih dekat dan loyal kepada perusahaan.

Layanan *call center* yang dikelola secara profesional dapat membuat perusahaan mendapat penilaian yang baik dari pelanggan, sehingga hal tersebut dapat mendorong tingkat kepuasan pelanggan dan pada akhirnya dapat memunculkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal akan mendorong terjadinya pembelian berulang (*repeat order*), sehingga apabila hal tersebut terus terjadi maka secara otomatis profit perusahaan akan meningkat (Andi Anugrah, 2014).

PT. Infomedia Nusantara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi *contact center* yang memiliki sekitar 170 klien dari berbagai perusahaan seperti Telkomsel, Garuda Indonesia Airlines, BNI, BCA, City Trans (travel), Telkom 108 (direktori). Sebagai perusahaan yang bersaing di tingkat nasional dan juga internasional, PT Infomedia Nusantara memiliki salah satu klien perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi yaitu “X”, yang merupakan provider selular terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan lebih dari 140 juta (<http://infomedia.co.id>). Dengan demikian, pelayanan terhadap pelanggan provider seluler “X” melalui *contact center* dilakukan oleh PT. Infomedia Nusantara termasuk pengelolaan sumber daya manusia (SDM) sampai dengan penyediaan peralatan penunjang pelayanan *contact center*.

Perusahaan banyak menciptakan strategi agar bisnis perusahaan dapat berjalan dengan baik. Strategi yang dilakukan dengan menyoal dan memanfaatkan berbagai aspek pendukung dan penggerak dalam perusahaan, tidak terkecuali dengan aspek sumber daya manusia. Strategi dalam bidang sumber daya manusia yang digunakan oleh PT. Infomedia Nusantara adalah menggunakan tenaga *outsorce* dan menjadikannya

karyawan kontrak dengan status temporer. Hal ini menjadi salah strategi khusus perusahaan yang bergerak di bidang jasa *call center* dimana perusahaan tersebut memiliki durasi perjanjian kerja sama dengan perusahaan yang menjadi kliennya, namun di sisi lain dapat juga merugikan perusahaan karena karyawan cenderung mudah untuk keluar dan masuk perusahaan.

Semua karyawan meyakini akan penghormatan terhadap suatu kontrak psikologis, yang menunjukkan penghormatan terhadap keinginan pada stabilitas dan keamanan kerja. Apabila unsur-unsur ini tidak diberikan, para karyawan mungkin akan merasakan adanya kekurangan dari dirinya yang menyebabkan ketidakmampuannya dalam memberikan kontribusi dengan maksimal untuk meningkatkan kinerja dalam tatanan organisasional. Ketika organisasi melakukan merger, mengeluarkan banyak karyawan dan mengontrak pekerja temporer, maka karyawan nyaris tidak menemukan alasan mengapa mereka harus tetap bertahan pada perusahaan mereka, yang merupakan imbas dari ketidakamanan terhadap pekerjaan mereka (*job insecurity*).

Smithson dan Lewis (2002) mengartikan *job insecurity* sebagai kondisi psikologis seseorang karyawan yang menunjukkan rasa bingung atau merasa tidak aman dikarenakan kondisi lingkungan yang berubah-ubah (*perceived impermanance*). Kondisi ini muncul karena banyaknya jenis pekerjaan yang sifatnya sesaat atau pekerjaan kontrak. Makin banyaknya jenis pekerjaan dengan durasi waktu yang sementara atau tidak permanen, menyebabkan semakin banyaknya karyawan yang mengalami *job insecurity*.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi latar belakang munculnya *job insecurity* yang dikemukakan oleh Sverke dkk (2006): (1) Usia; karyawan yang berusia tua memiliki

level *job insecurity* yang lebih tinggi (Hartley dkk, 1991; Mohr, 2000; Naswal & De Witte, 2003; dalam Sverke dkk, 2006), Hal ini dikarenakan pada pegawai yang berusia tua cenderung lebih sulit mendapatkan pekerjaan baru sehingga tingkat kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan semakin tinggi (Hartley dkk, dalam Sverke dkk, 2006). (2) Gender, meskipun dalam penelitian sebelumnya ada yang menyebutkan bahwa pria cenderung lebih khawatir kehilangan pekerjaan dibandingkan dengan pegawai wanita (Kinnunen, 1999; Rosenbalt dkk, 1999). Namun demikian, pada penelitian lainnya yang dilakukan oleh De Witte (2006) pada wanita yang memiliki peran sebagai pemberi nafkah keluarga juga memiliki level *job insecurity* yang tinggi. (3) Kepribadian, individu dengan *external locus of control* memiliki kecenderungan lebih untuk khawatir akan kehilangan pekerjaan. Selain itu, pada individu yang memiliki *self esteem* tinggi cenderung memiliki level *job insecurity* rendah (Ashford dkk, 1989; Hartley dkk, 1991; Kinnunen dkk, 1999; Sverke dkk, 2004; dalam Sverke dkk, 2006). (4) Sosial ekonomi, pegawai yang memiliki status sosial ekonomi rendah kemungkinan besar memiliki pendapatan yang rendah, pendapatan yang rendah memiliki korelasi dengan rendahnya tingkat pendidikan. Rendahnya tingkat pendidikan mengakibatkan tidak banyak *skill* dan pengetahuan yang didapat sehingga alternatif pekerjaan menjadi semakin sedikit. Hal tersebut mengakibatkan tingginya kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan pada pegawai yang memiliki status sosio ekonomi rendah dengan pendapatan yang rendah (Frese, 1985; Kinnunen dkk., 1999; dalam Sverke dkk., 2006). (5) Tipe Kontrak, pegawai tetap memiliki level *job insecurity* yang lebih rendah dibandingkan dengan pegawai kontrak. Pegawai tetap memiliki jaminan hukum akan status kepegawaiannya, apabila perusahaan melanggar kesepakatan tersebut, maka akan merugikan perusahaan itu sendiri secara

finansial. Selain itu, pegawai tetap cenderung merasa menjadi bagian penting dalam perusahaan bila dibandingkan dengan pegawai kontrak (Barling & Gallagher, 1996; Sverke dkk, 2000; dalam Sverke dkk., 2006). (6) Dukungan sosial, Menurut Lazarus dan Folkman (1984 dalam Sverke dkk, 2006), dukungan sosial merupakan salah satu faktor yang dapat mengurangi stres. *Job insecurity* merupakan salah satu *stressor*. Dukungan sosial bagi karyawan dapat diperoleh dari keluarga, rekan kerja, atasan, maupun organisasi tenaga kerja. Oleh karena itu, individu yang mendapatkan dukungan sosial akan memiliki level *job insecurity* yang lebih rendah (Armstrong-Stassen dalam Sverke dkk, 2006).

PT. Infomedia Nusantara telah menggunakan strategi pengelolaan SDM dengan sistem *outsourcing* sejak awal dibuka unit bisnis baru berupa layanan *call center*. Sebagian besar karyawan *call center* berstatus karyawan kontrak temporer dengan durasi tertentu. Karyawan dengan status kontrak dipantau secara intensif

Job insecurity berkaitan dengan level stres dan kecemasan yang tinggi dari karyawan (Jacobson, 1985). Penelitian lain menunjukkan bahwa secara umum karyawan pernah mengalami kecemasan dengan level tinggi ketika pekerjaan mereka tergolong tidak aman (Jacobson, 1987). Kecemasan tersebut dapat berasal dari tidak adanya kepastian kompensasi apabila mereka mengalami pemutusan hubungan kerja. Keadaan tersebut cenderung sering terjadi pada karyawan yang memiliki status kerja sebagai karyawan kontrak. Selain itu, *job Insecurity* juga banyak dikaitkan dengan penurunan kepuasan kerja dan komitmen organisasi, ketidaksejahteraan karyawan dan perilaku-perilaku negatif karyawan yang tidak diharapkan terjadi yang bisa berdampak merugikan organisasi (De Wite, 1999, 2005; Sverke et al, 2002). Beberapa penelitian lain

menunjukkan bahwa efek dari penurunan kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki hubungan yang bersifat positif dengan perfromansi kerja serta berhubungan negatif terhadap intensi *turnover* karyawan.

Berdasarkan data dari HRD PT. Infomedia Nusantara didapatkan bahwa angka *turnover* bulanan di PT. Infomedia Nusantara berkisar antara 3,0 % - 5,0 % selama 12 bulan terakhir. Beberapa literatur memang belum ada yang menyebutkan dengan jelas mengenai angka prosentase ideal *turnover* bagi suatu organisasi atau perusahaan, Selain itu *turnover* juga tidak selalu berdampak negatif bagi perusahaan. Namun demikian, perusahaan perlu mengelola dan memberi perhatian terhadap *turnover* yang terjadi, begitu halnya dengan PT. Infomedia Nusantara. Dampak negatif *turnover* bagi perusahaan adalah perusahaan harus menanggung beban biaya rekrutasi dan pelatihan karyawan baru, hilangnya karyawan yang memiliki potensi baik, serta waktu yang terbuang selama proses pergantian karyawan yang terjadi (Robbins, 2003). Berdasarkan data performansi 12 bulan terakhir yang didapat dari HRD menyebutkan bahwa 40 % - 58 % *agent call center* memiliki performansi yang tergolong rendah dan belum memenuhi standar nilai yang ditetapkan perusahaan. Performansi tersebut dihitung setiap bulan berdasarkan beberapa parameter penilaian dan nilai performansi yang dihasilkan akan digunakan sebagai dasar perhitungan nominal insentif performansi dan insentif prestasi yang akan dibayarkan kepada *agent call center*.

Provider “X” merupakan seluler terbesar di Indonesia yang memiliki banyak variasi produk, tarif, *bundling* (paket penjualan), syarat dan ketentuan penggunaan produk bagi pelanggan, serta berbagai macam permasalahan mengenai fitur yang sering berganti dan sering mengalami penyesuaian secara berkala serta memiliki perbedaan pada setiap area,

sehingga membuat *agent call center* “X” dihadapkan pada situasi kerja yang sering berubah-ubah dan menuntut *agent call center* untuk terus menerus memperbaharui pengetahuan serta kemampuannya dalam melayani pelanggan. Selain itu, SOP, instruksi kerja serta kebijakan yang berlaku dalam perusahaan juga sering mengalami penyesuaian mengikuti kebijakan manajemen provider seluler “X” sebagai klien yang juga mengikuti permintaan dan kebutuhan pelanggan.

Agent call center “X” juga akan dihadapkan pada situasi dimana mereka bekerja dengan 2 target yang harus semaksimal mungkin terpenuhi dan target tersebut juga cenderung kontradiktif antara satu dan lainnya. Manajemen/perusahaan memiliki parameter performansi yang telah disusun sedemikian rupa dengan tujuan efisiensi biaya produksi dan sebisa mungkin harus dipenuhi oleh setiap *agent call center*, seperti durasi pelayanan atau AHT (*average handling time*), durasi menahan panggilan atau AHoT (*average Holding Time*), ATT dan beberapa parameter lain. Namun demikian, di sisi lain *agent call center* juga dituntut untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan diukur melalui nilai CES (*customer experience satisfaction*) dan *service level* (SL). Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, terkadang *agent call center* juga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama ketika berinteraksi dengan pelanggan. *Agent call center* dituntut untuk memberikan *service* sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan oleh manajemen, kemudian jawaban yang diberikan kepada pelanggan juga harus tepat. Dengan begitu, waktu yang dibutuhkan *agent call center* untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan semakin cepat sehingga *agent call center* dapat segera menjawab panggilan pelanggan yang masuk berikutnya dan selanjutnya tidak ada panggilan pelanggan yang tidak dapat terjawab / tidak terbaikan terbaikan (*abandon*

call) oleh *agent call center*. Semakin sedikit *abandon call* maka produktivitas *call center* juga semakin baik, sehingga berpengaruh positif terhadap performansi layanan *call center* secara keseluruhan. Namun demikian, seperti yang sudah disebutkan sebelumnya, selain produktivitas dari segi kuantitas panggilan, kualitas *service* yang baik juga menjadi tuntutan yang harus terpenuhi.

Agent call center “X” PT. Infomedia Nusantara memiliki atasan langsung seorang *team leader* (TL). Sebagai *leader* bagi para *agent*, TL bertugas untuk membimbing, melakukan supervisi, serta memberikan bantuan apabila *agent call center* mengalami kesulitan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *agent call center* “X” PT. Infomedia Nusantara, didapatkan bahwa *agent call center* menyatakan bahwa terdapat TL yang dirasakan belum menjalankan tugas dan fungsi sebagai *leader* bagi *agent call center* dengan tepat. Sebagai contoh ketika terdapat *agent call center* baru bertanya mengenai optimalisasi penggunaan aplikasi terkait layanan *call center* atau *agent* bertanya mengenai detail dari teknis pekerjaan lainnya terdapat beberapa TL yang memberikan informasi dengan singkat dan cenderung seadanya tanpa memberikan langkah-langkah jelas mengenai hal apa yang seharusnya dilakukan dan hal apa yang tidak boleh dilakukan oleh *agent call center*, sehingga hal tersebut dapat berdampak terhadap kesalahan prosedur yang dilakukan oleh *agent call center* dalam mengeksekusi permasalahan pelanggan sehingga secara keseluruhan terakumulasi berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *agent call center*. Ketidakjelasan instruksi dan arahan yang diberikan oleh TL kepada *agent call center* bukan hanya berdampak pada kesalahan prosedur dalam bekerja, namun hal tersebut juga dapat membuat *agent call center* semakin merasakan ketidakjelasan dalam

pekerjaannya sehari-hari. Ketidakjelasan yang terkait dengan pekerjaan juga semakin mendukung terjadinya *job insecurity* pada *agent call center*. Dampak jangka panjang dari ketidakjelasan dalam pekerjaan tersebut pada akhirnya juga dapat membuat *agent call center* kurang dapat mengembangkan kemampuan *hardskill* dan *softskill*-nya sehingga hal tersebut menyebabkan *agent call center* tidak memiliki kesempatan untuk diikutsertakan ke dalam promosi jabatan yang ada di masa yang akan datang. Ketidakjelasan mengenai kesempatan untuk meningkatkan karir di masa yang akan datang juga berpotensi menyebabkan derajat *job insecurity* pada *agent call center* semakin meningkat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang *leader*, TL tidaklah terlepas dari gaya *leadership*. Gaya *leadership* TL tercermin dalam tindakan atau mengambil keputusan, termasuk di dalamnya memberikan pengarahan untuk mencapai sasaran kerja yang telah ditetapkan. TL *call center* “X” terlihat kurang berorientasi pada tugas dan individu. TL cenderung hanya membicarakan masalah yang terjadi pada saat agent memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam berkomunikasi, TL jarang membicarakan hal-hal yang terkait dengan proses pelaksanaan tugas atau pekerjaan, termasuk seperti harapan atau minat *agent call center* di bidang kerjanya masing-masing. Komunikasi yang dilakukan TL cenderung berlangsung satu arah. Dengan pola seperti ini TL menjadi kurang memberikan perhatian pada masalah pengembangan bawahannya. Selanjutnya, TL terlihat memiliki gaya dan cara pelaksanaan pekerjaan dengan cara mereka masing-masing, sehingga memberikan hasil yang berbeda-beda dan kurang sesuai dengan target.

Menurut Noe, Hollenbeck, Gerhart & Wright (1994) tantangan perusahaan dalam memasuki kompetisi global di masa depan adalah meningkatnya peranan manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia yang baik dapat menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan suatu organisasi. Salah satu bentuk manajemen sumber daya manusia adalah interaksi yang dilakukan atasan dan bawahan secara efektif, dimana bentuk interaksi tersebut merupakan bagian yang tidak terlepas dari *leadership style*. Menurut Clark (1997) di dalam *leadership*, selain faktor pemimpin, bawahan, dan situasi, faktor komunikasi juga berpengaruh terhadap efektivitas *leadership* itu sendiri. Dalam proses perubahan organisasi, atasan memegang peran yang sangat penting (Schein dalam Armstrong, 2003). Cascio (1992) menyatakan bahwa atasan merupakan orang yang seharusnya bertanggung jawab terhadap kegiatan pengelolaan sumber daya manusia, dan bertanggung jawab atas kualitas kerja bawahannya. Hal tersebut, juga diperkuat oleh Stoner dkk (1995) bahwa salah satu tugas atasan adalah mengarahkan, mempengaruhi dan memotivasi bawahan untuk melakukan tugas, dan membantu bawahan untuk bekerja sebaik mungkin.

Penerapan gaya kepemimpinan atasan sebaiknya disesuaikan dengan situasi yang ada, terutama dengan tingkat kematangan para anak buahnya. Hal ini perlu menjadi pertimbangan mengingat situasi dan karakteristik dari PT. Infomedia Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa *call center* yang dinamis dengan strateginya yang khusus, serta tingkat kesiapan *agent call center* yang berbeda-beda. *Situational leadership* merupakan salah bentuk gaya kepemimpinan diperkenalkan oleh Ken Blanchard dan Paul Hersey (1992). Mereka menekankan bahwa penggunaan gaya adaptif oleh pemimpin tergantung pada diagnosa yang mereka buat terhadap situasi.

Konsep dasar teori ini adalah bahwa strategi dan perilaku pemimpin harus situasional dan terutama didasarkan pada kedewasaan atau ketidak dewasaan para pengikut atau bawahannya. Kematangan (*maturity*) adalah kemampuan individu atau kelompok untuk menetapkan tujuan yang tinggi tetapi dapat tercapai, dan keinginan serta kemampuan mereka untuk mengambil tanggung jawab. Variabel-variabel kedewasaan ini yang merupakan hasil dari pendidikan dan/atau pengalaman, harus dipertimbangkan dalam hubungannya dengan tugas tertentu yang akan mereka laksanakan. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini diberi judul “Penerapan *situational leadership* oleh *team leader* untuk menurunkan *job insecurity* pada *agent call center* “X” PT Infomedia Nusantara Bandung”.

1.2 Identifikasi Masalah

Call center merupakan sebuah inovasi dalam pelayanan kepada pelanggan yang dilakukan oleh perusahaan. Lebih jauh lagi, *call center* yang baik dan dikelola secara profesional juga merupakan alat yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk membuat pelanggan menjadi lebih loyal kepada perusahaan, bahkan *call center* sudah mulai bertransformasi dari pelengkap bisnis menjadi unit bisnis yang dapat menambah pendapatan perusahaan. *Call center* tidaklah terlepas dari peran sumber daya manusia sebagai pelaksana kegiatan operasionalnya (*agent call center*). PT. Infomedia Nusantara sebagai salah satu perusahaan multinasional penyedia jasa *call center* memiliki karakteristik tersendiri dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya maupun pengelolaan manajemen sumber daya manusianya yang rentan berubah-ubah dan cenderung menimbulkan rasa ketidakpastian bagi *agent call center* sehingga berpotensi menimbulkan *job insecurity* bagi *agent call center*. Namun demikian, operasional

perusahaan tetap harus berjalan sebaik mungkin dan tetap dapat memaksimalkan peran *agent call center* salah satunya melalui pendekatan oleh atasannya. Dalam organisasi, peran atasan sering diidentikan dengan *leadership style*, dan salah satu bentuknya adalah *situasional leadership*.

Berdasarkan fenomena yang ada maka peneliti merasa perlu dan tertarik untuk meneliti : Apakah pelatihan *situasional leadership team leader* dapat berpengaruh terhadap *job insecurity agent call center* “X” PT. Infomedia Nusantara Bandung.

1.3 Maksud, Tujuan, dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran mengenai *job insecurity* pada *agent call center* “X” PT. Infomedia Nusantara, sebelum dan sesudah mengikuti diterapkannya *situasional leadership* oleh *team leader*.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *situasional leadership* oleh *team leader* memiliki pengaruh dalam menurunkan *job insecurity agent call center* “X” PT. Infomedia Nusantara Bandung yang diukur dengan menggunakan *job insecurity scale*.

1.3.3 Kegunaan Penelitian

1.3.3.1 Kegunaan Teoritis

- Memberikan informasi tambahan untuk pengembangan penelitian lanjutan mengenai penanganan *job insecurity*.
- Memberikan informasi tambahan untuk pengembangan penelitian lanjutan dan pelatihan mengenai *situational leadership*.

1.3.3.2 Kegunaan Praktis

I. Organisasi / Perusahaan

- Membantu untuk mengurangi dampak merugikan bagi perusahaan yang disebabkan oleh konsekuensi negatif dari *job insecurity* pada karyawan seperti intensi *turnover* dan performansi kerja.

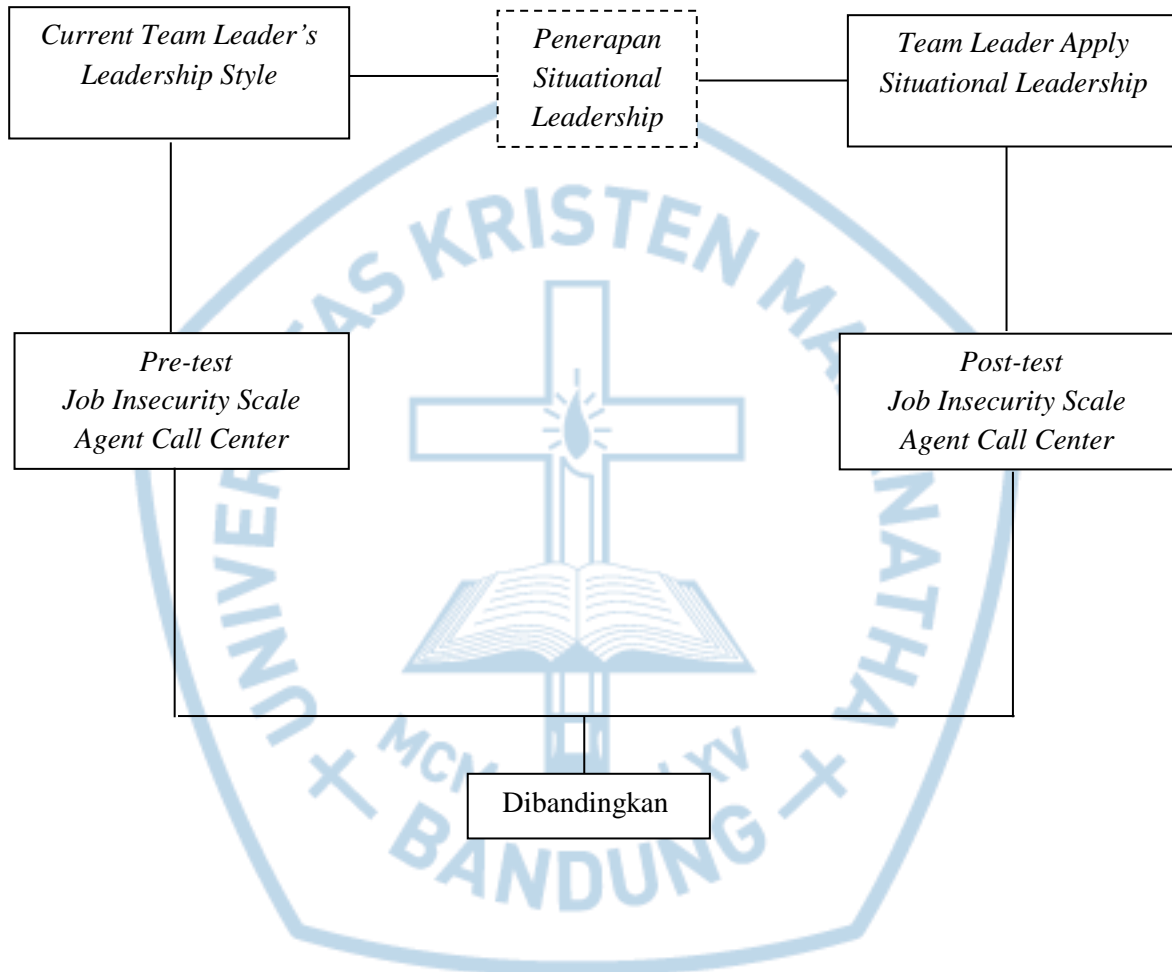
II. Individu

- Membuat *team leader* menjadi lebih dapat mengelola timnya dengan lebih baik yang pada akhirnya diharapkan mengoptimalkan kinerjanya.

1.4 Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan *Quasi-Experimental* dengan menggunakan *Single Group Pre-Test Post-Test Studies* (Graziano dan Laurin, 2000). Pengukuran *job insecurity agent call center "X" PT. Infomedia Nusantara* menggunakan *job insecurity scale* ; a *psychometric evaluation across five European countries* (Tinne Vander Elst, Hans De witte & Nele De Cuyper 2013) yang akan diberikan sebelum dan sesudah penerapan *situational leadership* oleh *team leader*. Data yang diperoleh, diolah secara kuantitatif dan akan dibandingkan untuk melihat apakah terdapat perbedaan sebelum dan sesudah

team leader menerapkan *situational leadership*. Rancangan penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Bagan 1.1 Metodologi Penelitian