

MAKNA KEPUASAN KERJA BAGI KARYAWAN KONTRAK: STUDI FENOMENOLOGIS PADA PERUSAHAAN JASA

Axel Puri Hatomono
Universitas Diponegoro
axel.hatomono@gmail.com

Abstrak

Meningkatnya penggunaan sistem kerja berbasis kontrak di sektor jasa telah mengubah sifat hubungan kerja dan memunculkan isu-isu penting terkait kepuasan kerja. Karyawan kontrak sering kali menghadapi ketidakamanan kerja, keterbatasan peluang karier, serta ketidaksetaraan dalam manfaat ketenagakerjaan dibandingkan dengan karyawan tetap. Kondisi-kondisi tersebut memengaruhi cara karyawan kontrak memaknai dan mengalami kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi makna kepuasan kerja dari perspektif karyawan kontrak yang bekerja di perusahaan jasa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis untuk memahami pengalaman hidup (*lived experiences*) para karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan karyawan kontrak yang secara aktif melaksanakan tugas-tugas layanan. Analisis data dilakukan menggunakan tahapan analisis fenomenologis, yang meliputi bracketing, pengkategorian tematik, dan sintesis makna esensial. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan member checking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan kontrak dimaknai tidak semata-mata sebagai kompensasi finansial, tetapi juga mencakup rasa aman dalam bekerja, pengakuan, hubungan kerja yang suportif, serta peluang pengembangan diri dan profesional. Temuan ini menegaskan pentingnya praktik manajemen sumber daya manusia yang humanis dan inklusif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan kontrak di sektor jasa.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Karyawan Kontrak, UMKM, Fenomenologis.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan dunia kerja modern ditandai dengan meningkatnya penggunaan sistem kerja kontrak, khususnya pada sektor jasa. Perusahaan jasa cenderung membutuhkan tenaga kerja yang fleksibel untuk menyesuaikan dengan dinamika permintaan pasar dan karakteristik layanan yang bersifat tidak berwujud. Kondisi ini mendorong perusahaan untuk merekrut karyawan kontrak sebagai bagian dari strategi efisiensi dan fleksibilitas organisasi [1].

Karyawan kontrak memiliki karakteristik hubungan kerja yang berbeda dibandingkan karyawan tetap, terutama terkait durasi kerja, jaminan keberlanjutan pekerjaan, serta hak dan fasilitas yang diterima. Perbedaan tersebut sering kali menimbulkan ketidakpastian kerja yang dapat memengaruhi sikap dan perilaku karyawan, termasuk tingkat kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi aspek penting karena berhubungan dengan motivasi, kinerja, dan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan, khususnya dalam perusahaan jasa yang sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan [2].

Kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor material seperti gaji dan tunjangan, tetapi juga oleh faktor nonmaterial, seperti pengakuan, hubungan kerja, lingkungan kerja, serta rasa aman dalam bekerja. Bagi karyawan kontrak, kepuasan kerja sering kali

memiliki makna yang lebih kompleks karena adanya keterbatasan status kerja dan peluang karier. Kondisi ini menyebabkan karyawan kontrak membangun persepsi dan makna kepuasan kerja berdasarkan pengalaman subjektif yang mereka alami selama bekerja [3].

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengukur tingkat kepuasan kerja berdasarkan indikator tertentu. Meskipun pendekatan tersebut memberikan gambaran umum mengenai faktor-faktor kepuasan kerja, pendekatan kuantitatif belum sepenuhnya mampu menjelaskan bagaimana karyawan kontrak memaknai kepuasan kerja dari sudut pandang pengalaman pribadi mereka. Kajian yang secara khusus menggali makna kepuasan kerja karyawan kontrak melalui pendekatan fenomenologis masih relatif terbatas, terutama dalam konteks perusahaan jasa di Indonesia [4].

Pendekatan fenomenologis memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman hidup (*lived experiences*) karyawan kontrak secara mendalam, termasuk bagaimana mereka menafsirkan kepuasan kerja dalam situasi kerja yang penuh ketidakpastian. Dengan menggali pengalaman subjektif karyawan kontrak, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan kerja dari perspektif karyawan itu sendiri, bukan semata-mata dari sudut pandang organisasi [5].

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *bagaimana makna kepuasan kerja bagi karyawan kontrak pada perusahaan jasa?* Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan memahami makna kepuasan kerja berdasarkan pengalaman subjektif karyawan kontrak. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kepuasan kerja karyawan non-permanen, serta memberikan implikasi praktis bagi perusahaan jasa dalam merancang kebijakan pengelolaan karyawan kontrak yang lebih adil dan berkelanjutan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan konsep penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan dengan sikap dan perasaan individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dipahami sebagai keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian seseorang terhadap pekerjaannya atau pengalaman kerja yang dimilikinya [6]. Kepuasan kerja mencerminkan sejauh mana pekerjaan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan nilai-nilai individu.

Dalam organisasi, kepuasan kerja memiliki implikasi yang signifikan terhadap kinerja karyawan, komitmen organisasi, dan kualitas layanan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan motivasi kerja yang lebih baik, loyalitas yang lebih tinggi, serta tingkat turnover yang lebih rendah [7]. Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada perusahaan jasa yang sangat bergantung pada peran karyawan dalam menciptakan nilai layanan.

Kepuasan kerja bersifat multidimensional dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik faktor intrinsik maupun ekstrinsik. Faktor intrinsik meliputi makna pekerjaan, pencapaian, dan pengembangan diri, sedangkan faktor ekstrinsik mencakup kompensasi, kondisi kerja, kebijakan organisasi, serta hubungan dengan atasan dan rekan kerja [8]. Perpaduan antara faktor-faktor tersebut membentuk pengalaman kerja yang pada akhirnya memengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.

2.2. Karyawan Kontrak

Karyawan kontrak adalah pekerja yang terikat hubungan kerja dengan perusahaan berdasarkan perjanjian kerja dalam jangka waktu tertentu. Sistem kerja kontrak umumnya diterapkan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang bersifat fleksibel dan sementara,

terutama pada sektor jasa yang memiliki fluktuasi permintaan tinggi [9]. Berbeda dengan karyawan tetap, karyawan kontrak memiliki keterbatasan dalam hal jaminan keberlanjutan kerja, fasilitas, dan peluang pengembangan karier.

Di Indonesia, praktik penggunaan karyawan kontrak semakin meningkat seiring dengan perubahan regulasi ketenagakerjaan dan tuntutan efisiensi organisasi. Meskipun sistem kerja kontrak memberikan keuntungan bagi perusahaan dari sisi fleksibilitas biaya dan tenaga kerja, sistem ini juga menimbulkan tantangan bagi karyawan, terutama terkait rasa aman bekerja dan kepastian masa depan [10].

Kondisi kerja yang tidak permanen sering kali memengaruhi sikap dan persepsi karyawan kontrak terhadap organisasi. Karyawan kontrak dapat mengalami tekanan psikologis akibat ketidakpastian status kerja, yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja, keterikatan kerja, dan kinerja [11]. Oleh karena itu, pemahaman mengenai pengalaman kerja karyawan kontrak menjadi penting untuk menciptakan hubungan kerja yang lebih seimbang dan berkelanjutan.

2.3. Kepuasan Kerja pada Karyawan Kontrak

Kepuasan kerja pada karyawan kontrak memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan karyawan tetap. Karyawan kontrak tidak hanya menilai kepuasan kerja berdasarkan aspek material seperti gaji, tetapi juga berdasarkan aspek nonmaterial, seperti perlakuan adil, pengakuan, dan peluang perpanjangan kontrak [12]. Bagi karyawan kontrak, kepuasan kerja sering kali dikaitkan dengan sejauh mana organisasi memberikan rasa aman dan penghargaan terhadap kontribusi yang diberikan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa ketidakpastian kerja merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan kontrak. Ketika karyawan kontrak merasa dihargai dan dilibatkan dalam lingkungan kerja yang suportif, tingkat kepuasan kerja cenderung meningkat meskipun status kerja bersifat sementara [13]. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak semata-mata ditentukan oleh status kepegawaian, melainkan oleh kualitas hubungan kerja dan pengalaman kerja yang dialami.

Dalam perusahaan jasa, kepuasan kerja karyawan kontrak menjadi semakin penting karena kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh sikap dan emosi karyawan. Karyawan kontrak yang memiliki kepuasan kerja rendah berpotensi menunjukkan penurunan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan citra perusahaan [14].

2.4. Pendekatan Fenomenologis dalam Kajian Kepuasan Kerja

Pendekatan fenomenologis merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami makna pengalaman hidup individu terhadap suatu fenomena tertentu. Fenomenologi berfokus pada bagaimana individu mengalami, merasakan, dan memaknai suatu peristiwa dalam konteks kehidupannya [15]. Dalam penelitian sumber daya manusia, pendekatan fenomenologis digunakan untuk menggali pengalaman subjektif karyawan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif.

Pendekatan fenomenologis menempatkan pengalaman karyawan sebagai pusat analisis, sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami kepuasan kerja dari sudut pandang karyawan itu sendiri. Melalui proses wawancara mendalam dan refleksi pengalaman, peneliti dapat mengidentifikasi tema-tema esensial yang membentuk makna kepuasan kerja bagi karyawan kontrak [16].

Penggunaan pendekatan fenomenologis dalam kajian kepuasan kerja karyawan kontrak dinilai relevan karena mampu mengungkap dimensi emosional, psikologis, dan sosial yang melekat dalam pengalaman kerja. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan pemahaman yang lebih holistik mengenai kepuasan kerja dibandingkan pendekatan kuantitatif yang hanya berfokus pada pengukuran indikator tertentu.

III. METODE PENELITIAN

3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis. Pendekatan fenomenologis dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengungkap makna kepuasan kerja berdasarkan pengalaman subjektif karyawan kontrak dalam menjalani aktivitas kerja sehari-hari. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menggali pengalaman hidup (*lived experiences*) informan terkait kepuasan kerja tanpa membatasi pemaknaan pada indikator-indikator yang bersifat kuantitatif.

Penelitian kualitatif fenomenologis memungkinkan peneliti untuk memahami realitas sosial dari sudut pandang subjek penelitian. Dengan demikian, makna kepuasan kerja dipahami sebagai konstruksi subjektif yang dibentuk melalui interaksi karyawan kontrak dengan lingkungan kerja, atasan, dan organisasi tempat mereka bekerja.

3.2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan jasa yang mempekerjakan karyawan dengan status kontrak. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik perusahaan jasa yang sangat bergantung pada peran karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Subjek penelitian adalah karyawan kontrak yang bekerja pada perusahaan jasa tersebut. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, dengan kriteria: (1) karyawan berstatus kontrak aktif, (2) memiliki masa kerja minimal satu tahun, dan (3) terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan atau operasional perusahaan. Kriteria tersebut ditetapkan agar informan memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk merefleksikan dan memaknai kepuasan kerja secara mendalam.

3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah makna kepuasan kerja bagi karyawan kontrak, yang mencakup bagaimana karyawan kontrak memaknai perasaan puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya, faktor-faktor yang membentuk kepuasan kerja, serta pengalaman kerja yang memengaruhi persepsi mereka terhadap pekerjaan dan organisasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara in-depth interview kepada karyawan kontrak dengan menggunakan panduan wawancara yang bersifat terbuka dan fleksibel. Teknik ini memungkinkan informan untuk menceritakan pengalaman kerja dan pandangannya mengenai kepuasan kerja secara bebas dan reflektif. Wawancara dilakukan secara langsung maupun daring, menyesuaikan dengan kondisi dan ketersediaan informan.

Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi untuk memperoleh pemahaman kontekstual mengenai lingkungan kerja dan interaksi karyawan kontrak dalam menjalankan tugasnya. Observasi dilakukan secara non-partisipatif dengan memperhatikan pola kerja, hubungan antar karyawan, serta situasi kerja yang berpotensi memengaruhi kepuasan kerja.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil wawancara dan observasi. Dokumen yang dikumpulkan meliputi kebijakan perusahaan terkait sistem kerja kontrak, struktur organisasi, serta dokumen lain yang relevan dengan pengelolaan sumber daya manusia. Data dokumentasi membantu peneliti dalam memahami konteks organisasi dan memperkuat temuan penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara fenomenologis dengan mengikuti tahapan-tahapan analisis kualitatif. Proses analisis dimulai dengan bracketing, yaitu upaya peneliti untuk menanggukuhkan asumsi dan pandangan pribadi agar dapat memahami pengalaman informan secara objektif. Selanjutnya, peneliti melakukan pengkodean dan pengelompokan pernyataan-pernyataan penting dari hasil wawancara untuk mengidentifikasi tema-tema yang muncul.

Tema-tema tersebut kemudian dianalisis dan disintesis untuk menemukan makna esensial dari pengalaman kepuasan kerja karyawan kontrak. Proses analisis dilakukan secara berulang dan reflektif hingga diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana karyawan kontrak memaknai kepuasan kerja dalam konteks perusahaan jasa.

3.6. Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik, yaitu triangulasi sumber, member check, dan audit trail. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan untuk memastikan konsistensi informasi. Member check dilakukan dengan mengonfirmasi hasil temuan penelitian kepada informan guna memastikan kesesuaian antara interpretasi peneliti dan pengalaman informan. Audit trail dilakukan dengan mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis agar penelitian dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil UMKM dan Informan

Perusahaan yang menjadi lokasi penelitian merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan kepada pelanggan dan mempekerjakan karyawan dengan status kontrak sebagai bagian dari sistem operasionalnya. Perusahaan ini menggunakan tenaga kerja kontrak untuk mendukung fleksibilitas operasional dan menyesuaikan kebutuhan layanan dengan permintaan pasar.

Informan penelitian terdiri dari karyawan kontrak yang memiliki masa kerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam aktivitas pelayanan. Para informan memiliki latar belakang usia, pendidikan, dan pengalaman kerja yang beragam. Meskipun demikian, seluruh informan memiliki kesamaan status kerja, yaitu sebagai karyawan kontrak yang bekerja dengan perjanjian kerja waktu tertentu dan menghadapi ketidakpastian terkait keberlanjutan pekerjaan.

4.2. Pengalaman Kerja Karyawan Kontrak

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman kerja karyawan kontrak dipenuhi dengan dinamika yang kompleks. Pada tahap awal bekerja, sebagian besar informan mengungkapkan adanya perasaan antusias karena memperoleh kesempatan kerja dan pengalaman baru. Namun, seiring berjalannya waktu, perasaan tersebut diiringi dengan kekhawatiran terkait kepastian kontrak dan masa depan pekerjaan.

Informan mengungkapkan bahwa status kerja kontrak memengaruhi cara mereka memandang pekerjaan dan organisasi. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka harus bekerja lebih keras untuk menunjukkan kinerja yang baik dengan harapan kontrak dapat diperpanjang. Di sisi lain, terdapat pula informan yang merasa terbatas dalam menyampaikan aspirasi karena khawatir hal tersebut berdampak pada keberlanjutan kontrak kerja.

Lingkungan kerja dan hubungan dengan rekan kerja serta atasan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman kerja karyawan kontrak. Informan yang merasakan dukungan dari atasan dan rekan kerja cenderung memiliki pengalaman kerja yang lebih positif, meskipun status kerja mereka bersifat sementara.

4.3. Makna Kepuasan Kerja Bagi Karyawan Kontrak

Berdasarkan hasil analisis fenomenologis, kepuasan kerja bagi karyawan kontrak dimaknai dalam beberapa tema utama. Tema pertama adalah kepuasan sebagai rasa aman. Bagi karyawan kontrak, kepuasan kerja tidak hanya diukur dari besaran gaji, tetapi juga dari adanya kepastian kontrak dan rasa aman dalam bekerja. Perpanjangan kontrak dipandang sebagai bentuk pengakuan atas kinerja dan memberikan rasa tenang bagi karyawan.

Tema kedua adalah kepuasan sebagai bentuk pengakuan dan penghargaan. Informan menyampaikan bahwa pengakuan dari atasan, baik dalam bentuk pujian, kepercayaan, maupun pelibatan dalam pekerjaan, memberikan kepuasan tersendiri. Pengakuan tersebut membuat karyawan kontrak merasa dihargai dan dianggap sebagai bagian dari organisasi, meskipun status kerja mereka tidak permanen.

Tema ketiga adalah kepuasan sebagai kesempatan belajar dan berkembang. Karyawan kontrak memaknai kepuasan kerja sebagai peluang untuk memperoleh pengalaman, keterampilan, dan pengetahuan baru. Kesempatan untuk belajar dan meningkatkan kompetensi dipandang sebagai bekal penting bagi masa depan karier, baik di perusahaan yang sama maupun di tempat kerja lain.

Tema keempat adalah kepuasan sebagai harapan masa depan. Kepuasan kerja juga dikaitkan dengan harapan akan masa depan yang lebih baik, seperti peluang menjadi karyawan tetap atau memperoleh pekerjaan yang lebih stabil. Harapan tersebut menjadi motivasi bagi karyawan kontrak untuk tetap bekerja dengan baik meskipun berada dalam kondisi kerja yang tidak pasti.

4.4. Faktor-Faktor yang Membentuk Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor utama yang membentuk kepuasan kerja karyawan kontrak. Faktor pertama adalah hubungan dengan atasan. Atasan yang bersikap adil, komunikatif, dan suportif memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan kontrak. Sikap atasan yang terbuka dan menghargai kontribusi karyawan mampu mengurangi perasaan tidak aman yang dirasakan karyawan kontrak.

Faktor kedua adalah sistem kompensasi dan keadilan kerja. Meskipun karyawan kontrak menyadari keterbatasan hak yang dimiliki, kompensasi yang dianggap adil dan sesuai dengan beban kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja. Informan menilai bahwa kejelasan sistem pengupahan dan ketepatan waktu pembayaran menjadi aspek penting dalam menumbuhkan rasa puas terhadap pekerjaan.

Faktor ketiga adalah lingkungan kerja dan hubungan sosial. Lingkungan kerja yang kondusif dan hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja membantu karyawan kontrak merasa diterima dan nyaman dalam bekerja. Interaksi sosial yang positif mampu menciptakan suasana kerja yang mendukung kepuasan kerja meskipun status kerja bersifat sementara.

4.5. Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan kontrak memiliki makna yang lebih luas dibandingkan sekadar pemenuhan aspek material. Kepuasan kerja dimaknai sebagai kombinasi antara rasa aman, pengakuan, kesempatan berkembang, dan harapan masa depan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kepuasan kerja merupakan pengalaman subjektif yang dibentuk oleh konteks kerja dan pengalaman personal karyawan.

Dalam perusahaan jasa, kepuasan kerja karyawan kontrak menjadi isu penting karena kualitas layanan sangat bergantung pada sikap dan emosi karyawan. Karyawan kontrak yang merasa dihargai dan didukung cenderung menunjukkan sikap kerja yang lebih positif dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja berpotensi menurunkan kualitas layanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pendekatan fenomenologis dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memahami kepuasan kerja dari sudut pandang karyawan kontrak secara mendalam. Dengan menggali pengalaman hidup karyawan kontrak, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan kerja yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan memahami makna kepuasan kerja bagi karyawan kontrak pada perusahaan jasa melalui pendekatan fenomenologis. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan kontrak tidak dimaknai semata-mata sebagai pemenuhan kebutuhan material, seperti gaji dan tunjangan, tetapi memiliki makna yang lebih luas dan bersifat subjektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan kontrak memaknai kepuasan kerja sebagai rasa aman dalam bekerja, terutama yang berkaitan dengan kepastian perpanjangan kontrak dan stabilitas pekerjaan. Selain itu, kepuasan kerja juga dimaknai sebagai bentuk pengakuan dan penghargaan atas kontribusi yang diberikan, baik melalui kepercayaan, perhatian atasan, maupun pelibatan dalam pekerjaan. Kesempatan untuk belajar, mengembangkan keterampilan, serta memperoleh pengalaman kerja juga menjadi bagian penting dari makna kepuasan kerja bagi karyawan kontrak.

Penelitian ini juga menemukan bahwa faktor hubungan dengan atasan, sistem kompensasi yang adil, serta lingkungan kerja yang suportif berperan besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan kontrak. Dengan demikian, kepuasan kerja karyawan kontrak merupakan hasil dari interaksi antara kondisi kerja, hubungan sosial di tempat kerja, serta harapan karyawan terhadap masa depan kariernya. Temuan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja karyawan kontrak bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh pengalaman hidup (*lived experiences*) yang mereka alami selama bekerja di perusahaan jasa.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, beberapa saran dapat diajukan sebagai berikut. Bagi perusahaan jasa, disarankan untuk lebih memperhatikan aspek nonmaterial dalam pengelolaan karyawan kontrak, seperti pemberian pengakuan, komunikasi yang terbuka, serta penciptaan lingkungan kerja yang adil dan suportif. Perusahaan juga perlu memberikan kejelasan informasi terkait sistem kontrak dan peluang pengembangan karier guna mengurangi ketidakpastian kerja yang dirasakan karyawan kontrak.

Bagi karyawan kontrak, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi untuk memahami dan memaknai kepuasan kerja secara lebih konstruktif, serta mendorong pengembangan kompetensi diri sebagai bekal menghadapi dinamika dunia kerja.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan lebih banyak perusahaan jasa atau membandingkan pengalaman karyawan kontrak di berbagai sektor industri. Penelitian lanjutan juga dapat mengombinasikan pendekatan fenomenologis dengan metode lain guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan kerja karyawan non-permanen.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Tambunan, *UMKM di Indonesia: Perkembangan, Kendala, dan Tantangan*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2020.
- [2] M. A. Hitt, R. D. Ireland, and R. E. Hoskisson, *Strategic Management: Competitiveness and Globalization*, 12th ed., Boston: Cengage Learning, 2017.

-
- [3] E. Sadler-Smith, *The Role of Intuition in Decision Making*, London, UK: Routledge, 2022.
- [4] J. W. Creswell and C. N. Poth, *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*, 4th ed., Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2018.
- [5] R. L. Daft, *Organization Theory and Design*, 13th ed., Boston, MA: Cengage Learning, 2018.
- [6] E. A. Locke, "The nature and causes of job satisfaction," in *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, M. D. Dunnette, Ed. Chicago, IL: Rand McNally, 1976.
- [7] S. P. Robbins and M. Coulter, *Management*, 14th ed., Boston, MA: Pearson Education, 2021.
- [8] F. Luthans, *Organizational Behavior*, 13th ed., New York, NY: McGraw-Hill Education, 2019.
- [9] International Labour Organization, *Non-standard employment around the world*, Geneva: ILO, 2016.
- [10] World Bank, *Small and Medium Enterprises Finance*, Washington, DC: World Bank Group, 2021.
- [11] A. De Cuyper, J. De Jong, H. De Witte, K. Isaksson, T. Rigotti, and R. Schalk, "Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment," *International Journal of Management Reviews*, vol. 10, no. 1, pp. 25–51, 2008.
- [12] A. Sverke, J. Hellgren, and K. Näswall, "No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences," *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 7, no. 3, pp. 242–264, 2002.
- [13] S. Kraus et al., "The economics of COVID-19: Initial empirical evidence on how family firms in five European countries cope with the corona crisis," *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, vol. 26, no. 5, pp. 1067–1092, 2020.
- [14] C. Grönroos, *Service Management and Marketing*, 4th ed., Hoboken, NJ: Wiley, 2015.
- [15] M. van Manen, *Researching Lived Experience: Human Science for an Action Sensitive Pedagogy*, 2nd ed., London: Routledge, 2016.
- [16] J. A. Smith, P. Flowers, and M. Larkin, *Interpretative Phenomenological Analysis: Theory, Method and Research*, London: Sage Publications, 2009.