

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi yang penuh tantangan dan persaingan ini, perubahan terjadi secara masif di berbagai bidang. Perkembangan ilmu pengetahuan mendorong terciptanya berbagai inovasi dalam bidang teknologi, komunikasi, pendidikan, budaya, dan sebagainya. Manusia sebagai subyek yang terlibat secara langsung juga dituntut untuk mampu beradaptasi dalam perubahan di segala aspek kehidupan. Terutama yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan ekonomi.

Meningkatnya pertumbuhan ekonomi yang beriringan dengan pertumbuhan pasar kerja bebas (*free market flexibility*) menciptakan persaingan yang ketat bagi para pengusaha. Perusahaan harus menekan biaya produksi untuk mendapatkan keuntungan. Menurut Rianti (2013) perusahaan dapat melakukan efisiensi dengan menggunakan beberapa cara, yaitu menekan upah buruh, memangkas tunjangan dan menerapkan hubungan kerja yang fleksibel. Yang dimaksud dengan hubungan kerja yang fleksibel adalah pengusaha dapat memecat atau memberhentikan pekerjanya tanpa prosedur yang rumit.

Untuk mencapai tujuan efisiensi perusahaan tersebut, banyak pengusaha yang menggunakan jasa *outsourcing* dalam perekrutan Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu alasan perusahaan mempekerjakan pegawai *outsourcing* adalah agar dapat melakukan penghematan dengan cara mengurangi dan mengontrol biaya

operasional. Biaya operasional yang dikeluarkan oleh perusahaan yang mengelola sendiri sumber daya manusia mereka akan lebih besar jika dibandingkan ketika perusahaan menggunakan jasa perusahaan *outsourcing*.

Outsourcing adalah pekerja yang bekerja berdasarkan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) adalah perjanjian kerja antara pengusaha dan pekerja untuk mengadakan hubungan kerja dalam waktu tertentu untuk pekerjaan tertentu. Pengaturan *outsourcing* oleh pemerintah RI diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Yang isinya menjelaskan bahwa *outsourcing* terbagi menjadi 2, yaitu pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa pekerja atau buruh.

Praktik sistem *outsourcing* hingga saat ini masih menimbulkan pro dan kontra. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rianti (2013), sebanyak 54.8% subyek mengungkapkan hubungan kerja menjadi permasalahan utama terkait dengan status kontrak kerja yang tidak diperpanjang dan pemutusan kontrak kerja sewaktu-waktu. Sisanya menyatakan masalah terkait gaji yang tidak sesuai dengan UMR dan jam kerja yang melebihi batas waktu.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu pekerja *outsourcing cleaning service* di kota Malang pada tanggal 18 November 2019 di salah satu café di Arjosari, Malang, pada pukul 19.00. Keluhan yang disampaikan terkait

ketidaksesuaian upah dengan beban kerja, jam kerja yang panjang, dan pekerjaan yang tidak sesuai dengan *job description*.

“Jam kerjanya panjang mbak. Apalagi waktu akhir-akhir saya mau resign itu sering dapet shift malam dan seringkali jam kerja lebih dari 8 jam karena teman yang seharusnya bergantian shift dengan saya gak masuk. Upah lembur awalnya 3000 perjam, tapi sempet waktu itu dijanjikan mau naik jadi 100.000 satu bulan, tapi akhirnya ga dikasih alasannya atasan karena kerjanya kurang maksimal.”

Namun permasalahan yang timbul sebagai dampak praktik *outsourcing* tidak hanya merugikan karyawan *outsourcing* saja. Perusahaan pun akan mengalami kerugian ketika pekerja tidak mampu beradaptasi dan bertahan dengan resiko dari sistem *outsourcing*. Setelah dilakukan wawancara oleh peneliti pada tanggal 7 Februari 2020 dengan manajer operasional CV X, salah satu perusahaan *outsourcing* yang bergerak di bidang jasa *cleaning service* di kota Malang, didapatkan informasi mengenai *turnover* karyawan yang cukup tinggi.

“Turnover tahun kemarin (2019) cukup tinggi mbak, karyawan yang sudah punya NIK dan mereka resign jumlahnya tujuh orang kalo saya gak salah inget, kalo yang belum punya NIK ya sangat banyak, ndak terhitung. Ada yang baru dua hari masuk, mreka keluar. Padahal saat interview gini mreka sudah dikasih tau kerjanya seperti apa, gajinya brapa, aturan perusahaan seperti apa. Tapi ya gitu, mereka bilang iya, siap kerja tapi melarikan diri.

Penyebab mreka resign sesuai pengamatan saya ya mbak, yang pertama karena gak cocok gaji, kedua karena teknis, ketiga gak cocok antar klien sama operator. Kalo gak cocok dengan klien biasanya berkaitan dengan karena kliennya rewel, banyak maunya. Atau sebaliknya, kliennya yang gak cocok sama operator.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan manajer operasional CV X, penyebab karyawan *resign* atau mengundurkan diri adalah karena ketidakpuasan dengan gaji yang

diterima, permasalahan teknis, dan kesulitan karyawan untuk menyesuaikan diri dengan klien atau pemberi kerja. Hal ini kemudian menimbulkan kerugian bagi perusahaan *outsourcing* jika tidak segera memberikan pengganti karyawan yang mengundurkan diri untuk pemberi kerja.

Semua pekerja tentunya memiliki motivasi dan tujuan mengapa mereka bekerja. Salah satunya adalah memperoleh gaji untuk pemenuhan kebutuhan hidup. Menurut manajer operasional CV X salah satu penyebab pekerja mengundurkan diri adalah ketidakpuasan terhadap gaji yang diterima walaupun sebelum dilakukan kesepakatan kontrak kerja pekerja telah diberi informasi mengenai sistem gaji dan jenis pekerjaan yang akan dilakukannya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara apa yang diharapkan pekerja (*hope*) dengan realita yang mereka hadapi sebagai pekerja *cleaning service*.

Selain tidak tercapainya harapan (*hope*) akan gaji atau upah yang diterima, faktor berikutnya yang menyebabkan pekerja mengundurkan diri dari CV X adalah karena adanya kendala teknis. Kendala teknis ini berkaitan dengan tugas-tugas mereka sebagai pekerja *cleaning service*. Untuk mampu menggunakan alat-alat kebersihan terutama yang menggunakan mesin dan bahan-bahan kimia, pekerja harus melalui tahap pelatihan terlebih dahulu. Sebagai pekerja *cleaning service*, tugas-tugas yang dilakukan bersifat mekanistik. Artinya ruang gerak pekerja terbatas hanya pada tugas-tugas yang berkaitan dengan kebersihan.

Prosedur pengerjaan dan tugas-tugas yang harus dikerjakan telah ditetapkan dalam *standard operational procedure* (SOP) yang dibuat oleh perusahaan. Jika pekerja tidak mematuhi SOP yang telah ditetapkan, maka resiko terjadinya cedera ataupun kerusakan *property* milik klien pun akan semakin meningkat. Pekerja yang kurang memiliki kegigihan dan keyakinan mampu mempelajari cara penggunaan alat-alat kebersihan terutama yang berkaitan dengan mesin dan bahan-bahan kimiawi akan mudah menyerah dan mengundurkan diri. Di samping kegigihan untuk mengerjakan tugas secara optimal, pekerja juga dituntut untuk mampu bertahan menghadapi klien atau pemberi kerja yang berbeda-beda.

Kesulitan karyawan beradaptasi pada sistem dan lingkungan kerja merupakan suatu gambaran permasalahan pada resiliensi diri mereka. Resiliensi karyawan terbentuk melalui adanya kondisi yang tidak menyenangkan atau menimbulkan *distress*, kemudian terjadi penyesuaian atau adaptasi terhadap kondisi tersebut. Ketika adaptasi berhasil maka karyawan akan mampu bertumbuh atau mengembangkan potensi diri pada tahap selanjutnya. Waterman, Waterman, dan Collard (dalam Luthans, Youssef & Avolio, 2015) mendefinisikan resiliensi karir sebagai sekelompok individu yang tidak hanya mendedikasikan ide pada proses belajar namun juga siap menyesuaikan diri dengan perubahan, bertanggung jawab pada karir mereka, dan berkomitmen pada keberhasilan perusahaan.

Dengan adanya resiko dalam praktik *outsourcing* seperti kondisi yang tidak menentu, pemberhentian kerja sewaktu-waktu, dan upah kerja yang tidak sesuai, resiliensi dalam diri karyawan menentukan apakah ia mampu bertahan dan bertumbuh dalam situasi tersebut. Hal ini sesuai dengan definisi resiliensi menurut Masten dan Reed (dalam Hamidah & Iswahyudi, 2016), yaitu suatu fenomena dengan pola adaptasi positif dalam konteks situasi yang menyulitkan dan beresiko.

Penelitian yang dilakukan oleh Armstrong, Awasinombu, Madi, Melati, Patyawati dan Sinarwati (2019) mengungkapkan suatu permasalahan pada kepercayaan dalam diri karyawan yang merasa belum sepenuhnya yakin dapat mengerjakan tugas secara maksimal, karyawan juga belum mampu menetapkan tujuan-tujuan dan pengharapan dengan kemampuan sendiri. Permasalahan ini sesuai dengan karakteristik *psychological capital* yang diajukan oleh Luthans, Youssef & Avolio (2015), yaitu memiliki kepercayaan diri untuk menyelesaikan tugas yang sulit dan menantang (*self efficacy*), gigih dalam mencapai tujuan dan mampu menetapkan langkah untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan pertanyaan sebagai berikut

Bagaimana gambaran *psychological capital* pada pekerja *outsourcing* di CV X?

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini antara lain untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu:

Mengetahui gambaran *psychological capital* pada pekerja *outsourcing* di CV X.

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan Ilmu Psikologi terutama Psikologi Industri dan Organisasi terkait dengan *psychological capital* yang dimiliki karyawan *outsourcing*.

2. Manfaat praktis

a. Bagi karyawan/pekerja *outsourcing*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan/pekerja *outsourcing* mengenai aspek *psychological capital* pada dirinya sehingga dapat mengembangkannya untuk menghadapi berbagai kendala dalam praktik sistem *outsourcing*.

b. Bagi perusahaan *outsourcing*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan penyelenggara *outsourcing* mengenai potensi psikologis karyawan/buruh dalam bentuk *psychological capital* sehingga dapat menjadi dasar dalam perekrutan dan pengelolaan sumber daya manusia.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai *psychological capital* karyawan/buruh *outsourcing*.

D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tjitjik Hamidah dan Bayu Iswahyudi (2016) yang berjudul “Pengaruh *Psychological Capital* Terhadap Komitmen Organisasi Pada Karyawan *Security Outsourcing*” menunjukkan bahwa semakin tinggi *psychological capital* maka semakin tinggi pula komitmen organisasi karyawan. Subyek penelitian adalah karyawan *security outsourcing* dengan kompetensi dan keterampilan yang terbatas. Sehingga *psychological capital* berperan menjaga komitmen terhadap perusahaan dengan komponen *optimisme* yang lebih menonjol terhadap komponen lain.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Awasinombu, Armstrong, Madi, Melati, Patyawati, Sinarwati (2019) dengan judul “Pengaruh Dimensi Modal Psikologis terhadap Kinerja Karyawan *Outsourcing* Pada Kantor PLN Rayon Wua-wua Kendari” didapatkan hasil bahwa keempat variabel *psychological capital*, yaitu *self efficacy*, *optimism*, *hope* dan *resilience* yang tinggi pada karyawan *outsourcing* memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan pada kantor PLN Rayon Wua-Wua kendari

Penelitian yang dilakukan oleh Aditya Ramdhani Muslim (2019) dengan judul “Hubungan *psychological capital* dengan *work engagement*

pada karyawan kontrak CV. Laksana Karoseri kabupaten Semarang”menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara *psychological capital* dengan *work engagement* pada karyawan kontrak CV Laksana Karoseri. Semakin tinggi *psychological capital* yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula *work engagement* mereka.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan model studi kasus. Subyek penelitian adalah karyawan/buruh *outsourcing cleaning service*. Berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini tidak melihat pengaruh maupun hubungan antar variabel. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan *psychological capital* yang dimiliki karyawan *outsourcing*