

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengaruh globalisasi yang mengidolakan instanisasi menyebabkan adanya perubahan pola hubungan kerja. Baik dari sisi pekerja atau pengusaha. Desakan persaingan global membuat perusahaan menambah metabolismenya, sehingga hak pekerja dipertanyakan keseriusannya. Hal ini turut mendorong maraknya sistem *outsourcing*.

Istilah *outsourcing* berasal dari kata “*out*” dan “*source*” yang berarti sumber dari luar, merupakan pendekatan manajemen yang memberikan kewenangan pada sebuah agen luar (pihak ketiga) untuk bertanggung jawab terhadap proses atau jasa yang sebelumnya dilakukan oleh perusahaan. Bisa juga didefinisikan sebagai membeli barang atau jasa yang sebelumnya disediakan secara internal (Swink, 1999; Smith *et al*, 1996; Lankford and Parsa, 1999; Elmuti and Kathawala, 2000; dalam Franceschini *et al.*, 2003).

Istilah *outsourcing* mulai ramai diperdebatkan di Indonesia pasca diterbitkannya Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketengakerjaan, dimana aturan tersebut ditengarai sebagai palang pintu lahirnya sistem kerja *outsourcing* yang sekarang dipraktekkan di mana-mana. Sebenarnya, di dalam undang-undang ini, tidaklah mengenal penyebutan istilah *outsourcing*. Pengertian dari *outsourcing* itu sendiri dapat dilihat dalam beberapa ketentuan. Salah satunya adalah yang tertuang dalam pasal 64 Undang-undang

ketengakerjaan ini, yang isinya menyatakan bahwa *outsourcing* merupakan suatu perjanjian kerja yang dibuat antara pengusaha dengan tenaga kerja, dimana perusahaan tersebut dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan yang dibuat secara tertulis.

Pekerjaan *outsourcing* melahirkan persoalan, pada kenyataan sehari-hari *outsourcing* selama ini diakui lebih banyak merugikan pekerja/buruh, karena hubungan kerja selalu dalam bentuk tidak tetap/kontrak (PKWT), upah lebih rendah, jaminan sosial walaupun ada hanya sebatas minimal, tidak adanya *job security* serta tidak adanya jaminan pengembangan karir dan lain-lain sehingga memang benar kalau dalam keadaan seperti itu dikatakan praktek *outsourcing* akan menyengsarakan pekerja/buruh.

Menurut pengakuan sejumlah karyawan yang diwawancarai oleh peneliti, para karyawan mengatakan :

“saya sudah bekerja di perusahaan ini selama 3 tahun tapi selama saya bekerja disini, belum ada namanya kenaikan gaji, setidaknya kami ingin juga la dianggap seperti karyawan-karyawan tetap yang lain. Dapat fasilitas ini itu, bisa mengaspirasikan pendapat. Kami ingin dianggap penting bagi perusahaan ini, ini la yang buat aku kadang malas, gak bersemangat gitu kerjanya, tapi yaa, mau bagaimana lagi ya kan. Mau gak mau harus mau. (25 agustus 2014)”

Para karyawan *outsourcing* pada umumnya menginginkan gaji, bonus, serta perencanaan karir yang jelas. Namun pada kenyataanya mereka tidak mendapatkan itu semua. Hal ini juga yang mengakibatkan mereka tidak memiliki rasa loyal terhadap perusahaan.

Banyak kerugian-kerugian yang disebabkan oleh *outsourcing* salah satunya adalah tidak adanya perencanaan karir yang jelas karena karyawan hanya terikat suatu kontrak yang bisaanya kontrak tersebut hanya berdurasi 1 tahun. Ini sangat merugikan para karyawan, khususnya para karyawan yang menginginkan perencanaan karir yang jelas. Ini dapat mempengaruhi loyalitas para karyawan *outsourcing* karena mereka tidak memiliki kejelasan.

Namun fenomena pada masa sekarang ini, sangat susah sekali untuk mencari pekerjaan. Berbagai syarat klasifikasi, tuntutan pendidikan dari perusahaan yang terlalu tinggi serta masih tingginya nepotisme dalam perusahaan-perusahaan khususnya BUMN. Inilah mengapa para pekerja mau tidak mau harus mendaftar pekerjaan melalui *outsourcing* karena syaratnya yang sangat mudah dan tidak bertele-tele.

Setiap perusahaan menginginkan para karyawannya untuk memiliki rasa loyal terhadap perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja, termasuk juga para karyawan *outsourcing* yang bekerja diperusahaan tersebut. Fenomena yang sering kali muncul dalam permasalahan ini adalah gaji serta perencanaan karir yang tidak jelas untuk para pekerja *outsourcing* yang hanya di kontrak selama 1 tahun. Walaupun sudah ada solusi pengujian kepada karyawan *outsourcing* yang berprestasi untuk diangkat menjadi karyawan tetap, namun hal ini tetap tidak mendorong motivasi mereka untuk bisa loyal terhadap perusahaan tempat para karyawan tersebut bekerja.

Pengertian loyalitas berasal dari bahasa inggris '*loyal*' yang artinya setia. Dan kesetiaan adalah kualitas yang menyebabkan kita tidak menggeminkan

dukungan dan pembelaan kita pada sesuatu. Loyalitas lebih banyak bersifat emosional, loyalitas adalah kualitas perasaan, dan perasaan tak selalu membutuhkan penjelasan rasional.

Menurut (Istijanto, 2006), karyawan yang memiliki loyalitas tinggi bersedia bekerja melebihi kondisi biasa, bangga menceritakan perusahaan mereka kepada orang lain, bersedia menerima berbagai tugas, merasa ada kesamaan nilai dengan perusahaan, merasa terinspirasi, dan memerhatikan nasib perusahaan secara keseluruhan. Sebaliknya, karyawan yang tidak setia terhadap perusahaan ditandai dengan perasaan *negatif*, seperti ingin meninggalkan perusahaan, merasa bekerja di perusahaan lain lebih menguntungkan, tidak merasakan manfaat dari perusahaan, dan menyesali keputusan mereka bergabung dengan perusahaan (Istijanto, 2006).

Poerwopoespito (2005), menjelaskan bahwa sikap karyawan sebagai bagian dari perusahaan yang paling utama adalah loyal. Sikap ini diantaranya tercermin dari terciptanya suasana yang menyenangkan dan mendukung ditempat kerja, menjaga citra perusahaan dan adanya kesediaan untuk bekerja dalam jangka waktu yang lebih panjang.

Loyalitas karyawan pada suatu perusahaan akan tetap terjaga dan akan selalu tinggi apabila perusahaan memperhatikan kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan. Kebutuhan-kebutuhan tersebut diantaranya yaitu insentif. Insentif sebagai bagian dari sistem imbalan / umpan balik yang komprehensif, bisa berupa gaji atau kenaikan jabatan. Fenomena ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hasibuan (2005) yang menyatakan bahwa pemberian insentif

berfungsi untuk memberi dorongan kepada karyawan dengan tujuan utama adalah untuk mempertahankan stabilitas karyawan.

Fenomena yang banyak terjadi di dalam dunia bekerja adalah kurangnya pengawasan dari pihak pengawas untuk melihat para karyawan yang bekerja secara giat dan sungguh-sungguh. Hal ini sangat merugikan para karyawan yang bekerja secara sungguh-sungguh, padahal para karyawan ingin kerja mereka dilihat serta ingin mendapatkan umpan balik yang setimpal atas kerja keras mereka. Hal ini sejalan menurut Dessler (2000), loyalitas karyawan merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sedangkan loyal adalah patuh, setia (Siagian, 2003). Artinya, suatu kecendrungan karyawan untuk tidak pindah ke perusahaan lain. Para karyawan kebanyakan giat bekerja dikarenakan ingin dilihat hasil jerih payah mereka serta mendapatkan umpan balik yang bagus pula seperti kenaikan gaji serta kenaikan pangkat.

Banyak para karyawan yang keluar dari perusahaan mereka dikarenakan mereka tidak mendapat umpan balik yang setimpal atas kerja mereka. Mereka merasa seperti diperbudak karena kerja mereka yang sungguh-sungguh tidak dilihat oleh tim pengawas maupun atasan mereka. Dari hasil berbagai wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti, kebanyakan para karyawan menginginkan umpan balik yang setimpal atas kerja mereka yaitu berupa kenaikan pengupahan yang setimpal dan nasib perencanaan karir mereka kedepannya, apakah mereka akan mendapatkan kenaikan pangkat atau tidak sama sekali.. Hal ini sejalan dengan Fubrin dalam buku Anwar Prabu Mangkunegara (2001) yang mengatakan

bahawa salah satu cara menunjukkan hubungan kesejahteraan pegawai perusahaan adalah dengan cara meningkatkan kesejahteraannya agar pegawai lebih tinggi loyalitasnya. Martoyo (1987) juga mengatakan bahwa perhatian terhadap karir individual dalam perencanaan karir yang telah ditetapkan, penilaian prestasi kerja baik tertib dan benar serta pemberian upah akan meningkatkan loyalitas karyawan pada perusahaan dimana mereka bekerja.

Ada banyak alasan mengapa karyawan tetap loyal terhadap perusahaan tempat ia bekerja, seperti karena memiliki rekan kerja yang menyenangkan, pemimpin yang bersikap demokratis, gaji atau upah yang menarik serta yang tidak kalah penting adalah perencanaan karir yang jelas.

Fenomena para pekerja *outsourcing* sangat membuat peneliti tertarik untuk menelitinya khususnya faktor loyalitas para karyawan. Jadi berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan *Outsourcing* PT. Bank Mandiri Persero.Tbk”**

B. Identifikasi Masalah

Fenomena loyalitas karyawan *outsourcing* bukanlah hal yang baru. Bukan hanya di Indonesia tapi juga negara-negara lain. Susahnya mencari pekerjaan di era sekarang ini memaksa para calon pekerja untuk mau tidak mau harus bekerja sebagai pekerja *outsourcing* karena susah untuk masuk ke perusahaan-perusahaan besar dan bekerja sebagai karyawan tetap.

Persoalan gaji, dan jenjang karir juga menjadi kendala besar yang menghambat loyalitas para karyawan outsourcing itu sendiri, satu sisi mereka merasa pekerjaan mereka yang terlalu berat dan gaji yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang para karyawan outsourcing lakukan dan sisi lainnya para karyawan outsourcing merasa mereka tidak begitu dibutuhkan karena hanya dikontrak selama 1 tahun setelah itu tidak tahu bagaimana nasib para karyawan outsourcing kedepannya.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian mengenai *Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Outsourcing PT. Bank Mandiri Persero.Tbk.* membatasi masalahnya dengan melihat faktor yang paling mempengaruhi loyalitas karyawan outsourcing.

D. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, rumusan masalahnya adalah *Faktor-Faktor apa saja Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Outsourcing PT. Bank Mandiri Persero.Tbk*

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui seberapa besar kontribusi setiap faktor dalam mempengaruhi loyalitas karyawan *outsourcing* PT. Bank Mandiri Persero.Tbk

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pengembangan psikologi secara umum. Secara khusus diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan kajian bagi pengembangan psikologi industri dan organisasi dalam hal loyalitas karyawan *outsourcing*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah bisa menjadi masukan bagi perusahaan agar karyawan *outsourcing* mereka tetap loyal ke perusahaan.