

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan dan pekerjaan adalah dua sisi mata uang, agar manusia dapat hidup maka manusia harus bekerja. Manusia sebagai makhluk sosial mempunyai kebutuhan yang beraneka ragam diantaranya adalah sandang, pangan, papan. Demi terpenuhinya berbagai kebutuhan tersebut manusia dituntut untuk bekerja karena dengan pekerjaannya itu dapat diperoleh suatu penghasilan.

Kebutuhan manusia akan pekerjaan berbanding lurus dengan kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia untuk menjalankan suatu perusahaan. Menurut Cusway (Yuniar, Nurtjahjanti dan Rusmawati, 2011) sumber daya manusia sebagai salah satu elemen utama dari organisasi merupakan hal penting dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang baik akan menjadikan organisasi mempunyai kekuatan untuk menghadapi persaingan. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan disebut sebagai karyawan.

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan, ada dua macam status karyawan yaitu karyawan tetap yang diikat oleh perjanjian kerja waktu tidak tertentu dan karyawan kontrak yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Karyawan kontrak inilah yang disebut karyawan alih daya (*outsourcing*).

Utami (2006) mengemukakan bahwa karyawan *outsourcing* adalah karyawan dari sebuah perusahaan yang ditempatkan untuk bekerja di perusahaan lain. *Outsourcing* dalam UU Ketenagakerjaan pasal 64 tahun 2003 diartikan sebagai suatu perjanjian kerja yang dibuat antara pengusaha dan tenaga kerja dimana perusahaan tersebut dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian

pemborongan kerja yang dibuat secara tertulis diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak (Tunggal, Iman Sjahputra, 2009: 308).

Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi dalam berita *online* (*detikFinance*, 7 November 2012) menyatakan bahwa,

“Berdasarkan pendataan sementara per 10 Oktober 2012 yang dilakukan terhadap dinas-dinas yang menangani ketenagakerjaan di tingkat provinsi, terdapat 6.239 Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh dengan jumlah pekerja *outsourcing* sebanyak 338.505 orang.”

Karyawan *outsourcing* dipergunakan oleh perusahaan untuk menekan biaya jika dibandingkan dengan karyawan tetap (Hariandja, 2007). Hal ini karena perusahaan tidak perlu memberikan berbagai benefit untuk karyawan *outsourcing* sebagaimana benefit untuk karyawan tetap misalnya tunjangan jabatan, asuransi kesehatan dan asuransi kecelakaan. Di sisi lain, perusahaan yang menggunakan karyawan *outsourcing* hanya perlu memberikan upah kepada mereka sesuai dengan kontrak yang telah ditanda tangani.

Hariandja (2007) selanjutnya mengatakan bahwa karyawan *outsourcing* dapat diangkat atau diberhentikan sesuai kebutuhan perusahaan. Perusahaan dapat memperpanjang kontrak jika merasa puas, dan dapat memutuskan kontrak pada saat tidak puas dengan pekerjaan karyawan *outsourcing*. Perusahaan juga tidak perlu menanggung berbagai resiko seperti memberikan pesangon ketika melakukan pemutusan hubungan kerja. Namun demikian di sisi lain hal ini membuat karyawan *outsourcing* tidak memiliki kepastian mengenai masa depan kerjanya di perusahaan tersebut.

Ketidakpastian tersebut dapat menjadi ancaman tersendiri bagi karyawan *outsourcing*. Maurier dan Northcott (2000) dalam penelitiannya terhadap para perawat rumah sakit menemukan bahwa ketidakpastian kerja membuat para perawat tersebut menderita stress dalam tingkat tinggi.

Tetapi ada pula beberapa karyawan *outsourcing* yang mengubah ancaman tersebut menjadi peluang. Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwaty (2008) terhadap karyawan *outsourcing* IT (Information Technology) menemukan bahwa mereka merasa posisinya tidak menguntungkan namun mereka tetap harus sebaik-baiknya di perusahaan, apapun posisi mereka di perusahaan tersebut. Cara ini dipandang sebagai cara yang paling sesuai untuk menyesuaikan diri dengan sistem *outsourcing* yang saat ini banyak digunakan oleh perusahaan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerjanya. Para responden menganggap bahwa mengeluh dan menyesali diri sama sekali tidak berguna. Mereka memilih untuk terus mengasah kemampuan dan keterampilan. Hal ini mereka lakukan supaya mereka memiliki nilai jual di masa depan dan akhirnya menguntungkan diri mereka sendiri.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Saptoto (2009) terhadap para dosen kontrak atau asisten dosen di Universitas Gadjah Mada (UGM) juga menunjukkan hasil yang sesuai. Saptoto menemukan bahwa meskipun memiliki status sebagai asisten dosen yang dikontrak, semua respondennya tetap bersemangat untuk bekerja sebagai asisten dosen. Mereka akan terus bekerja secara professional. Salah seorang respondennya mengatakan bahwa hal ini dilakukan agar dirinya memiliki pengalaman yang mencukupi untuk melamar di institusi pendidikan lain, jika dirinya sebagai asisten dosen tidak diperpanjang kontraknya. Kondisi mental inilah yang sebaiknya terus dikembangkan untuk menghadapi berbagai ketidakpastian status dalam pekerjaan. Kondisi mental untuk *employability* (tetap dan siap bekerja pada posisi apapun, di manapun) dan bukan *employment* (bekerja sebagai pegawai tetap).

Brown (1996) mengemukakan bahwa para karyawan zaman sekarang perlu meningkatkan *employability*-nya dengan mempelajari kecenderungan yang ada dan terus menerus mengembangkan keterampilan mereka. Individu-individu yang memiliki kemampuan untuk beradaptasi terhadap lingkungan yang terus berubah, bahkan pada saat lingkungannya sangat kacau atau

terganggu, disebut sebagai individu yang memiliki resiliensi (London & Mone, 1987).

Menurut Luthans (2006) resiliensi mengacu pada kemampuan individu untuk bertahan dan bangkit kembali guna memulihkan kebahagiaan setelah menghadapi situasi yang tidak menyenangkan, sedangkan menurut Reivich (2002) memaparkan bahwa resiliensi merupakan kemampuan seseorang untuk bertahan, bangkit, dan menyesuaikan dengan kondisi sulit.

Berbagai penelitian di atas telah menunjukkan bahwa resiliensi adalah kunci sukses dalam pekerjaan dan kepuasan hidup. Resiliensi akan mempengaruhi penampilan seseorang di sekolah, di tempat kerja maupun lingkungannya.

Mengikuti perkembangan lingkungan kerja saat ini yang digambarkan melalui merger, akuisisi, perampingan karyawan, dan pasar global yang beroperasi tanpa henti, para pemimpin dan karyawan akan mengalami kemunduran atau mungkin tanggung jawab yang semakin besar. Di sinilah kebutuhan adanya resiliensi pada tenaga kerja baik pemimpin maupun karyawan mulai dibutuhkan (Larson & Luthans, 2006). Penerapan pemahaman baru ini di tempat kerja dapat meningkatkan kinerja organisasi dimana salah satu *output* untuk mengukur kinerja organisasi adalah *organizational citizenship behavior* (OCB) (Robbins, 2006).

Robbins (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. OCB merupakan bentuk perilaku pilihan dan inisiatif individual yang jika tidak ditampilkan pun tidak diberikan hukuman.

Beberapa penelitian tentang OCB mengungkap bahwa dampak dari OCB mampu meningkatkan efektifitas, efisiensi dan kesuksesan organisasi, sebagai contoh biaya operasional rendah, waktu penyelesaian pekerjaan lebih cepat, dan penggunaan sumber daya secara optimal (Garay, 2006).

Menurut Williams dan Anderson (Hasanbasri, 2007) optimalisasi OCB dapat dilakukan dengan memberi kontribusi terhadap transformasi sumber

daya, inovasi, dan daya adaptasi. Optimalisasi OCB dapat mengurangi kebutuhan pengerahan sumber daya langka dan menyederhanakan fungsi pemeliharaan, sehingga akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan. Beberapa penelitian di atas menunjukkan bahwa OCB merupakan perilaku organisasional yang penting karena dapat memberikan pengaruh positif baik bagi karyawan maupun perusahaan.

Kondisi seperti yang telah dijelaskan sebelumnya menjadikan praktek *outsourcing* telah melanda di berbagai industri perusahaan, termasuk industri perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi (Mary Amiti and Shang-Jin Wei, 2004). Salah satunya PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Di perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia ini, karyawan *outsourcing* direkrut melalui rekanan kerja yaitu PT. Infomedia Nusantara. Karyawan *outsourcing* di perusahaan ini di tempatkan pada divisi *Consumer Service* dengan posisi sebagai *Customer Service Officer (CSO)*, *Out Customer Retention (OCR)*, *Repeater*, *Customer Service Representative (CSR)*, *Call Center*, *Out Bond Call (OBC)* dan *customer Retention, Sales Speedy* dan *Helpdesk&Maintenance LAN/WAN & Desktop*.

Semua posisi karyawan *outsourcing* adalah posisi *front liner* yang mana posisi ini berhubungan langsung dengan pelanggan dan produk perusahaan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di PT. Telekomunikasi Indonesia, dapat disimpulkan bahwa karyawan *outsourcing* di perusahaan ini memiliki indikasi adanya resiliensi dan OCB.

Salah satu posisi yang mempunyai indikasi kuat adanya resiliensi dan OCB adalah posisi sebagai *customer service representative (CSR)*. Karyawan yang bekerja pada posisi ini memiliki kewajiban untuk melayani setiap pelanggan yang datang ke plasa Telkom untuk melakukan transaksi seperti keluhan, pembelian, dan pembayaran produk. Secara otomatis, mereka langsung bertemu dengan semua pelanggan yang mempunyai kebutuhan masing-masing. Mereka juga pasti akan menemukan pelanggan dengan keluhan yang banyak sehingga hal tersebut akan menjadi tantangan sendiri untuk karyawan yang bekerja sebagai CSR.

Kebanyakan CSR juga sering melakukan tindak lanjut terhadap permintaan pelanggan pada suatu produk jika permintaan tidak selesai dilakukan dalam plasa Telkom. Tindak lanjut tersebut dilakukan setelah mereka pulang bekerja di sore hari. Beberapa CSR ini melakukannya agar pekerjaan mereka terselesaikan pada hari itu juga. Hal ini bukan pekerjaan yang harus mereka lakukan karena tindak lanjut atas permintaan pelanggan bisa dilakukan di kemudian hari.

Namun, keadaan yang berbeda ditemukan ketika para karyawan *outsourcing* sering tidak mendapatkan respon yang cepat dari pihak manajerial ketika mereka mendapatkan keluhan dari pelanggan atas pelayanan mereka. Pihak manajerial akan merespon ketika pelayanan mereka mempengaruhi produk yang dipasarkan oleh perusahaan. Selain itu, mereka juga tidak mendapatkan sosialisasi yang merata ketika ada produk baru atau perubahan atas produk-produk tertentu sehingga sering membuat ketahanan kerja terlihat menurun.

Penelitian mengenai hubungan resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* dilakukan oleh I Gusti Ayu Agung Yesika Yuniar, Harlina Nurtjahjanti, Diana Rusmawati (2011). Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan OCB. Ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara resiliensi dengan OCB. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin resilien karyawan maka OCB semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah resiliensi yang dimiliki karyawan maka OCB semakin rendah.

Berdasarkan seluruh uraian di atas maka penelitian ini akan membahas mengenai profil resiliensi, profil OCB dan hubungan resiliensi dengan OCB pada karyawan *outsourcing* di PT.Telekomunikasi, Tbk Bandung.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Latar belakang di atas menunjukkan bahwa berdasarkan berbagai penelitian, efek dari problematika mengenai *outsourcing* begitu bervariasi baik dari segi

positif maupun negatif. Efek positifnya adalah karyawan *outsourcing* dipergunakan oleh perusahaan untuk menekan biaya jika dibandingkan dengan karyawan tetap (Hariandja, 2007). Efek negatifnya adalah para karyawan *outsourcing* mengalami ketidak pastian dalam bekerja (Hariandja, 2007) sehingga ketidak pastian ini berubah menjadi ancaman bagi mereka. Tetapi tidak pula sedikit dari mereka yang mengubah ancaman tersebut menjadi peluang. Seperti hasil penelitian yang dikemukakan Purwaty (2008) bahwa karyawan *outsourcing* yang ia teliti mempersepsikan bahwa menjadi karyawan *outsourcing* mampu mengasah keterampilan mereka dan meningkatkan nilai jual mereka kepada perusahaan. Sehingga perilaku mengubah ancaman situasi ketidak pastian tersebut menjadi sebuah peluang disebut dengan resiliensi. Resiliensi juga dapat menyebabkan terjadinya perilaku OCB, Yuwono (2005) mengemukakan bahwa karyawan yang lebih resilien akan semakin mungkin menolong teman sekerjanya tanpa mengharapkan imbalan (altruis) dan perilaku altruis tersebut merupakan salah satu dimensi dari OCB.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka pertanyaan penelitiannya adalah:

1. Bagaimana profil resiliensi pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung?
2. Bagaimana profil *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung?
3. Seberapa besar hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung?"

C. Penjelasan Istilah

Dalam permasalahan di atas terdapat dua variabel yang akan diteliti yaitu :

1. Resiliensi

Menurut Grotberg (1999) resiliensi adalah kemampuan manusia untuk menghadapi, mengatasi, dan menjadi kuat atas kesulitan yang dialaminya.

Menurut Reivich dan Shatte (2002) resiliensi adalah kemampuan untuk mengatasi dan beradaptasi terhadap kejadian yang berat atau masalah yang terjadi dalam kehidupan. Bertahan dalam keadaan tertekan, dan bahkan berhadapan dengan kesengsaraan atau trauma yang dialami dalam kehidupannya.

Menurut Maddi dan Khoshaba (2005) resiliensi merupakan kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang walaupun dalam keadaan stres atau tertekan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa resiliensi adalah kemampuan individu untuk bertahan dalam situasi penuh tekanan dan bangkit dari keterpurukan untuk menjalani kehidupan yang lebih positif.

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Spector (2006) mendefinisikan OCB sebagai perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan yang memberikan keuntungan bagi organisasi. Karyawan yang menunjukkan perilaku tersebut memberi kontribusi positif terhadap organisasi melalui perilaku di luar uraian tugas, di samping karyawan tetap melaksanakan tanggung jawab sesuai pekerjaannya.

Sejalan dengan definisi yang diungkap Spector, Organ (Luthans, 2007) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi meningkatkan efektivitas organisasi.

Podsakoff et al., (1997) mendefinisikan OCB sebagai perilaku sukarela, perilaku melebihi tuntutan tugas yang berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa OCB adalah perilaku yang ditunjukkan karyawan atas inisiatif sendiri dalam melakukan pekerjaan di luar uraian tugasnya tanpa mengharapkan *reward* kepada perusahaan untuk membantu meningkatkan esektifitas dan efiseinsi dari fungsi perusahaan

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan umum dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan fakta empirik tentang hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung. Tujuan khusus penelitian ini adalah mendeskripsikan fakta empirik tentang :

1. Profil resiliensi karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Profil *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan *outsourcing* di PT. Telekomunikasi Indonesia.
3. Hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) pada karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat secara teoritis yang didapatkan dari hasil penelitian ini adalah memperkaya temuan empirik dalam ilmu psikologi, khususnya cabang ilmu psikologi industri dan organisasi, yaitu mengetahui profil tentang resiliensi dan profil OCB pada karyawan *outsourcing* dan mengetahui kaitan diantara kedua variabel tersebut.

Manfaat secara praktis yang didapatkan dari penelitian ini bagi pihak perusahaan dan peneliti selanjutnya.

1. Pihak Perusahaan

Penelitian ini dapat menambah referensi mengenai bagaimana profil resiliensi dan OCB karyawan *outsourcing* PT. Telekomunikasi Indonesia, Bandung serta bagaimana keterkaitan hubungan kedua variabel tersebut. Sehingga pihak perusahaan dapat menerapkan kebijakan-kebijakan yang dapat meningkatkan resiliensi dan OCB karyawan *outsourcing*.

2. Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan data-data empirik mengenai bagaimana profil resiliensi karyawan *outsourcing*, kemudian bagaimana

profil OCB mereka serta bagaimana keterkaitan diantara kedua variabel tersebut.

F. Struktur Organisasi Skripsi

Untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan dibahas secara keseluruhan dalam penelitian ini, maka diperlukan suatu sistematika organisasi sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, penjelasan istilah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika organisasi skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kajian pustaka resiliensi, OCB dan kerangka berpikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang lokasi penelitian, metode penelitian dan pendekatan yang digunakan, variabel penelitian dan definisi operasional penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dipaparkan tentang hasil perhitungan statistik data yang diolah dan interpretasi profil resiliensi, profil OCB dan hubungan antara resiliensi dengan OCB.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran penelitian