

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

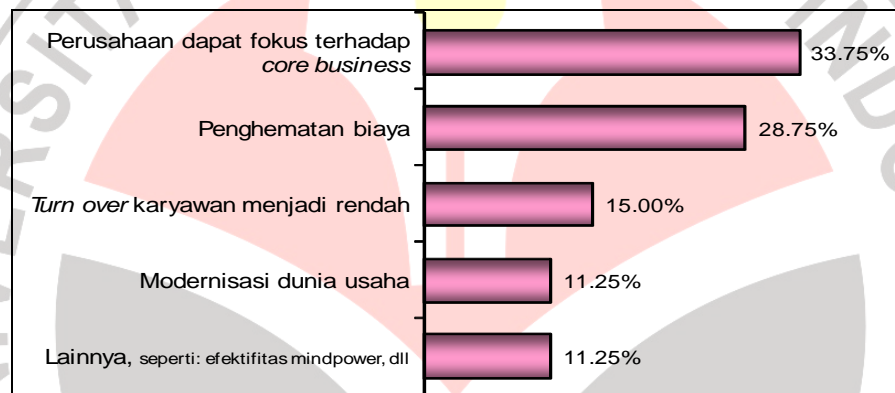
Sejak tanggal 25 maret 2003, pemerintah Indonesia resmi menerapkan regulasi sistem ketenagakerjaan yang baru. Hal ini berkaitan dengan mulai diterapkannya Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 (Trust, 2006). Dengan diterapkannya undang-undang tersebut, maka dalam sistem ketenagakerjaan Indonesia mulai dikenal pula istilah *outsourcing*. Pengaturan hukum *outsourcing* ini diatur pada pasal 64, 65 dan 66 dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003. Sistem *outsourcing* juga diatur dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia No.Kep.101/Men/VI/2004 Tahun 2004 tentang Tata Cara Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (Chandra K, 2007).

Outsourcing merupakan suatu tindakan memindahkan atau membagi kontrol manajemen dari suatu fungsi bisnis kepada supplier lain (Telkom Indonesia, 2009).

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Divisi Riset PPM Manajemen kepada empat puluh empat perusahaan pada tahun 2008, diketahui bahwa 73% perusahaan menggunakan tenaga *outsorce* dalam kegiatan operasionalnya, sedangkan sisanya yaitu 27% tidak menggunakan tenaga *outsorce* (Divisi Riset PPM Manajemen, 2008).

Dari 73% perusahaan yang menggunakan tenaga *outsourc* tersebut diketahui beberapa alasan menggunakan *outsourcing*, yaitu: agar perusahaan dapat fokus terhadap *core business* (33.75%), untuk menghemat biaya operasional (28,75%), *turn over* karyawan menjadi rendah (15%), modernisasi dunia usaha sebesar 11.25%, dan alasan lain-lainnya sebesar 11,25%. (Divisi Riset PPM Manajemen, 2008).

Grafik 1.1
Alasan Perusahaan Menggunakan *Outsourcing*



Sumber: Divisi Riset PPM Manajemen, Agustus 2008

Sumber lain menyatakan hal yang hampir serupa. Berdasarkan *survey* internasional (Telkom Indonesia, 2009), keuntungan *outsourcing* yang berada pada tiga urutan teratas ialah:

1. Sebanyak 75% pelanggan mengatakan bahwa mereka dapat mencapai tujuan *outsourcing* mereka, yaitu fokus pada *core business* mereka.
2. Sebanyak 75% pelanggan mengatakan bahwa mereka dapat mencapai tujuan *outsourcing* mereka, yaitu mengurangi pengeluaran.

3. Sebanyak 65% pelanggan mengatakan bahwa mereka dapat mencapai tujuan *outsourcing* mereka, yaitu meningkatkan proses.

Melihat dari berbagai alasan penggunaan sistem *outsourcing*, nampaknya penggunaan sistem *outsourcing* dapat memberikan beberapa keuntungan bagi perusahaan. Namun, pada pelaksanaannya sistem ini dinilai merugikan bagi para karyawan dan tidak sesuai dengan harapan karyawan. Hal tersebut dapat terlihat dari adanya penolakan terhadap Undang-undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 dari para beberapa organisasi buruh.

Menurut Djimanto (Kompas, 25 Januari 2010), yang merupakan Ketua Asosiasi Pengusaha Indonesia (Apindo) Bidang Organisasi dan Pemberdayaan Daerah, Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 tersebut merugikan buruh dalam hal kebijakan *outsourcing* atau sistem kerja kontrak.

Salah-satu alasan penolakan terhadap sistem *outsourcing* ialah berkurangnya jumlah gaji yang diterima karyawan akibat pemotongan oleh perusahaan *supplier* atau perusahaan penerima pemborongan pekerjaan. Menurut Djimanto (Kompas, 25 Januari 2010), setiap perusahaan yang menyewa buruh dari *supplier* buruh harusnya memberikan *management fee* kepada perusahaan *supplier*, sehingga *supplier* tidak memotong gaji buruh *outsourcing*.

Pada bulan desember tahun 2006 Asosiasi Serikat Pekerja Indonesia, Federasi Serikat Pekerja Logam, Elektronik, dan Mesin, Front Nasional Perjuangan Buruh Indonesia (FNPBI), Aliansi Jurnalis Independen (AJI) Jakarta, dan Gaspermindo

melalui para tokoh-tokohnya mengajukan penolakan dan permohonan hak uji material (*judicial review*) atas undang-undang ketenagakerjaan nomor 13 tahun 2003 tersebut. Mereka menganggap bahwa undang-undang tersebut akan melegalisasi perbudakan modern di Indonesia dengan menjadikan karyawan sebagai karyawan kontrak seumur hidup dengan hanya mendapat upah yang murah dan tidak mendapatkan kesejahteraan yang layak (Trust, 31 Desember 1996).

Pada pelaksanaannya, para karyawan *outsourcing* merasakan adanya perbedaan perlakuan yang besar dari perusahaan dibandingkan dengan karyawan tetap. Menurut Sutimanto (Kompas, 1 Februari 2010), yang merupakan Ketua Forum Pekerja *Operator Headtrack* dari Aliansi Pekerja *Outsourcing* JICT, kesejahteraan karyawan *outsourcing* jauh berbeda dengan karyawan tetap. Upah karyawan *outsourcing* adalah sebesar Rp 1,3 juta. Sementara, karyawan tetap penghasilannya mencapai Rp 13 juta.

Salah satu upaya yang dilakukan para karyawan *outsourcing* untuk memenuhi harapannya dan meningkatkan kesejateraan hidupnya adalah dengan jalan mogok kerja atau berunjuk rasa. Pada Pasal 137 undang-undang ketenagakerjaan nomor 13 tahun 2003 (Tim new merah putih, 2008), dinyatakan bahwa mogok kerja merupakan hak dasar pekerja/ buruh dan serikat pekerja atau serikat buruh yang dilakukan secara sah dan tertib, dan damai sebagai akibat gagalnya perundingan. Selain itu, Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) mengakui kebebasan buruh dan serikat buruh menggunakan hak mogok kerja untuk mempertahankan dan melindungi hak-hak buruh dan hak-hak serikat buruh.

Pada tanggal 1 Februari, sekitar lima ratus orang pekerja *outsourcing* PT Jakarta International Container Terminal (JICT) berunjuk rasa di depan pintu masuk terminal kontainer, Tanjung Priok, Jakarta. Mereka menuntut agar diangkat menjadi karyawan tetap (Kompas, 1 Februari 2010).

Unjuk rasa pada tanggal 1 februari 2010 tersebut adalah unjuk rasa yang ketiga kali, sebelumnya, para pekerja melakukan aksi yang sama pada 28 dan 29 januari (Kompas, 01 Februari 2010). Aksi yang sama juga kembali dilaksanakan oleh karyawan *outsourcing* PT Jakarta International Container Terminal (JICT) pada tanggal 5 februari 2010 (Kompas, 5 Februari 2010).

Di Batam, pada bulan agustus 2008, Federasi Serikat Pekerja Metal Indonesia (FSPMI) Kota Batam bersama-sama dengan karyawan dari perusahaan penyalur tenaga kerja *outsourcing* melakukan unjuk rasa di depan Kantor Wali Kota Batam dan Kantor DPRD Kota Batam, mereka menyatakan bahwa hak-hak paling dasar yang dimiliki oleh seorang pekerja sudah dirampas oleh para penyalur tenaga kerja. Mereka memprotes tidak adanya cuti tahunan, cuti haid bagi pekerja wanita, dan tunjangan hari raya (THR). Selain itu, para karyawan tersebut mempermasalahkan adanya pemotongan upah karyawan, pemotongan perhitungan OT dan diskriminasi di tempat kerja. (Batampos, 15 Oktober 2008)

Berbagai unjuk rasa yang dilakukan karyawan *outsourcing* untuk menuntut perbaikan kesejahteraan hidup mengindikasikan kepuasan kerja yang rendah pada para pekerja atas pekerjaannya tersebut. Menurut Wexley dan Yukl (2005), frustrasi

yang menyertai ketidakpuasan kerja dapat mengarah pada perilaku agresif. Tindakan agresif dapat berbentuk sabotase, sengaja melakukan kesalahan, serta kegiatan-kegiatan buruh yang militan seperti pemogokan yang tidak bertanggung jawab, perlambatan kerja, serta protes yang berlebihan. Herzberg memasukkan faktor gaji/ imbalan ke dalam faktor kelompok *hygiene*. Jika seorang karyawan menganggap gajinya terlalu rendah, maka karyawan tersebut akan merasa tidak puas (Munandar, 2001). Beberapa studi telah menemukan bahwa upah merupakan karakteristik pekerjaan yang menjadi penyebab paling mungkin terhadap ketidakpuasan kerja (Wexley dan Yukl, 2005).

Selain berbagai unjuk rasa yang dilakukan oleh karyawan *outsourcing*, juga terdapat beberapa fakta yang menunjukkan beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan *outsourcing* sehingga alih-alih memberikan keuntungan bagi perusahaan justru dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Pelanggaran tersebut mungkin juga terjadi akibat tidak puasnya karyawan *outsourcing* atas pendapatan yang diterima dari hasil kerjanya. Menurut Robbins (Munandar, 2001), ketidakpuasan kerja dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara, misalnya, meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, atau menghindari sebagian dari tanggung jawab mereka. Ketidakpuasan karena kompensasi yang tidak memadai atau pekerjaan yang menjemukan juga dapat mendukung insiden-insiden pencurian oleh para pekerja (Wexley dan Yukl, 2005).

Di Surabaya, polisi menangkap tiga tersangka pencuri modul saluran telepon otomatis milik Telkom Divre V Jawa Timur, dua diantara tiga pencuri tersebut adalah karyawan *outsourcing* Telkom Divre V Jawa Timur (DetikSurabaya, 05 Maret 2008). Sementara di Jakarta, seorang pegawai *outsourcing* Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Utama (KCU) Senayan didakwa melakukan korupsi dan penggelapan uang. (*Primaironline*, 28 Januari 2010).

Berbagai unjuk rasa yang menuntut perbaikan kesejahteraan dan pelanggaran-pelanggaran yang terjadi tersebut akan dapat mengganggu kegiatan perusahaan yang dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Namun, di sisi lain, banyak perusahaan yang mengabaikan fakta-fakta tersebut dan memilih untuk tetap menggunakan jasa karyawan *outsourcing* yang dinilai perusahaan lebih murah dibandingkan dengan menggunakan karyawan tetap.

Di PT Telkom sendiri, terdapat dua divisi yang menggunakan jasa karyawan *outsourcing*, yaitu divisi *access* dan divisi *customer service*. Tidak jauh berbeda dengan karyawan *outsourcing* di perusahaan lainnya, dari hasil interview terhadap karyawan *outsourcing* divisi *access* PT Telkom, juga diketahui adanya keluhan terhadap besaran gaji yang diterima setiap bulannya. Selain besaran gaji yang dirasa relatif rendah, besaran gaji untuk karyawan *outsourcing* juga tidak mempertimbangkan masa kerja karyawan, sehingga besarnya gaji karyawan *outsourcing* yang sudah bekerja selama beberapa tahun akan tetap sama dengan karyawan *outsourcing* yang baru bekerja satu bulan. Selain itu, dari hasil interview

tersebut juga menggambarkan adanya kekecewaan terhadap sistem *outsourcing* yang menutup peluang bagi mereka untuk mendapatkan promosi, sehingga meskipun sudah bekerja selama lebih dari sepuluh tahun, karyawan *outsourcing* tidak akan pernah mendapatkan promosi.

Divisi *access* merupakan salah satu divisi di PT Telkom yang memiliki peran penting. Divisi *access* bertanggung jawab terhadap pemeliharaan (*maintenance*) infrastruktur akses dan fasilitas pendukungnya. Hal ini berarti juga meliputi pemasangan jaringan baru dan perbaikan terhadap kerusakan jaringan.

Pada pelaksanaannya, divisi *access* bekerja memperbaiki kerusakan dan gangguan berdasarkan laporan yang diterima dari pelanggan. Ini berarti, karyawan divisi *access* setiap harinya harus bekerja berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat lain sesuai dengan laporan yang diterima.

Dari keterangan *supervisor* divisi *access Site Operation* (STO) Rajawali, PT Telkom akan terus menggunakan jasa karyawan *outsourcing*, dan secara bertahap akan mengurangi jumlah karyawan tetap pada divisi *access*.

Berdasarkan hasil interview dengan karyawan *outsourcing* divisi *access*, diketahui bahwa hal lainnya yang kerap menjadi keluhan ialah adanya dua peraturan yang harus dipatuhi karyawan *outsourcing*, yaitu peraturan yang bersumber dari manajemen perusahaan *outsourcing* yang menaunginya, dan peraturan yang diberlakukan oleh manajemen PT Telkom. Sehingga hal tersebut terkadang menimbulkan kebingungan bagi karyawan *outsourcing*.

Hal yang hampir serupa juga terjadi terhadap aspek kepemimpinan. Karyawan *outsourcing* divisi *access* kerap dibingungkan dengan adanya dua kepemimpinan, yaitu pimpinan yang ada di perusahaan *outsourcing* yang menaunginya, dan pimpinan yang ada di PT Telkom.

Berbagai fakta yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya memperlihatkan bahwa kepuasan kerja yang rendah dapat berdampak negatif terhadap produktivitas perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut, hasil penelitian yang dilakukan oleh Muhaimin (2004) pada karyawan *Operator Shawing Computer* bagian produksi di PT Primarindo Asia Infrastruktur Tbk, menyimpulkan bahwa faktor kepuasan kerja, seperti gaji, kepemimpinan, dan sikap rekan kerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Menurut Wexley dan Yukl (1992:129), "Kepuasan kerja adalah cara seorang pekerja merasakan pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan atas berbagai aspek pekerjaannya

Kepuasan kerja menjadi penting mengingat fungsi karyawan begitu vital dalam kegiatan perusahaan. Menurut Hasibuan (2007) karyawan adalah aset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Pentingnya faktor kepuasan kerja juga dapat diketahui dari hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan NonTeknisi PT. Telkom Kandatel Solo. (Harefa, tt)

Penelitian lainnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen dalam bekerja (Mukhyi, 2007). Selain itu, juga diketahui terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja karyawan dengan disiplin kerja karyawan *operator shawing computer* bagian produksi pada PT. Primarindo Asia Infrastructure Tbk Bandung (Muhaimin, 2004). Penelitian lainnya menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan *organizational citizenship behavior* (Hasanbasri, 2007). Dari berbagai penelitian di atas, dapat diketahui bahwa kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap berbagai aspek lainnya yang terkait dengan kinerja karyawan dalam bekerja.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Perbandingan Kepuasan Kerja Pada Karyawan *Outsourcing* dengan Karyawan Tetap PT Telkom Bandung".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat?
2. Bagaimanakah kepuasan kerja pada karyawan tetap Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat?
3. Apakah terdapat perbedaan kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* dengan karyawan tetap Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas, adalah untuk menganalisis dan mendapatkan data mengenai:

1. Kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat.
2. Kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat.
3. Perbedaan kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* dengan karyawan tetap Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Hasil penelitian mengenai perbandingan kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap pada divisi *access* di PT Telkom ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan, khususnya pada bidang psikologi industri dan organisasi dalam memberikan gambaran tentang kepuasan kerja karyawan.
 - b. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja, dan dapat menjadi bahan kajian awal yang menarik

untuk digali lebih lanjut dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan bagi PT Telkom dan perusahaan lainnya untuk dapat lebih memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya sehingga perusahaan dapat lebih bijaksana dalam membuat peraturan dan kebijakan yang dapat berpengaruh pada kepuasan kerja sehingga diharapkan dapat berdampak positif terhadap kinerja para karyawan.

Selain itu juga dapat menjadi informasi dan bahan pertimbangan bagi pemerintah agar dapat membuat kebijakan yang lebih bijaksana dengan turut memperhatikan kebutuhan dan harapan para karyawan.

E. Asumsi

Penelitian ini didasarkan pada beberapa asumsi, yaitu:

1. Kepuasan kerja turut ditentukan oleh faktor gaji atau imbalan yang diterima, karyawan yang menganggap gajinya terlalu rendah akan merasa tidak puas (Herzberg dalam Munandar, 2001).
2. Gaji yang diterima karyawan *outsourcing* jauh lebih rendah dibanding gaji karyawan tetap (Kompas, 1 Februari 2010).

3. Para karyawan *outsourcing* menganggap kesejahteraan karyawan "*outsourcing*" jauh berbeda dengan karyawan tetap (Kompas, 1 Februari 2010).

F. Hipotesis Penelitian

Untuk rumusan permasalahan ketiga, yaitu “Apakah terdapat perbedaan kepuasan kerja pada karyawan *outsourcing* dengan karyawan tetap Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat?”, hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

H_0 : Tidak terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan kerja antara karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat.

$$(H_0 : \mu_1 = \mu_2)$$

H_a : Terdapat perbedaan yang signifikan dalam kepuasan kerja antara karyawan *outsourcing* dan karyawan tetap Divisi *Access* di PT Telkom area Bandung Barat.

$$(H_a : \mu_1 \neq \mu_2)$$

Hipotesis tersebut akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$). Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Hasilnya akan diinterpretasikan dengan analisis deskriptif. Penelitian ini juga digolongkan ke dalam jenis penelitian *ex post facto*, karena penulis tidak memanipulasi perubahan khusus terhadap subjek penelitian. Metode *ex post facto*, berasal dari bahasa latin yang berarti setelah kejadian, atau disebut juga *causal-comparative research* (Ary, 2006). Hal tersebut berarti semua data yang diperoleh dalam penelitian ini ialah kejadian yang sedang berlangsung atau telah lewat (Winarsunu, 2004). Instrumen yang digunakan pada penelitian ialah berupa kuesioner yang berisi sejumlah pernyataan yang mengukur kepuasan kerja karyawan.

H. Lokasi , Populasi dan Sampel Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor-kantor PT Telkom yang termasuk ke dalam area Bandung Barat.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Divisi Access PT Telkom area Bandung Barat, sedangkan pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008). Kriteria sampel adalah telah bekerja selama minimal enam bulan di Divisi Access PT Telkom area

Bandung Barat, sehingga telah memiliki gambaran yang cukup kuat atas aspek-aspek yang terkait dengan pekerjaannya tersebut.

