

BAB II

SISTEM *OUTSOURCING* DALAM PRAKTEK HUBUNGAN KERJA DI PERBANKAN INDONESIA

2.1 Sejarah Peraturan *Outsourcing* di Indonesia

Menghadapi persaingan global yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk dapat lebih berkonsentrasi pada bisnis utama (*core business*). Perusahaan yang mengerjakan seluruh sistem produksinya sendiri (baik *core business* maupun *non-core business*) saat ini dianggap tidak efisien, beban perusahaan semakin bertambah terutama yang datang dari sector ketenagakerjaan. Maka dari itu perusahaan membutuhkan sistem kerja yang fleksibel, bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan keadaan pasar yang terjadi. Tuntutan akan pembentukan pasar kerja yang fleksibel di Indonesia telah dilegalkan oleh pemerintah lewat UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003. Dalam pasal tersebut pemerintah memperbolehkan pengusaha untuk menyerahkan sebagian pekerjaan kepada pihak lain berikut tanggung jawabnya, yang pada akhirnya menjadi dasar hukum bagi sistem kerja *outsourcing* yang marak saat ini.¹

Apabila ditelusuri lebih jauh, sebelum UU Ketenagakerjaan No.13 tahun 2003 ditetapkan, sistem kerja yang serupa dengan sistem *outsourcing* sebenarnya jamak berlaku di Indonesia. Sistem ini mulanya diperkenalkan dengan sistem buruh sub kontrak, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perdagangan RI No.264/Kp/1989 tentang pekerjaan sub-kontrak perusahaan pengolahan di kawasan Berikat, yang kemudian ditegaskan dalam Keputusan Menteri Perdagangan RI No. 135/KP/VI/1993 tentang Pemasukan dan Pengeluaran Barang ke dan dari Kawasan Berikat, kedua Keputusan Menteri ini menyatakan bahwa bagi perusahaan-perusahaan garment yang beroperasi di dalam lingkungan kawasan berikat (*export processing zone*), karena sifat industrinya pada pasar ekspor diperbolehkan untuk menyerahkan “sebagian proses pengolahannya” pada pihak lain.² Pada intinya merupakan strategi manajemen untuk memangkas biaya produksi dengan menyerahkan kepada pihak lainnya, tetapi terbatas pada model produksi tertentu dan terbatas untuk pasar ekspor.

¹ Terdapat pada pasal 64-69 Undang Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003

² Indah Saptorini, Jafar Suryomenggolo. *Op.Cit.*, Hal.9

Permasalahan mulai timbul didalamnya saat terjadi perbedaan mencolok mengenai perlindungan dan kesejahteraan pekerja antara perusahaan yang memborongkan dan perusahaan pemborong, sehingga muncul SE Menteri Tenaga Kerja RI No. 08/MEN/1990 tentang Tanggung Jawab Perusahaan Pemberi Borongan Pekerjaan terhadap Perlindungan dan Kesejahteraan Pekerja Perusahaan Pemborong.³ Disini mulai timbul usaha-usaha untuk menghindari tanggung jawab terhadap pekerja yang berasal dari perusahaan pemborong, karena dianggap memberatkan pengusaha, karena harus mengeluarkan *biaya* yang tidak sedikit.

Kekhawatiran tersebut akhirnya ditanggapi oleh pemerintah lewat Peraturan Menteri Tenaga Kerja RI No.Per-02/Men/1993 tentang Kesepakatan Kerja Waktu Tertentu, aturan ini mengubah karakter hukum si pelaksana pekerjaan (pemborong atau sub-sub pemborong pelaksana pekerjaan yang ditunjuk) dari individu menjadi badan hukum.⁴ Dengan ditetapkannya peraturan tersebut, maka terjadi pengalihan tanggung jawab terhadap pekerja dari perusahaan pemborong terhadap pihak lainnya yang berbadan hukum. Pada saat itu digambarkan menjamurnya pemborong kerja yang berbentuk yayasan atau koperasi karyawan.

Peraturan yang mengarah pada sistem kerja *outsourcing* tidak hanya datang dari industri garmen saja, tetapi industri pertambangan di Indonesia khususnya juga sudah lama menerapkan sistem kerja yang serupa dengan sistem *outsourcing*.⁵ Dimulai dengan keterbatasan Pertamina dalam bidang dana, sumber daya dan teknologi. Padahal Pertamina merupakan satu-satunya perusahaan milik negara yang berhak mengolah pertambangan dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi (MIGAS). Sesuai dengan amanah Undang-Undang yang mengisyaratkan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara (UUD Pasal 33 ayat 2) dan pengolahan bumi, air serta kekayaan alam lain yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Pasal 33 ayat 3).

³ Indah Saptorini, Jafar Suryomenggolo. *Op.Cit.*, Hal 10

⁴ *Ibid.*, Hlm 10.

⁵ Tidak menutup kemungkinan hal tersebut juga terjadi pada jenis industri lainnya, karena masing-masing industri memiliki peraturan kebijakan tersendiri.

Dalam rangka pelaksanaannya telah diundangkan UU No. 40/Prp tahun 1960 tentang Pertambangan MIGAS yang memuat ketentuan:

- a. Pertambangan & kekayaan alam yang terkandung dalam bumi (MIGAS) hanya diusahakan oleh negara dan dalam hal ini oleh perusahaan negara semata-mata;
- b. Menteri dapat menunjuk pihak lain sebagai kontraktor untuk perusahaan negara tersebut apabila diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan yang belum dapat atau tidak dapat dikerjakan sendiri.

Selanjutnya ketentuan tersebut diatas dituangkan dalam UU No. 8/1971 tentang Perusahaan Pertambangan Minyak & Gas Bumi Negara (PERTAMINA).⁶ Dengan diberlakukannya peraturan tersebut maka secara tidak disadari terjadi pengalihan resiko termasuk didalamnya mengenai bidang ketenagakerjaan yang merupakan inti dari sistem kerja *outsourcing*.

Selain itu banyak jenis industri lain yang mempergunakan KUH Perdata pasal 1601 b yang mengatur adanya pengakuan tentang perjanjian pemborongan pekerjaan.⁷ Sebagai landasan hukum untuk diberlakukannya sistem yang serupa dengan *outsourcing*. Dilihat dari perjalanannya, maka dapat dikatakan bahwa pemberlakuan sistem *outsourcing* di industri merupakan kebutuhan yang mendesak. Puncaknya adalah tahun 2003, dengan ditetapkannya UUK 13 No.2003 yang secara sah melegalkan bentuk kerja tersebut bagi seluruh perusahaan dengan jenis apapun diseluruh Indonesia. Juga saat ini badan hukum yang memborongkan pekerja pada perusahaan lain tidak hanya terbatas pada yayasan atau koperasi karyawan saja, saat ini dengan mudah dapat ditemui perusahaan yang memang menyebut dirinya sebagai perusahaan *outsourcing* yang menyalurkan pekerja untuk berbagai jenis dan bentuk kerja

2.2. Perkembangan Sistem *Outsourcing* Industri Perbankan di Indonesia

⁶ Hasanuddin Rachman. *Gonjang-Ganjing Tentang Pekerja Kontrak/PKWT dan Outsourcing*. Diakses dari <http://apindo.or.id/baru/artikel/aW5mbywzOQ==>. Tanggal 1 Desember 2008. Pukul 1:28

⁷ Hasanuddin Rachman, *Log.Cit.*,

Jenis perusahaan yang menerapkan sistem *outsourcing* juga semakin tidak terbatas. Setelah 2 tahun pengesahan Undang Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 penggunaan karyawan dengan status kontrak maupun *outsourcing* banyak merambah subsektor pada industri manufaktur, bahkan juga pada industri jasa dan sektor publik.⁸ Termasuk juga didalamnya perusahaan dengan status Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Bank merupakan salah satu jenis industri jasa yang beberapa tahun belakangan ini gencar menerapkan sistem kerja *outsourcing* didalamnya. Semenjak disahkannya sistem *outsourcing*, pihak bank seperti berlomba-lomba untuk menerapkan sistem ini dalam beberapa divisinya. Tekanan yang dialami oleh dunia perbankan bisa dikatakan menjadi penyebab mengapa Bank menjadi industri jasa yang banyak menerapkan sistem *outsourcing* ini. Tuntutan akan efisiensi serta agar dapat bersaing dalam persaingan global menjadikan bank mencari jalan untuk dapat lebih bergerak lincah. Apalagi dunia perbankan merupakan dunia yang penuh dengan gejolak dan ketidakpastian, rentan terhadap isu-isu sensitif, baik lokal maupun internasional.

Bagi bank-bank lokal termasuk Bank BUMN didalamnya, tidak mudah untuk dapat memenangi persaingan global ditengah serbuan Bank asing yang jumlahnya semakin banyak. Untuk dapat memenangi persaingan, maka bank lokal dituntut memiliki daya saing seperti bank-bank internasional, antara lain dilihat dari segi efisiensi, kualitas sumber daya, dan gaji pegawai.⁹ Penerapan fleksibilitas merupakan kunci dari efisiensi, strategi tersebut banyak diartikan dengan jalan rasionalisasi jumlah pegawai. Pihak Bank mencoba memangkas jumlah pegawai permanen dan memperbanyak jumlah pegawai dengan sistem non-permanen seperti *outsourcing* yang tentunya memiliki biaya lebih murah daripada mempekerjakan pegawai permanen.

Fenomena ini tampak dari bertambahnya kasus pengurangan karyawan dengan jalan pensiun dini ataupun PHK yang dilakukan oleh pihak Bank belakangan ini dalam dua tahun terakhir.¹⁰ Menurut Yanuar ketua dari persatuan konfederasi serikat buruh OPSI, PHK yang dilakukan di industri perbankan setidaknya dipicu oleh 3 permasalahan

⁸ Hari Nugroho, *Op.Cit.*, Hlm 5..

⁹ Artikel Kompas *PHK di Kalangan Dunia Perbankan, Rasionalisasi Pekerja untuk Efisiensi*. Sabtu, 28 April 2007. diakses dari <http://www2.kompas.com/kompas-cetak/0704/28/Fokus/3487806.htm>. Pada tanggal 1 Desember. Pukul 1:19.

¹⁰ Artikel Kompas, *Log.Cit.*

utama, yaitu pertama adanya program Arsitektur Perbankan Indonesia dari BI yang salah satunya mengusung penguatan modal, yang mewajibkan Bank umum bermodalkan sebesar Rp.100 miliar pada 2011 sehingga mau tidak mau akan banyak merger dilakukan oleh Bank-Bank kecil yang tentunya berimbas pada pengurangan jumlah pegawainya, kedua bisnis perbankan semakin mengandalkan *fee based dan treasury* (bisnis valuta asing dan jual beli surat berharga) ketimbang fungsi intermediasi, dan ketiga pengaruh dari kemajuan teknologi yang mementingkan sistem elektronik banking dan transaksi non tunai (*cashless*).¹¹ Selain itu adanya peraturan Arsitek Perbankan Indonesia yang akan melakukan perampingan Bank dengan menerapkan *Single Presence Policy*, Bank yang memiliki kepemilikan yang sama akan dirampingkan dengan jalan merger, pembentukan *holding company*, atau penjualan saham, yang paling lambat diproyeksikan selesai pada tahun 2010.¹² Adanya kebijakan-kebijakan yang mempengaruhi dunia perbankan tersebut pada akhirnya membuat Bank harus membentuk strategi agar tetap survive.

Strategi tersebut diterjemahkan dengan memperbanyak jumlah pekerja *outsourcing* dalam sebuah divisi yang semula dilakukan oleh pekerja dengan status permanen. Dalam sebuah bank saat ini sudah jamak ditemui divisi-divisi yang sebelumnya diisi oleh pekerja-pekerja berstatus permanen tetapi pada akhirnya dilakukan oleh mereka pekerja dengan status *outsourcing*. Banyak divisi-divisi yang tadinya dianggap sebagai *core bussiness* dalam perbankan semisal marketing, auditing, penagihan kembali, *front liner (teller, costumers service)* dll saat ini tidak dianggap sebagai *core bussiness* dalam sebuah bank apabila mengacu pada banyaknya jumlah pekerja *outsourcing* didalamnya. Pada akhirnya kecenderungan yang terjadi saat ini, *core bussiness* sebuah bank akan digiring hanya pada pekerjaan yang berhubungan dengan bidang *finance*.¹³ Selebihnya yang tidak berhubungan dengan bidang *finance* dikerjakan dengan sistem *outsourcing*.

Salah satu divisi yang banyak menyerap pekerja dengan status *outsourcing* adalah divisi penagihan kembali. Divisi ini merupakan divisi yang memerlukan fleksibilitas

¹¹ Artikel Kompas, *Log.Cit.*

¹² Femi Adi Soempeno. *Pemilik Bank Girang, Karyawan Berang*, 16 Januari 2008. Diakses dari <http://kancutmerah.wordpress.com/2008/01/16/pemilik-bank-girang-karyawan-bisa-berang/>. Pada tanggal 1 Desember 2008. Pukul 13:21.

¹³ Dari hasil wawancara dengan Timboel Siregar, Pengurus OPSI (Organisasi Pekerja Seluruh Indonesia) Pada Tanggal 27 Oktober 2008.

yang tinggi, karena sangat tergantung akan keadaan pasar saat itu. Pada saat bank banyak menyalurkan kreditnya pada masyarakat, banyak pembayaran kredit yang macet, maka dengan sendirinya bank membutuhkan banyak pekerja untuk melakukan penagihan. Tetapi disaat jumlah kredit menurun dan pembayaran kredit termasuk dalam kategori lancar, maka dengan sendirinya tidak membutuhkan pekerja yang banyak.

2.3 Outsourcing Pada Divisi Penagihan Kembali di Bank X¹⁴

Bank X merupakan bank yang juga menerapkan pola pekerja *outsourcing* pada divisi penagihan kembalinya. Bank berstatus sebagai BUMN ini merupakan bank dengan tingkat penyaluran kredit ke masyarakat yang selalu menduduki peringkat pertama di Indonesia dalam kurun waktu sepuluh tahun ini (pada april 2008 peringkatnya turun dikalahkan oleh Bank BUMN lainnya).¹⁵ Maka tidak mengherankan apabila divisi penagihan kembalinya merupakan salah satu divisi yang terbesar, menempati satu lantai tersendiri disalah satu kantor cabangnya di Jakarta. Disini ditempatkan penagihan kembali dari berbagai macam kredit konsumen (*consumer loan*) seperti KPR, kartu kredit, kredit tanpa anggunan (KTA), mitra karya dan KPM.

Sistem penagihan kembalinya bagi bermacam kredit juga dipecah menjadi kelompok-kelompok kecil yang kebutuhannya disesuaikan dengan keadaan. Seperti yang dilakukan pada divisi kartu kredit, dengan bertambahnya tuntutan akan target pembayaran kartu kredit serta semakin bertambahnya account-account yang masa tunggaknya bertambah lama maka dibentuk kelompok-kelompok yang lebih banyak, dan hal tersebut berlangsung dalam kurun waktu yang relatif singkat.

Untuk divisi kartu kredit, Bank X membaginya dalam 2 divisi yang memiliki *jobdesk* yang berbeda yaitu *fraud* dan *recovery*. *Fraud* khusus dibentuk untuk mengawasi transaksi-transaksi kartu kredit yang dianggap tidak biasa, sedangkan *recovery* merupakan divisi yang khusus menangani penagihan kartu kredit yang berisi para *desk collector* (sebutan untuk para penagih yang bekerja lewat telfon setiap harinya) dan orang lapangan (penagih yang langsung menemui nasabah) serta pegawai administrasi dan

¹⁴ Disarikan dari wawancara dengan informan ID dan BM

¹⁵ *Kalahkan Bank Mandiri, Penyaluran Kredit BRi Nomer Satu*. Diakses dari <http://sahamku.blogspot.com/2008/06/kalahkan-Bank-X-penyalaran-kredit-bri.html>. Pada tanggal 7 November 2008. pukul 05.00

pegawai permanen (jabatannya minimal supervisor) yang jumlahnya sedikit dan berfungsi mengawasi kelancaran pekerjaan pada divisi tersebut.

Divisi *recovery* kemudian dibagi lagi menjadi beberapa kelompok atas dasar lamanya masa tunggakan kartu kredit nasabah. *Recovery* dibagi menjadi *recovery* 1 sampai dengan *recovery* 4, *recovery* 1 khusus menangani account nasabah yang memiliki tunggakan lebih dari 180 hari, jika sudah melampaui waktu 1 tahun maka *account* tersebut secara otomatis akan turun kepada *recovery* 2 dan apabila dalam kurun waktu 2 tahun *account* tersebut masih bermasalah maka secara otomatis akan turun kepada *recovery* 3. Sedangkan menanggapi banyaknya *account-account* yang ada di luar jawa, maka dibentuklah *recovery* 4. Selain itu ada juga tim yang dinamakan DRP (*Deep Relish Program*), berbeda dengan *recovery* yang mengharuskan nasabah yang bermasalah untuk membayar lunas hutang mereka, maka pada DRP mereka menawarkan program cicilan untuk melunasi hutangnya tersebut. Karena prestasi tim DRP untuk mencapai target pelunasan, maka dalam kurun waktu satu tahun divisi ini semakin diperbesar jumlah karyawan serta jumlah target pelunasannya.

Pada setiap tim baik *recovery* maupun DRP memiliki satu orang *team leader* yang bertanggung jawab kepada *supervisor* di atasnya. Biasanya *team leader* paling sedikit membawahi 10 orang *desk collector*, tetapi jumlahnya tidak dapat dipastikan, sesuai dengan kebutuhan dan permintaan. Baik *team leader*, *deskcollector*, administrasi, karyawan lapangan yang berada pada divisi penagihan kembali Bank X berstatus sebagai pekerja *outsourcing*, kecuali bagi mereka yang memiliki jabatan *supervisor* keatas berstatus sebagai pekerja Bank X. Pekerja berstatus *outsourcing* tersebut direkrut dari perusahaan-perusahaan *outsourcing* yang berbeda, kurang lebih ada sekitar 3 perusahaan *outsourcing* yang mensupply tenaga kerja untuk divisi tersebut. Mayoritas dari mereka memulai bergabung sebagai pekerja *outsourcing* pada divisi penagihan kembali Bank X saat masih berstatus orang yang baru menapaki dunia kerja. Serta tingkat pendidikan dari mayoritas pekerja disana adalah lulusan jenjang universitas atau S1 dan program diploma (D3), dan sebagian kecil adalah mereka lulusan SMA dan sederajat.

Gambaran tersebut juga terdapat dalam tim DRP yang menjadi subjek dalam penelitian ini, dimana 6 dari 8 karyawan yang tergabung didalamnya merupakan lulusan

jenjang pendidikan S1 dan 2 lainnya merupakan lulusan pendidikan jenjang diploma (D3).



BAB III

EKSKLUSI SOSIAL PADA PEKERJA *OUTSOURCING* DI SEBUAH DIVISI BANK X

Bab III ini akan memberi gambaran mengenai berbagai temuan lapangan. Temuan lapangan ini diperoleh dari wawancara dengan informan pekerja *outsourcing* yang tergabung dalam salah satu kelompok dalam divisi penagihan kembali Bank X, dan juga seorang informan yang merupakan aktivis dalam serikat buruh Bank tersebut. Serta seorang anggota dari Organisasi Pekerja Seluruh Indonesia (OPSI) yang mendalami permasalahan mengenai perburuhan guna memperkuat temuan lapangan yang didapat. Temuan lapangan ini memberikan gambaran mengenai eksklusi sosial yang terjadi pada diri pekerja *outsourcing* dalam berbagai tahap, yaitu saat akan memasuki dunia kerja, dengan terbatasnya pilihan kerja yang tersedia dan saat pekerja tersebut terlibat dalam sistem kerja *outsourcing* itu sendiri.

3.1. Eksklusi Sosial Pada Proses Mencari Kerja

Mencari pekerjaan dewasa ini bukanlah perkara mudah. Dengan jumlah angkatan kerja yang besar, serta terbatasnya penyerapan dalam dunia kerja formal, membuat para angkatan kerja tersebut harus dapat bersaing untuk mendapatkan pekerjaan. Bekal ijazah pendidikan tinggi saat ini tidak dapat menjamin seseorang untuk dapat langsung serta merta menikmati pekerjaan yang "layak".

Seperti yang dialami oleh 3 informan yang tergabung dalam divisi penagihan kembali Bank X team DRP, yaitu ID, DE, dan BM. Ketiganya merupakan tipikal dari para angkatan kerja yang ada saat ini, ID adalah lulusan S1 ilmu hukum dari perguruan tinggi swasta terkemuka di Jakarta Barat, BM adalah S1 ilmu perbankan dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi di Jakarta Selatan, dan DE adalah lulusan Diploma Akademi Sekretaris. Berbekal ijazah tersebut mereka mencoba berjuang untuk mencari pekerjaan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka. Pekerjaan yang mereka tuju adalah bekerja di "kantoran", bagi mereka dan keluarga hal tersebut merupakan representasi dari sebuah pekerjaan "layak", seperti yang dinyatakan oleh ID,

”...karena aku mikir mama sama papa tu anak-anaknya tu gak ada yang kerja dikantoran...aku tu pengen banget kerja di kantoran,”

Dengan bekerja di “kantoran” apalagi dibawah institusi besar, bagi mereka sudah cukup menjadi jaminan akan masa depan yang layak pula.

Untuk mewujudkan harapannya tersebut, maka angkatan kerja terlebih dahulu harus berjuang untuk masuk ke dalam pekerjaan “layak”. Akses informasi untuk mendapatkan pekerjaan bagi para angkatan kerja merupakan salah satu faktor penting, karena akses tersebut akan berpengaruh pada pilihan jenis pekerjaan yang akan dipilih oleh pekerja. Akses informasi juga menggambarkan apakah pekerja memiliki keterbukaan pada jenis pekerjaan yang termasuk dalam pekerjaan “layak” (*good job*) atau terbatas pada jenis pekerjaan “layak” tetapi cenderung berpotensi sebagai pekerjaan beresiko tinggi (*precarious job*). Hal ini terjadi karena jenis pekerjaan yang termasuk kedalam pekerjaan “layak” tidak dibuka untuk seluruh angkatan kerja.

Akses informasi yang lazim digunakan oleh para angkatan kerja adalah media cetak, seperti yang dilakukan oleh informan ID dan BM. Bagi mereka koran merupakan sarana yang efektif untuk mencari pekerjaan. Berbeda dengan informan DE, baginya koran bukanlah sarana yang efektif, karena dirinya sering mendengar bahwa banyak penipuan yang dilakukan dikoran-koran, dan peluang untuk dapat diterima lebih kecil. DE lebih memilih untuk memanfaatkan jaringan dari rekan-rekan yang dikenalnya, karena menurutnya akan lebih terjamin, seperti pernyataannya di bawah.

”dari temen, kalau kirim cv ga berani sih..kalau aku mendingan dari dari temen soalnya lebih aman, bukannya ga berani ya cuman tau deh..ada omongan koran tu boong dulu..yang dipanggil 100 yang diambil cuma 5,2 udah, udah gitu mereka kan lebih mentingin orang dalem, pernah sih coba (dari koran), cuman udah pas ngelamar kesana kesini cuman..misalnya ada panggilan di temen gitu kan referensi temen, terus dipanggil lagi dari koran, lebih mentingin yang ini dari temen, lebih ke pasti nya sih kalau dari temen”

Selain itu sarana lain seperti *job fair* juga kerap didatangi oleh informan untuk memperoleh informasi mengenai lowongan pekerjaan. Saat ini pengadaan *job fair* bisa

dikatakan sebagai sebuah lahan bisnis tersendiri, hampir setiap tahunnya, acara yang mengumpulkan pihak pengusaha dengan para pencari kerja ini selalu diadakan dan dihadiri oleh banyak angkatan kerja. Pengadaan pameran bursa kerja (*job fair*) bisa datang dari berbagai institusi, seperti institusi swasta yang memang memanfaatkan keadaan ini sebagai lahan bisnis, maupun institusi pendidikan, yang dilakukan untuk mempermudah para lulusannya agar dapat masuk ke dalam dunia kerja. Seperti informan DE yang setiap tahun akademi tempatnya belajar memfasilitasi berlangsungnya pameran bursa kerja.

“Iya kalau dikampus aku setiap tahun pasti ngadain semacam job-fair untuk mahasiswanya, lumayanlah untuk cari-cari”

Dilihat dari akses informasi yang mereka gunakan untuk mencari pekerjaan, ketiga informan bisa dikatakan memiliki tingkat mengakses informasi yang termasuk tinggi, karena bisa memanfaatkan berbagai media dan jaringan pertemanan (*networking*) yang dimilikinya. Faktor pendidikan mereka yang tergolong sebagai pendidikan tinggi dan statusnya sebagai penduduk perkotaan turut mempengaruhi tingkat akses informasi yang tinggi tersebut.

Tetapi akses informasi yang tinggi tidak lantas memuluskan usaha mereka untuk dapat masuk ke dalam dunia kerja. Status mereka sebagai seorang yang baru menapaki dunia kerja (*fresh graduate*) dirasa membatasi pilihan mereka akan jenis pekerjaan yang dapat mereka masuki. Dalam proses mencari kerja yang dijalani informan, jenis pekerjaan yang banyak mereka jumpai bagi mereka yang berstatus sebagai orang yang baru menapaki dunia kerja adalah pekerjaan yang berdasarkan sistem marketing, dimana pekerja diwajibkan untuk memenuhi target penjualan suatu produk atau jasa, seperti yang dikeluhkan oleh informan ID,

” engga bukannya nakutin emang, bener-bener sampe yang,heh, interview disini-interview disini, tapi ya itu rata-rata telemarketing,,mm,,sales-sales kartu kredit, pokoknya rata-rata marketing dan semuanya yang target sampe aku yang curhat ya ampun...tapi setiap kali mau interview pasti target,,pasti kalo ga target slalu marketing, masalahnya aku tipe orang yang ga bakat di marketing, ga banget deh”

Bentuk sistem marketing dalam bidang investasi juga merupakan jenis pekerjaan yang banyak ditemui oleh para informan, dimana mereka diwajibkan untuk memenuhi target investasi dengan jumlah yang cukup besar. Bagi ID perusahaan tersebut selalu mengincar orang yang baru menapaki dunia kerja karena mereka memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja, sehingga tekanan (*pressure*) yang diberikan oleh perusahaan dapat lebih besar, seperti pernyataan ID dibawah ini,

” iya jadi kita harus cari investor yang mau nanemin modal, uang 100juta diperusahaan itu, dan uangnya kita mainin, misalnya kayak judi, judinya judi modern lah, gitu...itu banyak banget, dan selalu mengincar fresh graduate, yang bisa di pressure, karena kalo misalnya baru lulus kan kayaknya semangat gitu kan kerja disini, itu semangat, itu PT.X kantornya di bej lantai 29 itu inget banget, karena temen gue ngerasa gak pernah ngelamar tapi dipanggil-dipanggil, ntar suruh dateng, itu pas baru lulus.”

Dalam dunia kerja, posisi seorang orang yang baru menapaki dunia kerja selalu identik dengan minim dalam pengalaman kerja dan pengetahuannya akan dunia kerja.

” ya itu orang baru lulus belum tau kan, ini begini kerjanya gimana, sistemnya kayak gimana, pastikan belum tau, soalnya dulu aku ngerasain pas baru lulus terus ada panggilan interview itu udah seneng, aduh interview, udah seneng banget”

Keadaan tersebut menjadikan para orang yang baru menapaki dunia kerja tidak memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang tinggi dimata perusahaan. Karena dalam merekrut karyawan terutama untuk status sebagai karyawan tetap, perusahaan cenderung untuk merekrut mereka yang sudah memiliki pengalaman kerja atau mereka yang memiliki kemampuan diatas rata-rata. Hal ini menjadikan alasan mengapa mereka yang banyak terserap kedalam sistem kerja yang cenderung beresiko tinggi adalah mereka yang baru menapaki dunia kerja.

Permasalahan yang timbul adalah justru saat ini jumlah para lulusan perguruan tinggi yang berstatus sebagai mereka yang baru menapaki dunia kerja jumlahnya setiap tahun semakin meningkat. Banyaknya pasokan (*supply*) orang yang baru menapaki dunia kerja menjadikan posisi tawar mereka semakin rendah. Bentuk ini menggambarkan

bahwa angkatan kerja terutama mereka yang berstatus sebagai mereka yang baru menapaki dunia kerja mengalami perlakuan eksklusif sosial dalam pasar kerja, dengan terbatasnya pilihan mereka akan jenis pekerjaan pada pekerjaan yang cenderung beresiko tinggi, walaupun pekerjaan tersebut sesuai dengan kriteria pekerjaan “layak” mereka karena termasuk dalam pekerjaan “kantoran” dalam arti pekerjaan formal. Tetapi didalamnya cenderung meninggalkan elemen-elemen yang seharusnya terdapat pada pekerjaan layak.

Hal tersebut dapat terlihat dari pengalaman karir pertama kali yang dijalani oleh informan ID dan BM yang akhirnya tidak dapat menghindari bentuk kerja yang banyak tersedia bagi para mereka yang baru menapaki dunia kerja yaitu sistem kerja berdasarkan sistem marketing. ID mengawali karirnya sebagai seorang *sales counter* pada sebuah dealer mobil di daerah Depok dan hanya mampu bertahan selama 4 bulan, karena dirinya merasa tidak berbakat dalam bidang tersebut sehingga merasakan pekerjaannya sebagai sebuah beban ditambah ID saat itu hanya dapat melakukan sedikit penjualan kendaraan.

“Bayangin aja kerja pertama aja udah kayak gitu, underpressure banget, target, terus, eee..bener-bener dunia yang bener-bener gue gak tau sama sekali tadinya kan. huh belajar dari awal, ga banget deh makanya di toyota gitu-gitu aja, paling jualan-jualan tu satu dua.”

Begitupula dengan BM yang mengawali karirnya menjadi kurir dan agen asuransi pada sebuah Bank, yang mengharuskan dirinya menawarkan produk asuransi Bank tersebut kepada para nasabahnya. Tetapi menjalani pekerjaan tersebut hanya dilakoni BM selama 3 bulan.

“cuma 3 bulan, aig lippo...karena ya...capek cari-cari nasabah..”

Kompensasi upah yang tergolong kecil pada jenis pekerjaan ini juga menjadi alasan mereka untuk tidak meneruskan untuk berkarir pada bidang tersebut. Besarnya upah tidak bisa ditentukan setiap bulannya, karena sangat bergantung pada komisi yang diterima sesuai dengan target penjualan yang dicapai.

3.1.1 Eksklusi Sosial Dalam Proses Mencari Kerja yang Datang dari Perusahaan Ketiga (*Outsourcing*)

Banyaknya jumlah angkatan kerja yang ada saat ini juga menimbulkan ladang bisnis baru bagi perusahaan. Saat ini dengan mudah banyak dijumpai perusahaan-perusahaan yang khusus bergerak dalam bidang perkrutan pegawai, baik pada media elektronik (internet), maupun media cetak. Perusahaan-perusahaan ini bertindak selayaknya sebuah agen (pihak ketiga) untuk mencarikan karyawan sesuai permintaan bagi perusahaan yang memakai jasanya. Ada yang bertindak hanya sebagai mediator informasi, tetapi ada pula yang bertindak sebagai agen *outsourcing* bagi perusahaan.

Bagi informan ID dan DE, sistem kerja *outsourcing* bukan merupakan hal yang asing, sebelumnya mereka sudah sering mendengar istilah ini dalam dunia pekerjaan, terutama bagi ID yang memang mendalami ilmu hukum semasa di bangku kuliah. Begitupula dengan DE, sistem kerja *outsourcing* sudah sering ditemuinya, apalagi setiap tahun di kampusnya yang selalu mengiklankan diri bagi lulusannya langsung terjamin mendapatkan pekerjaan, rutin mengadakan semacam pameran bursa kerja yang mempertemukan mahasiswanya dengan perusahaan. Tentu saja bagi DE ini merupakan kesempatan yang baik, tetapi disatu sisi hampir semua perusahaan yang ada merupakan perusahaan *outsourcing*.

"mereka kebanyakan outsourcing..he eh, kita jadi bingung ini kerjaan gitu semua..emang sih enak dikumpulin perusahaan-perusahaan banyak banget, cuma satu banding seribu kali yang ga outsource...banyak banget outsource semua, itu yang namanya perusahaan banyak banget, taro-taro cv lah ini..ini pas diliat-liat perusahaannya outsource semua.."

Untuk para pencari kerja keberadaan perusahaan-perusahaan ini menjadi sebuah keuntungan tersendiri, karena mempermudah mereka para pencari kerja untuk mengakses lowongan pekerjaan, tetapi juga dapat menjadi hal yang negatif saat perusahaan-perusahaan tersebut tidak transparan dalam memberikan informasi, sehingga justru cenderung merugikan para pencari kerja. Dalam pengalamannya, ID sempat beberapa kali mengalami kejadian tidak menyenangkan dengan perusahaan-perusahaan seperti itu yang memasang iklan di media cetak,

"diiklanya itu tulisannya,pokoknya ati-ati kalo misalnya lowongan dikoran yang eeee....dibutuhkan pokoknya banyak banget ada beberapa, aku ada contohnya mungkin...sebentar ya aku cariin, kalau engga ada juga outsourcing yang kita harus naro ijazah, jadi ijazah kita ketahan, ngeri aja kalau kenapa-kenapa ijazah ketahan gitu kan, nah jadi pokoknya, mana ya...ni contoh-contohnya kayak gini, pokoknya selalu deh banyak gini deh dibutuhkannya, jarang yang nyebutin PT nya...eeee....kayak ini,ni,ni,ini...pokoknya kalau yang jelas kan ada nama PT nya tu, kalau ini ga ada biasanya, waktu itu aku sempet mau nulis dikoran lo saking keselnya,karena setiap aku baca dikoran kan banyak yang kayak gini juga, tu banyak kan.."

Informasi yang ditulis oleh perusahaan tersebut tidak mencantumkan bahwa dirinya merupakan perusahaan *outsourcing*, hanya menuliskan posisi-posisi pekerjaan yang dibutuhkan yang jumlahnya cenderung banyak dengan jenis pekerjaan yang beragam. Keadaan itu menyebabkan banyak pencari kerja termasuk ID yang terjebak dalam praktek-praktek perusahaan *outsourcing* yang tidak bertanggung jawab, yang hanya mengambil keuntungan dari keadaan saat ini dimana mencari pekerjaan adalah hal yang sulit,

"iya...jadi kan ya udah lah, lagi emang bener-bener gue mau kerja-gue mau kerja, udah 2 bulan tu ga enak banget,namanya ga kerja biasanya kerja kan, terus eee,ya udah ni harus bayar,eee administrasinya dulu, kok bayar yah?disitu gue mulai bingung, berapa gue lupa ya...terus gue bilang saya gak bawa uangnya, ya udah gak papa berapa aja dulu sekarang, ih kok begini amat, ih padahal dari situ kan udah ketauan ya, kok maksa gitu ya, terus ya udah gue bayar, suruh balik lagi besoknya, aku lupa kalau ga 20ribu ya 50ribu gitu apa berapa gitu, pokoknya gak sampai 100(ribu) pokoknya setelah diitung-itung hampir 300ribuan, begonya tu itu, balik lagi terus ngasih duitnya, ya ampun, bodoh banget deh waktu itu bener-bener"

Perusahaan *outsourcing* tersebut memberikan janji-janji bagi pekerja untuk ditempatkan pada perusahaan-perusahaan lain sebagai pengguna jasa nya (*user*), tetapi dengan berbagai syarat terutama menyangkut masalah keuangan. Calon pekerja diwajibkan membayar biaya-biaya yang terbilang tidak sedikit untuk penempatannya pada perusahaan pengguna jasa.

”balik lagi tu kekantornya, pas balik lagi disuruh ketemu sama atasannya, pas diatasannya dioper-oper, pas dioper-oper disuruh minta, mbak ini harus bayar 50ribu karena kita mau kasih surat pengantar ke perusahaan yang akan ditempatin, disitu langsung donk gue emosi, marah semarah-marahnya, terus sebelum itu eeee...gue pokoknya udah baca-baca hukum pasal-pasal hukum perburuhan, iya serius takutnya kan kalau ditempatin dihukum kan udah lupa gitu ya, belajar lagi pokoknya belajar-belajar lagi , terus ditanyain, kalau kamu sarjana hukum, hukum perburuhan kamu tau?tau, undang-undangnya kamu hapal?pokoknya ditanya pasal apa, iya semuanya. terus ya udah okey mbak ini ada surat pengantarnya, surat pengantarnya biayanya 50ribu..mmm..gue marah-marah donk, kok saya dioper-oper, kok saya disuruh bayar lagi, cuma untuk amplop aja saya harus bayar, amplop-amplop ada kop suratnya gitu deh ada tanda perusahaannya. PT apa ya...pokoknya kosgoro lantai 15, pokoknya dia menyebut dirinya outsourcing cuman kita harus bayar dimuka, emang waktu itu lagi kehilangan akal banget deh, bayangin lagi nganggur gak punya duit, udah gitu kasih ke orang gitu aja, ya udah mbak indah marah-marah gitu abis itu kabur, besokannya diinterview lagi sama kayak gitu, tetep. orangnya beda, beda perusahaan juga tapi di wisma behil juga dijanjiannya sama”.

Selain itu perusahaan *outsourcing* yang tidak bertanggung jawab tersebut juga mewajibkan ID untuk mengikuti kursus ketrampilan yang sebetulnya tidak dibutuhkannya,

”ga, jadi kan udah bayar nih ya,eee...disuruh dateng ke wisma behil,eee tempat kursus,jadi disitu dikursusin dulu, komputer, saya udah kursus, saya udah ada sertifikatnya, gue bilang gitu kan, gapapa ini kan buat formalitas aja, ooo ya udah oke pas gue dateng kesana, kok tempatnya kayak gini?kecil gitu kan, gak meyakinkan udah gitu dikasih jadwalnya tu,

Pengalaman tersebut menjadikan ID lebih berhati-hati lagi untuk menanggapi tawaran bekerja. Dirinya menjadi lebih mengerti mengenai ciri dari perusahaan-perusahaan *outsourcing* yang tidak bertanggung jawab, sehingga saat kedua kali ID mendapat panggilan kerja dari perusahaan *outsourcing* dengan modus operandi yang sama, ID dapat lebih berhati-hati. Diakuinya bahwa ditengah proses mencari kerja yang melelahkan, tawaran yang datang dari perusahaan *outsourcing* yang tidak bertanggung jawab tersebut sempat membuat dirinya merasa berputus asa,

"udah keburu males, gue udah ketipu, udah pulang tu nangis-nangis, cerita sama nyokap juga sampai nangis, ya ampun ternyata susah banget ya cari kerja gini-gini-gini-gini, iya makanya musti hati-hati deh, ya udah makanya pas kedua kali itu, eh sorry, makasih saya udah tau sistem yang kayak gini, gue gituin kan, engga eee gapapa dicoba aja dulu, ga perlu bayar sekarang, tidak makasih, permisi gue cabut langsung, terus yang pas kedua kali ini langsung ditempatin gini-gini-gini, yang kemarin saya juga dijanjiin seperti itu, sama aja, terus saya disuruh bayar, gitu kan, pas baru masuk kok ada meja kasir yah?gitu. pas pertama masuk kok ada meja kasir yah, ah jangan-jangan kayak kemaren nih, ya udah duduk aja dengerin dia ngomong, mmm...ya udah makasih ya, gw langsung berdiri pergi".

Dari pengalaman yang dialami oleh informan, dapat ditarik kesimpulan bahwa posisi dari para angkatan kerja, terutama mereka yang baru menapaki dunia kerja didalam dunia kerja tidak cukup kuat untuk melakukan posisi tawar dalam memasuki jenis pekerjaan permanen yang bisa dikategorikan sebagai pekerjaan layak. Keadaan ini kemudian diambil alih oleh para institusi yang secara sengaja seakan-akan memperbesar posisi tawar mereka terhadap jenis pekerjaan yang permanen tersebut. Padahal jenis pekerjaan yang terangkum didalamnya adalah pekerjaan-pekerjaan "layak" (apabila dilihat dari segi jenis pekerjaan formal) tetapi cenderung tergolong dalam pekerjaan beresiko tinggi, salah satu bentuknya yang populer adalah perusahaan *outsourcing*. Tidak jarang terdapat institusi yang justru memanfaatkan momentum ini sebagai sarana untuk melakukan pemerasan bagi para calon pekerja (pengalaman ID), tentu saja dengan terdapatnya oknum-oknum seperti ini semakin memperlemah posisi para angkatan kerja terutama mereka yang baru menapaki dunia kerja.

Praktek yang dilakukan dengan mengatasnamakan sebuah institusi ini memperlihatkan sebuah bentuk optimalisasi komodifikasi angkatan kerja. Dimana angkatan kerja pada akhirnya hanya dijadikan sebuah instrumen modal (komoditas) dalam sebuah proses kerja, institusi *outsourcing* memfasilitasi proses komodifikasi ini. Faktor lain dalam sebuah hubungan kerja terutama yang menyangkut permasalahan sosial dikaburkan keberadaannya. Mereka para angkatan kerja terutama mereka yang baru menapaki dunia kerja berada dalam posisi yang tidak dapat memilih karena keterbatasan yang mereka miliki, sehingga mereka ini rentan untuk masuk kedalam praktek institusi tersebut.

Keberadaan institusi seperti itu tidak lantas muncul dengan sendirinya, tetapi keberadaanya juga sebagai akibat dari kebutuhan dari dunia usaha akan sebuah institusi yang dapat menjadi tempat pengalihan tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pengusaha terhadap pekerjanya. Tanggung jawab terhadap pekerja dianggap sebagai beban yang cukup berat bagi pihak pengusaha, sehingga sebisa mungkin dilakukan minimalisir didalamnya. Dalam pengamatan Timboel Siregar, seorang aktivis OPSI (Organisasi Pekerja Seluruh Indonesia) setelah keberadaan sistem kerja *outsourcing* serta institusi perusahaan *outsourcing* dilegalkan oleh pemerintah, tidak jarang terjadi semacam kerjasama yang sengaja dibentuk oleh pihak perusahaan dengan perusahaan *outsourcing*. Tidak jarang perusahaan *outsourcing* yang menjadi rekanan dalam sebuah perusahaan merupakan bentukan dari perusahaan itu sendiri, dengan bentuk seperti koperasi karyawan yang bertindak sebagai penyalur pekerja *outsourcing*, atau perusahaan *outsourcing* yang dikelola oleh para pensiunan dari perusahaan. Bentuk ini memperlihatkan bahwa sistem *outsourcing* juga dijadikan sebagai ladang bisnis baru bagi perusahaan, ada beberapa perusahaan yang tidak menginginkan kehilangan perputaran modal yang cukup besar dalam sistem ini.

Bentuk seperti ini seringkali mengabaikan nasib kesejahteraan pekerja *outsourcing* yang bernaung didalamnya, karena perusahaan hanya memikirkan bagaimana memaksimalkan keuntungan bahkan mencari celah untuk dapat membentuk bisnis baru. Perusahaan juga terkadang tidak melihat kompetensi dari perusahaan *outsourcing*, yang dipentingkan hanya terjadinya pengalihan tanggung jawab terhadap pekerja, seperti kejadian yang pernah ditemui oleh Timboel Siregar dalam melaksanakan tugasnya sebagai pengacara perburuhan,

“faktanya kan sebenarnya perusahaan-perusahaannya itu yang ga mau tanggung jawab, udahlah yang penting bisa bersaing dengan outsourcing lainnya, kita ga meminta itu..kan ketika nanti ada masalah, lepas tangan..PT. C gitu tu..security, jadi, dicari sama PT. C perusahaan outsourcing yang hanya punya meja, punya mesin tik, saya bilang anda punya ijin ga?engga,terus di phk kata si PT. C engga itu pt. itu yang menjadi majikan anda, datang saja PTt. itu..engga saya mah engga bertanggung jawab, lo wong saya cuma bisnis aja begitu kok..nah artinya lepas tanggung jawab, udahlah kalau kita peres juga, minta pesangon dari perusahaan outsourcingnya ga akan keluar...lo wong cuma meja sama mesin tik, kita tuntutan si PT. C, akhirnya keluar, artinya apa?emang si PT. C itu ga selektif memilih si agen itu siapa,”

Keadaan tersebut memperlihatkan bagaimana pihak pengusaha baik perusahaan pengguna jasa *outsourcing* maupun perusahaan *outsourcing* lebih mementingkan peningkatan kepentingan diantara mereka sendiri, dan pekerja tidak lebih dari sekedar instrumen modal dalam sebuah proses produksi. Kepentingan utama yang seharusnya didapatkan oleh pekerja dikesampingkan. Bentuk ini menggambarkan sebuah proses eksklusi sosial dari sebuah hak-hak yang seharusnya didapatkan oleh pekerja pada akhirnya dikebirikan oleh pihak pengusaha untuk memuluskan kepentingannya sendiri. Proses yang terjadi membuat pihak pekerja sebagai pihak yang dirugikan.

3.1.2. Alasan Bekerja dengan Sistem *Outsourcing*

Selepas dari bangku kuliah, impian para angkatan kerja adalah mendapatkan sebuah pekerjaan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka terutama dalam faktor materi. Umumnya para angkatan kerja ini belum memikirkan kebutuhan mereka diluar faktor materi yang dapat terpenuhi dari kegiatan bekerja.

”kalau dulu aku ngira ya udah kerja..ngehasilin duit, gak peduli mau dibidang hukum apa gak hukum gitu... jadi waktu kuliah tu gak mikir harus di hukum...soalnya banyak kan waktu kuliah itu temen-temen aku pengenya kerja di kantor pengacara, pengen bener-bener jadi pengacara,cuman ada juga yang...ya udah kerja hari gini kan pilih-pilih,yang penting halal, gak masalah deh gaji kecil, juga nanti lama-lama naik kok..kalau kecil ya emang wajar baru lulus, fresh graduate gitu kan, gak masalah..kalau misalnya dapet yang hukum..alhamdulillah, kalau gak ya udah..dan emang rata-rata yang ada marketing semua, ya udah untung aku marketing stay di kantor gak kemana-mana”

Setelah masuk kedalam dunia kerja, para informan baru menyadari bahwa ada hal lain selain faktor materi yang seharusnya didapatkan oleh mereka, dan hal tersebut tidak dapat terpenuhi dengan sistem kerja *outsourcing* yang mereka jalani saat ini. Alasan ID BM dan DE bekerja dengan sistem *outsourcing* sampai saat ini dilakukan sebagai sebuah keterpaksaan karena tidak adanya pilihan jenis pekerjaan lain bagi mereka

”ya maunya sih ga kerja outsourcing ya..capek apalagi terget kan..”

Bekerja dengan sistem ini dirasa menimbulkan perasaan tidak aman bagi diri mereka, terutama karena disebabkan sistem kontrak yang harus terus menerus mereka jalani dan diperbaharui setiap rentang waktu yang ditentukan. Tidak ada kepastian apakah kontrak mereka akan diperpanjang atau tidak, seperti pernyataan ID.

"iya...kalau bisa jangan outsourcing lagi..kalau emang outsourcing lagi ya...apa ya...alasannya perpanjang kontrak tu apa?takutnya kan...kalau gak diperpanjang kan susah cari kerja lagi, gitu kan...mesti dari nol lagi..capek kayak gitu-gitu capek banget"

Walaupun merasa tidak aman dengan status sebagai pekerja *outsourcing*, tetapi bagi BM pekerjaan *outsourcing* ini juga dianggap sebagai sebuah batu loncatan bagi para pencari kerja untuk mencari pengalaman kerja guna meningkatkan posisi tawar mereka untuk memperoleh pekerjaan dengan sistem kerja yang lebih baik lagi nantinya,

"iya, sewaktu-waktu bisa di cut, ya memang sih, ya memang gak aman, maunya cari yang lain, temen-temen juga gitu sih, maunya cari yang lain, mungkin mereka, karena butuh duit...intinya adalah butuh eee...kerjaan, ya supaya eee...ya masak kuliah nganggur, apply-apply kemana-mana gak dapet, ya sembari kerja, ya buat batu loncatan, mereka pikir batu loncatan, tapi lama sampai 4 tahun..hahahaha..lama banget yah.."

Bentuk seperti ini dilakukan oleh banyak angkatan kerja termasuk didalamnya mereka yang baru menapaki dunia kerja, mereka menganggap bahwa bekerja dengan sistem *outsourcing* tidak lantas dijadikan sebagai tumpuan karir kedepannya, karena mereka sadar bahwa sistem ini tidak mendukung bagi mobilitas vertikal mereka, dan penuh dengan ketidakpastian kerja. *Outsourcing* dianggap sebagai pekerjaan pada awal karir mereka saja.

3.2. Bergabung dengan Bank X

Bekerja dan berkarir pada institusi perbankan terbesar dan ternama merupakan impian dari banyak mereka para angkatan kerja. Nama besar sebuah Bank bagi mereka merupakan jaminan akan sebuah pekerjaan dan penghidupan yang layak. Hal ini berlaku pula bagi informan ID,DE dan BM yang saat ini tergabung dalam sebuah divisi

penagihan kembali (*collection*) pada salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia. Pada awalnya ID, DE dan yang selama ini berangan-angan untuk bekerja pada institusi perbankan mendapatkan informasi mengenai pekerjaan tersebut dari salah seorang temannya. Untuk merekrut pekerja *outsourcing*, Bank X tidak pernah membuka lowongan pekerjaan di koran, cukup menghubungi pihak perusahaan *outsourcing* atau referensi dari pekerja *outsourcing* itu sendiri yang sudah terlebih dahulu bergabung.

BM merupakan pekerja yang terlebih dahulu bergabung dengan Bank X, dirinya mulai bergabung tahun 2004 saat baru menyelesaikan pendidikan D3 nya, sedangkan ID baru bergabung pada tahun 2006 dan DE pada tahun 2008. Berbekal nama besar Bank tersebut, ID, DE dan BM merasa tertarik untuk mencoba mengirimkan lamarannya. ID dan BM mengirimkan lamarannya kepada Bank X sedangkan DE kepada perusahaan *outsourcing*. Proses penerimaannya pun berbeda, DE dan BM pertama kali melakukan interview di perusahaan *outsourcing* sedangkan ID melakukan interview pertama kali langsung pada Bank X. Terdapat perbedaan bentuk wawancara (*interview*) yang dilakukan di perusahaan *outsourcing* dan di pihak pengguna jasa atau *user* (dalam hal ini adalah Bank X). Apabila di perusahaan *outsourcing* cenderung membicarakan mengenai kesanggupan untuk bekerja, dan di pihak Bank X lebih dijabarkan mendetail mengenai kewajiban kerja (*job desk*) yang nanti mereka kerjakan.

” interviewnya lain lah...bisanya dari perusahaan outsourcing Z mau apa gak jadi ini?ditanyain mau tidak, kalau di Bank Xnya lebih mendetail mengenai pekerjaan, ya kamu jadi ini, kamu punya target sekian”

Proses perekrutannya juga terbilang cepat dan tidak sulit, karena bagi BM, perekrutan pegawai *outsourcing* berbeda dan lebih mudah ketimbang perekrutan pegawai permanen.

”dari temen,katanya diBank X buka..waktu itu tetangga kebetulan, masukin aja ya aku bilang, ya udah masukin,langsung ke perusahaan outsourcing Z nya, katanya langsung ke perusahaan outsourcing Z nya aja...mungkin itu...mmm...saya gak tau sistem-sistem kayak gitu..masukin dipanggil ya seneng donk...diinterview sebentar... tesnya,psikotes..eee...mudah sih...eee..bukan bener-bener untuk jadi staff Bank X gitu, mudah...setelah itu disuruh ke Bank X, habis itu juga, habis psikotes langsung ke Bank X, langsung interview, gak lama diinterview langsung ditempatin, cepet”

Proses perekrutan yang cepat dan tidak sulit menggambarkan bahwa mereka yang terserap ke dalam sistem kerja yang cenderung beresiko tinggi adalah pekerja dengan ketrampilan menengah (*semi skilled worker*). Karena tidak diperlukan persyaratan yang rumit untuk dapat masuk ke dalamnya. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pekerja seperti inilah yang banyak dibutuhkan oleh pengusaha (dalam konteks penelitian ini adalah industri perbankan) saat ini.

Pada awalnya, BM dan ID tidak mengerti bahwa mereka akan ditempatkan sebagai pekerja dengan sistem *outsourcing* di Bank X. Apalagi bagi informan ID yang melakukan proses perekrutan pertama kali di Bank X, karena sepengetahuan ID apabila seseorang akan direkrut sebagai pegawai *outsourcing*, maka tes penerimaan serta wawancara tahap awal terlebih dahulu dilakukan oleh pihak perusahaan *outsourcing*. Tetapi yang terjadi pada ID, interview pertama dilakukan oleh pihak Bank X.

"iya emang rata-rata dari outsourcingnya dulu, tapi aku kebalik, dari Bank Xnya dulu, makanya dulu sama yang interview namanya, kalau dulu sih manggilnya bapak ya, kalau sekarang manggilnya mas, hehehe, udah deket jadi manggilnya mas, masih muda soalnya, namanya rio, waktu itu sih mas rio bilang, eee kamu udah ke nama PTnya ke Perusahaan outsourcing z belum?, heh, Perusahaan outsourcing z? ga tau lah gue, kan gak tau itu kalau itu Outsourcing ya, belum, ya itu outsourcing kita, ooh ya udah gitu doang kan, ya udah nanti dihubungin ya, ya udah gue juga gak tau kan ketrima apa engga, terus ditelpon lagi, ditelpon lagi interview lagi, sama dia lagi, terus sama supervisor"

Merasa bahwa dipekerjakan dengan status pegawai *outsourcing*, maka ID berinisiatif untuk menanyakan tentang besarnya potongan yang diambil oleh perusahaan *outsourcing* pada upahnya, walaupun pada akhirnya pihak Bank tidak memberitahu besarnya potongan tersebut.

"eeee itu udah potongan dari outsourcingnya berapa? kalau boleh tau, kita gak mau tau disini dipotongnya berapa, pokoknya itu yang udah kamu terima segitu, berarti itu udah ada potongannya, tapi potongannya berapa persen kita juga gak tau, eeee,,ya udah deh"

Mendapatkan jawaban seperti itu, ID tidak terlalu mempermasalahkan pihak Bank yang tidak memberikannya informasi terperinci mengenai jumlah potongan yang dipotong oleh perusahaan *outsourcing* dari upahnya setiap bulan. Begitupula yang dialami oleh informan BM dan DE, BM saat ini menjabat sebagai ketua team leader dalam kelompok penagihan kembali tempat ID dan DE bergabung, sampai saat ini juga tidak mengetahui berapa jumlah potongan yang dikenakan kepadanya oleh perusahaan *outsourcing*. Bagi DE justru pertanyaan seperti itu tidak pantas untuk ditanyakan kepada pihak perusahaan, walaupun dirinya mengetahui bahwa sistem *outsourcing* sudah pasti memotong upah karyawan setiap bulannya.

"hehehe...ga berani..namanya kerja pertama kan..jadi ga berani cuma yang oo ya udah iya..ya terima aja.."

Dalam menghadapi pihak perusahaan *outsourcing*, pekerja cenderung mengambil jalan "aman" dengan tidak berani menanyakan secara tegas mengenai jumlah potongan yang diambil oleh perusahaan *outsourcing* pada upah mereka setiap bulannya. Padahal bisa dikatakan bahwa ini adalah salah satu kewajiban yang seharusnya dipenuhi oleh perusahaan kepada karyawannya. Tetapi bagi pekerja sistem *outsourcing* keadaan yang terjadi adalah keadaan yang timpang, dimana pekerja tidak memiliki posisi tawar dihadapan pengusaha. Pekerja dalam posisi membutuhkan (pekerjaan) yang menjadikan merasa lemah dan cenderung menurut pada pihak perusahaan *outsourcing*.

Bentuk ketimpangan yang memperlihatkan rendahnya posisi tawar pekerja *outsourcing* terhadap perusahaan *outsourcing*, juga terlihat saat ID merasa ragu-ragu untuk menerima pekerjaannya sebagai pekerja *outsourcing* dari pihak perusahaan. Permasalahan mengenai nominal upah menjadi pertimbangan terbesarnya, karena baginya dengan upah yang minim tersebut dan juga jam kerja yang terbilang larut sangat tidak sesuai. Tetapi saat wawancara kedua kali dengan *supervisor*, ID dihadapkan kembali dengan kenyataan bahwa mencari pekerjaan saat ini tidaklah mudah, sehingga dirinya tidak usah untuk memilih-milih pekerjaan,

" udah gitu gajinya segitu juga kayaknya kok gak worth it banget kan, tapi tiba-tiba supervisornya ngeyakinin gitu, kamu gak setiap hari masuk sore, kalau

emang ada tempat yang kosong kamu bisa kita panggil dari pagi jam setengah 8,eee disini ada anak baru udah 2 minggu dia sama pagi sampai sore,itu artinya kamu kerja 4 jam, kalau aku jadi kamu aku gak mau pilih-pilih, dia ngomong kayak gitu, aku ya ya udah deh, sekarang kita gak bisa kasih waktu lagi, kalau kamu bilang mau kita langsung proses, katanya gitu, kamu langsung ke perusahaan outsourcing Z saya kasih alamatnya, perusahaan outsourcingnya itu, kalau kamu emang kesana kamu kabarin saya, supervisornya bilang gitu kan, terus...mmm...disitu aku bingung tu, aduh ambil gak ya, ambil gak ya gitu kan, sementara waktu itu kan,mmm kamu lagi nunggu eee...panggilan dari perusahaan lain gak?mmm masih sih kata gue, ya udah terserah kamu,mmmm ya udah lah disini udah pasti gitu kan, ya udah oke gitu kan, ya udah abis dari situ gak lama langsung perusahaan outsourcing Z, outsourcingnya”

Pihak perusahaan dengan posisinya yang lebih tinggi daripada pekerja memperlihatkan posisi tawarnya tersebut dengan memberikan saran yang memperlemah posisi pekerja, sehingga membuat pekerja merasa pantas untuk dipekerjakan sebagai pekerja dengan sistem *outsourcing*.

3.3 Bekerja Sebagai Pekerja *Outsourcing* Divisi Penagihan kembali Bank X

Informan ID, BM, dan DE saat ini bekerja sebagai pekerja pada divisi penagihan kembali (*collection*) dengan berstatus *outsourcing* pada sebuah Bank BUMN terbesar di Indonesia. Divisi penagihan kembali di Bank X dibagi menjadi beberapa kelompok kecil, ketiga informan penelitian ini tergabung dalam satu kelompok DRP (*Deep Relish Program*) yang menggunakan cicilan dalam proses penagihan kembalinya. Sebagai pekerja dalam divisi penagihan kembali, mereka bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada nasabah yang memiliki tunggakan dalam pembayaran kartu kredit.

Pekerja dalam divisi penagihan kembali ini setiap harinya harus menggunakan sistem yang khusus diperuntukkan bagi mereka, sistem ini dapat mempermudah sistem kerja mereka dalam melakukan penagihan kembali setiap harinya,

”ni sistemnya kayak gini, kalau aku buka komputer, ini namanya mocha, sistemnya bank Bank X,jadi ini nama CH nya,nomer kartu,jadi setiap kali kita dapet nomer kartu tampilannya begini, makanya setiap ada CH dateng nomer kartunya berapa?dibuka sama resepsionis tampilanny kayak gini, dari sini kita bisa tau, dihandlanya sama siapa,CCFC, itu kayak identitas si collector,jadi tiap collector punya angka-angka sendiri, kebetulan kalau aku udah inisial namaku sendiri,CCFC IDM, jadi ketauan donk, indah dewi, ini setiap kali kta nelpon kita

remark disini,tanggal berapa jam berapa, keterangannya apa,kalau noan ini no answer, gak dijawab, ditelpon gak diangkat, SPCH berarti speak with CH, berarti kita bicara sama pemegang kartu, ni remarknya apa,kita nelpon ke HP, CH mau bayar, tapi jumlahnya kecil,gitu...setiap kita abis nelpon kita tulis gitu..”

Kelompok DRP bukan hanya bertanggung jawab pada nasabah mereka sendiri, tetapi juga dari kelompok divisi penagihan kembali lainnya. Hal ini terjadi karena DRP merupakan satu-satunya kelompok yang dirancang untuk memberikan program cicilan pada nasabah yang menunggak pembayaran kartu kredit, sehingga apabila nasabah dari kelompok lain ingin mengikuti program cicilan, para pekerja dari kelompok DRP lah yang menyusun bentuk cicilannya, seperti yang dinyatakan oleh informan ID,

”jobdesk aku sebenarnya gak cuma telpon, tapi ada side up gitu dari tim jakarta 1 jakarta 2 jakarta 3 ada yang mau ngajuin cicilan aku yang ngurus,ini dah nomer kartunya segini, dia mau ikut cicilan,mereka bisa ngitungin, cuma yang bikin draft perjanjian di follow up ke drp nya, lo kasih diskon berapa?25okey, berapa lama cicilannya? 12 bulan bayarnya berapa?1juta okey, aku buka kartu aku itung, terus aku bikin draftnya,untuk cicilannya, terus memonya, internal memonya, terus yang minta tanda tangan ke atasan itu aku, terus kalau emang nasabah gak bisa datang ke situ, berarti via faks donk...itu ribetnya disitu, jadi aku harus ngefaks draftnya, 1 draft, 2 data nasabah, kalau dia gak kerja lagi harus pake surat pernyataan, surat pernyataan diatas materai 6000,surat pernyataan kalau dia sanggup melunasi dengan mencicil, iya pertama aku harus ngefaks, berkali kali, pak jangan lupa ya tanda-tangan diatas materai 6000 harus difaks blik lagi ke saya, itu kadang minta faks baliknya aja aduh...capek nelponinya, hari ini ya pak...iya mbak kemaren gak sempet, gitu, kadang kan kita baru bisa minta tanda tangan keatasan kalau udah lengkap, aduh gak bisa mbak..saya gak ada faks,ya udah ibu cari wartel tanya nomer faksnya berapa, aduh gak bisa mbak, itu nunggu dia faks balik aja males banget,,itu aku yang ngurusin, yang follow up sampe bikinan draft, tanda tanganin oke, aku input di MOCHA, udah sign drp recovery, aku tulis disitu, bunganya berapa, cicilannya berapa, diskonnnya berapa.”

Seperti penggambaran ID diatas, pekerja pada divisi penagihan kembali memiliki kewajiban kerja yang tidak mudah, diperlukan kemampuan, ketrampilan dan daya analisa yang cukup tinggi untuk dapat mengerjakan pekerjaan ini. Selain itu pekerja divisi penagihan kembali juga dituntut untuk memiliki kemampuan hubungan sosial yang baik, karena mereka setiap hari diharuskan untuk berhubungan langsung dengan para nasabah.

Diperlukan keahlian sosial yang tidak mudah untuk melakukan penagihan tetapi tetap menjaga nama baik dari Bank X (tuntutan dari pihak perusahaan).

Bagi setiap pekerja divisi penagihan kembali kelompok DRP memiliki target pembayaran yang setiap bulannya harus dapat mereka penuhi, pelunasan tersebut berasal dari tagihan-tagihan nasabah baru ataupun tagihan nasabah lama yang memang menjadi tanggung jawab mereka sampai tunggakan nasabah tersebut dinyatakan lunas,

” kalau DRP itu satu bulan targetnya 150 juta, jadi dibagi 5, jadi sebulan 30 juta, terus ya udah jam 9 gitu mulai deh kerja, mulai nelponin, reminder, kalau misalnya ada yang belum bayar bulan kemaren, telponin terus tiap hari, terus kalau misalnya udah selesai ni...account-account yang udah ikut cicilan DRP, itu kan seratus lebih, kalau udah selesai ingetin mereka, reminder mereka, baru aku beralih ke account yang belum ikut cicilan, jadi setiap bulan, collector itu termasuk aku dapet account dari yang sebelumnya, dari yang aku bilang delinquent itu, kita dapet account dari mereka, nanti ada bagian lagi yang bagi-bagiin, gitu jadi tiap bulan aku dapet account sekitar...account yang baru ya, account yang mentah ya...itu sekitar 30-40 itu masing-masing orang, itu tugasnya, eee....kita tawarin pelunasan, kalau gak sanggup baru tawarin cicilan, karena kalau cuma ngandelin yang udah ikut cicilan, itu gak akan sampai ke 30 juta, gak akan achieve gitu...jadi kita musti ngejar, nyari dari account yang baru, account mentah itu”

Pekerja divisi pelunasan kembali harus membuat strategi yang mereka terapkan agar dapat memenuhi target pelunasan yang menjadi tanggung jawab mereka. Target pelunasan pun mengalami kenaikan sesuai dengan tuntutan yang diharapkan oleh pihak Bank X. Kenaikan target pelunasan diikuti dengan penambahan jumlah karyawan didalamnya. Pada saat wawancara pertama dilakukan (wawancara diatas dilakukan pada desember 2007, dan wawancara kedua dilakukan pada oktober 2008) jumlah karyawan pada kelompok DRP total berjumlah 4 orang, yaitu 3 orang *desk collector* dan 1 orang *team leader*. Tetapi pada wawancara berikutnya dilakukan yaitu terjadi peningkatan jumlah karyawan yang cukup besar, yaitu menjadi sebanyak 8 orang, 1 orang *team leader* dan 7 orang *desk collector*, yang juga disertai dengan kenaikan target pelunasan pembayaran

”Dulu kan Cuma ber 4, sekarang deskcoll nya ada 7 orang, dulu 1 orang targetnya Rp. 32.500.000 sekarang satu orang Rp.40.000.000, 7 kali 40 berapa tu...”

Penambahan jumlah pekerja disertai dengan kenaikan target pelunasan pembayaran yang dilakukan pada divisi penagihan kembali Bank X memperlihatkan bahwa Bank X melakukan fleksibilitas numerik dalam memenuhi tuntutan pemenuhan target pembayaran. Saat perusahaan memiliki jumlah nasabah yang menunggak pembayaran kartu kredit yang besar, maka jumlah pekerja didalamnya pun mengalami penambahan. Pekerja dengan sistem kerja *outsourcing* yang dapat direkrut secara fleksibel menjadi pilihan pihak Bank dalam mengisi divisi yang memerlukan fleksibilitas pekerja yang tinggi ini. Padahal dilihat dari kewajiban kerja yang menjadi tanggung jawab pekerja divisi penagihan kembali adalah pekerjaan yang tidak bisa dikatakan mudah. Pekerja dituntut memiliki beberapa keahlian sekaligus, seperti analisa, sosial, ketrampilan, dll, tentu saja tidak sembarang pekerja dapat mengerjakan pekerjaan tersebut. Keadaan ini memperlihatkan bahwa pekerja dengan sistem *outsourcing* pada industri perbankan dituntut untuk memiliki kemampuan serta keahlian kerja yang baik, hal tersebut juga menjelaskan mengapa kualifikasi pekerja yang direkrut untuk jenis pekerjaan *outsourcing* industri perbankan harus memiliki tingkat pendidikan tinggi.

3.3.1 Sistem Kontrak

Semenjak bergabung dengan Bank X mereka sudah dipekerjakan dengan sistem kontrak atas nama perusahaan *outsourcing* yang menjadi rekanan Bank X. Hal tersebut tercermin dari surat kontrak yang setiap habis masa kontraknya ditandatangani tercantum logo perusahaan *outsourcing*. Lamanya kontrak bagi setiap karyawan pun bervariasi, bagi BM dan ID yang lebih dahulu bergabung, setelah menjalani proses training selama 3 bulan, maka kontrak diperpanjang lagi selama 3 bulan, 6 bulan, 9 bulan, baru kemudian 1 tahun sekali. Bervariasinya kontrak kerja bagi pekerja *outsourcing* Bank X dikarenakan perbedaan kemampuan kerja (*performance*) pekerja, apakah dapat memenuhi target pembayaran yang ditentukan setiap bulannya atau tidak, serta perilaku (*attitude*) mereka dalam tempat kerja. Penilaian tersebut murni

dilakukan dari pihak Bank X, tidak ada campur tangan penilaian yang berasal dari perusahaan *outsourcing*

”istilahnya kita perform bagus di Bank X ya..otomatis atasan-atasan kan officer-officer pada seneng sama kita”

BM yang sudah menjalani pekerjaan dengan status *outsourcing* selama 4 tahun sampai saat ini tetap diwajibkan untuk menandatangani kontrak kerja yang diperbaharui setiap 1 tahun sekali. Padahal sebagai karyawan *outsourcing* menurut Undang Undang Ketenagakerjaan No.13 tahun 2003 semestinya kontrak kerja hanya boleh dilakukan selama 2 tahun dan sesudahnya boleh diperpanjang lagi selama 1 tahun seperti yang tertulis dalam pasal 59 ayat 4.¹

”(4) Perjanjian kerja waktu tertentu yang didasarkan atas jangka waktu tertentu dapat diadakan untuk paling lama 2 (dua) tahun dan hanya boleh diperpanjang 1 (satu) kali untuk jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun”

Menanggapi hal ini BM bukannya tidak mengetahui adanya kebijakan tersebut, tetapi pihak manajemen selalu tidak menanggapinya dengan serius, tidak seperti rekan BM yang juga berstatus sebagai pekerja *outsourcing* di Bank swasta, yang menurutnya lebih ketat dalam permasalahan kontrak kerja pekerja *outsourcing*.

”iya emang seperti itu ketetapanannya, tapi di Bank X gak seperti itu sih... kalau di bank-bank lain...seperti HSBC, temen saya ada di HSBC, udah ketar-ketir aja niy, udah mau abis kontrak soalnya”

Bentuk sistem kontrak memang selalu digunakan dalam sistem kerja *outsourcing*, hal ini disebabkan karena sistem kontrak memungkinkan terpenuhinya fleksibilitas yang dibutuhkan perusahaan dalam jumlah pekerjaannya. Apabila perusahaan sudah tidak membutuhkan pekerja tersebut, maka selesai masa kontrak pekerja dapat diberhentikan, tanpa perusahaan (baik perusahaan pihak pengguna jasa *outsourcing* maupun perusahaan *outsourcing*) memiliki tanggung jawab terhadap mereka. Sistem yang dilakukan secara terus menerus pada pekerja sistem *outsourcing* sebenarnya memiliki batasan waktu seperti dalam kasus informan BM, tetapi karena kebutuhan, maka pihak perusahaan

¹ Undang Undang Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003

seringkali melanggar ketentuan ini. Bagi aktivis perburuhan Timboel Siregar, sistem kontrak inilah yang mendasari mengapa sistem kerja *outsourcing* layak dinyatakan sebagai bentuk perbudakan modern (*modern slavery*). Karena pekerja dipaksa melakukan sistem kontrak setiap tahunnya dan akan menimbulkan permasalahan serius dikemudian hari apabila terjadi permasalahan kerja,

“kemudian ketika dia mau pensiun, atau ketika dia ada masalah, itu si user lepas tangan..si outsourcing juga agennya lepas tangan, jadi majikan siapa itu pusing kan kita.kan gitu, ketika PHK selalu diikat dengan kontrak-kontrak tiap tahun, walaupun memang secara hukum sudah melanggar, tapi kan pekerja itu selalu dipaksa berkontrak ria gitu..”

Sistem kontrak secara langsung dapat melemahkan posisi tawar pekerja dimata hukum, karena statusnya yang bukan sebagai pekerja tetap sehingga perusahaan cenderung lepas tangan atas kewajiban yang dipenuhinya. Bagi diri pekerja sendiri sistem kontrak juga menimbulkan perasaan tidak aman, karena sewaktu-waktu dirinya dapat diberhentikan dengan kata lain pekerja tidak memiliki keamanan dalam bekerja (*job security*). Seperti yang dinyatakan oleh ID

”iya...kalau bisa jangan outsourcing lagi..kalau emang outsourcing lagi ya...apa ya...alasanya perpanjang kontrak tu apa?takutnya kan...kalau gak diperpanjang kan susah cari kerja lagi, gitu kan...mesti dari nol lagi..capek kayak gitu-gitu capek banget”

3.3.2. Jenjang Karir

Pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali Bank X dalam sistem kerjanya memiliki jenjang karir yang terlebih dahulu dilalui oleh mereka. Sebelum diangkat menjadi pegawai *outsourcing* reguler pada divisi penagihan kembali, ID, BM, dan DE terlebih dahulu menjalani proses training selama 3 bulan. ID dan BM menjalani proses training sebagai *night collector* (NC), dengan jam kerja yang singkat yaitu 4 jam perhari dan upah sebesar Rp.800.000 serta ditambah upah lembur sebesar Rp.6.000 perjam nya setelah lewat dari 4 jam. Sebagai pegawai *outsourcing* berstatus training, target pelunasan yang dibebankan pada ID jumlahnya tidak sebesar target yang dibebankan pada pegawai *outsourcing* ”reguler”. Setiap bulannya ID dan BM diwajibkan untuk menyettor minimal Rp.1.000.000 dari tagihannya kepada account-account yang bermasalah. Karena prestasi

yang ditunjukkannya selama menjadi pegawai *outsourcing* training, maka selang 3 bulan ID dan BM di promosikan untuk menjadi pegawai *outsourcing* reguler oleh pihak Bank.

” 3 bulan itu masih night collector, alhamdulillah pas bulan agustus aku gantiin orang yang resign itu, mungkin diliat performance aku lumayan gitu kan, eeee...kalau night collector itu kan targetnya gak terlalu di push banget ya...karena kan istilahnya jam kerjanya cuma setengah hari,4 jam, nah alhamdulillah pas aku gantiin yang resign itu tiap hari payment aku lumayan, selalu diatas 1 juta, akhirnya sama team leadernya ditawarin, indah, udah deh lo jadi reguler aja, reguler itu yang dari pagi sampai sore, gaji naik, lo jadi reguler aja deh biar gue gak usah cari orang lain lagi, gak usah tandem lagi, tandem itu belajar, kalau tandem kan istilahnya buang-buang waktu ya,,ini sistemnya kayak gini, waktu lo kerja kayak gini, cara minta pembayaran kayak gini, kan capek, biar gue gak usah nandemin orang lagi, kata dia gitu kan, udah lo aja deh, aku tu yang masih mikir-mikir,mmmm....males sih gak terlalu minat banget”

Sedangkan DE sebagai pekerja yang baru bergabung dalam masa percobaannya selama 3 bulan langsung ditempatkan sebagai pekerja reguler tanpa menjadi NC terlebih dahulu. Hal tersebut dilakukan karena saat DE bergabung seluruh divisi penagihan kembali termasuk didalamnya tim DRP sedang mengalami peningkatan jumlah karyawan dikarenakan target untuk pembayaran dari account-account nasabah yang bermasalah menjadi lebih besar. Apalagi DRP termasuk tim yang memiliki prestasi terbaik dibandingkan kelompok penagihan kembali lainnya.

Setelah menjadi pegawai *outsourcing* reguler pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali Bank X juga memiliki kesempatan untuk mendapatkan jenjang karir sebagai kepala kelompok (*team leader*). Kesempatan kenaikan karir ini telah dirasakan oleh informan BM yang saat ini telah menjabat sebagai kepala kelompok setelah bekerja selama 4 tahun. Untuk menjadi kepala kelompok, pihak Bank X membuka kesempatan bagi pekerja *outsourcing* yang berminat (biasanya yang mengajukan diri adalah mereka yang telah memiliki waktu kerja yang lama) untuk mengajukan diri dan melakukan presentasi guna mengukur kemampuan mereka akan pemahaman kelompok yang akan dipimpinya. BM mengajukan diri sebagai kepala kelompok pada kelompok *recovery* 1, walaupun pada akhirnya dirinya diangkat sebagai kepala kelompok untuk kelompok DRP tempat dirinya bekerja selama ini. Presentasi dilakukan di depan pihak Bank X tanpa ada campur tangan dari perusahaan *outsourcing*.

“ee...didepan Bank X, section head, sama supervisor”

Menanggapi pengangkatan dirinya sebagai kepala kelompok hal tersebut tidak disangka sebelumnya, karena sewaktu melakukan interview untuk bergabung sebagai pekerja *outsourcing* Bank X tidak ada perjanjian mengenai peningkatan jenjang karir kedepannya.

”engga, gak dijanjiin, performance nya, gak ada jenjang karir...ini diliat dari performance ya, karena target achieve, terus sama, baiklah sama atasan,istilahnya bukan jilat ya..kitakenal lah sama atasan..ya..kalau suruh ini ya...hehehe..”

Kemampuan kerja (*performance*) serta perilaku (*attitude*) merupakan faktor yang penting untuk memperoleh karir yang baik bagi pekerja *outsourcing*, hal ini tentu tidak jauh berbeda dengan pekerja dengan sistem reguler. Bila kemampuan kerja tidak diikuti dengan perilaku yang baik, maka pekerja tersebut sulit untuk melakukan mobilitas vertikal dalam karirnya, seperti kasus dari rekan kerja BM dari tim lain.

”ada temen saya, selalu achieve, achieve mulu ya..tiap bulan dia achieve, tapi dia nasabah selalu compalain, caranya , iya caranya,itu jadi diliat sama atasan juga jelek kan..itu udah merah lah..pontonya, istilahnya udah merah,ada temen saya tu...dia mengajukan untuk team leader, dia udah presentasi...tapi yang namanya atasan udah gak liat dia..

Setelah menjabat sebagai kepala kelompok tanggung jawab yang dibebankan kepada BM menjadi bertambah, walaupun lebih terkesan lebih santai karena dirinya sudah tidak perlu melakukan pekerjaan sebagai *desk collector* seperti dulu. Pencapaian target kelompok merupakan salah satu yang menjadi tanggung jawabnya.

“ya paling tiap pagi briefing sama pas pulang, ini achieve berapa hari ini..ga collect kayak dulu, iya sih kalau mau dibilang santai-santai, tapi tanggung jawab kali ya..tanggung jawab target tim kan di tanggung jawabnya team leader, gitu... buat sop, standar operation drp itu gmana sih..itu sekarajng drp ada 7 orang kan..jadi bikin SOP nya, saya bingung SOP apaan pertama kali..akhirnya cari2 di internet..ooo gini, itu yang paling berat deh.”

Walaupun BM sudah diangkat menjadi kepala kelompok tetapi dirinya masih berstatus sebagai pekerja *outsourcing* Bank X. Tetapi yang membedakan antara kepala kelompok dan *desk collector* adalah, kedepannya tidak menutup kemungkinan bagi seorang kepala kelompok untuk dapat diangkat menjadi sebagai pekerja Bank X, meski masih dalam sistem kontrak dan untuk jabatan yang tergolong rendah.

“rata2 team leader semua didepan udah under, kan yang dipromosikan untuk under Bank X team leader biasanya..saya kan belum satu tahun, satu tahun dulu baru dipromosikan.. kalau under ya udah bukan karyawan Perusahaan outsourcing z lagi,masih kontrak tapi Bank Xnya,kira2 setaun kontrak under Bank X diangkat jadi Bank X..mmm clerk baru clerk, nanti kalau mau jadi officer tes lagi..clerk kan masih tingkatan paling bawah ya..”

Kesempatan untuk meningkatkan jenjang karir seperti yang dialami oleh BM bisa dikatakan tidak terjadi pada setiap pekerja, kesempatan mobilitas vertikal tersebut tergolong kecil, tidak seluruh pekerja *outsourcing* Bank X memiliki kesempatan yang sama seperti yang dinyatakan oleh ID

“iya, tapi ada tes sendiri menuju under Bank X, khusus buat leader, kalau untuk desk collectornya kayaknya gak ada deh diajukan untuk under Bank X itu kayaknya gak ada”

Faktor status Bank X sebagai Bank BUMN dirasa ID memiliki pengaruh yang kuat terhadap sulitnya mobilitas vertikal bagi pekerja dengan status *outsourcing* bila dibandingkan dengan pengalaman teman-temannya yang juga pekerja *outsourcing* pada Bank swasta

“sampai-sampai section head aku, section head itu diatas supervisor,dia bilang saya kasih kesempatan kalian selebar-lebarnya untuk cari kerjaan di tempat lain, karena kalau disini itu kesempatannya kecil untuk kalian naik keatas, kita BUMN, bank pemerintah, yang punya pemerintah, jadi kalau misalnya tempat lain ni ya HSBC, ABN-AMRO,apa segala macem desk collectornya itu punya kesempatan buat jadi karyawan tetap, ada tes untuk diajukan , tapi di bank Bank X itu gak ada,”

Kesempatan jenjang karir yang diberikan bagi pekerja *outsourcing* dalam industri perbankan merupakan hal yang tidak lazim ditemui pada pekerja *outsourcing* industri lainnya. Pekerja *outsourcing* di industri perbankan masih memiliki kemungkinan untuk

mendapatkan mobilitas vertikal, walaupun membutuhkan waktu yang cukup lama. Pada akhirnya kesempatan peningkatan karir diberikan oleh pihak perusahaan pengguna jasa *outsourcing*, bukan oleh perusahaan *outsourcing*.

3.3.3. Fasilitas yang Diperoleh oleh Pekerja *Outsourcing* Divisi

Penagihan kembali Bank X

3.3.3.1 Upah

Dari segi upah pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali ini menerima gaji pokok yang terbilang kecil, sedikit diatas UMR DKI Jakarta yang sebesar Rp.975.000. Pada pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali Bank X dengan status sebagai *desk collector* gaji pokok yang diterima adalah sebesar Rp. 1.050.000 setiap bulannya, ditambah dengan kompensasi lembur sebesar Rp.8000/jam apabila menyelesaikan tugasnya lewat dari jam yang ditentukan, yaitu pukul 17.30. Tambahan sebesar Rp.100.000 akan didapatkan apabila pekerja bekerja pada sabtu dan Rp.11.000/jam pada hari libur nasional.²

Setiap bulannya pekerja sistem *outsourcing* divisi penagihan kembali memperoleh upah yang berbeda-beda, bergantung pada seberapa lama waktu lembur yang mereka jalani. Bagi ID kompensasi upah lembur tersebut menjadi sangat berarti disaat upah pokok yang diterimanya termasuk kecil.

“Kalau sekarang ya aku pengennya cari kerjaan gak usah lembur ya tapi istilahnya aku bisa dapet gaji yang worth it buat aku, yang lumayanlah, karena sekarang kan aku dengan gaji segitu aku bisa dapet sekitar 1.5(juta)-1.6(juta) sebulan, 1.6(juta) juga jarang paling 1.4(juta) 1.5(juta) deh...tapi pake lembur gitu, aku pengen cari yang engga dengan lembur, gak harus capek-capek sampai setengah7, karena kalau misalnya nunggu absen nih...nunggu sampai 18.30, nunggu kan tu...misalnya belum setengah7 kita udah pulang ngantri absen, kadang suka sedihnya gitu...ya ampun cuma nunggu uang Rp.16.000 aja nunggu 2 jam yah...kita mikirnya gitu put...berasa banget, iya bener deh, kalau misalnya pulangny malem gitu ngadu kan, kok pulangny malem sih?emang lemburnya berapa?ditanya gitu kan sama bokap, cuma Rp.8000...berarti kalau 2 jam cuma

² Berdasarkan Kontrak Kerja Antara Pekerja dengan Perusahaan *Outsourcing*.

Rp.16.000 iya...ya ampun kasian banget sih neng...berasa kan nyari duit, iya capek, Rp.16.000 aja mesti nunggu 2 jam pa..."

Dengan upah tersebut diakui oleh ID hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan pokoknya saja, tidak ada alokasi dana yang diperuntukkan baginya untuk menabung guna menata kehidupannya dimasa depan.

"hmmm...pengen-pengen banget..pengen banget kerja eee...kalau sekarang bener-bener gak bisa nabung put.. ada sih sisa...eee...200ribu itu rata-rataa, kadang-kadang 300 kalau lagi hemat, tapi bener-bener lagi kering deh beberapa bulan ini sisa cuma 150,cuma 100ribu, ni ya ampun kapan gue kapan nabung, kapan punya tabungannya yah?kapan gue punya tabungan buat nikah gitu kan?nyarinya pengen yang gajinya gede biar bisa nabung, bisa ngasih orang tua juga..."

Sedangkan upah yang diterima BM sebagai kepala kelompok terhitung lebih besar dibandingkan mereka yang berstatus sebagai *deskcoll*, yaitu dengan gaji pokok sebesar Rp.1.700.000 belum termasuk dengan kompensasi lembur.

Kompensasi upah yang didapat oleh pekerja *outsourcing* dalam industri perbankan bisa dikatakan hanya dapat memenuhi kebutuhan hidup pokok mereka, tanpa memberi ruang bagi mereka untuk menata kehidupan yang lebih baik lagi dimasa mendatang. Keadaan ini menjadi pertimbangan informan untuk mencari pekerjaan lain dengan kompensasi upah yang lebih besar. Tanpa mereka mengandalkan tunjangan lembur didalamnya.

"pengenya sih kalau sekarang ya, aku kerja pasti pengen cari gaji yang lebih besar, paling gak aku gak harus ngandelin lembur, untuk dapet yang lebih besar"

Sistem kerja *outsourcing* menurut aktivis perburuhan Timboel Siregar selalu identik dengan upah yang minimum,

"jadi aturan minimal yang seharusnya jadi jaring pengaman, itu diposisikan si pengusaha itu aja gitu lo..yang penting minimal sudah jalan, ya sudah, mengenai kita ga ngasih 1juta 500, atau 1juta100, kita cuma kasih 972, itu kan aturan pemerintah, begitu, jadi menganggap hal-hal normatif itu bukan sebagai jaring pengaman tetapi sebagai sesuatu yang,..jadi minimum jadi maksimum gitu lo..karna memang orientasinya profit, profit2 terus gitu.."

Perusahaan selalu menetapkan upah yang tergolong kecil dan tidak jauh dari upah minimum pada pekerja *outsourcing*. Hal ini dilakukan karena dilakukan pemotongan upah yang dilakukan oleh perusahaan *outsourcing*, sehingga upah yang diberikan oleh perusahaan pengguna jasa *outsourcing* menjadi berkurang setelah sampai pada pihak pekerja.

Bagi pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali Bank X kenaikan upah lebih ditentukan oleh lamanya waktu kerja dalam divisi tersebut, semakin lama pekerja tersebut maka kemungkinan untuk mendapatkan kenaikan upah semakin besar. Seperti yang dialami oleh ID yang sudah 1 tahun lebih bergabung, tetapi kenaikan upah yang dijanjikan kepada ID tidak kunjung terlaksana karena tersendat pada permasalahan belum disetujui oleh para atasannya.

“waktu kerja, terus sekarang juga lagi diajuin, gajiku diajuin naik, dari bulan januari sampai sekarang belum ada kabar... sama supervisor, sama atasan-atasan aku, cuman sampai sekarang belum ada kejelasannya, memo kenaikannya itu udah sampai siapa gitu, belum ada kejelasannya mau di setujuin apa engga..”

Kenaikan upah yang diterima oleh pekerja murni merupakan kebijakan dari Bank X tanpa campur tangan perusahaan *outsourcing*, seperti pernyataan BM berikut.

“waktu itu dari Bank X bilang, kalau misalnya kenaikan-kenaikan gaji, itu dari Bank X, setelah kita masuk ke Bank X, kelingkungan Bank X ya, kenaikan gaji, apa-apa,eee...bos mau naikin apa nurunin, eh gak mungkin ya diturunin, gapok lah istilahnya gaji pokok itu dari Bank X, mungkin wah enak ni orangnya, gitu, terus performnya bagus, jadi dari Bank X...”

3.3.3.2 Tunjangan

Sebagai karyawan dengan status *outsourcing*, ID, DE dan BM mendapatkan fasilitas seperti jamsostek dan fasilitas kesehatan berbentuk asuransi dari perusahaan asuransi swasta, yang diberikan langsung oleh perusahaan *outsourcing* saat dirinya bergabung menjadi pegawai *outsourcing*.

“dapet fasilitas...waktu itu, nih jamsostek, itu dari perusahaan outsourcing Z, disodirin, nih disuruh tanda tangan, terus nih dapet asuransi,tanda tangan, asuransi kesehatan..”

Adanya fasilitas tersebut membuat baik ID, DE dan BM tidak merasa diperlakukan secara semena-mena dengan statusnya sebagai pegawai *outsourcing*

"iya...sebenarnya,eee...aku outsourcing gak gimana-gimana banget, soalnya aku dapet asuransi,dari outsourcingnya, dapet jamsostek, gitu jadi gak terlalu rugi banget sih...tapi gak tau ya kalau di kantor lain outsourcingnya gimana aku juga belum ngerti, cuman kalau di kantor aku yang dulu aja,untuk dapet asuransi kesehatan kita harus 1 tahun kerja, ini aku baru kerja 2 bulan apa 3 bulan gitu langsung dapet kartu jamsostek, kartu, eee...asuransi, itu udah dapet semuanya, ditanggung, cuman ya emang limitnya kecil,kayak misalnya rawat inap,itu kamarnya 150ribu,cuman gak masalah sih, toh kalau misalnya kita nambahin sendiri kan jadinya gak full kan..gitu"

Tunjangan untuk melahirkan juga diperoleh bagi para karyawan dengan status sebagai pegawai *outsourcing*, tunjangan tersebut berasal dari perusahaan *outsourcing*, bukan dari pihak Bank

"kalau asuransi sendiri kalau kita ngelahirin kita gak dapet, itu gak tau ya kebijakan dari Bank X atau dari perusahaan outsourcing Z apa asuransi aku gak ngerti, itu kita gak dapet, tapi kalau dari perusahaan outsourcing Z nya berbaik hati setiap kita ngelahirin, kita dapet tunjangan 1juta, karena gak ditanggung, jadi istilahnya kan ngelahirin itu kan yang paling berat gak ditanggung, kali pikirannya dapet dari kantor suami kan...jadi dari perusahaan outsourcing Z ngasih tunjangannya 1juta, dari Bank X gak ada"

Fasilitas lainnya seperti pemberian THR pada saat hari raya dan bonus tahunan bagi karyawan Bank juga dijanjikan oleh pihak Bank untuk pegawai dengan status *outsourcing*, tetapi dengan jumlah yang berbeda dengan pegawai Bank X

"biasanya beda antara outsourcing dengan pihak bank Bank X, kalau bank Bank X mungkin 3 kali gaji, kalau kita cuma dapet 1"

Tetapi karena tidak ada Surat Edaran resmi mengenai kewajiban pembagian bonus tahunan kepada para pegawai dengan status *outsourcing*, maka terkadang pihak Bank tidak memberikan bonus tersebut,

"engga, bukan janji, he...pimpinan aja yang bilang-bilang gitu, kalau kita sekarang sih udah kebal...pimpinan mau bilang apa yang penting kalau ada SE"

nya, Surat Edaran, kalau ada surat edarannya bener anak outsourcing dapet bonus, ya udah enak,”

”harusnya dari desember aku dapet bonus, tapi gak keluar, semuanya...kalau kontrak under Bank X dapet, tapi outsource gak dapet, itu anak-anak semua langsung, tiba-tiba berenti kerja, gitu gak tau kenapa pada ngambek...langsung berisik banget tu kantor...”

Ketidakpastian dalam mendapatkan tunjangan bagi pekerja *outsourcing* terjadi karena mereka tidak memiliki perangkat hukum yang mengatur mereka untuk mendapatkannya, berbeda dengan pekerja permanen yang memang ada ketentuan baku untuk mengaturnya. Perbedaan antara pekerja *outsourcing* dengan pekerja permanen menurut aktivis perburuhan Timboel Siregar seharusnya tidak dilakukan, tetapi perusahaan melakukannya agar dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan,

“terus fasilitas kesehatan, kalau anaknya sakit karyawan tetap disana, walaupun supir, dikasih reimburs, tapi kalau ini mungkin dikasih cuma terbatas kan..klarena dia pikir juga ini kan cost ya.. banyak terjadi pelanggaran, terhadap pekerja outsourcing”

3.3.3.3 Fasilitas Non-Material

Untuk para pekerja *outsourcing*, pihak Bank X juga kerap memberikan fasilitas pelatihan dalam bentuk pelatihan (*training*) yang khusus dirancang guna meningkatkan kemampuan diri dalam bekerja mereka, seperti misalnya bagaimana menjadi *collector* yang baik. Bagi ID hal tersebut sangat membantunya dalam melakukan pekerjaan sehari-hari.

”tapi enakya kalau di Bank X tu suka ikut training, ini waktu baru beberapa bulan udah dapet training, training basic penagihan kembali, apa yang baik apa yang engga, hambatannya apa aja?disharing..”

Bagi pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali Bank X, perlu memiliki ketrampilan guna mempermudah pekerjaan yang mereka lakukan. dan pihak Bank X memberikan fasilitas tersebut lewat pengadaan pelatihan kepada pekerja *outsourcing*. Hal tersebut memperlihatkan bahwa Bank X walaupun terhadap pekerja berstatus *outsourcing* sekalipun tetap merasa membutuhkan peningkatan kualitas pekerjaannya, bentuk nyata nya adalah dengan melakukan pelatihan kepada mereka.

Pihak Bank X juga kerap mengadakan kegiatan *outbound* bagi pekerja *outsourcing* dan juga pekerja permanen dalam divisi penagihan kembali, juga saat Bank X merayakan acara ulang tahun, pekerja *outsourcing* juga mendapatkan undangan untuk menghadirinya.

"semua recoverynya, berarti termasuk supervisor aku yang kontrak under Bank X itu ikut... kayak kemaren ulang tahun Bank X juga kita dapet kaos, sama, dapet tiket masuk,, semuanya dapet outsourcing juga, kita dapet kaos.... waktu itu juga pernah jadi berapa bulan sekali ada outing, kemaren sempet outbound, itu khusus outsourcing"

Pengadaan kegiatan *outbound* yang dilakukan guna membentuk hubungan yang harmonis antara pekerja *outsourcing* dengan pekerja permanen rupanya cukup berhasil. Menurut ID relasi sosial antara pekerja *outsourcing* dan pekerja permanen terjalin dengan baik didalam pekerjaan sehari-hari.

"kalau dikantor tu nyatu-nyatu aja... kalau diruangan aku ya... ga ada gap tu..., semuanya nyatu aja, mau sama yang office, yang kontrak, walaupun udah karyawan tetap, tetep nyatu, kayak kemaren tanggal 1 kemaren kita outing ke lembang, semuanya..."

Pihak Bank X tetap memandang perlunya hubungan yang harmonis dalam sebuah hubungan kerja, baik bagi mereka yang berstatus sebagai pekerja *outsourcing* maupun pekerja permanen. Dengan dilakukannya kegiatan-kegiatan tersebut, maka pekerja *outsourcing* dapat merasa diterima dan diperhatikan oleh pihak pengguna jasa *outsourcing*, tidak dibedakan dengan pekerja permanen.

3.3.4. Penyelesaian Permasalahan dalam Hubungan Kerja

Tidak jarang antara pekerja *outsourcing* dengan pekerja permanen mengalami konflik dalam relasi kerja. Konflik yang terjadi antara pekerja *outsourcing* yang notabene merupakan pekerja perusahaan lain (*outsourcing*) dengan pekerja permanen Bank X ternyata tidak mengikutsertakan perusahaan *outsourcing*. Menurut BM apabila dirinya

mengalami konflik dengan pekerja permanen (yang merupakan atasan BM) maka hal itu menjadi urusan dirinya dengan atasan, tidak melibatkan pihak perusahaan *outsourcing*.

”mmm...biasanya sih tidak, mereka udah lepas tangan, kalau umpamanya saya konflik sama Bank Xnya itu, sama atasan saya si perusahaan outsourcing Z udah gak urusan”

Begitupula mengenai kewenangan untuk memberhentikan pekerja *outsourcing* yang dianggap tidak melakukan tugasnya dengan baik, baik dalam segi performance kerja maupun attitude dalam relasi kerja. Segala urusan merupakan kewenangan dari pihak Bank X. Nantinya apabila Bank X ingin mengeluarkan pekerja tersebut, maka cukup memberitahukan kepada perusahaan *outsourcing* perihal pekerja tersebut.

”kalau mau di cut ya biasanya dari Bank Xnya saya cut deh niy orang, saya keluarkan, ya udah dari Bank Xnya...nanti dari Bank X ngasih tau...pokoknya semua urusan pekerjaan sama Bank X..”

”ya...biasanya dari supervisor dulu, dari orang-orang Bank Xnya dulu informasiiin,ni si a performance nya gak oke...misalnya kontraknya 6 bulan cuman baru 3 bulan udah di cut, gitu...gak diperpanjang iya, kayak kemaren tu ada kontraknya gak diperpanjang, kita ngasih tau ke orang perusahaan outsourcing Z nya, ngasih tau, terus yang ngasih tau gak diperpanjangnya ya Bank X tetep.Iya jadinya ooohhh si ini udah cuma sampai sini aja ya udah gak diperpanjang kontraknya gitu...”

Penyelesaian perselisihan kerja yang dilakukan oleh Bank X kepada pekerja *outsourcing* nya bisa dikatakan melanggar Undang Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 pasal 66 ayat 2 butir C yang berbunyi³

“Perlindungan upah dan kesejahteraan, syarat-syarat kerja, serta perselisihan yang timbul menjadi tanggung jawab perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh;”

Apabila mengacu pada pasal tersebut, perselisihan kerja yang terjadi menjadi tanggung jawab pihak perusahaan *outsourcing*. Tetapi yang terjadi pada Bank X, penyelesaian perselisihan dilakukan oleh perusahaan pengguna jasa *outsourcing* tanpa campur tangan perusahaan *outsourcing*. Untuk menjalankan pasal tersebut secara ideal merupakan hal yang mustahil dilakukan, karena yang mengerti dan mengetahui kinerja dari pekerja

³ Undang-Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003

outsourcing adalah pihak pengguna jasa *outsourcing* yang sehari-harinya berhubungan langsung dengan mereka, bukan perusahaan *outsourcing* yang tidak pernah berhubungan langsung. Regulasi yang ada hanya pada akhirnya hanya menjadi sebuah pernyataan normatif, tanpa mengerti esensi dari sistem kerja *outsourcing* itu sendiri, dan keadaan ini cenderung merugikan pihak pekerja yang kehilangan proteksi secara hukum.

3.3.5. Hubungan dengan Perusahaan *Outsourcing*

Perusahaan *outsourcing* idealnya merupakan pihak yang bertanggung jawab atas keselamatan kerja pekerja *outsourcing* pada perusahaan pengguna jasa *outsourcing*. Tetapi fungsi tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya. Hubungan antara pekerja *outsourcing* dengan perusahaan *outsourcing* di Bank X yang terjalin saat ini hanya sebatas hubungan administratif saja. Menurut ID dan BM pihak perusahaan *outsourcing* setiap 2 minggu sekali rutin berkunjung ke Bank X, untuk mengecek permasalahan administratif.

"iya, setiap seminggu 2 kali biasanya orang perusahaan outsourcing Z datang, kayaknya nyerahin, itu data, biasanya seperti itu...kita...mmm...saya gak tau mungkin apa."

ID dan BM juga kerap kali melaporkan tunjangan kesehatan yang bermasalah, bagi mereka ini merupakan tanggung jawab utama perusahaan *outsourcing* kepada mereka, tidak ada kewajiban lain selain hal tersebut.

"kalau ada masalah biasanya...ini gimana, asuransi gw kok gak bisa diklaim, tolong donk dibantuin, kita sekarang bisa marah-marah sama perusahaan outsourcing Z"

Keadaan ini memperkuat penjelasan awal bahwa perusahaan *outsourcing* hanya digunakan sebagai pengalihan tanggung jawab yang seharusnya diberikan oleh perusahaan pengguna jasa *outsourcing* kepada pekerjakannya. Tetapi pengalihan tanggung jawab yang dimaksud cenderung berkisar pada permasalahan administratif saja, bukan pada permasalahan krusial seperti misalnya perselisihan hubungan kerja. Hal tersebut tentu saja merugikan posisi pekerja *outsourcing* karena perusahaan *outsourcing* yang

semestinya menjadi pelindung mereka terhadap ketidakadilan yang didapat dalam hubungan kerja tidak dapat terlaksana.

3.4. Keterlibatan Pekerja *Outsourcing* dalam Serikat

Serikat buruh sebagai wadah para pekerja untuk melakukan *collective bargaining* rupanya tidak dapat dinikmati oleh para pekerja dengan sistem *outsourcing*. Hal ini berlaku pula pada pekerja *outsourcing* Bank X, berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Ibu V, ketua serikat buruh Bank X secara *de facto*⁴, pekerja *outsourcing* pada Bank X bukan termasuk sebagai anggota dari serikat buruh Bank X, karena statusnya sebagai pekerja perusahaan lain (*outsourcing*)

”engga, jadi serikat pegawai bank Bank X adalah wadah dari pegawai, yang dimana dia harus mendaftarkan pegawai, pegawai dalam hal ini bisa pegawai aktif, bisa pegawai pasif..outsourcing bukan pegawai bank Bank X, dia pegawai bravo, pegawai bk, pegawai PERUSAHAAN OUTSOURCING Z kan gitu..jadi dia bukan pegawai,pihak outsourcing..”

Walaupun sebagai pribadi, Ibu V merasa bahwa ketentuan tersebut tidak layak diberlakukan bagi pekerja *outsourcing* yang bekerja dalam sebuah institusi yang sama, hal tersebut dilakukannya dengan sedikit menyelipkan pekerja *outsourcing* dalam agenda kerja serikat buruh Bank X, seperti ikut memperjuangkan kenaikan upah bagi pekerja sistem *outsourcing* apabila pekerja permanen mengalami kenaikan upah

”dulu kalau kita masih berfikir, kalau Bank X naik, outsourcing ikut naik, dulu... ya... bagaimanapun, walaupun dia bukan anggota kita, sama, saya bicara tentang kenaikan pensiunan, itu kan gak ada di kita, cuma numpang lewat, kan kasian ya..gitu, karena mereka bekerja di kita..”

Tetapi lagi-lagi ambiguitas pekerja *outsourcing* menjadi kendala bagi Ibu V untuk melakukan perjuangan bagi mereka secara maksimal.

⁴ Sampai penelitian ini selesai dilakukan didalam serikat buruh Bank X terjadi polemik yang mengakibatkan terbentuknya 2 serikat didalam Bank X, yaitu serikat yang diakui oleh pekerja dan serikat bentukan dari pihak manajemen. Informan dalam penelitian ini adalah ketua serikat buruh Bank X yang diakui oleh pekerja

Tebel 4 : Hasil Temuan Lapangan

Kegiatan	Hasil Temuan	Bentuk Eksklusi
Proses Mencari Kerja	Terbatasnya Informasi pada pekerjaan non-permanen, Status sebagai <i>fresh graduate</i> , Banyak perusahaan yang terlibat dalam proses mencari kerja Cenderung merugikan	Status Pekerja sebagai fresh graduate menjadikan minim akan posisi tawar terhadap pekerjaan permanen perusahaan yang seakan meningkatkan posisi tawar mereka pada pekerjaan permanent
Bergabung dengan Bank X	Pekerja cenderung pasrah terhadap apa yang dikatakan oleh perusahaan <i>outsourcing</i> dan user	Perusahaan <i>outsourcing</i> dan user memperlihatkan posisi tawarnya yang lebih tinggi dari pekerja
Berkarir sebagai pekerja <i>outsourcing</i> divisi penagihan kembali Bank X	Sistem kerja yang dijalani pekerja <i>outsourcing</i> memerlukan kemampuan, ketrampilan dan daya analisa yang baik, Target pekerjaan termasuk tinggi, Bank X menerapkan fleksibilitas numerikal	
<ul style="list-style-type: none"> o Sistem kontrak 	Sistem kontrak selalu diterapkan pada pekerja <i>outsourcing</i> Pelanggaran kontrak terhadap UU yang ada	Melemahkan posisi tawar pekerja dimata hukum, sehingga perusahaan dapat lepas dari tanggung jawabnya
<ul style="list-style-type: none"> o Jenjang Karir 	Pekerja <i>outsourcing</i> mendapatkan	Pihak perusahaan terlihat

	jenjang karir dari perusahaan <i>user</i> (Bank X)	hanya memperlama status pekerja sebagai <i>outsourcing</i> , sehingga pekerja tidak mendapatkan hak-hak yang semestinya didapat sebagai pekerja permanent
o Fasilitas yang diperoleh pekerja <i>outsourcing</i>		
> Upah	Upah yang diterima pekerja cenderung kecil, bergantung pada lembur, kenaikan upah bergantung pada lama kerja	Pekerja <i>outsourcing</i> identik dengan upah yang minim akibat pemotongan fee dari perusahaan <i>outsourcing</i> , pekerja juga tidak mendapatkan kepastian terhadap kenaikan upah
> Fasilitas tunjangan	Pekerja mendapatkan fasilitas jamsostek dan asuransi kesehatan, THR dan bonus tahunan, untuk bonus tahunan pekerja tidak memiliki kepastian	Pekerja <i>outsourcing</i> identik dengan upah yang minim akibat pemotongan fee dari perusahaan <i>outsourcing</i> , pekerja juga tidak mendapatkan kepastian terhadap kenaikan upah
> Fasilitas non-material	Pekerja <i>outsourcing</i> dibekali dengan pelatihan /training Pihak Bank X seringkali mengadakan kegiatan outbound mempererat hubungan antar pekerja	-----
Penyelesaian permasalahan dalam hubungan kerja	Sering terjadi konflik antara pekerja dan perusahaan user (Bank X) penyelesaian dilakukan oleh pihak Bank X juga untuk pemberhentian kerja	Fungsi perusahaan <i>outsourcing</i> sebagai tempat perlindungan pekerja tidak berjalan, pekerja tidak mendapatkan perlindungan dari pihak manapun
Hubungan dengan perusahaan <i>outsourcing</i>	Hubungan yang terjalin sebatas urusan administrative	Perusahaan user terlihat hanya menggunakan perusahaan <i>outsourcing</i> sebagai tempat pengalihan tanggung jawab
Keterlibatan pekerja <i>outsourcing</i> dalam serikat	Tidak tergabung dengan serikat karena statusnya yang ambigu	Tidak terproteksi oleh bentuk kolektivitas



BAB IV

EKSKLUSI SOSIAL DALAM PENCARIAN KERJA DAN PROSES KERJA : EFEK SOSIAL DARI FLEKSIBILITAS PASAR KERJA TERHADAP PEKERJA OUTSOURCING PADA SEBUAH BANK

Bab 4 ini akan memberikan analisis mengenai eksklusi sosial yang terjadi pada pekerja *outsourcing* di industri perbankan yang diidentifikasi terjadi dalam 2 level, yaitu pada saat pekerja masuk kedalam pasar kerja dan saat sudah masuk dalam institusi kerja. Sebagai pengantar, sebelumnya akan diberikan analisa mengapa sistem kerja *outsourcing* dapat dikatakan sebagai sistem kerja yang mengalami eksklusi sosial.

4.1. Pekerja *Outsourcing* Sebagai Kelompok yang Mengalami Eksklusi Sosial.

Sistem ekonomi Neo klasik saat ini bisa dikatakan sebagai sistem ekonomi yang dianut oleh hampir seluruh Negara yang ada didunia. Bisa dikatakan tidak ada satu pemerintahan pun yang dapat menolak kehadiran sistem ini dalam sistem ekonominya, bahkan Negara dengan sistem kerajaan yang mengagungkan raja sebagai sentral pada akhirnya juga tidak dapat membendunginya. Seperti yang terjadi di Negara Burma yang berusaha mempertahankan kemurnian nilai-nilai tradisional kerajaan, tetapi pada akhirnya tidak dapat menghindari dari geliat globalisasi.¹ Ideologi Neo klasik telah menjadi ideologi global, berkat campur tangan lembaga donor maupun perputaran modal itu sendiri. Bentuk pasar bebas memerlukan sebuah keadaan yang tidak berjarak (*borderless*) guna melancarkan akumulasi perputaran modalnya. Kompetisi dan monopolistik yang menjadi acuan akan terbentuknya sebuah pasar sempurna pada sistem ekonomi Neo klasik, memaksa para pemodal untuk selalu membuat strategi baru agar dapat tetap bertahan. Strategi tersebut lalu diterjemahkan dalam bentuk fleksibilitas yang diterapkan oleh pemodal kepada komponen biaya produksinya. Fleksibilitas dilakukan guna mencapai efisiensi dalam biaya produksi sehingga dimungkinkan terjadinya peningkatan keuntungan (akumulasi modal) yang diinginkan.

¹ Lihat Perkembangan Burma dalam, I Wibowo, Francis Wahono.2003. *Neoliberal*. Yogyakarta:Cindelaras Pustaka Rakyat Cerdas.Hlm13-15

Sesuai dengan pandangan dari sistem ekonomi Neo klasik, pekerja juga dikategorikan sebagai salah satu biaya produksi dalam sebuah kegiatan ekonomi, karena sebuah kegiatan dalam menghasilkan barang dan jasa tidak mungkin terjadi apabila tidak ada komponen pekerja didalamnya. Proses ini bisa dikatakan sebagai proses komodifikasi. Komodifikasi sendiri merujuk pada sebuah proses dimana relasi sosial tereduksi menjadi sebuah hubungan pertukaran (berbentuk materi).² Dengan kata lain sebuah kegiatan yang seharusnya terdapat relasi sosial didalamnya berubah menjadi sebuah instrument dari sebuah modal.

Dalam kerangka pasar kerja, komodifikasi dengan mengacu pada pengertian yang diberikan oleh *Marx* berarti terjadinya peralihan meteri dalam memandang kegiatan yang dilakukan oleh seorang pekerja dalam proses kerja menjadi sesuatu yang abstrak, hanya dianggap sebagai sebuah biaya dari proses produksi yang ada.³ Dengan kata lain para ekonom melihat angkatan kerja sebagai manusia pekerja dimana posisinya dapat disamakan dengan penyesuaian terhadap keadaan *supply* dan *demand*, hal ini mereduksi pekerja kedalam posisi sebagai sebuah komoditas dan membuat pekerja menerima fluktuasi upah berdasarkan keadaan pasar kerja bukan berdasarkan kebutuhan pemenuhan hidupnya atau keluarganya, dalam pandangan ini pekerja merupakan sebuah objek ekonomi, bukan sebuah subjek.⁴

Untuk memenuhi kebutuhan dalam kehidupannya mayoritas individu bisa dikatakan bergantung pada keberadaan lapangan kerja. Sesuai dengan apa yang menjadi ciri dari sistem ekonomi Neo klasik dimana bagi individu tidak ada jaminan yang berasal dari campur tangan Negara untuk dapat masuk kedalam dunia kerja, proses ini sepenuhnya tergantung akan sebuah mekanisme pasar. Keadaan tersebut menjadikan posisi pengusaha semakin tinggi dibandingkan posisi pekerja, pekerja mengalami proses rekomodifikasi (*recommodification*). Mengacu pada pengertian *Breen* rekomodifikasi

² Robert Goldman, Stephen Papsen, Noah Kersey. *Landscape of Global Capital Commodification*. Diakses dari <http://it.stlawu.edu/~global/pagescapital/commodification.html>. Pada tanggal 20 Desember 2008. Pukul 03:17

³ Robert Goldman, Stephen Papsen, Noah Kersey., *Log. Cit.*

⁴ Robert G. Patman, Chris Rudd.2005. *Sovereignty Under Siege? Globalization and New Zealand*. England : Ashgate Publishing, 2005. Halaman 117.

adaah proses dimana individu secara terpaksa menjadi semakin tergantung dengan keadaan pasar untuk kehidupan dan kondisi kehidupan mereka.⁵ Hal tersebut menjadikan pekerja dalam posisi yang semakin tertekan apabila dikaitkan dengan kerangka ekonomi global saat ini dimana persaingan dalam dunia usaha semakin ketat. Komponen pekerja yang mengalami rekomodifikasi kemudian menjadi sebuah pelarian bagi pengusaha untuk melakukan proses efisiensi guna mereduksi resiko yang akan terjadi. Keadaan ini terjadi karena kalangan pengusaha memandang bahwa mayoritas komponen biaya produksi (bahan baku, pajak, biaya administrasi dan birokrasi yang korup, dsb) sukar untuk diutak-atik (*fixed cost*), hanya upah buruh yang masih mungkin ditekan dalam upaya memperbesar keuntungan.⁶ Secara historis pun menurut Rodgers, pekerja selalu dilukiskan sebagai Variabel fleksibel (*flexible variable*) dalam sebuah proses produksi, pekerja masih dianggap sebagai komponen yang dapat dikontrol dan dimanipulasi dalam menghadapi perubahan ekonomi dan meningkatnya kompetisi.⁷ Sehingga bisa dikatakan bahwa dalam merespon perubahan yang terjadi pengusaha cenderung mengalihkan resiko pasar kepada para pekerjanya, atau Breen menyebutnya sebagai *recommodification of risks*.⁸

Efisiensi bagi komponen pekerja kemudian dilakukan dengan jalan membentuk sistem kerja yang memungkinkan untuk menjadikan pekerja sebagai sebuah variabel fleksibel atau *variable cost* (biaya yang tidak tetap).⁹ Tujuannya agar jumlah pekerja dalam sebuah proses produksi dapat disesuaikan dengan kebutuhan saat itu. Sistem kerja tersebut harus dapat memenuhi kebutuhan sebuah proses produksi saat memerlukan pekerja dalam jumlah banyak dan pada saat yang sama juga harus dapat mempermudah gerak pengusaha apabila sudah tidak membutuhkan pekerja-pekerja tersebut, dengan kata lain dapat memenuhi fleksibilitas numerikal yang diharapkan.

Mempekerjakan pekerja dengan sistem permanen tidak dapat memenuhi fleksibilitas numerikal, karena pengusaha memiliki berbagai kewajiban yang melekat pada diri pekerja, seperti misalnya tunjangan pemberhentian kerja sesuai dengan lamanya

⁵ Breen dalam Steven Svallfors.2007. *The Political Sociology of the Welfare State, institutions, social cleavages, and orientations*..England : Stanford University Press. Hlm 6.

⁶ Asep S, Rita Olivia Tambunan. April 2003. *Upah Murah dan Kebijakan Ekonomi Neoliberal Analisa terhadap Kebijakan Upah Minimum 2005*. Jakarta: Discussion Paper No. 3. TURC Hlm 22.

⁷ Gerry Rodgers *Op.Cit.* Hlm 78.

⁸ Hans-Peter Blossfeld. Sandra Buchholz. *Op.Cit.* Hlm 5.

⁹ Berdasarkan wawancara dengan Timboel Siregar Pada 27 Oktober 2008.

waktu kerja, peningkatan karir, peningkatan intensif, dll. Sehingga untuk memberhentikan mereka sewaktu-waktu apabila tidak dibutuhkan merupakan hal yang tidak mudah dan membutuhkan dana yang tidak sedikit. Sistem kerja *outsourcing* merupakan sistem kerja yang dapat memenuhi tuntutan tersebut, maka saat ini banyak pengusaha melakukan sistem kerja *outsourcing* pada berbagai divisinya. Pada sistem kerja *outsourcing*, pengusaha dapat mengalihkan tanggung jawabnya terhadap pekerja kepada perusahaan lain (perusahaan *outsourcing*) yang menjadi rekanannya. Sehingga pengusaha memiliki keleluasaan untuk memberhentikan mereka sewaktu-waktu.

Dalam sistem kerja *outsourcing*, pekerja terkesan dianggap hanya sebagai bagian dari instrumen modal, karena pengusaha secara leluasa dapat mengatur jumlah pekerja yang dibutuhkan atau tidak. Perlakuan ini dapat terlaksana karena secara hukum pengusaha tidak memiliki tanggung jawab apapun (baik sosial maupun materi) terhadap pekerja *outsourcing*. Pengalihan tanggung jawab baik secara sosial maupun materi terhadap pekerja dialihkan kepada perusahaan *outsourcing* dimana pekerja tersebut direkrut.

Keadaan tersebut dapat menimbulkan implikasi sosial bagi diri pekerja. Karena bagi individu, sebuah pekerjaan dapat berpengaruh terhadap *social existence* mereka dalam masyarakat. *Social existence* (eksistensi sosial) dapat diperoleh apabila individu memiliki akses yang cukup terhadap berbagai sumber daya sosial ekonomi dan politik yang ada dalam masyarakat, apabila tidak, maka individu tersebut bisa dikatakan sebagai kelompok yang mengalami eksklusi sosial.¹⁰

Bagi para ahli dalam permasalahan perburuhan seperti Atkinson dan Silver berpendapat bahwa eksklusi sosial dan pasar kerja merupakan dua hal sangat berdekatan, baik secara empiris maupun konseptual.¹¹ Hal yang sama juga dinyatakan oleh Rodger bahwa sebagian besar pemahaman mengenai proses eksklusi sosial datang dari mekanisme yang terjadi dalam pasar kerja.¹² Membicarakan mekanisme dalam pasar kerja berarti membicarakan pertentangan kepentingan antara pekerja dan pengusaha yang sarat akan relasi kekuasaan (*power relation*). Seperti yang terjadi dengan penerapan sistem kerja *outsourcing*, sistem *outsourcing* dibentuk oleh pengusaha sebagai sebuah

¹⁰ Hari Nugroho. *Op.Cit.*, Hlm 2

¹¹ *Ibid.* Hlm 3.

¹² Gerry Rodgers. *Op.Cit.*, Hlm 46

strategi untuk bertahan dan terlihat semata-mata dilakukan untuk memuluskan kepentingan pengusaha tanpa mempertimbangkan pihak pekerja. Pekerja kemudian terekslusi dari pekerjaan dengan sistem permanen, dan banyak terserap kedalam pekerjaan non-permanen seperti *outsourcing*. Terjadinya eksklusi pada pekerja *outsourcing* khususnya pada industri perbankan diidentifikasi terjadi dalam 2 level, yaitu saat pekerja berada pada pasar kerja dan saat pekerja sudah masuk dalam institusi kerja dengan status sebagai pekerja *outsourcing*.

4.2. Tingkatan Eksklusi Sosial yang Dialami oleh Pekerja *Outsourcing* dalam Industri Perbankan

4.2.1. Eksklusi dalam Pasar Kerja Sebagai Akibat dari Fleksibilitas Pasar Kerja

Untuk masuk kedalam dunia kerja, tahapan yang harus dilalui oleh para pencari kerja (*job seeker*) adalah berkompetisi untuk mendapatkan pekerjaan dalam pasar kerja. Pasar kerja di Indonesia khususnya, saat ini tidak hanya diisi oleh mereka yang berasal dari jenjang pendidikan rendah dan menengah saja (*unskilled worker*). Dari data yang ada kecenderungan yang terjadi saat ini justru mereka para lulusan pendidikan tinggi (S1 dan diploma) yang masuk kedalam pasar kerja jumlahnya setiap tahun semakin meningkat, dan tidak seluruhnya langsung dapat terserap kedalam dunia kerja (mengacu pada banyaknya jumlah pengangguran terbuka yang berasal dari tingkat pendidikan tinggi)

Kecenderungan banyaknya jumlah pencari kerja (pengangguran terbuka) yang berasal dari tingkat pendidikan tinggi mengindikasikan bahwa yang terjadi saat ini sesungguhnya adalah *supply* pasar kerja, dengan karakteristik mereka yang berasal dari jenjang pendidikan tinggi jumlahnya lebih besar dibandingkan dengan jumlah permintaannya (*demand*) dalam dunia kerja itu sendiri. *Over supply* terhadap lulusan perguruan tinggi berangsur-angsur menjadikan posisi tawar mereka dalam pasar kerja semakin lemah. Keadaan ini sesuai dengan konsepsi *full employment* yang diberikan oleh sistem ekonomi Neo klasik yang menginginkan adanya jumlah pengangguran dalam jumlah besar sehingga posisi upah bagi pekerja tersebut menjadi rendah dan dapat terjadi penyerapan angkatan kerja dalam jumlah yang besar. Tetapi tentunya penyerapan tersebut cenderung menguntungkan pengusaha, karena dilakukan dengan posisi upah pekerja lulusan pendidikan tinggi yang murah.

Fenomena tersebut membawa konsekuensi tersendiri bagi para lulusan perguruan tinggi, yaitu terbatasnya pilihan lapangan kerja bagi mereka. Dengan posisi tawar (*bargaining position*) yang rendah maka rentan bagi mereka untuk terserap dalam jenis pekerjaan beresiko tinggi. Mereka yang terpinggirkan dan banyak terjebak kedalam pekerjaan beresiko tinggi adalah para angkatan kerja dan orang-orang muda yang baru menapaki dunia kerja (*fresh graduate*).¹³ Jika melihat pada permasalahan mengapa 2 kelompok tersebut yang banyak terserap kedalam jenis pekerjaan fleksibel, maka kondisi tersebut dapat berupa¹⁴

1. Para angkatan kerja dan *fresh graduate* Belum memiliki pengalaman kerja yang cukup dan jaringan yang kurang membuat mereka sulit untuk mendapatkan akses dalam pekerjaan. Para lulusan perguruan tinggi baik yang berstatus *fresh graduate* atau bukan selalu dianggap minim dalam pengalaman kerja, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pekerjaan-pekerjaan yang "layak". Rata-rata pekerjaan "layak" mensyaratkan adanya pengalaman kerja beberapa tahun dalam bidangnya, hal yang mustahil dipenuhi bagi para mereka angkatan kerja baru. Keadaan ini menyebabkan mereka kemudian terjebak dalam sistem kerja yang "terbuka" bagi mereka yaitu pekerjaan-pekerjaan yang cenderung termasuk dalam pekerjaan beresiko tinggi. Seperti pengalaman informan yang dalam perjalanannya masuk ke dalam dunia kerja selalu dihadapkan pada jenis pekerjaan berjenis "marketing". Para angkatan kerja baru juga minim akan jaringan untuk mendapatkan informasi pekerjaan. Rata-rata sumber yang mereka gunakan untuk dapat masuk ke dalam dunia kerja adalah melalui media cetak dan elektronik (internet) serta mendatangi pameran bursa pendidikan. Padahal didalamnya jenis pekerjaan yang "terbuka" bagi mereka adalah pekerjaan-pekerjaan yang cenderung masuk kedalam pekerjaan beresiko tinggi.
2. Untuk merekrut pekerja baru, perusahaan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit serta waktu yang tidak cepat. Pihak perusahaan tidak dapat begitu saja

¹³ Hans-Peter Blossfeld. Sandra Buchholz. *Op.Cit.*, Hl. 6.

¹⁴ *Ibid.* Hlm 6.

menempatkan mereka untuk bekerja, tetapi harus melakukan semacam training bagi mereka. Hal inilah yang seringkali memberatkan bagi perusahaan yang lebih memilih untuk memberdayakan pekerja didalamnya untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan lainnya, pekerja dituntut untuk dapat melakukan lebih dari satu macam tugas (*multi skilling*).

Karakteristik tersebut ditemukan pada informan yang bekerja dengan sistem *outsourcing* dalam industri perbankan. Industri perbankan merupakan industri yang banyak membutuhkan pekerja dengan keahlian (*semi skilled* dan *skilled worker*) dalam sistem kerjanya. Posisi-posisi tersebut pada akhirnya banyak diisi oleh mereka para angkatan kerja baru yang merupakan lulusan pendidikan tinggi dengan status sebagai pekerja *outsourcing*. Masuknya mereka kedalam pekerjaan yang termasuk dalam pekerjaan beresiko tinggi dilakukan karena tertutupnya pilihan mereka pada pekerjaan-pekerjaan "layak". Hal tersebut bukan berarti bahwa pekerjaan yang "layak" tersebut tidak ada, tetapi akses untuk masuk kedalamnya diperlukan berbagai persyaratan yang tidak memungkinkan bagi para angkatan kerja baru untuk masuk kedalamnya, persyaratan tersebut erat kaitannya dengan adanya hirarki kekuasaan.

Membicarakan kekuasaan dalam kasus yang terjadi dalam pasar kerja, tidak dapat terlepas dari aktor yang ada didalamnya, aktor yang mengendalikan bagaimana pasar kerja terbentuk. Anatomi kekuasaan mulai bergeser setelah terjadinya masa revolusi industri, dimana kekayaan bukan menjadi sumber mutlak pengendali kekuasaan, tetapi siapa yang dapat mengendalikan kekayaan itu menjadi bisa berakumulasi dan berkembanglah yang saat ini menjadi sumber dari kekuasaan, dan peran tersebut di pegang oleh para pengusaha.¹⁵ Pengusaha mengakumulasi kekayaan yang mereka miliki dalam sebuah industri, dan organisasi industri saat ini berkembang pesat serta mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia, termasuk didalamnya sektor ketenagakerjaan. Pengusaha memiliki andil besar dalam menentukan bentuk sistem ketenagakerjaan yang sesuai untuk mengakumulasi kekayaannya. Tetapi hal tersebut tidak mutlak dilakukan oleh pihak pengusaha, ada instrument lain yang lebih berperan didalam pembentukan sistem yang sesuai untuk kebutuhan perusahaan. Bagi *John Kenneth Galbraith* kekuasaan pengaturan tersebut saat ini dipegang oleh sebuah struktur

¹⁵ John Kenneth Galbraith.1983. *The Anatomy of Power*. USA: Houghton Mifflin Company. Hlm 115.

administratif yang mencakup beberapa variasi spesialisasi dan teknisi yang biasa disebut sebagai management.¹⁶ Dalam kasus terbentuknya sistem kerja *outsourcing* dalam sebuah industri perbankan. Kekuasaan untuk mengatur sebuah divisi untuk diberlakukan dengan sistem *outsourcing* adalah kewenangan dari sebuah struktur administratif, yaitu HRD.

Kekuasaan perusahaan untuk membentuk sebuah sistem kerja yang sesuai untuk akumulasi modalnya, menjadikan terbentuknya variasi dalam sistem kerja. Sistem kerja kemudian ada yang memiliki karakteristik sebagai pekerjaan layak, dan yang memiliki karakteristik sebagai pekerjaan beresiko tinggi. Keadaan tersebut pada akhirnya berpengaruh pada para angkatan kerja sebagai pihak yang akan mengisi posisi-posisi tersebut.

Para angkatan kerja yang berasal dari *semi skilled* maupun *unskilled worker* yang jumlahnya tidak sedikit dan berasal dari berbagai jenjang pendidikan, baik pendidikan tinggi maupun pendidikan menengah, berlomba-lomba untuk masuk kedalam jenis pekerjaan layak yang jumlahnya terbatas dibandingkan dengan yang termasuk kedalam pekerjaan beresiko tinggi. Untuk masuk kedalam pekerjaan layak tidak semudah apabila masuk kedalam pekerjaan beresiko tinggi. Pekerjaan layak cenderung dikuasai oleh mereka yang memiliki kekuasaan baik berupa modal maupun kontrol terhadap akses dan keberadaannya tidak dibuka bagi semua pekerja. Tidak semua pekerja memiliki kontrol terhadap akses untuk masuk kedalamnya, hanya kelompok-kelompok tertentu saja yang memiliki akses untuk itu. Seperti yang dinyatakan oleh *Weber* yaitu terjadi *social closure*, dimana diindikasikan dengan terjadi monopoli untuk masuk kedalam kelompok pekerjaan yang layak oleh sekelompok orang tertentu yang tidak memungkinkan bagi mereka diluarnya (bila ada pun jumlahnya tidak banyak) untuk dapat masuk dan menikmatinya.¹⁷ Keberadaan perusahaan *outsourcing* memberikan akses bagi para angkatan kerja untuk masuk kedalam pekerjaan beresiko tinggi, bukan pekerjaan layak yang cenderung tertutup untuk kelompok tertentu.

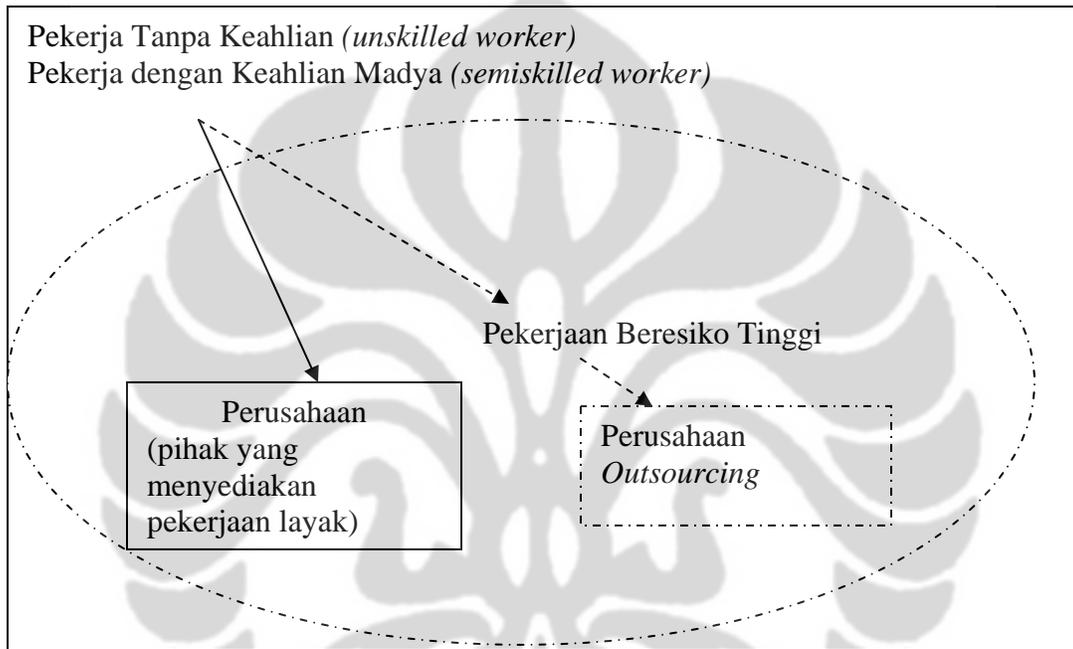
Dapat dikatakan, bagi angkatan kerja terdapat 2 perusahaan yang memegang kekuasaan terhadap dirinya, yaitu perusahaan yang menyediakan pekerjaan layak, tetapi

¹⁶ John Kenneth Galbraith. *Op.Cit.*,Hlm 115.

¹⁷ Lihat Gerry Rodgers, Charles Gore, et al. 1995.*Social Exclusion:Rhetoric Reality Responses*. Geneva:ILO.Hlm. 69.

cenderung tidak membukanya bagi seluruh angkatan kerja, dan juga perusahaan *outsourcing* (juga termasuk perusahaan-perusahaan penyalur tenaga kerja) yang menyediakan akses bekerja, tetapi kedalam pekerjaan yang cenderung beresiko tinggi. Keadaan ini apabila digambarkan dalam bagan akan menjadi seperti di bawah ini

BAGAN 2 : SKEMA EKSKLUSI SOSIAL PADA PASAR KERJA



Keterangan: —> Menggambarkan sulitnya untuk masuk kedalam pekerjaan layak karena didalamnya terdapat hirarki kekuasaan yang mengakibatkan terjadinya *social closure* bagi angkatan kerja untuk mengaksesnya
 - - - -> Menggambarkan untuk masuk kedalamnya tidak sulit dan cenderung mudah

Permasalahan timbul karena jumlah mereka yang tidak dapat masuk kedalam pekerjaan layak jumlahnya jauh lebih banyak ketimbang mereka yang dapat masuk kedalamnya. Hal ini menggambarkan bahwa masuk kedalam dunia kerja belum tentu masuk kedalam bentuk kerja yang layak.. Seperti yang dinyatakan oleh Rodger bahwa disatu sisi angkatan kerja dapat masuk kedalam dunia kerja dengan mudah, tetapi disisi

lain mereka terkonsentrasi pada pekerjaan yang dikategorikan sebagai *bad job* atau pekerjaan beresiko tinggi.¹⁸

Eksklusi sosial terjadi pada mereka angkatan kerja yang tidak dapat mengakses pekerjaan layak, kesempatan mereka untuk masuk kedalam dunia kerja terbatas pada pekerjaan beresiko tinggi saja. Sehingga bisa dikatakan bahwa para angkatan kerja ini bukannya tidak memiliki kemampuan untuk dapat masuk kedalam pekerjaan layak, tetapi sistem yang terjadi tidak memungkinkan mereka untuk mengaksesnya. Eksklusi sosial yang terjadi dapat diidentifikasi sebagai akibat dari sebuah struktur yang berlaku (struktural) apabila faktor atau elemen yang menjadikan individu tereksklusi berasal dari kepemilikan kontrol yang minim, termasuk didalamnya eksklusi yang berkaitan dengan ketenagakerjaan salah satunya adalah mereka yang bekerja dalam pekerjaan beresiko tinggi.¹⁹

4.2.2 Eksklusi Sosial dalam Tempat Kerja

. Secara sosiologis pekerjaan *outsourcing* yang cenderung beresiko tinggi ini dapat diartikan sebagai pekerjaan yang tidak memasukkan unsur kemanusiaan didalamnya. Manusia-dalam hal ini pekerja- hanya dipandang sebagai sebuah alat produksi guna memenuhi kebutuhan kerja, sehingga aspek-aspek sosial yang menjadi bagian dari sebuah pekerjaan menjadi tidak terpenuhi. Bagi diri manusia bekerja bukan hanya sekedar kegiatan fisik saja. Dalam masyarakat modern dewasa ini memiliki pekerjaan adalah hal penting untuk meningkatkan harga diri mereka sebagai seorang individu, walaupun kondisi tempat mereka bekerja relatif tidak menyenangkan, ataupun tugas yang menjadi kewajiban mereka menjemukan, tetapi bekerja cenderung menjadi elemen penting dalam meningkatkan sisi psikologis mereka dan sebagai kegiatan rutin yang mereka jalani.²⁰

Ide awal dari diberlakukannya sistem kerja *outsourcing* bagi para ahli ekonomi maupun manajemen jauh dari kesan sebagai pekerjaan yang beresiko tinggi. Sistem kerja ini dibentuk guna melindungi pekerja dan pengusaha dalam ketidakpastian dunia usaha. Pekerja dengan sistem kerja *outsourcing* diharapkan dapat mengembangkan karir mereka

¹⁸ Gerry Rodgers, Charles Gore, et al., *Op. Cit* Hlm 46.

¹⁹ Robin Peace. *Op. Cit.*, Hlm 25

²⁰ Anthony Giddens. *Op. Cit.*, Hlm 777

didalam perusahaan *outsourcing*. Mengutip pernyataan Chandra Suwondo dalam bukunya *outsourcing* implementasi di Indonesia, bahwa biasanya perusahaan *outsourcing* mempunyai bidang spesialisasi dalam lingkup yang lebih kecil, keadaan tersebut memudahkan setiap personel di perusahaan untuk mengembangkan karirnya.²¹ Asumsi tersebut muncul berdasarkan ilustrasi dari seorang ekonom Peter F. Drucker yang dikutipnya, yang menceritakan bahwa dalam sebuah perusahaan (*outsourcing*) pemeliharaan rumah sakit, beberapa wanita yang mulai bekerja 12 atau 15 tahun yang lalu sebagai pendorong *vacuum cleaners*, saat ini telah menjadi kepala divisi atau *vice president*, sedangkan bila sebagai pekerja rumah sakit, banyak dari mereka yang masih bekerja sebagai *vacuum cleaners*.²²

Bentuk sistem *outsourcing* yang diceritakan oleh Peter F. Drucker bisa jadi merupakan penggambaran ideal bagaimana seharusnya sistem *outsourcing* terjadi. Perusahaan *outsourcing* memiliki tanggung jawab penuh termasuk didalamnya jenjang karir bagi pekerja. Tetapi yang terjadi di Indonesia adalah sistem *outsourcing* tidak dapat berjalan seperti penggambaran idealnya, bahkan bisa dikatakan jauh dari sistem kerja "layak" (*good job*).

Pekerja yang bekerja dalam sistem kerja yang "layak" (*good job*), seperti indikator yang diberikan oleh Charlotes A.B Yates dan Belinda Leach dapat menimbulkan inklusi sosial serta keamanan individu dan sosial akibat terpenuhinya perasaan bangga, kemakmuran ekonomi dan peningkatan kemampuan.²³ Tetapi indikator tersebut tidak ditemukan pada pekerja yang bekerja dalam sistem *outsourcing* di industri perbankan, berikut pemaparannya:

- o Perasaan bangga

Pekerja dengan sistem *outsourcing* di industri perbankan cenderung tidak merasa bangga terhadap sistem kerja yang saat ini mereka jalani, karena dengan segala keterbatasan yang mereka dapatkan terutama mengenai kepastian bekerja. Bagi para pekerja, rasa bangga yang mereka rasakan terbatas hanya pada nama besar institusi perbankan tempat pekerja saat ini yang merupakan salah satu Bank BUMN terbesar di Indonesia.

²¹ Chandra Suwondo. *Op. Cit.*, Hlm.33.

²² *Ibid.*, Hlm. 33.

²³ Charlotes A.B Yates, Belinda Leach. *Op. Cit.* Hlm.342.,

- o Kemakmuran ekonomi

Upah yang diterima oleh pekerja *outsourcing* di industri perbankan diakui oleh mereka hanya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup standar saja. Mereka tidak memiliki alokasi dana untuk menabung dan mempersiapkan masa depan mereka nantinya. Hal ini menggambarkan bahwa sistem kerja *outsourcing* tidak dapat memenuhi kemakmuran ekonomi bagi pekerjanya.

- o peningkatan kemampuan

Pekerja dengan sistem kerja *outsourcing* di industri perbankan pada divisi *collection*, cenderung melakukan pekerjaan yang monoton dan minim akan kreativitas (walaupun didalamnya terdapat transfer ilmu). Sehingga potensi yang dimiliki oleh individu tidak dapat terasah secara maksimal. Bagi pekerja *outsourcing* divisi *collection* yang sudah menduduki jabatan sebagai *team leader* pun tidak ada peningkatan terhadap bentuk kerjanya, hanya tanggung jawabnya yang menjadi lebih besar.

Bentuk sistem kerja *outsourcing* yang terjadi pada pekerja *outsourcing* di industri perbankan justru dapat dikategorikan sebagai pekerjaan yang memiliki resiko yang tinggi. Dengan berbagai kondisi kerja yang menyertai didalamnya dan cenderung mengeksklusi mereka dari elemen-elemen utama yang terkandung dalam pekerjaan. Sesuai dengan pendekatan yang diberikan oleh Rodgers (1989) yang mengidentifikasikannya dalam 4 dimensi²⁴:

1. tingkat dari ketidakpastian untuk melanjutkan pekerjaan tersebut, menekankan pada masa depan dan resiko untuk kehilangan pekerjaan. Pada pekerja dengan sistem *outsourcing* di perbankan, hubungan kerja yang dipakai melalui sistem kontrak, dan hal tersebut tidak memberikan kepastian bagi para pekerjanya. Kemungkinan bagi mereka untuk kehilangan pekerjaan menjadi semakin besar dan tingkat kepastian bekerja sangat rendah.
2. gagasan dari kontrol terhadap *labour process*, menghubungkan dimensi ini dengan kehadiran atau keberadaan dari serikat buruh dan sebab itu memberi

²⁴ Leah F. Vosko, Nancy Zukewich. *Op.Cit.*Hlm. 19.

kontrol pada keadaan kerja, upah, dan langkah kerja. Keberadaan pekerja *outsourcing* dalam institusi perbankan tidak diikuti oleh kehadiran serikat buruh yang berpihak kepada mereka. Sehingga tidak ada kontrol yang jelas terhadap keadaan kerja, upah, dan langkah kerja.

3. tingkat proteksi dari segi regulator apakah pekerja mendapat akses yang sama dalam proteksi regulasi lewat keterwakilan dalam serikat ataupun hukum. Pekerja *outsourcing* dalam industri perbankan tidak diproteksi oleh serikat buruh yang berpihak kepada mereka. Serikat buruh yang ada pada akhirnya terjebak dalam ambiguitas mengenai majikan dari pekerja *outsourcing*, sehingga mereka cenderung meninggalkan bentuk proteksi bagi mereka.
4. tinjauan kritis mengenai upah. Upah yang diterima oleh pekerja *outsourcing* sistem perbankan tergolong kecil, dan hal tersebut menjadikan pekerja mencari tambahan penghasilan upah melalui kompensasi lembur. Peningkatan jumlah upah pekerja sistem *outsourcing* di industri perbankan Bank X didasari oleh lama bekerja, peningkatan upah yang didapat bagi pekerja sistem *outsourcing* juga tergolong tidak besar.

Secara garis besar, penemuan dilapangan mengindikasikan setidaknya pekerja *outsourcing* di industri perbankan mengalami 4 bentuk eksklusi didalam tempat bekerjanya. Eksklusi tersebut mencakup pada eksklusi pada jenjang karir, eksklusi dari keamanan bekerja (*job security*), eksklusi dari sistem *reward* dan eksklusi dari *collective bargaining*.

- o Eksklusi dari jenjang karir

Karir merupakan rangkaian dari posisi sosial yang pernah diduduki seorang individu sepanjang hidupnya.²⁵ Dalam pengertiannya tersebut *Watson* menekankan pada posisi sosial karena bekerja bagi seorang individu bukan hanya terpusat pada pemenuhan yang bersifat materi, tetapi yang lebih penting adalah pemenuhan yang bersifat sosial. Dengan mendapatkan jenjang karir dalam kehidupan bekerjanya, berarti individu tersebut memiliki *security* dalam bekerja, juga secara langsung menjamin mobilitas vertikal bagi mereka.

²⁵ Tony J. Watson. 1995. *Sociology Work and Industry*, London; Routledge & Kegan Paul Ltd. Hlm 127.

Kesempatan untuk mendapatkan jenjang karir bagi pekerja dengan sistem *outsourcing* dalam industri perbankan tergolong kecil dan memakan waktu yang lama, walaupun masih ada kemungkinan untuk itu. Tidak seperti yang terjadi dalam sistem *outsourcing* pada industri lainnya yang tertutup sama sekali kemungkinannya untuk mendapatkan jenjang karir. Pada industri perbankan, pihak pengusaha (*user*) masih memberikan kesempatan bagi pekerja *outsourcing* untuk menjadi pekerja dengan status sebagai pekerja kontrak pada Bank X (bukan perusahaan *outsourcing*). Hal tersebut hanya berlaku untuk mereka yang sudah menduduki jabatan tertentu saja yaitu bagi mereka yang sudah menjabat sebagai *team leader*, tidak semua pekerja mendapatkan kesempatan yang sama. Dari 3 informan dalam penelitian ini hanya 1 orang informan dengan waktu kerja yang paling lama dan menduduki jabatan sebagai *team leader* yang mendapatkan kesempatan untuk mendapatkan jenjang karir menjadi pekerja dalam perusahaan pengguna (*user*), setelah nantinya satu tahun menjabat sebagai *team leader*.

Dengan kata lain bagi mereka yang berstatus sebagai pekerja *outsourcing* dapat menjadi pekerja dalam perusahaan *user* dengan terlebih dahulu melalui masa kerja yang lama. Fakta tersebut dapat dikatakan bahwa sebenarnya pihak *user* (Bank X) cenderung berusaha untuk perpanjangan masa kerja dengan status sebagai pekerja *outsourcing*. Hal ini terjadi karena pada pekerjaan yang dilakoni oleh pekerja *outsourcing* di perbankan dalam divisi *collection*, didalamnya masih terdapat transfer ilmu (*share knowledge*) antara pekerja dengan tugas yang menjadi kewajibannya. Pekerja diharuskan memiliki keahlian khusus untuk dapat memenuhi tugas sehari-harinya. Pihak Bank pada akhirnya tidak ingin kehilangan keahlian yang sudah dimiliki oleh pekerja dengan memberikannya jenjang karir, meskipun dilakukan dengan waktu yang relatif lama.

Bentuk ini menggambarkan bagaimana pihak perusahaan melakukan eksklusi dari jenjang karir yang seharusnya mereka (pekerja *outsourcing*) dapatkan. Pekerja sistem *outsourcing* tidak diberikan kepastian mengenai jenjang karir yang padahal bisa mereka dapatkan, hal ini dilakukan untuk menghindari pekerja untuk lepas dari statusnya sebagai pekerja *outsourcing*. Waktu yang lama untuk mendapatkan jenjang karir memungkinkan pengusaha untuk menekan biaya pengeluaran bagi pekerja nya

menjadi lebih lama pula. Jenjang karir yang didapatkan pada akhirnya datang dari pihak *user*, bukan dari perusahaan *outsourcing* seperti penggambaran ideal sistem kerja *outsourcing*.

- o Eksklusi dari keamanan bekerja (*job security*)

Hubungan kerja yang dilakukan kepada pekerja dengan sistem *outsourcing* adalah dengan sistem kontrak. Sistem kontrak selalu diterapkan dalam sistem kerja *outsourcing* karena dapat memenuhi fleksibilitas pekerja yang diharapkan oleh pengusaha. Selain itu dengan diterapkannya sistem kontrak berarti terjadi pembatasan waktu kerja yang memungkinkan pihak pemberi kerja tidak memiliki tanggung jawab yang besar bagi pekerjanya. Sistem kontrak dilakukan selama terus menerus selama pekerja tersebut bekerja dalam sistem ini. Penggunaan sistem kontrak secara terus menerus menimbulkan ketidakpastian temporal (*temporal uncertainty*) dalam diri pekerjanya.²⁶ Menimbulkan rasa tidak aman (*secure*) karena suatu saat mereka bisa saja diberhentikan dari pekerjaannya. Seperti yang dialami oleh pekerja *outsourcing* perbankan divisi *collection* Bank X yang selalu dibayang-bayangi akan sistem kontrak yang penuh ketidakpastian. Tingkat keamanan bekerja mereka yang rendah (*job insecurity*) juga berdampak pada tersendatnya mobilitas vertikal dari pekerja, karena statusnya yang sulit untuk menjadi pekerja tetap.

Pekerja dengan sistem *outsourcing* termasuk dalam perjanjian kerja waktu tertentu, karena dalam sistem kerjanya didasarkan atas jangka waktu tertentu antara pekerja dengan perusahaan *outsourcing*. Dalam perjanjian kerja waktu tertentu terdapat pembatasan waktu kontrak yang diperbolehkan oleh Undang-Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 yang terangkum dalam pasal 59 ayat 4²⁷

Perjanjian kerja waktu tertentu yang didasarkan atas jangka waktu tertentu dapat diadakan untuk paling lama 2 (dua) tahun dan hanya boleh diperpanjang 1 (satu) kali untuk jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun.

Dalam pasal tersebut jangka waktu bekerja bagi pekerja waktu tertentu dibatasi paling lama dua tahun dan dapat diperpanjang kembali maksimal satu tahun. Tetapi pada pekerja *outsourcing* divisi penagihan kembali sistem kontrak diberlakukan secara

²⁶ Hans-Peter Blossfeld. Sandra Buchholz. *Op.Cit.* Hlm 5.

²⁷ Undang Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003

terus menerus selama pekerja tersebut bekerja dengan sistem *outsourcing*, melebihi jangka waktu yang ditentukan. Bentuk ini semakin menguatkan bahwa pada sistem kerja *outsourcing* divisi penagihan kembali, pihak Bank X dilakukan semata-mata untuk melakukan pengalihan tanggung jawab terhadap pekerjanya. Pekerja *outsourcing* sebagai pihak yang tidak memiliki posisi tawar yang memadai tidak dapat melakukan "perlawanan" terhadap perlakuan yang diberlakukan tersebut. Dapat dikatakan bahwa pekerja *outsourcing* mendapat perlakuan eksklusi sosial terhadap sistem kontrak yang tidak sesuai yang diterapkan kepadanya.

- o Eksklusi dari sistem *reward*

Sistem *reward* yang merupakan bentuk kompensasi dari hak yang harus diterima oleh pekerja, pada sistem *outsourcing* termasuk rendah. Pekerja dengan sistem *outsourcing* mendapatkan kompensasi *reward* yang berbeda dari pekerja permanen, baik dari bentuk upah, maupun bentuk lainnya seperti tunjangan dan bonus. Kebijakan untuk memberikan kompensasi tambahan seperti bonus atau tunjangan hari raya datang dari pihak *user*, dan tidak ada jaminan bahwa pekerja dengan status *outsourcing* akan selalu mendapatkannya. Khusus untuk pemberian bonus karena pencapaian kerja dilakukan secara spontan dari perusahaan *user*, tidak ada peraturan khusus yang mengharuskan pemberian bonus ini dilakukan. Padahal sistem *reward* ini diperlukan sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada para pekerja, tidak pastinya sistem *reward* yang diberlakukan bagi pekerja *outsourcing* mengindikasikan bahwa pihak pengusaha kurang memberikan apresiasi terhadap kinerja yang mereka lakukan.

- o Eksklusi dari *collective bargaining*

Pekerja dengan sistem *outsourcing* dalam industri perbankan keberadaannya tidak mendapatkan proteksi dari serikat buruh. Serikat buruh tempat dimana pekerja melakukan tugasnya sehari-hari (serikat Buruh Bank X) cenderung terjebak dalam ambiguitas status pekerja *outsourcing* apakah sebagai pekerja *user* atau sebagai pekerja perusahaan *outsourcing*, akhirnya pihak serikat buruh memberikan definisi bahwa sesungguhnya pekerja *outsourcing* adalah pekerja dari perusahaan *outsourcing* sehingga mereka tidak terangkul dalam serikat buruh perusahaan *user*. Begitupula

dalam perusahaan *outsourcing*, pekerja juga tidak mendapat jaminan terlindungi dalam sebuah serikat buruh.

Dengan tidak terangkulnya pekerja *outsourcing* kedalam serikat buruh, maka pekerja *outsourcing* tidak terlibat dalam pembentukan Perjanjian Kerja Bersama (PKB). PKB merupakan aturan atau syarat-syarat kerja bagi pekerja, yang mengatur hak dan kewajiban pengusaha dan pekerja dan mengatur penyelesaian perselisihan antara kedua belah pihak, dalam hal ini pihak pekerja diwakili oleh serikat buruh yang berusaha untuk memperjuangkan, membela dan melindungi hak-hak dan kepentingan pekerja sesuai peraturan yang berlaku demi terwujudnya kesejahteraan karyawan dan keluarganya dengan tetap berupaya meningkatkan kinerjanya untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan.²⁸

Melihat pentingnya PKB dalam merumuskan apa yang menjadi hak dan kewajiban seorang pekerja dalam hubungan kerja, maka bagi pekerja *outsourcing* keadaan dimana mereka tidak terwakili untuk ikut serta sebagai sebuah bentuk eksklusif sosial. Pekerja *outsourcing* tidak pernah ikut merumuskan apa yang menjadi hak dan kewajiban nya, padahal dalam kegiatan bekerja sehari-harinya pekerja *outsourcing* diwajibkan untuk mengikuti PKB yang ada dalam perusahaan pengguna jasa *outsourcing*.

Keberadaan sistem kerja *outsourcing* di industri perbankan bisa dikatakan berjalan beriringan dengan sistem kerja permanen dalam waktu yang bersamaan. Hal ini terlihat dengan keadaan dimana informan yang merupakan pekerja sistem *outsourcing* (dalam hal ini berstatus sebagai pekerja non-permanen) dalam kegiatan kerja sehari-hari harus berhubungan dengan para pimpinan mereka yang berstatus sebagai pekerja permanen. Bentuk ini memperlihatkan bagaimana terjadinya sebuah *dualization of work* didalam Bank X, dimana pekerjaan non-permanen (sistem *outsourcing*) dan pekerjaan permanen berjalan bersamaan. Bank X terkesan membentuk hubungan antara pekerja sistem *outsourcing* dengan pekerja permanen menjadi sebuah bentuk hubungan kerja

²⁸ Imam Mahfudz. *Mengenal apa itu Perjanjian Kerja Bersama (PKB)*. Diakses dari <http://pusri.wordpress.com/2007/09/23/mengenal-apa-itu-perjanjian-kerja-bersama-pkb/>. Pada tanggal 27 November 2008. pukul 00:25.

yang harmonis, dengan dilakukannya kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang keadaan tersebut terjadi. Keadaan yang harmonis diharapkan dapat membangun suasana kerja yang baik yang berdampak pada peningkatan kinerja dalam divisi tersebut. Dengan begitu, proses eksklusi sosial yang sebenarnya didapatkan oleh pekerja dengan sistem *outsourcing* cenderung menjadi kabur dan tidak dirasakan oleh mereka. Pekerja tidak merasa diperlakukan berbeda dengan pekerja berstatus permanen. Pola ini kemudian menjadi ciri khas yang ditemui dalam sebuah sistem *outsourcing* di industri perbankan.

4.3 Aktor dalam Eksklusi Sosial

Dalam sebuah proses eksklusi dapat dipastikan terdapat aktor-aktor yang melakukannya. Pada kasus eksklusi yang terjadi dalam pekerja dengan sistem *outsourcing* dalam industri perbankan, negara merupakan aktor pertama yang melakukan eksklusi dengan melegalkan bentuk kerja ini lewat Undang Undang Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003. Pasal yang berkaitan langsung kepada bentuk kerja sistem *outsourcing* adalah pasal 64, pasal 65 (terdiri dari 9 ayat), dan pasal 66 terdiri dari 4 ayat. Pengesahan sistem kerja *outsourcing* yang dilakukan oleh pemerintah tidak bisa dipungkiri merupakan sebuah konsekuensi dari sebuah sistem ekonomi global yang menuntut keberadaan sistem ini dalam dunia kerja, guna mempermudah terjadinya efisiensi yang kemudian meningkatkan keuntungan. Bagi *John Kenneth Galbraith* didalam dunia dengan sistem kapitalisme yang semakin kuat saat ini tidak dapat dipungkiri bahwa kekuasaan berada di tangan mereka yang memiliki modal, dimana sifat ini juga termasuk kekuasaan untuk menjalankan bisnis yang secara langsung memberikan akses untuk dapat mempengaruhi pihak legislatif, baik presiden, perdana menteri atau masyarakat pada umumnya.²⁹ Dengan kekuatan modal yang dimilikinya, para pemodal (pengusaha) yang menginginkan keberadaan sistem ini secara mudah dapat mempengaruhi pihak pembuat regulasi (pemerintah) untuk membuat peraturan yang dapat melegalkan sistem ini dalam dunia usaha.

Dengan kekuatan modalnya yang dapat membentuk sistem kerja, maka pihak pengusaha dapat dikatakan sebagai aktor dalam eksklusi sosial yang dilakukan terhadap pekerja *outsourcing*. Dalam penerapan sistem *outsourcing* sering terjadi perdebatan dan

²⁹ John Kenneth Galbraith. *Op.Cit.*,Hlm 133

bisa dikatakan merupakan akar dari eksklusi yang dilakukan dalam pekerja *outsourcing* dalam industri perbankan. Hal tersebut adalah mengenai apa yang dimaksud sebagai bisnis utama (*core bussiness*) pada sebuah perusahaan, definisi bisnis utama sebuah bentuk usaha nantinya akan berpengaruh pada divisi apa saja yang diperbolehkan untuk diterapkan dengan sistem kerja *outsourcing*. Penjelasan mengenai bisnis utama terangkum dalam pasal 66 ayat 1.³⁰

"Pekerja/buruh dari perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh tidak boleh digunakan oleh pemberi kerja untuk melaksanakan kegiatan pokok atau kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi, kecuali untuk kegiatan jasapenunjang atau kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi."

Dalam penjelasan pasal ini jenis pekerjaan yang bukan dianggap sebagai bisnis utama (*non-core bussiness*) terbatas pada pekerjaan *cleaning service, security dan catering*, usaha jasa penunjang di pertambangan dan perminyakan serta usaha penyedia angkutan pekerja/buruh.³¹

Dari penjelasan pasal tersebut timbul sebuah pertanyaan lalu mengapa pekerjaan sebuah divisi penagihan kembali dalam sebuah bank dilakukan dengan sistem kerja *outsourcing*, padahal jika ditilik pekerjaan ini bisa dikatakan sebagai bentuk dari bisnis inti sebuah bank. Bagaimana merumuskan sebuah jenis pekerjaan masuk kedalam pekerjaan utama atau tidak?. Menurut *McKelveys*, dirinya merumuskan petunjuk untuk dilakukannya *taxonomies* pada organisasi dengan menggunakan pendekatan sistematis atau study terhadap perbedaan (*diversity*), yaitu dengan dilakukan dua pokok klasifikasi yang relevan.³² Pertama adalah mengenai populasi dalam organisasi. Kedua adalah kompetensi dominan (*dominant competencies*) yang dimiliki organisasi, hal ini mengacu pada pengetahuan yang bersifat teknis dan manajerial, dan skill yang memungkinkan organisasi untuk bertahan. *McKevey* percaya bahwa kompetensi dominan ini merupakan kunci dasar dalam membedakan sebuah organisasi.

Mengacu pada penjabaran yang diberikan oleh *McKelveys* kompetensi dominan yang dimiliki oleh bank adalah melakukan transaksi yang berkaitan dengan finansial.

³⁰ Undang Undang Ketenagakerjaan No 13 Tahun 2003

³¹ Muzni Tambusai. *Pelaksanaan Outsourcing ditinjau dari Aspek Hukum Ketenagakerjaan Tidak Mengaburkan Hubungan Industrial*. Diakses dari www.nakertrans.go.id. Pada tanggal 1 Desember 2008. Pukul 1:34

³² H. Hal, Richard.1987. *Organizations Structures, Process, and Outcomes 4th Edition*. New Jersey : Prentice Hall. Hal 52

Dalam sebuah tesis FHUI oleh Irdam Asmara, merumuskan bahwa bisnis inti dari sebuah bank adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, dengan kata lain fungsi bank menurut undang-undang perbankan adalah sebagai lembaga *intermediary*.³³

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan dalam divisi *collection* berhubungan langsung dengan penerimaan dan penyaluran dana ke masyarakat yang berarti merupakan bisnis utama dari sebuah institusi perbankan. Hal ini berarti pihak bank melakukan pelanggaran terhadap bentuk kerja yang dilakukan dengan sistem *outsourcing*. Pelanggaran tersebut pada akhirnya berimbas pada diri pekerja, dimana pekerja *outsourcing* tereksklusi dari bentuk kerja yang sebenarnya mereka dapatkan, yaitu bentuk kerja permanen, bukan termasuk dalam pekerja *outsourcing* yang merupakan pekerjaan beresiko tinggi.

Dengan demikian, keterlibatan 2 aktor (pemerintah dan perusahaan) tersebut dalam proses eksklusi yang terjadi pada pekerja dengan sistem *outsourcing* apabila menggunakan konsepsi dari Amartya Sen, dapat dikategorikan sebagai eksklusi sosial aktif. Menurut *Amartya Sen*, eksklusi sosial aktif terjadi apabila adanya kebijakan pemerintah ataupun agen lain yang secara sengaja mengeksklusi sekelompok orang terhadap sebuah kesempatan.³⁴ Dengan keadaan tersebut bisa dikatakan bahwa pemerintah dan perusahaan secara sengaja membentuk kebijakan yang memungkinkan pekerja mengalami eksklusi sosial.

Kesimpulan bisa ditarik kemudian, bahwa aktor yang melakukan eksklusi sosial pada pekerja dengan sistem *outsourcing* saling berkait satu dan lainnya, apabila digambarkan dalam bagan akan menjadi bentuk dibawah ini

³³ Tesis Irdam Asmara. *Tinjauan Yuridis Outsourcing Tenaga Kerja Teller Pada Bank Pascasarjana FHUI* 2006 hal 83

³⁴ Amartya Sen, *Op.Cit.* Hlm 15,

**Bagan 3 : AKTOR DALAM EKSKLUSI SOSIAL PADA PEKERJA SISTEM
*OUTSOURCING***

