



UNIVERSITAS INDONESIA

EKSKLUSI SOSIAL PADA PEKERJA SISTEM OUTSOURCING  
DALAM INDUSTRI PERBANKAN  
(Studi Kasus Divisi Penagihan Kembali Bank X)

SKRIPSI

PUTRI AGISTA  
0904050318

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI SOSIOLOGI  
DEPOK  
DESEMBER 2008

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Putri Agista**  
**NPM : 0904050318**  
**Tanda Tangan :**  
**Tanggal : 30 Desember 2008**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
 Nama : Putri Agista  
 NPM : 0904050318  
 Program Studi : Sosiologi  
 Judul Skripsi : Eksklusi Sosial Pada Pekerja Sistem Outsourcing Dalam Industri Perbankan (Studi Kasus Divisi Penagihan Kembali Bank X)

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Hari Nugroho, MA ( )  
 Penguji : Nadia Yovani, MSi ( )

Ditetapkan di : .....

Tanggal : .....

## KATA PENGANTAR

Penelitian ini berawal dari kekaguman peneliti terhadap dunia kerja, dunia dimana seorang individu mencurahkan sebagian besar hidupnya untuk mengabdikan pada sebuah sistem. Didalamnya individu tidak hanya memperoleh imbalan berupa materi guna mencukupi kehidupannya tetapi juga imbalan non-materi yang jauh lebih besar. Dalam dunia kerja menurut peneliti seorang individu mendapatkan proses pendewasaan diri serta aktualisasi diri yang sangat besar manfaatnya dalam kehidupan. Jika dihitung, individu pekerja jauh lebih banyak menghabiskan waktunya di dunia kerja ketimbang lingkungan lainnya.

Kekaguman peneliti tidak berhenti sampai disitu, proses seorang individu untuk dapat masuk kedalam dunia kerja adalah sebuah proses yang unik, karena ternyata banyak faktor yang mempengaruhinya baik yang datang dari diri individu itu sendiri maupun lingkungan makro yang lebih luas dan besar, yang terkadang tidak disadari oleh individu itu sendiri.

Dunia kerja selain menawarkan kekaguman bagi peneliti, juga menimbulkan keprihatinan. Selain banyak jenis pekerjaan yang menjanjikan individu didalamnya untuk mendapatkan imbalan material dan non-material yang layak, juga banyak jenis pekerjaan yang tidak menjamin individu didalamnya untuk mendapatkan imbalan material dan non-material yang layak. Seperti misalnya penerapan sistem kerja outsourcing yang marak dewasa ini. Sistem kerja outsourcing tidak dapat menjamin individu didalamnya untuk dapat menjamin kelangsungan hidup yang layak, lalu bagaimana nasib para pekerja tersebut 10 tahun atau 20 tahun lagi.

Itulah uniknya dunia kerja, disatu sisi individu memiliki ketergantungan yang besar terhadapnya, tetapi disisi lain dunia kerja itu sendiri terkadang tidak mampu memenuhi kebutuhan tersebut dan sarat akan kepentingan pihak-pihak tertentu, padahal bagi kebanyakan individu kehidupan bergantung sepenuhnya pada dunia kerja.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur yang tak terhingga saya ucapkan kepada Allah SWT, tempatku untuk berkeluh kesah, mengadu, meminta pertolongan di saat *stuck*, tidak tahu kepada siapa lagi harus mencurahkan perasaan, tidak tahu lagi kemana harus mencari bahan bacaan yang sesuai, tidak tahu lagi bagaimana menulis dengan hati, dan banyak ketidaktahuan lainnya, Engkaulah tempatKu meminta semua...hanya dariMu lah segala sesuatu yang terbaik itu berasal, maka hanya kepadaMu aku meminta yang terbaik.

Akhirnya setelah berjuang selama 1 tahun dengan berbagai cobaan, kendala dan perjuangan akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini. Ini bukti cintaku untuk mu Mama Papa ku (akhirnya selesai juga kan mbak putri ini skripsinya) terimakasih atas support dan doanya yang tak terhingga selama ini, juga untuk adikku Gissela, makasih yaa.

Untuk keluarga besarku, eyang-eyang dari tegal, eyang-eyang-eyang dari temanggung, pakde-pakde, bude-bude, om-om, tante-tante, mas-mas, mbak-mbak, makasih sekali doa dan supportnya selama ini, semoga aku bisa sukses dalam karir seperti kalian ya! Dan tidak lupa terima kasih yang sangat besar untukmu eyang kakung tegal (almarhum), koleksi buku-buku mu itu berguna sekali untuk skripsi cucu mu, aku menjadi terbuka betapa luasnya pengetahuan dan ilmu mu, semoga kelak aku bisa menjadi orang hebat sepertimu.Amin.

Kepada dosen-dosen di Departemen Sosiologi Mbak Linda Darmayanti Ibrahim dan Mbak Shanty Novriaty selaku Ketua dan Sekretaris Program Sarjana Reguler Sosiologi dahulu dan Ketua Program Sarjana Reguler Sosiologi saat ini Mbak Erna, yang selalu siap membantu mahasiswanya. Kepada pembimbing skripsi saya, Mas Hari Nugroho, terima kasih banyak atas bimbingannya selama ini dan memberi pencerahan dengan diskusi yang menyenangkan dan bahan bacaan yang sangat banyak itu (hehehe), maafkan segala kekurangan dan keterbatasan saya selama menjadi murid bimbingan. Untuk Mbak Nadia Yovani, terima kasih telah meluangkan waktunya untuk menjadi tempat curhat menyusun pemikiran awal saat mengajukan skripsi dan akhirnya menjadi penguji saya di sidang. Terimakasih, *you're both my all time favorite!* Untuk Mbak Maya, makasih atas kesabarannya menghadapi saya selama ini ya mbak, sukses terus ya Mbak Maya.

Terimakasih yang besar saya ucapkan untuk para informan dalam skripsi ini, mbak Indah, mas Bambang, mbak Devi, makasih atas segala kebaikan dan kepercayaan pada saya, walaupun kita baru mengenal, tetapi support serta keterbukaannya membuat semua menjadi lebih mudah, semoga apa yang kalian

lakukan mendapatkan balasan yang setimpal, dan semoga untuk kedepannya karir kalian semakin sukses ya!. Untuk Ibu Viddi, terimakasih telah meluangkan waktunya untuk direpotkan, terus berjuang ya Bu!. Untuk Mas Timboel, menyenangkan sekali bisa mengenal dan berdiskusi dengan aktivis hebat seperti anda, terima kasih telah meluangkan waktu dan memberikan pencerahan. Dan tidak lupa untuk Lisa Sos.03 yang mengenalkan saya kepada saudaranya Meita, yang pada akhirnya membawa saya untuk mengenal informan lainnya, terima kasih sangat!.

Untuk teman-teman sosiologi 2004, Dea Smaradika, Ratih Triyustiana, Gilang Alfachri, Aditya Himawan 'Kodok', Andromeda M.F.K, Reza Filander, Makmur Rozi, J. Prio Sambodho, Adrian Hermansyah "Aseng", Saskya Ayasofia, Desfrina .M, Sarah Hermaniar beserta pasanganya masing-masing (kalian semua yang menyebut sebagai KK, thanks buat persahabatan yang menyenangkan, baik dalam suka maupun duka, *love you guys*), Rizka W.Y (ri, kalau ga ada lo ga tau deh gw gimana...hehe..thanks sayang, muach), Anita Dwi Aryani, Desy Fernandes, Ana Suryana, Miranti Dwi Sasanti 'Ucil', Larasati Sekar Rianom, Korifanny, Suci Purworini, Leila Rima, Hari Juli, Hari Bawono, Endang Sulistyowati, Geger Riyanto, Ainindita, Yenni Afrilianty, Adam Isa, Febriyandi Darsono, Agil, Zaenal, Estu Arum Putri, Elissa, Muarif, Ruly Yuliandani, & Santi Nuri Darmawan. Terima kasih temans aku sayang semua. Untuk angkatan 2001,2002, 2003, 2005, 2006, 2007, Tika, Hana (teruskan perjuanganmu hana!), teman seperjuangan skripsi Novi, Gembel, Dhania, dan semuanya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, senang mengenal kalian semua.

Untuk Pascal, Intan dan Getta, maafkan aku men-cuek-an kalian selama skripsi ini ya, mari kita bersenang senang kembalii. Untuk Alen makasih ya sahabat aneh, hehe, Ridho Pol. 04 makasih udah ditemenin untuk ikutan mayday dan segala diskusi yang berujung sebel-sebelan sukses karirnya yoo. Dan semua temanku yang lain yang merasa dipinggirkan selama skripsi ini.maaf. Untuk Adit, terimakasih atas segala diskusi, asupan jurnal-jurnal, komen-komen pedas dan membangun, menjadi pembimbing kedua, dll, kenal sama Adit membuka banyak pikiran baru dan semangat baru buat hidup ini, jarak benua dan lautan justru menguntungkan sekali ya, makasih selalu ditemenin bagadang, sukses studinya!. Untuk Agi, makasih banyak ya buat semangatnya dan nasehatnya yang "sok" wise dan "sok" alim itu,hahaha...*but i like it actually*..juga buat donatnya yang udah khusus dikirim buat nemenin bagadang.

Terima kasih juga saya ucapkan untuk rekan kerja di *Indonesia Mandiri School (IMS)*, untuk Mr. Su, Mbak Wenti, Mas Amir, Mas Sam, rekan pengajar lainnya, Miss Bella, Miss Iput, Miss Qina, Miss Tika (miss you), atas pengertiannya yang sangat besar yang diberikan untuk saya selama menulis skripsi ini, maafkan kalau selama ini konsentrasi agak terpecah dengan skripsi. Juga untuk murid-muridku tersayang di Nursery A, Alif, kakak Ica, Dinda, Nova, Naia, Aura, abang Daffa, juga untuk Nursery B tercinta. Mendengarkan celoteh kalian menjadi hiburan tersendiri buat Miss Uti dalam mengerjakan skripsi ini, dan menyadarkan Miss bahwa masih

ada dunia yang polos dan lugu, yang tidak peduli dengan kejamnya dunia diluar sana, sayang kalian.

Untuk teman-teman di *Cancer Buster Community* (CBC) terutama mbak Rini, maafkan saya ga berkontribusi apa-apa selama skripsi ini ya mbak! Janji setelah ini konsentrasi full untuk CBC, semoga kita bisa membuat sesuatu yang jauh lebih berguna ya. Bergabung disini membuat aku jadi lebih mengetahui apa itu makna, arti dan tujuan hidup ini, juga bersyukur atas segala kemudahan yang diberikan. Semoga hidupku tidak menjadi sesuatu yang sia-sia. Amin.

Dan untuk banyak pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dalam pembuatan skripsi ini, terima kasih dan semoga semua kebaikannya mendapatkan balasan yang setimpal.



Wassalam

Putri Agista

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Agista  
NPM : 0904050318  
Program Studi : S1 reguler  
Departemen : Sosiologi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :  
Eksklusi Sosial Pada Pekerja *Outsourcing* Dalam Industri Perbankan (Studi Kasus Divisi Penagihan Kembali Bank X) beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenarnya.

Dibuat di Depok  
Pada tanggal : 30 Desember 2008  
Yang menyatakan

(Putri Agista)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Signifikansi Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Pemikiran	
1.5.1 Pasar Kerja.....	10
1.5.2 Eksklusi Sosial Sebagai Dampak Dari Fleksibilitas Pasar kerja.....	20
1.5.3 Sistem Kerja Outsourcing.....	26
1.6 Metode Penelitian	
1.6.1 Pendekatan Penelitian.....	28
1.6.2 Dimensi Penelitian.....	28
1.6.3 Teknik Pengumpulan Data.....	29
1.6.4 Penentuan Informan.....	30
1.6.5 Proses Penelitian.....	32
1.7 Hipotesa Kerja.....	32
1.8 Batasan Penelitian.....	32
1.9 Etika Penelitian.....	33
1.10 Sistematika Penulisan.....	33
<b>2. SISTEM OUTSOURCING DALAM PRAKTEK HUBUNGAN KERJA DI PERBANKAN INDONESIA</b>	
2.1 Sejarah Peraturan Outsourcing di Indonesia.....	34
2.2 Perkembangan Sistem Outsourcing Industri Perbankan.....	37
di Indonesia	
2.3 Outsourcing Pada Divisi Penagihan Kembali di Bank X.....	39

<b>3. EKSKLUSI SOSIAL PADA PEKERJA OUTSOURCING DI SEBUAH DIVISI BANK X</b>	
3.1 Eksklusi Sosial Pada Proses Mencari Kerja.....	42
3.1.1 Eksklusi Sosial Dalam Proses Mencari Kerja yang Datang..... dari Perusahaan Ketiga (Outsourcing)	47
3.2 Bergabung Dengan Bank X.....	54
3.3 Bekerja Sebagai Pekerja Outsourcing Divisi Penagihan Kembali Bank X...	58
3.3.1 Sistem Kontrak.....	62
3.3.2 Jenjang Karir.....	64
3.3.3 Fasilitas yang Diperoleh oleh Pekerja Outsourcing Divisi Penagihan Kembali Bank X	
3.3.3.1 Upah.....	68
3.3.3.2 Tunjangan.....	70
3.3.3.3 Fasilitas Non-Material.....	72
3.3.4 Penyelesaian Permasalahan dalam Hubungan Kerja.....	74
3.3.5 Hubungan dengan Perusahaan Outsourcing.....	75
3.4 Keterlibatan Pekerja Outsourcing dalam Serikat.....	76
<b>4. EKSKLUSI SOSIAL DALAM PENCARIAN KERJA DAN PROSES KERJA: EFEK SOSIAL DARI FLEKSIBILITAS PASAR KERJA TERHADAP PEKERJA OUTSOURCING PADA SEBUAH BANK</b>	
4.1 Pekerja Outsourcing Sebagai Kelompok yang Mengalami..... Eksklusi Sosial	80
4.2 Tingkatan Eksklusi Sosial yang Dialami Oleh Pekerja Outsourcing dalam Industri Perbankan	
4.2.1 Eksklusi Dalam Pasar Kerja Sebagai Akibat Fleksibilitas Pasar Kerja.....	84
4.2.2 Eksklusi Sosial dalam Tempat Kerja.....	90
4.3 Aktor dalam Eksklusi Sosial.....	98
<b>5. PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Perkembangan Fleksibilitas Pasar Kerja Saat Ini Pasca Krisis..... Ekonomi Global	107
5.3. Saran	
5.2.1 Saran Teoritik.....	108
5.2.2 Saran Praktis.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL DAN BAGAN

### Daftar Tabel :

Tabel 1 : Angka Pengangguran Berdasarkan Tingkat Pendidikan	2
Tabel 2 : Skema Terjadinya <i>Full Employment</i> dalam Pasar Kerja Neo Klasik	9
Tabel 3 : Pemetaan Strategi Fleksibilitas	16
Tabel 4 : Perubahan Model Kerja	18
Tabel 5 : Skema Pekerjaan Layak I	19

### Daftar Gambar

Gambar 1 : Pemetaan terhadap Fleksibilitas Eksternal dan Fleksibilitas Internal	16
Gambar 2 : Skema Eksklusi Sosial Pada Pasar Kerja	77

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara untuk pekerja outsourcing, ketua serikat pekerja dan aktivis serikat buruh
2. Transkrip wawancara

