

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Bagian penutup ini memberi gambaran menyeluruh terhadap kondisi eksklusi sosial yang dihadapi oleh pekerja *outsourcing* dalam sebuah industri perbankan. Bab ini terdiri dari tiga pembahasan yaitu kesimpulan mengenai penelitian ini secara keseluruhan dan terutama menjawab pertanyaan penelitian yang ada. Bab kedua dibahas mengenai perkembangan dari fleksibilitas pasar kerja saat ini pasca terjadinya krisis ekonomi global. Bab ketiga adalah saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya dan juga saran yang diberikan kepada pihak-pihak yang berperan penting terhadap kondisi eksklusi social yang dialami oleh pekerja *outsourcing* dalam industri perbankan

#### **5.1 Kesimpulan**

Sistem ekonomi berdasarkan pasar bebas yang saat ini dianut oleh banyak negara didunia mengharuskan dunia usaha untuk mencari strategi agar dapat bertahan ditengah kompetisi yang semakin ketat. Efisiensi diterapkan pada berbagai sektor termasuk pada bidang ketenagakerjaan lewat diberlakukannya fleksibilitas pasar kerja (*labour market flexibility*). Pasar kerja yang ada dibentuk menjadi lebih fleksibel agar dapat memenuhi tingkat pergantian pekerja (*labour turnover*) yang diharapkan oleh dunia usaha tanpa memberikan beban tanggung jawab kepada pihak pengusaha. Maka sistem kerja saat ini dibentuk menjadi sistem kerja non-permanen yang tidak memberikan komitmen jangka panjang bagi pekerja didalamnya dan cenderung masuk kedalam jenis pekerjaan beresiko tinggi (*precarious job*). Sistem kerja *outsourcing* adalah salah satu bentuk sistem kerja non-permanen yang saat ini banyak dilakukan oleh pihak pengusaha. Dengan diterapkannya sistem *outsourcing* dimungkinkan terjadinya pengalihan tanggung jawab kepada pekerja ke perusahaan *outsourcing*. Sistem kerja *outsourcing* seperti sistem kerja non-permanen lainnya cenderung menghilangkan faktor keamanan (*job security*) bagi pekerja didalamnya. Pekerja tidak mendapatkan hak-hak yang semestinya didapatkan oleh pekerja, sehingga keadaan tersebut menjadikan pekerja mendapatkan perlakuan eksklusi.

Pekerjaan dengan sistem outsourcing yang terjadi saat ini tidak hanya diterapkan oleh pengusaha pada jenis pekerjaan yang dianggap sebagai pekerjaan rendah saja, seperti misalnya jenis pekerjaan yang dianjurkan oleh UUK No.13 Tahun 2003 yaitu satpam, petugas kebersihan, dll, yang pekerjaannya cenderung berasal dari kelompok pekerja tidak terampil (*unskilled worker*). Tetapi saat ini pengusaha juga cenderung menerapkannya pada pekerjaan administratif yang pekerjaannya berasal dari kelompok pekerja terampil (*skilled* atau *semi skilled worker*) dengan tingkat pendidikan yang tergolong tinggi.

Jenis industri yang banyak menerapkan sistem kerja outsourcing pada jenis pekerjaan administratif adalah industri perbankan yang salah satunya dilakukan untuk divisi penagihan kembalinya. Penerapan sistem outsourcing pada jenis pekerjaan administratif pada akhirnya menimbulkan perdebatan tersendiri mengenai sisi kelegalannya, karena dengan begitu akan sangat rentan bagi pengusaha untuk menerapkan sistem kerja ini kepada bisnis utamanya. Seperti divisi penagihan kembali yang menjadi objek penelitian ini, divisi penagihan kembali merupakan gambaran bagaimana pihak pengusaha menerapkan sistem kerja outsourcing pada sebuah bisnis inti perusahaan. Karena pada hakekatnya fungsi dari sebuah Bank adalah menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, dan divisi penagihan kembali merupakan representasi dari kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat (dari kegiatan penyaluran dana atau kredit). Bentuk ini kemudian menjadi sebuah proses eksklusi sosial bagi pekerja yang bergabung didalamnya, karena mereka tidak mendapatkan sistem kerja yang seharusnya mereka dapatkan.

Pada divisi penagihan kembali ditemui karakteristik dari pekerja yang bergabung didalamnya dan juga dari kewajiban kerja yang dijalankan sehari-hari menunjukkan bahwa mereka merupakan kelompok pekerja terampil. Mereka juga berasal dari lulusan pendidikan tinggi. Kelompok pekerja ini dipekerjakan sebagai pekerja dengan status outsourcing dalam sebuah Bank. Karakteristik ini merupakan karakteristik unik dari sistem kerja outsourcing di industri perbankan khususnya.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu bagaimana eksklusi sosial yang terjadi pada pekerja dengan sistem *outsourcing* pada industri perbankan. Pada akhirnya terjalin kesimpulan bahwa eksklusi sosial yang terjadi dalam

pekerja *outsourcing* dalam industri perbankan sebenarnya terjadi dalam 2 tahapan, yaitu saat pekerja harus berkompetisi didalam pasar kerja untuk masuk kedalam dunia kerja dan pada saat pekerja tersebut sudah bergabung dalam dunia kerja.

Pada saat pekerja melakukan kompetisi dalam pasar kerja untuk masuk kedalam dunia kerja. Pekerja dihadapkan oleh kenyataan akan jenis pekerja yang banyak tersedia untuk mereka justru datang dari pekerjaan beresiko tinggi. Hal tersebut bukan berarti tidak terdapat pekerjaan yang termasuk dalam pekerjaan layak, tetapi jenis pekerjaan tersebut sulit untuk mereka dapatkan. Dalam keadaan ini dapat dikatakan bahwa saat ini bagi para angkatan kerja dapat dengan mudah untuk masuk kedalam dunia kerja tetapi saat bersamaan mereka tereksklusi dari sistem kerja yang layak.

Untuk dapat masuk dalam jenis pekerjaan yang layak cenderung sulit bagi para pencari kerja, karena didalamnya terdapat relasi kekuasaan (*power*) sehingga tidak dimungkinkan bagi semua orang untuk dapat masuk kedalamnya. Jenis pekerjaan tersebut hanya diperuntukkan bagi mereka yang juga memiliki *power*, dan jikapun menyerap mereka yang berada diluar, hal tersebut jarang sekali terjadi.

Eksklusi juga terjadi saat pekerja sudah bergabung dalam pekerjaan beresiko tinggi, yaitu *outsourcing*. Pekerja mendapatkan perlakuan serta hak-hak yang berbeda dari para pekerja dengan sistem permanen. Eksklusi tersebut terlihat dalam jenjang karir, sistem reward, keamanan bekerja, dan perundingan kolektif (*collective bargaining*). Dengan mendapatkan perlakuan eksklusi tersebut, maka bagi pekerja sistem outsourcing di perbankan memiliki keterbatasan akan hak-hak yang seharusnya didapat oleh pekerja.

Dari penelitian yang dilakukan juga didapatkan bahwa selain karakteristik unik dari jenis pekerjaan serta pekerja yang terserap kedalam sistem outsourcing di perbankan, terdapat karakteristik lain yang terdapat pada sistem outsourcing di perbankan apabila dibandingkan dengan industri lainnya, yang menyangkut pada bentuk eksklusi sosial saat pekerja menjalani statusnya sebagai pekerja outsourcing. Salah satu industri yang juga banyak menerapkan sistem kerja outsourcing bagi pekerjanya adalah industri manufaktur. Berbeda dengan sistem outsourcing di perbankan yang banyak menyerap pekerja terampil, pada industri manufaktur lebih banyak menyerap mereka kelompok pekerja tidak terampil. Dalam industri manufaktur pekerja dengan sistem outsourcing mengalami tingkat pergantian pekerja (*labour turnover*) yang sangat tinggi, dimana peran agen sangat

besar bagi diri pekerja, karena segala keputusan dalam penempatan kerja, upah, hak dan kewajiban seluruhnya dibawah kontrol dari perusahaan *outsourcing*, pekerja sistem *outsourcing* juga tidak mendapatkan penghargaan dalam bentuk tunjangan transportasi, tunjangan uang makan, tunjangan kesehatan, dan tunjangan pensiun, pekerja juga tidak mendapatkan kompensasi tunjangan hari raya dan bonus tahunan, perkembangan diri individu juga tidak dimungkinkan didapatkan karena pekerja tidak pernah diikutsertakan dalam kegiatan pelatihan pengembangan kemampuan, baik yang berasal dari perusahaan maupun pihak lainnya.<sup>1</sup>

Kondisi pekerja sistem *outsourcing* di industri perbankan bisa dikatakan – sebagaimana dijumpai dalam studi ini – relatif lebih baik. Pekerja masih mendapatkan jenjang karir didalamnya, mendapatkan bonus tahunan, asuransi kesehatan, tunjangan transportasi, kompensasi lembur dan mendapatkan fasilitas pelatihan yang memungkinkan pekerja mendapatkan peningkatan kemampuan dalam pekerjaannya, walaupun seluruh fasilitas yang didapatkan tersebut apabila dibandingkan dengan pekerja permanen bisa dikatakan lebih terbatas dan cenderung nilainya termasuk dalam kategori minim. Juga peran perusahaan *outsourcing* tidak terlalu besar bagi pekerja, perusahaan *outsourcing* seperti tidak memiliki kewenangan besar bagi pekerja baik pada penempatannya (termasuk keterlibatan untuk menentukan jenjang karir), peningkatan upah, pemutusan hubungan kerja, penentuan hak dan kewajiban pekerja, justru peran tersebut banyak diambil alih oleh perusahaan pengguna jasa *outsourcing* (*user*), bisa dikatakan kewenangan perusahaan *outsourcing* pada pekerja hanya terbatas pada bidang administrasi. Hubungan kerja yang terjalin dengan pekerja permanent juga terbilang harmonis.

Perlakuan, serta karakteristik yang ditemui pada sistem yang berbeda tersebut turut mempengaruhi tingkat eksklusi sosial yang dialami oleh pekerja sistem *outsourcing* yang berada pada industri perbankan dan industri manufaktur. Dari penjabaran diatas, bisa dikatakan bahwa tingkat eksklusi sosial yang terjadi pada pekerja sistem *outsourcing* industri perbankan tidak menutup akses sejauh yang dialami oleh pekerja sistem *outsourcing* di industri manufaktur. Pekerja sistem *outsourcing* di perbankan masih

---

<sup>1</sup> Lihat, Hari Nugroho, "Social Exclusion in the Flexible Labour Market: Workers Conditions at the Manufacturing Industries in Indonesia". Makalah disajikan pada ASEAN Inter University Conference on Social Development di Manila 29-31 Mei, 2008 . Hlm 6-9.

mendapatkan hak seperti pekerja permanen. Keadaan tersebut membuat pekerja sistem *outsourcing* di industri perbankan cenderung merasa tidak merasakan proses eksklusi sosial yang sebenarnya mereka dapatkan. Walaupun terpenuhi kebutuhannya, tetapi secara identitas mereka tetap berstatus sebagai pekerja dengan sistem *outsourcing* yang memiliki keterbatasan serta posisi tawar yang rendah. Hal tersebut terlihat dari baik pekerja sistem *outsourcing* di industri manufaktur dan perbankan yang sama-sama tidak terproteksi dari sebuah sistem kolektivitas, sebagai akibat dari ambiguitas status mereka serta sistem kerja yang sengaja tidak dimungkinkan untuk terlibat dalam gerakan kolektivitas.

Membicarakan mengenai eksklusi sosial tidak dapat terlepas dari membicarakan mengenai aktor yang terlibat didalamnya. Dalam kasus ini aktor yang terlibat adalah Negara dengan ditetapkannya UU Ketenagakerjaan No.13 Tahun 2003 serta pihak perusahaan sebagai pelaksana dalam tataran empirik dari pasal tersebut. Bentuk eksklusi yang dilakukan oleh pihak perbankan dalam hal ini adalah mengenai kerancuan dari jenis bisnis utama sebuah perusahaan. Perusahaan cenderung melegalkan pengertian dari bisnis utama yang tidak seragam. Sehingga hal tersebut berpengaruh pada ditetapkannya sistem kerja *outsourcing* pada pekerjaan yang seharusnya merupakan bisnis utama dari bank. Keterlibatan negara sebagai aktor yang menyebabkan terjadinya eksklusi sosial bagi pekerja dengan sistem *outsourcing* memperlihatkan kegagalan pemerintah yang seharusnya menyediakan pekerjaan yang layak bagi warganya, seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat 2. Pemerintah pada akhirnya harus mengalah pada sebuah kekuatan besar dimana peran utama pemerintah yang terlihat saat ini hanya sebagai alat regulator tanpa memberikan proteksi pada warga negaranya.

## **5.2. Perkembangan Fleksibilitas Pasar Kerja Saat ini Pasca Krisis Ekonomi Global**

Krisis ekonomi global yang terjadi sebagai akibat runtuhnya perekonomian Amerika Serikat memberikan pengaruhnya yang sangat besar kepada perekonomian dunia. Amerika Serikat mengalami krisis sebagai dampak dari kredit macet dalam bidang perumahan (*subprime mortgage*). Krisis ini kemudian berdampak pada ketidakpercayaan publik terhadap lembaga finansial, sehingga terjadi penarikan besar-besaran terhadap dana nasabah yang kemudian berimbas pada bangkrutnya perusahaan-perusahaan



keuangan besar Amerika.<sup>2</sup> Krisis yang terjadi di Amerika secara cepat melanda seluruh negara didunia, hal ini disebabkan karena bentuk pasar bebas yang tidak lagi memandang jarak (*borderless*). Kenaikan inflasi tidak bisa dihindari terjadi di negara-negara lain termasuk salah satunya adalah Indonesia.

Di Indonesia dampak terjadinya krisis ekonomi global pertama kali dirasakan oleh sektor finansial, dengan tertekannya pasar modal. Tetapi lambat laun krisis ekonomi global ini diyakini akan merambah pada sektor lainnya termasuk sektor industri. Imbas yang terjadi pada sektor industri mau tidak mau turut menyeret pekerja didalamnya. Seperti yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, bahwa pekerja selalu dijadikan sebagai pengalihan resiko pasar yang terjadi atau *Breen* menyebutnya sebagai *recommodification of risks*.<sup>3</sup>

Hal yang disebutkan oleh *Breen* ternyata masih berlaku untuk saat ini, dimana dalam menghadapi ancaman krisis ekonomi global pemerintah Indonesia cenderung menetapkan kebijakan yang mengalihkan resiko pasar kepada pekerja. Pemerintah lewat peraturan Surat Keputusan Bersama 4 Menteri (SKB4 Menteri) nya, mencoba mengatur agar tidak terjadi kenaikan upah melebihi dari angka pertumbuhan ekonomi nasional yang jumlahnya tidak tinggi, padahal dahulu yang menjadi acuan akan kenaikan upah adalah Kebutuhan Hidup Layak (KHL).<sup>4</sup> Selain itu menurut pejabat Departemen Ketenagakerjaan dalam sebuah acara *talk show* mengatakan bahwa proses negosiasi upah dimungkinkan terjadi dalam ranah yang lebih kecil yaitu antara pengusaha dan buruh tanpa campur tangan pemerintah.<sup>5</sup> Bentuk ini menuntut sistem perundingan kolektif dalam hal ini serikat buruh yang baik. Padahal peran serikat buruh saat ini juga tidak dapat menjamin posisi tawar pekerja menjadi lebih baik.

Dalam menghadapi krisis ekonomi global, pemerintah Indonesia memilih untuk lebih membentuk pasar kerja yang fleksibel. Dengan membentuk sistem kerja serta peraturan yang memungkinkan hal tersebut terjadi. Dengan dalih untuk menyelamatkan

---

<sup>2</sup> Djoko Priyono. *Krisis Ekonomi Global*. Diakses dari <http://feunlam.blogspot.com/2008/10/krisis-ekonomi-global.html>, Pada tanggal 1 Desember 2008. pukul 10:34

<sup>3</sup> Hans-Peter Blossfeld. Sandra Buchholz. *Op.Cit* Hlm. 5

<sup>4</sup> Artikel Kompas, *SKB 4 Menteri Untuk Tekan Upah Minimum*, Diakses dari <http://www.kompas.com/read/xml/2008/11/06/17595665/skb.4.menteri.untuk.tekan.upah.minimum>. Pada tanggal 1 Desember 2008. Pukul 11:14

<sup>5</sup> Alfito Deannova, Indiarjo Priardi (Pembawa Acara).(2008, November 26).*Debat Peraturan SKB 4 Menteri* (Talk Show Debat TV ONE).Indonesia : PT. Lativi media karya.

dunia usaha (pengusaha) agar dapat tetap bertahan dari ancaman krisis dan dapat mengalihkan modal yang diperuntukkan untuk pembiayaan ketenagakerjaan kepada bidang lainnya. Tidak dapat menutup kemungkinan kedepannya akan terbentuk sistem kerja baru yang lebih mutakhir daripada sistem *outsourcing* yang saat ini marak. Karena pasar kerja dalam setting ekonomi global selalu membutuhkan bentuk yang fleksibel dan dengan cara-cara yang terus berkembang, bahkan mungkin tidak terpikirkan. Tetapi satu hal yang perlu dicermati, selalu kaum pekerja yang terkena imbasnya.

### **5.3. Saran**

#### **5.3.1 Saran Teoritik**

Berdasarkan penelitian ini, maka penelitian melihat sebagai kelompok yang mengalami eksklusi social, peran sebuah gerakan kolektif atau direpresentasikan sebagai serikat buruh bagi pekerja *outsourcing* memiliki peran penting untuk memperjuangkan hak-hak mereka. Pekerja *outsourcing* tentu akan lebih mudah memperjuangkan hak-haknya apabila bergabung dalam sebuah kelompok. Maka pada penelitian selanjutnya akan lebih menarik apabila melihat bagaimana pergerakan serikat terutama yang memperjuangkan pekerja *outsourcing* didalamnya.

#### **5.3.2 Saran Praktis**

Saran praktis diberikan kepada aktor-aktor yang berperan penting pada terjadinya eksklusi sosial dan juga actor-aktor yang memiliki kompetensi untuk melakukan perbaikan pada kondisi pekerja *outsourcing*.

- Perusahaan
- Karena tuntutan terhadap efisiensi dan pengendalian biaya produksi atau biaya operasional yang cukup besar dalam industri ini, maka kecenderungannya penguasaha menerapkan sistem kerja *outsourcing* akan semakin besar. Namun manajemen perusahaan perlu memahami efek eksklusi sosial pada sistem *outsourcing* yang merugikan posisi sosial ekonomi pekerja. Untuk itu perusahaan perlu membangun sistem norma yang tidak mendorong pada praktek *outsourcing* yang melanggar ketentuan hukum.

- Pemerintah
  - melakukan sistem pantauan bagaimana sistem *outsourcing* yang terjadi dilapangan.
  - Memberlakukan sanksi yang tegas terhadap perusahaan yang melakukan pekerjaan *outsourcing* pada bisnis intinya
  -
- Organisasi Serikat Buruh
  - terus melakukan perjuangan terhadap ketidakadilan yang terjadi pada diri pekerja *outsourcing* Misalnya dengan melakukan pengawasan secara langsung terhadap praktek-praktek pelanggaran hukum, memberikan sosialisasi kepada pekerja mengenai hak-hak kerja, melakukan dialog dengan manajemen mengenai efek yang tidak menguntungkan dari sistem *outsourcing* ini.
  - memantau terus perkembangan sistem ini, karena ada indikasi bahwa sistem kerja non-permanen aka bertambah bentuknya seiring dengan perkembangan ilmu, yang dilakukan untuk kepentingan pengusaha.