

# **STUDI DESKRIPTIF MENGENAI *WORK ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN *OUTSOURCING* DIVISI KARTU KREDIT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.**

NADHIRA DANESSA M.

## **ABSTRAK**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan perusahaan yang menggunakan jasa tenaga kerja *outsourcing* sebagai karyawan perusahaan. Divisi Kartu Kredit memiliki karyawan *outsourcing* terbanyak kedua di BRI. Walaupun dengan status sebagai karyawan *outsourcing*, karyawan menunjukkan sikap yang positif, merasa bangga, dan berusaha mengatasi masalah yang sulit dalam pekerjaan. Hal tersebut menunjukkan adanya kondisi psikologis yang disebut *work engagement*. Penelitian bertujuan untuk melihat bagaimana *work engagement* pada karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit BRI.

Subjek penelitian berjumlah 75 orang. Karakteristik subjek penelitian adalah karyawan *outsourcing* yang telah bekerja minimal 2 tahun (4 periode) di BRI. Penelitian menggunakan rancangan penelitian non-eksperimental dengan teknik sampling yaitu metode *proportionate cluster random sampling*. Alat ukur yang digunakan menggunakan kuesioner berisikan beberapa pernyataan mengenai dimensi *work engagement*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki skor tingkat *work engagement* berada pada kategori cenderung tinggi yaitu sebesar 65% yang berarti bahwa karyawan sering menunjukkan perilaku *engage* pada pekerjaannya. Gambaran rata-rata dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi *dedication*, kemudian dimensi *vigor*, dan terakhir dimensi *absorption*. Hal ini menyatakan bahwa karyawan *outsourcing* memiliki *work engagement* yang cukup kuat dan perilaku yang sering muncul ialah merasa bangga terhadap pekerjaannya.

Kata kunci : *work engagement, outsourcing, BRI*

## PENDAHULUAN

Manusia membutuhkan pekerjaan untuk dapat bertahan menjalani kehidupan sehari-hari. Pada saat ini, lapangan pekerjaan di Indonesia dibagi menjadi perusahaan negeri (BUMN: Badan Usaha Milik Negara), perusahaan swasta (perusahaan non-pemerintah), dan wirausaha (usaha perorangan). Sektor 11 yaitu sektor jasa keuangan terutama perbankan merupakan salah satu pendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Fungsi perbankan dalam menjalankan intermediasi dengan industri lainnya menjadi kunci keberhasilan terus membaiknya pertumbuhan ekonomi secara berkelanjutan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI (Bank Rakyat Indonesia) merupakan Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. (<http://bumn.go.id>)

Pada tahun 2013, BRI menduduki peringkat pertama dalam perolehan laba tertinggi yang diikuti oleh Bank Mandiri dan Bank Central Asia (BCA). Ketiga bank tersebut memperoleh laba mencapai 30 triliun lebih. Selama beberapa tahun terakhir, posisi 3 besar tersebut belum pernah berhasil direbut bank lain. Untuk menunjang keberhasilan pencapaian target perusahaan tersebut, BRI memiliki sumber daya manusia (SDM) yang cukup banyak. SDM yang dipekerjakan oleh BRI dibedakan menjadi tiga, yaitu karyawan organik (tetap), karyawan kontrak, dan karyawan *outsourcing*. Bila merujuk pada **Undang Undang No. 13** Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, *Outsourcing* (Alih Daya) dikenal sebagai penyediaan jasa tenaga kerja seperti yang diatur pada pasal 64, 65 dan 66. Dalam Psikologi Industri,

karyawan *outsourcing* adalah karyawan kontrak yang dipasok dari sebuah perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing*.

Divisi yang memiliki karyawan *outsourcing* terbanyak di BRI adalah divisi Sentra Operasional. Karyawan Divisi Sentra Operasional memiliki tugas administratif yang hasilnya bukan merupakan hal yang *benefit* untuk BRI, sedangkan Divisi Kartu Kredit memiliki *job description* yang hasilnya akan membantu BRI dalam mendapatkan keuntungan. Secara umumnya, terdapat perbedaan yang cukup terlihat antara karyawan organik dengan karyawan *outsourcing*. Dengan adanya kesenjangan tersebut, karyawan organik dengan karyawan *outsourcing* tetap diberikan *job description* yang cukup merata bahkan terkadang karena status tersebut karyawan *outsourcing* menerima tugas yang agak sedikit lebih banyak dibandingkan karyawan organik.

Divisi kartu kredit BRI memiliki 8 bagian di struktur organisasi (terlampir). Dan kedelapan bagian tersebut saling berhubungan dan mempunyai pencapaian target BRI yang selalu naik setiap tahunnya walaupun dalam tahun sebelumnya target tersebut tidak tercapai. Hal itu agar karyawan berusaha lebih keras untuk dapat meningkatkan keuntungan terhadap perusahaan BRI sendiri. Karenanya seluruh karyawan selalu berusaha lebih untuk dapat mencapai target tersebut. Adanya tuntutan untuk dapat berkeja ekstra agar mencapai target, karyawan harus bisa terikat dengan pekerjaannya tersebut. Keterikatan akan pekerjaan ini yang dapat membuat karyawan akan memberikan seluruh kemampuan terbaiknya untuk mencapai suatu

target. Walaupun dengan tuntutan yang cukup banyak, karyawan mengerjakannya dengan sepenuh hati. Karyawan melakukan tugas dengan perasaan antusias, bangga, dan menikmati pekerjaan tersebut. Dengan statusnya sebagai karyawan *outsourcing* yang memiliki sedikit perbedaan kebijakan seperti yang telah dijelaskan diatas, hal tersebut tidak membuat karyawan *outsourcing* menjadi tidak bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dedikasi yang diberikan juga cukup besar. Hal ini berdasarkan data yang diambil peneliti kepada bagian administrasi Divisi Kartu Kredit bahwa sebagian besar karyawan *outsourcing* telah bekerja di BRI lebih dari dua tahun. Karyawan *outsourcing* banyak yang dilanjutkan kontraknya karena mereka memiliki performa yang cukup bagus dan karyawan pun tetap memilih bekerja di BRI walaupun tetap sebagai karyawan *outsourcing*.

Kondisi menikmati pekerjaan, merasa bangga, serta tetap berusaha mengatasi masalah meskipun sulit dalam konsep psikologi dinamakan *work engagement*. *Work engagement* merupakan sebuah konsep yang luas, yang terdiri dari berbagai kosntruk multidimensional dan pengalaman, yang mencakup kognisi, afeksi, dan perilaku (Soraya, 2014). Terdapat sebuah penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan yang terikat (*engaged employee*) merupakan karyawan yang lebih produktif (Gallup, 2010). Karyawan yang memberikan kemampuan terbaik akan berpengaruh pada performa perusahaan. Beberapa studi menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif antara *work engagement* dengan *job performance* dimana jika karyawan memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi maka *job performance* karyawan akan semakin

baik. Karyawan *outsourcing* akan berusaha untuk dapat membuktikan dirinya kepada atasan, rekan kerja, dan perusahaan BRI dengan kinerjanya tanpa memperdulikan status mereka yang sebagai karyawan *outsourcing*.

Selain itu *resources* dan *job demand* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap *work engagement* itu sendiri dimana *resources* yang dimaksud terdapat dari pekerjaan itu sendiri dan dari personal individu karyawan. Berdasarkan yang dijelaskan sebelumnya bahwa walaupun ada beberapa *resources* yang diterima oleh karyawan *outsourcing* tidak begitu tinggi seperti gaji dan pengembangan karirnya, namun hal tersebut tidak mematahkan semangat dalam bekerja para karyawan *outsourcing*. Karyawan *outsourcing* memanfaatkan personal *resources* yang ada dalam diri mereka yaitu salah satunya kemampuan yang mereka miliki. Berdasarkan data, bahwa sebagian besar karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik yaitu S1 sehingga menunjang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. *Resources* yang dimiliki karyawan dan *job demand* yang ada akan membentuk bagaimana *work engagement* karyawan *outsourcing*.

Dengan penjabaran yang telah dikemukakan, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana gambaran *work engagement* karyawan *outsourcing* pada Divisi Kartu Kredit Bank BRI.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian mengenai *work engagement* pada karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit BRI menggunakan rancangan penelitian non-eksperimental,

dimana sampel tidak diberikan *treatment* atau perlakuan tertentu oleh peneliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu metode yang berfokus pada penggambaran atau penjelasan suatu fenomena, peristiwa, atau situasi tertentu (Christensen, 2007).

Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan gambaran *work engagement* pada karyawan *outsourcing* Bagian Divisi Kartu Kredit PT. Bank Rakyat Indonesia.

#### *Partisipan*

Subjek penelitian ini adalah karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit BRI yang telah bekerja minimal 2 tahun (4 periode). Metode yang digunakan adalah *proportionate cluster random sampling*. Metode ini digunakan apabila populasi berkelompok dan proporsional (Sugiyono, 2009). Penelitian ini menggunakan 75 orang sebagai partisipan.

#### *Pengukuran*

Pengukuran variabel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang dimodifikasi oleh peneliti berdasarkan teori *work engagement* dari Bakker & Schaufeli (2003). Kuesioner ini terdiri dari 21 pernyataan dengan 5 skala pilihan jawaban.

## HASIL

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pembahasan mengenai *work engagement* pada karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit BRI, diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Secara umum gambaran *work engagement* pada karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit bank BRI termasuk ke dalam kategori cenderung tinggi yang berarti bahwa tingkat *work engagement* yang dimiliki karyawan *outsourcing* cukup kuat dan sering menunjukkan perilaku *engage* terhadap pekerjaannya tersebut.
2. Dimensi yang memiliki rata-rata paling tinggi dalam *work engagement* pada karyawan *outsourcing* divisi kartu kredit bank BRI adalah dimensi *dedication*, yaitu dimensi yang dapat terlihat dari karyawan yang merasa bahwa tugas yang telah diselesaikan merupakan suatu hasil yang bernilai dan merasa bangga dengan hal tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2005). The crossover burnout and work engagement among working couples. *Human Relations*, 58, 661-689
- Bakker, A.B., & Leiter, Michael P. 2010. *Work Engagement: A Handbook Of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.

Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*. 33. 692-724.

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.