

Kepuasan kerja karyawan outsourcing di Bank X

Endang Parahyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20300815&lokasi=lokal>

Abstrak

Datangnya era globalisasi dan perdagangan bebas dunia, berdampak cukup besar bagi banyak organisasi di Indonesia. Persaingan yang ketat menuntut organisasi tersebut untuk menunjukkan keunggulan kompetitifnya agar bisa tetap eksis. Trend yang berkembang saat ini untuk menyikapi perkembangan tersebut adalah melakukan outsourcing. Outsourcing disini berarti adalah mendelegasikan sebagian maupun seluruh aktivitas perusahaan diluar kompetensi inti yang normalnya dijalankan oleh karyawan internal perusahaan ke pihak ketiga di luar perusahaan (eksternal) yang mempunyai keahlian di bidang tersebut.. Sedangkan tujuan utama dari outsourcing adalah untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dengan memfokuskan aktivitas perusahaan pada hal-hal yang merupakan kompetensi intinya.

Di Indonesia kita tidak dapat menutup mata bahwa fenomena ini juga sudah berkembang dan banyak dilakukan oleh organisasi yang bergerak di berbagai bidang. Salah satu organisasi yang sudah menggunakan metode ini sejak lama adalah Bank X, yang merupakan perusahaan perbankan berbasis International yang sudah membuka cabangnya di Indonesia sejak puluhan tahun yang lalu. Bank X bekerjasama dengan PT. Y sebagai perusahaan jasa outsourcing untuk menjalankan aktivitas perusahaannya. Kerjasama ini antara lain adalah outsourcing aktivitas sales termasuk administrasi support. Karyawan outsourcing ini bekerja di kantor Bank X namun secara administrasi mereka adalah karyawan PT. Y. Dengan konsep kerja seperti itu, timbulah pertanyaan bagaimana dengan sikap kerja mereka yang tercermin dari kepuasan kerjanya, karena kalau ternyata mereka tidak menunjukkan sikap kerja yang tinggi tercermin dari kepuasan kerjanya maka tujuan Bank X untuk menggunakan jasa outsourcing yaitu meningkatkan keunggulan kompetitif bisa jadi tidak tercapai.

Untuk mendalami lebih jauh masalah tersebut, maka penulis melakukan wawancara dengan dua orang karyawan outsourcing PT. Y di Bank X dari bagian direct sales dan administrasi sebagai partisipan. Penulis mewawancarai bagaimana kepuasan kerja mereka sebagai karyawan outsourcing Bank X. Dari wawancara tersebut diperoleh data bahwa ada beberapa aspek dari kepuasan kerja yang dirasakan puas dan tidak puas oleh masing-masing partisipan. Disamping itu ada beberapa aspek yang dirasakan sama oleh kedua partisipan sebagai puas dan tidak puas.

Dengan gambaran yang diperoleh tersebut diharapkan PT. Y sebagai perusahaan jasa outsourcing, Bank X sebagai pengguna jasa maupun karyawan outsourcing tersebut dapat saling memberikan masukan yang konstruktif bagi kelangsungan kerjasama yang saling menguntungkan diantara ketiganya. Secara umum hasil dan penulisan ini juga memberikan wawasan kepada pemerhati maupun praktisi organisasi untuk memahami lebih jauh fenomena outsourcing yang sedang menjadi trend saat ini.