

BAB V

PEMBAHASAN

Setiap individu pasti menginginkan pekerjaan yang memiliki masa depan yang jelas, seperti jenjang karir yang disediakan oleh perusahaan, tunjangan – tunjangan dari perusahaan berupa asuransi individu maupun keluarga, jaminan hari tua, dan lain sebagainya. Dengan begitu, individu dapat memiliki motivasi yang lebih tinggi dalam melakukan pekerjaannya untuk mencapai posisi atau jabatan yang diinginkan oleh suatu individu agar dapat memiliki penghasilan yang lebih baik dari sebelumnya.

Menurut hasil penelitian, karyawan *outsourcing* tidaklah mendapat tunjangan yang penuh seperti yang diharapkan oleh setiap individu, baik dari segi pendapatan yang minim, tunjangan yang terbatas, tidak adanya jaminan terhadap jenjang karir, jaminan hari tua dan lainnya.

Namun, terkadang seseorang tetap merasa bersyukur terhadap pekerjaan yang dimiliki daripada tidak mendapatkan penghasilan yang jelas setiap bulannya. Dengan pendapatan yang minim, membuat seseorang merasa kesulitan untuk memenuhi kebutuhannya yang semakin lama semakin meningkat dari sebelumnya sedangkan pendapatan dari karyawan *outsourcing* tidaklah meningkat. Kejadian seperti inilah yang membuat karyawan *outsourcing* merasa stres terhadap pekerjaannya yang tidak terlalu diperhatikan oleh perusahaan di tempat mereka bekerja, dan kurang adanya bonus atau pendapatan lebih dari pekerjaan yang mereka hadapi. Situasi inilah yang terkadang membuat karyawan *outsourcing* bekerja dengan kurang maksimal dan merasa kurang betah terhadap pekerjaannya.

Sebagaimana yang diutarakan oleh Sarafino dan Smith (2012, h.29) bahwa stres memiliki dua komponen, yaitu fisik, yang berhubungan langsung dengan stressor atau tantangan fisik, dan psikologis, yang melibatkan bagaimana individu memandang situasi dalam kehidupan. Dengan kondisi perusahaan yang kurang memperhatikan karyawan *outsourcing*, membuat karyawan kurang memiliki motivasi yang penuh dalam melakukan tugas dan mudah merasakan lelah terhadap beban – beban yang diberikan oleh perusahaan di tempat mereka bekerja.

Situasi seperti inilah dibutuhkan *coping stress* bagi karyawan *outsourcing* agar dapat tetap fokus terhadap pekerjaannya dan menghadapi masalah – masalah yang dihadapinya. *Coping* tidak harus merupakan penyelesaian masalah, Sarafino dan Smith (2012, h.82) mendefinisikan *coping* sebagai proses dimana individu mencoba untuk mengelola perbedaan yang dirasakan antara tuntutan dan kemampuan yang dimiliki dalam menangani situasi tertekan. Sehingga karyawan *outsourcing* dapat tetap bertahan dan menghadapi segala tekanan yang dia dapatkan dari beban pekerjaannya.

Lazarus dan Folkman (dalam Greenberg, 2002, h.293) telah membedakan *coping* menjadi 2 jenis, yaitu *problem-focused coping*, yang berarti lebih tertuju pada melakukan kegiatan yang spesifik untuk menyelesaikan permasalahan yang dimiliki, dan *emotion-focused coping*, yang lebih tertuju pada kegiatan yang dilakukan untuk merasakan perasaan yang lebih baik dalam menyelesaikan masalah.

Dari hasil observasi dan penelitian, ditemukan permasalahan yang sama dikeluhkan keempat subjek yang mereka alami, yaitu

dengan gaji yang kurang dan ketidakpastian terhadap karir mereka. Dimana penghasilan yang mereka dapatkan hanya minim dan kurang dapat memenuhi kebutuhannya sehingga mereka harus mencari cara lain untuk dapat menambahkan pendapatan mereka, serta ketidakpastian pada jenjang karir sehingga mereka tidak tahu haruskah tetap bertahan di perusahaan tersebut atau lebih memilih mencari pekerjaan lain yang dapat memenuhi kebutuhannya. Dari wawancara terhadap empat subjek, mereka semua mengalami situasi seperti ini. Dalam menghadapi permasalahan ini, keempat subjek memiliki *coping* masing – masing untuk menangani situasi tersebut.

Coping yang ditemukan pada semua subjek adalah mencari dukungan sosial dalam menghadapi masalah yang mereka alami selama mereka bekerja. Sarafino dan Smith (2012, h.53-66) menjelaskan bahwa dukungan sosial tertuju pada kenyamanan, peduli, harga diri, atau bantuan pada individu dari orang ataupun kelompok lain. Bantuan ini dapat berupa instrumental, emosional, informasi ataupun persahabatan. Keempat subjek mengaku bahwa mereka menggunakan dukungan sosial sebagai salah satu solusi untuk mendapatkan jawaban terhadap kesulitan yang mereka alami, baik dalam berupa informasi yang dibutuhkan, ataupun motivasi dari orang sekitar untuk dapat tetap tegar menghadapi segala situasi yang dialami.

Subjek I, mengatakan bahwa dalam masalah yang dia hadapi, subjek cenderung berdoa untuk mendapatkan ketenangan hati dan memiliki pikiran yang lebih *fresh*. Menurut Carver (dalam Rustiana dan Cahyati, 2012, h.146-147) berpaling pada agama merupakan salah satu jenis dari *emotion-focused coping*. Subjek I merupakan dari keluarga Islam yang kuat. Subjek percaya dengan sembahyang

kepada Allah, dapat memberikan ketenangan dan jalan keluar terhadap masalah yang dihadapi. Subjek percaya bahwa Tuhan tidak mungkin memberikan ujian tanpa tujuan, pasti dari semua ujian yang diberikan Tuhan akan ada hikmah dan pembelajaran di dalamnya yang dapat diambil. Permasalahan lain yang dialami pada subjek I yaitu dari lingkungan keluarganya, dimana subjek diharuskan untuk segera menikah dikarenakan umur yang sudah matang. Menghadapi desakan yang diberikan oleh orang tua, subjek hanya dapat berdoa dan membicarakan masalah ini kepada pasangannya untuk membantu cara menenangkan orang tua subjek dan memastikan hubungan bersama pasangannya.

Dalam permasalahan mengenai gaji yang kurang, subjek menggunakan *coping* keaktifan diri yang merupakan *problem-focused coping* dalam menambah penghasilannya dengan menjual pulsa pada rekan kerjanya atau teman – teman diluar pekerjaan. Sedangkan dari permasalahan pekerjaan di kantor mengenai komputer yang suka bermasalah ataupun *complain* yang dilakukan pelanggan, subjek lebih cenderung menggunakan dukungan sosial dengan meminta bantuan *team leader* dalam menangani pelanggan dan mencari komputer yang dapat digunakan agar tidak memperlambat penyelesaian yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Subjek II juga tidaklah jauh berbeda dengan subjek I dalam menghadapi masalah yang dialami yaitu dengan menggunakan *coping* berpaling pada agama, dengan berdoa yang dapat menenangkan hati dan mencari bantuan pada Tuhan. Dalam masalah penghasilan yang kurang, subjek menggunakan *coping* keaktifan diri, dengan menjual *handphone* lama bekas, karena subjek menganggap *handphone* lama masih memiliki banyak peminat

karena banyak pelanggan yang ingin bernostalgia ataupun mengoleksi tipe *handphone* yang lama. Subjek II juga percaya dengan mengontrol diri dalam menghadapi segala situasi merupakan jawaban dalam menghadapi permasalahan yang dihadapi, karena jika menghadapi masalah dengan emosi yang tidak stabil, malah akan menambah masalah baru dan tidak kunjung selesai, maka *coping* penguasaan diri sangatlah perlu dalam menangani situasi seperti ini. Subjek II menggunakan *coping* pelepasan secara perilaku, dalam menghadapi peraturan – peraturan yang dibuat oleh perusahaan, jadi subjek tidak dapat berbuat banyak terhadap tekanan tersebut dan berusaha untuk dapat menjalani peraturan – peraturan perusahaan. Permasalahan yang di dapat dari pelanggan, subjek II lebih memilih menggunakan *coping* dukungan sosial, dengan meminta bantuan pada teman yang pernah mengalami kejadian serupa.

Subjek III memiliki cara yang lain dalam menghadapi gaji yang kurang, yaitu dengan mencari bantuan kepada temannya agar dapat meminjamkan materi kepadanya ataupun kepada orang tuanya, jika mereka semua tidak dapat membantu, subjek hanya dapat bersabar hingga bulan berikutnya, ini merupakan salah satu *coping* dukungan sosial yang dilakukan subjek III. Dalam hal menangani pelanggan yang sering melakukan *complain*, subjek cenderung meminta bantuan kepada teman yang pernah mengalami hal yang serupa atau meminta bantuan kepada *team leader*. Disaat beban di kantor terasa berat, subjek menggunakan *coping* dukungan emosional sosial, dengan memilih untuk bercanda bersama teman sekantor agar memiliki *mood* yang baik lagi setelah mengalami *complain* dari pelanggan. *Coping* pelepasan perilaku digunakan subjek pada peraturan – peraturan yang dibuat perusahaan, dimana

menurut subjek, peraturan yang dibuat menyulitkan subjek untuk membantu pelanggan, tetapi dengan terbatasnya wewenang, subjek hanya dapat mengikuti peraturan yang dibuat oleh perusahaan.

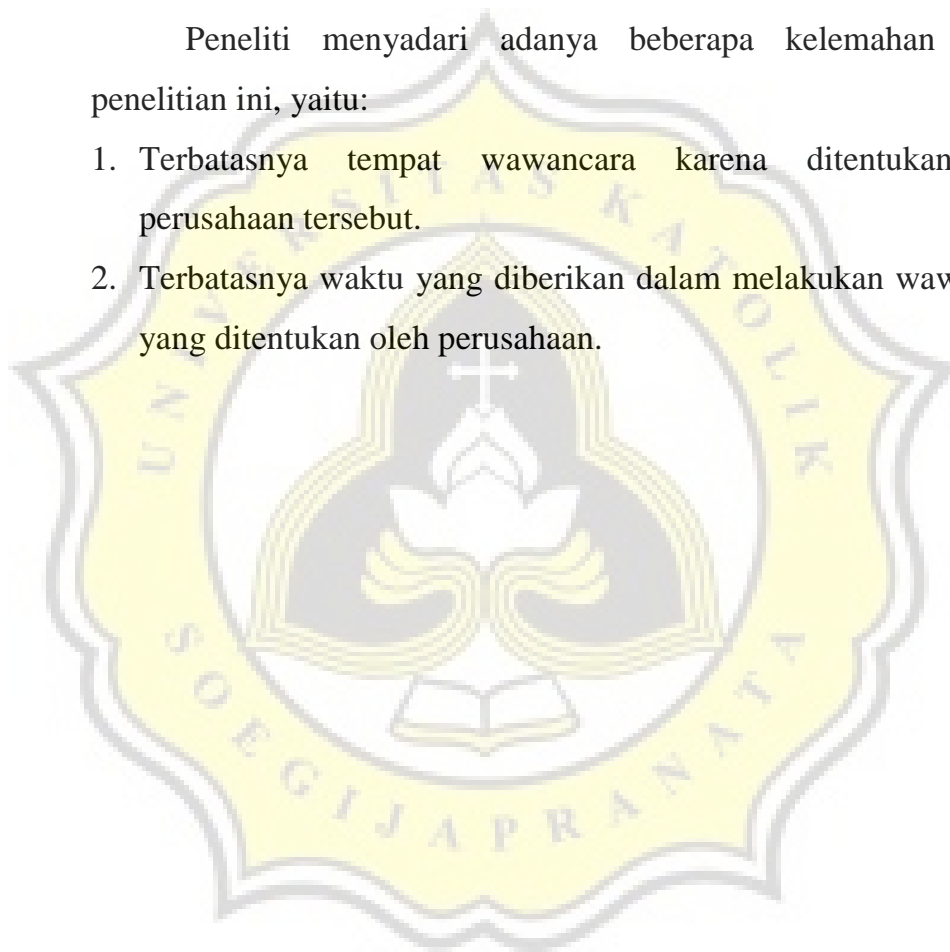
Subjek IV dalam menghadapi penghasilan yang kurang, subjek menggunakan *coping* keaktifan diri, dengan berjualan baju di kantornya ataupun dijual secara *online*. Subjek IV memiliki sifat positif yang sangat kuat, subjek memandang segala suatu kejadian dalam hidupnya secara positif. Dikala keluarganya mengalami kesulitan, subjek pernah mengalami kekecewaan karena tidak mendapatkan keinginannya yaitu kuliah di kampus yang dia inginkan, tetapi selesai melewatinya subjek memandang bahwa Tuhan memberikan jalan kehidupan yang baik bagi setiap umat-Nya dan pasti ada makna dari setiap jalan yang diberikan, ini merupakan ciri – ciri dari *coping* pemahaman secara positif. Pada pekerjaannya yang subjek rasakan semakin lama semakin tidak ada perkembangan, subjek memiliki rencana untuk membuat usaha sendiri karena subjek merasa bahwa pendapatan wirausaha dan kerja di kantor tidaklah jauh berbeda bahkan bisa lebih, tetapi membutuhkan usaha yang lebih ekstra untuk mendapatkannya, dimana ini merupakan *coping* perencanaan yang dilakukan oleh subjek.

Sehingga dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa keempat subjek lebih dominan menggunakan *emotion-focused coping* dalam menghadapi masalah di pekerjaan ataupun diluar pekerjaan. Dari penelitian yang dilakukan, ternyata tidak semua karyawan *outsourcing* menghadapi stres yang dapat berujung pada depresi ataupun pengunduran diri semata. Peneliti melihat bahwa karyawan *outsourcing* merupakan pekerjaan yang memiliki beban

yang berat bagi psikologis hingga fisik. Kurangnya perhatian perusahaannya terhadap masa depan *outsourcing*, gaji yang minim, pekerjaan yang berulang secara terus – menerus yang mengakibatkan kebosanan. Selain itu, keempat subjek melakukan *coping* yang sama yaitu mencari dukungan sosial dan mendekatkan diri kepada Tuhan dalam menghadapi masalah yang dialami.

Peneliti menyadari adanya beberapa kelemahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Terbatasnya tempat wawancara karena ditentukan oleh perusahaan tersebut.
2. Terbatasnya waktu yang diberikan dalam melakukan wawancara yang ditentukan oleh perusahaan.



BAGAN 5

