

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

*Business Process Outsourcing* (BPO) adalah penyerahan satu atau lebih dari proses bisnis yang menggunakan teknologi informasi kepada pihak penyedia layanan eksternal. Pihak penyedia ini memiliki tanggung jawab untuk mengelola proses-proses tersebut dengan tujuan mencapai sejumlah target kinerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan klien (Chou, Techatassanasoontorn, & Hung, 2014). Strategi *outsourcing* digunakan untuk membantu pengusaha menghadapi krisis ekonomi yang sedang melanda Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Kebijakan ini diperkenalkan untuk meningkatkan iklim investasi di Indonesia dengan memberikan kemudahan dalam merekrut pekerja melalui sistem *outsourcing*. Melalui *outsourcing*, diharapkan perusahaan dapat mengurangi biaya dalam mengelola sumber daya manusia (SDM) yang bekerja untuk mereka (Iko & Hanifah, 2022).

Menurut Willcocks dan Whitley (2018), BPO memiliki berbagai dampak positif bagi karyawan, seperti meningkatkan keterampilan profesional, memperluas pengalaman kerja, dan memberikan fleksibilitas dalam memilih peluang karier. Melalui BPO, karyawan sering terlibat dalam proyek-proyek beragam yang menuntut kompetensi baru, sehingga membantu mereka mengembangkan keahlian dan adaptabilitas di lingkungan kerja yang terus berubah (Willcocks & Whitley, 2018)

Menurut Tjandraningsih (dalam Projo dan Pontoh, 2022) tenaga kerja *Outsourcing* melibatkan pekerja yang direkrut melalui agen tenaga kerja dengan kontrak jangka pendek, menerima hanya upah pokok, dan tidak mendapatkan tunjangan. Diskriminasi terhadap pekerja yang di-*outsourcing* menjadi lebih buruk karena adanya pengeksploitasian yang dilakukan oleh agensi dan perusahaan tempat mereka bekerja. Selain membayar sejumlah uang untuk mendapatkan pekerjaan, banyak pekerja juga diminta untuk memberikan sebagian dari gaji bulanan mereka kepada agensi. Ketika kontrak berakhir, pekerja harus membayar agensi agar bisa mendapatkan kontrak lainnya untuk bekerja di tempat kerja yang sama maupun yang berbeda (Tjandraningsih, 2022)

Menurut Iko dan Hanifah (2022) peningkatan praktik *outsourcing* dan pertumbuhan berbagai jenis usaha telah menimbulkan masalah ketenagakerjaan terkait dengan implementasi yang sering melenceng, seperti jenis pekerjaan yang di-*outsourcing*-kan. Penetapan jenis pekerjaan yang bisa di-*outsourcing*-kan masih menjadi perdebatan karena perbedaan dalam pengertian pekerjaan inti (*core*) dan pendukung (*non-core*). Perusahaan sangat memanfaatkan tingginya tingkat pengangguran untuk menggantikan karyawan yang dianggap tidak produktif pada satu posisi yang mana berpengaruh terhadap penyesuaian diri para karyawan *outsourcing* tersebut (Iko & Hanifah, 2022).

Menurut Schneider (1960), Penyesuaian diri adalah kemampuan untuk melibatkan mengurangi tekanan kebutuhan dengan cara yang positif, memiliki keterampilan yang rasional dalam menghadapi frustrasi, mengembangkan mekanisme psikologis untuk mengatasi kesulitan, membentuk gejala, mengadopsi

pola perilaku yang sesuai dengan situasi yang berbeda, mencapai ketenangan pikiran, menyelesaikan konflik dengan efisien, dan mempelajari cara berinteraksi dengan orang lain secara sukses.

Menurut Schneider (1960), penyesuaian diri terdiri dari empat aspek utama. Pertama, adaptasi mengacu pada kemampuan seseorang untuk beradaptasi dengan lingkungannya. Kedua, kesesuaian mencerminkan sejauh mana seseorang dianggap memiliki penyesuaian diri yang baik dengan memenuhi standar sosial dan moral yang berlaku. Aspek ketiga, variasi individu mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan individual dalam perilaku dan respons terhadap situasi masalah. Terakhir, penguasaan, menunjukkan bahwa individu yang memiliki penyesuaian diri yang baik mampu merencanakan dan mengorganisir respons mereka terhadap berbagai situasi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa komponen-komponen penyesuaian diri melibatkan adaptasi, kesesuaian, penguasaan, dan variasi individu.

Sebagai karyawan *Business Process Outsourcing* (BPO), seharusnya dapat memiliki tingkat penyesuaian diri dan fleksibilitas yang baik, terlebih mengingat permasalahan yang muncul dalam bisnis alih daya (Willcocks & Whitley, 2018). Menurut Afriliana dan Fahrudin (2023) Adaptasi atau penyesuaian diri memegang peranan penting ketika seseorang berada dalam situasi di mana terdapat keterkaitan dengan sekitarnya, baik lingkungan fisik maupun interaksi sosial dengan orang lain. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan efektif menjadi kunci dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang dihadapi dalam situasi tertentu. Ini mencakup kemampuan untuk memahami norma-norma, budaya, dan harapan yang

berlaku di lingkungan tersebut, serta dapat berinteraksi secara efektif dengan orang-orang di sekitar. Dengan demikian, penyesuaian diri adalah suatu kemampuan kritis yang memungkinkan individu untuk berfungsi secara optimal dalam berbagai konteks dan situasi kehidupan.

Berdasarkan penelitian oleh Saragih dan Wahyuni (2019) tentang penyesuaian diri pada 58 karyawan di Dinas Perumahan Kawasan Permukiman dan Penataan Kota Medan, hasilnya menunjukkan bahwa penyesuaian diri pada karyawan tersebut termasuk dalam kategori sedang, yaitu sebesar 22,3%. Hasil ini mencerminkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan program pengembangan karyawan, menyediakan dukungan psikologis, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih fleksibel dan mendukung agar tingkat penyesuaian diri karyawan dapat ditingkatkan (Saragih & Wahyuni, 2019)

Penelitian oleh Amelia dan Tatiyani (2022) tentang penyesuaian diri pada 67 karyawan Perum Peruri Karawang menunjukkan bahwa penyesuaian diri karyawan tersebut memiliki persentase sebesar 51,63% dan termasuk dalam kategori tinggi. Tingginya tingkat penyesuaian diri karyawan Perum Peruri Karawang menunjukkan keberhasilan perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Ini mengindikasikan bahwa kombinasi budaya organisasi, sistem kerja, dan dukungan sosial memainkan peran penting dalam membangun kemampuan penyesuaian diri karyawan (Amelia & Tatiyani, 2022)

Peneliti telah melakukan wawancara terhadap sepuluh narasumber pada tanggal 3 sampai 14 April 2024 di Yogyakarta guna memahami bagaimana karyawan *Business Process Outsourcing* (BPO) di Yogyakarta beradaptasi dengan

lingkungan kerja yang dinamis dan cepat berubah. Sepuluh karyawan dari berbagai divisi diwawancarai, mengungkap berbagai perspektif tentang penyesuaian diri dalam industri yang penuh tantangan ini. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana karyawan mengelola beban kerja, menjaga keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi, serta tetap produktif di bawah tekanan.

Hasil wawancara dengan karyawan mengungkapkan bahwa beberapa aspek penyesuaian diri menjadi tantangan dalam menghadapi lingkungan kerja yang dinamis. Salah satunya adalah *adaptation*. Delapan karyawan melaporkan kesulitan dalam beradaptasi dengan perubahan cepat dalam kebijakan perusahaan dan tuntutan pekerjaan yang terus berubah. Hal ini menciptakan tekanan dalam upaya menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja yang terus berkembang, yang menunjukkan bahwa aspek adaptasi sangat penting dalam proses penyesuaian diri. Aspek lain yang ditemukan adalah *conformity*, di mana enam karyawan mengungkapkan kesulitan untuk memenuhi norma sosial yang berlaku di tempat kerja, terutama dalam situasi yang memerlukan penyesuaian cepat. Misalnya, mereka merasa tertekan untuk mengikuti norma yang telah ditetapkan perusahaan, yang berhubungan dengan perubahan yang tidak selalu dapat mereka kontrol dengan mudah.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan tantangan dalam hal *individual variation*, di mana enam karyawan merasa kesulitan beradaptasi dengan individu lain, khususnya klien. Hal ini menciptakan kesulitan dalam komunikasi dan koordinasi antar individu di tempat kerja, yang mempengaruhi penyesuaian diri mereka. Terakhir, aspek *mastery* juga tercermin dalam pengalaman delapan

karyawan yang merasa kesulitan dalam memahami dan menguasai perubahan yang terjadi di lingkungan kerja mereka, sehingga muncul perasaan ketidakmampuan dalam menangani permasalahan adaptasi. Hasil ini menunjukkan bahwa penyesuaian diri menjadi masalah signifikan bagi karyawan BPO di Yogyakarta, terutama dalam menghadapi lingkungan kerja yang penuh perubahan dan membutuhkan adaptasi cepat.

Menurut Afriliana dan Fahrudin (2023) Adaptasi atau penyesuaian diri memegang peranan penting ketika seseorang berada dalam situasi di mana terdapat keterkaitan dengan sekitarnya, baik lingkungan fisik maupun interaksi sosial dengan orang lain. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan efektif menjadi kunci dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang dihadapi dalam situasi tertentu. Ini mencakup kemampuan untuk memahami norma-norma, budaya, dan harapan yang berlaku di lingkungan tersebut, serta dapat berinteraksi secara efektif dengan orang-orang di sekitar. Dengan demikian, penyesuaian diri adalah suatu kemampuan kritis yang memungkinkan individu untuk berfungsi secara optimal dalam berbagai konteks dan situasi kehidupan.

Tricahyani dan Wideasavitri, (2016) mengemukakan bahwa penyesuaian diri melibatkan kemampuan individu untuk mengharmonisasikan keadaan internal mereka dengan kondisi dan tuntutan dari lingkungan sekitar. Ini menunjukkan bahwa proses penyesuaian diri melibatkan kesesuaian antara keadaan individu dengan konteks eksternal yang mereka hadapi. Menurut Suharsono dan Anwar (2020) tidak ada penyesuaian diri yang secara mutlak baik atau buruk. Penyesuaian diri adalah respon khusus dari individu atau organisme terhadap tuntutan dari

lingkungan luar. Ini berarti bahwa penilaian apakah suatu penyesuaian itu baik atau buruk tergantung pada konteks dan perspektif tertentu. Ini juga menunjukkan bahwa penyesuaian diri adalah hasil dari interaksi antara individu dan lingkungannya (Suharsono & Anwar, 2020). Menurut Saputro dan Sugiarti (2021) penyesuaian diri mengacu pada kemampuan individu untuk beradaptasi dan berfungsi secara efektif dalam berbagai situasi sosial, termasuk dalam interaksi dengan anggota masyarakat umum dan juga menekankan pentingnya kemampuan ini sebagai bekal bagi individu untuk berpartisipasi dengan sukses dalam kehidupan sosial.

Menurut Schneiders (1960), penyesuaian diri dapat dibagi menjadi lima faktor utama. Pertama, kondisi dan determinan fisik melibatkan faktor-faktor biologis seperti keturunan dan kesehatan fisik. Kedua, pengembangan dan kematangan mencakup perkembangan intelektual, sosial, moral, dan emosional seiring waktu. Ketiga, determinan psikologis terkait dengan keadaan mental dan emosional, seperti pengalaman hidup dan kondisioning psikologis termasuk harga diri. Keempat, kondisi lingkungan mencakup pengaruh eksternal dari rumah, keluarga, dan sekolah. Kelima, determinan budaya terkait dengan nilai-nilai dan norma dari kelompok budaya, termasuk agama.

Berdasarkan lima faktor tersebut, peneliti memilih faktor determinan psikologis. Faktor ini mencakup keadaan mental dan emosional seseorang, serta pengalaman hidup yang mempengaruhi persepsi diri dan harga diri selanjutnya akan disebut sebagai *self-esteem*. Salah satu aspek penting dari *self-esteem* adalah persepsi individu terhadap diri mereka sendiri, yang dipengaruhi oleh pengalaman

hidup, hubungan interpersonal, dan evaluasi internal mereka terhadap kemampuan, prestasi, dan nilai-nilai pribadi mereka. Oleh karena itu, dalam konteks penyesuaian diri, faktor psikologis merupakan aspek yang penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman hidup dan harga diri individu.

Menurut Coopersmith (1967), harga diri atau *self-esteem* adalah evaluasi pribadi yang mencerminkan kualitas diri seseorang, ditunjukkan melalui sikap dan persepsi individu terhadap dirinya sendiri dan juga evaluasi ini bersifat subjektif, tetapi memiliki manifestasi yang nyata dalam perilaku ekspresif yang terlihat oleh orang lain. Dengan demikian, *self-esteem* tidak hanya menggambarkan cara individu memandang dirinya sendiri, tetapi juga bagaimana penilaian tersebut tercermin dalam hubungan sosial dan interaksi sehari-hari (Coopersmith, 1967).

*Self-esteem*, menurut Coopersmith (1967), adalah konsep yang dapat dibagi menjadi empat aspek utama. Pertama, aspek *power* merujuk pada kemampuan seseorang untuk mengontrol perilaku dan tindakan diri sendiri, yang mencerminkan tingkat otonomi dan kontrol yang dimiliki individu terhadap diri mereka sendiri. Kedua, aspek *significance* menyoroti perasaan individu tentang sejauh mana diri mereka dianggap berarti dalam lingkungan sosialnya, mencerminkan peran dan hubungan sosial yang mereka miliki. Ketiga, aspek *virtue* berkaitan dengan penilaian individu terhadap moralitas dan integritas diri mereka, mencerminkan sejauh mana mereka merasa mereka adalah individu yang baik dan jujur. Terakhir, aspek *competence* mengacu pada penilaian individu terhadap kemampuan dan keterampilan diri mereka, mencerminkan sejauh mana mereka merasa kompeten dalam berbagai aspek kehidupan. Keempat aspek ini bersama-sama membentuk

gambaran tentang bagaimana individu menilai diri mereka sendiri dan sejauh mana mereka merasa berharga dan mampu beradaptasi serta bersaing dalam kehidupan mereka.

Menurut Afriliana dan Fahrudin (2023) tingkat *self-esteem* individu akan mempengaruhi cara mereka memandang lingkungannya, serta bagaimana mereka menanggapi perubahan dalam situasi sehingga dapat untuk menyesuaikan diri dengan perubahan. Harga diri yang tinggi mencerminkan keadaan pribadi yang positif dan memperlihatkan sikap positif dalam interaksi sosial dan penyesuaian diri. Orang dengan harga diri yang tinggi memiliki kemampuan untuk pulih dan mengatasi tekanan yang dihadapi. (Afriliana & Fahrudin, 2023). Menurut Hariyadi (dalam Nisa, Widad, dan Arjanggi, 2021), harga diri adalah cara individu melihat dirinya sendiri, termasuk aspek fisik, psikologis, sosial, dan akademik. Orang dengan harga diri tinggi cenderung lebih mampu menyesuaikan diri secara positif daripada mereka yang memiliki harga diri rendah.

Penelitian Devi dan Fourianalistyawati (2018) mendapatkan hasil bahwa Harga diri memiliki kontribusi sekitar 41% terhadap penyesuaian diri, sementara 59% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Nwoye dan Nwankwo (2024) melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan *self-esteem* terhadap penyesuaian diri. Hasilnya, menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat sebesar 0,621 antara harga diri (*self-esteem*) dan penyesuaian sosial pada pekerja kepolisian di Delta State. Selain itu, pada tingkat signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan (df) sebesar 1225, nilai t yang dihitung adalah 7,09 dengan nilai p sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis nol ditolak,

sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *self-esteem* dan penyesuaian sosial personel kepolisian di Delta State. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Gibson dan Rousseau (2015) menemukan adanya korelasi positif yang signifikan antara harga diri (*self-esteem*) dan penyesuaian sosial pada pekerja di kantor kepolisian di Amerika Serikat. Dengan kata lain, terdapat hubungan yang signifikan antara harga diri dan penyesuaian sosial dalam konteks ini. Hal ini menunjukkan bahwa harga diri memiliki pengaruh yang besar terhadap penyesuaian sosial di lingkungan ini. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan penelitian sebelumnya yang mengaitkan harga diri dengan penyesuaian diri dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti pada subjek karyawan *Business Process Outsourcing* di Yogyakarta.

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan tersebut, peneliti mengajukan rumusan masalah penelitian yaitu “apakah ada hubungan antara *self-esteem* dengan penyesuaian diri pada karyawan BPO di Yogyakarta?”

## B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Self-Esteem* dengan Penyesuaian Diri pada karyawan *business process outsourcing* di Yogyakarta.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan tentang hubungan *self-esteem* dengan tingkat penyesuaian diri pada karyawan *business process outsourcing*.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu karyawan *business process outsourcing* untuk menggali potensi diri mereka dan membangun *self-esteem* yang kuat, sehingga mereka mampu beradaptasi dengan baik di lingkungan *business process outsourcing*.