

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan instansi yang banyak mendapatkan sorotan dari masyarakat karena yang memegang peran penting dalam masyarakat khususnya dalam akses perputaran perekonomian. Instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara luas karena berhubungan langsung. Tidak heran jika mengharuskan beberapa kualifikasi yang ada dibidang pengembangan sumber daya manusia berusaha mendapatkan tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan bidang yang dibutuhkan oleh bank. Karyawan merupakan sumber utama dari keberhasilan dan kesuksesan dari sebuah perusahaan sebagai aset organisasi yang sangat penting, karena manusia merupakan sumber daya yang dinamis dan selalu dibutuhkan dalam perusahaan, mengingat bahwa faktor manusia sangat dibutuhkan dalam perusahaan maka muncul suatu yang mempelajari masalah-masalah ketenagakerjaan atau kepegawaian seperti pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja (Simamora, 2004).

Sumber daya manusia adalah modal utama dan berharga yang dimiliki oleh organisasi dan sudah sepatutnya mendapatkan perhatian yang lebih dan dikelola dengan baik sehingga mampu mendukung semua kegiatan operasional kerja dan membantu pencapaian tujuan dan target perusahaan. Bagaimana tidak salah satu alasan utama mengapa badan usaha mulai merekrut adalah karena bidang pekerjaan yang semakin bertambah dan tidak bisa diselesaikan dalam waktu singkat jika perbandingannya sangat jauh. Namun dibalik ketertarikan masyarakat atau calon karyawan yang ingin bergabung selalu memperhatikan faktor-faktor yang mampu meningkatkan kebutuhan dan menunjang kehidupan

serta peningkatan kesejahteraan karyawan harus menjadi perhatian bagi perusahaan (Tapparan, Unde & Sonni, 2011).

Teller salah satu bagian terpenting dalam perbankan karena sebagai pilar utama yang berhubungan langsung dengan nasabah, petugas yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan setiap tanda transaksi yang dilakukan nasabah. Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Kesejahteraan yang biasanya dibutuhkan karyawan dalam suatu perusahaan antara lain upah, jenjang karir dan ketersediaan program pelatihan. Selain kebutuhan dan motif finansial pada saat ini karyawan juga menginginkan adanya jaminan kerja untuk masa depan mereka. Selain itu sistem, aturan dan kebijakan yang digunakan perusahaan dapat memicu kontribusi dalam menentukan kondisi para karyawan (Kaswan, 2017). Apabila karyawan merasakan efek positif dalam lingkungan pekerjaan maka akan memberikan kontribusi dan kinerja yang baik untuk kemajuan perusahaan, sebaliknya jika hal negatif yang dirasakan maka regulasi akan pekerjaan tersebut berdampak kurang baik bagi perusahaan. Adanya hubungan timbal balik tersebut yang akan berdampak pada karyawan dengan persepsi pertukaran oleh perusahaan.

Menurut Robbins (2003) pertukaran seperti ini antara kinerja dengan gaji yang diberikan atau pertukaran antara komitmen dengan keamanan kerja. Ketidakseimbangan pertukaran-pertukaran ini membuat karyawan menjadi resah dan dapat menurunkan kinerja atau menarik diri. Oleh karena itu karyawan akan merasa tidak nyaman dan merasa tidak diberikan kesempatan untuk berkembang serta ketidakpastian sesuai dengan apa yang telah diberikan kepada perusahaan. Namun mengingat pada kondisi meningkatnya ketergantungan ekonomi antar negara, perubahan pasar konsumen secara cepat dan tingginya tuntutan akan fleksibilitas didalam maupun antar perusahaan. Hal

tersebut mengakibatkan perusahaan harus membuat strategi untuk tetap bertahan berlomba-lomba melakukan perbaikan dan perubahan guna menyempurnakan performa dalam bekerja, peningkatan kualitas dan mutu organisasi dilakukan dengan cara melakukan perubahan dalam organisasi (Wijono, 2011).

Perusahaan merupakan organisasi yang bersifat adaptif yang dituntut untuk mampu menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang terjadi untuk mempertahankan eksistensinya. Situasi-situasi yang sulit terkadang harus memaksa perusahaan untuk melakukan perubahan sebagai akibat dari resesi ekonomi, munculnya teknologi baru, restrukturisasi industri, dan persaingan global yang semuanya mempengaruhi organisasi dan pekerja yang dapat memberikan ancaman secara fisik sebagai sumber ancaman bagi pekerja (Asford, Lee, dan Bobko, 1989). Dengan strategi-strategi ini dapat digunakan perusahaan untuk mempertahankan eksistensi persaingan yang terus berubah.

Perubahan yang dilakukan kendala untuk menghadapi agar perusahaan tetap memperoleh keuntungan dengan mengurangi biaya, mempekerjakan banyak karyawan akan menambah biaya operasional untuk menggaji karyawan. Salah satu upaya yang baik untuk meminimalkan pengeluaran perusahaan adalah mempekerjakan karyawan dengan sistem kontrak atau mengganti sumber daya manusia dengan penggunaan mesin (Nugraha, 2010). Kemajuan teknologi yang semakin canggih juga mempengaruhi persaingan bebas di dunia industri banyak perusahaan yang menggunakan kecanggihan teknologi selain untuk meminimalisir biaya operasional juga agar dapat mengikuti teknologi dan perkembangan zaman.

Namun dampak dari kemajuan teknologi pun beragam ada yang negative dan positif, dampak positif yang dapat diterima adalah kecanggihan teknologi pada saat ini transaksi yang awalnya hanya dapat dilakukan secara manual di *counter* bank saat ini dapat dilakukan secara digital melalui *handphone* mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan mengurangi antrian di *counter teller*. Keuntungan yang didapat baik secara finansial, tenaga

dan juga waktu, perbankan di Indonesia ingin mengembangkannya layanan menjadi era digitalisasi atau *future brain*. Kemudahan yang diberikan oleh perbankan ternyata disambut baik banyaknya nasabah yang menggunakan layanan melalui *e-channel* menunjukkan kenaikan yang signifikan dengan data sebagai berikut.

Tabel 1.1
Data Statistik Fintech

Jumlah Akumulasi Transaksi Lender (Satuan Akun)	November (2018)	Desember (2018)	Januari (2019)
Jawa	3.029.442	3.664.645	4.313.165
Luar Jawa	569.014	694.803	846.955

Sumber: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/fintech/default.aspx>

Selain mengikuti perkembangan zaman dunia era digitalisasi juga dapat digunakan sebagai cara untuk meminimalisasi pengeluaran perusahaan dengan yang biasanya digunakan untuk membayar gaji dan tunjangan karyawan. Perubahan dalam organisasi biasanya dilakukan seperti penggabungan, rerorganisasi, ataupun teknologi baru namun apabila sistem ini diberlakukan maka akan memberikan ancaman secara fisik bagi karyawan. Dengan kata lain akan menjadikan karyawan tidak nyaman dalam bekerja. Selain itu menurut Chatib Basri selaku Manager Bank Tersebut “Kemunculan perusahaan finansial teknologi (*fintech*)” dan perkembangan digitalisasi perkembangan secara langsung akan berdampak pada industri perbankan. Hal yang paling dikhawatirkan adalah dengan adanya digitalisasi sejumlah pekerjaan terkait perbankan contohnya teller, akan kehilangan pekerjaan. Selain itu didukung dengan pengakuan Santoso, Direktur Bank X,

mengatakan bahwa transaksi yang langsung di *counter teller* bahkan hanya tersisa 3% saja. Selebihnya, nasabah beralih ke elektronik dan digital banking (Nirmala, Bisnis.com. 2018). Hal tersebut sudah mulai dilakukan dengan penggunaan mesin *star teller* yang dioperasikan oleh satu *teller* dengan kapasitas dapat melayani dua nasabah dalam satu kali transaksi.

Bank X merupakan bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit dan solusi keuangan bagi segmen korporasi, komersial dan Usaha Kecil Menengah. Pada akhir Maret 2018, Bank X melayani hampir 17,5 juta rekening nasabah dengan memproses jutaan transaksi seharinya yang didukung dengan 1.236 kantor cabang 17.262 ATM dan lebih dari 490.000 mesin *electrical data capture* (EDC) serta transaksi layanan internet dan *mobile banking* yang dapat diakses 24 jam (Bank X.co.id). Dengan adanya era otomatisasi penggunaan mesin seperti ini di beberapa bank mencatatkan pengurangan jumlah karyawan, tapi ada juga bank lain yang menambah pegawai sebut saja PT. Bank X. Adanya pernyataan era digitisasi tidak menutup kemungkinan adanya pengurangan karyawan untuk mengurangi biaya operasional yang dilakukan oleh beberapa perbankan, tapi ada juga bank yang menambah karyawan sebut saja PT. Bank X Tbk adanya peningkatan karyawan setiap tahunnya.

Tabel 1.2

Jumlah Karyawan Berdasarkan Level Organisasi Perusahaan

Organsasi Perusahaan	2015	2016	2017
Non Staf	1.522	1.337	1.187
Staf	18.548	19.661	19.994
Manajer	3.840	4.000	4.176
Pejabat Senior	72	75	82
Total	23.982	25.073	25.439

Sumber <https://www.X.co.id/id/Tentang-X/Tata-Kelola-Perusahaan/~media/1EF2FB27E4854D808FF1AC955E1D493B.ashx>

Berdasarkan data terdapat penurunan yang terjadi pada level *non staff* yang merupakan level dengan sistem kerja kontrak. Di mana sistem kerja kontrak sendiri merupakan salah satu sistem perubahan internal dalam tatanan pekerjaan yang hampir dilakukan di setiap organisasi termasuk juga yang dilakukan oleh industri perbankan dengan harapan dapat meringankan pihak bank dalam hal pemberian gaji dan tunjangan terhadap karyawan (Astuti & Muaba, 2014). Dengan adanya program magang bakti di PT Bank X ini dirasa dapat meminimalisasi pengeluaran perusahaan dalam memberikan tunjangan kepada karyawan, karena tunjangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan kontrak dengan karyawan permanen pastinya berbeda.

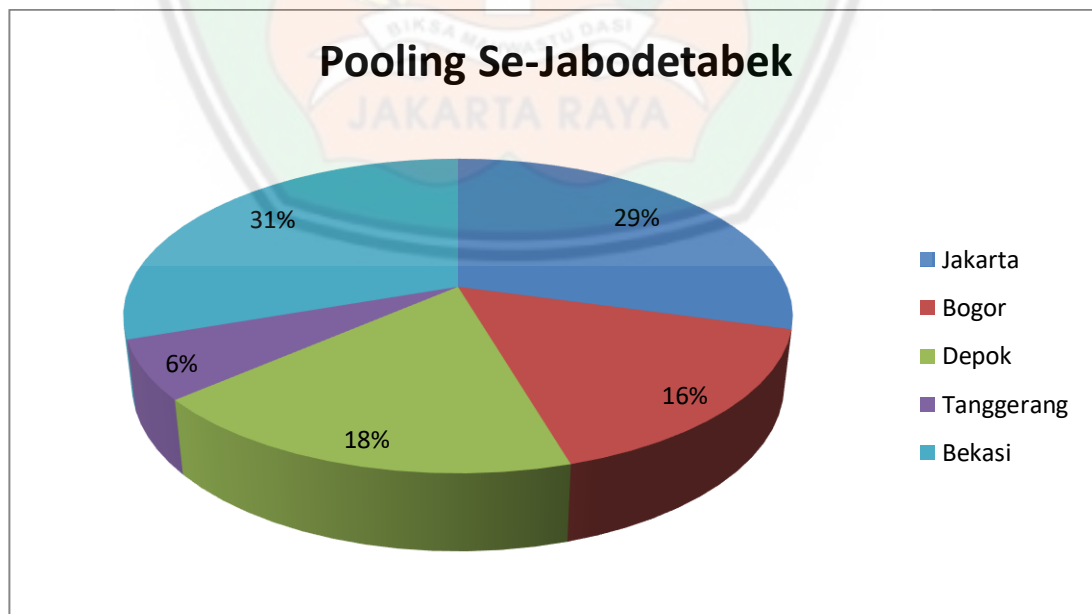
Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pada Pasal 59 Ayat 1 menyebutkan perjanjian kerja untuk waktu tertentu hanya dapat dibuat untuk pekerjaan tertentu yang menurut jenis dan sifat atau kegiatan pekerjaannya akan selesai dalam waktu tertentu, yaitu : a. pekerjaan yang sekali selesai atau yang sementara sifatnya; b. pekerjaan yang diperkirakan penyelesaian dalam waktu yang tidak terlalu lama dan paling lama 3 (tiga) tahun; c. pekerjaan yang bersifat musiman atau d. pekerjaan yang berhubungan dengan produk baru, kegiatan baru, atau produk tambahan yang masih dalam percobaan atau penjajakan.

Perubahan-perubahan organisasi seperti perampingan yang dilakukan tidak hanya berdampak bagi mereka yang kehilangan pekerjaan, tugas seorang tidak hanya transaksi bertemu dengan nasabah, secara kasat mata memang pekerjaan seorang teller tidak berat secara fisik namun secara mental hal tersebut kadang-kadang menimbulkan ketegangan (stress) pada *teller*. Terlebih penambahan tanggung jawab dalam pekerjaan untuk karyawan yang bekerja akan membuat karyawan sulit fokus dan tidak bersemangat. Belum lagi resiko karyawan atau *frontliner* bank merupakan ujung tombak karena pihak

pertama yang menerima atau melakukan transaksi pertama adalah *frontliner*. Sebagai pihak pertama *frontliner* dituntut performanya dalam aspek kecepatan, ketelitian dan bersikap ramah dalam melayani nasabah. Selain itu adanya kemungkinan untuk terjadinya kesalahan dalam setiap transaksi juga menjadi hal yang dicemaskan, tuntutan akan hasil kerja yang baik akan menambah tanggung jawab terhadap pekerjaan ini sehingga menimbulkan beban kerja yang tinggi.

Dampak *negative* yang dapat dirasakan pekerja adalah merasa cemas, stress, dan tidak aman akan lingkungan kerja dan kelanjutan karirnya, hal tersebut biasanya di atasi dengan keputusan untuk berpindah tempat. Penyebabnya akan menimbulkan kekurangan pekerja, hal ini diatasi perusahaan dengan membuat satu bagian dimana pekerja akan di rotasi dari satu kantor cabang ke cabang lain dalam kurun waktu yang ditentukan untuk menjadi pengganti bagian yang kosong (Pooling). Semakin banyak permintaan pada bagian ini maka menunjukkan bahwa tingkat *turn over* karyawan semakin banyak.

Gambar 1.1 Data Pooling Se-Jabodetabek



Adanya *turnover* yang membutuhkan *backup* karyawan yang terjadi paling banyak terdapat di wilayah Bekasi yang menunjukkan angka tertinggi, ketidakamanan yang dirasakan menyebabkan tingkat intensitas *turnover* disuatu perusahaan menjadi tinggi. Ketidakpastian dan ketidakamanan yang dirasakan pekerja dalam konstruk psikologi dikenal dengan istilah ketidakamanan bekerja atau *Job Insecurity*. *Job Insecurity* adalah ketidakberdayaan untuk mempertahankan kelanjutan kerja karena dari ancaman situasi pekerjaan (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). *Job Insecurity* merupakan sebuah fenomena individual dan subjektif. Oleh karena itu apabila ada dua pekerja yang berada dalam lingkungan kerja yang sama dapat mengalami tingkat *job insecurity* yang berbeda atau salah satu diantara keduanya bahkan tidak merasakan *job insecurity* karena mereka mempresentasikan situasi bekerja yang berbeda. Fenomena ini dipengaruhi adanya perbedaan individu yang diduga dapat mempengaruhi *job insecurity* adalah *locus of control* (Sverke, Hellgren dan Naswall, 2006).

Locus of control didefinisikan sebagai disposisi untuk mempresentasikan sebuah penguatan (*reinforcement*) yang diperoleh sebagai hasil usaha sendiri atau dari faktor-faktor yang berada diluar kendali seseorang (Rotter, 1989). Terdapat dua kecenderungan *locus of control*, yaitu *locus of control internal* dan *locus of control eksternal*. Individu dengan *locus of control internal* cenderung menerima kejadian atau peristiwa dalam hidupnya dikendalikan oleh dirinya sendiri sedangkan individu dengan *locus of control eksternal* cenderung menerima setiap kejadian atau peristiwa dalam hidupnya dikendalikan oleh kekuatan diluar dirinya sendiri.

Greenhalgh dan Rosenblatt (1984) juga menyatakan bahwa *locus of control* yang merupakan salah satu dimensi dalam *job insecurity*. Ketika seorang individu merasa bahwa dirinya tidak berdaya dalam menghadapi ancaman-ancaman di lingkungan kerjanya maka ia sedang merasakan *job insecurity* yang lebih tinggi daripada individu yang percaya bahwa ia dapat

mengendalikan ancaman tersebut dengan kemampuan yang dimilikinya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa individu yang merasakan *locus of control internal*, Sedangkan individu yang bergantung kepada lingkungan atau orang sekitar maka individu memiliki kemampuan *Locus of Control Eksternal*.

Dari wawancara yang telah dilakukan resiko kerja yang dihadapi seorang *frontliner* ketika terjadi selisih kurang dari kas maka teller wajib menggantikan dengan uang pribadinya sendiri pada saat akhir hari, walaupun adanya uang tunjangan selisih setiap bulannya namun dianggap tidak seimbang antara resiko terjadi selisih dengan uang tunjangan yang diberikan dari pihak perusahaan. Tidak hanya penggantian uang kas kurang adanya uang palsu dan mutilasi yang terjadi maka akan menjadi tanggung jawab teller sepenuhnya. Kemungkinan untuk melakukan kesalahan dalam setiap transaksi akan selalu ada. Kurangnya backup atau bantuan yang diberikan oleh rekan kerja atau atasan pada saat terjadinya kesalahan karena kecerobohan sendiri dianggap kurang berdasarkan wawancara dengan subjek R.

Kurangnya bantuan yang dilakukan oleh pihak *internal* dianggap sebagai lingkungan yang kurang kondusif untuk bekerja, perasaan nyaman saat bekerja tentu mendorong semangat untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Lingkungan yang kondusif ditandai dengan adanya sikap saling mengormati, menghargai dan nilai kekeluargaan yang tinggi mendorong menguatnya kinerja karyawan yang membuat kerja sama antar rekan sejawat dalam bekerja semakin kuat dan memberikan kontribusi bagi peningkatan kinerja karyawan yang terlihat baik secara kualitas maupun kuantitas baik (Deswita, dkk 2015). Dukungan yang diberikan dianggap tidak memihak kepada *teller* karena apabila nasabah tetap pada kebijakan untuk tidak mau mengganti kekurangan karena kesalahan *teller* maka kekurangan yang terjadi menjadi sepenuhnya tanggung jawab *teller*.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, diketahui bahwa saat ini teller Bank 'X' masih sering melakukan kesalahan pada saat bekerja, misalnya teller kurang teliti menghitung uang nasabah yang

berakibat kurangnya uang yang diterima. Hal pertama yang dilakukan seorang teller bila menghadapi masalah ini adalah menelpon nasabah kemudian menjelaskannya. Bila nasabah tidak mau menambah kekurangan, maka teller tersebut harus mengganti. Selain merugikan *teller*, hal tersebut juga mengurangi kredibilitas bank di mata nasabah.

Posisi bekerja yang monoton dengan *job spesifikasi* yang sama membuat kejenuhan tersendiri bagi teller. Posisi kerja dalam keadaan lebih banyak duduk dan melihat monitor juga dapat mengganggu kesehatan karyawan posisi bekerja dengan lebih banyak duduk dan sedikit bergerak dapat berdampak buruk terhadap pencernaan kesehatan teller, kurangnya cairan dan menghadap layar komputer dapat menyebabkan kerusakan pada mata, paparan debu melalui transaksi juga dapat menyebabkan penyakit dalam jangka waktu panjang. Selain itu komplain yang diterima dari nasabah dapat menjadi stress kerja pada teller.

Menurut Setiawan dan Hadiyanto (2010) dunia perekonomian dan bisnis telah mengalami perubahan yang sangat cepat, setiap organisasi harus dengan cepat mengikuti perkembangan zaman harus proaktif didalam melakukan perubahan sebagai penyerangan dan pertahanan dalam merancang dan mengimplementasikan strategi untuk bertahan dan memenangkan persaingan secara berkelanjutan. Untuk mendukung harus adanya perubahan pada lingkungan internal maraknya era digitalisasi yang tentu akan berdampak secara signifikan didalam hubungan ketenagakerjaan antara karyawan dan perusahaan. Para karyawan merasa adanya kekhawatiran bahwa setiap saat ada kemungkinan bahwa mereka akan dikeluarkan dari pekerjaannya untuk jangka panjang. Sedangkan kekhawatiran jangka pendek yang dirasakan oleh karyawan adanya kesalahan yang terjadi setiap harinya yang mengakibatkan selisih kurang dan harus diganti dengan uang pribadi. Demikianlah *job insecurity* menjadi *boomed phenomenon* pada pekerja di Bank X.

Job insecurity adalah ketakutan atau kecemasan yang muncul akibat persepsi subjektif seseorang tentang kemungkinan kehilangan pekerjaan dan

situasi tersebut tidak diinginkan oleh orang yang bersangkutan. Hal ini mengakibatkan adanya dua kemungkinan situasi yang terjadi menjelang kontrak berakhir, yaitu perpanjangan kontrak atau pemutusan hubungan kerja. *Job insecurity* dapat muncul ketika ada kesenjangan antara level keamanan yang diharapkan dan pengalaman aktual mengenai keamanan yang dirasakan oleh seseorang. Apabila keberlangsungan pekerjaan seseorang dirasakan lebih *insecure* dibandingkan dengan apa yang dia harapkan, atau dengan kata lain ada resiko kehilangan pekerjaan yang ingin dia terus pertahankan, maka dia akan mengalami atau merasakan *job insecurity* (Sverke dkk, 2006).

Menurut informasi yang diperoleh dari karyawan Bank X (*Teller*), *back up* ataupun bantuan yang diberikan dalam bentuk materil ataupun non materil dirasakan kurang. Contoh kejadian yang terjadi dilapangan apabila terjadi selisih kurang pada kas teller maka pihak bank akan mencoba untuk mengkrocek data serta melakukan pengecekan pada rekaman *cctv* setelah dirasa cukup kuat maka akan dilakukan tindakan selanjutnya kepada nasabah dilakukannya musyawarah untuk meyakinkan nasabah dan kemudian mau untuk mengganti kekurangan uang kas yang kurang. Namun apabila nasabah tidak mau mengganti dengan bukti yang sudah ada akan tetap menjadi tanggung jawab teller sepenuhnya, ketika ingin melanjutkan tindakan ke pihak berwajib atau hukum maka akan menjadi pertimbangan terhadap kredibilitas bank X.

Selain itu tunjangan yang diberikan dalam bentuk uang bulanan kepada teller dianggap kurang karena teller merasa resiko untuk terjadinya penggantian uang di setiap transaksi kemungkinannya sangatlah besar belum lagi adanya uang palsu dan mutilasi yang dibebankan pada teller, faktor pendukung seperti mesin yang digunakan untuk mendeteksi uang palsu ataupun mutilasi disetiap counter teller masih dilakukan secara manual oleh teller apabila transaksi tunai yang dilakukan dalam jumlah besar maka kemungkinan untuk mendapatkan uang palsu dan mutilasi akan semakin besar.

Dari hasil wawancara yang dilakukan mengenai *job insecurity* yang dirasakan oleh Teller. Hal ini terlihat dari adanya sebagian karyawan mereka memiliki kekhawatiran akan kemungkinan terjadinya kesalahan yang diakibatkan karena kesalahan sendiri adanya selisih kurang selain itu pada saat perpanjangan kontrak kerja mereka tidak akan diperpanjang dan merasa gelisah saat masa kontrak mereka hampir habis namun ada pula yang tidak merasa khawatir dan gelisah mengenai hal tersebut. Seperti telah disebutkan di atas, dari hasil penelitian awal yang dilakukan oleh penulis, masalah menyangkut *job insecurity* diperkirakan terjadi pada teller bank X. *Job insecurity* yang dialami oleh karyawan dapat berdampak negatif bagi perusahaan.

Dampak terhadap perusahaan menurut Ashford, Lee dan Bobko (1989) yaitu akan munculnya intensi *turnover*, *Job Insecurity* sama halnya dengan jenis stressor lain yang berhubungan dengan respon menarik diri (*withdrawal*) sebagai usaha yang dilakukan seseorang untuk menghindari stress. Seseorang akan meninggalkan pekerjaannya dan mencari pekerjaan baru hal ini sangatlah rasional apabila dilakukan oleh seseorang yang merasa khawatirkan keberlanjutan pekerjaannya di suatu perusahaan. Selain itu komitmen dan kepercayaan organisasi yang rendah yang dirasakan oleh karyawan hal ini terjadi karena karyawan merasa perusahaan tidak diandalkan dalam pemenuhan kebutuhan mereka. Dampak lain yang dapat terjadi ialah rendahnya kepuasan kerja karyawan yang menimbulkan perasaan cemas ataupun khawatir terhadap keberlangsungan pekerjaannya (Haq, 2015).

Keinginan untuk mencari pekerjaan baru atau keinginan untuk meninggalkan perusahaan merupakan manifestasi dari menurunnya motivasi karyawan (Greenhalgh & Rosenblatt, 1984). Komitmen dan motivasi rendah yang dimiliki oleh karyawan akibat perasaan tidak aman dapat menurunkan efektifitas dan efisiensi perusahaan. Adanya beberapa dampak negatif dari *job insecurity* pada perusahaan, menjadikan *job insecurity* hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Hal tersebut juga menjadi alasan mengapa *job*

insecurity penting untuk diteliti. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui gambaran *job insecurity* yang dialami oleh Teller Bank X. *job insecurity* merupakan persepsi subjektif, yang berarti bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkatan *job insecurity* yang dialami oleh seseorang (Ferie dkk, 1999).

De Witte (2005) mengemukakan bahwa secara garis besar faktor yang mempengaruhi tingkatan *job insecurity* dibagi tiga, yaitu faktor yang ada pada level makro (seperti tingkat pengangguran negara dan perubahan struktur organisasi), faktor karakteristik latar belakang seseorang, yang menentukan posisi seseorang di organisasi (seperti usia jabatan dan lamanya bekerja) sedangkan faktor yang terakhir adalah faktor kepribadian. Sedangkan Menurut De Cuyper & De Witte (2005) dan faktor demografi seperti gender, usia, lama bekerja, ras, lama bekerja di posisi atau jabatan saat ini dan daerah tinggal Dachapalli & Parumasur (2012).

Wawancara dilakukan oleh penulis untuk mengetahui penyebab *job insecurity* yang dialami oleh beberapa teller bank X. Subjek Ratna (wanita, 22 tahun), mengungkapkan bahwa ada kemungkinan bagi dirinya untuk diberhentikan atau tidak diperpanjang kontraknya, dengan melihat banyaknya transaksi yang lebih banyak dilakukan di mesin maka tidak menutup kemungkinan dirinya akan kehilangan pekerjaan. Tidak hanya itu bahkan Ratna merasa adanya rasa takut karena melihat kejadian yang dialami oleh beberapa rekannya yang mengalami selisih kurang dengan jumlah dan nominal yang cukup besar, pelajaran yang saya ambil adalah untuk tetap berhati-hati dan fokus. “Dengan resiko yang cukup besar, saya pun merasa ingin mencoba mencari pekerjaan yang lain” Ujarnya kepada peneliti.

Sedangkan wawancara dengan Subjek M (pria, 26 tahun) mengaku bahwa baginya peluang jenjang karier sangatlah penting seperti kesempatan promosi sebagai karyawan permanen. Selain itu tunjangan di luar gaji serta jaminan

kesehatan dan hari tua yang diberikan perusahaan yang diberikan juga sangat bermanfaat untuk kehidupan di hari tua. Sehingga status sebagai karyawan kontrak dan kemungkinan era digitalisasi atau future brain membuatnya merasa cemas walaupun setiap harinya harus bekerja dengan resiko yang cukup besar pula. Karena dirasa akan sulit mendapatkan pekerjaan lain dengan usia yang pada saat ini dibatasi. Subjek M terlihat pasrah menghadapi kesempatan promosi dan merasa usaha yang dilakukannya selama ini tidak banyak mengubah situasi namun akan tetap dilakukan semaksimal mungkin.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh subjek lain dengan insial A mengungkapkan bahwa pada awal bekerja menginginkan statusnya untuk menjadi karyawan permanen dan akan mencoba untuk mendapatkan status tersebut dengan alasan melihat pekerjaan dan jaminan yang diberikan. Namun setelah melakukan pekerjaan *teller* selama 3 bulan keinginannya berubah bahkan keinginan melanjutkan kontrak kerja sampai tahap pertama pun tidak karena merasa resiko kerja yang dilakukan sangat besar “Saya merasa pekerjaan ini sangat tidak baik untuk kesehatan mental saya dalam jangka panjang, mungkin dalam beberapa waktu kedepan saya akan mencari pekerjaan yang membuat saya nyaman dengan lingkungan serta organisasi yang ada didalamnya“

Berdasarkan wawancara di atas, terlihat bahwa memiliki persepsi yang berbeda akan daya atau kemampuan yang mereka miliki masing-masing dan *reinforcement* yang akan mereka peroleh atas usaha mereka dalam menghadapi ancaman terhadap pekerjaan yang mereka rasakan. Subjek Rat merasa mempunyai daya untuk tetap bertahan di perusahaan dengan menunjukkan kinerja yang baik dan kinerja tersebut akan mendapat *reinforcement* berupa terhindarnya Rat dari kemungkinan tidak diperpanjang kontrak kerja. Sedangkan Subjek M merasa pasrah dan tidak memiliki cukup daya untuk menghadapi kemungkinan akan diberhentikan atau diputus kontrak dan kecilnya kesempatan untuk promosi.

Rasa tidak berdaya ini adalah salah satu dimensi yang membentuk dan merupakan elemen penting dari Job Insecurity, karena dapat memperburuk ancaman yang dirasakan (Greenhalg & Rosenblatt, 1984). Menyatakan bahwa terdapat faktor personal yang berhubungan langsung antara ketidakberdayaan dengan pusat kendali pada individu yang akan mempengaruhi perilaku dan peristiwa-peristiwa dalam kehidupannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah peneliti jelaskan diatas, maka permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut “Apakah ada hubungan antara *Job Insecurity* dengan *Locus of control* pada teller di Bank “X” pada wilayah Bekasi“

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *Job insecurity* dengan *Locus of control* pada teller bank “X” di wilayah Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan ilmu psikologi atau dapat digunakan sebagai bahan perkembangan kajian ilmu psikologi khususnya psikologi *Job Insecurity* dan *Locus Of Control*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran kepada perusahaan mengenai tingkat *job insecurity* yang terjadi pada karyawannya dan dengan demikian perusahaan dapat membuat kebijakan yang tepat untuk menanggulangi masalah karyawan terutama yang menyangkut dengan perasaan *job insecurity* yang dialami oleh karyawannya.

1.5 Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh Restiningrum, dkk (2015) yang berjudul “Pengaruh *Locus of Control* dan *Job Insecurity* Terhadap *Burnout* Tenaga Perawat di Rumah Sakit Paru Jember” menyimpulkan bahwa variabel *locus of control* tidak berpengaruh terhadap *burnout* yang dialami oleh tenaga kerja perawat Rumah Sakit Paru Jember”. Variabel *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang dialami oleh tenaga kerja perawat Rumah Sakit Paru Jember dan *locus of control* dan *job insecurity* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang dialami oleh tenaga kerja perawat Rumah Sakit Paru Jember.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Priskila (2017) yang berjudul “Hubungan Perceived Control dan Job Insecurity dalam menghadapi kondisi krisis pada karyawan PT. VALE INDONESIA di Soroako” menyimpulkan adanya hubungan negative antara perceived control dan job insecurity semakin tinggi perceived control maka semakin rendah karyawan yang mengalami *job insecurity*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Prestiana dan Putri (2013) yang berjudul “Hubungan *Locus of control internal* dan *Job Insecurity* terhadap burnout pada Guru Honorer Sekolah dasar Negeri di Bekasi Selatan” menyimpulkan adanya hubungan yang positive artinya semakin rendah job insecurity yang dirasakan maka semakin rendah tingkat burnout yang dirasakan oleh Guru Honorer “
4. Penelitian yang dilakukan oleh Nidhomul Haq (2015) yang berjudul “Pengaruh *Locus of control* terhadap *Job Insecurity* dengan masa kerja sebagai variable moderator karyawan Outsourcing PT. Pos Indonesia Kantor MPC Semarang”. Menyimpulkan adanya hubungan positive yang menunjukkan adanya secara parsial faktor *internal locus of control* berpengaruh signifikan terhadap variabel *job insecurity*.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Julianto (2002) yang berjudul “Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap *Locus of control*, konflik peran, komite

organisasi dan Job Insecurity yang mempengaruhi keinginan pindah kerja pada perusahaan Freight Forwarding di Jakarta”. Menyimpulkan bahwa *Locus of control* berpengaruh positif terhadap *Job Insecurity*.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Frieda dan Juwita (2015) yang berjudul “Hubungan *Locus of control internal* dan *job insecurity* pada karyawan CV Elfana menyimpulkan adanya hubungan negatif antara *locus of control internal* dengan *job insecurity* pada karyawan tetap CV Elfana, dimana semakin kuat *locus of control internal* maka semakin rendah *job insecurity*, dan sebaliknya semakin lemah *locus of control internal* maka semakin tinggi *job insecurity*.”

