

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pekerjaan merupakan hal umum yang berlaku dilakukan untuk seluruh orang di dunia dan bahkan sudah ada sejak zaman dahulu kala. Manusia yang pada dasarnya merupakan makhluk dinamis dimana artinya akan selalu berusaha untuk bertahan hidup dan mencari eksistensi guna memenuhi kebutuhan dalam dirinya.¹ Salah satu cara yang dilakukan oleh manusia untuk terus bisa bertahan adalah melakukan pekerjaan. Pekerjaan dilakukan oleh manusia karena ingin berbuat sesuatu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.² Menilik perkembangan sejarahnya, manusia terus berkembang dalam hal pekerjaan, mulai dari berburu dan bertani hingga saat ini sudah berbagai macam pekerjaan dan profesi di zaman modern, seiring dengan waktu manusia sebagai individu memiliki pekerjaan guna memenuhi tujuan hidupnya baik secara sosial dan ekonomi.

Dalam kehidupan ekonomi dan sosial, pekerjaan dianggap sebagai salah satu aspek identitas diri individu. Seseorang akan memiliki identitas dari pekerjaannya itu sendiri, walau pekerjaan setiap individu berbeda-beda, namun pekerjaan hanya memiliki satu tujuan pasti, yaitu bisa memenuhi kebutuhan hidup. Disamping sebagai pemenuhan kebutuhan hidup, pekerjaan juga dianggap memiliki makna tersendiri bagi setiap individu. *Meaning of Work* atau makna kerja diterapkan agar pekerjaan tidak dianggap hanya sebuah tugas tanpa memiliki tujuan dalam hidup manusia. Ketika seseorang merasa bahwa pekerjaannya sangat bermakna,

¹ Tony J.Watson.(2008). *Sociology, Work and Industry*. New York (Routledge Publishing USA) Hlm.5

² Suminingsih. "Implikasi Makna Kerja pada Perilaku Ekonomi". Jurnal Hukum Islam Vol.14 No.(2) (2010) : hlm.1-3

maka sesungguhnya dia sedang membangun identitas diri dan aktualisasi potensi yang dia miliki.³

Definisi bekerja secara general untuk individu merupakan usaha untuk menggapai tujuan dalam hidupnya. Secara ekonomi, bekerja merupakan aktivitas untuk menciptakan hasil berbentuk benda atau jasa dengan tujuan untuk mendapatkan imbalan. Selain itu, bekerja secara makna mendasar ialah salah satu cara mempertahankan hidup bagi individu atau sekelompok orang guna menciptakan eksistensinya. Secara sosiologis, pekerjaan ialah hal yang dilakukan untuk meraih status sosial dalam masyarakat. Dengan demikian, bekerja bukanlah hal yang semata-mata untuk meraih apa yang dikatakan imbalan dan status, karena bekerja merupakan bagian inti dari kehidupan manusia untuk memperoleh harkat kemanusiaannya.

Melalui pekerjaan yang dijalani, individu berupaya memperoleh keberlangsungan hidup secara terhormat serta membangun makna atas eksistensinya dalam kehidupan sosial. Namun, cara individu memaknai pekerjaannya tidak bersifat seragam, melainkan dipengaruhi oleh pengalaman hidup, nilai yang dianut, serta kondisi sosial-ekonomi yang melingkupinya. Dalam perspektif sosiologi, kerja dapat dipahami sebagai tindakan sosial yang dijalani secara sadar dan bermakna oleh individu. Max Weber memandang kerja sebagai bagian dari tindakan sosial (*soziales Handeln*), yaitu tindakan yang memiliki makna subjektif dan diarahkan pada orang lain.⁴ Dengan demikian, Pendekatan Weber memungkinkan peneliti untuk memahami kerja tidak semata-mata sebagai keterpaksaan struktural, tetapi sebagai pilihan rasional yang bermakna bagi individu, meskipun pilihan tersebut berlangsung dalam batasan struktur sosial tertentu.

³ Williams, L. C. (1993). *The congruence of people and organizations: Healing dysfunction from the inside out*. (Bloomsbury Publishing USA). Hlm.3

⁴ Ghofur, A. (2018). Tindakan Sosial Dalam Novel Yasmin Karya Diyana Millah Islami (Teori Tindakan Sosial Max Weber). *Bapala*, 5(2).

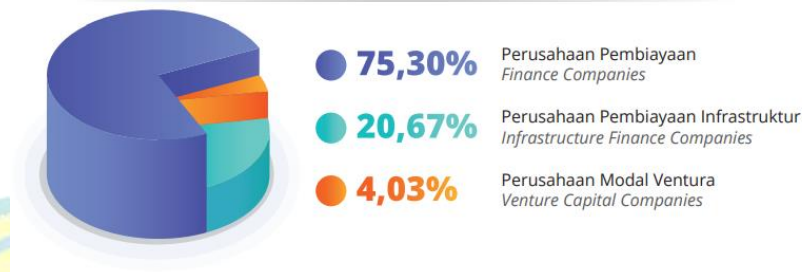
Dalam konteks pekerjaan penagih hutang, pekerja tidak hanya menjalankan perintah perusahaan, tetapi secara aktif menafsirkan pekerjaannya sebagai sumber penghidupan, bentuk tanggung jawab, atau strategi bertahan hidup di tengah tekanan ekonomi dan stigma sosial. Setiap pekerjaan pasti memiliki makna, salah satunya adalah pekerjaan penagihan Utang. Dalam istilah perbankan, penagih dikatakan sebagai *collection* atau masyarakat sering menyebutnya sebagai *debt collector*. Dengan pendekatan Weber, kerja dipahami bukan sebagai aktivitas mekanis semata, melainkan sebagai tindakan yang dijalani secara sadar berdasarkan pertimbangan rasional individu. Rasionalitas tersebut dapat berorientasi pada tujuan praktis, kebutuhan ekonomi, maupun nilai-nilai tertentu yang dipengaruhi oleh kondisi sosial dan struktur masyarakat tempat individu berada.

Apapun sebutannya untuk penagih Utang piutang, terkadang kita memaknai bahwa pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan kasar atau buruh suruhan kreditur. Seperti yang sudah dijelaskan bahwa setiap pekerjaan pasti memiliki arti atau makna tersendiri bagi individu yang melaksanakannya, termasuk penagih Utang. Sebagai informasi, penagih Utang memiliki wadah berbentuk Perusahaan keuangan ataupun koperasi yang secara resmi beroperasi dengan izin dari *stakeholders* (Pemerintahan) yaitu Otoritas Jasa Keuangan, sehingga penagih Utang yang akan dipelajari lebih dalam tulisan ini bukanlah penagih Utang ilegal yang bergerak diluar bidang hukum yang berlaku di Indonesia.

Jumlah penyedia jasa kredit atau perusahaan keuangan di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya, maka otomatis pekerjaan jasa penagih utang juga akan terus bertambah lapangan kerjanya. Keinginan dan daya beli masyarakat terhadap kendaraan bermotor juga semakin membuat ladang bisnis perusahaan *leasing* semakin meningkat. Ketika jumlah keinginan harus didampingi dengan jumlah ketersediaan lapangan, maka perusahaan *leasing* hadir untuk memberikan bantuan kredit kepada masyarakat. Memberikan bantuan kepada

masyarakat terkait dengan bantuan keuangan untuk bisa membeli kendaraan bermotor yang diinginkan.

Grafik 01 Komposisi Aset Lembaga Pembiayaan Tahun 2022
Graph 01 Asset Compositions of Multifinance Institutions in 2022



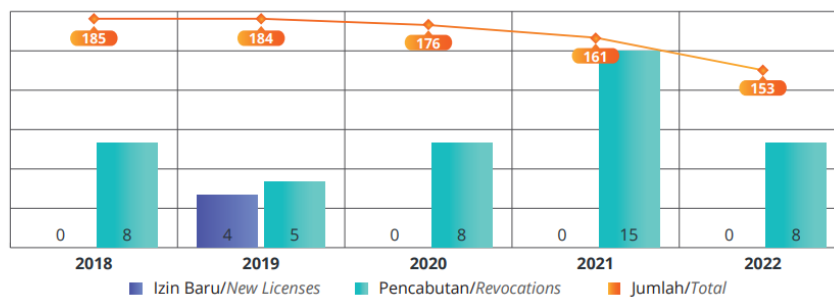
Gambar 1 Asset Perusahaan Leasing

Sumber : Buku Statistik Pembiayaan OJK (2022)

Data diatas diambil pada tahun 2022 oleh OJK yang mencatat bahwa total dari Lembaga pembiayaan sebesar Rp646,47 triliun yang terdiri dari aset Perusahaan Pembiayaan sebesar Rp486,80 triliun (75,30%), aset Perusahaan Modal Ventura sebesar Rp26,04 triliun (4,03%), dan aset Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur sebesar Rp133,63 triliun (20,67%).⁵ Menilik jumlah aset yang dimiliki oleh perusahaan pembiayaan sudah dibayangkan seberapa banyak penghasilan yang dimiliki oleh perusahaan keuangan tersebut, sebagai perbandingan jumlah, dibawah ini penulis mencantumkan jumlah perusahaan keuangan yang terdaftar oleh OJK sepanjang 2018-2022.

⁵ Otoritas Jasa Keuangan. “Buku Statistik Pembiayaan 2022”. (Internet : <https://ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik>) Diakses pada 18 Februari 2026

Grafik 02 Jumlah Perusahaan Pembiayaan Tahun 2018-2022
Graph 02 The Number of Finance Company in 2018-2022



Gambar 2 Jumlah Perusahaan Leasing

Sumber : Buku Statistik Pembiayaan OJK (2022)

Perusahaan yang menyediakan jasa kredit mengalami kenaikan dan penurunan selama kuartal tahun 2018-2022, namun bisa dipastikan akan selalu bertahan dengan penghasilan dan aset yang menjanjikan. Kebutuhan masyarakat Indonesia akan suatu barang berbanding terbalik dengan jumlah pendapatan yang dimiliki, sehingga keberadaan perusahaan kredit akan selalu memiliki konsumen yang tidak sedikit. Namun, sedikit banyak utang dan tagihan ini tidak dibarengi dengan kedisiplinan masyarakat yang melakukan kredit kepada perusahaan *leasing* membayar utang piutangnya dengan tepat waktu. Berangkat dari problematika kredit macet dan pembayaran tidak tepat waktu tersebut muncul pekerjaan penagih utang atau *debt collector* di perusahaan *leasing*.

Perusahaan *leasing* yang memberikan kredit juga harus mendapatkan keuntungan dari bunga pembayaran yang diberikan oleh masyarakat yang meminjam. Jalan keluar dari kredit macet dan telat pembayaran ini terjawab dengan posisi *debt collector* atau *collection*. Peran seorang penagih kreditur tentu sangat signifikan untuk perusahaan keuangan, karena perusahaan tidak akan berjalan apabila tidak ada orang lapangan yang langsung terjun menagih kredit macet peminjam. Perlu dicatat juga bahwa tidak semua individu juga memiliki kapabilitas untuk menjadi seorang penagih kredit. Pekerjaan ini membutuhkan skill dan ada sertifikasi yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Max Weber menyebutkan bahwa skill dalam

sebuah perusahaan itu menunjukkan kriteria posisi seseorang.⁶ Hal ini menjadi bukti bahwa saat ini semua posisi dalam perusahaan serta birokrasi membutuhkan *skill* untuk diberikan status. Posisi penagih utang dalam perusahaan yang memberikan kredit atau *leasing* memiliki banyak tantangan dan pandangan yang berbeda kepada individu yang menjalani pekerjaan ini sendiri sehingga memungkinkan adanya perspektif makna yang berbeda pula.

Bekerja itu memiliki aspek yang berhubungan erat dengan aspek kehidupan sehari-hari termasuk kehidupan pribadi, ekonomi dan sosial. Hal ini yang menjadi sorot utama dalam penelitian ini, yaitu profesi dan pekerjaan akan menumbuhkan perspektif yang berbeda pula untuk masing-masing individu. Penelitian ini juga diambil karena belum banyak penelitian yang berfokus pada makna kerja subjektif yang dimiliki oleh penagih utang itu sendiri. Dalam hal ini termasuk pekerjaan jasa penagih Utang untuk perusahaan *leasing*. Seperti yang sudah disinggung pada sebelumnya, peneliti memiliki keinginan untuk menelaah lebih jauh bagaimana seorang penagih Utang pada perusahaan *leasing* memaknai pekerjaan mereka secara individu. Dalam penelitian yang berjudul “*Makna Kerja Bagi Pekerja Jasa Penagih Utang Pada Perusahaan Leasing PT KOBUS*” diharapkan dapat membuka perspektif baru tentang pekerjaan dan posisi penagih Utang.

1.2 Rumusan Masalah

Pekerja jasa penagih Utang pada perusahaan *leasing* sering kali berada pada posisi yang penuh dilematis. Satu sisi mereka berperan penting bagi keberlangsungan perusahaan karena tugasnya, namun disisi yang lainnya mereka juga harus menghadapi tekanan target dari manajemen, stigma negatif dari masyarakat sebagai profesi yang minim moral dan kasar.⁷ Berbagai kondisi inilah yang akhirnya membentuk latar belakang pekerja, cara mereka

⁶ Ronggo Warsito. (2016). Sosiologi Industri. Jakarta: Jaudar Press. Hlm. 106

⁷ Hatzenbuehler, M. L. (2023). “*How being stigmatized can harm health*”. Journal : *Harvard Gazette*. (Internet : <https://news.harvard.edu/gazette/story/2023/10/how-being-stigmatized-can-harm-health/>) diakses pada 10 Sep.

memaknai pekerjaannya serta strategi bertahan yang mereka gunakan menjadi aspek penting untuk penelitian.

Meskipun sudah ada berbagai macam studi mengenai dunia kerja dan dinamika perusahaan pembiayaan, namun penelitian yang secara khusus menyoroti makna kerja dari perspektif pekerja penagih Utang itu masih terbatas.⁸ Padahal, pemahaman mereka menginterpretasikan pekerjaannya, mengelola stigma dan memaknai pekerjaannya bisa sangat relevan dalam melihat problematika individu serta sosial dari dunia kerja berisiko tinggi ini. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menggali makna kerja penagih Utang pada perusahaan *leasing* PT KOBUS dengan menekankan pada latar belakang sosial, pengalaman subjektif, strategi yang mereka bangun untuk menghadapi tantangan pekerjaan ini.

Berdasarkan paparan tulisan diatas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana konteks sosial-ekonomi para pekerja penagih utang di perusahaan *leasing* PT KOBUS?
2. Bagaimana pengalaman subjektif para pekerja penagih utang dalam menjalani pekerjaannya?
3. Bagaimana makna kerja dimaknai oleh para pekerja penagih utang perusahaan *leasing* PT KOBUS jika dikaitkan dengan teori makna kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pekerja jasa penagih Utang memaknai pekerjaan mereka, serta bagaimana makna tersebut akhirnya bisa memberikan motivasi dan kepuasan kerja. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi

⁸ Kasmir. (2016). *Manajemen Lembaga Keuangan* (edisi revisi, hlm. 255–256). Jakarta: RajaGrafindo Persada.

faktor-faktor apa saja yang bisa memberikan kontribusi untuk membentuk *meaning of work* bagi pekerja jasa penagih Utang. Penelitian ini dilakukan secara mendalam kepada karyawan yang berperan sebagai penagih kredit pada perusahaan *leasing* K.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini terbagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis, antara lain sebagai berikut :

Manfaat Teoritis

1. Menyumbangkan kontribusi pada ilmu pengetahuan sosiologi tentang pembahasan mengenai pekerjaan jasa penagih Utang
2. Sebagai bentuk implementasi berdasarkan ilmu yang sudah didapatkan selama perkuliahan
3. Dapat digunakan sebagai referensi dalam membuat dan mengembangkan penelitian yang relevan terkait dengan *meaning of work* dalam perspektif Max Weber.

Manfaat Praktis

1. Sebagai dasar pertimbangan bagi karyawan dan perusahaan dalam meningkatkan budaya kerja sebagai makna kerja agar lebih kompeten dan berkontribusi lebih lagi
2. Mampu memberikan kontribusi kepada pihak terkait untuk menentukan arah kebijakan dalam rangka meningkatkan motivasi kerja untuk memperhatikan karyawan memaknai pekerjaannya
3. Penelitian ini juga diharapkan bisa memberikan informasi mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja kepada para pekerja jasa penagih. Terpenting, dapat memberikan gambaran dan perspektif dari berbagai sudut mengenai suatu pekerjaan yaitu penagih Utang.

1.5 Tinjauan Penelitian Sejenis

Penelitian terkait yang bersinggungan dengan penulisan ini terbagi dalam beberapa kategori pembahasan. *Pertama* penelitian sejenis dengan subjek yang sama yaitu penagih Utang, artikel pertama berjudul “Pertanggung Jawaban Pidana Terhadap *Debt Collector* (Penagih Utang) Melakukan Tindakan Kekerasan Dalam Penagihan Yang Bermasalah” oleh Deny Syaputra, Tri Putra Perkasa, Fawez Farhan Dani, Siddik Andrean, Didit Selamat Raharjo pada tahun 2022.⁹ Artikel tersebut meneliti tentang bagaimana debitur dan kreditur akhirnya harus menggunakan perantara pihak ketiga yaitu penagih Utang (*debt collector*) untuk bisa menagih pinjaman atau angsuran yang seharusnya dibayar oleh debitur. Melalui artikel ini juga banyak ternyata pelencengan dan kekerasan dalam proses penagihan Utang, sehingga terjadi pelanggaran hukum. Namun, dalam artikel ini, penagih Utang bukanlah karyawan dari perusahaan *leasing* atau keuangan yang legal terlindungi hukum, sehingga seringkali melakukan kekerasan verbal maupun fisik terhadap debitur.

Artikel kedua yang membahas penagih Utang berjudul “Pertanggung jawaban Pidana *Debt Collector* Yang Melakukan Tindak Pidana Perampasan Dalam Kredit Bermasalah” oleh Prika Handayani dan Teddy Asmara pada tahun 2019.¹⁰ Artikel ini memiliki fokus pada perusahaan *leasing* yang menggunakan jasa *debt collector* untuk kredit macet secara legal, namun pada praktiknya penarikan barang pada kredit macet acap kali menggunakan kekerasan dan paksaan. Sehingga, artikel ini memahami lebih mendalam arti *debt collector* dalam perusahaan *leasing* yang melanggar peraturan hukum menggunakan per undang-undangan.

⁹ Syaputra, D., Perkasa, T. P., Dani, F. F., Andrean, S., & Raharjo, D. S. (2022). Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Debt Collector (Penagih Utang) Melakukan Tindak Kekerasan Dalam Penagihan Yang Bermasalah. *Consensus: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol.1 No.(2), Hlm. 51-58.

¹⁰ Handayani, P., & Asmara, T. (2019). Pertanggungjawaban Pidana Debt Collector Yang Melakukan Tindak Pidana Perampasan Dalam Kredit Bermasalah. *Hukum Responsif*, Vol.10 No.(2), hlm. 55-66

Artikel ketiga yang membahas tentang penagih Utang berjudul “*The Effect of Surface Acting on Turnover Intention in Debt Collector Employees*” oleh Rifqah Nur Ridwan, Hilwa Anwar, Rahmawati Syam pada tahun 2023.¹¹ Artikel ini terbit pada jurnal internasional yang berfokus pada *turnover* yang terjadi pada pekerjaan penagih Utang pada perusahaan keuangan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sample 149 orang laki-laki dan 1 orang perempuan yang bekerja sebagai penagih di perusahaan keuangan di daerah Makassar. Fokus pada kondisi *turnover* pada karyawan yang bekerja pada perusahaan keuangan, atensi, kecemasan dan tingkat stress menjadi pengaruh utama bagaimana angka *turnover* sebuah perusahaan keuangan sangat tinggi terutama untuk posisi *debt collector*.

Selanjutnya, yang *kedua* mengenai penelitian terkait, yaitu perusahaan *leasing* atau perusahaan keuangan. Artikel pertama berjudul “Mekanisme Pemanfaatan *Leasing* Dalam Praktiknya” oleh Taufik Effendy pada tahun 2015.¹² Penelitian ini membahas tentang mekanisme dan praktik perusahaan *leasing* di Indonesia serta peraturan tertulis yang mengenai kredit dan sewa-menyewa perusahaan *leasing*. Pembahasan singkat dan padat mengenai perusahaan *leasing* pada artikel ini membuka perspektif bahwa perusahaan *leasing* bukan hanya memberikan pinjaman uang, pinjaman barang, namun juga memberikan kredit dengan jangka waktu tertentu untuk masyarakat dengan cara menanggulangi harga barang yang dibeli agar masyarakat bisa memilikinya terlebih dahulu. Pembayaran harga barang maupun bunga disesuaikan dengan perjanjian tertulis perusahaan dan konsumen.

Artikel kedua yang membahas tentang perusahaan *leasing* berjudul “Peranan *Leasing* Sebagai Lembaga Pembiayaan Perusahaan” oleh Agnes Maria Janni Widyawati pada tahun

¹¹ Rifqah Nur Ridwan, Hilwa Anwar, Rahmawati Syam. (2023). The Effect of Surface Acting on Turnover Intention in Debt Collector Employees. Internasional Journal of Research and innovation in social sciene (IJRISS). Vol.VII No.(10), Hlm.301-309

¹² Effendy, T. (2015). Mekanisme Pemanfaatan *Leasing* dalam Praktiknya. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, Vol.7(13).

2019.¹³ Dalam artikel ini membahas tentang peraturan yang mengatur tentang hukum perbankan, finansial dan *leasing* secara jelas dalam hukum di Indonesia. Artikel ini juga membahas banyak istilah *leasing* serta fungsi utamanya sebagai *lessor* yang memberikan bantuan keuangan untuk bisa mendukung perorangan atau perusahaan yang masih belum bisa membeli kebutuhan akibat terhambat keuangan.

Artikel ketiga yang membahas tentang perusahaan *leasing* berjudul “*Main Features Of Financial Leasing Using International Experience*” oleh Gunel Safarova pada tahun 2021.¹⁴ Artikel ini terbit pada jurnal internasional yang membahas tentang sistem *leasing* di beberapa negara di Dunia, seperti Jepang, Austria, Amerika Serikat, Eropa dan Azerbaijan. Berfokus pada pengaruh positif dan negatif atas keberadaan perusahaan *leasing* yang memberikan kredit kepada perusahaan lainnya yang masih dalam tahap perkembangan sehingga bisa terbantu dalam hal keuangan. Penggunaan bunga, pembayaran berkala, kredit macet dan perjanjian Utang-piutang dalam artikel ini dibahas secara keseluruhan namun bukan untuk perorangan, tapi partai besar seperti perusahaan besar dengan usaha dan perusahaan kecil lainnya yang membutuhkan bantuan. Melalui artikel ini juga kita bisa memahami bagaimana proses kredit dan peranan perusahaan *leasing* pada beberapa negara di dunia.

Kategori pembahasan *ketiga* dalam penelitian ini tentang pegawai atau pekerja. Salah satu yang menjadi subjek utama dalam penelitian ini adalah pekerja atau pegawai. Artikel pertama berjudul “Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan *Leasing*” oleh Sri Yuni Sulistiani pada tahun 2016.¹⁵ Artikel ini memiliki subjek pegawai perusahaan *leasing* di daerah ciamis, jika pada artikel sebelumnya pembahasan

¹³ Widyawati, A. M. J. (2019). Peranan *Leasing* Sebagai Lembaga Pembiayaan Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Hukum Dan Dinamika Masyarakat*, Vol.17 No.(1).

¹⁴ Safarova, G. (2021). Main features of financial *leasing* using international experience. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*, Vol.(1), No.411705.

¹⁵ Sulistiani, S. Y. (2016). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Keterampilan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Perusahaan *Leasing*. *Jurnal Ekologi Ilmu Manajemen*, Vol.3 No.(2), Hlm.187-189.

lebih dalam akan sistem kerja dari perusahaan *leasing*, maka fokus artikel ini pada sumber daya manusia. Pekerja atau pegawai sebagai sumber tenaga dan pikiran agar suatu perusahaan berjalan dengan baik, yang membuat peneliti artikel ini berfokus pada kemampuan kerja dan keterampilan kerja yang dimiliki oleh pegawai. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan jumlah sample 75 karyawan di sebuah perusahaan sewa dan jual motor daerah Ciamis.

Artikel kedua berjudul “Peranan Moral Pegawai, Komitmen Pegawai, Motivasi Pegawai Dan *Organizational citizenship Behavior* Pegawai Terhadap *Quality Service*” oleh Budi Santoso dan Nursaidah pada tahun 2017.¹⁶ Penelitian ini membahas bagaimana kualitas layanan dan komitmen yang dimiliki oleh pegawai terhadap organisasi atau perusahaan tempat dimana mereka mengabdikan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif di sebuah sekolah Muhammadiyah di Jember dengan fokus OCB (*Organizational Citizenship Behavior*).

Artikel ketiga berjudul “*Employee Development and Its Affect on Employee Performance A Conceptual Framework*” oleh Abdul Hameed dan Aamer Hameed pada tahun 2011 dipublish pada jurnal internasional.¹⁷ Artikel ini membahas bagaimana cara organisasi atau perusahaan mengembangkan karyawan sebagai aset sumber daya manusia yang berharga. Keunggulan, keberhasilan dan kegagalan sebuah perusahaan itu dilihat bagaimana pengembangan karyawan dilakukan oleh perusahaan. Pembahasan lebih dalam karyawan, kinerja, kontribusi karyawan dibahas secara jelas dengan metodologi kualitatif dalam artikel.

Kategori pembahasan *keempat* sebagai penelitian sejenis yaitu makna kerja. Artikel pertama yang akan dibahas berjudul “Analisis Pengaruh Makna Kerja dan Resiliensi Terhadap

¹⁶ Santoso, B., & Nursaidah, N. (2017). Peran An Moral Pegawai, Komitmen Pegawai, Motivasi Pegawai Dan *Organizationalcitizenship Behavior* Pegawai Terhadap *Quality Service*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol.3 No.(2).

¹⁷ Hameed, A., & Waheed, A. (2011). Employee development and its affect on employee performance a conceptual framework. *Journal : International journal of business and social science*, Vol.2 No.(13).

Intention To Leave yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja” oleh Melati Ayu Widati dan Muafi pada tahun 2020.¹⁸ Artikel ini membahas tentang makna kerja secara luas dengan subjek utama adalah guru-guru yang bekerja di sekolah luar biasa (SLB). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan 3 variabel dengan responden berjumlah 150 orang.

Artikel kedua yang membahas tentang makna kerja berjudul “Pengaruh Makna Kerja Terhadap Komitmen Afektif Dengan Variabel Pemediasi Keterikatan Kerja Pada Karyawan Bank Mandiri Area Banda Aceh” oleh Shabir Abdul Majid dan Mahdani pada tahun 2019.¹⁹ Artikel ini memiliki metodologi kuantitatif dengan *random* sampling berjumlah 116 orang responden yang bekerja di Bank Mandiri. Fokus utama dari artikel ini yaitu bagaimana perusahaan memberikan makna kerja bagi pekerja agar memiliki afeksi positif dan meningkatkan performa kerja karyawan. Lalu, bagaimana perusahaan memberikan dukungan kepada karyawan untuk bisa meningkatkan makna kerja dan keterikatan kerja.

Artikel ketiga tentang makna kerja berjudul “*The Mediating Role of the Meaning of Work in the Relationship between Organizational Constraints and Psychological Well-Being at Work*” ditulis oleh Samuel Nyock Ilouga dan Aude Carine Moussa Mouloungui pada tahun 2021.²⁰ Artikel jurnal internasional ini mengeksplorasi tentang makna kerja dalam hubungan organisasi di sebuah perusahaan serta hubungannya dengan kendala organisasi dan gangguan psikologis di tempat kerja. Fokus utama dalam penelitian ini adalah beban kerja dan dukungan hirarki dengan teori utama menggunakan makna kerja yang mana menggunakan metodologi kuantitatif dengan jumlah sample 581 responden untuk pengumpulan data.

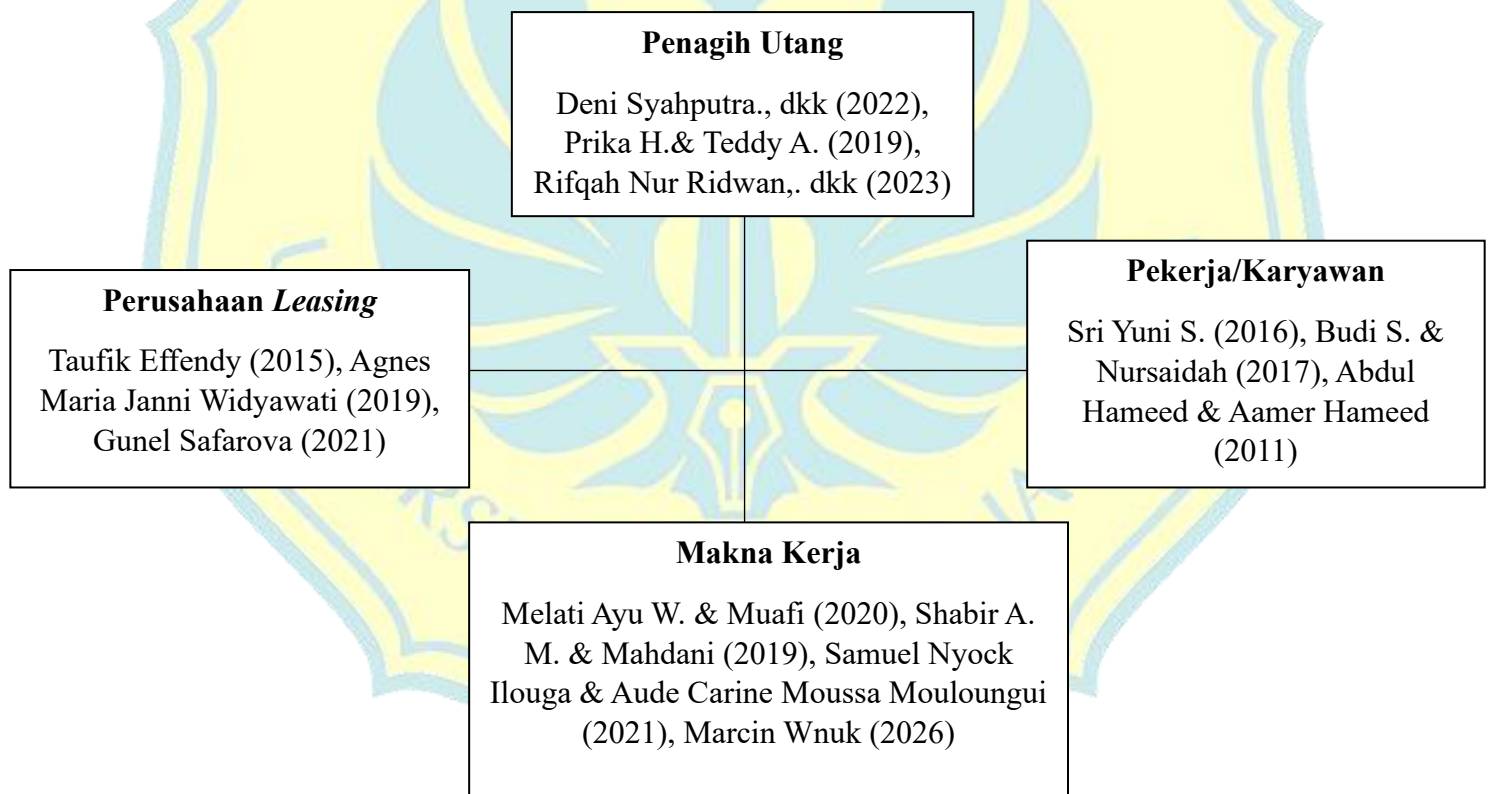
¹⁸ Widati, M. A., & Muafi, M. (2020). Analisis pengaruh makna kerja dan resiliensi terhadap intention to leave yang dimediasi oleh kepuasan kerja. *JBTI: Jurnal Bisnis: Teori Dan Implementasi*, Vol.11 No.(2), Hlm. 149-166.

¹⁹ Majid, S. A., & Mahdani, M. (2019). Pengaruh Makna Kerja Terhadap Komitmen Afektif Dengan Variabel Pemediasi Keterikatan Kerja pada Karyawan Bank Mandiri Area Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, Vol.4 No.(2), Hlm. 273-286.

²⁰ Ilouga, S. N., & Mouloungui, A. C. M. (2022). The Mediating Role of the Meaning of Work in the Relationship between Organizational Constraints and Psychological Well-Being at Work. *International Journal of Psychological Studies*, Vol.14 No.(2), Hlm.1-40.

Artikel keempat yang memiliki pembahasan utama tentang makna kerja berjudul “*Polish Employees’ Religiosity and Finding Meaning in Work: The Role of Gratitude Toward the Organization*” ditulis oleh Marcin Wnuk pada tahun 2026.²¹ Artikel ini berfokus bagaimana religiusitas bisa mempengaruhi pemaknaan kerja untuk pekerja di Polandia. Rasa syukur dan hubungan dengan Tuhan menjadi salah satu mediator untuk memaknai pekerjaan yang mereka miliki. Penelitian ini menggunakan cara kuantitatif dengan 754 responden dari berbagai perusahaan di negara Polandia. Perspektif utama dalam penelitian ini adalah bagaimana agama memberikan kontribusi untuk memaknai pekerjaan dan komitmen organisasi seseorang.

Skema 1.1 Kategorisasi Penelitian Sejenis



Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026

²¹ Wnuk, M. (2026). Polish Employees’ Religiosity and Finding Meaning in Work: The Role of Gratitude Toward the Organization. Journal : *Pastoral Psychology*, Hlm.1-21.

1.6 Teori dan Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini berfungsi sebagai struktur yang menggambarkan bagaimana keterkaitan antara konsep dan variabel menjadi suatu garis lurus berkesinambungan. Kerangka konsep diharapkan bisa berfungsi sebagai panduan untuk memahami definisi fenomena yang diteliti dan menghubungkan tema yang relevan dengan topik utama penelitian. Kerangka konsep juga memiliki fungsi sebagai pisau perspektif untuk peneliti bisa memberikan tulisan lebih dalam tentang apa yang diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami makna kerja bagi pekerja jasa penagih utang pada perusahaan *leasing* PT KOBUS. Untuk menjelaskan fenomena tersebut, beberapa konsep utama digunakan sebagai alat analisis: etos kerja, identitas kerja, relasi kuasa dan teori makna kerja. Seluruh konsep ini saling terhubung dalam membangun pemahaman komprehensif tentang makna kerja yang dialami para pekerja penagihan utang di lapangan.

1.6.1 Etos Kerja (*Work Ethics*)

Etos kerja itu adalah nilai, norma dan sikap yang menentukan cara untuk individu memaknai dan menjalani aktivitas pekerjaannya. Secara sosiologis, etos kerja bukan hanya hal yang berkaitan secara personal, tapi erat juga kaitannya dengan struktur sosial, ideologi dan budaya dimana individu tersebut berada. Max Weber dalam karyanya yang terkenal *The protestant ethic and the spirit of capitalism* menjelaskan bahwa etos kerja pada era sekarang berkembang dari etika protestan, khususnya aliran kalvinisme yang menekankan kerja keras, disiplin dan hidup secara sederhana.²² Nilai-nilai ini kemudian dikombinasikan kedalam sistem kapitalisme sebagai cara kerja yang ideal. Hal yang dimaksud ideal dalam konsep ini adalah pekerja yang produktif, tidak boros dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.

²² Weber, M. (1930). *The Protestant ethic and the spirit of capitalism* (T. Parsons, Trans.). London: Allen & Unwin.

Etos kerja secara kolektif maupun secara individual lebih lanjut bisa dipahami sebagai salah satu cara untuk membentuk budaya kerja yang mendorong karyawan atau pekerja untuk bisa produktif. Hal ini berlaku bagi organisasi maupun bermanfaat untuk dirinya sendiri, etos kerja juga bisa menjadi agen perubahan yang memotivasi diantara para pekerja.²³ Etos kerja juga berkaitan dengan modal sosial yang dimiliki oleh masyarakat. Modal sosial disini adalah jaringan dan norma sosial yang bisa memperkuat etos kerja kolektif dalam sebuah perusahaan.²⁴ Etos kerja secara garis besar memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan perusahaan, peningkatan etos kerja akan berbanding lurus dengan peningkatan kerja dan kinerja organisasi secara signifikan.²⁵

Etos kerja secara garis besar bukan hanya atribut yang harus dimiliki oleh karyawan secara individual, namun juga dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal. Dalam penelitian ini, konsep etos kerja digunakan untuk memahami bagaimana suatu nilai dalam pekerjaan itu dibentuk dan dipertahankan dalam konteks pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan penagih Utang perusahaan *leasing* PT KOBUS. Etos kerja juga dapat terlihat bagaimana bisa mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi atau perusahaan tertentu. Dalam konteks ini, etos kerja sulit untuk bisa dimiliki oleh individu yang berada dalam pekerjaan yang dianggap tidak populer secara umum. Oleh karena itu diharapkan etos kerja bisa menjadi alat untuk legitimasi bahwa pekerjaan itu berarti dan layak dilakukan.

Bagi pekerja jasa penagihan Utang, etos kerja memungkinkan mereka untuk bisa memahami pekerjaan yang dilakukannya sebagai bentuk tanggung jawab, disiplin dan kontribusi terhadap keberlangsungan sebuah perusahaan berjalan. Meskipun pekerjaan ini memiliki stigma negatif dalam masyarakat, namun kontribusi mereka dalam perusahaan

²³ Hidayat, A., & Agustina, R. (2020). Work Ethic as the Foundation of Organizational Commitment. *Jurnal Psikologi*, 6(2), 123–135

²⁴ Muhammad Faisal. (2021). *Etos Kerja dan Modal Sosial dalam Perspektif Sosiologi*. CV. Azka Pustaka.

²⁵ Megawati, M., & Ampauleng, A. (2021). Pengaruh Etos Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Mirai Management*, 6(1), 232–242.

bukanlah hal yang bisa dianggap sebelah mata. Konsep etos kerja ini juga memiliki fungsi untuk bisa menganalisis lebih jauh tentang bagaimana pekerja penagih Utang membentuk etos kerja mereka agar bisa terus menumbuhkan kontribusi lebih lanjut terhadap perusahaan tempat mereka bernaung.

1.6.2 Identitas Kerja (*Work Identity*)

Zaman sekarang pekerjaan dianggap sebagai sebuah identitas dalam kehidupan sosial ekonomi bermasyarakat. Pekerjaan menjadi hal yang memberikan sebuah jati diri untuk seseorang. Dalam hal ini, bekerja itu adalah bagian dari identitas sosial yang terbentuk akibat dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu. Melalui perspektif sosiologi, pekerjaan bukan hanya sekedar menggambarkan pekerjaan yang dilakukan seseorang, namun juga merupakan keinginan individu tersebut dilihat sebagai apa oleh orang lain serta bagaimana individu tersebut membentuk hubungan sosial lewat pekerjaan yang dilakukannya.

Identitas kerja merupakan sebuah konstruksi sosial yang menggambarkan individu untuk bisa memahami dirinya melalui aktifitas kerja sehari-hari. Konsep ini menyesuaikan bagaimana individu menyesuaikan diri dengan perubahan yang mungkin terjadi. Studi yang dilakukan oleh Nordhall dan Knez memberikan penjelasan bahwa identitas kerja terbagi menjadi dua dimensi, yaitu identitas kerja personal dan kolektif.²⁶ Identitas personal bersangkutan dengan bagaimana secara kognitif individu terikat secara emosional dengan pekerjaannya, sedangkan identitas kolektif mencerminkan rasa memiliki terhadap kelompok atau organisasi individu tersebut bekerja. Sejalan dengan perspektif Weber, proses pembentukan identitas kerja ini dapat dipahami sebagai bagian dari tindakan sosial, di mana

²⁶ Nordhall, O., & Knez, I. (2026). Employees experiences of personal and collective work-identity in the context of organizational change. Journal: *Frontiers in Psychology*.

individu secara sadar dan rasional menafsirkan perannya, mempertahankan martabat diri, serta memberi makna terhadap pekerjaannya dalam batasan struktur sosial yang melingkupinya.

Penelitian ini memberikan konteks bahwa identitas pekerjaan seseorang itu terkait dengan bagaimana dirinya terbentuk secara personal dan kolektif. Dalam hal pekerjaan yang mengalami tekanan sosial dan stigma seperti penagih utang dalam penelitian ini, karyawan akan sering kali melakukan proses untuk mempertahankan, membentuk dan mengubah identitas mereka untuk menyesuaikan dengan tuntutan lingkungan. Brown mengatakan bahwa identitas pekerjaan ini melibatkan upaya seorang individu untuk menegosiasikan identitas profesional mereka ditengah tekanan organisasi dan ekspektasi sosial yang ada.²⁷ Dengan demikian, dalam penelitian ini, konsep identitas kerja digunakan untuk memahami bagaimana pekerja jasa penagih utang membentuk identitas mereka di tengah tekanan organisasi dan stigma sosial.

1.6.3 Relasi Kuasa (*Power Relation*)

Relasi kuasa merupakan elemen penting untuk bisa memahami lebih dalam hubungan individu dengan organisasi, terutama dalam konteks dunia kerja. Kekuasaan dalam dunia kerja bukan dalam bentuk dominasi dan intimidasi langsung seperti dulu, namun melalui hirarki terstruktur dengan mekanisme halus untuk bisa mengatur seseorang dalam perusahaan. Weber melihat bahwa kekuasaan dalam organisasi atau perusahaan sebagai bentuk legitimasi, yang mana kepatuhan individu itu muncul bukan semata karena paksaan atau tekanan namun karena adanya aturan, jabatan dan sistem kerja yang berlaku. Sejalan dengan ini Foucault mengemukakan bahwa kekuasaan itu bersifat produktif, yang mana membentuk apa yang disebut dengan tatanan sosial serta pengawasan.²⁸

²⁷ Brown, A. D. (2022). Towards an identity work perspective. Journal: *Human Relations*, Vol.75 No.(5), Hlm. 901.

²⁸ Salim, K. (2023). *Sosiologi Kekuasaan: Teori dan Perkembangan*. Bumi Aksara. Hlm.84

Dalam konteks pekerja jasa penagih utang pada perusahaan *leasing*, relasi kuasa muncul pada berbagai lapis. Terdapat hubungan yang hierarkis antara perusahaan dan pegawai, yang terwujud dalam laporan harian, absen, insentif dan target pendapatan. Kekuasaan yang dimiliki oleh perusahaan bukan hanya sekedar mengatur sumber daya manusia berupa pegawai tentang apa yang harus dilakukan, namun juga membentuk bagaimana mereka berpikir tentang pekerjaan itu sendiri. Penekanan Weber terhadap relasi kuasa ini juga terbentuk oleh penagih utang yaitu target dan aturan kerja yang dipahami sebagai bentuk rasionalitas instrumental yang dianggap wajar dan sah. Dilain pihak, bagi nasabah pegawai penagih Utang merupakan representasi sebagai pihak “yang berhak menagih” karena diberikan kuasa oleh perusahaan *leasing*.²⁹ Otoritas penagih utang kepada nasabah bukanlah bersifat personal melainkan melekat pada peran dan posisi pekerja dalam struktur organisasi. Penagih utang ditugaskan dan diberikan otoritas oleh perusahaan untuk menagih utang kepada nasabah. Sehingga relasi yang muncul merupakan relasi sosial yang dijumpai oleh institusi dan aturan formal.

Pegawai bukan hanya memahami bahwa relasi kuasa tumbuh dari kontrol langsung dari perusahaan, namun dari sebuah motivasi, nilai perusahaan, kompetisi dan loyalitas. Dalam dunia pekerja penagihan Utang pada perusahaan *leasing*, pekerja seringkali memahami target kerja mereka sebagai tuntutan kerja mereka dari atasan sebagai profesionalisme. Meskipun target kerja menjadi semangat bagi pekerja, namun bisa juga menjadi tekanan pribadi secara mental bagi pegawai. Relasi kuasa dalam perusahaan *leasing* juga diperlihatkan berjalan secara lateral bukan hanya vertikal hierarkis. Rekan kerja bisa menjadi penambah semangat untuk kerja, tetapi juga bisa berubah menjadi kontrol perusahaan lewat target.³⁰

²⁹ Kasmir. (2016). *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. Hlm. 65

³⁰ Sewell, G., & Barker, J. R. (2006). Coercion versus care: Using irony to make sense of organizational surveillance. *Academy of Management Review*, 31(4), Hlm.950.

Oleh karena itu, relasi kuasa penagih utang dalam perusahaan *leasing* dapat digambarkan sebagai jaringan otoritas yang dibenarkan secara logis yang mana membentuk bagaimana pekerja bertindak dan mematuhi aturan serta memaknai pekerjaan mereka. Sangat penting untuk memahami bagaimana penagih utang menempatkan diri dalam organisasi atau perusahaan. Pemahaman ini juga penting untuk melihat bagaimana kekuasaan yang ada dalam perusahaan bisa mempengaruhi pengalaman kerja dan konstruksi makna kerja mereka.

1.6.4 Makna Kerja

Dalam kajian sosiologi, makna kerja tidak dipahami sebagai sesuatu yang secara otomatis melekat pada suatu jenis pekerjaan, melainkan sebagai hasil pemaknaan yang dibangun oleh individu terhadap pekerjaan yang dijalannya. Pemaknaan tersebut lahir dari cara individu menafsirkan pengalaman bekerja, tujuan yang ingin dicapai, serta nilai-nilai yang dianggap penting dalam kehidupannya. Dengan demikian, pekerjaan tidak hanya dipandang sebagai aktivitas ekonomi untuk memperoleh penghasilan, tetapi juga sebagai tindakan sosial yang mengandung makna subjektif bagi pelakunya.

Perspektif ini sejalan dengan pemikiran Max Weber yang menempatkan tindakan sosial sebagai dasar untuk memahami perilaku manusia. Menurut Weber, suatu tindakan dapat disebut sebagai tindakan sosial apabila tindakan tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan makna yang diberikan oleh individu serta berorientasi terhadap orang lain. Oleh karena itu, bekerja tidak sekadar dipahami sebagai aktivitas rutin yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup, tetapi juga sebagai tindakan yang dilandasi oleh pertimbangan rasional, nilai-nilai tertentu, serta tujuan yang ingin diwujudkan oleh individu dalam kehidupan sosialnya.

Dalam memahami tindakan sosial tersebut, Weber menjelaskan bahwa tindakan individu tidak selalu didorong oleh motif yang sama. Setiap individu memiliki alasan yang berbeda dalam memaknai tindakan yang dilakukannya, termasuk ketika memutuskan untuk

bekerja. Oleh karena itu, Weber membedakan bentuk rasionalitas yang mendasari tindakan manusia, yaitu rasionalitas instrumental (*zweckrational*) dan rasionalitas nilai (*wertrational*). Kedua bentuk rasionalitas tersebut membantu menjelaskan bagaimana individu memberikan makna terhadap pekerjaan yang dijalani berdasarkan tujuan maupun nilai yang diyakininya.

- Tindakan Rasional Instrumental (*Zweckrational*)

Tindakan rasional instrumental merupakan tindakan yang dilakukan berdasarkan pertimbangan mengenai tujuan yang ingin dicapai serta pemilihan cara yang dianggap paling efektif untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam tipe tindakan ini, individu mempertimbangkan berbagai alternatif yang tersedia dan memilih tindakan yang dinilai paling menguntungkan atau paling efisien.³¹

- Tindakan Rasional Berorientasi Nilai (*Wertrational*)

Tindakan rasional berorientasi nilai merupakan tindakan yang didasarkan pada keyakinan terhadap suatu nilai, norma, atau prinsip yang dianggap penting oleh individu. Orientasi tindakan ini tidak semata-mata ditentukan oleh hasil yang diperoleh, tetapi oleh keyakinan bahwa tindakan tersebut memiliki nilai moral, etika, ataupun makna tertentu yang patut dijalankan.³²

- Tindakan Afektif (*Affectual Action*)

Tindakan afektif adalah tindakan yang dipengaruhi oleh kondisi emosional individu, seperti rasa senang, marah, sedih, takut, maupun simpati. Dalam tindakan ini, perilaku seseorang lebih banyak didorong oleh perasaan yang sedang dialami daripada pertimbangan rasional mengenai tujuan ataupun nilai tertentu.

³¹ Max Weber, *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*, ed. Guenther Roth dan Claus Wittich (Berkeley: University of California Press, 1978)

³² Ibid.

- Tindakan Tradisional (*Traditional Action*)

Tindakan tradisional merupakan tindakan yang dilakukan karena telah menjadi kebiasaan atau tradisi yang berlangsung secara terus-menerus. Individu melakukan tindakan tersebut bukan karena pertimbangan rasional ataupun nilai tertentu, melainkan karena tindakan tersebut telah menjadi bagian dari rutinitas yang diwariskan atau dibiasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Keempat tipe tindakan sosial tersebut menunjukkan bahwa setiap tindakan manusia memiliki orientasi yang berbeda-beda sesuai dengan motif yang mendasarinya. Oleh karena itu, pemikiran Weber memberikan landasan konseptual untuk memahami bahwa suatu tindakan tidak dapat dilepaskan dari makna subjektif yang diberikan oleh individu terhadap tindakan yang dilakukannya. Perspektif inilah yang kemudian menjadi dasar dalam memahami makna kerja sebagai hasil pemaknaan individu terhadap aktivitas bekerja.

Perspektif Weber memberikan pemahaman bahwa makna kerja berangkat dari tindakan sosial yang dilakukan individu berdasarkan orientasi subjektif tertentu. Akan tetapi, pemaknaan tersebut tidak terbentuk secara statis sejak seseorang memasuki dunia kerja. Dalam praktiknya, makna terhadap pekerjaan dapat berkembang melalui pengalaman bekerja, interaksi sosial, serta dinamika organisasi yang dihadapi pekerja setiap hari. Oleh karena itu, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai proses pembentukan makna kerja, penelitian ini melengkapi perspektif Weber dengan menggunakan pemikiran Michael Burawoy mengenai proses kerja (*labor process*) sebagai ruang terbentuknya pengalaman kerja.

Michael Burawoy merupakan sosiolog yang mengembangkan kajian mengenai proses kerja (*labor process*) melalui penelitiannya terhadap kehidupan pekerja di lingkungan industri. Menurut Burawoy, tempat kerja tidak hanya dipahami sebagai ruang produksi yang

berorientasi pada pencapaian keuntungan ekonomi, tetapi juga sebagai ruang sosial yang mempertemukan berbagai kepentingan, aturan organisasi, hubungan antarpekerja, mekanisme pengawasan, serta sistem kerja yang membentuk pengalaman pekerja dalam menjalankan aktivitasnya.³³ Oleh karena itu, pengalaman bekerja tidak dapat dipisahkan dari konteks organisasi yang mengatur bagaimana pekerjaan tersebut dijalankan.

Salah satu konsep utama yang dikemukakan Burawoy adalah manufacturing consent, yaitu suatu proses ketika pekerja secara bertahap menerima, menyesuaikan diri, dan berpartisipasi dalam sistem kerja yang diterapkan organisasi. Burawoy menjelaskan bahwa kepatuhan pekerja terhadap aturan perusahaan tidak selalu terbentuk melalui pengawasan atau paksaan secara langsung, melainkan berkembang melalui pengalaman bekerja yang berlangsung secara terus-menerus. Dalam proses tersebut, pekerja belajar memahami tuntutan organisasi, beradaptasi dengan target kerja, serta membangun cara-cara tertentu untuk menjalankan pekerjaannya.

Perspektif Burawoy menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki peranan penting dalam membentuk cara individu memandang pekerjaannya. Pengalaman menghadapi berbagai tantangan, berinteraksi dengan rekan kerja maupun atasan, menyesuaikan diri terhadap aturan organisasi, serta menghadapi dinamika pekerjaan sehari-hari merupakan bagian dari proses sosial yang secara bertahap membentuk pemahaman individu terhadap pekerjaan yang dijalannya. Dengan demikian, makna kerja tidak dipandang sebagai sesuatu yang bersifat tetap sejak seseorang memasuki dunia kerja, tetapi berkembang seiring dengan pengalaman yang dialami selama bekerja.

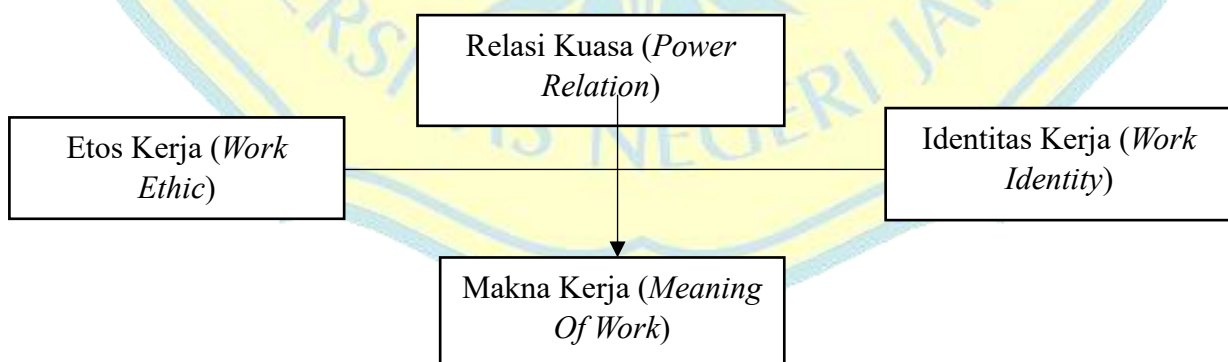
³³ Michael Burawoy, *The Politics of Production: Factory Regimes Under Capitalism and Socialism* (London: Verso, 1985)

Pemikiran Burawoy memberikan perspektif yang melengkapi tindakan sosial Weber. Jika Weber menjelaskan bahwa tindakan bekerja didasarkan pada makna subjektif yang dimiliki individu, maka Burawoy menunjukkan bahwa makna tersebut terus mengalami perkembangan melalui proses kerja yang berlangsung dalam organisasi. Dengan kata lain, makna kerja tidak hanya dipengaruhi oleh orientasi subjektif individu, tetapi juga dibentuk melalui pengalaman kerja, interaksi sosial, serta dinamika organisasi yang dihadapi pekerja dalam kehidupan sehari-hari.

Berdasarkan kedua perspektif tersebut, penelitian ini memandang bahwa makna kerja merupakan hasil dari hubungan antara orientasi subjektif individu dan pengalaman kerja yang berkembang dalam lingkungan organisasi. Perspektif Weber digunakan untuk memahami tindakan bekerja sebagai tindakan yang memiliki makna subjektif, sedangkan perspektif Michael Burawoy digunakan untuk menjelaskan bagaimana pengalaman kerja menjadi proses yang membentuk dan mengembangkan makna tersebut. Integrasi kedua perspektif ini menjadi landasan konseptual dalam memahami pembentukan makna kerja.

1.6.5 Hubungan Antar Konsep

Skema 1.2 Hubungan Antar Konsep



Sumber : Diolah oleh penulis, 2026

Hubungan antar konsep dalam penelitian ini menunjukkan bahwa makna kerja untuk penagih utang tidak terbentuk secara sendiri atau tunggal. Hal ini dibangun dengan adanya nilai

personal pembentukan identitas diri dan struktur kerja yang ada didalamnya. Etos kerja, identitas kerja dan relasi kuasa disini dipahami saling bertautan untuk membentuk cara pekerja penagih utang untuk memaknai pekerjaan mereka yang dilakukan sehari-hari.

Etos kerja merepresentasikan nilai terhadap pekerja berkaitan dengan pandangan dan kewajiban pekerjaan yang dilakukan yang harus dilakukan secara konsisten sebagai bentuk tanggung jawabnya. Identitas kerja dilihat berhubungan sebagai jembatan bagaimana penagih utang menafsirkan dirinya melalui pekerjaan yang dilakukan. Dalam prosesnya melakukan pekerjaan maka akan membangun pemaknaan diri sehingga bisa terlihat persepsi penagih utang apakah menganggap sebagai beban semata atau bagian dari pembentukan jati dirinya. Sementara itu, konsep relasi kuasa membingkai pengalaman penagih utang tentang sistem target, pengawasan yang dilakukan oleh atasan dan perusahaan yang mana membentuk batas Tindakan yang bisa dilakukan oleh penagih utang. Relasi kuasa bukan hanya sebagai bentuk pengaturan organisasi oleh perusahaan, namun bisa dipahami sebagai pemaknaan kepatuhan dan profesionalisme dengan tanggung jawab pekerjaannya.

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan utama yaitu kualitatif. Pendekatan penelitian secara kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna yang muncul dari suatu permasalahan sosial dengan menitikberatkan pada proses interpretatif serta perspektif partisipan sebagai sumber utama data.³⁴ Dalam upaya mengumpulkan data yang valid, peneliti menggabungkan hasil temuan dari observasi dan didukung kuat dengan hasil data kualitatif berupa wawancara mendalam. Data observasi didapatkan oleh penulis dengan menjadi karyawan perusahaan yang menaungi para pekerja

³⁴ Creswell, W. (2024). Karakteristik Penelitian Kualitatif. Metode Penelitian Kualitatif, hlm. 45.

yang berprofesi sebagai penagih utang (*collection*). Sedangkan hasil wawancara mendalam merupakan data primer penulis untuk bisa mengkaji lebih dalam penelitian ini.

1.7.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ialah pihak-pihak yang akan menjadi sumber untuk penelitian dengan memberikan informasi dan data penelitian yang dibutuhkan penulis guna penulisan penelitian ini. Subjek dalam penelitian ini adalah para pekerja penagih Utang di perusahaan *leasing* K yang memiliki posisi sebagai *collection*. Kelompok ini merupakan pekerja lapangan yang memiliki peran penting untuk berjalannya perusahaan dengan tugas menagih utang bagi para kreditur yang menunggak. Sejalan dengan subjek utama pembahasan penelitian ini, maka para *collection* diambil sebagai sumber data utama yang akurat untuk penelitian ini. Dalam penelitian ini, Subjek penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Sepuluh informan yang bekerja sebagai penagih utang (informan kunci)
2. Satu orang atasan yang bekerja sebagai supervisor para penagih utang (informan pendukung/triangular)
3. Satu orang dari pihak dari divisi *legal & Industrial relation* (informan pendukung/triangular)
4. Satu orang dari pihak dari divisi *recruitment* (informan pendukung/triangular)

Guna memperkuat pondasi data penelitian, disini penulis akan menggunakan informan pendukung yang akan menjadi triangular dari dua divisi di perusahaan *leasing* tersebut yang sering kali berurusan dengan pekerja lapangan atau para penagih utang. Divisi tersebut mencakup tim legal dan industrial serta tim recruitment.

1.7.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan *leasing* PT KOBUS yang berlokasi di kota DKI Jakarta. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa PT KOBUS

merupakan salah satu dari sekian banyak perusahaan pembiayaan yang memiliki sistem penagihan lapangan yang kompleks dengan melibatkan interaksi langsung antara debitur dan kreditur. Perusahaan *leasing* PT KOBUS juga memiliki banyak cabang dan pekerja penagihan yang mumpuni untuk jalannya perusahaan.

Waktu penelitian dilaksanakan dalam rentang kurang lebih 3 bulan untuk penulisan dan pengumpulan data dimulai pada bulan Oktober sampai Desember 2026. Penentuan waktu penelitian ini juga guna memungkinkan penulis melakukan pengumpulan data secara mendalam melalui wawancara mendalam. Waktu penelitian juga mempertimbangkan waktu operasional perusahaan dan waktu yang dimiliki oleh semua informan, sehingga wawancara dilakukan pada hari kerja dan disela-sela waktu para pekerja penagih Utang mendapatkan *coaching* oleh tim industrial. Oleh karena itu, waktu dan lokasi penelitian diatur sedemikian rupa untuk memberikan kelancaran saat pengambilan data dan memberikan gambaran utuh bagi penulis untuk bisa menyampaikan data dalam penelitian ini.

1.7.4 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kesulitan yang perlu disampaikan secara terbuka sebagai bentuk tanggung jawab penulis secara akademik. Meskipun penelitian ini memiliki keterbatasan, tapi ini tidak dimaksudkan untuk melemahkan temuan penelitian melainkan untuk menjelaskan proses penelitian yang dilalui penulis dalam mengumpulkan data. Keterbatasan pertama yang dialami oleh penulis berkaitan dengan akses terhadap narasumber yaitu penagih utang yang mana bekerja sebagai pekerja lapangan yang sulit untuk dimintai waktu wawancara. Dalam proses pengumpulan data, penulis sedikit sulit memperoleh kesediaan narasumber untuk melakukan wawancara mendalam sehingga harus terus didampingi oleh tim industrial dan legal dalam melakukan wawancara.

Keterbatasan selanjutnya berkaitan dengan bahasa yang digunakan atau aksen bahasa yang digunakan oleh informan. Beberapa informan memberikan informasi secara informal dengan bahasa lokal seperti bahasa Jawa dan Sunda yang mana peneliti sendiri pun sulit untuk memahami itu. Perbedaan latar belakang bahasa dan budaya antara peneliti dan informan berpotensi memengaruhi kedalaman pemahaman terhadap nuansa emosi, makna simbolik, serta konteks sosial tertentu. Oleh karena itu, peneliti melakukan klarifikasi berulang dan triangulasi makna untuk meminimalkan bias interpretasi, meskipun keterbatasan ini tidak sepenuhnya dapat dihilangkan.³⁵

1.7.5 Peran Peneliti

Pada awalnya penulis merupakan intern di perusahaan *leasing* PT KOBUS ini, lambat laun menjadi staff dalam kurun waktu 6 bulan. Setelah banyak pertimbangan dan keputusan yang matang, penulis memutuskan untuk mengangkat skripsi dengan tema makna kerja untuk para penagih utang karena pekerjaan *collection* memiliki risiko dan pandangan tersendiri dari masyarakat. Pada penelitian ini, penulis mencoba untuk seobjektif mungkin dalam mengumpulkan data dengan melakukan perencanaan, pengumpulan dan menganalisa data sehingga hasil penelitian diharapkan bisa menjadi landasan yang baik untuk para pekerja penagih utang dan perusahaan *leasing* PT KOBUS yang terkait dalam hal ini. Peneliti menyajikan informasi dan data penelitian dalam bentuk dokumentasi, visual dan catatan penelitian agar dapat memperkaya data yang sudah ditemukan penulis di lapangan.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam kepada sepuluh orang narasumber utama yang berprofesi sebagai penagih Utang

³⁵ Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

(collection). Data yang didapat dari berupa data primer yang dilakukan dengan wawancara via telepon kepada para penagih utang (10 orang), kepada atasan penagih utang (1 orang), pihak perusahaan *leasing* PT KOBUS (2 orang). Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan dokumentasi yang memungkinkan untuk mendukung data temuan. Melalui teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis diharapkan bisa menghasilkan potret penelitian yang autentik tentang bagaimana para pekerja jasa penagih utang memaknai pekerjaannya.

1.7.5.1 Wawancara mendalam (*In-Depth Interview*)

Data primer didukung oleh data wawancara yang didapatkan dari hasil wawancara mendalam (*In-Depth Interview*). Wawancara ini dilakukan dengan tertib dan terencana oleh penulis dengan penyusunan pertanyaan-pertanyaan yang sudah didiskusikan oleh perusahaan. Hal ini meminimalisir adanya ambiguitas dalam pengambilan data wawancara yang mungkin terdapat rahasia pekerjaan dan perusahaan di dalamnya. Wawancara ini juga dilakukan secara daring mengingat keberadaan para penagih utang yang tersebar di beberapa daerah di Indonesia yang tidak memungkinkan penulis untuk bisa melakukan wawancara secara langsung. Selama proses wawancara daring menggunakan telepon *whatsapp* ini, penulis merekamnya dan mencatat segala jawaban yang diberikan untuk bisa dikumpulkan dan dikelola guna kepentingan penelitian. Wawancara terencana ini dilakukan bersamaan dengan *coaching* rutin bulanan yang dilakukan oleh tim legal dan industrial.

1.7.5.2 Observasi

Observasi merupakan proses pengamatan kepada subjek dan objek yang menjadi bahan penelitian. Penulis disini mengambil dan mengolah data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pekerjaan penagih utang menggunakan

kacamata orang ketiga. Observasi ini dilakukan guna mengetahui dan memahami pekerjaan yang dilakukan oleh para penagih utang dilapangan. Jenis observasi yang dilakukan oleh penulis merupakan observasi dengan partisipasi pasif (*Passive participation*).³⁶

Observasi Partisipan pasif merupakan jenis observasi partisipasi yang mana peneliti datang ke tempat subjek melakukan kegiatan sehari-hari, namun tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Lebih tepatnya tidak secara langsung berpartisipasi dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Observasi ini dipilih karena dianggap paling tepat untuk bisa menjalankan penelitian dengan tertib melihat pekerjaan sebagai penagih utang memiliki risiko tinggi.

1.7.6 Teknik Triangulasi Data

Dalam teknik pengumpulan data, ada satu teknik yang dikenal sebagai salah satu cara untuk menguji kredibilitas penelitian kualitatif yaitu triangulasi. Dalam penelitian ini, jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Triangulasi ini untuk mendapatkan sumber data dari narasumber yang berbeda-beda tapi dengan teknik yang sama. Dalam hal ini penulis menggunakan wawancara mendalam kepada tiga orang sebagai triangulan, yang terdiri atas satu orang *account receivable controller* atau atasan langsung para penagih utang di pekerjaannya, satu orang *recrutiment officer* dan yang terakhir satu orang *legal & industrial assistant manager*. Ketiga triangulan ini bisa menjadi sumber yang kaya akan data dengan perspektif yang berbeda tentang makna kerja sebagai penagih utang. Data yang telah didapatkan sebagai pembanding akan digunakan agar hasil data penelitian ini tercapai dan juga semakin mempermudah dalam hal analisa data.

³⁶ Sugiyono, P. D. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, hlm.227

1.7.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis Miles dan Huberman yang tepat untuk pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Mengacu pada pandangan Sugiyono, analisis data merupakan tahapan dalam mencari dan menyusun data agar lebih menjadi sistematis.³⁷ Pada penelitian ini diharapkan analisis data disajikan dengan tiga komponen yang saling terkait satu dengan yang lain, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion or verification*).³⁸ Penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang akan menggunakan model analisis Miles dan Huberman, yang mana dalam teknik analisis tersebut terdiri atas tiga proses urutan analisa data, yaitu;

1.7.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap reduksi data, hasil wawancara dan data observasi yang jumlahnya tidak sedikit akan disederhanakan dengan dirangkum dan dipilih hal-hal yang pokok yang dicari menggunakan pola. Data yang banyak setelah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas serta mempermudah penulis untuk bisa memilah data penelitian. Data yang belum direduksi yaitu data mentah akan menjadi data yang sudah diproses yang membantu peneliti untuk memahami konteks sosial para pekerja penagih utang di perusahaan *leasing* PT KOBUS.

1.7.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dan penggambaran data ini dimaksudkan agar data diberikan dan digambarkan menggunakan pola terstruktur agar lebih muda bagi penulis atau bahkan pembaca memahami tulisan dalam penelitian ini. Penyajian

³⁷ Ibid, hlm.244

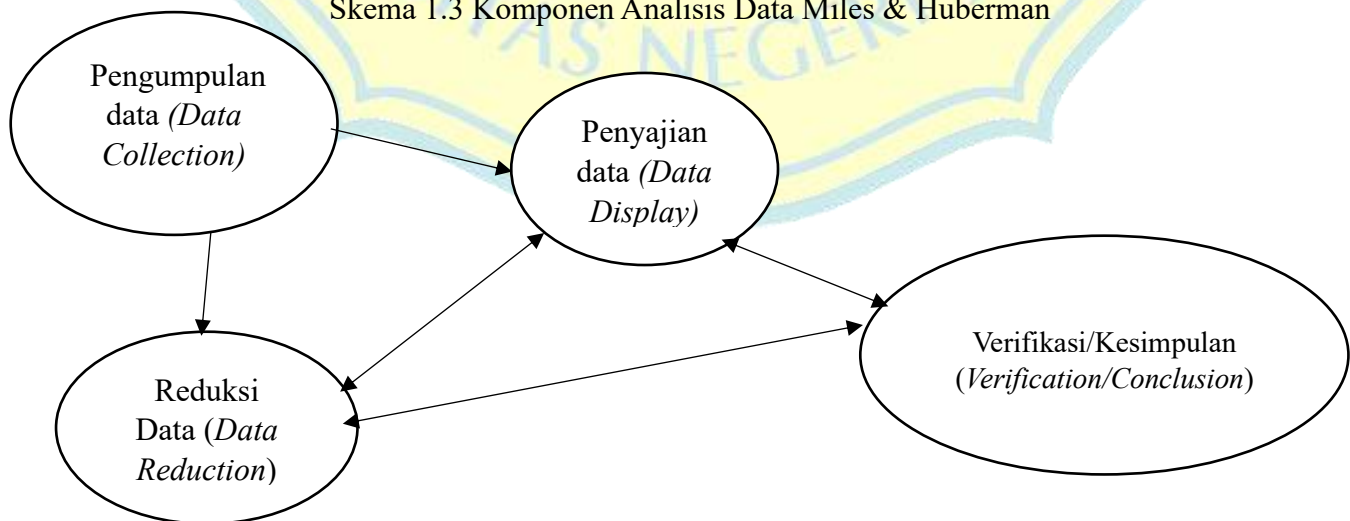
³⁸ Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications. Hlm.31

data dalam penelitian kualitatif bisa berbentuk tabel, grafik, pie chart dan sebagainya. Penggambaran data ini diperlukan karena dalam penelitian kualitatif lebih sering menggunakan penjelasan narasi, mendisplaykan data sehingga akan sangat membantu dalam penelitian ini.

1.7.7.3 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam tahap analisis Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Maksud dari ini adalah kesimpulan awal yang didapatkan penulis saat melakukan analisa awal data mentah, dan apabila kesimpulan awal ini memiliki hasil yang sama pada saat peneliti melakukan analisa lebih dalam, maka kesimpulan tersebut menjadi kredibel. Tahap ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian, yang mana peneliti menafsirkan data yang sudah disajikan untuk memiliki pemahaman mendalam mengenai makna kerja untuk pekerja penagihan utang. Proses verifikasi ini juga mengharuskan peneliti untuk membandingkan hasil data yang diperoleh dari wawancara dan observasi serta triangulasi untuk bisa memberikan jaminan konsistensi data temuan dan merepresentasikan pengalaman subjektif para pekerja penagih Utang.³⁹

Skema 1.3 Komponen Analisis Data Miles & Huberman



³⁹ Apriyani, D., & Nuraeni, N. (2021). Analisis Data Kualitatif dengan Model Miles dan Huberman. *Jurnal Ilmiah Sosiologi dan Pendidikan*, 5(2), hlm. 118.

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2026

Penelitian menggunakan Miles dan Huberman dalam melakukan pengolahan data, selain pengumpulan data, maka data juga harus diberikan tampilan yang baik disertai dengan penyederhanaan data agar bisa dipahami lebih dalam. Penelitian ini juga akan banyak memberikan penyajian data secara visual dan deskriptif agar bisa dipahami lebih lanjut terkait dengan penyampaian data di lapangan dan dalam tulisan terlihat.



1.7.8 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab, yang terdiri atas bab 1 yang berisikan pendahuluan, bab kedua berisikan profil informan dan konteks sosial-ekonomi pekerja penagih utang, bab ketiga sebagai hasil temuan penelitian dan wawancara, bab keempat sebagai pisau Analisa utama, dan yang terakhir adalah bab kelima sebagai kesimpulan dan penutup. Adapun rencana sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : Pada bab ini berisikan pendahuluan dan pengantar pertama dalam penelitian, yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan penelitian sejenis, kerangka konsep, metode penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : Bab ini berisikan tentang konteks sosial-ekonomi yang terbangun dari pekerja penagih utang yang akhirnya mereka membuat keputusan untuk menjadis seorang *debt collector*, serta bab ini juga akan membahas profil penagih utang sebagai subjek utama penelitian ini.

BAB III : Bab ini akan menjadi pemaparan dan analisis hasil wawancara dan observasi secara empiris dan nyata terkait dengan bagaimana pekerja penagih utang secara subjektif menjalani pekerjaan mereka sehari-hari serta realita lapangan yang mereka hadapi yang menjadi tantangan penagih utang untuk bisa memaknai pekerjaan yang sudah mereka jalani.

BAB IV : Bab ini berisikan tentang analisis makna kerja secara nyata menggunakan pisau analisis Weberian yang melihat bagaimana suatu Tindakan dan rasionalitas bisa menjadi perspektif pembentukan makna kerja untuk penagih utang itu sendiri.

BAB V : Pada bab terakhir ini penulis akan mencoba menarik benang merah kesimpulan dan saran untuk penelitian yang telah dilakukan.