

TEMPORAL POLITICS IN THE BPO INDUSTRY: DISCIPLINE, VULNERABILITY AND NEGOTIATION OF YOUNG WORKERS IN YOGYAKARTA

Politik Waktu dalam Industri BPO: Disiplin, Kerentanan, dan Negosiasi Pekerja Muda di Yogyakarta

Michael Agastya Syailendra Dharmaputra¹

Magister Antropologi, Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada Jl. Nusantara No.1, Bulaksumur, Yogyakarta 55281

¹michael.agastya.s@mail.ugm.ac.id

(*) Corresponding Author
michael.agastya.s@mail.ugm.ac.id

How to Cite: Dharmaputra, S. A. M. (2026). Temporal Politics in the BPO Industry: Discipline, Vulnerability and Negotiation of Young Workers in Yogyakarta. doi: 10.36526/js.v3i2.6774

Received : 12-02-2026
Revised : 28-07-2026
Accepted : 10-10-2026

Keywords:

Temporal politics,
BPO company,
digital capitalism,
young workers

Abstract

The *Business Process Outsourcing* (BPO) industry in Indonesia has expanded rapidly alongside the growth of digital companies that rely on standardized and time-based services. In Yogyakarta, this expansion is supported by the availability of young workers and relatively low regional minimum wages, which create flexible yet tightly controlled work environment. This study aims to examine how BPO workers experience time in their daily work and how they negotiate its pressures within digitally managed labor systems. Using a corporate ethnography approach, the research was conducted over five months through participant observation and in-depth interview with nine workers from three BPO companies in Yogyakarta. The findings show that algorithmic management, short-terms contracts, and real-time performance monitoring produce strict temporal discipline that reshape workers daily rhythms and limit control over their own time. Under these conditions, workers develop tactical strategies such as regulating response timing, delaying new interactions, and planning absences in order to cope with pressure and maintain emotional stability. However, these strategies only create limited spaces for negotiation within a broader structure of digital capitalism that perpetuates job insecurity and precarity. This study contributes to the anthropology of work by highlighting how time operates as a mechanism of power in the BPO industry and enriching critical discussions on digital labour in Indonesia.

PENDAHULUAN

Dalam satu dekade terakhir, industri *Business Process Outsourcing* (BPO) tumbuh sebagai bagian integral dari ekonomi digital di Indonesia. Model bisnis BPO memungkinkan perusahaan, khususnya startup berbasis teknologi, untuk mengalihdayakan fungsi-fungsi operasional seperti layanan pelanggan, pemrosesan data, dan dukungan teknis kepada pihak ketiga dengan tujuan meningkatkan efisiensi biaya dan memusatkan perhatian pada pengembangan produk inti. Dalam konteks kapitalisme digital, nilai ekonomi tidak lagi semata-mata dihasilkan melalui produksi barang, melainkan melalui pengelolaan waktu, data, serta interaksi digital yang dapat diukur dan dikendalikan secara sistematis (Smnec, 2019). Oleh karena itu, industri BPO tidak hanya berperan sebagai penyedia lapangan kerja, tetapi juga sebagai infrastruktur penting yang menopang keberlangsungan ekonomi platform.

Di Indonesia, pertumbuhan industri BPO berkaitan erat dengan ketersediaan tenaga kerja muda, peningkatan infrastruktur digital, serta tingkat upah yang relatif kompetitif. Salah satu kota yang menonjol dalam perkembangan ini adalah Yogyakarta. Sebagai kota pendidikan, Yogyakarta setiap tahun menghasilkan ribuan lulusan muda dari berbagai perguruan tinggi. Kondisi ini, yang

dipadukan dengan biaya hidup yang rendah dan upah minimum yang terjangkau, menjadikan Yogyakarta sebagai lokasi strategis bagi perusahaan BPO untuk beroperasi. Perusahaan seperti *Radikari*, *Concentrix*, dan *Teleperformance* memanfaatkan situasi tersebut untuk merekrut pekerja muda yang melayani berbagai startup digital lokal, antara lain *Traveloka*, *Tiket.com*, *Shopee*, *Everpro* dan lain-lain. Dengan demikian, Yogyakarta tidak hanya berfungsi sebagai lokasi fisik operasional BPO, melainkan juga sebagai bagian dari ekosistem ekonomi digital nasional yang menopang pertumbuhan perusahaan rintisan berbasis teknologi.

Meskipun begitu, di balik narasi pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja, terdapat dinamika sosial yang lebih kompleks. Bekerja di sektor BPO sering kali berarti harus beroperasi dalam sistem kerja yang sangat mengatur waktu. Para pekerja dihadapkan pada sistem shift bergilir, target respons yang ketat, serta mekanisme pengawasan berbasis teknologi yang mencatat hampir seluruh aktivitas kerja secara real-time. Dalam konteks ini, waktu tidak hanya berfungsi sebagai alat manajemen, tetapi juga sebagai mekanisme kontrol yang menentukan ritme kerja, intensitas aktivitas, dan pola hidup pekerja. Pengaturan waktu tersebut kerap kali tidak sejalan dengan ritme biologis tubuh maupun kehidupan sosial pekerja muda, sehingga memunculkan ketegangan antara tuntutan produktivitas dan keseharian mereka.

Berbagai studi internasional menunjukkan bahwa relasi antara waktu dan kontrol merupakan persoalan sentral dalam industri BPO. Taylor dan Bain (2005) mencatat bahwa sistem kerja call center menuntut pekerja untuk menekan jeda antar panggilan, meminimalkan kesalahan, dan mempertahankan stabilitas emosi dibawah tekanan tinggi. Poster (2013) menunjukkan bahwa pekerja BPO di India hidup dalam dua kerangka temporal yang berbeda, yakni waktu kerja yang mengikuti zona waktu klien global dan waktu biologis tubuh yang tetap berada dalam konteks lokal. Ketegangan tersebut menciptakan kelelahan emosional dan disonansi temporal yang mendalam. Sementara itu, Rodriguez (2010) menemukan bahwa pekerja BPO di Filipina mengalami dislokasi sosial akibat pola kerja malam yang mengganggu kehidupan keluarga dan relasi sosial. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa waktu dalam industri BPO tidak dapat dipahami semata-mata sebagai dimensi teknis, melainkan arena kekuasaan yang menentukan siapa yang memiliki kendali atas ritme kerja dan siapa yang harus menyesuaikanya.

Di Indonesia, penelitian mengenai industri BPO masih relatif terbatas dan umumnya berfokus pada aspek ekonomi dan manajerial. Sebagian besar studi menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menitikberatkan pada variabel seperti fasilitas kerja, kepuasan karyawan, sistem penghargaan dan tingkat stress kerja (Fibriani et al., 2024; Safitri & Lestari, 2024). Di sisi lain, Faisal (2011) menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam praktik outsourcing sering kali berujung pada ketidakpastian kerja dan ketimpangan relasi kuasa, terutama dalam hal upah dan perlindungan tenaga kerja. Dalam konteks BPO, kondisi tersebut dapat dimaknai sebagai berkurangnya otonomi pekerja terhadap waktu pribadi dan sosial, karena ritme hidup mereka ditentukan oleh sistem kerja berbasis target dan teknologi.

Penelitian mengenai pekerja muda Generasi Z di sektor BPO juga menunjukkan tingginya tingkat stress dan niat untuk berpindah kerja akibat tekanan performa dan ekspektasi produktivitas yang tinggi (Kashfitanto & Febriansyah, 2023). Temuan ini mencerminkan adanya ketegangan struktural antara tuntutan efisiensi dan kesejahteraan pekerja, mengingat waktu produktif diukur secara ketat. Meskipun penelitian internasional terbaru menekankan pentingnya keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan serta fleksibilitas waktu untuk mempertahankan tenaga kerja BPO (Chen, Xing et al., 2024), praktik kerja di Indonesia masih didominasi oleh sistem padat waktu yang menyediakan ruang terbatas bagi otonomi pekerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana waktu digunakan, dialami, dan dinegosiasikan oleh pekerja muda perusahaan BPO di Yogyakarta. Argumen utama yang diajukan adalah bahwa waktu dalam industri BPO tidak bersifat netral, melainkan merupakan bentuk kekuasaan yang menstrukturkan pengalaman kerja, relasi kuasa, dan kehidupan sosial pekerja muda. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengisi kekosongan kajian mengenai industri BPO di Indonesia dengan melihat waktu bukan sekedar

sebagai variabel efisiensi, melainkan sebagai kategori sosial yang membentuk pengalaman kerja, relasi kekuasaan, dan subjektivitas pekerja muda dalam ekonomi digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi perusahaan untuk menelusuri pengalaman waktu dan kerja para pekerja di industri *Business Process Outsourcing* (BPO). Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan praktik sosial dan makna yang muncul dari keseharian pekerja dalam konteks organisasi modern yang sarat dengan tekanan temporal, target produktivitas, dan sistem digital yang mengatur ritme kerja mereka. Etnografi perusahaan, sebagaimana dijelaskan oleh Cefkin (2009), merupakan bentuk etnografi yang berkembang dalam konteks korporasi dan dunia industri modern, yang tidak hanya bertujuan untuk memahami budaya perusahaan, tetapi juga untuk menyingkap bagaimana nilai, struktur, dan relasi kekuasaan bekerja melalui praktik dan rutinitas sehari-hari di tempat kerja.

Dalam konteks penelitian ini, etnografi digunakan untuk menelusuri pengalaman para pekerja muda BPO di Yogyakarta yang hidup dalam sistem waktu yang sangat teratut dan dikontrol oleh teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini tidak berfokus pada analisis internal perusahaan secara menyeluruh seperti kebijakan manajerial atau strategi korporasi, tetapi pada pengalaman pekerja sebagai aktor yang hidup di dalam sistem tersebut. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan Cefkin (2009) yang menekankan pentingnya memusatkan perhatian pada pengalaman dan praktik kerja manusia dalam konteks korporasi modern untuk memahami hubungan antara nilai, struktur, dan pengalaman kerja itu sendiri.

Sebagaimana dijelaskan oleh Down (2012), etnografi di lingkungan kerja membantu peneliti memahami bagaimana organisasi bukan hanya tempat kerja formal produksi, melainkan juga ruang sosial tempat nilai, emosi, dan identitas terbentuk. Dengan demikian, penelitian ini memandang perusahaan BPO sebagai ruang sosial yang hidup dan dinamis, tempat para pekerja bernegosiasi dengan tuntutan waktu, emosi, serta teknologi yang membentuk keseharian mereka. Pendekatan etnografi perusahaan dianggap relevan untuk konteks industri BPO karena mampu menangkap dimensi mikro dari relasi kerja dan temporalitas yang sering kali luput dari penelitian kuantitatif atau survei kepuasan kerja yang bersifat permukaan.

Objek penelitian ini adalah para pekerja muda di tiga perusahaan BPO yang beroperasi di Yogyakarta, yaitu *Radikari*, *Teleperformance*, dan *Concentrix*. Ketiganya mewakili bentuk perusahaan yang berbeda secara struktur dan orientasi: Radikari merupakan BPO lokal yang banyak menangani proyek *startup* lokal, sementara *Teleperformance* dan *Concentrix* merupakan perusahaan multinasional yang beroperasi di berbagai negara. Kota Yogyakarta dipilih karena merupakan salah satu pusat pertumbuhan industri BPO di Indonesia dengan ketersediaan tenaga kerja muda terdidik, biaya hidup yang rendah, serta ekosistem digital yang berkembang pesat. Laporan dari UN ESCAP (2023) mencatat bahwa kota-kota seperti Yogyakarta, Bandung, dan Semarang menjadi tujuan ekspansi perusahaan *outsourcing* karena dianggap mampu menyediakan tenaga kerja fleksibel yang siap menyesuaikan diri dengan tuntutan kerja digital.

Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan, mulai dari Februari hingga Juni 2025. Periode tersebut dipilih agar peneliti dapat menangkap dinamika kerja yang terjadi dalam jangka waktu cukup panjang, termasuk perubahan ritme kerja akibat rotasi shift, dan pola adaptasi pekerja terhadap tekanan waktu. Desain penelitian bersifat kualitatif etnografis yang menekankan partisipasi langsung peneliti di lapangan, observasi terhadap perilaku dan interaksi pekerja, serta wawancara mendalam untuk menggali makna subjektif dari pengalaman mereka. Pendekatan ini mengikuti prinsip etnografi interpretatif yang dikemukakan Geertz (1973), bahwa tugas utama etnografer adalah menafsirkan makna tindakan manusia dalam konteks sosial yang mereka pahami sendiri.

Dalam praktiknya, penelitian ini tidak melibatkan partisipasi penuh peneliti dalam struktur perusahaan, melainkan menggunakan bentuk observasi partisipan terbatas. Peneliti melakukan pengamatan terhadap kehidupan kerja para pekerja baik di kantor, ruang istirahat, maupun ruang-ruang sosial seperti kafe dan kos tempat mereka sering berkumpul setelah bekerja. Teknik ini sejalan dengan gagasan Heath, Knoblauch, dan Luff (2000) yang menyatakan bahwa dalam

konteks organisasi modern, peneliti sering kali tidak memiliki akses penuh terhadap sistem internal perusahaan, sehingga fokus etnografi dapat diarahkan pada pengalaman karyawan sebagai individu yang hidup dalam sistem tersebut.

Informasi utama dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi partisipan. Total terdapat 9 pekerja yang menjadi informan, yang tersebar ke dalam tiga perusahaan BPO, yaitu Radikari, Teleperformance dan Concentrix. Para informan dipilih menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria pekerja berusia 18-30 tahun dan bersedia menceritakan memberikan waktunya untuk diwawancarai. Proses pengumpulan data dilakukan dalam 3 tahap. Tahap pertama adalah studi literatur, yang bertujuan memahami konteks makro industri BPO di Indonesia dan wacana tentang kerja digital. Tahap kedua adalah observasi partisipan terbatas di ruang kerja dan ruang sosial pekerja. Observasi dilakukan dengan mencatat pola interaksi, rutinitas harian, waktu istirahat, serta momen-momen ketika pekerja berupaya menegosiasikan waktu. Catatan lapangan dibuat setiap hari dalam bentuk field notes untuk merekam situasi sosial, ekspresi emosi, serta percakapan informal yang mencerminkan hubungan pekerja dengan waktu dan teknologi. Tahap ketiga adalah wawancara mendalam yang dilakukan dengan durasi 45 hingga 90 menit per informan. Wawancara dilakukan dengan pendekatan semi-terstruktur agar pekerja dapat menceritakan pengalaman mereka secara bebas namun tetap sesuai dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan melalui pendekatan analisis tematik sebagaimana dijelaskan oleh Braun dan Clarke (2006). Tahapan analisis dimulai dengan proses transkrip dan pembacaan menyeluruh terhadap hasil wawancara, kemudian dilakukan proses pengkodean awal (initial coding) untuk menandai tema-tema penting yang muncul dari cerita para pekerja, seperti "ritme kerja", "waktu istirahat", "tekanan performa", "strategi adaptasi", dan "pengaturan shift". Setelah itu, peneliti mengelompokkan tema-tema tersebut ke dalam kategori yang lebih besar dan saling berhubungan untuk melihat pola umum yang muncul dari pengalaman para pekerja. Proses ini membantu peneliti memahami bagaimana berbagai pengalaman yang tampak terpisah sebenarnya saling terkait dalam satu konteks sosial yang sama, yaitu sistem kerja digital yang mengatur waktu dan emosi manusia.

Dalam analisis ini, peneliti juga menggunakan prinsip reflektivitas, yakni kesadaran posisi peneliti sebagai pengamat yang turut membentuk interpretasi atas data. Hal ini mengikuti anjuran Cefkin (2009) dan Down (2012) yang menekankan pentingnya posisi peneliti dalam etnografi perusahaan karena relasi antara peneliti dan pekerja tidak pernah netral, melainkan terbentuk oleh konteks sosial, ekonomi, dan budaya organisasi. Reflektivitas memungkinkan peneliti membaca ulang data dengan memperlihatkan bagaimana persepsi pribadi dan posisi sosialnya memengaruhi pemaknaan terhadap pengalaman pekerja.

Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian. Seluruh informan memberikan persetujuan secara sadar (informed consent) sebelum proses wawancara dan observasi dilakukan. Identitas informan dan nama individu disamarkan untuk menjaga anonimitas serta melindungi posisi kerja mereka. Walaupun begitu, tidak semua informan ingin namanya anonim, beberapa informan justru ingin menggunakan nama aslinya ketika proses wawancara akan berlangsung. Untuk proses wawancaranya sendiri dilakukan di luar lingkungan kantor di waktu yang sudah disepakati antara peneliti dan informan. Data yang dikumpulkan digunakan semata-mata untuk kepentingan akademik dan disimpan secara aman guna menjamin kerahasiaan informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

a. Disiplin Waktu dan Pengawasan dalam Sistem Kerja BPO

Pekerja muda yang baru memasuki industri BPO umumnya mengalami keterjutannya awal terhadap sistem kerja berbasis shift. Pola kerja ini menuntut penyesuaian besar terhadap ritme hidup sehari-hari, mulai dari jam tidur, pola makan, hingga waktu bersosialisasi dengan keluarga dan teman. Banyak pekerja menyatakan bahwa sistem shift malam memaksa mereka mengubah hampir seluruh kebiasaan hidup sebelumnya.

"Nek jam tidur jelas berubah . Ibarat e ngene wae , nek aku bali jam 1 mbengi , paling ora aku tangi jam. 9 opo jam 10. Kui tok carane . Sik jelas aku nek bali saka duty (sebutan para CS untuk tugas kerja di waktu tertentu) kui aku ora langsung turu , tapi buka computer sek , buka twitter , nek ora yo daily game wae , bar kui lagi turu." Wawancara dengan Ronaldo (Nama disamarkan)

Ronaldo (29 tahun), pekerja BPO yang baru pertama kali bekerja dalam sistem shift, menjelaskan bahwa jam tidurnya bergeser drastic. Setelah pulang kerja dini hari, ia tidak dapat langsung beristirahat dan sering kali menghabiskan waktu dengan bermain gim atau menggunakan media sosial sebelum akhirnya tidur. Kondisi ini membuat waktu bangunnya bergeser hingga siang hari dan berdampak pada aktivitas sosialnya.

"Ketat parah. aturan break ketat, toilet dihitung. ada sistem tracking sampe detik2an. kadang tuh kaya dikit2 salah langsung warning. bjir cape banget rasanya." Wawancara dengan A (nama disamarkan)

Selain perubahan ritme hidup, pekerja juga menghadapi sistem pengawasan waktu yang sangat ketat. A (29 tahun), pekerja BPO di Concentrix untuk proyek Traveloka, mengungkapkan bahwa seluruh aktivitas kerja di pantai secara detail, termasuk durasi9 break dan waktu ke toilet yang dihitung hingga satuan detik. Kesalahan kecil dapat langsung berujung pada teguran, sehingga menciptakan tekanan emosional yang tinggi selama jam kerja.

Temuan ini menunjukkan bahwa bagi pekerja BPO, waktu tidak hanya berfungsi sebagai jadwal kerja, tetapi juga menjadi mekanisme disiplin yang mengatur tubuh dan perilaku mereka secara menyeluruh.

b. Ketidakpastian Masa Depan

Sebagian besar pekerja BPO tidak memandang pekerjaan ini sebagai karier jangka panjang. Ketika ditanya mengenai rencana masa depan, banyak pekerja yang menyatakan hanya ingin bertahan hingga kontrak kerja berakhir. Umumnya antara enam hingga dua belas bulan. Bahkan, tidak sedikit pekerja yang keluar sebelum kontrak selesai.

"Kalo aku pas selesai kontrak , tapi ya tergantung ya kalo misalkan aku sudah di terima di kerjaan yang baru ya aku langsung pindah . Tapi kalo misalkan belum dapat, ya aku nunggu sampe kontraknya habis.Kontrakku itu 9 bulan , itu sampe November ini." (Wawancara dengan Icha)

Icha (31 tahun), seorang content moderator di Teleperformance untuk proyek Tiktok, menyatakan bahwa ia tidak berniat memperpanjang kontrak kerja dan akan segera berpindah kerja jika memperoleh kesempatan lain. Bagi Icha bekerja, di BPO hanya bersifat sementara selama dan tidak memberikan jaminan masa depan yang stabil.

"Enggak, enggak. Ini gak tahu karena pikiran gen z apa gimana ya mas (Mbak Disa terdiam sejenak kemudian mulai menjawab lagi) , karena kita gak berkembang disitu. Disitu gak ada karir, disitu gak ada pelatihan yang berkelanjutan, misalnya training apa kah, terus kan biasanya sebuah perusahaan kan ada pelatihan apa yang buat mengembangkan skill karyawan.Terus jenjang kariernya ada, misalkan setiap 2 tahun apa 3 tahun kerja gitu bisa naik jabatan. Tapi kalo disini kan, BPO kan belum tentu , tergantung kebutuhan to, jadi itu gak bisa dijadiin pekerjaan sampe akhir pensiun sih mas . Kebanyakan buat batu loncatan aja sih, gak tahu ya tapi ada aja kok yang ini mas, yang udah berumur gitu ya , kayak mas siapa itu ya Ali Birowo. Itu beliau juga disitu aja , Cuma tergantung persepektif masing2 , Cuma temen2ku kalo di BPO ya kebanyakan gt." (Wawancara dengan Disa)

Pandangan serupa disampaikan oleh Disa (24 tahun), pekerja customer service di Radikari. Ia merasa pekerjaannya monoton dan tidak disertai dengan pelatihan berkelanjutan atau jenjang karier yang jelas. Disa melihat bahwa rekan-rekannya yang telah bekerja selama dua hingga tiga tahun pun mengalami stagnasi posisi, sehingga membuat keyakinannya bahwa BPO hanyalah batu loncatan.

"Okeeee aku jawab secara general dulu, kalo menurutku karena CS itu kan jenjang karirnya pendek CS terus jadi TL, QA, opo sih paling pol2 e manager gt kan ya, tapi untuk kayak PNS sangat tidak sekali karena untuk bertahan lama sangat tidak worth it ya, karena kemungkinan buat di lay off itu tuh sangat besar. Kayak gitu kan gak ada jaminan untuk gak nge lay off kan ? Jadi kalo untuk bertahan lama yaa gak sih, menurutku enggak 1, 2 tahun aja . Mungkin kalo mereka pengen lebih settle as TL ya gakpapa. Kalo buat aku sendiri, ya sebagai batu loncatan aja, untuk sekarang ya buat survive dulu karena ya masih freshgrad ya newbie, yowes kerjaan kayak gini buat survive saat ini tapi sambil meniti langkah kedepannya gitu." (Wawancara dengan Vita)

Vita (24 tahun), juga pekerja di Radikari, menambahkan bahwa ancaman pemutusan hubungan kerja selalu membayangi pekerja BPO. Penilaian kinerja yang ketat dan kontrak jangka pendek membuat pekerja merasa mudah digantikan. Kondisi ini mendorong Vita untuk melihat pekerjaannya semata sebagai strategi bertahan hidup sambil mencari peluang yang lebih stabil.

Secara umum, para pekerja memaknai kerja di sektor BPO sebagai fase sementara, bukan sebagai karier jangka panjang. Kontrak pendek, ketiadaan pelatihan dan jenjang karier, serta ancaman pemutusan hubungan kerja membentuk orientasi waktu pekerja yang pendek dan pragmatis. Masa depan tidak dibayangkan di dalam perusahaan, melainkan di luar industri BPO. Dalam konteks ini, pekerjaan di BPO dipahami sebagai sarana bertahan hidup dan batu loncatan sambil menunggu peluang yang lebih stabil.

c. Negosiasi Pekerja terhadap Kuasa Waktu dan Kontrol Kerja

Meskipun berada dalam sistem kerja yang ketat para pekerja BPO mengembangkan berbagai strategi kecil untuk menegosiasikan tuntutan waktu dan menjaga kewarasan mereka. Strategi ini bersifat informal dan sangat bergantung pada konteks perusahaan serta tingkat pengawasan.

"Nek bener-bener kesel biasane aku tetep izin sih. Yo iziun sakit. Tapi kadang anu sih, izinku nempel sama hari libur/ hari Off. Jadi gak pernah misale aku masuk 5 hari, terus aku izin sakit di tengah2, nah kui aku ratau. Misal e hari ini aku libur atau besok e aku libur, nah kui aku bakal izin pada hari ini atau hari berikutnya bar aku libur. Ngono wae aku nek pas ra pengen kerjo. Oo iyo siji meneh, sing nahan tab juga. Soale nek awal masuk kerja ki, kowe nanggapi 3 customer iki isih oke, tapi nek wes masuk beberapa jam sebelum kowe bali , nek ora kowe tahan ki wes mumet nek pas mlebu case anyar meneh. Dadi paling ora kowe tahan 1 tekan 1,5 jam lah paling suwe." Wawancara dengan Ronaldo (Nama Disamarkan)

Ronaldo, misalnya, mengaku sering izin sakit berdekatan dengan jatah hari liburnya ketika merasa kelelahan, meskipun tidak selalu dalam kondisi sakit. Selain itu, ia menahan masuknya percakapan baru dari pelanggan menjelang waktu shiftnya hamper berakhir agar dapat pulang tepat waktu. Strategi ini ia pelajari dari para agen CS senior dan dianggap efektif untuk menghindari keterlambatan jam pulang.

"Iyaaalah pernah, sama ini deh aku ada beberapa kali, dapatnya customer insist. Customer insist pas aku mau break apa aku mau pulang gitu. Nah karena customer insist itu kan kita bales, dia tuh langsung bales, oh jadi gak bisa kayak dihentiin nih , disitu yang kulakukan adalah biarin , jadi misal di menit ke 59 , aku meh pulang banget ya dan masih

bales terus , di menit 59 dia bales , aku tinggal keluar. Dengan keadaan auxnya pause, aku tinggal keluar , aku prepare dulu buat pulang dengan ngediamin customer, sampe 3 menit deh itukan udah lama ya menurut customer ya. Entar aku balik customer udah gak bales, terus tinggal aku menjelaskan 1 kali, customer udah gak bales lagi setelah 2 menit itu lho, yaudah langsung aku close. Berarti kalo insist tuh tinggal dulu, aku udah 2 kali kayak gitu dan ternyata it work, misal nextnya aku dapat kayak gitu, I will do the same thing gitu.” Wawancara dengan Vita

Vita mengembangkan strategi berbeda. Ketika menghadapi pelanggan yang sulit menjelang waktu pulang, ia memilih meninggalkan percakapan dengan pelanggan selama beberapa menit agar ritme respons pelanggan terputus. Setelah itu, ia kembali untuk menutup percakapan ketika pelanggan tidak lagi aktif. Meskipun berisiko mendapat teguran, strategi ini dianggap perlu untuk menjaga kondisi mental.

“Ra iso sih, nek nggon aku, soale dipantau manager e. Dadi jenuh ngono wae , ra oleh jenuh, kerja terus hahahah. Yo paling mikir gajian ngono wae hahahha. Susah soale ng kono kan, dadi kadang manager e ki nyamar dadi customer, ngetesi kae lho. Dadi kadang baline suwi tekan setengah pitu kae lho, ndilalahe manager e ki koyo ngetes modele . Dadi deknen nyamar dari customer, ngechat jam 6 kurang piro. Kui kan kudune wes siap2 bali, dadi rasido offline , isih balesi ngono kui, terus nek sing dicit kae salah, tiba2 wae esuk e ngechat ng grup. Dadi nek pas baline telat, yo kui gara2 manager e kui, dadi ben agent e ora mulih ontime kae lho. Kui curang sih.” Wawancara dengan Charles. (Nama Disamarkan)

Namun, tidak semua pekerja memiliki ruang negosiasi yang sama. Charles (32 tahun), pekerja BPO BPO di Telmark, menceritakan bahwa pengawasan di perusahaannya sangat ketat karena ukuran tim yang kecil. Manajer bahkan terkadang menyamar sebagai pelanggan untuk menguji respons pekerja. Dalam kondisi ini, Charles hampir tidak memiliki ruang untuk melakukan negosiasi waktu, sehingga sering kali harus pulang lebih lambat dari jadwal.

Secara keseluruhan, pekerja BPO berupaya menciptakan ruang negosiasi kecil untuk mengelola tekanan waktu dan emosi dalam sistem kerja yang ketat. Namun, ruang tersebut tidak tersedia secara merata dan sangat bergantung pada tingkat pengawasan serta konteks organisasi masing-masing perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman dan kemampuan pekerja dalam mengatur waktu kerja dibentuk oleh struktur pengawasan yang melingkupi keseharian mereka.

Pembahasan

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa industri *Business Process Outsourcing* (BPO) beroperasi melalui rezim kerja yang menempatkan waktu sebagai instrument utama kontrol. Pengalaman pekerja menunjukkan bahwa sistem kerja shifting, target performa berbasis metrik, serta pengawasan digital yang ketat telah mengubah waktu dari sekadar kerangka koordinasi kerja menjadi mekanisme disipliner yang mengatur ritme tubuh, emosi, dan kehidupan sosial pekerja. Sebagaimana dikemukakan Sharma (2014) waktu bukanlah entitas netral melainkan arena politik di mana relasi kuasa dijalankan. Dalam konteks BPO, distribusi waktu secara tidak merata menempatkan pekerja pada posisi subordinat, dipaksa menyesuaikan ritme hidup dengan kebutuhan operasional dan kliennya.

Kontrol atas waktu dalam industri BPO semakin menguat melalui penggunaan sistem digital dan algoritma performa. Sistem tracking yang mengukur durasi kerja hingga hitungan detik memperlihatkan bagaimana kapitalisme digital mengubah waktu menjadi unit produktivitas yang kaku. Fenomena ini sejalan dengan konsep waktu algoritmik yang dikemukakan Beer (2018) dan Kitchin (2017), di mana ritme kerja manusia diseragamkan mengikuti logika sistem digital. Dalam rezim ini, jeda, kelelahan, dan kebutuhan biologis diposisikan sebagai gangguan terhadap efisiensi.

Tubuh pekerja tidak lagi dipahami sebagai subjek sosial, melainkan sebagai bagian dari mesin produksi yang harus terus bergerak mengikuti perintah algoritma.

Bentuk pengawasan digital tersebut juga merepresentasikan pergeseran mekanisme kekuasaan modern. Alih-alih pengawasan langsung yang bersifat koersif, kontrol dijalankan melalui internalisasi disiplin, sebagaimana dijelaskan oleh Foucault (1995). Pekerja tidak hanya diawasi dari luar, tetapi juga belajar mengawasi dirinya sendiri agar tetap sesuai dengan standar performa. Dalam konteks ini, algoritma berfungsi sebagai pengawas tak kasat mata yang terus-menerus menilai dan mengklasifikasikan pekerja (Zuboff, 2023). Tekanan untuk selalu responsif dan tepat waktu tidak lagi datang dari atasan secara langsung, tetapi dari kesadaran pekerja akan risiko penurunan skor kinerja dan ancaman pemutusan hubungan kerja.

Selain kontrol waktu, temuan juga memperlihatkan bahwa ketidakpastiaan masa depan merupakan kondisi struktural dalam industri BPO. Orientasi kerja jangka pendek, keengganan pekerja untuk bertahan lama, serta absennya imajinasi tentang karier jangka panjang menunjukkan apa yang disebut Rosa (2010) sebagai penyempitan horizon ekspektasi. Percepatan sosial yang menjadi ciri khas kapitalisme digital membuat masa depan sulit direncanakan, karena struktur kerja terus berubah lebih cepat daripada kemampuan individu untuk membangun stabilitas hidup. Pekerja hidup dalam logika kontrak dan evaluasi berkala yang menempatkan keberlangsungan kerja sebagai sesuatu yang selalu bersifat sementara.

Kondisi ini sejalan dengan analisis Guy Standing (2015) mengenai precariat, yakni kelompok pekerja yang hidup tanpa jaminan keamanan kerja, identitas profesional, dan prospek jangka panjang. Dalam industri BPO, risiko bisnis dan fluktuasi proyek dialihkan sepenuhnya kepada tenaga kerja. Pemutusan kerja akibat penurunan performa atau berakhirnya kontrak klien menunjukkan bagaimana fleksibilitas dijadikan strategi manajerial untuk menjaga efisiensi biaya (Kalleberg, 2009). Dengan demikian, ketidakpastiaan bukanlah kegagalan sistem, melainkan bagian dari desain kelembagaan industri BPO itu sendiri.

Meski berada dalam struktur yang menekan, pekerja BPO tidak sepenuhnya pasif. Temuan menunjukkan adanya berbagai strategi negosiasi waktu yang dilakukan pekerja untuk mempertahankan otonomi dan kewarasan. Praktik-praktik seperti mengatur ritme kerja, memanfaatkan celah sistem, atau menunda respons dalam situasi tertentu dapat dibaca melalui konsep *making out* dalam Labour Process Theory (Burawoy, 1982). Negosiasi ini bukan bentuk perlawanan terbuka, melainkan upaya pragmatis untuk menciptakan ruang bernapas dalam struktur kerja yang menuntut kepatuhan total.

Namun, ruang negosiasi tersebut sangat bergantung pada tingkat pengawasan dan konfigurasi organisasi dari masing-masing perusahaan. Pada konteks dengan pengawasan ketat dan tim kecil, ruang manuver pekerja hampir tidak tersedia. Hal ini menegaskan bahwa kapitalisme digital tidak bekerja secara homogen, melainkan diproduksi melalui variasi mekanisme kontrol di tingkat organisasi (Boltanski & Chiapello, 2005). Meski demikian, keberadaan strategi negosiasi ini menunjukkan bahwa kontrol algoritmik tidak sepenuhnya meniadakan agensi pekerja, melainkan justru memunculkan bentuk-bentuk resistansi mikro yang tersembunyi.

Dalam keseluruhan temuan ini, pekerjaan BPO tampak sebagai ruang di mana kapitalisme digital mengorganisasi waktu, tubuh dan masa depan pekerja secara intensi. Pekerja dipaksa hidup dalam ketegangan antara tuntutan produktivitas global dan kebutuhan manusiawi akan ritme hidup yang stabil. Seperti dikemukakan Berlant (2012), harapan untuk bertahan atau menjandakan BPO sebagai batu loncatan sering kali beroperasi sebagai optimisme yang kejam, karena justru mengikat pekerja pada struktur kerja yang membatasi kemungkinan perkembangan jangka panjang. Dengan demikian, pengalaman kerja di industri BPO tidak hanya mencerminkan relasi yang timpang, tetapi juga memperlihatkan bagaimana kapitalisme digital membentuk cara manusia memahami waktu, kerja, dan masa depan mereka sendiri.

PENUTUP

Penelitian ini menunjukkan bahwa waktu berfungsi sebagai instrumen kuasa utama. Sistem kerja shifting, tuntutan respons cepat, penilaian performa real-time, serta pengawasan berbasis algoritma menciptakan ritme kerja yang menuntut kecepatan sekaligus kepatuhan berkelanjutan. Dalam kondisi ini pekerja dipaksa untuk terus menyesuaikan diri secara instan, sehingga batas antara kerja dan kehidupan personal semakin kabur.

Selain tekanan ritme kerja, masa depan pekerja BPO ditandai oleh ketidakpastian struktural. Kontrak jangka pendek, ancaman pemutusan hubungan kerja berbasis performa, serta minimnya prospek jenjang karier membatasi kemampuan pekerja untuk merencanakan kehidupan dalam jangka panjang. Ketidakpastian ini bukan disebabkan oleh rendahnya kapasitas individu, melainkan merupakan konsekuensi dari desain kelembagaan industri BPO yang mengutamakan fleksibilitas dan efisiensi biaya. Dalam konteks ini, pekerja ditempatkan pada posisi precariat, sementara kondisi Yogyakarta sebagai kota dengan pasokan tenaga kerja muda yang melimpah semakin memperkuat posisi tawar perusahaan dan melemahkan daya tawar pekerja.

Meskipun berada dalam struktur yang menekan, para pekerja tidak sepenuhnya pasif. Mereka mengembangkan berbagai strategi negosiasi mikro untuk mempertahankan ruang hidup dan kewarasan, seperti mengatur waktu respons, menunda interaksi baru menjelang akhir shift, atau memanfaatkan izin kerja secara taktis. Praktik-praktik ini menunjukkan bahwa pekerja secara aktif merespons dan menegosiasikan kontrol waktu, meskipun ruang yang tersedia sangat terbatas. Negosiasi tersebut menjadi bentuk upaya mempertahankan tubuh dan mental di tengah struktur kerja yang menuntut efisiensi ekstrem.

Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada kajian antropologi kerja dengan memperlihatkan bagaimana konsep politik waktu, pengawasan algoritmik, dan precariat beroperasi secara konkret dalam industri BPO di konteks perkotaan Indonesia. Studi ini menegaskan bahwa kapitalisme digital tidak hanya bekerja melalui relasi ekonomi, tetapi juga melalui pengaturan temporal yang mendisiplinkan tubuh dan membentuk orientasi masa depan pekerja. Dengan menggabungkan pengalaman etnografis pekerja dengan analisis teori waktu dan kapitalisme platform, penelitian ini memperkaya pemahaman tentang kerja digital yang dinegosiasikan dalam keseharian.

Dari perspektif kebijakan publik, temuan ini menunjukkan urgensi regulasi kerja digital yang lebih melindungi pekerja BPO. Regulasi tersebut mencakup perlindungan terhadap jam kerja dan waktu istirahat, transparansi sistem penilaian berbasis algoritma, pembatasan pengawasan berlebihan, serta jaminan kepastian kerja yang lebih adil. Negara perlu hadir tidak hanya sebagai fasilitator iklim investasi digital, tetapi juga sebagai aktor yang menjamin hak dan kesejahteraan pekerja dalam ekonomi platform. Tanpa intervensi kebijakan yang memadai, industri BPO berpotensi mereproduksi ketimpangan dan kerentanan tenaga kerja muda secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan. Pertama, data lapangan berfokus pada pekerja di beberapa perusahaan BPO di Yogyakarta, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi untuk seluruh industri BPO di Indonesia. Kedua, penelitian ini lebih menekankan perspektif pekerja, sementara sudut pandang manajemen dan pembuat kebijakan belum dieksplorasi secara mendalam. Kajian lanjutan dengan cakupan wilayah yang lebih luas, perbandingan antar kota, serta analisis kebijakan yang lebih mendalam diperlukan untuk memperkaya pemahaman tentang dinamika kerja dalam industri BPO dan kerja digital secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Beer, D. (2018). The quantified self in precarity: Work, technology and what counts. *Information, Communication & Society*, 21(12), 1779–1784. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1442489>
- Berlant, L. G. (2012). *Cruel optimism*. Duke University Press.
- Boltanski, L., & Chiapello, E. (2005). The New Spirit of Capitalism. *International Journal of Politics, Culture, and Society*, 18(3/4), 161–188. <https://doi.org/10.1007/s10767-006-9006-9>

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Burawoy, M. (1982). *Manufacturing consent: Changes in the labor process under monopoly capitalism*. The University of Chicago press.
- Cefkin, M. (2009). *Ethnography and the corporate encounter: Reflections on research in and of corporations*. Berghahn.
- Chen, Xing, Liu, Feng, Chen, Xu, & Zeng, Junjie. (2024). Work-Life Balance Experiences of Business Process Outsourcing Employees in a Remote Work-Set Up. *Journal of Business and Management Studies*, 6(1), 55–96. <https://doi.org/10.32996/jbms.2024.6.1.4>
- Down, S. (2012). A historiographical account of workplace and organizational ethnography. *Journal of Organizational Ethnography*, 1(1), 72–82. <https://doi.org/10.1108/20466741211220679>
- Faisal, A. (2011). *Reviewing Outsourcing Controversy in Indonesia (An Exploratory Study of Human Resources Outsourcing Practice in Semarang City)* [Thesis, Diponegoro University]. <https://eprints.undip.ac.id/39052/>
- Fibriani, A. N., Muamilah, H., & Jannah, F. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Sistem Penghargaan di PT VADS Indonesia Tahun 2024. 8(2).131-140. <https://doi.org/10.8734/musyari.v8i2.5558>
- Foucault, M. (1995). *Discipline and punish: The birth of the prison* (A. Sheridan, Trans.; Second Vintage Books edition). Vintage Books, a division of Random House, Inc.
- Geertz, C. (1973). *The Interpretation Of Cultures*. Basic Books.
- Heath, C., Knoblauch, H., & Luff, P. (2000). Technology and social interaction: The emergence of 'workplace studies.' *The British Journal of Sociology*, 51(2), 299–320. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2000.00299.x>
- Kalleberg, A. L. (2009). Precarious Work, Insecure Workers: Employment Relations in Transition. *American Sociological Review*, 74(1), 1–22. <https://doi.org/10.1177/000312240907400101>
- Kashfitanto, D., & Febriansyah, H. (2023). The Effect of Work Stress and Work Values on Turnover Intention of Generation Z Employees in Call Center Company (Case Study of PT ABC in Java, Indonesia). *International Journal of Current Science Research and Review*, 06(07). <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V6-i7-13>
- Kitchin, R. (2017). Thinking critically about and researching algorithms. *Information, Communication & Society*, 20(1), 14–29. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2016.1154087>
- Poster, W. R. (2013). Hidden sides of the credit economy: Emotions, outsourcing, and Indian call centers. *International Journal of Comparative Sociology*, 54(3), 205–227. <https://doi.org/10.1177/0020715213501823>
- Rodriguez, R. M. (2010). *Migrants for Export: How the Philippine State Brokers Labor to the World*. University of Minnesota Press.
- Rosa, H. (2010). *High-speed Society: Social Acceleration, Power, and Modernity*. Penn State Press.
- Safitri, W., & Lestari, T. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Contact Center PT. Rajawali Berdikari Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Antartika*, 1(4), 136–145. <https://doi.org/10.70052/juma.v1i4.476>
- Sharma, S. (2014). *In the meantime: Temporality and cultural politics*. Duke University Press.
- Srnicek, N. (2019). *Platform capitalism* (Reprinted). Polity.
- Standing, G. (2015). *The precariat: The new dangerous class* ([Revised ed.], reprinted). Bloomsbury.
- Taylor, P., & Bain, P. (2005). 'India calling to the far away towns': The call centre labour process and globalization. *Work, Employment and Society*, 19(2), 261–282. <https://doi.org/10.1177/0950017005053170>
- UN.ESCAP. (2023). *Trends in social development: The future of work in Asia and the Pacific*. <https://hdl.handle.net/20.500.12870/6586>



Zuboff, S. (2023). The Age of Surveillance Capitalism. In *Social Theory Re-Wired* (3rd ed.).
Routledge.