

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA *OUTSORCING* UNTUK PELANGGAN (STUDI KASUS PT MEGA BERLIAN SUTANPANGULU)

Maharani Pahlevy

Study Program Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi STIE Mahardhika Surabaya
raniapahlevi10@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh PT Mega Berlian Sutanpangulu untuk meningkatkan kualitas perusahaan dan menimbulkan kepercayaan kepada mitra kerjanya. Penelitian yang dilakukan menggunakan teknik wawancara dan observasi, yang bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam mengenai strategi yang dilakukan oleh PT Mega Berlian Sutanpangulu. Terdapat lima hal yang diterapkan oleh PT Mega Berlian Sutanpangulu untuk membangun citra perusahaannya dan mempengaruhi kualitas pelayanan jasa outsourcing yakni, keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perhatian (emphaty), bukti fisik (tangibles).

Kata Kunci : Jasa Outsourcing, Kualitas Pelayanan, Strategi

Abstract

This research aims to determine the strategies implemented by PT Mega Berlian Sutanpangulu to improve the company's quality and create trust in its partners. The research was carried out using interview and observation techniques, which aimed to explore in depth the strategies carried out by PT Mega Berlian Sutanpangulu. There are five things implemented by PT Mega Berlian Sutanpangulu to build its company image and influence the quality of outsourcing services, namely, reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical evidence (tangibles).

Keywords: Outsourcing Services, Service Quality, Strategy

PENDAHULUAN

Kemudahan dalam mencari tenaga kerja bagi perusahaan salah satunya melalui adanya wadah yang menyediakan layanan tenaga kerja untuk mengisi kekosongan bagi perusahaan yang membutuhkan atau disebut jasa *outsourcing*. Perusahaan yang merekrut tenaga kerja melalui jasa

perusahaan outsourcing dianggap memiliki keuntungan, karena pihak perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan mudah mendapatkan tenaga kerja sesuai kualifikasi yang dibutuhkan tanpa menunggu lama dengan proses seleksi yang panjang.

Di Indonesia saat ini sudah memiliki banyak perusahaan pelayanan jasa outsourcing, salah satunya PT Mega Berlian Sutanpangulu yang berdiri pada tahun 2003 di Surabaya. PT Mega Berlian Sutanpangulu memiliki delapan kantor cabang yang tersebar di Indonesia dan telah tersertifikasi ISO (Sistem Management Mutu) dan sertifikasi OHSAS (Sistem Management K3L). Hal tersebut membuat perusahaan pihak ketiga mempercayai PT Mega Berlian Sutanpangulu dalam proses pencarian tenaga kerja dengan sumber daya manusia yang berkompeten sesuai yang dibutuhkan. PT Mega Berlian Sutanpangulu selalu memberikan yang terbaik dan memberi kualitas dalam menyediakan jasa outsourcing bagi pelanggannya. Sebagai perusahaan pemberi jasa outsourcing harus selalu mengembangkan diri dalam meningkatkan kompetensi dari jasa yang diberikan untuk perusahaan lain. Di beberapa negara yang tergolong negara maju hampir semua jenis saja ada pemberi jasa yang profesional. Namun di Negara yang masih tergolong berkembang belum tentu ada hal tersebut. Salah satunya di negara Indonesia masih keterbatasan dalam bidang – bidang tertentu untuk jasa outsourcing.

Upaya negara Indonesia untuk berupaya sebanding dengan negara – negara maju yaitu dengan adanya sejumlah perusahaan pelayanan jasa outsourcing walaupun tenaga kerja yang dimiliki tidak seluruhnya dimiliki pada perusahaan – perusahaan outsourcing yang ada di Indonesia. Berdirinya perusahaan outsourcing di Indonesia juga memiliki banyak persoalan dan pelanggaran yang berkaitan dengan karyawan maupun pihak ketiga. Permasalahan dan pelanggaran yang terjadi mulai dari perjanjian, perekrutan sampai dengan pelaksanaan. Oleh karena itu, pentingnya kualitas dari perusahaan dalam mengelola jasa outsourcing merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus benar – benar memastikan bahwa jasa yang diberikan kepada orang lain benar – benar memiliki kualitas yang baik. Hal tersebut juga berdampak pada pasar dan kepercayaan mitra kepada perusahaan. Menurut Parasuraman, dkk terdapat lima dimensi dalam kualitas jasa, diantaranya sebagai berikut, *Tangibels* (bukti fisik) dimana tampilan fisik perusahaan secara kasat mata dapat dilihat oleh pihak luar sehingga menimbulkan ketertarikan untuk saling bekerjasama, *Reability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berkualitas yang berkaitan dengan

core business perusahaan, *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan perusahaan melalui para pegawainya untuk membantu, merespon dan memberikan pelayanan yang cepat pada konsumen, *Assurance* (jaminan) yaitu perusahaan jasa harus bisa memberikan kepercayaan kepada konsumen bahkan memberikan jaminan bahwa yang diberikan benar – benar berkualitas, *Emphaty* (empati) yaitu perusahaan melalui pegawainya menunjukkan rasa empati kepada konsumen dengan memberikan perhatian yang tulus dan memahami konsumennya (Parasuraman, dkk, 1988).

Adanya perusahaan outsourcing di Indonesia membantu pemerintah dalam mengatasi masalah pengangguran yang ada. Melalui Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi di tingkat Nasional dan di tingkat daerah, pemerintah berusaha melakukan kegiatan yaitu dengan melaksanakan penyaluran tenaga kerja ke dalam lapangan kerja yang ada. Tetapi dalam kenyataannya penyaluran tenaga kerja menemui banyak permasalahan. Menurut Solichin Abdul Wahab dan A. Sriningsih dalam Susanto (2003), diantaranya :

1. Langkah sektor – sektor pekerjaan di masyarakat
2. Pekerjaan tersedia namun tidak dapat diakses oleh masyarakat dikarenakan akses komunikasi yang tidak ada
3. Tiadanya ajang kerja (labour market)
4. Mobilitas untuk berkumpul belum memadai

Hal – hal tersebut harus diperhatikan oleh perusahaan jasa outsourcing, karena persaingan dalam dunia bisnis antar perusahaan semakin ketat sehingga pentingnya membangun citra dengan terus melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas harus terus diupayakan oleh perusahaan jasa outsourcing di Indonesia. Penyedia jasa outsourcing di Indonesia begitu bermanfaat, sebab banyak perusahaan yang membutuhkan tenaga kerja outsourcing, karena untuk mengurangi biaya, mengurangi risiko sosial, dan mempekerjakan tenaga kerja yang khusus di bidangnya. Hal tersebut juga mempengaruhi terhadap para pencari kerja, sebab membantu mereka dan mempermudah dalam mendapatkan pekerjaan. Perusahaan outsourcing akan tersedia kapan saja, dimana para pencari kerja membutuhkan pekerjaan. Dengan permasalahan yang ada tersebut, banyak orang mendirikan perusahaan outsourcing di Indonesia, namun tidak sedikit juga yang mengalami kebangkrutan, karena tidak memiliki pondasi dan strategi yang kuat untuk menjalankan perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai strategi yang dilakukan oleh PT Mega Berlian Sutanpangulu dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa

outsourcing ditempatnya. Sebab PT Mega Berlian Sutanpangulu salah satu perusahaan jasa outsourcing yang sudah memiliki beberapa cabang di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan tujuan untuk mengeksplorasi situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam untuk mengetahui suatu kondisi di PT Mega Berlian Sutanpangulu. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara secara mendalam. Penentuan narasumber untuk wawancara yakni menggunakan metode purposive sampling, dimana dipilih narasumber utama untuk memberikan informasi mendalam, dan narasumber pendukung untuk memberikan informasi tambahan untuk memperkuat hasil gagasan. Berikut narasumber wawancara yakni :

| | | |
|----|--|--------------------|
| 1. | Manager PT . Mega Berlian Sutanpangulu | Informan Utama |
| 2. | Mitra PT. Mega Berlian Sutanpangulu | Informan Pendukung |

Metode observasi yang digunakan yaitu observasi partisipan. Penulis melakukan pengamatan secara langsung saat melakukan praktek kerja di perusahaan *outsourcing* yakni PT Mega Berlian Sutanpangulu. Sedangkan teknik untuk memastikan keabsahan data, penulis melakukan triangulasi sumber, yaitu mengumpulkan data dan fakta dari berbagai variasi sumber untuk memperjelas sebuah pandangan (Creswell, 2013). Hasil wawancara dengan informan dan observasi adalah sumber data utama dalam penelitian ini. Data tambahan yang mencakup profil perusahaan, struktur organisasi, database karyawan, dan semua prosedur standar operasional (SOP) di bagian HRGA dan operasional. Sedangkan untuk menganalisis data, penulis menggunakan model Miles dan Huberman yaitu melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan (Sugiyono,2013). Penulis melakukan reduksi data dengan merangkum data, memilih topik utama, dan mencari tema yang tepat. Penulis mengelompokkan data yang didapatkan untuk masing – masing indikator dalam bentuk tabel agar mudah dipahami

dan dianalisis. Terakhir, kesimpulan dibuat tentang bagaimana strategi pada PT Mega Berlian Sutanpangulu dalam melakukan pelayanan terhadap mitranya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

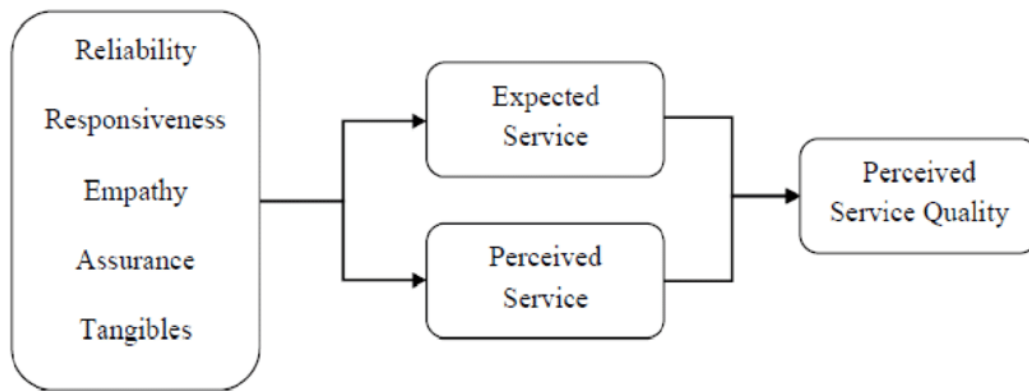
HASIL PENELITIAN

Dalam proses penelitian yang dilakukan oleh penulis selama proses magang di PT Mega Berlian Sutanpangulu yang bergerak di bidang outsourcing untuk menyalurkan tenaga kerja ke perusahaan maupun instansi lainnya. Perusahaan tersebut bergerak di bidang khusus security dan tenaga kebersihan. Selama 21 tahun berdiri mulai tahun 2003, PT Mega Berlian Sutanpangulu telah menyalurkan kurang lebih 5000 tenaga kerja di berbagai perusahaan maupun instansi lainnya. Pihak perusahaan tersebut selalu memenuhi target setiap tahunnya. Hal tersebut dapat diartikan bahwa klien dan mitra kerja dari PT Mega Berlian Sutanpangulu berhasil memberikan yang terbaik bagi mitra kerjanya, sehingga timbulah kepercayaan. Hal tersebut merupakan hasil dari kerjasama satu perusahaan dengan baik, mulai dari struktur organisasi yang baik, susunan jabatan, tugas yang diberikan, aturan perusahaan, dan pelatihan bagi karyawan untuk meningkatkan SDM yang tinggi. Pelatihan khusus ini guna meningkatkan keahlian dari security dan tenaga kebersihan yang ada, agar nantinya ketika mereka telah disalurkan ke perusahaan lain memiliki kompetensi sesuai bidang yang ditekuni., karena hal tersebut berdampak pada kepuasan klien. Selain itu, PT Mega Berlian Sutanpangulu juga memberikan arahan mengenai sikap dan tanggungjawab kepada seluruh karyawannya, sebab *attitude* merupakan hal penting yang harus dimiliki oleh seorang pekerja. Melalui hasil wawancara dan observasi di PT Mega Berlian Sutanpangulu, penulis mendapatkan hasil bahwa di perusahaan tersebut selalu menerapkan daya kepekaan yang tinggi, dimana terdapat suatu hal yang tidak pantas maka karyawan harus segera peka dan bertindak.

PEMBAHASAN

Suatu perusahaan bisa mengukur kualitas pelayanan yang diberikan melalui tanggapan dari pelanggan atau kliennya. Dalam hal ini penulis menggunakan model *servqual* untuk menganalisis

kualitas pelayanan yang terdapat di PT Mega Berlian Sutanpangulu. Model servqual didasarkan pada gagasan pandangan pelanggan terhadap lima dimensi utama yakni sebagai berikut :



a. Bukti Fisik (Tangibles)

Dalam model servqual yang dimaksud bukti fisik yakni bagaimana tampilann tatanan layanan, termasuk fasilitas , peralatan , dan penampilan staf layanan terhadap pproses pelayanan yang dilakukan kepada klien. Dan melalui observasi yang dilakukan oleh penulis, para karyawan di PT Mega Berlian Sutanpangulu selalu rapi dalam berpakaian dan sudah sesuai dengan peraturan yang sudah ada. Fasilitas yang ada di PT Mega Berlian juga sudah memadai dan membuat nyaman jika terdapat pengunjung atau klien yang datang.

b. Keandalan (Reability)

Keandalan yang dimaksud dalam model servqual ini yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan secara efektif dan akurat. Melalui hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis, pelanggan dari PT Mega Berlian Sutanpangulu merasa bahwa karyawan di outsotrcingkan ke perusahaanya memiliki kompetensi sesuai bidangnya, kinerja karyawan cepat dan tanggap, dan melakukan pekerjaan dengan profesionalitas.

c. Daya Tanggap (Responsiveness)

Mitra kerja dari PT Mega Berlian Sutanpangulu melalui hasil wawancara mengungkapkan bahwa karyawan yang diberikan sangat tanggap dalam menjalani tugas yang diberikan, kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan tugas, dan tepat waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

d. Jaminan (Assurance)

Melalui observasi dan wawancara yang dilakukan dengan mitra kerja maupun manajer dari perusahaan PT Mega Berlian Sutanpangulu, penulis dapat mengetahui bahwa karyawan di bagian security maupun tenaga kebersihan bukan hanya dapat melakukan pekerjaan dibidangnya, namun berhasil memberikan informasi dengan baik kepada pelanggan atau pengunjung. Melalui manajer PT Mega Berlian Sutanpangulu, penulis juga dapat mengetahui apabila karyawan yang di outsourcing melanggar aturan atau berbuat kesalahan maka mitra kerja dapat melakukan komplain kepada perusahaan, dan mitra kerja memiliki hak untuk meminta ganti.

e. Empati (Emphaty)

Karyawan pada PT Mega Berlian Sutanpangulu melalui wawancara dengan manajer, pihaknya selalu memberikan arahan dan workshop mengenai attitude dalam bekerja, sehingga pihaknya yakin bahwa karyawan yang ada bisa menggunakan bekal yang diberikan selama di perusahaan untuk dilakukan secara praktek di mitra kerja yang lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa perusahaan outsourcing security dan tenaga kebersihan PT Mega Berlian Sutanpangulu tergolong memiliki kualitas pelayanan yang baik terhadap pelanggannya. Hal tersebut didapatkan melalui proses observasi dan wawancara di PT Mega Berlian Sutanpangulu dan beberapa mitra kerjanya, yang diolah menggunakan model Servqual. Hasil analisis dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan memiliki pengaruh besar terhadap citra perusahaan, apabila pelanggan mengungkapkan kepuasan dengan kualitas terhadap perusahaan, maka hal tersebut menimbulkan kepercayaan dari mitra kerja kepada perusahaan, sehingga hal tersebut dapat berpengaruh baik terhadap citra perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2010). Analisis kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode servqual dan model kano (studi kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@ ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, 5(2), 77-84.

- Camelia, C. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Permata Indo Sejahtera Banjarmasin* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Hindarwati, E. N., & Jayasari, A. (2014). Analisis kualitas pelayanan PT Jasa Raharja dengan metode SERVQUAL. *Binus Business Review*, 5(2), 626-637.
- Kusuma, A. C., & Suflani, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dengan Metode Servqual (Service Quality)(Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1-8.
- Manajemen Operasi Pada Perusahaan. (2023). (n.p.): CV. Intelektual Manifes Media.
- Pengantar Bisnis Kontemporer 1 (ed. 11). (n.d.). (n.p.): Penerbit Salemba.
- Proses Bisnis Outsourcing. (n.d.). (n.p.): Grasindo.
- Puspita, G. L., & Affandi, M. (2015). Analisis Penyaluran Tenaga Kerja Oleh Perusahaan-Perusahaan Outsourcing Di Perusahaan Airlines (Studi Kasus Di Pt Mandala Airlines). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*, 15(2).