

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dewasa ini memunculkan berbagai fenomena persaingan usaha yang semakin ketat, agar bisa berkembang dan bertahan beberapa perusahaan di berbagai negara termasuk di Negara Indonesia sekarang ini menerapkan sistem kerja *outsourcing* (alih daya) untuk mengerjakan beberapa jenis pekerjaan yang bersifat temporal atau bersifat sementara, lebih khusus untuk perusahaan yang beroperasi dalam sektor layanan jasa. *Outsourcing* didefinisikan dengan praktik yang perusahaan tempuh dan lalui guna menyerahkan sebagian kegiatannya yang diperuntukkan atau dilakukan perusahaan lainnya. sistem kerja dari *Outsourcing* ini ialah dengan mempergunakan kontrak dengan periode waktu yang tertentu terhadap semua pegawainya. Diimplementasikannya sistem kerja kontrak ini dikarenakan terdapat berbagai proses produksi dalam suatu perusahaan yang tidak secara berkelanjutan berlangsung, melainkan hanya sekali-kali berlangsung ataupun pekerjaan yang muncul dikarenakan kepastian pesanan yang tidak dapat diprediksikan.

Dalam hukum ketenagakerjaan Indonesia sistem kerjsa *outsourcing* diatur dan dilindungi oleh undang – undang ketenagakerjaan pasal 64 UU Nomor 13 Tahun 2003, dinyatakan bahwa “perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja / buruh yang dibuat secara tertulis”.

Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja atau lebih dikenal dengan istilah PPJP kini seringkali diandalkan oleh korporasi besar di Indonesia, salah satu pengguna jasa PPJP adalah korporasi Asian Pulp and Paper melalui anak perusahaannya yang beralamat di kabupaten Karawang Jawa Barat PT Pindo Deli Pulps and Paper Mills, mempercayakan sebagian pekerjaan temporal berjangka pendek kepada beberapa Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja salah satunya PT Human Resource Provider.

Munculnya beberapa Perusahaan Penyediaan Jasa Pekerja dapat diterima oleh perusahaan di Karawang sebagai mitra perusahaan. Di sisi lain, perkembangan industri di Kabupaten Karawang sangatlah pesat, daerah yang dulunya dikenal sebagai lumbung padi kini telah berubah menjadi sebuah kota Industri.

Terdapat beberapa perusahaan penyedia jasa pekerja di Karawang yang dikenal masyarakat luas, seperti PT Global, PT Karya Guna Jaya, PT Sinar Piko Mandiri, PT Damarindo Mandiri dan PT Human Resource Provider. Namun demikian penelitian ini hanya memfokuskan pada pelayanan PT Human Resource Provider, yaitu anak perusahaan PT Shield On Service atau yang lebih populer dengan sebutan "SOS". Yang beralamat di Jl. Tanah Abang II No. 49-51 Gd. Graha Dinamika, Lantai 3 Jakarta Pusat (10160). Di Indonesia PT Shield On Service memiliki 13 kantor cabang pembantu "SOS" yang tersebar di Indonesia. Berkembangnya kantor ini tentu tidak terlepas dari buah kepuasan layanan yang diberikan PT Shield On Service kepada mitra perusahaan. Bentuk kepuasan layanan ini akan mempengaruhi pada kepercayaan mitra perusahaan yang pada gilirannya memberi dampak terhadap peningkatan pendapatan "SOS".

Kualitas pelayanan ini didefinisikan sebagai satu dari berbagai faktor yang fundamental dalam upayanya guna menaikkan daya kompetisi atas nilai perusahaan yang senantiasa mengalami perubahan, dengan demikian kualitas pelayanan yang disediakan ini wajib untuk diselaraskan. Mitra perusahaan ini nantinya akan menganggap bahwa layanan yang perusahaan sediakan ini ialah dengan mengkomparasikan antara yang satu dengan yang lainnya, dan juga mengkomparasikan layanan yang diharapkan diterimanya.

PT Human Resource Provider dimintar agar dapat memahami apa yang merupakan sebagai harapan ataupun keinginan dari mitra perusahaan atas kualitas layanan yang diberikannya ini supaya memberikan tercipta kepuasannya untuk mitra perusahaannya. Pelayanan penyedia jasa pada PT Human Resource Provider selalu berusaha memberikan yang terbaik, dan akan terus memperbaiki serta menyesuaikan diri sesuai harapan atau ekspektasi setiap mitranya. Pelayanan yang prima sudah menjadi ruh perusahaan, sehingga memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua mitra perusahaan telah menjadi tanggung jawab semua

lapisan karyawan PT Human Resource Provider termasuk PIC PPJP area yang diamanahkan untuk mengelola aset-aset perusahaan di setiap area mitra perusahaan.

Oleh sebab itu, kualitas layanan ini akan memberi sumbangsih pengaruh terhadap kepuasan mitra perusahaan. Kepuasan mitra perusahaan ini akan dapat dilakukan pengukuran untuk kepuasan mitra perusahaan. Kepuasan mitra perusahaan dapat dilakukan pengukuran berlandaskan terhadap kualitas layanan tersebut terbukti langsung, empati, jaminan, daya tanggap pdan juga keandalan. Terdapat berbagai permasalahan yang muncul ketika sebelum servei dilaksanakan, di antaranya ialah sebagaimana di bawah ini:

- 1 Bukti fisik (langsung), meliputi ruangan kantor kerja di mitra perusahaan yang sempit, pemasokan alat kerja yang menunggu dari pusat, slip gaji belum menggunakan kertas karbon.
- 2 Keandalan, meliputi kecepatan *Person In Charge* (PIC) area dalam membuat tagihan kepada mitra perusahaan. Hal ini disebabkan karena PIC PPJP area masih menggunakan sistem penagihan manual (*approval*) yang belum terintegrasi dengan sistem penagihan berbasis aplikasi.
- 3 Daya tanggap, meliputi kesediaannya melayani mitra perusahaan dan memberikan informasi yang kurang. Hal ini tampak saat ada informasi karyawan *lumpsum* tertuju pada satu lokasi kantor saja, sehingga user dari unit lain harus datang ke kantor karena di mitra perusahaan hanya terpusat di satu kantor layanan setempat.
- 4 Jaminan, meliputi keamanan transaksi dan reputasi perusahaan beserta karyawannya. Hal ini tergambar dari setiap transaksi melalui transfer bank tanpa adanya lintas uang secara langsung, mulai gaji, tunjangan hari raya, beserta lainnya dilakukan melalui transfer bank. Serta reputasi dari jumlah mitra perusahaan yang menjalin kerjasama dan pendapat mitra perusahaan tentang “SOS” di dalam penilaian vendor atau penilaian user itu sendiri.
- 5 Empati, meliputi rasa peka terhadap kondisi mitra perusahaan. Hal ini terlihat saat mitra mengalami masalah di luar bisnis perusahaan tidak menanggapi hal tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja (Survey Pada Konsumen PT HRPRO)” menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan yang didapatkan atas latar belakang masalah ini ialah sebagaimana di bawah ini:

1. Banyak muncul pesaing PPJP baru yang menawarkan produk jasa sejenis dengan segmen pasar yang sama.
2. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan mitra perusahaan diantaranya terlihat dari bukti fisik lokasi, keandalan dalam pelayanan, daya tanggap pelayanan terhadap mitra perusahaan, jaminan terhadap transaksi dan keamanan mitra perusahaan, serta empati terhadap kondisi mitra perusahaan.

1.3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan hanya pada kepuasan mitra perusahaan terhadap pelayanan PT Human Resource Provider “HRPRO”. yang beralamat di Jl. Industri Kongsong No.71C, Cikarang Utara, Bekasi, Jawa Barat 17530. Kepuasan mitra perusahaan terhadap pelayanan tersebut diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan bukti langsung.
2. Bagaimana tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan keandalan.
3. Bagaimana tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan daya tanggap.
4. Bagaimana tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan jaminan.

5. Bagaimana tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan empati.
6. Bagaimana tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian yang diulas tersebut di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian:

1. Mengetahui tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan bukti langsung,
2. Mengetahui tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan keandalan,
3. Mengetahui tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan daya tanggap,
4. Mengetahui tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan jaminan,
5. Mengetahui tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan empati,
6. Mengetahui tingkat kepuasan mitra PT Pindo Deli Pulp and Paper Mills berdasarkan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian Bagi PT Human Resource Provider
Dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan mitra perusahaan terhadap kualitas pelayanan.
2. Manfaat Penelitian Bagi Penulis
Penelitian ini sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan studi kasus pada keadaan nyata dalam dunia bisnis, terutama bisnis jasa pengelolaan karyawan *outsourcing*.

