

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia jasa yang terjadi Indonesia saat ini, semakin banyaknya persaingan yang ketat dan tajam. Itu disebabkan karena banyaknya produk barang atau jasa yang mereka tawarkan sama dengan tarif yang bervariasi. Pada bidang jasa khususnya tenaga kerja *outsourcing* di Indonesia sendiri semakin marak dapat dibuktikan dengan jumlah perusahaan jasa penyedia tenaga kerja *outsourcing* di Provinsi Jawa Tengah yakni sebanyak 483 sedangkan Provinsi Jawa Timur sebanyak 421 dan Provinsi DKI Jakarta sebanyak 975 pada tahun 2019 (kemnaker.go.id). Di Indonesia sudah lama dalam menerapkan tenaga kerja *outsourcing*. Terdapat jumlah perusahaan alih daya yang terdata pada forum komunikasi asosiasi bisnis alih daya Indonesia mencapai 3 juta orang yang berada di bawah naungan 3.000 (Tiga Ribu) perusahaan *outsourcing* (Timorria, I. F. 2020).

Dalam bidang manufaktur maupun jasa keluhan / pengaduan pelanggan adalah hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan sebab dapat menjadi masukan untuk perusahaan mengenai produk yang dihasilkan baik berupa barang/jasa yang ditawarkan tak terkecuali PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng merupakan salah satu cabang dari perusahaan penyedia jasa tenaga kerja *outsourcing*. PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng mengelola

tenaga kerja (*outsourcing*) secara professional hingga pada saat ini tenaga kerja *outsourcing* PT. Pelindo Daya Sejahtera yang ditempatkan diwilayah kerja PT. Pelindo III (Persero) sebanyak 5.680 orang yang harus terus memantau dan meningkatkan faktor produktivitas kerja / kinerja tenaga kerja yang dihasilkan. Penggunaan SOP atau (*Standard Operational Procedure*) dalam aktivitas perusahaan dapat menjadi alat atau kunci untuk meningkatkan kinerja dengan semua prosedur maupun aturan yang dimiliki oleh perusahaan. SOP atau (*Standard Operational Procedure*) serangkaian instruksi atau langkah-langkah yang ditujukan untuk memastikan persyaratan bisnis atau standarisasi yang jelas tanpa mempengaruhi lingkungan secara negatif (menurut Bhargav et al, 2020 dalam Novita & Lady 2023).

Selain itu SOP (*Standard Operational Procedure*) juga diartikan sebagai suatu dokumen yang menjelaskan secara rinci suatu tugas atau operasi yang dilakukan sebagai suatu standar. SOP juga dibuat untuk memfasilitasi sistem yang jelas dimana disetiap proses berjalan sesuai dengan aturan dan SOP (*Standard Operational Procedure*) juga diartikan sebagai instruksi yang dituliskan untuk mencapai kinerja yang seragam dan memiliki fungsi tertentu (Anjani & Hati, 2021). Pengertian lain menyebutkan bahwa SOP (*Standard Operational Procedure*) juga merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan pekerjaan atau tugas dengan indikator teknis, administratif, prosedural yang sesuai dengan prosedur kerja (Artini et al., 2020).

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak pada penyedia jasa tenaga kerja, diharapkan dapat menjadi perusahaan yang bisa direkomendasikan ke rekan bisnis para pelanggan agar menggunakan jasa dari PT. Pelindo Daya Sejahtera. Namun demikian, masih terdapat komplain-komplain / pengaduan dari pihak pelanggan yang menandakan bahwa masih kurangnya layanan yang diberikan dan pengaduan pelanggan yang tidak tertangani sehingga akan menimbulkan dampak buruk yang mengakibatkan pelanggan tidak akan memakai jasa dari perusahaan tersebut jika tidak ada pembenahan.

Hal ini menunjukkan bahwa SOP (*Standard Operational Procedure*) tidak berjalan dengan baik ataupun tidak memiliki SOP (*Standard Operational Procedure*) sehingga sering terjadi pengaduan / komplain yang datang dari pihak pengguna jasa PT. Pelindo Daya Sejahtera. Pengaduan / komplain pelanggan dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui media tertentu. Peneliti dalam melakukan observasi secara langsung pada PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng menemukan dilapangan terdapat komplain yang sering kali yang diajukan oleh pengguna jasa yakni sering terjadinya keterlambatan, sering tidak absen atau izin sesuka hati, sering mengabaikan safety induction, sering tidak menggunakan APD sepanjang beberapa tahun ini.

**Tabel 1.1 Pengaduan Tenaga Kerja (Outsourcing) Pada PT Pelindo Daya
Sejahtera Regional Jateng**

Tahun	Frekuensi (Jumlah Pengaduan)	Tidak Tertangani (Jumlah Pengaduan)
2018	26	5
2019	20	3
2020	21	4
2021	23	5
2022	24	4

Sumber: PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah (2023)

Ditahun 2018 sendiri terhitung ada 23 komplain yang masuk ke PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jawa Tengah sedangkan pada tahun 2019 komplain yang terjadi yakni 20 lalu pada tahun 2020 yakni 21 komplain dan pada tahun 2021 komplain yang terjadi yakni sebesar 26 komplain serta pada tahun 2022 komplain yang terjadi yakni sebesar 24 komplain. Namun tidak semua komplain ditangani tertangani dengan baik pada tiap tahunnya tercatat melalui surat/dokumen kunjungan pelanggan yang datang ke kantor. Sehingga pengaduan pelanggan PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng mengalami fluktuasi sedangkan jumlah komplain tersebut belum termasuk komplain secara lisan ketika dilapangan yang mana mungkin hal tersebut sering terjadi.

**Gambar 1.1 Jenis Pengaduan Pengguna Jasa Outsourcing Yang Diterima
Oleh PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng**



Sumber: Dokumen Kunjungan Pelanggan PT Pelindo Daya Sejahtera

Dari gambar diatas jenis pengaduan yang disampaikan oleh pengguna jasa kepada PT. Pelindo Daya Sejahtera Jawa Tengah sepanjang tahun 2018 hingga 2022 paling banyak yakni tenaga kerja yang mangkir kemudian keterlambatan dan berikutnya yakni tidak menggunakan APD serta paling kecilnya yakni pelanggaran lainnya seperti tidak mengerjakan sesuai dengan job desk, tindakan kriminal seperti pencurian dan lain sebagainya. Dimana semua pengaduan tersebut memerlukan penanganan yang berbeda beda sehingga memerlukan acuan yang tepat untuk melakukan penanganan pengaduan, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa PT. Pelindo Daya Sejahtera tidak dapat mengabaikan komplain atau pengaduan yang diadukan oleh pengguna jasanya. Akan tetapi dalam melakukan penanganan pasti terdapat hambatan atau

permasalahan yang mungkin memperlambat proses penanganan komplain tersebut. Hal ini menandakan bahwa kurangnya SOP (*Standard Operational Procedure*) bagian penanganan pengaduan / komplain yang belum ada maupun maksimal. Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian sebagai bahan penulisan dengan judul **“ANALISIS PENANGANAN PENGADUAN PENGGUNA (*USER*) TENAGA KERJA *OUTSOURCING* PT. PELINDO DAYA SEJAHTERA REGIONAL JATENG”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut maka penulis maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian sebagai bahan penelitian yakni:

1. Bagaimana proses penanganan pengaduan pengguna (*user*) tenaga kerja *outsourcing* PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng saat ini?
2. Faktor penghambat dan pendukung apa saja dalam melakukan penanganan pengaduan pengguna (*user*) tenaga kerja *outsourcing* PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini ditujukan peneliti untuk menggali dan mengungkapkan berbagai hal yang menjadi objek penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Menjelaskan analisis penanganan pengaduan pengguna (*user*) tenaga kerja (*outsourcing*) PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng saat ini.

2. Menjelaskan faktor menghambat dan faktor pendukung yang terjadi dalam melakukan penanganan pengaduan pengguna (*user*) tenaga kerja (*outsourcing*) PT Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan di PT. Pelindo Daya Sejahtera Regional Jateng, yakni:

1. Bagi Mahasiswa
 - a) Penulisan TA ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada peneliti berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktik yang ada mengenai Rancangan Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Pengguna (*User*) Tenaga Kerja *Outsourcing* PT. Pelindo Daya Sejahtera
 - b) Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan pengalaman kedalam bidang yang sesungguhnya/dunia nyata.
2. Bagi Program Studi
 - a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan bacaan dan koleksi perpustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama atau sejenisnya.

- b) Penelitian ini dimanfaatkan sebagai umpan balik untuk menyempurnakan materi perkuliahan sesuai dengan kebutuhan dilingkungan instansi Pemerintah, BUMN, maupun Swasta serta menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan stakeholder.

3. Bagi Perusahaan

- a) Menjadikan bahan acuan standar maupun evaluasi bagi perusahaan yang akan mendorong perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan penanganan pengaduan pengguna jasa terkait kinerja tenaga kerja *outsourcing* di masa yang akan datang.
- b) Dapat memberikan masukan dalam rangka menyusun kebijakan ataupun standar untuk meningkatkan penanganan pengaduan jasa lebih baik kedepannya.