

Analysis of the Role of Outsourced Personnel in the Customer Service Section at PT. PLN (Persero) ULP East Binjai

Analisis Peranan Tenaga Alih Daya di Bagian Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur

Indriani Suci^{1*}, Nuri Aslami²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan Indonesia^{1,2}

indrianisucigirls@gmail.com¹, nuriaslami@uinsu.ac.id²

*Corresponding Author

ABSTRACT

The problem of this research is to see that there is quite a lot of workload such as electricity connection, meter reading, broken cable disturbances, billing, and there are only two employees in the customer service department with many customers at PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur so it's impossible for two employees to do it. The purpose of this study was to determine the role of outsourced personnel in customer service at PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur. And the Process of Implementing Power Outsourcing in Customer Service at PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur. In this study the research approach used was qualitative and the type of research used was descriptive qualitative. The subjects in this study were to conduct in-depth interviews with HR leaders, outsourced employees and PT. Third party Basu Dewa Teknik. The results of this study state that the role of outsourced personnel in the customer service section at PT. PLN ULP Binjai Timur is to provide excellent service to customers and increase company efficiency. With the outsourced staff it really helps PT. PLN ULP Binjai Timur in carrying out company activities, especially in services. Reliability PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur in providing services to customers by trying to provide fast and timely service in accordance with service standards.

Keywords: Human Resources, Customer Service, PLN, Outsourcing

ABSTRAK

Permasalahan penelitian ini adalah melihat adanya beban kerja yang cukup banyak seperti penyambungan listrik, membaca meteran, gangguan kabel putus, penagihan, dan hanya ada dua karyawan di bagian pelayanan pelanggan dengan banyaknya pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur sehingga tidak mungkin dua pegawai melakukannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Tenaga Alih Daya pada Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur. Dan Proses Pelaksanaan Tenaga Alih Daya pada Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur. Dalam Penelitian ini pendekatan penelitian yang digunakan adalah Kualitatif dan Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara mendalam kepada Pimpinan SDM, Karyawan alih daya dan PT. Basu Dewa Teknik pihak ketiga. Hasil penelitian ini menyatakan Peranan tenaga alih daya di bagian pelayanan pelanggan di PT. PLN ULP Binjai Timur adalah memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan meningkatkan efisiensi perusahaan. Dengan adanya tenaga alih daya sangat membantu PT. PLN ULP Binjai Timur dalam melakukan aktivitas perusahaan terutama dalam pelayanan. Keandalan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Pelayanan Pelanggan, PLN, Tenaga Alih Daya

1. Pendahuluan

Indonesia saat ini berada dalam fase perkembangan bisnis yang pesat dan terkendala. Sumber daya manusia adalah aset yang paling berharga dalam bisnis. Salah satu aspek terpenting dalam persaingan global adalah sumber daya manusia. Perusahaan dipaksa untuk fokus pada serangkaian proses atau kegiatan untuk menciptakan produk dan layanan yang terkait dengan bisnis inti karena persaingan di dunia bisnis. Berbagai barang dan jasa

berkualitas tinggi yang berdaya saing pasar akan diproduksi dengan berkonsentrasi pada bisnis inti perusahaan (Wahyuni, 2011). Perusahaan berusaha untuk menekan biaya produksi (cost of production) dalam iklim persaingan usaha yang semakin meningkat. Salah satu pengaturan adalah dengan menggunakan kerangka berpikir ulang. Perusahaan dapat menghemat uang untuk membiayai gaji dan tunjangan karyawan melalui sistem ini (Jannah, 2020).

Indonesia tidak diragukan lagi dihadapkan pada globalisasi, yang menuntut daya saing dan efisiensi bisnis. Perusahaan berusaha untuk mengurangi biaya produksi dalam ekonomi global saat ini. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan menerapkan sistem outsourcing yang dapat menekan biaya terkait pembiayaan sumber daya manusia (SDM) yang dipekerjakan oleh perusahaan. Organisasi yang memiliki dan mengawasi semua kegiatan perusahaan adalah perusahaan yang berhasil (Hafulyon, 2011). Selain itu, spesialisasi berbagai komponen atau operasi bisnis menyebabkan organisasi menjadi semakin kompleks. Spesialisasi ini membuka jalan untuk mengontrakkan suatu kegiatan atau kegiatan perusahaan kepada pihak luar dan outsourcing tugas-tugas yang bukan merupakan tugas utama perusahaan (non-core activities) (Reni Ria Armayani Hasibuan, 2021).

Perusahaan, khususnya yang bergerak di industri jasa, mulai menerapkan sistem kerja alih daya sebagai akibat dari ekspansi ekonomi Indonesia. Sebuah perusahaan dapat memilih untuk mengalihdayakan beberapa operasinya untuk mengalihdayakan aktivitas lain (Fauzi Arif Lubis, 2022). PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 Tentang ketenaga listrikan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133) yang selanjutnya disebut dengan undang-undang ketenagalistrikan. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT.PLN (Persero) ULP Binjai Timur memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri (Pramono, 2021)

PT. PLN mempunyai tugas yaitu untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas (D. Wahyudi, 2019). Sebagai satu-satunya BUMN yang menangani seluruh aspek kelistrikan di Indonesia, PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Sistem tenaga alih daya adalah tenaga kerja yang berasal dari luar perusahaan atau pihak ketiga untuk menyerahkan pekerjaan suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi beban pekerjaan (Setioningtyas, 2016).

Melihat adanya beban kerja yang cukup banyak seperti penyambungan listrik, membaca meteran, gangguan kabel putus, penagihan, dan hanya ada dua karyawan di bagian pelayanan pelanggan dengan banyaknya pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur sehingga tidak mungkin dua pegawai melakukannya. Untuk menangani hal ini PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur membutuhkan sistem tenaga alih daya karena tidak tertumpangannya karyawan dari PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur sehingga membutuhkan pihak ketiga dari PT. Basu Dewa Teknik untuk menyelesaikan pekerjaan (Ricky Apriansyah, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh (Husni, 2016), menyatakan bahwa pelaksanaan sistem tenaga ahli daya setelah Putusan MK NO. 27/PPU-IX/2011 pada perusahaan swasta di NTB belum terlaksana sebagaimana mestinya. Penelitian yang dilakukan (Herniah, 2020), menyatakan bahwa terdapat perbedaan kinerja antara pegawai tetap dengan tenaga kerja tenaga ahli daya pada PT. PLN (Persero) Area Makassar. Penelitian yang dilakukan oleh (Kholik, 2020), Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang cukup signifikan

terkait pengaruh perencanaan dan manajemen komunikasi terhadap citra pelayanan jasa alih daya (tenaga ahli daya). Penelitian yang dilakukan oleh (Januardha, 2014), Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan komitmen organisasi antara karyawan tetap dan karyawan tenaga ahli daya pada PY. BPD X Divisi syariah Cabang X. Penelitian yang dilakukan oleh (Ishak, 2018), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kantor PT. Telkom Akses Divre VII Kota Makassar mengenai kinerja pegawai masih baik di lihat dari hasil kerja setiap pegawai

Dari hasil penelitian terdahulu dapat peneliti simpulkan masih belum banyak membahas tentang sistem alih daya, dari peneliti tersebut terdapat perbedaan pada fokus penelitiannya, peneliti pertama berfokus pada pelaksanaan sistem alih daya, peneliti kedua berfokus pada Perbandingan Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan alih daya, peneliti ketiga berfokus pada pengaruh manajemen komunikasi terhadap citra pelayanan jasa alih daya, peneliti keempat berfokus pada perbedaan komitmen Karyawan Tetap dan Karyawan alih daya, peneliti kelima berfokus pada kinerja pegawai alih daya. Namun berbeda dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu berfokus pada peranan tenaga alih daya (Nurhayati, 2016).

Berdasarkan hal di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Tenaga Alih Daya pada Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur. Dan Proses Pelaksanaan Tenaga Alih Daya pada Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur. Dengan adanya penelitian ini diharapkan nantinya akan memberikan manfaat diantaranya, menambah pengetahuan penulis untuk memahami peranan tenaga Alih daya. Dan bagi perusahaan menjadi masukan dan perusahaan lebih memperhatikan alih daya yang ada dalam perusahaan. Dan bagi pihak lain penelitian ini dapat jadi sumber bacaan mengenai peranan Alih daya. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk mengambil judul: "Analisis Peranan Tenaga Alih Daya di Bagian Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur"

2. Tinjauan Pustaka

Sumber Daya Manusia

Akuisisi, pelatihan dan pengembangan, kompensasi, dan urusan sumber daya manusia (SDM) lainnya adalah bagian dari manajemen sumber daya manusia (SDM), yang bertujuan untuk menghasilkan karyawan yang produktif (Budiartha, 2016). Sementara Edwin B. Flippo mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia (HRM) adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian akuisisi, pengembangan, kompensasi, integrasi, retensi, dan pemutusan hubungan karyawan dengan tujuan mencapai tujuan masing-masing. perusahaan, karyawannya, dan masyarakat (Harahap, 2019).

Menurut (Afandi, 2018). Manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian, Pengadaan, Pengembangan, Kompensasi, Interogasi, Pemeliharaan, Disiplin, dan Pemberhentian adalah semua fungsi manajemen sumber daya manusia (Sutrisno, 2012).

Etika Bisnis Alih Daya

Menurut (Komang Priambada, 2008), etika bisnis Alih daya (Tenaga ahli daya) sumber daya manusia yaitu (Puri, 2016):

- a. Perusahaan yang menggunakan harus mampu menciptakan karir-karir yang jelas. Status karyawan tenaga ahli daya digunakan sebagai proses pra-pekerjaan di perusahaan pengguna untuk memberikan kesempatan kepada karyawan tenaga ahli daya untuk menjadi permanen.

- b. Manajemen kinerja merupakan isu fundamental lain yang juga sangat penting dalam pelaksanaan tenaga ahli daya, manajemen kinerja Secara umum kita melihat manajemen kinerja dari perspektif hubungan kerja.
- c. Perusahaan pengguna diharuskan membayar biaya manajemen untuk layanan ahli yang mereka terima dari perusahaan rekayasa tenaga.
- d. Kejujuran Sebagai organisasi yang mendaftar, wajar saja bagi organisasi untuk memiliki data penting dari klien. Perusahaan listrik harus memiliki tingkat integritas yang tinggi dalam hal ini.

Tenaga Kerja Alih Daya

Mengontrakkan atau mengalihkan tugas dan tanggung jawab pekerjaan atau kegiatan perusahaan dari induk perusahaan yang sebelumnya dikelola sendiri, kepada perusahaan lain sebagai penyedia tenaga kerja berdasarkan kontrak kerja adalah yang dimaksud dengan istilah alih daya. Alih Daya adalah pengalihan sebagian atau seluruh operasi bisnis kepada pihak lain sesuai dengan perjanjian kontraktual (Jokopranoto, 2003). Secara umum, konsep Alih Daya adalah (Walad, 2022):

- a. Pengalihan tanggung jawab operasional perusahaan pada pihak ketiga menjadi pengawas pelayanan yang ditunjuk.
- b. Pengalihan fungsi, tugas atau layanan pada pihak ketiga untuk menarik tenaga ahli dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Alih daya adalah pengalihan pekerjaan atau pekerjaan kepada penerima Perusahaan jasa karyawan atau karyawan melalui kontrak kerja tertulis (Maimun, 2007). Sesuai Iftida Yasar Reapropriasi adalah pertukaran kekuasaan yang dimulai dengan satu organisasi kemudian ke organisasi berikutnya untuk melakukan beberapa atau semua proses bisnis yang menetapkan tujuan atau target tertentu (Suadi, 2018).

Peranan Alih Daya

Dalam organisasi bisnis, alih daya memainkan peran yang sangat signifikan. Peran yang digambarkan adalah (Lestari, 2017):

- a. Sebagai sebuah kantor, tugas utama pemikiran ulang adalah bertindak sebagai perancah bagi para pencari kerja. Memanfaatkan tenaga kerja alih daya untuk meningkatkan produktivitas kerja.
- b. Sebagai indikasi bahwa perusahaan tidak akan selalu mengandalkan alih daya, yang menandakan bahwa alih daya dapat memberikan kontribusi bagi pertumbuhan perusahaan. Jika alih daya tidak dapat dipertahankan di masa depan, bisnis akan menjalani pelatihan untuk mempersiapkan tenaga kerja mereka. Dengan demikian reapropriasi dapat dimanfaatkan sebagai dinamika organisasi untuk menggarap pamerannya (Ali, 2018).
- c. Alih daya dapat bertindak sebagai katalis dengan menghubungkan bisnis yang mencari pekerja yang memenuhi kebutuhan mereka dengan tenaga kerja yang tersedia atau dimiliki oleh outsourcing, memastikan bahwa tenaga kerja yang disalurkan benar-benar dibutuhkan oleh bisnis.
- d. Alih daya dapat digunakan oleh bisnis untuk meningkatkan moral dan kinerja dalam organisasi. Dengan kelancaran efisiensi kerja, organisasi akan merasa puas demikian pula kliennya.
- e. Alih daya menyediakan tenaga kerja yang belum dimiliki perusahaan sehingga dapat membawa stabilitas perusahaan dengan meningkatkan produktivitas dan kinerja pelayanan. Sebagai stabilizer, outsourcing mampu menstabilkan kinerja organisasi.

Seperti dapat dilihat dari uraian sebelumnya, alih daya memainkan peran penting untuk bisnis, bertindak sebagai stabilisator, fasilitator, dinamis, katalisator, dan motivator

(Arifuddin, 2017). Dengan alih daya, perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan kualitasnya hingga dapat memuaskan pelanggan internal dan eksternal (Sinangun, 2007).

Tipe-tipe Alih Daya (Tenaga alih daya) Sumber Daya Manusia

Ada berbagai jenis Alih daya, Setiap jenis memiliki kegunaan, lokasi dan cara kerja yang berbeda. Perusahaan menggunakan tenaga ahli daya jenis ini sesuai kebutuhan (Fitriani, 2011). Menurut Richardus Eko Indrajiti dan Richardus Djokopranoto, ada beberapa jenis alih daya yang dapat diidentifikasi, antara lain (Fahmi, 2016):

- a. *Contracting* adalah bentuk pengalihan bisnis yang paling sederhana dan terpanjang kepada pihak ketiga.
- b. Tenaga ahli daya Pengalihan proses bisnis kepada pihak ketiga untuk mencapai kinerja kerja yang profesional dan unggul. Penyedia layanan harus berspesialisasi dalam pekerjaan atau aktivitas yang akan dilakukan.
- c. *Insourcing* adalah kebalikan dari tenaga ahli daya karena membutuhkan kerja dari perusahaan lain. Motivasi utamanya adalah untuk mempertahankan tingkat produktivitas dan memaksimalkan pemanfaatan aset sehingga biaya unit dapat ditekan, sehingga meningkatkan keuntungan perusahaan (Kholik, 2020).
- d. *Co-contracting* adalah hubungan kerja dan operasional, di mana hubungan antara perusahaan dan mitra lebih dekat daripada hubungan tenaga ahli daya sederhana.
- e. *Benefit-based-relationship*, hubungan tenaga ahli daya di mana kedua belah pihak telah berinvestasi bersama dengan pembagian kerja tertentu sejak awal (Sidik, 2022).

Kelebihan dan Kekurangan Tenaga Kerja Alih Daya

Karena dalam prakteknya sistem alih daya dapat membuat bisnis lebih fokus untuk memajukan bisnis utamanya dan menekan biaya operasional, maka sistem kerja alih daya berperan penting dalam meningkatkan kinerja perusahaan (Nurhayat & Wahyuni, 2021). Ketahui keuntungan dan kerugian menggunakan sistem alih daya sebelum Anda menggunakannya (Endang, 2016).

a. Kelebihan Alih daya

1. Organisasi dapat memusatkan perhatian pada latihan bisnis mendasar.
2. Fasilitas, tunjangan makan, bahkan asuransi kesehatan/BPJS Kesehatan semua diurus oleh pemberi kerja.
3. Kompetensi perusahaan Karena alih daya adalah bisnis utamanya, biasanya perusahaan ini memiliki kinerja yang lebih baik di bidangnya.
4. Membatasi jumlah orang yang bekerja di perusahaan untuk mengurangi kemungkinan ketidakpastian bisnis di masa depan.
5. Meningkatkan kemahiran dan peningkatan dalam pekerjaan non-pusat (Herniah, 2020).

b. Kekurangan Alih daya

1. Proses rekrutmen menjadi lebih lama jika kontrak kerjanya pendek.
2. Jika Anda ingin data Anda terpelihara dengan baik, Anda memerlukan sistem keamanan yang ketat.
3. Ketergantungan pada sistem alih daya, tetapi ketergantungan lagi pada perjanjian penyedia jasa alih daya.
4. Misteri organisasi tidak berdaya melawan tumpahan saat menempatkan pekerja yang dialokasikan kembali dalam segmen pekerjaan rahasia.
5. Karena membutuhkan waktu untuk menyesuaikan dan berpindah tugas, mempekerjakan tenaga alih daya hanya untuk sementara akan kurang efektif (Husni, 2016).

3. Metode Penelitian

- a. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dan jenis penelitiannya adalah kualitatif deskriptif.
- b. Subjek dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara mendalam kepada Pimpinan SDM, Karyawan alih daya pada PT. PLN (Persero) Ulp Binjai Timur di Bagian Pelayanan Pelanggan dan PT. Basu Dewa Teknik pihak ketiga. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah Analisis Peranan Tenaga Alih Daya di Bagian Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur.
- c. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu informasi yang diperoleh dengan melakukan observasi di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur di Bagian Pelayanan Pelanggan, wawancara mendalam kepada Pimpinan SDM, Karyawan alih daya pada PT. PLN (Persero) Ulp Binjai Timur di Bagian Pelayanan Pelanggan dan PT. Basu Dewa Teknik pihak ketiga. Sedangkan data sekunder data yang diperoleh dari jurnal-jurnal dan peneliti terdahulu dan berupa informasi arsip diperoleh dari PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur di Bagian Pelayanan Pelanggan (Rahmani, 2018).
- d. Teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan observasi di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur di Bagian Pelayanan Pelanggan, kemudian melakukan wawancara mendalam kepada Pimpinan SDM, Karyawan alih daya pada PT. PLN (Persero) Ulp Binjai Timur di Bagian Pelayanan Pelanggan dan PT. Basu Dewa Teknik pihak ketiga.

4. Hasil Dan Pembahasan

a. Peranan Tenaga Alih Daya di Bagian Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur

Kecepatan administrasi yang diberikan merupakan daya tanggap PT. PLN ULP Binjai Timur kepada klien dan memberikan pelayanan dengan jujur. Berdasarkan wawancara dengan Pekerja Alih daya, Petugas Alih daya PT. Pelanggan yang datang ke loket atau menghubungi PLN (Persero) ULP Binjai Timur disurvei dan ditanggapi oleh PLN (Persero) ULP Binjai Timur yang dengan sopan menanyakan maksud dan maksud setiap pelanggan agar dapat melayani keluhan pelanggan sesuai dengan ketentuan. tingkat penyerapan, pemahaman, dan perbedaan atas berbagai bentuk layanan yang tidak diketahui (Tony Tan, 2023).

Sebagai komponen kecil dari elemen kepuasan pelanggan, petugas alih daya memberi nilai tambah bagi pelanggan dengan melayani mereka dengan sikap ramah dan positif. Reappropriating pejabat memiliki kapasitas yang memadai, dapat diandalkan, mengatasi masalah yang terjadi dan memiliki energi bebas untuk klien. Mengevaluasi pejabat memiliki kewajiban yang tinggi, tentu saja mereka akan segera menangani masalah jika bantuannya tidak tepat (Tony Tan, 2023).

Beberapa pelanggan yang mendapatkan pelayanan dari tenaga alih daya PLN ULP Binjai Timur melaporkan kemampuan petugas cukup memuaskan. Petugas PLN ULP Binjai Timur belum siap untuk memberikan kepastian administrasi terhadap keberatan yang diajukan klien agar klien senang dengan administrasi yang diberikan. Menurut sejumlah pelanggan, penanganan pelayanan yang diberikan oleh PLN alih daya ULP Binjai Timur cukup memuaskan hingga ada pemberitahuan pasti dari petugas PLN.

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah tugas-tugas tenaga alih daya di PT. PLN ULP Binjai Timur (Apriansyah, 2023) :

- a. Membaca meter pasca bayar & Prabayar
- b. Menyampaikan informasi tagihan listrik dan menagih nya
- c. Melakukan perbaikan, pemeliharaan untuk menjaga supaya aliran listrik tetap bisa tersalurkan kan pelanggan pelanggan PLN
- d. Melakukan penertiban pemakaian tenaga listrik.

- e. Melakukan Penyambungan baru dan penyambungan perubahan daya
- f. Dan petugas keamanan/satpam.

Mayoritas pekerja alih daya akan berusaha bekerja berdasarkan kualitas daripada kuantitas untuk mencapai sikap kerja profesional, menjadikannya salah satu aspek kompetensi yang berkontribusi pada peningkatan efisiensi perusahaan. Kami menyadari bahwa industri saat ini dihadapkan pada kompetensi yang sangat berat dan tinggi; Oleh karena itu, optimalisasi alih daya merupakan salah satu strategi untuk mengedepankannya (Syawalludin, 2023).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa karyawan alih daya memainkan tiga peran berbeda dalam menyediakan layanan pelanggan (Tony Tan, 2023) :

1. *Core service* adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan, yang merupakan tugas utamanya. Seperti PT. PLN ULP Binjai Timur dalam menyediakan jasa pelayanan kepada pelanggan: jasa mengenai jadwal pembayaran tagihan, jasa fasilitas dan kenyamanan pelanggan.
2. *Facilitating Service* merupakan tambahan fasilitas layanan pelanggan wajib yang melakukan pengecekan nomor listrik dan identitas pelanggan. PT menyediakan fasilitas parkir kendaraan. PLN menjamin keamanan mobil pelanggannya tanpa harus membayar distribusi parkir.
3. *Supporting Service* adalah layanan tambahan untuk mendukung peningkatan nilai layanan guna membedakan layanan dengan layanan pesaing, tetapi tidak perlu disediakan untuk meningkatkan daya saing.

Sederhananya, alih daya bisa dipahami sebagai praktik PT. Dengan mendelegasikan sebagian kegiatannya kepada badan usaha lain (PT), PLN (Persero) ULP Binjai Timur Basu Dewa Teknik) agar penyelenggaraan perusahaan menjadi lebih efektif dan memberikan dampak yang signifikan terhadap upaya perusahaan dalam penghematan (*low cost strategy*) (Ricky, 2023). Sebelum PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur memilih tenaga alih daya, Mereka pertama kali melakukan analisis biaya. Efisiensi tidak hanya berpengaruh pada penurunan biaya bulanan, tetapi juga dapat mengurangi biaya iklan rekrutmen, biaya perekrutan karyawan, biaya pelatihan, dan biaya evaluasi kinerja karyawan di suatu perusahaan. Akibatnya, perusahaan akan mendapatkan keuntungan besar dalam hal efisiensi kerja dan biaya. Karyawan yang tugasnya mendukung kegiatan operasional perusahaan tidak perlu lagi dikelola oleh bisnis.

Peranan tenaga alih daya dalam meningkatkan efisiensi perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur, antara lain sebagai berikut (Apriansyah, 2023) :

1. Memikirkan kembali staf lebih siap dalam beberapa jenis pekerjaan, ini adalah PT. Sebelum memasuki dunia kerja, PLN ULP Binjai Timur didukung oleh sistem pelatihan, dan mereka dapat memilih untuk mengganti tenaga alih daya jika tidak berjalan sesuai rencana. Sementara itu, jika Anda perlu mempekerjakan karyawan baru, Anda akan kehabisan uang untuk iklan, pelatihan, wawancara kerja, dan pekerjaan di bawah standar. Jadi itu akan sangat tidak aman bagi organisasi. Perusahaan yang menggunakan alih daya memiliki lebih banyak pilihan untuk meminta tenaga kerja terampil sesuai dengan ketentuan perjanjian kerja dengan perusahaan alih daya. Jika tenaga kerja tidak sesuai atau tidak sesuai dengan kemampuan yang diharapkan, maka perusahaan dapat merekrut karyawan baru. Akibatnya, perusahaan akan mendapat manfaat besar dari ini karena mereka telah menerimanya secara implisit.
2. Karena perusahaan alih daya juga ikut mengawasi karyawan yang ditempatkan di PT, maka perusahaan tidak kesulitan mengatur karyawannya. PLN (Persero) ULP Binjai Timur (sebagai pimpinan), sehingga masalah kesepakatan akan menjadi urusan antara PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur memiliki perusahaan listrik alih daya sendiri

yaitu PT. Basu Dewa Teknik PT membawahi alih daya karyawan. Upah dan tunjangan lainnya ditanggung oleh Basu Dewa Teknik.

3. Karena saat ini merupakan peluang penurunan yang cenderung terombang-ambing dimana dengan asumsi perusahaan mengambil tenaga kerja yang super durable (tahan lama) akan menjadi sangat mahal. Perusahaan akan semakin merugi, apalagi jika tingkat operasional bisnis menurun sementara kebutuhan biaya bertambah, belum lagi THR dan pesangon yang tinggi. Namun, bahkan sebagai karyawan kontrak, staf alih daya membantu mereka yang diberhentikan selama gelombang PHK besar-besaran.

Agar pelaksanaan pindah menjadi ideal dengan taruhan kecil, penting untuk menyelesaikan pemeriksaan baik secara subyektif maupun kuantitatif (sudut pandang biaya) sebelum membuat keputusan untuk menggunakan administrasi pemikiran ulang. Strategi alih daya dapat memiliki sejumlah keuntungan bagi PT jika digunakan dengan benar. PLN (Persero) ULP Binjai Timur baik sekarang maupun yang akan datang dari segi teknis dan strategis. Perusahaan alih daya sendiri telah memberlakukan persyaratan yang ketat terhadap pelatihannya, sehingga pada saat tenaga kerja diminta terjun ke lapangan minimal memiliki bekal yang cukup untuk menunjang prosedur kerja yang harus diikuti guna menciptakan efisiensi bagi PT. PLN (Syawalludin, 2023). Inilah mengapa sistem perekrutan karyawan alih daya perusahaan dirancang untuk mencari pekerja baru tanpa mengeluarkan biaya yang signifikan ULP Binjai Timur PLN (Persero).

b. Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur

Dalam memenuhi harapan dengan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan asumsi klien yang menyiratkan idealitas, bantuan serupa untuk semua klien tanpa kesalahan, disposisi bijaksana dan presisi tinggi. Ketergantungan PT, seperti yang ditunjukkan oleh hasil wawancara. PLN (Persero) ULP Binjai Timur berupaya mempercepat penyelesaian pengaduan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan berupaya melakukannya secara cepat dan efisien. Komponen terpenting dari seluruh prosedur layanan adalah memberikan layanan yang dijanjikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala SDM PT. Prosedur pelayanan PLN Binjai Timur sudah sesuai dengan standar prosedur perusahaan. Pelanggan dapat mengajukan keluhan secara online atau dengan menghubungi contact center di 123 karena lebih mudah dan langsung. Jika ada komplain dari pelanggan, maka akan ditangani dengan cepat. Hal yang paling diharapkan adalah memberikan pelayanan, terutama dalam hal waktu proses atau penyelesaian pengaduan. PLN ULP Binjai Timur memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, dan pelayanan yang diberikan berdasarkan prosedur perusahaan dengan tingkat respon cepat 45,3, waktu respon maksimal 45 menit, minimal 3 jam dihabiskan untuk troubleshooting, dan menghubungi pihak pusat kontak 123 (Apriansyah, 2023).

Petugas PLN ULP Binjai Timur berjanji akan memberikan kepercayaan yang penuh kepada pelanggan. Pelanggan tentunya tidak mau apa yang dijanjikan pihak PLN tidak ditepati sesuai kesepakatan. Meskipun pelayanan pelanggan ditangguhkan dan petugas PLN berjanji akan menyelesaikannya, maka masyarakat akan merasa senang jika hal itu ditepati. Pihak PT. PLN ULP Binjai Timur masih terus berusaha meningkatkan kualitas petugas dengan mengikut sertakan mereka dalam berbagai kegiatan yang bersifat sharing knowledge, raker, serta diklat, hal ini di kemukakan oleh pimpinan sdm PLN ULP Binjai Timur bahwa, sebagai perusahaan pemasok listrik satu-satunya, menyadari bahwa sekecil apapun kesalahan dalam memberikan pelayanan yang

dilakukan semua menjadi pusat perhatian masyarakat. Oleh karena itu harus terus berusaha meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang menjadi tiang dari kualitas pelayanan yang dimana para petugas PLN ULP Binjai Timur dalam melayani pelanggan dengan dibekali pengetahuan dan keterampilan yang memenuhi standar dan berdasarkan SOP pelayanan serta mengembangkan kerja pegawai dengan mengadakan SIMDIKLAT, Knowledge Sharing yang dilakukan setiap hari senin & jumat serta pelaksanaan pelatihan-pelatihan khusus seperti pelatihan P2TL,dll.

Perusahaan dapat melakukan alih daya beberapa pekerjaan ke layanan alih daya untuk membantu menghemat waktu, menurut temuan penelitian. Perusahaan hanya akan berkonsentrasi pada tugas intinya, menyerahkan sisanya ke layanan alih daya. Organisasi percaya bahwa tenaga kerja yang dievaluasi ulang akan memberikan hasil seperti kinerja yang diperluas untuk menjadi lebih agresif dalam menghadapi pergantian peristiwa moneter dan mekanis di seluruh dunia.

Ada faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan alih daya. Praktek reappropriasi yang baik memiliki tahapan yang harus dilalui, yang pertama adalah tahap penyusunan, tahap penyusunan draf, tahap penilaian pelaksanaan dan akan menghasilkan pelaksanaan reappropriasi yang baik. Untuk memastikan bahwa perusahaan tidak melakukan kesalahan dalam melaksanakan alih daya, tahapan-tahapan yang diuraikan di atas harus diikuti.

Implementasi alih daya yang baik yang mempertimbangkan segala hal mulai dari pemilihan penyedia jasa, negosiasi kontrak, dan evaluasi alih daya di dalam perusahaan. Dengan demikian, organisasi berada dalam situasi ideal melalui tahapan-tahapan ini untuk melakukan pemikiran ulang. Tentunya perlu dikaji unsur-unsur pelaksanaan alih daya perusahaan. Sebagai bagian dari permodalan perusahaan, analisis ini dilakukan agar perusahaan dapat memastikan keberhasilan implementasi alih daya melalui bagian-bagian penyusunnya.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Wahyu Cahaya (2022), konsekuensi dari tinjauan tersebut menunjukkan bahwa metodologi peningkatan sumber daya manusia di PT PLN (Persero) UP3 Kotabaru untuk membuat Budaya Keamanan dan mencapai Zero Mishaps adalah memberikan kesempatan kepada pekerja yang dipekerjakan kembali. dan buruh melalui pendidikan, misalnya konfirmasi dan pelatihan secara lugas, sistem selanjutnya adalah memberikan latihan persiapan kepada seluruh perwakilan, teknik selanjutnya adalah memberikan penghargaan kepada perwakilan, dan prosedur selanjutnya adalah memberikan penghargaan kepada perwakilan untuk penilaian langsung selanjutnya oleh kelompok pengawas. Penyimpangan yang terjadi antara lain kemampuan SDM yang rendah, keadaan yang berbahaya, cara berperilaku yang berbahaya (aktivitas berbahaya). Serta upaya yang dilakukan meliputi pendidikan pekerja, pelatihan dan pelatihan serta berbagi informasi (Sidik, 2022).

Pada tahun 2022, Penelitian oleh Muhammad Indra Maulani, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disiplin kerja untuk meningkatkan kinerja Tenaga Alih Daya Pelayanan Teknik yang seharusnya pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Satui adalah berdasarkan hasil observasi permasalahan peraturan jam kerja yang timbul pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Satui. (Indra Maulani, 2022).

Dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa PT. Karena beberapa pekerjaan membutuhkan pihak ketiga atau tenaga alih daya, PLN ULP Binjai Timur mempekerjakan tenaga alih daya. PT memanfaatkan jasa alih daya. PLN ULP Binjai Timur dari pihak ketiga yaitu PT melalui proses lelang. Teknik alih daya karyawan PT Basu Dewa Selain itu, PLN ULP Binjai Timur mendapatkan pelatihan khusus setahun sekali atau setiap tiga bulan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam bekerja. Namun, pekerja super tahan lama dan

perwakilan yang dievaluasi di PT PLN (Persero) memiliki berbagai kantor di mana perwakilan jangka panjang dilengkapi dengan kantor lengkap dari organisasi sementara perwakilan yang ditunjuk kembali bergantung pada pedagang, selain itu perwakilan jangka panjang dan perwakilan yang dievaluasi kembali memiliki perbedaan dengan kantor kesehatan, khususnya perwakilan yang sangat tahan lama sepenuhnya ditanggung oleh organisasi sedangkan pekerja yang dipekerjakan kembali tidak sepenuhnya ditanggung oleh organisasi.

5. Penutup

Kesimpulan

Setelah melakukan observasi dan wawancara dengan responden, penulis penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa beberapa data yang diperoleh dari hasil analisis terkait alih daya di PT. ULP Binjai Timur PLN:

1. Peranan tenaga alih daya di bagian pelayanan pelanggan di PT. PLN ULP Binjai Timur adalah memberikan pelayanan prima kepada pelanggan dan meningkatkan efisiensi perusahaan. Dengan adanya tenaga alih daya sangat membantu PT. PLN ULP Binjai Timur dalam melakukan aktivitas perusahaan terutama dalam pelayanan. Tenaga pengajar yang ditugaskan kembali diberdayakan untuk turun langsung ke lapangan untuk meninjau keluhan dan memberikan bantalan tentang administrasi dan memberikan data pada sistem untuk menghitung biaya, persyaratan, dan data lain yang berhubungan dengan listrik di PT. PLN ULP Binjai Timur. Selain itu, sebelum mempekerjakan staf alih daya, mereka melakukan analisis biaya. Efisiensi tidak hanya berdampak pada penurunan biaya bulanan, tetapi juga dapat mengurangi biaya iklan rekrutmen, biaya pelatihan karyawan, dan biaya evaluasi kinerja karyawan, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja perusahaan.
2. Administrasi yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur memenuhi harapan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang cepat, konsisten, pelayanan bebas kesalahan kepada seluruh pelanggan, sikap simpatik, dan ketelitian yang tinggi. PT. PLN (Persero) ULP Binjai Timur berupaya mempercepat penyelesaian pengaduan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan minimal dan berupaya melakukannya secara cepat dan efisien.

Saran

Sebagai saran yang hendak penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kita harus kembali kepada prinsip dasar Negara Republik Indonesia yang tertuang dalam Pasal 27 (ayat 2) UUD 1945 tentang hak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak. Prinsip ini mengatur bahwa pekerja alih daya tidak boleh mengalami diskriminasi, dan jika mereka telah bekerja dengan baik atau bekerja untuk perusahaan setidaknya selama tiga tahun, mereka harus dipekerjakan sebagai karyawan tetap.
2. Selama pekerja alih daya menjalankan tugasnya, mereka harus diberi kompensasi sesuai dengan upah minimum regional (UMR) atau upah minimum provinsi (UMP), serta diberikan tunjangan dan hak yang menjadi haknya.
3. Diperlukan peraturan pelaksanaan yang mengatur persyaratan pekerjaan tambahan atau penunjang bagi pekerja atau buruh alih daya.
4. Organisasi penerima bantuan tidak boleh berada di bawah dukungan organisasi penerima bantuan (kepala) karena ini
5. Dikhawatirkan metode rekayasa baru dari pemberi kerja utama (majikan) akan digunakan untuk menghukum pekerja alih daya secara sewenang-wenang.

Daftar Pustaka

- Ali, M. (2018). Manajemen Resiko. *Ekonomi Dan Manajemen*, 3, Bandung. 43.
- Arifuddin. (2017). Evaluasi Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Penempatan Kerja Petugas Di UPT Puskesmas Lembasada. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 11.
- Budiartha, I. N. P. (2016). *Hukum Outsourcing : Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum*. Universitas Marwadewa. 27.
- D. Wahyudi, A. (2019). *Manajemen Operasi Jasa, Edisi Pertama*. Graha Ilmu. Yogyakarta. 67.
- Endang. (2016). *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Di PT. PLN (PERSERO) Rayon Sinjai*. Universitas Muhammadiyah Makassar. 23.
- Fahmi, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*. Mitra Wacana Media. Surabaya. 78.
- Fauzi Arif Lubis, F. D. (2022). Analisis Implementasi E-Katalog Terhadap Perkembangan UMKM di Kota Medan dalam Mendukung Kemajuan Ekonomi Syariah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), 4.
- Fitriani, R. (2011). *Peranan Outsourcing Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Harapan Raya Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. 23.
- Hafulyon. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia Outsourcing Dalam Perusahaan. *Jurnal Juris*, 10(2), 11.
- Harahap, S. (2019). *Pengantar Manajemen: Pendekatan Integratif Konsep Syariah*. FEBI UIN-SU Press. Medan. 45.
- Herniah, S. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Karyawan Tetap dan Karyawan Outsourcing Pada PT. PLN (Persero) Area Makassar. *Jurnal Mirai Management*, 5(2), 11.
- Husni, S. H. (2016). Pelaksanaan Hubungan Kerja Dengan Sistem "Outsourcing" Setelah Putusan Mahkamah Konstitusi Mo. 27/puu-ix/2011 Di Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Mashlahah*, 45(3), 11.
- Ishak, A. H. S. (2018). Kinerja Pegawai Outsourcing Di PT. Telkom Divre VII Kota Makassar. *Jurnal Kolaborasi Administrasi Publik*, 4(3), 11.
- Jannah, N. (2020). Pengaruh Operasi Moneter Terhadap Inflasi Di Indonesia. *Jurnal At-Tasawuh*, 1(5), 11.
- Januardha, J. dan D. N. (2014). Perbedaan Komitmen Organisasi Karyawan Tetap dan Karyawan Outsourcing Pada PT. Bank Pembangunan Daerah "X." *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, 5(1), 11.
- Jokopranoto, R. E. I. (2003). *Proses Bisis Outsourcing*. Grasindo. Bandung. 34.
- Kholik, A. (2020). Perencanaan dan Manajemen Komunikasi Dalam Membangun Citra Perusahaan Pelayanan Jasa Outsourcing. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 11.
- Lestari, A. (2017). *Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Pembiayaan Ijarah Multijasa Bermasalah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kota Bandar Lampung)*. UIN Raden Intan Lampung. 21.
- Nurhayat, Y., & Wahyuni, S. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Kompensasi terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Tenaga Alih Daya Kantor Perwakilan SMK Migas Sumbagut. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Terapan*, 3(2), 11.
- Nurhayati, E. P. (2016). *Tenaga Alih Daya Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Kementerian Komunikasi dan Informatika (Analisis Yuridis Berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 2003)*. UIN Jakarta. 15.
- Pramono, N. P. A. (2021). *Pengaturan Surat Edaran Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor M/8/HK.04/V/2020 Tahun 2020 tentang Perlindungan Pekerja/Buruh dalam Program Jaminan Kecelakaan Kerja karena Covid-19 terhadap Pekerja Tenaga Alih Daya/Outsourcing di Rumah Sakit Daerah DR.H. Soewon*. Universitas Jenderal Soedirman. 11.
- Puri, W. (2016). Analisis Sistem Kerja Outsourcing Pada Tenaga Kerja Di Indonesia. *Jurnal*

Majalah Ekonomi, 21(1), 11.

- Rahmani, N. A. B. (2018). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. FEBI UIN-SU Press. Medan. 24.
- Reni Ria Armayani Hasibuan. (2021). Relevansi Prinsip Ekonomi Islam Dalam Pembinaan Umat Islam. *JESKaPe: Jurnal Ekonomi Syariah, Akuntansi Dan Perbankan*, 5(1), 11.
- Sidik, W. C. U. D. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Bagian Pelayanan Teknik Pt. PLN (Persero) UP3 Kotabaru Untuk Mewujudkan Safety Culture dan Tercapainya Zero Accident. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1), 11.
- Sinangun, R. (2007). *Praktek Kerja Outsourcing*. Lamin. Jakarta. 45.
- Suadi, A. (2018). *Sistem Pengendalian Manajemen*. BPFE. Jakarta. 102.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Kencana. Bandung. 68.
- Wahyuni, S. dan I. dan D. (2011). Outsourcing Sumberdaya Manusia : Tinjauan dari Perspektif Vendor dan Karyawan. *Jurnal Univ Sebelas Maret*, 9(1), 11.
- Walad, M. M. dkk. (2022). Pemanfaatan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Omset Penjualan. *Jurnal El Mal*, 3(3), 11.