

ANALISIS KEPUASAN TENAGA KERJA *OUTSOURCING* TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN DENGAN METODE *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

Outsourcing Employee Satisfaction Analysis to Company Service using Importance-Performance Analysis (IPA) Method

Fuji Rahayu Wilujeng^{1*}, Reynaldi Kusumo¹

¹Program Studi Teknik Industri, Universitas Bunda Mulia, Jl. Lodan Raya No. 2 Ancol, Jakarta Utara 14430, Indonesia

Diterima: 12 Juli 2018 / Disetujui: 13 Agustus 2018

ABSTRACT

Today, many companies outsource the new recruiting process. Recruitment of outsourced labor by the outsourcing service tenant is because the Company can reduce operating costs and improve the company. However, it is not comparable to outsourced employees to the services of tenant companies outsourcing services. Based on these conditions, the researchers analyze the relationship of employees in an outsourcing service company in Indonesia using Importance-Performance Analysis (IPA). The results show there are two attributes that belong to "concentrate these" category which means the company's performance has not been maximized for outsourcing employees. These attributes are the accuracy of salary payments and the nominal salary that is generated every month.

Keywords: service quality, Importance-Performance Analysis, outsourcing

ABSTRAK

Dewasa ini, banyak perusahaan perusahaan besar yang menyewa jasa *outsourcing* untuk proses perekrutan tenaga kerja baru. Perekrutan tenaga kerja melalui *outsourcing* dianggap menguntungkan oleh perusahaan penyewa jasa *outsourcing* tersebut karena pihak perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan. Tetapi hal tersebut tidak sebanding dengan kepuasan karyawan *outsourcing* terhadap pelayanan perusahaan penyewa jasa *outsourcing*. Berdasarkan persoalan tersebut, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berkaitan dengan analisis kepuasan kerja *outsourcing* terhadap pelayanan pada salah satu perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing* di Indonesia. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah dua atribut yang termasuk kedalam kategori *Concentrate These* yang berarti kinerja pelayanan perusahaan belum maksimal terhadap karyawan *outsourcing*. Atribut tersebut adalah ketepatan pembayaran gaji dan ketepatan nominal gaji yang diterima setiap bulan.

Kata Kunci: service quality, Importance-Performance Analysis, outsourcing, kualitas pelayanan

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, banyak perusahaan besar yang menyewa jasa *outsourcing* untuk proses perekrutan tenaga kerja baru. Perekrutan tenaga kerja melalui *outsourcing* dianggap menguntungkan oleh perusahaan penyewa jasa *outsourcing* karena pihak perusahaan dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan efisiensi perusahaan. *Outsourcing* adalah pendelegasian kegiatan dan

manajemen harian dari suatu proses bisnis kepada pihak luar (perusahaan penyedia jasa *outsourcing*) (Indrawati dan Sukarmi, 2017). Perusahaan penyedia jasa *outsourcing* menyediakan tenaga kerja untuk perusahaan yang membutuhkan perekrutan tenaga kerja baru.

Masih terdapat banyak persoalan dan pelanggaran yang berkaitan dengan karyawan *outsourcing* (Triyono, 2011). Berbagai

*e-mail: fwilujeng@bundamulia.ac.id

permasalahan *outsourcing* mulai dari perjanjian, perekrutan sampai dengan pelaksanaan sampai sekarang masih banyak pelanggaran. Pelanggaran-pelanggaran tersebut belum mampu ditangani oleh instansi terkait. Maraknya praktik *outsourcing* maupun pesatnya pertumbuhan jenis-jenis usaha tentunya juga menambah berbagai masalah ketenagakerjaan. Permasalahan ini dapat ditemukan dalam implementasi *outsourcing* yang banyak menyimpang. Penyimpangan ini mulai dari jenis-jenis pekerjaan *outsourcing*, jaminan sosial, tunjangan, dan kebebasan berserikat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka Topik yang akan diteliti pada penelitian ini adalah analisis pengaruh kepuasan tenaga kerja *outsourcing* terhadap pelayanan pada salah satu perusahaan penyedia jasa tenaga *outsourcing* di Indonesia. Metode yang digunakan adalah *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode ini adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang digunakan.

IPA dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Penelitian terdahulu menggunakan metode IPA sebagai alat untuk menilai kelayakan kerja mahasiswa di Taiwan (Chen, 2018). Dalam penelitian tersebut dilakukan pengukuran yang berguna untuk membantu manajer universitas untuk mengidentifikasi atribut atau faktor apa harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa. Selain itu, penelitian lain juga menggunakan metode IPA untuk Mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada pasien rawat inap bedah dan medis di Kerman Medical Sciences University (KUMS) (Izadi *et al.*, 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk member usulan perbaikan kepada perusahaan *outsourcing* terkait dalam peningkatan kualitas pelayanannya terhadap tenaga kerja sesuai dengan prioritas kepentingan tenaga kerjadengan penggunaan metode IPA.

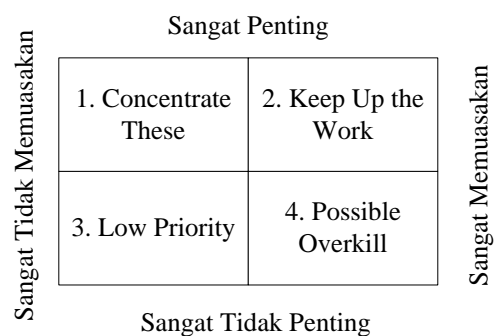
2. METODOLOGI

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari sumber datanya. Sumber data akan diambil berdasarkan hasil kuesioner yang

telah diisi oleh responden. Atribut variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan layanan yaitu (Kotler dan Keller, 2016):

- Bukti fisik (*tangibles*); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional.
- Keandalan (*reliability*); adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.
- Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- Empati (*emphaty*); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

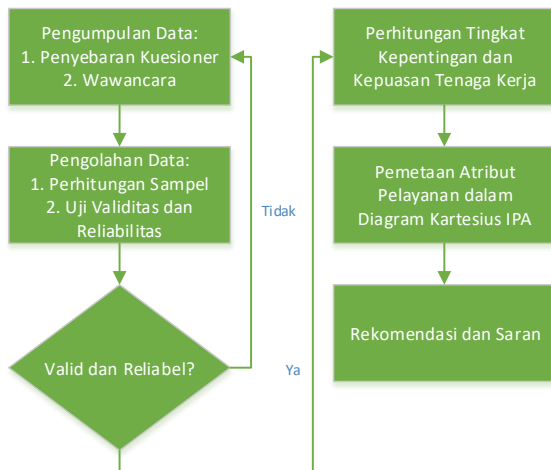
Metodologi pada penelitian ini menggunakan metode IPA. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan. Pada analisis IPA, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang memengaruhi kualitas pelayanan (Nugraha, Harsono dan Adianto, 2014). Pembagian kuadran dalam IPA dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kuadran dalam *Importance-Performance Analysis*

Sumber: (Nugraha, Harsono dan Adianto, 2014)

Secara keseluruhan, metodologi penelitian dalam penelitian ini dijelaskan dalam diagram alir (*flow chart*) pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi dan atribut yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 1. Jumlah *sample* yang telah dihitung berjumlah 90 responden yang merupakan *cleaning service* dari salah satu perusahaan *outsourcing* yang ada di Indonesia.

Tabel 1. Variable atribut

Dimensi	No	Atribut
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1	Proses lamaran pekerjaan yang mudah
	2	Proses penandatanganan kontrak yang cepat
	3	Adanya pemberitahuan masa kontrak kerja
	4	Sering diadakan pembekalan/training
	5	Ketepatan waktu pembayaran gaji
	6	Ketepatan nominal gaji yang diterima
	7	Peraturan kerja di perusahaan
	8	Jam kerja yang cukup
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9	Perusahaan bersedia membantu mengatasi keluhan karyawan
	10	Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam mengatasi keluhan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11	Menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan
	12	Pemberian THR
	13	Pemberian BPJS
	14	Pemberian cuti

Dimensi	No	Atribut
Empati (<i>Empathy</i>)	15	Keramahan karyawan/ti perusahaan terhadap karyawan <i>outsourcing</i>
	16	Suasana kerja yang nyaman
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	17	Peralatan kerja yang digunakan layak digunakan
	18	Pemberian seragam yang layak

3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan melalui perbandingan antara nilai r_{hitung} terhadap r_{tabel} (Janti, 2014). Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid (Janti, 2014). Nilai r_{tabel} diperoleh berdasarkan table r product moment dengan taraf signifikansi 5% dengan $n = 90$ (dapat dilihat pada lampiran). Nilai r_{tabel} untuk $df = 88$ ($df = n-2$) adalah 0,2072. Jika $r_{hitung} > 0,2072$ maka data dapat dikatakan valid, oleh sebab itu pernyataan dari atribut pelayanan yang dinilai harus memiliki nilai diatas 0,2072. Uji validitas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Uji Validitas untuk Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

No Atribut	r_{hitung} Tingkat Kepentingan	r_{hitung} Tingkat Kepuasan	Ket
1	0.563	0.377	Valid
2	0.515	0.605	Valid
3	0.331	0.566	Valid
4	0.567	0.351	Valid
5	0.533	0.586	Valid
6	0.533	0.667	Valid
7	0.339	0.470	Valid
8	0.541	0.611	Valid
9	0.395	0.531	Valid
10	0.415	0.597	Valid
11	0.590	0.450	Valid
12	0.552	0.481	Valid
13	0.478	0.374	Valid
14	0.408	0.440	Valid
15	0.332	0.491	Valid
16	0.491	0.428	Valid
17	0.440	0.647	Valid
18	0.605	0.524	Valid

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Nilai koefisien reliabilitas atau *Cronbach Alpha* yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik)

atau diatas 0,8 (baik) (Janti, 2014). Tabel 3 menunjukkan hasil uji reliabilitas.

Tabel 3. Uji Reliabilitas untuk Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

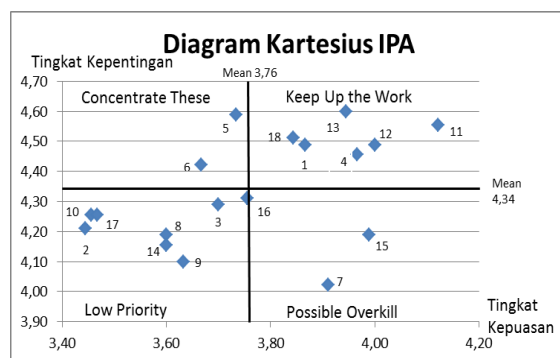
No Atribut	α	α	Ket
1	0.854	0.882	Reliabel
2	0.856	0.875	Reliabel
3	0.863	0.876	Reliabel
4	0.854	0.883	Reliabel
5	0.856	0.875	Reliabel
6	0.855	0.873	Reliabel
7	0.863	0.880	Reliabel
8	0.854	0.875	Reliabel
9	0.861	0.878	Reliabel
10	0.860	0.875	Reliabel
11	0.853	0.880	Reliabel
12	0.854	0.879	Reliabel
13	0.858	0.884	Reliabel
14	0.860	0.881	Reliabel
15	0.863	0.879	Reliabel
16	0.857	0.881	Reliabel
17	0.859	0.873	Reliabel
18	0.852	0.878	Reliabel

3.2. Pengukuran Service Quality

Pengukuran *total score* dilakukan berdasarkan masing-masing skala penilaian dikalikan dengan jumlah jawaban responden dalam kuesioner yang telah disebar. Untuk perhitungan nilai kepentingan dan nilai kepuasan dilakukan dengan hasil perbagian antara *total score* dengan total jumlah responden. Nilai kepentingan atau tingkat yang diharapkan terhadap layanan perusahaan dapat dilihat pada Tabel 4.

3.3. Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode IPA digunakan untuk merangking kepentingan dan kinerja berbagai atribut dari kumpulan layanan dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan perbaikan. Hasil analisis IPA dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3 Diagram Kartesius IPA

Berikut penjelasan mengenai pembagian kuadran dalam diagram kartesius IPA:

a. Kuadran I (*Concentrate These*)

Pada kuadran ini menunjukkan harapan karyawan terhadap pelayanan di perusahaan sangat tinggi tetapi kenyataan tidak sebanding dengan harapan. Karyawan *outsourcing* merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan. Atribut-atribut dalam kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Berikut atribut yang termasuk dalam kuadran “*concentrate these*”:

- 1) Ketepatan waktu pembayaran gaji
- 2) Ketepatan nominal gaji yang diterima setiap bulan

b. Kuadran II (*Keep Up the Work*)

Dalam kuadran ini harapan karyawan terhadap pelayanan di perusahaan sangat tinggi dan pada kenyataannya karyawan *outsourcing* merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Atribut dalam kuadran ini tergolong sudah baik kinerjanya dan perlu untuk dipertahankan agar tidak mengurangi kepuasan karyawan. Berikut beberapa atribut yang tergolong dalam kuadran “*keep up the work*”:

- 1) Proses lamaran pekerjaan yang mudah dan nyaman
- 2) Sering diadakan pembekalan/training untuk karyawan
- 3) Karyawan menerima jaminan perlindungan ketenagakerjaan
- 4) Perusahaan memberikan Tunjangan Hari Raya (THR)
- 5) Perusahaan memberikan tunjangan BPJS Kesehatan untuk karyawan
- 6) Perusahaan memberikan seragam yang layak untuk karyawan

c. Kuadran III (*Low Priority*)

Pada kuadran ini harapan karyawan terhadap pelayanan di perusahaan cukup rendah dan kenyataannya kinerja pada atribut ini tidak terlalu istimewa. Atribut dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena manfaatnya tidak terlalu dirasakan oleh karyawan. Perusahaan tidak perlu memberikan perhatian khusus terhadap atribut ini. Berikut ini yang termasuk dalam kuadran “*low priority*”:

- 1) Proses penandatanganan kontrak yang cepat
- 2) Adanya pemberitahuan masa kontrak kerja
- 3) Waktu jam kerja yang cukup
- 4) Perusahaan bersedia membantu untuk mengatasi keluhan karyawan

- 5) Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam mengatasi keluhan karyawan
- 6) Pemberian cuti karyawan didapatkan dengan mudah
- 7) Peralatan kerja yang diberikan perusahaan dalam keadaan layak digunakan

d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Dalam kuadran ini harapan karyawan terhadap pelayanan di perusahaan cukup rendah tetapi kinerjanya dianggap cukup memuaskan oleh karyawan. Layanan tersebut bisa dianggap sebagai surplus atau nilai tambahan yang dirasakan bagi karyawan. Perusahaan juga tidak perlu memberikan perhatian khusus terhadap atribut ini. Berikut atribut yang tergolong dalam kuadran "*possible overkill*":

- 1) Peraturan kerja di perusahaan yang mudah untuk ditaati
- 2) Keramahan karyawan/ti tetap di perusahaan terhadap karyawan *outsourcing*
- 3) Perusahaan membuat karyawan *outsourcing* nyaman dalam bekerja.

Atribut yang tergolong dalam kuadran *Concentrate These* dianggap menjadi prioritas untuk melakukan perbaikan. Keberadaan atribut ini dianggap sangat penting bagi karyawan *outsourcing* tetapi karyawan *outsourcing* tersebut merasa sangat tidak puas terhadap layanan yang diberikan. Perusahaan harus melakukan perbaikan terhadap atribut ini guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan.

Tabel 4 Pengukuran *Service Quality*

No Atribut	Nilai Kepentingan	Nilai Kepuasan	Rata-rata Nilai Kepentingan	Rata-rata Nilai Kepuasan	Gap Score
1	404	348	4.49	3.87	-0.62
2	379	310	4.21	3.44	-0.77
3	386	333	4.29	3.70	-0.59
4	401	357	4.46	3.97	-0.49
5	413	336	4.59	3.73	-0.86
6	398	330	4.42	3.67	-0.76
7	362	352	4.02	3.91	-0.11
8	377	324	4.19	3.60	-0.59
9	369	327	4.10	3.63	-0.47
10	383	311	4.26	3.46	-0.80
11	410	371	4.56	4.12	-0.43
12	404	360	4.49	4.00	-0.49
13	414	355	4.60	3.94	-0.66
14	374	324	4.16	3.60	-0.56
15	377	359	4.19	3.99	-0.20
16	388	338	4.31	3.76	-0.56
17	383	312	4.26	3.47	-0.79
18	406	346	4.51	3.84	-0.67

4. SIMPULAN

Penelitian ini telah digunakan metode IPA untuk mengidentifikasi kepuasan karyawan *outsourcing* terhadap beberapa atribut pelayanan di perusahaan. Atribut pelayanan di perusahaan tersebut yang tercantum pada penelitian ini berjumlah 18 atribut yang terdiri dari 5 dimensi yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Melalui penggunaan metode IPA didapatkan beberapa atribut pelayanan perusahaan yang dianggap kurang memuaskan layanannya menurut karyawan *outsourcing*. Sepuluh atribut yang mendapatkan nilai

kesenjangan (*gap score*) diatas rata-rata diantaranya:

- a. Ketepatan waktu pembayaran gaji
- b. Perusahaan memberikan respon yang cepat dalam mengatasi keluhan karyawan *outsourcing*
- c. Peralatan kerja yang diberikan perusahaan dalam keadaan layak digunakan
- d. Proses penandatanganan kontrak yang cepat
- e. Ketepatan nominal gaji yang diterima setiap bulan
- f. Perusahaan memberikan seragam yang layak untuk karyawan *outsourcing*
- g. Perusahaan memberikan tunjangan BPJS Kesehatan untuk karyawan *outsourcing*

- h. Proses lamaran pekerjaan yang mudah dan nyaman
- i. Adanya pemberitahuan masa kontrak kerja
- j. Waktu jam kerja yang cukup

Berdasarkan metode IPA didapatkan dua atribut yang termasuk kedalam kategori *concentrate these* yang berarti kinerja atribut tersebut kurang maksimal, berikut diantaranya:

- a. Ketepatan pembayaran gaji
- b. Ketepatan nominal gaji yang diterima setiap bulan

Perbaikan yang bisa dilakukan manajemen perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan untuk karyawan *outsourcing* antara lain sebagai berikut:

- a. Adanya tindak lanjut untuk keluhan karyawan *outsourcing*
- b. Pembuatan Surat Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) yang cepat
- c. Adanya sistem penggajian yang terstruktur
- d. Pengecekan nominal gaji sebelum ditransfer ke karyawan *outsourcing*
- e. Pemberitahuan masa kontrak kerja yang pasti sesuai perjanjian
- f. Tidak adanya jam lembur yang berlebihan

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Y. C. (2018) "Applying importance-performance analysis to assess student employability in Taiwan," *Journal of Applied Research in Higher Education*, 10(1), hal. 76–86. doi: 10.1108/JARHE-10-2017-0118.
- Indrawati, C. W. dan Sukarmi (2017) "Konsep ideal pembuatan akta perjanjian kerja outsourcing waktu tertentu (studi di Bank Jateng)," *Jurnal Akta*, 4(3), hal. 317–322.
- Izadi, A. *et al.* (2017) "Evaluating health service quality: using importance performance analysis," *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(7), hal. 656–663.
- Janti, S. (2014) "Analisis validitas dan reliabilitas dengan skala likert terhadap pengembangan SI/TI dalam penentuan pengambilan keputusan penerapan strategic planning pada industri garmen," in *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi (SNAST)*, hal. 211–216. doi: 1979-911X.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2016) *Marketing Management*. 15 ed. London: Pearson Education Limited. doi: 10.1080/08911760903022556.
- Nugraha, R., Harsono, A. dan Adiinto, H. (2014) "Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel 'X' berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis," *Reka Integra*, 01(04), hal. 174–184.
- Triyono (2011) "Outsourcing dalam perspektif pekerja dan pengusaha," *Jurnal Kependudukan Indonesia*, 6(1).