

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 4.1.1 Profil Perusahaan



Gambar 3: PT Tritama Bina Karya Malang

PT Tritama Bina Karya Malang adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Pelaksana dan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta ke luar negeri (PPTKIS) yang telah berdiri sejak tahun 2002. Latar belakang yang mendasari didirikannya PT Tritama Bina Karya karena adanya keinginan untuk membantu pemerintah Indonesia dalam mengatasi masalah pengangguran yang semakin meningkat. Bentuk jasa yang diberikan adalah pelaksana pelayanan dan penempatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri di semua sektor. Kegiatan ini merupakan pelayanan, baik terhadap pencari kerja untuk memperoleh pekerjaan sesuai dengan bakat dan kemampuan, maupun pemberi kerja untuk memperoleh pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan. Apabila kegiatan ini berlangsung dengan efektif dan

efisien, maka upaya mengurangi masalah pengangguran dapat teratasi secara bertahap.

Perusahaan telah berhasil menempatkan pekerja Indonesia di berbagai negara tujuan diantaranya beberapa negara di Asia Pasifik seperti Taiwan dan Hongkong. Peluang kerja yang diberikan di negara tujuan penempatan TKI di perusahaan ini adalah:

- a. Hongkong, tenaga kerja wanita dengan pekerjaan sebagai *baby sitter*, *care giver*, dan *care taker*.
- b. Taiwan, tenaga kerja wanita/pria dengan pekerjaan sebagai *care giver*, *care taker*, *nurse*, dan *factory/industry*.

Adapun profil PT Tritama Bina Karya adalah sebagai berikut:

- a. Nama : PT Tritama Bina Karya
- b. Tahun berdiri : 2002
- c. Alamat : Jl. Ki Ageng Gribig No. 299, Kedung Kandang, Kota Malang, Telp: 0341-722622, Fax: 0341-722633, e-Mail: tritamabinakarya@yahoo.com.
- d. Bidang Keahlian : Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta
- e. SIPPTKI : Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI Nomor: 430 Tahun 2012
- f. Penetapan Akreditasi : Surat Keputusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Tenaga Kerja Indonesia Provinsi Jawa Timur

- g. Akreditasi BLKLN : Pengakuan Status Lembaga Latihan Kerja Nomor:  
5631/190/106.02/2014 dengan nama Lembaga  
BLKLN Tritama Bina Karya

#### **4.1.2 Tujuan, Visi dan Misi**

##### **1. Tujuan**

- a. Memberikan wawasan dan pengenalan terhadap masyarakat tentang penempatan kerja ke/di luar negeri
- b. Meningkatkan minat para calon tenaga kerja untuk berkarir ke luar negeri khususnya di bidang perindustrian
- c. Mendorong para alumni sekolah untuk berpikir bagaimana mengembangkan kemampuan bekerja di bidang industri di luar negeri
- d. Memberikan pengetahuan tentang kerja di luar negeri yang aman dan legal
- e. Membantu pemerintah dalam memecahkan masalah pengangguran
- f. Membantu pemerintah dalam meningkatkan perekonomian masyarakat
- g. Berperan aktif dalam mengatasi masalah ketenagakerjaan

##### **2. Visi**

PT Tritama Bina Karya merekrut, melatih, dan menempatkan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri dengan dibekali kepribadian yang tangguh dan ulet.

##### **3. Misi**

- a. Merekrut calon Tenaga Kerja Indonesia sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

- b. Melatih calon Tenaga Kerja Indonesia agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan negara tujuan
- c. Menempatkan Tenaga Kerja Indonesia berdasarkan kompetensi yang dimiliki
- d. Memberikan bekal kepribadian melalui tes psikologi dan konseling

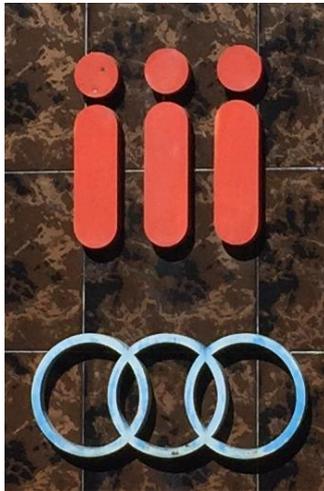
#### **4.1.3 Dasar Hukum**

1. Undang-undang nomor 39 tahun 2004 tentang penempatan dan perlindungan tenaga kerja Indonesia ke luar negeri.
2. Permenakertrans RI nomor 22 tahun 2014 tentang pelaksanaan penempatan dan perlindungan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri.
3. Surat keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI nomor 572 tahun 2012 tanggal 18 Juli 2012 tentang Surat Ijin Pelaksanaan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia (SIPPTKI) untuk penempatan TKI ke luar negeri.
4. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI nomor 41 tahun 2015 tentang rencana kerja penempatan dan perlindungan TKI, sarana prasarana pelayanan penempatan TKI.

#### **4.1.4 Logo Perusahaan**

Logo yang digunakan PT Tritama Bina Karya ini dibentuk sebagai lambang dari pendiri perusahaan yang berjumlah tiga orang yang berdiri dengan tegak. Lingkaran dibawahnya diartikan bahwa ketiga orang tersebut saling bergandengan dan bekerja sama hingga berhasil mencapai kesuksesan. Keseluruhan lambang ini diartikan sebagai harapan agar perusahaan dapat

terus berdiri tegak dan selalu berpegang tangan dalam mencapai keberhasilan bagi seluruh pihak-pihak yang berkepentingan.



Gambar 4: Logo PT Tritama Bina Karya Malang

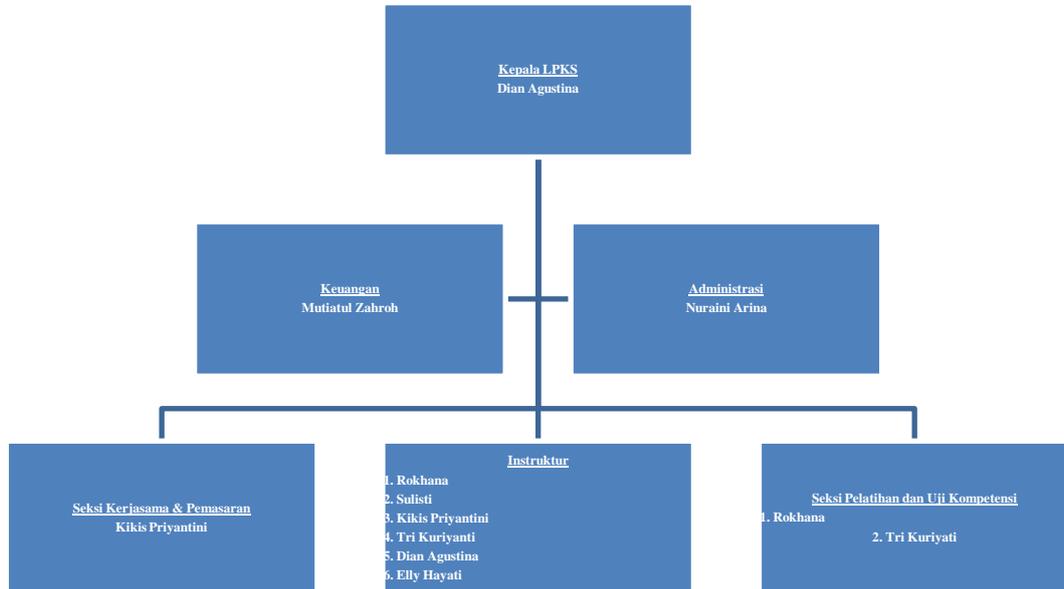
#### 4.1.5 Struktur Organisasi

##### 1. Struktur Organisasi Kepengurusan PT Tritama Bina Karya



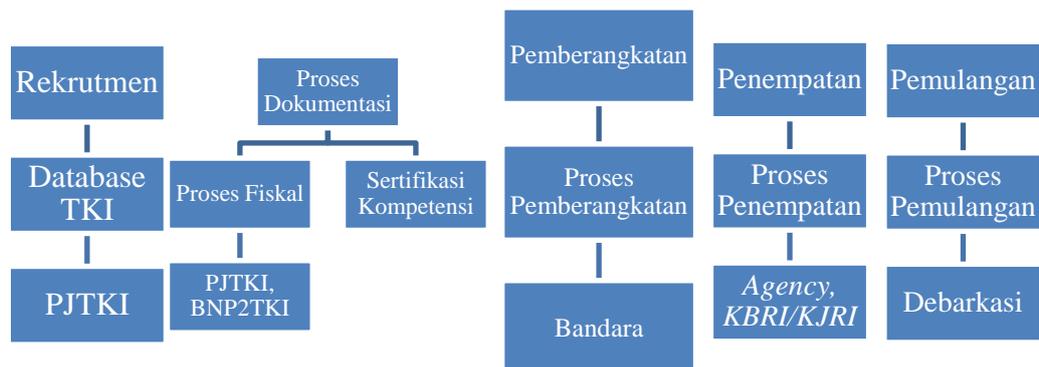
Gambar 5: Struktur Organisasi Kepengurusan

## 2. Struktur Organisasi Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS)



Gambar 6: Struktur Organisasi LPKS

### 4.1.6 Struktur Standar Operasional Prosedur



Gambar 7: Struktur SOP

## 4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian

### 4.2.1 *Job Description*

Pengelolaan bisnis PT Tritama Bina Karya dibagi menjadi beberapa bidang pekerjaan, yaitu:

#### 1. Komisaris

Tugas utama Komisaris adalah wajib melakukan pengawasan terhadap kebijakan direksi dalam menjalankan perseroan serta memberi nasihat kepada direksi. Pengawasan ini dapat dilakukan oleh masing-masing anggota komisaris, namun keputusan pemberian nasihat dilakukan atas nama kolektif. Komisaris wajib berkomitmen tinggi untuk menyediakan waktu dan melaksanakan seluruh tugasnya secara bertanggung jawab. Pelaksanaan tugas tersebut diantaranya:

- a. Pelaksanaan rapat berkala setiap satu bulan sekali
- b. Pemberian masukan, tanggapan, atau persetujuan secara tepat waktu dan berdasarkan pertimbangan yang memadai
- c. Pemberdayaan komite audit, komite nominasi, dan komite lain yang dimiliki oleh komisaris.
- d. Mendorong implementasi *good corporate governance*.

#### 2. Direktur utama

- a. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan
- b. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan

- c. Bertanggung jawab penuh terhadap kerugian dan keuntungan yang dihadapi perusahaan
- d. Merencanakan dan mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan perusahaan
- e. Menjadi perwakilan dalam hubungan perusahaan dengan dunia di luar perusahaan
- f. Menetapkan strategi untuk mencapai visi dan misi perusahaan
- g. Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan perusahaan
- h. Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan

### 3. Direktur

Direktur perusahaan bertugas untuk menetapkan skala prioritas perusahaan yang didasarkan pada peluang yang dimiliki perusahaan agar menghasilkan nilai tambah. Direktur juga bertanggung jawab dalam menyusun rencana kerja perusahaan untuk pencapaian sasarnya. Tugas lain dari direktur perusahaan adalah menjalin kerja sama yang baik dengan semua instansi terkait dan mitranya serta mengevaluasi kinerja karyawannya.

### 4. Manajer operasional

Pada intinya manajer operasional bertanggung jawab atas segala pekerjaan teknis perusahaan, diantaranya:

- a. Mengkoordinasi kegiatan operasional perusahaan dan cabangnya
- b. Membuat perencanaan jangka panjang tentang pertumbuhan dan pengembangan perusahaan

- c. Merumuskan tujuan jangka pendek dalam upaya pencapaian sasaran jangka panjang perusahaan
  - d. Menganalisa sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan
  - e. Menghimpun dan mengelola data untuk kepentingan operasional perusahaan
  - f. Menyajikan hasil kajian data sebagai pertimbangan pengambilan keputusan direktur/direktur utama
  - g. Menyajikan laporan yang akurat dan tepat waktu untuk pengelola perusahaan berdasarkan data yang ada setiap bulannya
  - h. Menyajikan informasi bagi kepentingan perusahaan
  - i. Menyusun perencanaan dan melaksanakan penyediaan, pendayagunaan dan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas
  - j. Menyelesaikan hal-hal yang berkaitan dengan komplain
5. Manajer keuangan

Tanggung jawab dari manajer keuangan perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengendalikan biaya operasional perusahaan
- b. Mengelola administrasi kas/bon dan kwitansi
- c. Menyusun rencana anggaran belanja dan pendapatan perusahaan
- d. Menyelenggarakan penempatan dana dan mengatur pembiayaan untuk pengembangan perusahaan
- e. Membantu direktur utama dalam mendapatkan sumber pendanaan
- f. Melaksanakan penutupan buku secara periodik

- g. Menghimpun dana sebagai cadangan biaya operasional perusahaan
  - h. Mengendalikan penggunaan dana dan mempertahankan likuiditas keuangan perusahaan
  - i. Memberikan arahan teknis untuk keperluan pelaksanaan keuangan
  - j. Membuat laporan keuangan perusahaan setiap bulan, triwulan, enam bulan, dan tahunan
  - k. Membuat neraca keuangan perusahaan
  - l. Menghitung laba dan rugi perusahaan dalam jangka satu tahun
6. Manajer pemasaran

Manajer pemasaran bertanggung jawab dalam proses pemasaran dan seleksi serta rekrutmen TKI ke negara tujuan yang dibagi menjadi divisi Taiwan dan Hongkong. Tugas lain manajer pemasaran adalah::

- a. Memberikan penyuluhan kepada calon TKI sesuai dengan penempatannya
- b. Bekerja sama dengan instansi terkait dan media massa, yaitu media cetak dan elektronik dalam perekrutan calon TKI
- c. Membina hubungan baik dengan pengguna jasa TKI di negara penempatan
- d. Melakukan pengawasan terhadap keberadaan TKI di negara penempatan
- e. Bertanggung jawab atas penempatan TKI sesuai dengan *job order*
- f. Bertanggung jawab atas pertanggung jawaban asuransi TKI, baik sebelum berangkat dan sesudah pulang

g. Bertanggung jawab atas pemberangkatan dan kepulangan TKI

#### 7. Hubungan masyarakat (Humas)

Tugas utama dari divisi humas adalah untuk menyiapkan surat menyurat untuk keperluan perusahaan, menyimpan dan menyiapkan dokumen yang diperlukan perusahaan, menyimpan dokumen operasional kantor, dan menjalin kemitraan dengan lingkungan sekitar dan semua instansi terkait.

#### 4.2.2 Sistem Pemasaran

PT Tritama Bina Karya memiliki dua divisi pemasaran yaitu divisi Hongkong dan divisi Taiwan. Meski dibagi menjadi divisi yang berbeda, perusahaan menggunakan sistem yang sama di kedua negara ini. Sesuai pernyataan dalam wawancara berikut:

*“...perusahaan kami PT Tritama Bina Karya Kota Malang ini pusat, kita tidak ada cabang. Saat ini kita ada 2 divisi, yaitu Hongkong sama Taiwan. Untuk strategi pemasaran dua divisi ini kurang lebihnya sama. Dari strateginya, satu, kita menurut kriteria permintaan dari majikan untuk memasarkan TKI. Keduanya, karena kita punya kerjasama yang bagus dari pihak agency untuk permintaan tertentu, seperti TKI yang tidak memenuhi kriteria kita bisa saja minta tolong secara persaudaraan...”* (wawancara dengan Ibu Sulis selaku staf pemasaran PT Tritama Bina Karya pada hari Selasa, 23 Mei 2017, pukul 13.31 WIB).

Perusahaan mampu menghadapi tantangan di dua negara yang berbeda menggunakan strategi pemasaran yang sama dengan baik. Hal ini juga dibantu dengan adanya persamaan dari negara Indonesia dengan Hongkong dan Taiwan. Persamaan ini disebabkan karena ketiga wilayah ini menggunakan sistem pemerintahan republik sehingga tidak sulit bagi

perusahaan untuk menyesuaikan peraturan yang berlaku. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara berikut ini:

*“...divisi kita Hongkong sama Taiwan itu kan di Negara Cina ya mbak, Negara Cina kan republik, sama dengan negara kita hukumnya republik, jadi seberat apapun masalah masih ada jalan penyelesaiannya. Hukumannya juga tidak monoton, kalau kayak Saudi, Malaysia kan kalau gantung ya gantung, pancung ya pancung, ini tidak, pemerintahannya berbentuk republik jadi ada kebijakannya.”* (wawancara dengan Ibu Sulis selaku staf pemasaran PT Tritama Bina Karya pada hari Selasa, 23 Mei 2017, pukul 13.31 WIB).

#### **4.2.2.1 Bauran Pemasaran**

##### **1. Produk**

Produk yang ditawarkan PT Tritama Bina Karya adalah jasa penyaluran Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri. Perusahaan ini didirikan dengan harapan dapat membantu pemerintah dalam mengurangi masalah pengangguran serta dapat meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat Indonesia. Para calon tenaga kerja diberi pekerjaan sesuai minatnya. Selain itu, pelatihan dilakukan agar kompetensi yang dimiliki calon tenaga kerja dapat memenuhi standar yang telah ditentukan. Standar tersebut digunakan sebagai ukuran perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dari mitra usahanya.

Lowongan yang ditawarkan untuk calon tenaga kerja dibagi menjadi sektor informal dan sektor formal. Sektor informal yaitu penempatan Tenaga Kerja Indonesia pada pengguna perorangan. Sedangkan sektor formal adalah penempatan Tenaga Kerja Indonesia pada pengguna yang berbadan hukum. Program perusahaan

mengenai rencana kerja penempatan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri untuk 3 tahun ke depan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2:** Rencana kerja penempatan TKI ke luar negeri

No.	Tujuan	Sektor	Tahun		
			2017	2018	2019
1.	Taiwan	Informal	150	200	250
		Formal	200	250	350
2.	Hongkong	Informal	100	150	200
		Formal	0	0	0
Jumlah			<b>450</b>	<b>600</b>	<b>800</b>

*Sumber: data diolah tahun 2017*

Calon tenaga kerja yang akan direkrut diperoleh dari beberapa daerah, diantaranya Provinsi Jawa Timur dan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Acuan utama yang digunakan PT Tritama Bina Karya dalam merekrut calon tenaga kerja adalah pendidikan. Pendidikan yang dimiliki akan sangat mempengaruhi usaha peningkatan kualitas tenaga kerja tersebut. Tingkat pendidikan calon tenaga kerja yang akan direkrut antara lain: 1) Sekolah Lanjut Tingkat Pertama (SLTP); 2) Sekolah Menengah Atas (SMA); 3) Sekolah menengah kejuruan dan keterampilan untuk memenuhi kebutuhan tenaga terampil rumah tangga; 4) Sekolah perawat kesehatan untuk memenuhi kebutuhan tenaga pengasuh orang tua, bayi dan anak kecil; dan 5) Sekolah teknik menengah untuk memenuhi kebutuhan tenaga terlatih di pabrik dan perusahaan.

Perusahaan wajib memberikan penjelasan yang lengkap dan benar mengenai tata cara pendaftaran/perekrutan, dokumen yang diperlukan, situasi, kondisi, dan resiko di negara tujuan, tata cara

perlindungan bagi Tenaga Kerja Indonesia, dan hak dan kewajiban calon Tenaga Kerja Indonesia. Hak dan kewajiban yang dimiliki Tenaga Kerja Indonesia disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-undang ketenagakerjaan Indonesia yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kerja (PK), diantaranya: 1) Gaji yang dibayarkan setiap bulannya paling lambat satu minggu pertama; 2) Istirahat sekurang-kurangnya 9 jam per hari dan libur satu hari dalam seminggu; 3) Akomodasi atau tempat tinggal yang layak memenuhi standar kesehatan; 4) *Passport* dan visa resmi yang dipegang oleh tenaga kerja; 5) Asuransi kesehatan dan keselamatan kerja sesuai dengan peraturan undang-undang di negara penempatan; dan 6) Mendapatkan akses komunikasi dengan keluarga dan perwakilan dari Republik Indonesia

Setelah memahami hal-hal tersebut, calon tenaga kerja harus memenuhi surat-surat persyaratan yang harus dilengkapi. Pihak internal perusahaan harus membantu calon tenaga kerja dalam memenuhi persyaratan yang ditentukan. Surat-surat persyaratan yang telah dipenuhi wajib mendapatkan persetujuan dari instansi yang bertanggung jawab dalam bidang ketenagakerjaan. Persyaratan lain yang harus dimiliki oleh calon tenaga kerja adalah berusia minimal 18 tahun, sehat jasmani dan rohani, dan tidak dalam keadaan hamil bagi calon tenaga kerja wanita.

Tenaga kerja yang sudah terdaftar akan mengikuti kegiatan seleksi bakat dan kemampuan yang sesuai dengan lowongan pekerjaan yang tersedia di luar negeri. Bakat utama yang harus dimiliki oleh calon tenaga kerja adalah terampil dan produktif, mampu bekerja secara efektif dan efisien, serta mandiri dan tanggap terhadap situasi. Selain itu, PT Tritama Bina Karya mempersiapkan calon tenaga kerja dengan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, bahasa, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan jabatan kerja tertentu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kegiatan pelatihan yang dilakukan antara lain: 1) Pelatihan baby sitter; 2) Pelatihan tata boga; 3) Pelatihan pengasuh lansia; 4) Pelatihan tata graha; dan 5) Pelatihan bahasa asing.

Pelatihan peningkatan kompetensi tenaga kerja ini dilakukan di BLKLN Tritama Bina Karya. Bentuk pelatihan berupa teori dan praktek langsung sesuai jenis pekerjaannya. Pelatihan untuk pengembangan kompetensi yang dimiliki tenaga kerja berlandaskan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sehingga akan membuka peluang jabatan pekerjaan yang berjenjang dan penghasilan yang layak bagi tenaga kerja. Pelatihan ini bertujuan untuk: 1) Membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja calon tenaga kerja; 2) Memberi pengetahuan dan pemahaman tentang situasi, kondisi, adat istiadat, budaya, agama, dan resiko bekerja di luar negeri; 3) Membekali

kemampuan berkomunikasi dengan bahasa di negara penempatan; dan 4) Memberi pengetahuan dan pemahaman tentang hak dan kewajiban calon tenaga kerja.

Perusahaan berusaha untuk meningkatkan kemampuan tenaga kerjanya agar menghasilkan jasa yang dapat memenuhi standar yang diberikan. Untuk mendukung kegiatan ini, perusahaan selalu memperhatikan sarana prasarana yang disediakan agar selalu nyaman digunakan oleh para calon tenaga kerja. Hal ini disebutkan dalam wawancara berikut:

*“...kita PJTKI Tritama Bina Karya itu sudah lebih dari 15 tahun, jadi bisa dikatakan terdahulu lah di Jawa Timur. Kita juga pernah dapat piala PT terbersih, PT paling bersih, PT dengan siklus lingkungan memenuhi syarat dan paling nyaman lah. Katakanlah kita untuk perlindungan TKI kita yang ada ndek sini tidak ada yang merasa ditekan.”* (wawancara dengan Ibu Sulis selaku staf pemasaran PT Tritama Bina Karya pada hari Selasa, 23 Mei 2017, pukul 13.31 WIB).

## **2. Harga**

Kebijakan harga/upah yang diterima oleh tenaga kerja yang ditempatkan di luar negeri melalui PT Tritama Bina Karya disesuaikan dengan peraturan pemerintah yang telah berlaku.

Potongan gaji yang diterima antara lain:

### **a. Sektor Informal**

- Taiwan : 17000 NT
- Hongkong : 4210 HKD

### **b. Sektor Formal**

- Taiwan : 20008 NT

### 3. Tempat

PT Tritama Bina Karya bekerja sama dengan beberapa *agency* agar memudahkan pemasaran dan penempatan Tenaga Kerja Indonesia di negara penempatan. *Agency* membantu perusahaan untuk memasarkan tenaga kerja ke pengguna jasa. *Agency* juga membantu proses komunikasi antara perusahaan, tenaga kerja, dan pengguna jasa. Perjanjian kerja sama antara PT Tritama Bina Karya dan *agency* tertulis dan disahkan oleh perwakilan Republik Indonesia di negara penempatan tenaga kerja. Alur penempatan Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri antara lain:

- a. Pendaftaran dengan melengkapi seluruh persyaratan dokumen yang telah ditentukan, yaitu: 1) Kartu Tanda Penduduk (KTP); 2) Akte Kelahiran; 3) Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB); 4) Kartu kuning dari Depnaker; 5) Surat persetujuan dari orang tua/suami/istri; dan 6) Dokumen lain yang harus diisi dari pihak perusahaan.
- b. *Medical check-up* di laboratorium yang ditunjuk perusahaan
- c. Masuk ke Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLKLN) perusahaan untuk mengikuti pendidikan keterampilan
- d. Masa orientasi
- e. Pengiriman biodata atau mendatangi *agency* untuk seleksi dan *interview*

- f. Proses dokumen *job order*
- g. Proses dokumen paspor
- h. Uji keterampilan dan kompetensi
- i. Pembekalan akhir pemberangkatan (PAP) oleh LP3TKI/P4TKI
- j. Konfirmasi pemberangkatan
- k. Proses dokumen visa
- l. Proses pembuatan Kartu Tenaga Kerja Luar Negeri (KTKLN) untuk TKI
- m. Proses keberangkatan tenaga kerja ke negara lain

Selama masa penempatan, perusahaan memantau tenaga kerja dengan menggunakan sistem komputer yang disebut SISKOTKLN. Sistem ini digunakan untuk mempermudah penempatan tenaga kerja di negara penempatan. Mulai dari pendaftaran tenaga kerja dilakukan dengan registrasi *online*, sampai pada penempatan di negara tujuan juga menggunakan sistem *online*. Selain menggunakan sistem *online*, pemantauan juga dilakukan dengan melakukan kerja sama dengan *agency* yang berada di negara penempatan tenaga kerja. Pantauan secara langsung oleh *agency* dilakukan untuk memberi perlindungan bagi tenaga kerja agar bisa segera dilakukan tindakan apabila terjadi keluhan. Kunjungan kerja ke setiap negara penempatan juga dilakukan oleh Direktur Utama setiap satu bulan sekali sebagai wujud komitmen perusahaan terhadap mitra usahanya.

Pada umumnya, tugas *agency* hanya sampai di situ saja karena Tenaga Kerja Indonesia di luar negeri sudah terikat kontrak langsung dengan pengguna jasanya dan sebelum kontrak habis Tenaga Kerja Indonesia tidak bisa pindah tempat. Akan tetapi apabila terjadi masalah saat masa penempatan, perusahaan akan berupaya menyelesaikan masalah tenaga kerja yang bersangkutan melalui *agency*. Penyelesaian ini dilakukan dengan komunikasi telepon atau *video call* dengan Tenaga Kerja Indonesia yang bermasalah. Apabila ada tenaga kerja yang meninggal dunia di negara penempatan, perusahaan menangani dengan cepat sesuai prosedur. Penanganan ini dilakukan perusahaan mulai dari proses kepulangan dari negara penempatan sampai kedatangan jenazah di Indonesia serta membantu pengurusan asuransi kematian Tenaga Kerja Indonesia baik di dalam maupun di luar negeri.

Perusahaan sebisa mungkin untuk memberikan pelayanan terbaiknya bagi mitra usaha maupun tenaga kerjanya. Sejauh ini perusahaan selalu berhasil menyelesaikan permasalahan yang terjadi karena jumlahnya yang sangat minim. Seperti yang dinyatakan dalam wawancara berikut:

*“...terutama dari pihak agency sana ya mbak. Kita mengirim TKI sudah bener-bener memenuhi standar, otomatis pihak majikan tidak akan komplain. Adapun komplain ya cuma sedikit. Sekiranya kadang anak masuk PT ini kan ada masalah, biasa ya mbak semua orang pasti ada masalah, pilihan jadi TKI kan tidak mudah pasti itu pilihan yang sangat susah meninggalkan keluarga seperti itu.”* (wawancara dengan Ibu Sulis selaku staf pemasaran

PT Tritama Bina Karya pada hari Selasa, 23 Mei 2017, pukul 13.31 WIB).

Pelayanan penyelesaian masalah ini diberikan sebagai bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap Tenaga Kerja Indonesia untuk melindungi kepentingan tenaga kerja dalam mewujudkan terjaminnya pemenuhan hak-haknya sesuai dengan peraturan perundang-undangan, baik sebelum, selama, maupun sesudah bekerja. Salah satu cara untuk memastikan bahwa perusahaan akan memberikan perlindungannya adalah dengan melaksanakan manajemen perusahaan dengan baik melalui sertifikasi yang berstandar internasional ISO, agar sistem manajemen mutu perusahaan sesuai dengan standar dan mendorong perusahaan memberikan pelayanan yang manusiawi dalam melindungi Tenaga Kerja Indonesia. Perlindungan yang diberikan perusahaan antara lain:

a. Perlindungan Pra Penempatan

Perlindungan ini dilakukan dengan memberikan asuransi pra penempatan pada calon tenaga kerja sebagai perlindungan selama di penampungan. Hal ini dilakukan dengan penyediaan tempat penampungan yang layak sesuai dengan peraturan yang berlaku serta pemberian konsumsi yang sesuai dengan kebutuhan dan memenuhi syarat gizi. Selain itu, perusahaan wajib memberi pengobatan bagi yang menderita sakit selama di penampungan dan membantu pemulangan jenazah ke daerah asal bagi yang

meninggal dunia. Perlindungan ini juga termasuk memberikan bekal kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang relevan dengan jabatan kerja yang sesuai dengan ketentuan berlaku.

b. Perlindungan Masa Penempatan

Tenaga kerja diberikan asuransi masa penempatan sebagai bentuk perlindungan di negara penempatan. Pemantauan terhadap Tenaga Kerja Indonesia selama penempatan dilakukan oleh *agency* di negara setempat melalui komunikasi telepon atau *video call* secara periodik. Perusahaan harus memastikan *agency* dan pengguna jasa yang menjadi mitranya di negara tujuan memiliki reputasi yang baik terhadap Tenaga Kerja Indonesia, seperti tidak memiliki rekam jejak terkait kasus perdagangan manusia, penyiksaan, perbudakan maupun kelalaian memberikan hak-hak tenaga kerja seperti gaji, jam kerja, dan hari libur yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu perusahaan wajib mengikutsertakan Tenaga Kerja Indonesia yang ditempatkan di negara tujuan dalam program asuransi di perusahaan asuransi yang memiliki reputasi baik dan mengutamakan perlindungan tenaga kerja.

c. Perlindungan Purna Penempatan

Perlindungan ini dilakukan dengan komunikasi melalui *agency* untuk memantau keberadaan Tenaga Kerja Indonesia

sampai selesai kontrak dengan pengguna jasa. Selain itu, sebelum dipulangkan, perusahaan memantau apakah semua hak-hak tenaga kerja sudah diterima semua sesuai yang seharusnya, dalam hal ini gaji. Setelah pemantauan hak-hak tersebut, perusahaan memantau jadwal kepulangan sampai di Indonesia dan memastikan bahwa Tenaga Kerja Indonesia tidak terbebani dengan biaya tiket kepulangan karena ini sudah termasuk tanggung jawab pengguna jasa. Perusahaan juga melakukan penjemputan kedatangan di Indonesia sampai benar-benar kembali ke keluarganya.

#### **4. Promosi**

Strategi promosi yang digunakan perusahaan untuk mencari peminat calon Tenaga Kerja Indonesia dilakukan dengan beberapa cara diantaranya melalui media *online* yaitu blog milik PT Tritama Bina Karya, media massa yaitu media cetak seperti pemasangan iklan spanduk dan media elektronik seperti radio, perwakilan perusahaan di setiap daerah, dan kerja sama dengan sekolah-sekolah

Selain dari cara-cara tersebut, banyak tenaga kerja yang membawa saudara, teman, atau tetangganya untuk mendaftarkan diri sebagai calon tenaga kerja karena perusahaan selalu berusaha untuk menjaga kepercayaan dengan berbagai pihak yang berkepentingan dalam kesuksesan perusahaan. Seperti yang disampaikan dalam wawancara berikut:

*“...bukan saya bilang muluk ya mbak, memang sudah kenyataan gitu ya, mbaknya juga boleh nanya orang sekitar lingkungan kita ndek sini, ya dari segi kepercayaan dari TKI-nya, saudara bahkan teman atau tetangganya juga dibawa karena merasa nyaman. Kebanyakan 95 persen dari TKI kita sukses. Banyak yang sampai 4 kali lewat sini, ada yang 5 kali, bahkan ada yang 10 tahun lebih lewat kita. Dari pihak sponsor yang membawa kesini juga merasa nyaman, karena kita saling menjaga. Hubungan kita dengan pihak TKI terutama kita melindungi, dari pihak sponsor kita saling mengerti, saling menjaga, semua itu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Agency kita juga selama kita berdiri, selama itu juga masih ada kerjasama kita sampai saat ini.”* (wawancara dengan Ibu Sulis selaku staf pemasaran PT Tritama Bina Karya pada hari Selasa, 23 Mei 2017, pukul 13.31 WIB).

Sementara itu, strategi yang digunakan PT Tritama Bina Karya dalam mempromosikan tenaga kerjanya dilakukan dengan mengirimkan biodata calon tenaga kerja pada *agency* yang berada di negara tujuan dan pengguna jasa akan mengajukan kriterianya pada perusahaan *agency* tersebut. Setelah biodata dikirim, pengguna jasa akan menyeleksi dan menyesuaikan dengan kriteria yang diinginkan. Untuk calon tenaga kerja yang terpilih, *interview* dilakukan secara *online* dengan *agency* dan pengguna jasa menggunakan media seperti Skype atau Yahoo Messenger serta sambungan langsung telepon internasional. Meski seleksi dilakukan menggunakan sistem *online*, perusahaan bisa membuktikan bahwa tidak ada komplain yang berarti dari pihak mitranya dan kegiatan pemasaran. Seperti yang diungkapkan dalam wawancara berikut:

*“...karena dari TKI sangat minus dari masalah bahkan 98 persen dari 100 TKI dari kita jarang ada masalah, karena di sini digembleng mbak, TKI itu digembleng disesuaikan*

*dengan standar kriteria permintaan dari majikannya di sana.”* (wawancara dengan Ibu Sulis selaku staf pemasaran PT Tritama Bina Karya pada hari Selasa, 23 Mei 2017, pukul 13.31 WIB).

#### **4.2.3 Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Perusahaan resmi bersertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 sejak tanggal 14 Desember 2016. Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada PT Tritama Bina Karya adalah suatu upaya perusahaan untuk memperbaiki sistem manajemennya yang belum terstruktur. Hal ini dilakukan agar manajemen perusahaan lebih rapi sehingga pencapaian tujuannya lebih mudah. Namun pada prakteknya perusahaan belum mampu menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dengan baik dan konsisten. Sesuai dengan pernyataan wawancara berikut:

*“...belum maksimal ya mbak, di sini teknis juga saya yang kerjakan sendiri. Untuk temen-temen masih banyak yang belum terlibat. Belum benar-bener jalan.”* (wawancara dengan Ibu Rina selaku Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya pada hari Jum'at, 26 Mei 2017, pukul 10.30 WIB).

Langkah awal yang dilakukan perusahaan adalah memberikan kesadaran karyawan terhadap pentingnya menjaga kualitas produk agar eksistensi perusahaan tetap terjaga. Kesadaran setiap individu yang terlibat dalam memahami pentingnya sistem manajemen membuat prosedur dan pertanggungjawaban kerja setiap bagian dalam struktur organisasi perusahaan semakin jelas.

#### **4.2.4 Hambatan Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015**

Beberapa hambatan dialami PT Tritama Bina Karya dalam menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. Walaupun sudah

memiliki sertifikat ISO sejak akhir tahun 2016, perusahaan belum bisa sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip yang tertuang di dalamnya. Perusahaan menyadari bahwa hambatan ini dapat diatasi apabila semua pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnis perusahaan. Hambatan-hambatan ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia yang terbatas,
2. Struktur organisasi sudah jelas, namun terlalu banyak pekerjaan dalam satu divisi sehingga fokus karyawan mudah terbagi,
3. Tidak ada sosialisasi untuk pihak eksternal dari perusahaan. Hal ini dinyatakan dalam wawancara berikut:

*“...untuk di pihak internal ini kita adakan training manajemen mutu di setiap bagian-bagian. Kalau eksternalnya kita belum ada.”* (wawancara dengan Ibu Rina selaku Manajer Operasional PT Tritama Bina Karya pada hari Jum’at, 26 Mei 2017, pukul 10.30 WIB).

4. Kurangnya pengetahuan karyawan mengenai sistem yang baru,
5. Karyawan tidak menjalankan prosedur yang diberikan secara konsisten, bahkan tidak menjalankan prosedur tersebut sama sekali,
6. Pelaksanaan prosedur belum jelas dan tidak rinci.

Seringkali hambatan yang dialami perusahaan ini adalah permasalahan kecil dan sering terjadi yang dianggap tidak akan mempengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan kurang memiliki kepedulian terhadap keberlangsungan perusahaan. Faktor-faktor ini tentu menjadi permasalahan yang menghambat penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya. Dalam upaya

penerapan sistem yang baru, dibutuhkan komitmen yang kuat dari setiap pihak yang terlibat di dalam perusahaan dan tindakan tegas dari *top management* perusahaan. Hambatan-hambatan ini dapat merugikan perusahaan di kemudian hari jika terus diabaikan. Oleh karena itu, perusahaan perlu merumuskan suatu perencanaan, pengendalian, dan peningkatan mutu yang berkelanjutan sehingga hambatan yang ada dapat diatasi.

### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

#### **4.3.1 Analisis Penerapan ISO 9001:2015**

Ada tujuh prinsip di dalam Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang harus diterapkan, yaitu fokus pelanggan, kepemimpinan, keterlibatan orang, pendekatan proses, *improvement*, pengambilan keputusan berdasarkan bukti, dan manajemen hubungan, yang dijabarkan sebagai berikut:

##### **1. Fokus Pelanggan**

PT Tritama Bina Karya sangat mengutamakan kebutuhan dari *agency* dan pengguna jasanya. Hal ini dilakukan dengan memperhatikan setiap kriteria yang diajukan sehingga perusahaan dapat selalu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggannya. Perusahaan berusaha untuk selalu memantau dan meninjau persyaratan dari mitra usahanya. Persyaratan yang diberikan oleh pelanggan ini didapatkan dari hasil riset dan hasil pertemuan dengan pihak yang bersangkutan. Kriteria yang diharapkan ini selanjutnya dapat dipenuhi dan dijadikan sebagai standar pelayanan perusahaan. Dengan memberikan fokus lebih pada kebutuhan pelanggan,

perusahaan mampu menjaga reputasi dan kerja sama dengan mitra usahanya dengan baik selama bertahun-tahun.

## 2. Kepemimpinan

Sesuai dengan prinsip ini, pimpinan PT Tritama Bina Karya telah menetapkan satu arah tujuan yang harus dilaksanakan setiap unit perusahaan untuk menghasilkan kualitas jasa terbaiknya. Hal ini bertujuan untuk menciptakan kesepakatan dan keterlibatan setiap unit dalam struktur organisasi perusahaan untuk menyelaraskan strategi dan kebijakan yang digunakan. Dengan adanya ketetapan ini, setiap kegiatan dalam proses bisnis perusahaan memiliki standar yang harus dipatuhi sehingga setiap unitnya dapat terus memenuhi target yang diinginkan.

Dalam menerapkan ISO 9001:2015 secara keseluruhan, pimpinan perusahaan belum memiliki komitmen yang kuat dalam mensosialisasikan kebijakan sistem yang baru ini. Perusahaan telah mengadakan pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan karyawan mengenai pentingnya kesadaran mengenai mutu. Namun, tidak ada pantauan langsung dari *top management* dan peraturan ketat yang mengharuskan setiap unit perusahaan memahami pentingnya kebijakan ini sehingga pemahaman karyawannya mengenai hal tersebut sangat kurang.

## 3. Keterlibatan Orang

Dalam hal ini, karyawan PT Tritama Bina Karya belum sepenuhnya memahami pentingnya manajemen mutu dalam operasional perusahaan. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia yang terbatas

pada setiap divisinya sehingga penerapan sistem ini dianggap tidak terlalu mendesak. Padahal apabila prinsip ini diterapkan dengan baik pada setiap unit perusahaan, kegiatan perbaikan dan kerja sama antar unitnya akan semakin baik dan dapat menghasilkan lingkungan kerja yang nyaman.

#### 4. Pendekatan Proses

PT Tritama Bina Karya belum dapat menerapkan prinsip ini sepenuhnya. Meski telah dijelaskan *job description* dari masing-masing unit perusahaan, kegiatan bisnis yang dijalankan perusahaan belum berjalan secara terstruktur. Hal ini dikarenakan beban pekerjaan yang tidak seimbang dan sumber daya manusia yang kurang. Walau belum bisa berjalan dalam suatu proses yang saling terkait, setiap unit berusaha semaksimal mungkin agar tetap menghasilkan *output* yang memuaskan dan memenuhi targetnya.

#### 5. *Improvement* (Perbaikan)

Sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015, perusahaan yang sukses tentu memiliki fokus untuk perbaikan berkelanjutan. Perbaikan kinerja perusahaan ini diupayakan dengan peningkatan profesionalisme pengurus dan staf dengan bantuan konsultan manajemen. Perusahaan juga mengadakan pelatihan untuk karyawannya agar lebih memahami penggunaan ISO 9001:2015.

Upaya perbaikan ini juga dilakukan dengan perluasan jaringan usaha, diantaranya selalu mengembangkan kerja sama dengan mitra *agency* di luar negeri, membuka kantor perwakilan di luar negeri,

mengadakan kontak langsung dengan calon pengguna jasa TKI, dan membuka sistem *online* dengan calon pengguna jasa TKI maupun mitra kerja di negara setempat. Perluasan jaringan ini juga sesuai dengan prinsip ISO 9001:2015 dimana untuk mencapai kesuksesan berkelanjutan, perusahaan perlu menjaga hubungan dengan semua pihak yang membawa pengaruh besar terhadap kelanjutan perusahaan. Selain itu, untuk memenuhi permintaan tenaga kerja ke luar negeri, perusahaan berupaya memberikan informasi yang luas tentang kesempatan kerja pada setiap perwakilan perusahaan yang ada di daerah.

#### 6. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti

Saat ini PT Tritama Bina Karya belum menerapkan prinsip ini dalam proses pengambilan keputusannya. Dalam hal ini, *top management* memiliki hak penuh dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan seluruh kegiatan perusahaan sebagaimana yang telah disebutkan dalam *job description*-nya. Meski begitu, karyawan juga memiliki hak untuk mengutarakan pendapatnya yang kemudian akan ditinjau kembali sebagai bahan masukan dalam pengambilan keputusan akhir.

#### 7. Manajemen Hubungan

Sesuai dengan tujuan awal bahwa ISO digunakan PT Tritama Bina Karya untuk memudahkan pencapaian tujuannya, dimana tujuan utama perusahaan adalah untuk meningkatkan jumlah permintaan tenaga kerja. Peningkatan ini didukung dengan konsistensi perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara menjaga kepercayaan dengan

mitra baik *agency* dan calon pengguna jasa, serta kepercayaan dari calon tenaga kerja yang akan dikirimkan. Fasilitas pelatihan yang layak, nyaman, dan bersih membuat para calon tenaga kerja tidak tertekan. Selain memberikan fasilitas yang memadai, perlindungan hak-hak TKI juga sangat dijunjung baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Perusahaan secepat mungkin menangani masalah yang dihadapi calon tenaga kerja maupun komplain dari *agency* dan pengguna jasa. Dengan menjaga kepercayaan ini, perusahaan mampu memenuhi permintaan tenaga kerja dan mampu menarik minat dari calon tenaga kerja.

Berdasarkan analisis penerapan prinsip-prinsip ISO 9001:2015 tersebut, dapat disimpulkan PT Tritama Bina Karya belum mampu sepenuhnya menerapkan persyaratan dalam ISO 9001:2015 pada setiap bagian struktur organisasinya. Adanya hambatan internal perusahaan mengakibatkan belum ada perbedaan yang signifikan mengenai manajemen perusahaan pada saat sebelum dan sesudah diberlakukannya ISO 9001:2015 sejak akhir tahun 2016. Sebenarnya PT Tritama Bina Karya sudah memiliki struktur organisasi dan *job description* yang jelas pada setiap divisinya. Namun, sumber daya manusia yang dimiliki sangat terbatas sehingga pembagian tugasnya tidak rata. Pengetahuan mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 juga belum mendalam walaupun sudah ada upaya pengadaan pelatihan dari pihak internal perusahaan. Meski sudah diadakan pelatihan, kesadaran dari pengurus dan staf perusahaan juga masih kurang

mengenai pentingnya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 yang menyeluruh pada setiap bagian perusahaan.

#### **4.3.2 Analisis Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 dalam Menunjang Pemasaran**

Sesuai dengan kebijakan perusahaan, penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan agar lebih terstruktur dan menghasilkan mutu produk yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Tetapi sangat disayangkan dalam prakteknya perusahaan belum sepenuhnya menjalankan sistem ini secara menyeluruh, sehingga belum ada perubahan yang signifikan pada sistem pemasaran perusahaan. Meski demikian, kinerja manajemen pemasaran perusahaan telah mampu menjaga konsistensi perusahaan dalam menghasilkan jasa yang sesuai dengan persyaratan mitra usahanya.

Sebelum menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015, perusahaan telah berupaya untuk memaksimalkan kinerja pemasarannya dengan menjaga hubungan baik dengan semua pihak yang terlibat, sehingga tidak sulit bagi perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan sistem yang baru. Dengan menjaga kerja sama yang baik dengan mitra perusahaan, kegiatan promosi, baik promosi perusahaan maupun promosi kualitas jasa TKI yang dikirimkan, akan lebih mudah dan menghasilkan *feedback* yang positif. Sistem pemasaran yang digunakan perusahaan juga cukup berhasil diterapkan karena sejauh ini perusahaan mampu memenuhi targetnya.

Sebagai upaya mendukung kegiatan promosinya, kualitas keterampilan yang dimiliki oleh calon tenaga kerja ditingkatkan melalui program pelatihan di balai latihan kerja dengan fasilitas dan sarana yang dimiliki oleh perusahaan dan pemerintah serta swasta. Walau perusahaan belum sepenuhnya menerapkan sistem manajemen mutu yang baru, peningkatan kualitas keterampilan yang dilakukan perusahaan ini sesuai dengan inti dari ISO 9001:2015 dimana perusahaan berfokus pada kebutuhan konsumen agar dapat selalu memenuhi kriteria permintaannya.

Dapat disimpulkan bahwa meski penerapan ISO 9001:2015 di PT Tritama Bina Karya belum maksimal, perusahaan sudah mampu menjalankan manajemen pemasarannya dengan baik. Selain itu, setelah perusahaan memiliki sertifikat ISO 9001:2015, daya saing perusahaan meningkat dan citra perusahaan menjadi lebih baik. Perusahaan berharap ke depannya penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 lebih menyeluruh dan membawa pengaruh-pengaruh yang positif untuk kegiatan bisnis perusahaan.