

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Insani

1. Pengertian manajemen sumber daya insani

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh *resources* yang ada di muka bumi, karena pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada di muka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia.¹ Hal ini sangat jelas telah ditegaskan oleh Allah dalam Al-Qur'an surah Al-Jasiyah ayat 13:

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ ۗ اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ
لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ

“Dan Dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) daripada-Nya. Sesungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir.” (Q.S. Al Jasiyah:13)

Ayat di atas menjelaskan bahwa segala potensi yang telah diberikan Allah harus dijaga dan dimanfaatkan dengan sebaik baiknya. Potensi manusia berfikir harus selalu

¹Henny Indrayani dan Dkk, *Manajemen SDM Terintegrasi*, (Riau: Suska Press, 2013). h. 20.

bergerak dan bermanfaat dikehidupannya. Kualitas sumber daya insani terbukti menjadi faktor determinan bagi keberhasilan pembangunan dan kemajuan suatu bangsa.

Menurut Suyoso Sukarno dalam Kartawan, terdapat hierarki arti kata yang berkenaan dengan sumber daya insani. Manusia (*man* atau *human*), makhluk ciptaan Tuhan yang memiliki ruh, jiwa, budi pekerti, fikiran, dan raga.²

Manajemen sumber daya insani adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.³ Hal ini juga terungkap dalam Al-Qur'an surat Ar-Rum ayat 30:

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا ۚ فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا ۚ لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ اللَّهِ ۚ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ ۚ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ۗ

“Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Islam); (sesuai) fitrah Allah disebabkan Dia telah menciptakan manusia menurut (fitrah) itu. Tidak

²Kartawan, Lina Marlina, dan Agus Susanto, *Manajemen Sumber Daya Insani*, (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2018). h. 21.

³Rudy Haryanto, *Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Membentuk Budaya Kerja Islami, Pendidikan Multikultural*, (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2021). h. 16.

ada perubahan pada ciptaan Allah. (Itulah) agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui”.
(Q.S. Ar Rum:30)

Dalam ayat tersebut menerangkan bahwa manusia merupakan makhluk yang tercipta sempurna dan memiliki banyak potensi dalam diri. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa manusia memiliki andil dalam mencapai tujuan perusahaan, baik melalui pertumbuhan laba atau aset.

2. Fungsi manajemen sumber daya insani

Pengelolaan sumber daya insani harus dilaksanakan secara profesional, sehingga sumber daya insani yang dimiliki oleh perusahaan dapat bekerja secara efektif.⁴ Dalam praktiknya fungsi-fungsi manajemen sumber daya insani terdiri dari:

1. Analisis jabatan (*job analysis*)
2. Perencanaan sumber daya insani (*human resources planning*)
3. Penarikan pegawai (*recruitment*)
4. Seleksi (*selection*)
5. Pelatihan dan pengembangan (*training and development*)
6. Evaluasi kinerja (*performance evaluation*)
7. Kompensasi (*compensation*)
8. Jenjang karier (*career path*)

⁴Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015). h. 26.

9. Keselamatan dan kesehatan (*safety and health*)

10. Pemutusan hubungan kerja (*separation*)

Manajemen sumber daya insani juga berfungsi untuk mengelola orang-orang yang bekerja dalam organisasi, baik secara individual maupun kolektif, sebab mengatur karyawan itu rumit dan kompleks, berbeda dengan mesin, modal, atau prasarana fisik lainnya. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya insani berfungsi untuk menghindari kekeliruan penempatan orang dalam suatu pekerjaan sebab keefektifan fungsi sumber daya insani berdampak besar terhadap kinerja organisasi, ia menjadi faktor penentu keberhasilan pelaksanaan organisasi yang efektif.⁵

3. Tujuan manajemen sumber daya insani

Tujuan dalam manajemen sumber daya insani adalah:⁶

- a. Tujuan fungsional, bersikap etis dan bertanggung jawab sosial terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat sembari meminimalkan dampak negatif tuntutan-tuntutan tersebut bagi organisasi.
- b. Tujuan kemasyarakatan atau sosial, menjaga kontribusi departemen sumber daya insani dalam tingkat yang daya akan terbuang percuma jika manajemen sumber daya insani tidak direncanakan.

⁵Kartawan, Marlina, dan Agus Susanto, *Manajemen Sumber Daya Insani*. (Jawa Barat: LPPM Universitas Siliwangi, 2018) h. 42.

⁶Rudy Haryanto, *Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Membentuk Budaya Kerja Islami*. (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2021), h. 21-22.

- c. Tujuan personal atau karyawan, membantu para karyawan mencapai tujuan-tujuan pribadi mereka sejauh tujuan-tujuan mendorong kontribusi individual bagi organisasi. Tujuan personal para karyawan akan tercapai jika para karyawan dipelihara, dipertahankan, dan dimotivasi.
- d. Tujuan organisasional atau perusahaan, memastikan bahwa manajemen sumber daya insani berkontribusi pada efektivitas organisasional.

4. Pentingnya manajemen sumber daya insani

Sebuah pemahaman komprehensif mengenai manajemen sumber daya insani sangat penting untuk orang yang bekerja sebagai pimpinan dan manajer organisasi. *Leap* dan *Crino* dalam As'ad menjelaskan bahwa dimana pun orang berkumpul untuk bekerja, maka isu personil merupakan isu penting yang harus terus dipelajari dan diteliti.⁷ Dalam kajian manajemen sumber daya insani, seorang yang mempelajari manajemen sumber daya insani akan menemukan pembahasan mengenai kompensasi, evaluasi kinerja, disiplin personil, promosi, transfer dan lain sebagainya.

Sagala mengemukakan alasan kenapa manajemen sumber daya insani penting bagi organisasi dengan alasan sebagai berikut: Pertama, dapat menjadi rumusan kebijakan

⁷As'ad, *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Insani*, (Malang: Literasi Nusantara, 2021). h. 6.

di masa mendatang. Kedua, memberdayakan kekuatan dan potensi yang dimiliki organisasi. Ketiga, meningkatkan profitabilitas, produktifitas, dan nilai pasar yang tinggi. Keempat, menghargai tenaga dan keahlian personil.

B. Rekrutmen Tenaga Kerja

1. Pengertian rekrutmen tenaga kerja

Sulistiyani dan Rosidah dalam Burhanuddin Yusuf mendefinisikan rekrutmen sebagai proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk menjadi pegawai organisasi tertentu atau sebagai serangkaian aktivitas mencari dan memikat para pelamar kerja dengan motivasi, kemampuan, keahlian, dan pengetahuan yang diperlukan guna menutupi kekurangan yang diidentifikasi dalam perencanaan pegawai.⁸

Berdasarkan pengertian yang telah diuraikan tentang pengertian rekrutmen, dapat diambil kesimpulan bahwa rekrutmen adalah sistem dan proses yang diciptakan untuk mendapatkan pegawai yang terqualifikasi sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sistem berkaitan dengan perencanaan kebutuhan sumber daya insani dan pengelolaan sumber daya insani dalam konteks pengembangan organisasi, sedangkan proses dimulai dari lamaran yang masuk ke

⁸Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015). h. 94.

organisasi, pelaksanaan seleksi, dan pemilihan pegawai yang tepat sesuai dengan kebutuhan organisasi.⁹

Rekrutmen dilaksanakan dalam suatu organisasi karena kemungkinan adanya lowongan dengan beraneka ragam alasan, antara lain:¹⁰

1. Berdirinya organisasi baru
2. Adanya perluasan kegiatan organisasi
3. Terciptanya pekerjaan-pekerjaan dan kegiatan-kegiatan baru
4. Adanya pekerja yang pindah ke organisasi lain
5. Adanya pekerja yang berhenti, baik dengan hormat maupun tidak dengan hormat sebagai tindakan punitif.
6. Adanya pekerja yang berhenti karena memasuki usia pensiun.
7. Adanya pekerja yang meninggal dunia.

2. Sumber-sumber rekrutmen tenaga kerja

Rekrutmen dimaksudkan untuk mendapatkan calon pegawai yang memenuhi syarat. Menurut *Randall S. Schuler* dan *Susan E. Jackson* dalam *Noviyanti dan Dian Arlupi Utami* proses rekrutmen hendaknya perlu

⁹Mahendro & Donni Juni Priansa Sumarjo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Konsep-Konsep Kunci*, (Bandung: Alfabeta, 2018). h. 72.

¹⁰Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2015). h. 95-96.

memperhatikan sumber-sumber yang dapat dijadikan wahananya, yaitu sumber internal dan sumber eksternal.¹¹

a. Sumber internal

Sumber internal dalam rekrutmen meliputi pegawai yang ada sekarang yang dapat dicalonkan untuk dipromosikan, dipindahtugaskan, atau dirotasi tugasnya, serta mantan pegawai yang bisa dikaryakan dan dipanggil kembali. Metode yang digunakan adalah dengan menempelkan pemberitahuan pada papan pengumuman, pengumuman lisan, penelitian riwayat kerja karyawan, penelitian daftar promosi berdasarkan kinerja dan melihat daftar yang dibuat menurut keterampilan pada sistem sumber daya insani.

b. Sumber eksternal

Rekrutmen eksternal memberi kesempatan bagi orang-orang di luar organisasi untuk memenuhi kewajibannya melalui pekerjaan yang ditawarkan.¹² Perekrutan tenaga kerja dari sumber eksternal merupakan sumber untuk mendapatkan karyawan dari luar perusahaan yang memiliki bobot atau kualifikasi tertentu. Perekrutan bisa dilakukan dengan melalui iklan, surat kabar atau majalah, internet, dan melalui universitas yang akan menghasilkan lulusan yang

¹¹Noviyanti & Dian Arlupi Utami, *Rekrutmen Kepegawaian*, (Jawa Tengah: Lakeisha, 2022). h. 27-28.

¹² *Ibid.* h. 95.

dikehendaki, *job fair*, pelamar yang datang, dan lamaran yang masuk.

Cara lain adalah dengan melakukan rekrutmen dari karyawan kontrak atau *outsourcing* yang memiliki kinerja yang baik untuk diikuti dalam proses seleksi. *Outsourcing* artinya tenaga kerja yang disewa dari perusahaan lain untuk jangka waktu tertentu.¹³ Pegawai dari luar mempunyai pengalaman untuk menerapkan strategi baru dan tidak bertahan (*defensif*) terhadap kelemahan yang ada sebelumnya, dan kalangan pegawai kemungkinan besar akan lebih antusias manakala pegawai dari luar ditarik masuk.

3. Kelebihan dan kekurangan rekrutmen eksternal

Kebijakan rekrutmen eksternal memiliki beberapa kelebihan, yaitu:

- a. Ide dan wawasan baru. Orang-orang yang direkrut dari luar membawa beragam ide dan wawasan baru ke dalam organisasi.
- b. Mengurangi pertikaian. Rekrutmen pegawai dari luar untuk lapisan menengah dan yang di atasnya akan mengurangi pertikaian diantara kalangan pegawai karena perebutan promosi.

¹³Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2016). h. 97.

c. Perubahan hierarki organisasional. Artinya, rekrutmen sumber eksternal tidak banyak mengubah hierarki organisasional yang ada sekarang.

Sementara itu, kebijakan rekrutmen eksternal juga mempunyai beberapa kelemahan.¹⁴ Yaitu:

1. Resiko, organisasi menanggung resiko dalam mengangkat seseorang dari luar organisasi karena kecakapan dan kompetensi orang itu tidak dinilai dari tangan pertama.
2. Beban biaya, organisasi menanggung beban biaya kesempatan karena kehilangan waktu yang terjadi ketika orang tersebut diorientasikan pada pekerjaan baru.
3. Kesempatan promosi, seandainya pengangkatan pegawai baru dari luar sering terjadi, para pegawai yang ada dapat menjadi tidak puas karena mereka tidak mendapatkan kesempatan promosi.
4. Ketiadaan informasi, tidak ada informasi yang tersedia mengenai kemampuan individu dalam menyesuaikan diri dengan organisasi yang baru.

4. Keputusan rekrutmen tenaga kerja

Dalam Kamus Besar Ilmu Pengetahuan pengambilan keputusan (*Decision Making*) didefinisikan sebagai pemilihan keputusan atau kebijakan yang didasarkan atas

¹⁴Lijan Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja Yang Solid Untuk Meningkatkan Kinerja*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016). h. 132-137.

kriteria tertentu. Keputusan ini diambil setelah melalui beberapa perhitungan dan pertimbangan-pertimbangan dari beberapa alternatif. Sebelum pilihan dijatuhkan atau pilihan diputuskan, ada beberapa tahap yang mungkin akan dilalui oleh pembuat keputusan. Tahapan tersebut tersebut bisa saja meliputi identifikasi masalah utama, menyusun alternatif yang akan dipilih dan sampai pada pengambilan keputusan yang terbaik.¹⁵

Sumber daya insani berkualitas dalam perspektif tauhid menuntut manusia untuk membina hubungan harmoni antara dirinya dengan Tuhannya, antara dirinya dengan orang lain, dan lingkungannya, serta dirinya dengan pekerjaannya secara konstruktif. Apa yang ia lakukan dan pikirkan dituntut memiliki motivasi ibadah dengan maknanya yang luas.

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ ۖ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ
الْأَمِينُ

Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya.” (Q.S. Al-Qashash: 26).

¹⁵Haudi, *Teknik Pengambilan Keputusan*, cet. 1. (Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021). h. 1-2.

Tertulis dalam Al-Qur'an pada Al-Qashash ayat 26 bahwa memilih seorang karyawan pun harus memenuhi standar kerja yang sudah Allah SWT. tetapkan.¹⁶ Penggunaan *term* (kuat dan amanah) mengajarkan bahwa agar dalam upaya rekrutmen dan membangun sumber daya insani, memperhatikan standard mutu “kuat dan amanah”. Indikatornya secara teknis tegantung bagaimana kita memformatnya. Al-Qur'an hanya menyuguhkan ajaran dan nilai. Kita yang bertanggung jawab meingimplementasikannya. Menurut Sondang P. Siagian, menyatakan Pengambilan keputusan adalah suatu pendekatan sistematis terhadap hakikat suatu permasalahan dengan pengumpulan fakta-fakta dan data, penentuan yang matang dari alternatif yang dihadapi dan pengambilan tindakan yang menurut perhitungan merupakan suatu tindakan yang paling tepat.

Teori dari Simon dalam Rizky Eka dan Dewi Meiliza Febriansah menyebutkan beberapa jenjang pengambilan keputusan,¹⁷ olehnya dinyatakan empat tahap yaitu :

1. *Intelligence*: pengumpulan data dan informasi untuk identifikasi masalah.
2. *Design*: tahap perumusan penanggulangan dalam bentuk opsi pemecahan permasalahan.

¹⁶Aspizain Chaniago, *Teknik Pengambilan Keputusan (Pendekatan Teori Studi Kasus)*, (Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2017). h. 4.

¹⁷Rizky Eka & Dewi Ratiwi Meiliza Febriansah, *Teori Pengambilan Keputusan*, (Jawa Timur: UMSIDA Press, 2019). h. 2-3.

3. *Choice*: fase menyaring keputusan dari solusi alternatif-alternatif yang tersedia.
4. *Implementation*: tahap menjalankan pilihan keputusan dan mengevaluasi hasil.

C. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Malayu S. P Hasibuan pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹⁸ Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir

¹⁸Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005). Cet. Ke-4, h. 152.

memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹⁹

Pelayanan yang unggul atau *service Excellent* yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan, dimana unsur pokok adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

2. Pelayanan Dalam Islam

Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang mempunyai niat yang baik. Adapun pelayanan yang mempunyai niat yang baik menurut Islam yaitu:

- a. Pelayanan diberikan sesuai harapan pelanggan dengan merasakan kepuasan secara maksimum.
- b. Terjadinya suatu kesulitan dalam memberikan pelayanan tetapi konsumen tidak mengetahuinya.
- c. Terjadinya kesalahan pemberian pelayanan pelanggan mengalok merasa tidak puas terhadap hasil kerja pelaksana petugas pelayanan.

Baik Al-Quran maupun hadist memberikan pedoman tertentu dalam masalah tata krama untuk kebaikan perilaku dalam masalah bisnis. Seorang pelaku bisnis muslim diharuskan untuk berperilaku bisnis mereka sesuai yang dianjurkan Al-Quran dan Sunnah. Sopan adalah pondasi

¹⁹Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275.

dasar dan inti dari kebaikan tindak laku, dan juga merupakan dasar-dasar dari jiwa melayani dalam bisnis.²⁰

3. Fungsi dan Manfaat Pelayanan Yang Baik

Fungsi pelayanan yang baik:

- a. Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- b. Menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan.
- c. Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- d. Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk atau jasa.
- e. Memenangkan persaingan pasar.
- f. Memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan.
- g. Memberikan keuntungan pada perusahaan.

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri untuk perusahaan seperti:²¹

1. Konsumen akan setia kepada perusahaan, karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut.

²⁰Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), h. 24.

²¹Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 6.

2. Konsumen bisa menjadi media iklan gratis, dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekanrekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin, dengan semakin banyaknya pelanggan tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.
4. Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi, kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.
5. Nama baik perusahaan meningkat, hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.
6. Unggul dalam persaingan bisnis, maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

4. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan

Adapun faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu:²²

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Konsumen merasa tidak dilayani dengan baik merasa disepelkan atau tidak diperhatikan.
- b. Produk yang tidak baik dan tidak lengkap kurangnya produk yang ditawarkan juga berpotensi membuat konsumen tidak menjadi pelanggan kita lagi. Hal ini disebabkan konsumen kurang memiliki pilihan. Artinya sekali berhenti dalam suatu perusahaan konsumen ingin kebutuhannya aegera terpenuhi dengan tersedia produk dan jasa yang lengkap.
- c. Biaya yang relatif mahal faktor besarnya beban atau biaya yang dibebankan ke konsumen juga akan mempengaruhi konsumen kabur. Biaya yang dibebankan kepada konsumen harus relatif lebih murah.

D. *Outsourcing* dan Karyawan

1. Pengertian *outsourcing*

Outsourcing (alih daya) diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut

²²Mudiar Achmad, *Etika Dalam Islam*, (Semarang: Ikhlas, 2005), Cet. ke-1, h.

melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi yang ada serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak. Atau dengan kata lain *outsourcing* merupakan proses pemindahan tanggung jawab tenaga kerja dari perusahaan induk ke perusahaan lain di luar perusahaan induk. Perusahaan diluar perusahaan induk bisa berupa *vendor*, asuransi, bank, ataupun instansi lain yang diatur dalam suatu kesepakatan tertentu.²³

Memperkerjakan karyawan dalam perjanjian kerja *Outsourcing* nampaknya sedang menjadi trend atau model bagi pemilik, atau pemimpin perusahaan, baik itu perusahaan milik negara, perusahaan multinasional, perusahaan swasta. Banyak perusahaan *outsourcing* yakni perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan tenaga kerja menawarkan ke perusahaan-perusahaan pemberi kerja, maka perusahaan yang memerlukan tenaga kerja tidak perlu susah-susah mencari, melakukan seleksi dan melatih tenaga kerja yang dibutuhkan.

Penyerahan atau pelimpahan sebagian pekerjaan kepada perusahaan *outsourcing*, terlebih dahulu diawali dengan negosiasi antara perusahaan pengguna pekerja *outsourcing* dengan *vendor* hingga tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak yang kemudian dituangkan dalam suatu perikatan atau perjanjian, yang dibuat dan ditandatangani

²³Mas & Ronald Saija Muanam, *Rekontruksi Kontrak Kerja Outsourcing di Perusahaan*, cet. 1. (Yogyakarta: Budi Utama, 2019). h. 4-5.

oleh kedua belah pihak yang mencantumkan bagaimana prosedur kerjanya, pelaksanaannya, dan kemungkinan yang akan terjadi.²⁴

2. Kriteria *outsourcing*

Pekerjaan yang dapat diserahkan kepada perusahaan lain harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:²⁵

- a. Dilakukan secara terpisah dari kegiatan utama,
- b. Dilakukan dengan perintah langsung atau tidak langsung dari pemberi pekerjaan,
- c. Merupakan kegiatan penunjang perusahaan secara keseluruhan, dan
- d. Tidak menghambat proses produksi perusahaan secara langsung.
- e. Dalam hal penempatan pekerja atau buruh maka perusahaan pengguna jasa pekerja akan membayar sejumlah dana pada perusahaan penyedia pekerja atau buruh.

Kegiatan jasa penunjang sebagaimana yang dimaksud meliputi:

1. Usaha pelayanan kebersihan (*cleaning service*),
2. Usaha penyediaan makanan bagi pekerja atau buruh (*catering*),

²⁴I Nyoman Putu Budiarta, *Hukum Outsourcing Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum* (Jawa Timur: Setara Press, 2016). h. 75.

²⁵Wafda Vivid Izziyana, *Hukum Outsourcing di Indonesia* (Ponorogo: Unmuh Ponorogo Press, 2018). h. 11.

3. Usaha tenaga pengamanan (*security*),
4. Petugas manajemen fasilitas,
5. Pekerja manufaktur
6. Usaha jasa penunjang di pertambangan dan perminyakan,
7. Supir untuk perusahaan (*driver*), dan
8. Usaha penyediaan angkutan bagi pekerja atau buruh.

Dari ketentuan tersebut, tampak bahwa pengaturan tentang syarat-syarat memperkerjakan pekerja kontrak sangat dibatasi.

3. Kelebihan dan kekurangan *outsourcing*

Menyerap tenaga kerja *outsourcing* dinilai memberi keuntungan tersendiri bagi perusahaan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Menghemat biaya operasional, tenaga alih daya biasanya digunakan pihak perusahaan untuk memangkas budget operasional, khususnya biaya rekrutmen, gaji, fasilitas penunjang, sampai pelatihan karyawan. Tanggungjawab tersebut dialihkan sepenuhnya kepada *vendor*, sehingga perusahaan tinggal memperkerjakan saja. Sistem pemberian gaji karyawannya juga dikelola pihak *outsourcer* dan perusahaan cukup membayar sesuai tagihan yang disepakati sebelumnya.

- b. Mendukung operasional khusus, tenaga kerja yang diserap dari pihak ketiga diklaim dapat memenuhi kebutuhan tertentu dalam jumlah besar.
- c. Mendukung fokus perusahaan, dengan memakai jasa *outsourcing*, perusahaan dapat meningkatkan hal-hal lain yang dinilai lebih penting sebagai fokus profit. Khususnya tugas-tugas pendukung yang tidak terlalu signifikan terhadap pendapatan perusahaan.
- d. Karyawan akan mendapatkan keahlian tambahan. Hal itu karena biasanya penyedia layanan alih daya mengharuskan mereka untuk mendapatkan berbagai macam *training*.

Memakai jasa *outsourcing* juga memiliki kekurangan yang bisa berdampak pada perusahaan atau karyawan itu sendiri, berikut diantaranya:

1. Perbedaan standar kualitas, dengan memilih jasa alih daya maka perusahaan mempercayai sepenuhnya kualitas tenaga kerja ke pihak *vendor*. Meski perusahaan sudah meminta kualifikasi tertentu, hal ini bisa saja tidak sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan perusahaan.
2. Mengancam rahasia perusahaan, semakin banyak orang-orang yang bekerja di perusahaan maka peluang kebocoran informasi juga lebih besar.

3. Tidak ada jenjang karier, menjadi pekerja alih daya tidak memiliki jenjang karier. Bahkan, masa kerjanya juga tidak pasti karena mengikuti alur kontrak yang kurang bisa diprediksi.

4. Karyawan

Menurut *Frederic W. Taylor* dalam *Androh G Onibala, Ivonne L Saerang, dan Lucky O H Dotulong* karyawan adalah komunitas yang termotivasi untuk bekerja dalam memenuhi kebutuhan keuangan. Sedangkan menurut *Hasibuan* mengemukakan bahwa karyawan merupakan orang penjual jasa pikiran atau tenaga dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu.²⁶

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2003 pasal 1 ayat (2), pengertian karyawan atau tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna mneghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.²⁷

Berdasarkan pengertian karyawan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan adalah setiap orang yang memberikan jasa kepada suatu organisasi dan menerima

²⁶Androh G Onibala, Ivonne L Saerang, dan Lucky O H Dotulong, "Analisis Perbandingan Prestasi Kerja Karyawan Tetap dan Karyawan Tidak Tetap di Kantor Sinoede GMIM," *Jurnal EMBA* 5, no. 2 (2017): 380–387.

²⁷Zuhriyalsyah, "Analisis Rekrutmen, Seleksi, dan Penempatan Tenaga Kerja Outsourcing Oleh PT. Prima Karya Sarana Sejahtera." (Universitas Islam Riau, 2018). h. 1.

kompensasi atas jasa yang diberikan sesuai dengan besaran yang telah ditentukan terlebih dahulu. Jenis-jenis karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan tetap, adalah pekerja yang memiliki perjanjian atau kontrak dengan lembaga atau perusahaan tempatnya kerja dengan jangka waktu yang tidak ditetapkan dan bisa disebut karyawan permanen.
- b. Karyawan tidak tetap, adalah pekerja yang memiliki kontrak kerja dalam waktu yang sudah ditentukan. Umumnya karyawan jenis ini hanya dipekerjakan saat dibutuhkan sesuai dengan kontrak yang sudah ditentukan. Biasanya bisa diberhentikan sewaktu-waktu ketika jasanya sudah tidak dibutuhkan lagi.
- c. Karyawan swasta, adalah orang yang bekerja di lembaga atau organisasi non pemerintah berdasarkan kontrak kerja yang telah disepakati bersama. Kontrak kerja tersebut akan mengatur status, tanggung jawab, durasi kerja, gaji dan lainnya selama karyawan bekerja di perusahaan.