

PELAKSANAAN *OUTSOURCING* PADA BANK BRI KANTOR CABANG PEMBANTU UNIT JIMBARAN¹⁾*

Oleh :
Putu Dian Junintya Dewi²⁾**
I Wayan Wiryawan³⁾***
I Made Dedy Priyanto⁴⁾****

Program Kekhususan Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas
Udayana

ABSTRAK

Dalam pelaksanaan *outsourcing* di Bank BRI KCP Unit Jimbaran, pegawai *outsourcing* tidak hanya sebagai pekerja penunjang namun sebagai *customer service* di bagian kredit usaha rakyat yang merupakan pekerjaan yang pokok atau utama. Permasalahan yang diteliti yaitu faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan *outsourcing* dan upaya yang dapat dilakukan untuk menangani hambatan pelaksanaan *outsourcing*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum yuridis empiris. Metode hukum ini dilihat dari adanya kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen* yang dimana terdapat pelaksanaan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan *outsourcing* yaitu kurangnya pengetahuan pekerja *outsourcing* karena pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian, tidak adanya training dari Bank karena pegawai *outsourcing* dianggap sudah mampu, kurang rasa memiliki sebagai pegawai BRI karena menganggap tenaga *outsourcing* bukan bagian dari BRI. Upaya untuk menangani hambatan dalam pelaksanaan *outsourcing* yaitu memberikan pekerjaan sesuai dengan perjanjian, memberikan pelatihan dan perlindungan kerja sesuai dengan syarat-syarat pekerja, pegawai *outsourcing* yang ditugaskan pada Bank BRI harus mempunyai rasa memiliki BRI demi menjalankan tugas dengan baik.

Kata Kunci : Pelaksanaan *Outsourcing*, *Customer service*, Bank

* Tulisan ini merupakan ringkasan skripsi
** Putu Dian Junintya Dewi adalah penulis skripsi
*** I Wayan Wiryawan adalah pembimbing utama dalam penulisan
skripsi
**** I Made Dedy Priyanto adalah pembimbing kedua dalam penulisan
skripsi

ABSTRACT

implementation of outsourcing at Bank BRI KCP Unit Jimbaran, outsourced employees not only as support workers but as customer service in the credit of public business which is the main or main job. The problems studied are the factors that hinder the implementation of outsourcing and efforts that can be done to handle the barriers of implementation of outsourcing.

The research method used is empirical juridical law research method. This legal method is seen from the gap between *das sein* and *das sollen* where there is an implementation that is not in accordance with legislation.

The inhibiting factor in outsourcing is the lack of knowledge of outsourced workers because the work given is not in accordance with the agreement, the absence of training from the Bank because the outsourced employees are considered to have been able, less sense of ownership as a BRI employee because they consider outsourcing personnel not part of BRI. Efforts to address the barriers in outsourcing are to provide work in accordance with the agreement, provide training and job protection in accordance with the requirements of workers, outsourced employees assigned to Bank BRI must have a sense of belonging BRI in order to perform the task properly.

Keywords : Implementation Outsourcing, Customer service, Bank

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Bentuk badan usaha yang saat ini banyak terdapat di Indonesia dan memiliki kedudukan yang sangat penting dalam perkembangan ekonomi salah satunya adalah bank. Bank merupakan suatu lembaga ekonomi yang telah hidup dan berkembang seiring dengan pertumbuhan suatu perekonomian. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu Negara.¹

¹ Kasmir, 2011, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, h. 1.

Perusahaan berusaha untuk melakukan efisiensi biaya produksi (*cost of production*). Salah satu solusinya adalah dengan menerapkan sistem *outsourcing*² *Outsourcing* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pemerintah untuk mempermudah pengusaha menjalankan usaha ditengah krisis ekonomi yang melanda negara Indonesia sejak beberapa tahun terakhir. Kebijakan untuk memberlakukan *outsourcing* dikeluarkan oleh pemerintah untuk perbaikan iklim investasi di Indonesia melalui beberapa kemudahan dalam sistem perekrutan pekerja yang dialihkan kepada pihak lain yakni dengan sistem *outsourcing*.

Perjanjian kerja adalah perjanjian perburuhan dimana pihak yang satu, si buruh, mengikatkan dirinya untuk dibawah perintah pihak yang lain, si majikan, untuk sesuatu waktu tertentu, melakukan pekerjaan dengan menerima upah³

Dalam melakukan suatu hubungan kerja tentu saja diperlukan suatu perjanjian kerja sebagai pedoman di dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Hubungan kerja adalah hubungan antara pekerja dengan pengusaha yang terjadi setelah adanya perjanjian kerja.⁴

Perjanjian Pemborongan Pekerjaan (*outsourcing*) adalah perjanjian yang dibuat secara tertulis mengenai penyerahan sebagai pekerjaan kepada perusahaan lain. Perjanjian Penyediaan Jasa Pekerjaan adalah perjanjian yang dibuat secara tertulis untuk menyediakan jasa pekerjaan untuk mengerjakan sebagian pekerjaan perusahaan pemberian pekerjaan.

² R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, h.270.

³ Sri Budiani Gultom, 2005, *Aspek Hukum Hubungan Industrial*, Hecca Mitra Utama, Jakarta, h. 90

⁴ Lalu Husni, 2005, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, h.53.

Dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang selanjutnya disebut UU Ketenagakerjaan *outsourcing* dibagi menjadi dua bagian yaitu pemborong pekerjaan dan penyediaan jasa pekerja/buruh.⁵ Pengertian *outsourcing* tidak diatur secara khusus dalam UU Ketenagakerjaan, namun pengertian *outsourcing* ditemukan dalam Pasal 64, 65, 66 UU Ketenagakerjaan.

Pasal 65 ayat 2 mengatur mengenai syarat-syarat pekerjaan yang dapat dilakukan oleh pegawai *outsourcing* salah satunya yaitu Dilakukan secara terpisah dari kegiatan utama. Pengertian terpisah disini dapat diartikan bahwa pekerjaan dapat dilaksanakan diluar perusahaan pemberi pekerjaan itu sendiri, tetapi pekerjaan tersebut dilakukan terpisah dari kegiatan utama perusahaan pemberi pekerjaan.

BRI KCP Unit Jimbaran merupakan salah satu bank yang menggunakan jasa *outsourcing*. Namun dalam prakteknya salah satunya pada Bank BRI Unit Jimbaran terdapat beberapa *outsourcing* yang bekerja tidak sebagai pekerja penunjang saja namun ada sebagai *customer service* di bagian kredit usaha rakyat yang merupakan pekerjaan yang pokok atau utama di Bank BRI Unit Jimbaran. Berdasarkan latar belakang di atas maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1) Faktor-faktor apakah yang menghambat pelaksanaan *Outsourcing* di bagian *customer service* KUR pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran?
- 2) Bagaimanakah upaya yang dapat dilakukan untuk menangani hambatan pelaksanaan *Outsourcing* di bagian *customer service* KUR pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran?

⁵ Iman Sjahputra, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan*, Harvarindo, Jakarta,h.2.

1.2. Tujuan

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan *Outsourcing* di bagian *customer service* KUR pada Bank BRI Unit Jimbaran serta upaya yang dapat dilakukan untuk menangani hambatan pelaksanaannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Pendekatan Perundang-undangan (*The Statue Approach*) dan Pendekatan Fakta (*The Fact Approach*). Pendekatan undang-undang dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan fakta dilakukan dengan mengkaji dan menganalisa mengenai pelaksanaan *Outsourcing* di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Jimbaran.

II. ISI MAKALAH

2.1. Metode Penulisan

Mengacu pada perumusan masalah, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian hukum ini adalah metode yuridis empiris. Metode hukum ini dilihat dari adanya kesenjangan antara *das sein* dan *das sollen* yang dimana terdapat pelaksanaan yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.⁶

2.2 Hasil dan Pembahasan

⁶ Amiruddin & Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, h.3

2.2.1 Faktor-Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Outsourcing di bagian *customer service*-KUR pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran

Faktor-faktor penghambat dapat dikaji berdasarkan Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto adalah bahwa efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Dari kelima faktor yang disebutkan di atas dalam pelaksanaan *Outsourcing* di bagian *customer service*-KUR pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu A.A Putu Manik Arini selaku Kepala Unit dan I Wayan Gede Dedy Wirawan selaku pengawas ketenagakerjaan pada Dinas Tenaga Kerja dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali ditemukan 3 faktor penghambat yaitu faktor nomor 2, 3 dan 4.

1. Berkaitan dengan faktor nomor 2 yaitu faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Dalam hal ini adalah Dinas Ketenagakerjaan. Dinas ketenagakerjaan tidak mensosialisasikan mengenai peraturan-peraturan yang berkaitan dengan *outsourcing*.

2. Berkaitan dengan faktor nomor 3 yaitu faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum. Adapun faktor penghambatnya adalah Dinas Ketenagakerjaan masih menggunakan sistem manual wajib lapor untuk setiap perusahaan penyedia jasa *outsourcing*.
3. Berkaitan dengan faktor nomor 4 yaitu faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan. Dalam faktor ini berkaitan dengan perusahaan penyedia jasa *outsourcing*, perusahaan penerima jasa *outsourcing* dalam permasalahan ini adalah Bank BRI KCP Unit Jimbaran, dan pekerja *outsourcing* itu sendiri. Adapun faktor-faktor penghambatnya antara lain :
 - a. Faktor penghambat dari perusahaan penyedia jasa *outsourcing* yaitu kurangnya pemahaman mengenai peraturan-peraturan yang terkait dengan *outsourcing* oleh perusahaan penyedia jasa *outsourcing*.
 - b. Faktor penghambat dari perusahaan penerima jasa *outsourcing* yaitu kurangnya pekerja di bagian *customer service-KUR* pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran.
 - c. Faktor penghambat dari pekerja *outsourcing* yaitu kurangnya pengetahuan dan pemahaman pegawai *outsourcing* pada bagian *customer service-KUR*, karena pada awalnya pekerjaan diperjanjikan bukanlah sebagai *customer service-KUR* melainkan sebagai pramu bakti. Pegawai *outsourcing* dianggap sudah mampu melaksanakan segala perintah atau tugas yang diberikan karena sudah mendapat segala pelatihan di penyedia jasa tenaga kerja, kurangnya rasa memiliki sebagai pegawai BRI karena

menganggap pegawai *outsourcing* itu bukan bagian dari BRI. (Hasil wawancara tanggal 10 Desember 2017)

2.2.2 Upaya dalam Menangani Hambatan Pelaksanaan *Outsourcing* di Bagian *customer service*-KUR pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran

Berdasarkan wawancara dengan Bapak I Wayan Gede Dedy Wirawan selaku pengawas ketenagakerjaan pada Dinas Tenaga Kerja dan Energi Sumber Daya Mineral Provinsi Bali, Upaya yang dapat dilakukan oleh dinas untuk menangani pelanggaran dan hambatan dalam pelaksanaan *outsourcing* yaitu memberikan sosialisasi kepada pihak-pihak yang terkait dalam *outsourcing* tentang peraturan-peraturan ketenagakerjaan terkait *outsourcing*. Dalam wajib lapor setiap perusahaan agar lebih efektif bisa dilakukan dengan cara *online* sehingga melakukan pengawasan dari sistem *online* lebih memudahkan untuk memantau apabila ada perusahaan yang tidak melapor setiap tahunnya. Berdasarkan wawancara dengan Ibu A.A Putu Manik Arini selaku Kepala Unit pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran upaya yang dapat dilakukan untuk menangani hambatan dalam pelaksanaan *outsourcing* di sana yaitu dari pihak Bank dengan perusahaan penyedia jasa harus berkoordinasi mengenai penempatan pegawai sesuai dengan yang sudah diperjanjikan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu I Gusti Ayu Utari Rakawati selaku Kepala cabang di perusahaan penyedia jasa yaitu P.T Prima Karya Sarana Sejahtera, upaya yang dapat dilakukan untuk menangani hambatan dalam pelaksanaan *outsourcing* pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran yaitu perusahaan agar lebih aktif dalam memahami perkembangan dalam peraturan-peraturan yang terkait dengan ketenagakerjaan,

selain itu antara perusahaan penyedia jasa , perusahaan penerima jasa dan Dinas Ketenagakerjaan harus lebih banyak berkoordinasi mengenai peraturan-peraturan tersebut.

III. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan *outsourcing* di bagian *customer service*-KUR pada Bank BRI Unit Jimbaran yaitu : Faktor penegak hukum yaitu Dinas Ketenagakerjaan yang terbatas dalam melakukan sosialisasi; Faktor sarana dan fasilitas penegak hukum, yang mengakibatkan Dinas Ketenagakerjaan kurang dalam pengawasan kepada seluruh perusahaan yang ada di Bali; Faktor masyarakat yaitu dari perusahaan penyedia jasa, perusahaan penerima jasa, dan pekerja itu sendiri; Perusahaan penyedia jasa kurang memahami mengenai peraturan-peraturan yang mengatur tentang ketenagakerjaan, terutama tentang *outsourcing*; Perusahaan penerima jasa dalam hal ini yaitu Bank BRI KCP Unit Jimbaran, kurangnya pegawai BRI di bagian *customer service*-KUR sehingga harus mempekerjakan pegawai *outsourcing*; Pekerja *outsourcing*, kurangnya tingkat pengetahuan maupun pemahaman dan juga keahliannya di dalam dunia perbankan.
2. Upaya yang dapat dilakukan untuk menangani hambatan dalam pelaksanaan *outsourcing* di bagian *customer service*-KUR pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran yaitu : Dinas Ketenagakerjaan dapat memberikan sosialisasi peraturan-peraturan kepada perusahaan seluruh Bali. Dinas

Ketenagakerjaan juga mengawasi perusahaan penyedia jasa dan perusahaan penerima jasa untuk mewajibkan pelaporan melalui sistem online. Perusahaan penyedia jasa *outsourcing* dapat mengetahui serta memahami peraturan perundang-undangan dengan berkoordinasi dengan dinas. Bank BRI harus memberikan pelatihan-pelatihan kerja walaupun antara Bank BRI dengan pegawai *outsourcing* tidak ada hubungan kerja. Pegawai *outsourcing* dapat mengetahui hak-haknya sebagai tenaga kerja dalam peraturan perundang-undangan yang disosialisasikan.

3.2. Saran

1. Untuk kelancaran pelaksanaan *outsourcing* di bagian *customer service-KUR* pada Bank BRI KCP Unit Jimbaran agar memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan terutama tentang *outsourcing*. Selain itu agar rutin wajib lapor demi kelancaran dan kepentingan bersama.
2. Pelaksanaan *outsourcing* dapat berjalan dengan lancar, maka diciptakannya sistem koordinasi agar dapat berkomunikasi dengan baik dan sistem tersebut agar online sehingga mempermudah komunikasi dan koordinasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Amiruddin & Zainal Asikin, 2014, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta

Iman Sjahputra, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan*, Harvarindo, Jakarta

Kasmir, 2011, *Dasar-Dasar Perbankan*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta

Lalu Husni, 2005, *Pengantar Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta

Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta

Sri Budiani Gultom, 2005, *Aspek Hukum Hubungan Industrial*,
Hecca Mitra Utama, Jakarta

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790

Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279