

**ANALISIS KUALITAS PRODUKSI JASA (CALON TENAGA
KERJA WANITA) GUNA MEMENUHI TARGET
PENGIRIMAN KE MALAYSIA DAN SINGAPURA
PADA PT. BANDAR LAGUNA JAKARTA**

S K R I P S I



Milik UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-I)
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Asal:	Hal-hal	Klass
Terima Tgl :	05 MAR 2002	658.3
No. Induk :	0496	KRI
Oleh :	KLASIR / PENYALIN	a. e.

Laily Kristianawati

NIM. 960910202140

Dosen Pembimbing :

Drs. FADHOLI SAID, SU

NIP. 130 531 977

Dosen Asisten Pembimbing

Drs. MUD'HAR SYARIFUDDIN, Msi

NIP. 131 577 295

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2002

Motto :

Saya melihat akal itu ada dua macamnya
Akal yang menjadi tabiat (dharuri)
Dan akal yang didengar (mahtasabah)
Tak berguna yang didengar tanpa menjadi tabiat
Sebagaimana matahari tidak berguna kalau cahaya mata terhalang
(Ali r.a dalam Keajaiban Hati, Imam Ghazali, 1982 : 38)

Apa yang dipikirkan perusahaan tentang apa yang dihasilkannya bukan hal pertama yang penting – khususnya tidak untuk masa depan perusahaan dan keberhasilannya. Apa yang dipikirkan pelanggan tentang apa yang dibeli dan nilai yang dirasakannya, itulah yang menentukan – menentukan perusahaan itu, apa yang dihasilkan, dan apakah akan berhasil dalam kegiatannya.

Sumber : Peter (Yun *et. al* , 1998 :74)

PERSEMBAHAN

Dengan Puji Syukur kehadiran Allah S.W.T
Kupersembahkan Serangkaian Karya ini untuk :

Ibu dan Bapak,
Atas kasih sayang, cinta, pengorbanan, jerih payah dan doa
Yang tak pernah putus sepanjang hayatku



PENGESAHAN

Diterima dan Dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Niaga.

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Januari 2002
Jam : 08.00 WIB

Panitia Penguji,

Ketua

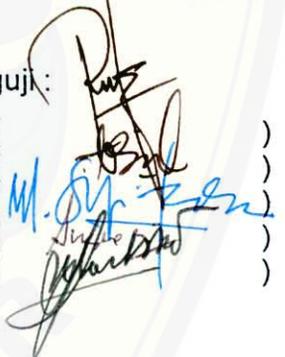

Drs. Rahmad Murjana, MM
NIP. 130 523 059

Sekretaris


Drs. Fadholi Said, SU
NIP. 130 531 977

Anggota Tim Penguji:

1. Drs. Rahmad Murjana, MM
2. Drs. Fadholi Said, SU
3. Drs. Mudhar Syarifuddin, Msi
4. Drs. Sugeng Iswono, MA
5. Drs. Suhartono, MP


()
()
(M. Syarifuddin)
()
()

Mengetahui :
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan




Drs. H. MOCH TOERKI
NIP. 130 524 832

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, berkat kemurahan serta petunjuk-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Kualitas Produksi Jasa (Calon Tenaga Kerja Wanita) Guna Memenuhi Target Pengiriman Ke Malaysia Dan Singapura Pada PT. Bandar Laguna Jakarta".

Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata I (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Niaga di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan, karena kemampuan penulis yang serba terbatas sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kelanjutannya pada skripsi nanti.

Dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Drs. H. Moch. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Mudhar Syarifudin M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Bapak Drs. Totok Supriyanto, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Fadholi Said, SU, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Mudhar Syarifudin, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan perhatiannya untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.

Digital Repository Universitas Jember

5. Bapak Drs. Didik Eko Djulianto, selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dan memberikan masukan bagi penulis.
6. Seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membimbing penulis selama kuliah.
7. Bapak Rudy Gunawan SE, selaku Direktur Divisi Malaysia dan Singapura dari PT. Bandar Laguna Jakarta yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan membantu permasalahan yang dihadapi penulis serta waktu dan tenaga yang diberikan sehingga selesainya skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak tersebut, penulis tidak dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT. yang akan membalas semua kebaikan ini. Semoga karya ilmiah ini dapat berguna bagi semua pihak. Terima kasih.

Jember, Desember 2001

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	10
1.4 Landasan Teori	11
1.4.1 Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia	11
1.4.2 Produk Jasa	12
1.4.3 Mutu atau Kualitas	17
1.4.4 Rekrutmen, Seleksi dan Pelatihan	21
a. Rekrutmen dan Seleksi	21
b. Pelatihan	26
1.4.5 Target Penjualan	34
1.4.5 Hubungan Antara Kualitas Jasa Tenaga Kerja Wanita dengan Pemenuhan Target Pengiriman ke Malaysia dan Singapura Pada PT. Bandar Laguna Jakarta	35

1.5 Operasionalisasi Konsep	37
1.6 Metode Penelitian	39
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	39
1.6.2 Tipe Penelitian	40
1.6.3 Karakteristik Informan	41
1.6.4 Metode Pengumpulan Data	42
1.6.5 Pemeriksaan Keabsahan Data	42
1.6.6 Analisis Data	43
1.6.7 Penarikan Kesimpulan.....	43
II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Profil Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia	44
2.2 Sejarah Singkat Berdirinya PT. Bandar Laguna Jakarta.....	48
2.2.1 Lokasi Perusahaan	48
2.3 Ketenagakerjaan Perusahaan.....	49
2.3.1 Jumlah Tenaga Kerja.....	49
2.3.2 Penggunaan Jam Kerja	50
2.3.3 Sistem Penggajian	51
2.4 Visi dan Misi PT. Bandar Laguna Jakarta	52
2.5 Struktur Organisasi	53
2.6 Pengiriman Calon Tenaga Kerja Wanita.....	59
2.6.1 Negara Tujuan Pengiriman atau Pemasaran Calon Tenaga Kerja Wanita.....	59
2.6.2 Prosedur Pengiriman Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri	62
2.6.3 Proses Pengiriman Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri	62
2.6.4 Keterkaitan Kelembagaan dan Peranan Swasta	64
2.6.5 Penerbitan Ijin Pengerahan	66
2.6.6 Pendaftaran penempatan Calon Tenaga Kerja Indonesia	67

2.6.7 Pemberangkatan Calon Tenaga Kerja Indonesia	68
2.6.8 Masa Penempatan Tenaga Kerja Indonesia.....	69
2.6.9 Purna Penempatan Tenaga Kerja Indonesia	70

III. PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Calon Tenaga Kerja Wanita dan Standart Kualitas yang Harus Dipenuhi oleh Calon Tenaga Kerja Wanita	71
3.1.2 Rekrutmen dan Seleksi.....	78
3.1.3 Pelaksanaan Pelatihan	89

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	100
4.2 Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman :

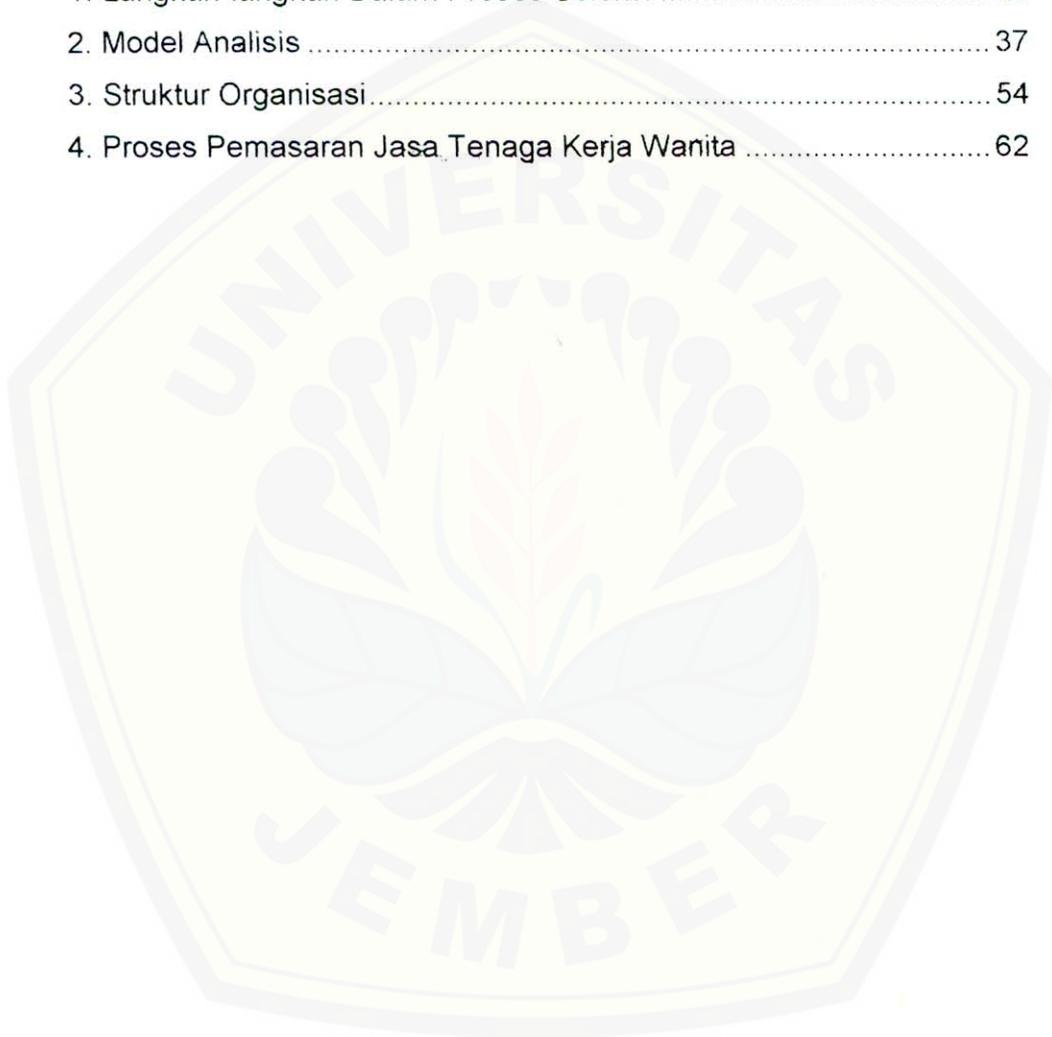
1. Waktu Yang Diperlukan Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia Untuk Proses Calon Tenaga Kerja Wanita	5
2. Target dan Realisasi Penempatan TKI pada Pelita VI	6
3. Proyeksi Penempatan TKI Periode 1999 – 2003	7
4. Data Tenaga Kerja Wanita Yang Dikirim PT. Bandar Laguna ke Malaysia dan Singapura	8
5. Biaya Tambahan Yang Dikeluarkan Oleh PT. Bandar laguna Divisi Malaysia dan Singapura	9
6. Klasifikasi Tenaga Kerja (Karyawan) PT. Bandar Laguna Jakarta Berdasarkan Pendidikan	50
7. Klasifikasi Tenaga Kerja (Karyawan) PT. Bandar Laguna Jakarta Berdasarkan Jenjang Jabatan	50
8. Perkembangan Negara Tujuan Pemasaran Jasa Tenaga Kerja Indonesia	59
7. Penempatan TKI Menurut Negara Tujuan dan Lapangan Usaha	61
11. Syarat-syarat Yang Harus Dipenuhi oleh Calon Tenaga Kerja Wanita Untuk Negara Malaysia dan Singapura	75
12. CTKW yang Diseleksi di Kantor Pusat yang Berasal dari Proses Rekrutmen dan Seleksi di Daerah	86
13. Jadwal Kegiatan Calon Tenaga Kerja Wanita PT. Bandar Laguna Jakarta	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar:

Halaman :

1. Langkah-langkah Dalam Proses Seleksi	25
2. Model Analisis	37
3. Struktur Organisasi	54
4. Proses Pemasaran Jasa Tenaga Kerja Wanita	62

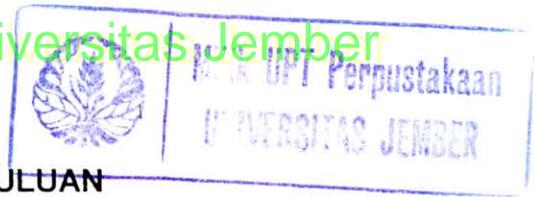


DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat ijin pelaksanaan penelitian dari PT. Bandar Laguna Jakarta.
2. Surat ijin penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.





I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Terjadinya berbagai peristiwa di dunia, terutama setelah berakhirnya perang dingin telah membawa pengaruh terhadap tatanan dunia dengan semakin cepatnya proses keterbukaan atau globalisasi. Akibat globalisasi dunia pula hubungan antar negara semakin terbuka. Sektor ekonomi menjadi tolak ukur dan dasar hubungan tersebut. Sektor ekonomi dan perdagangan yang menjadi dasar globalisasi ini menyebabkan mobilitas modal, barang, dan jasa termasuk tenaga kerja akan semakin meningkat. Sebagai akibatnya pasar tenaga kerja antar negara menjadi semakin semarak.

Masalah pengangguran di Indonesia pada saat ini dan di masa mendatang masih diwarnai dengan pertumbuhan angkatan kerja baru yang tinggi yang di sebabkan oleh faktor-faktor demografi ekonomi sosial, meningkatnya jumlah penduduk dan terbatasnya lapangan kerja, terutama pada masa krisis ekonomi dewasa ini telah meningkatkan angka pengangguran. Rendahnya tingkat pendayagunaan tenaga kerja tercermin pada proporsi penduduk yang bekerja, tingginya tingkat penganggur dan setengah penganggur, serta rendahnya tingkat produktivitas dan penghasilan keluarga. Terutama dalam kurun waktu 1985-1998 pertumbuhan angkatan kerja cukup tinggi yaitu 3,1 persen pertahun sementara pertumbuhan kesempatan kerja sangat rendah, yaitu 2,3 persen pertahun. Akibatnya pengangguran terbuka terus meningkat dari 2,2 persen pada tahun 1985 menjadi 3 persen pada tahun 1990 dan bahkan melonjak menjadi 5,5 persen pada tahun 1998. Demikian juga jumlah dan tingkat setengah penganggur terus meningkat dari 21,7 juta orang atau 35,1 persen pada tahun 1985 menjadi 23,6 juta orang atau 32,9 persen pada tahun 1990, dan menjadi 30,2 juta atau 32,6 persen tahun 1998 (sumber: Kompas, Suspas 1985, Sensus 1990, Suspas 1995,

Sakernas 1997, Sakernas 1998). Dalam kaitan ini, program pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri merupakan salah satu alternatif untuk mengatasi masalah pengangguran dan perluasan kesempatan kerja bagi rakyat Indonesia

Semakin terbukanya kebutuhan pasar kerja di luar negeri dan ketersediaan tenaga kerja di dalam negeri yang cukup besar mendorong pemerintah untuk memanfaatkan kesempatan ini dengan mengirim tenaga kerja Indonesia ke berbagai negara pengguna jasa tenaga kerja. Penempatan tenaga kerja Indonesia ke luar negeri di selenggarakan atas visi berdasarkan UUD 1945 tentang adanya suatu sistem nasional yang memungkinkan rakyat warga negara memperluas kesempatan kerja sebagai perwujudan hak asasi termasuk hak ekonomi pekerja dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan serta untuk memperbesar perolehan devisa bagi negara.

Bertolak dari visi tersebut, dengan dukungan positif dari pemerintah dan masyarakat, program pengiriman tenaga kerja Indonesia adalah untuk membangun manajemen tenaga kerja ke luar negeri yang profesional. Program ini dimaksudkan untuk menempatkan sebanyak mungkin TKI terampil yang memiliki keunggulan komparatif atau keunggulan di segii biaya yaitu negara pengguna jasa TKI akan lebih murah jika menggunakan TKI dari pada menggunakan tenaga kerja dari negara itu sendiri ditunjukkan dengan perbandingan sebagai berikut; tenaga kerja Singapura \$ S 400 dan TKI \$ S 235, untuk tenaga kerja Malaysia RM 450 dan TKI RM 350 (sumber PT. Bandar Laguna Jakarta) dan kompetitif yaitu lebih bisa bersaing dari segi kualitas di dunia kerja luar negeri.

Dengan adanya dukungan positif dari pemerintah dan masyarakat terhadap program pengiriman tenaga kerja Indonesia ini menimbulkan minat yang tinggi dari anggota masyarakat untuk bekerja di luar negeri. Namun keberhasilan pengadaan CTKW (Calon Tenaga Kerja Wanita) ini kurang di sertai dengan proses pemasaran CTKW di luar negeri yang baik, disebabkan kualitas CTKW yang tidak sesuai dengan permintaan

konsumen (dalam hal ini agen sebagai wakil dari calon majikan atau calon pengguna jasa luar negeri), sehingga mengakibatkan penumpukan CTKW di penampungan.

Memang pada sisi lain disadari bahwa kualitas TKI umumnya masih rendah, dan rendahnya kualitas TKI tidak bisa dilepaskan dari kondisi umum mutu/kualitas sumber daya manusia Indonesia yang relatif masih rendah. Hal ini tercermin dari tingkat pendidikan penduduk dan angkatan kerja Indonesia pada umumnya masih rendah. Dalam tahun 1998, dari 92,7 juta angkatan kerja (berumur 15 tahun keatas), masih terdapat 24,8 juta orang atau 26,8 persen yang tidak tamat Sekolah Dasar, 36,4 persen tamat SD, 14,2 persen tamat SLTP, 18,4 persen tamat SLTA, dua persen lulusan diploma atau sarjana muda, dan 2,2 persen Sarjana (sumber Kompas). Hal yang menyebabkan kualitas CTKW kurang memenuhi standart karena didalam proses rekrutment di daerah hanya mengejar kuantitas dan kurang memperhitungkan kualitas.

Pemasaran jasa tenaga kerja pada hakekatnya tidak hanya mengekspor jasa namun juga sekaligus tenaga kerja secara fisik. Kegiatan pemasaran ekspor jasa tenaga kerja Indonesia menjadi isu nasional yang sangat sensitif karena menyangkut harkat dan martabat bangsa Indonesia. Oleh karena itu selalu digunakan istilah ekspor jasa tenaga kerja. Sedangkan sebenarnya orang secara fisik turut terkait dalam proses ekspor disamping jasa. Sehingga pemasaran eksport TKI terjadi kombinasi dari penawaran (*offering*) yakni orang dan jasa. Peranan pemasaran eksport jasa TKI membawa dampak positif bagi dan untuk pembangunan nasional antara lain :

1. Peningkatan kesejahteraan pekerja Indonesia melalui peningkatan penghasilan riil.
2. Mengatasi langkanya kesempatan kerja dalam negeri dan memperluas kesempatan kerja ke luar negeri.
3. Meningkatkan penerimaan devisa.

4. Meningkatkan pengalaman kerja, ketrampilan, dan disiplin kerja sehingga bermanfaat jika kembali ke tanah air.
5. Peningkatan perlindungan TKI di luar negeri.

Begitu strategis dan pentingnya pemasaran jasa ekspor tenaga kerja ke luar negeri dalam menambah devisa atau pendapatan negara, maka perlu suatu pendekatan profesional dalam mengatasi permasalahan pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri. Ditambah lagi dengan persaingan yang semakin ketat di antara negara-negara pengirim jasa tenaga kerja sehingga perlu suatu konsep terpadu.

Permasalahan yang sangat dominan dalam Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI) pada umumnya adalah kesulitan dalam hal pemasaran calon tenaga kerja di Indonesia. Kesulitan dalam memasarkan tenaga kerja ini adalah dalam mendapatkan calon majikan atau calon pengguna jasa tenaga kerja wanita karena kualitas tenaga kerja wanita itu sendiri yang kurang memenuhi standart kepuasan konsumen luar negeri. Hal ini terlihat dari proses pemasaran biodata di luar negeri yang bisa memakan waktu berbulan bulan untuk mendapatkan majikan. Semestinya bila proses pemasaran ini lancar calon tenaga kerja Indonesia bisa berangkat ke luar negeri dalam waktu 2 bulan sejak calon tenaga kerja tersebut mendaftarkan diri di perusahaan atau sejak calon TKI tersebut dibawa ke kantor pusat di Jakarta, dengan masa proses dokumen dan pelaksanaan pelatihan selama 48 hari ditambah kurang lebih 15 hari untuk tambahan pelaksanaan pelatihan, tetapi pada pelaksanaannya waktu rata-rata yang digunakan 2 sampai tiga bulan. Apabila dikaji secara mendalam dapat diinformasikan, keterlambatan proses pemberangkatan TKI di luar negeri ini bisa dibuktikan dengan waktu proses standart pemberangkatan ke luar negeri. Waktu proses tersebut bisa diperhitungkan sebagai berikut:

Tabel 1 : Waktu Yang Diperlukan PJTKI Untuk Proses Dokumen Dan Pelaksanaan Pelatihan Bagi CTKI

NO.	URAIAN	JUMLAH
1.	Proses medical	3 hari
2.	Pengurusan dokumen dan paspor	7 hari
3.	Pengiriman biodata ke luar negeri	3 hari
4.	Pengurusan visa	15-30 hari
5.	Pemesanan tiket	7 hari
6.	Tambahan waktu pelaksanaan pelatihan	15 hari
Total waktu		50-65 hari

Sumber : PT. Bandar Laguna Jakarta, Juli 2001

Dari gejala diatas menggambarkan bahwa PJTKI mengalami keterlambatan pengiriman TKI ke luar negeri disebabkan karena persaingan yang semakin tajam antara negara-negara pengirim/pengekspor jasa tenaga kerja dan kurang tepatnya kebijakan strategi yang di buat oleh perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas CTKW yang akan berpengaruh positif terhadap terget pengiriman TKW ke luar negeri. Pemerintah sendiri dalam hal ini Depnakertrans sebagai instansi yang terkait dengan masalah ketenagakerjaan memberikan waktu maksimal 3 (tiga) bulan untuk masa tunggu di penampungan, apabila melebihi batas waktu tersebut para calon TKI bisa dipulangkan atau menunggu di rumah. Jika di telaah lebih lanjut maka makin jelas bahwa keterlambatan pemberangkatan TKW ke luar negeri karena pihak PJTKI melalui agen di luar negeri mengalami kesulitan dalam mencari/mendapatkan majikan atau pengguna jasa bagi tenaga kerja tersebut. Kesulitan mendapatkan majikan / pengguna jasa TKI baik perorangan maupun perusahaan memberi gambaran bahwa kualitas CTKW kurang memenuhi standart kepuasan konsumen, padahal potensi pasar di luar negeri untuk ekspor tenaga kerja sangat terbuka luas, seperti terliha pada tabel di bawah ini:

Tabel 2 : Target dan Relisasi Penempatan TKI pada Pelita VI

No	Tahun	Target		Realisasi	
		Kuantitas	Kualitas	Kuantitas	Kualitas
1	1994/1995	80.000	20%	176.187	35%
2	1995/1996	150.000	40%	120.896	48%
3	1996/1997	300.000	60%	517.269	64%
4	1997/1998	360.000	80%	235.275	75%
5	1998/1999	360.000	100%	143.205*	75%
		1.250.000		1.192.832*	-

Sumber: Direktur Jasa Tenaga kerja Luar Negeri, Direktorat Jenderal Binapenta, Depnaker

*Realisasi sampai dengan 31 Agustus 1998

Tabel diatas telah menunjukkan bahwa potensi pasar luar negeri sangat besar, karena pemerintah telah menargetkan dalam kuantitas tertentu tetapi pada kenyatannya pemerintah tidak bisa mencapai target tersebut, karena penempatan TKI di luar negeri masih belum dilaksanakan secara maksimal, terlihat pada tabel diatas yang menunjukkan kemampuan Indonesia dalam mengirim/mengekspor TKI dari tahun ke tahun tidak stabil. Ada beberapa tahun yang bisa dicapai target yang telah ditetapkan, tetapi ada beberapa tahun target yang telah ditetapkan tidak bisa tercapai.

Tercermin juga pada tabel dibawah tentang proyeksi penempatan TKI periode 1999 - 2003 yang menunjukkan angka peningkatan dari tahun ke tahun.

Tabel 3 : Proyeksi Penempatan TKI Periode 1999 – 2003

No	Tahun	Jumlah	Persentase	
			Formal	Informal
1	1999/2000	400.000	30%	70%
2	2000/2001	450.000	40%	60%
3	2001/2002	550.000	50%	50%
4	2002/2003	650.000	60%	40%
5	2003/2004	750.000	70%	30%
		2.800.000		

Sumber: Direktur Jasa Tenaga Kerja Luar Negeri, Direktorat Jenderal Binapenta, Depnaker

Kesulitan pemasaran TKI yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas TKI yang kurang memenuhi standart yang telah ditetapkan oleh pengguna jasa luar negeri ini berakibat pada keterlambatan pengiriman TKI ke negara tujuan pengiriman. Permasalahan diatas juga merupakan indikasi permasalahan yang dihadapi oleh sebagian besar PJTKI - PJTKI di Indonesia. Masalah tersebut juga yang dihadapi oleh PT. BANDAR LAGUNA, terlihat pada data calon tenaga kerja wanita yang akan diberangkatkan ke luar negeri seperti ke Singapura dan Malaysia di bawah ini :

Tabel 4 : Data Tenaga Kerja Wanita Yang Dikirim PT. Bandar Laguna ke Malaysia dan Singapura

Bulan/Tahun	TKW yang Tersedia di Penampungan	Ke Malaysia	Ke Singapura	TKW Gagal Berangkat
April 2000	162 orang	82 orang	62 orang	18 orang
Mei 2000	199 orang	109 orang	67 orang	23 orang
Juni 2000	235 orang	141 orang	68 orang	26 orang
Juli 2000	186 orang	91 orang	72 orang	23 orang
Agust 2000	256 orang	168 orang	66 orang	22 orang
Sept 2000	260 orang	177 orang	52 orang	26 orang
Okt 2000	169 orang	123 orang	28 orang	18 orang
Nov 2000	217 orang	138 orang	45 orang	24 orang
Des 2000	187 orang	135 orang	37 orang	15 orang

Sumber : Data diolah dari PT. Bandar Laguna, Juli 2001

Kesulitan pemasaran dan keterlambatan pengiriman yang dialami PT. Bandar Laguna ini mengakibatkan kerugian baik dari segi materi maupun non materi, karena jika semakin lama CTKW berada di penampungan maka biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan akan semakin besar dan dari segi non materi perusahaan tidak bisa mencapai target yang telah disesuaikan dengan permintaan Mitra Usaha luar negeri atau akan mempengaruhi citra perusahaan. Perusahaan telah menetapkan biaya makan setiap orang CTKW perhari sebesar Rp 3000,. Jadi kerugian perusahaan dari segi materi tercermin pada tabel di bawah ini :

Tabel 5 : Biaya Tambahan Yang Dikeluarkan oleh PT. Bandar Laguna Jakarta Divisi Malaysia dan Singapura

Bulan/ Tahun	TKW yang Gagal Berangkat	Biaya Tambahan yang Dikeluarkan PT. Bandar Laguna
April 2000	18 orang	Rp 1.620.000,.
Mei 2000	23 orang	Rp 2.139.000,.
Juni 2000	26 orang	Rp 2.340.000,.
Juli 2000	23 orang	Rp 2.139.000,.
Augst 2000	22 orang	Rp 2.046.000,.
Sept 2000	26 orang	Rp 2.340.000,.
Okt 2000	18 orang	Rp 1.674.000,.
Nov 2000	24 orang	Rp 2.160.000,.
Des 2000	15 orang	Rp 1.395.000,.
	195 orang	Rp 17.853.000,.

Sumber : Data Diolah dari PT. Bandar Laguna Jakarta

Dengan mengamati berbagai penjelasan tersebut di atas tentang pentingnya peningkatan kualitas calon tenaga kerja Indonesia khususnya TKW guna memenuhi target pengiriman ke Malaysia dan Singapura sehingga tujuan perusahaan akan dapat tercapai maka kami tertarik untuk menganalisa hal apa sajakah yang dilakukan PT. BANDAR LAGUNA agar CTKW yang akan dikirim ke luar negeri memenuhi standart yang telah ditetapkan oleh konsumen sehingga konsumen akan merasa puas terhadap hasil kerja dari TKW.

1.2 Perumusan Masalah

Melihat realitas persaingan dalam kegiatan bisnis saat ini yang semakin ketat dan kompleks serta pertumbuhan ekonomi yang semakin terpuruk menjadikan semakin ketatnya persaingan yang dihadapi Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia. Tingkat persaingan yang semakin kompetitif tersebut membuat para pelaku bisnis untuk selalu

inovatif dan produktif sebagai upaya agar tetap dekat dengan pihak konsumen.

Dalam era globalisasi persaingan usaha yang terjadi akan terasa semakin ketat, untuk dapat memenangkan persaingan tersebut jalan yang harus ditempuh tidak lain dengan meningkatkan daya saing. Persyaratan utama yang harus dipenuhi dalam meningkatkan daya saing sebagaimana yang diharapkan oleh globalisasi adalah kemampuan menghasilkan produk yang berkualitas.

Berdasarkan gambaran latar belakang diatas permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Standart kualitas bagaimana yang harus dipenuhi untuk menjadi tenaga kerja wanita ke Malaysia dan Singapura.
2. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh PT. BANDAR LAGUNA di dalam meningkatkan kualitas calon tenaga kerja wanita guna memenuhi target pengiriman yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah ingin mengetahui :

1. Standart kualitas yang harus dipenuhi calon tenaga kerja wanita untuk menjadi TKW ke Malaysia dan Singapura.
3. Upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan oleh PT. BANDAR LAGUNA guna mencapai target pengiriman TKW ke Malaysia dan Singapura .

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis.

Studi ini diharapkan dapat mengkonfirmasi secara jelas tentang teori-teori yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas produksi

jasa (calon tenaga kerja wanita) guna memenuhi target pengiriman ke Malaysia dan Singapura.

2. Bagi perusahaan.

Studi ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan, acuan, dan bahan evaluasi khususnya yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas produksi jasa (calon tenaga kerja wanita) guna memenuhi target pengiriman ke Malaysia dan Singapura.

3. Bagi kalangan akademisi.

Studi ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta tambahan informasi bagi pihak-pihak yang memerlukannya untuk penelitian yang mempunyai relevansi dengan penelitian ini.

1.4 Landasan Teori

1.4.1 Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia

Banyak pengertian atau definisi tentang perusahaan yang telah dikemukakan oleh para ahli, namun secara ringkas dapat dikatakan perusahaan menurut Sumarni dan Soeprihantono (1994 : 5) :

Perusahaan adalah suatu unit kegiatan produksi yang mengolah sumber-sumber ekonomi untuk menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dan agar dapat memuaskan kebutuhan masyarakat.

Perusahaan bertugas mengolah sumber-sumber ekonomi atau sering juga disebut faktor-faktor produksi. Sumber-sumber ekonomi tersebut dapat dikelompokkan ke dalam :

1. Manusia, disini tidak hanya berperan sebagai tenaga kerja di perusahaan, namun juga berperan sebagai konsumen dari produk yang dihasilkan perusahaan.
2. Uang atau modal usaha, yaitu sejumlah uang atau barang yang dibeli dengan uang tersebut untuk membuat atau menghasilkan produk.
3. Material, sangat berpengaruh sekali terhadap kelancaran proses produksi, sebab merupakan faktor pendukung utama untuk proses produksi.

4. Metode, yaitu merupakan suatu pelaksanaan kerja produktif misalkan pengambilan keputusan, pemberian ide atau inisiatif dan pemikiran yang kesemuanya itu ditujukan agar pengelolaan sumber-sumber ekonomi dapat berjalan lancar.

Sumber-sumber ekonomi tersebut hendaknya dikelola atau diproses agar menjadi barang atau jasa yang akan ditujukan untuk memuaskan kebutuhan konsumen sekaligus dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. PT. BANDAR LAGUNA adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu, Perusahaan jasa yang mencari, mempersiapkan, menyediakan dan menempatkan Tenaga Kerja Wanita yang akan bekerja di luar negeri bagi calon pengguna jasa di luar negeri. Sedangkan definisi PJTKI (Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia) menurut keputusan Menteri Tenaga Kerja, Nomor : KEP – 204/ MEN/1999 yaitu : “Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia adalah badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Koperasi, yang berusaha di bidang jasa penempatan Tenaga Kerja Indonesia ke luar negeri.”

1.4.2 Produk Jasa

Perusahaan dalam kegiatannya tentu menghasilkan suatu produk baik barang maupun jasa, yang dilatarbelakangi karena suatu kebutuhan dan keinginan konsumen. Sehingga perusahaan dapat disebut sebagai lembaga pemenuh kebutuhan konsumen. Untuk mendapatkan pangsa pasar diluar negeri seperti yang diinginkan, sebuah perusahaan memulai dengan produk yang dirancang untuk memuaskan konsumen. Adapun definisi produk ditinjau dari segi pemasaran adalah sebagai berikut :

Menurut Kotler (1990 : 89) definisi produk adalah sebagai berikut :

Produk adalah apa saja yang dapat ditawarkan kedalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan, termasuk didalamnya obyek fisik jasa, orang, tempat, organisasi dan layanan.

Menurut Stanton (1991 : 222) mengemukakan bahwa :

Produk adalah seperangkat atribut baik yang berwujud ataupun yang tidak berwujud, termasuk didalamnya warna, harga, nama baik pabrik, nama baik toko (pengecer) dan pelanggan pengecer yang diterima pembeli guna memuaskan keinginannya.

Berdasarkan definisi diatas jelas bahwa produk bukan hanya fisik saja, namun juga terdapat produk yang bersifat non fisik yaitu jasa, gagasan maupun prestise perusahaan. Hal ini berarti bahwa produk mencakup segala hal yang diproduksi berdasarkan permintaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Pemikiran pemasaran pada mulanya berkembang dari penjualan produk fisik. Sementara itu pertumbuhan jasa yang luar biasa telah menjadi salah satu megatren utama. Hal ini mendorong timbulnya perhatian dalam masalah-masalah khusus pemasaran jasa. Industri jasa cukup bervariasi, menurut Kotler et al (2000 :260) mengemukakan sektor-sektor jasa yang ada dan berkembang sekarang diantaranya adalah :

Sektor pemerintah menyediakan layanan pengadilan, jasa penempatan tenaga kerja, rumah sakit dan lain-lain. Sektor swasta nirlaba, juga terjun dalam bisnis jasa dengan museum, kegiatan amal, kelompok keagamaan dan lain-lain. Perusahaan penerbangan, hotel, bank dan lain-lain adalah sebagai contoh bisnis jasa dan sektor bisnis.

Sedangkan definisi jasa menurut Kotler dan Bloom (1984:152) adalah :

Setiap gagasan atau maslahat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan orang memiliki sesuatu produksinya bisa atau tidak dapat melekat pada produk lain

Tidak ada definisi secara luas tentang jasa yang digunakan oleh banyak orang, kenyataannya memang sulit diketahui tentang batas-batas yang jelas antara organisasi atau unit usaha yang menjadi bagian dari penyaluran barang dengan organisasi yang menawarkan jasa. Untuk mengetahui lebih pasti mengenai produk jasa akan dijelaskan menurut definisi-definisi dari para ahli pemasaran di bawah ini.

Menurut Basu Swastha (1984 :318) jasa adalah :”Barang yang tidak kentara (*intangible product*) yang dibeli dan dijual di pasar melalui transaksi pertukaran yang saling memuaskan.” Jadi jasa merupakan suatu perbuatan, kinerja atau usaha yang hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa dapat diketahui kualitasnya setelah orang mengkonsumsinya. Bila seseorang membeli jasa, ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Pembeli tidak lantas memiliki jasa yang dibelinya, sedangkan jasa menurut Stanton (1991 : 220) adalah:

Jasa merupakan kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya tidak teraba (*intangible*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain, untuk menghasilkan jasa mungkin atau mungkin pula tidak diperlukan menggunakan benda nyata (*tangible*) akan tetapi sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (pemilikan permanen).

Definisi jasa menurut Kotler (1995 : 548) jasa adalah :

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin atau mungkin tidak berkaitan dengan produk fisik.

Sedangkan Kotler *et al* (2000 : 260) memberikan definisi jasa sebagai berikut :

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu apapun. Pemberian jasa bisa berhubungan dengan produk berwujud bisa pula tidak.

Dari definisi-definisi diatas dapat diketahui jasa adalah produk yang tidak kentara atau tidak dapat diraba, yang dilaksanakan dan bukannya diproduksi serta nilai dan keuntungannya dari satu jasa dapat berbeda-

beda diantara pemakainya karena sebagian sumber (*input*) untuk melaksanakan jasa berasal dari pembeli (pengguna jasa) dan pembeli jasa hanya memperoleh pemilikan sementara dari barang-barang jasa tersebut.

Produk barang berbeda dengan produk jasa. Hal ini berarti masing-masing mempunyai karakteristik tersendiri. Mengenai karakteristik jasa Kotler (1995:550) mengemukakan pendapatnya sebagai berikut :

Jasa memiliki karakteristik utama yang sangat mempengaruhi dalam menyusun berbagai rancangan program pemasaran, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, variabelitas dan tidak tahan lama (*intangibility, inseparability, variability, and perishability*).

Dari pendapat yang telah disebutkan diatas maksud dari karakteristik-karakteristik tersebut adalah :

a). Tidak berwujud (*intangibility*)

Jasa merupakan produk yang tidak kentara, artinya jasa merupakan suatu produk yang tidak bisa diketahui secara nyata. Jika kita mempertukarkan uang dengan sesuatu yang tidak berwujud berarti kita telah membeli jasa. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan melihat tanda atau bukti dari kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai jasa dari tempat, orang, peralatan bahan komunikasi, simbol dan harga yang mereka lihat. Jasa merupakan suatu perbuatan, kinerja atau usaha yang hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki.

b). Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Sifat tidak dapat dipisahkan, artinya jasa selalu melekat pada penyediannya. Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan umumnya jasa dijual terlebih dulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pembeli merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Interaksi tersebut sangat kuat dan mempengaruhi hasil (*outcome*) jasa tersebut. Jasa tidak dapat dipisahkan dari

penyediannya baik itu orang atau mesin/alat. Jasa membutuhkan adanya penyedia jasa dan penggunaannya.

c). Keragaman (*variability*)

Jasa sangat heterogen karena mempunyai banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Para pembeli atau pengguna jasa sangat peduli dengan variabelitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih. Namun industri jasa maupun penjual individu tidak mungkin melakukan standarisasi output karena tidak mudah menentukan nilai kualitas jasa, walaupun dibidang yang sama namun kualitas jasa yang diberikan berbeda-beda. Seorang calon pengguna atau pembeli jasa menyadari keragaman ini dan sering membicarakannya dengan orang lain sebelum memilih seorang penyedia jasa.

d). Tidak tahan lama (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk dipergunakan pada waktu yang lain. Kamar hotel yang tidak dihuni, kursi kereta api yang kosong akan berlalu atau hilang begitu saja karena tidak dapat disimpan untuk dipergunakan di lain waktu. Hal ini tidak menjadi masalah jika permintaan akan jasa tersebut tetap karena mudah untuk mempersiapkan pelayanan tersebut sebelumnya. Bila permintaan berfluktuasi, berbagai permasalahan muncul berkaitan dengan kapasitas menganggur (saat permintaan sepi) dan pembeli tidak terlayani dengan resiko mereka kecewa/ beralih ke penyedia jasa lainnya (saat permintaan memuncak).

Dari karakteristik diatas dapat diketahui bahwa jasa sulit diidentifikasi dengan jelas gambaran produknya. Jasa seringkali baru terlihat bila dikaitkan dengan suatu hubungan langsung (*interpersonal*), misalnya antara produsen dan konsumen. Peristiwa memberi dan

menerima yang dilakukan dua pihak ini lebih menekankan atau diukur pada kepuasan, jadi sifatnya lebih subyektif.

Sifat-sifat tersebut menjadi pedoman dari pemasaran jasa. Namun sifat tidak terpisahkan menjadi inti dari pemasaran jasa. Berlainan dengan produk fisik, maka pada pemasaran jasa tidak ada pemindahan kepemilikan dan tidak dijumpai hak. Pada dewasa ini bentuk yang lumrah adalah hibrid yakni perpaduan antara produk fisik dan jasa.

Fondasi dari pemasaran jasa ialah kualitas jasa karena yang dipasarkan adalah kinerja. Kinerja menjadi hasil yang dibeli oleh pelanggan. Suatu konsepsi tentang jasa yang unggul memberikan peluang untuk bersaing, dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Kinerja yang unggul dari konsepsi jasa membangun keunggulan daya saing sehingga melahirkan kepercayaan pelanggan.

1.4.3 Mutu atau Kualitas

Dalam kehidupan sehari-hari seringkali kita mendengar masalah mutu atau kualitas. Suatu misal perbedaan kualitas antara produk dalam negeri dengan produk luar negeri, dimana produk luar negeri dinilai memiliki mutu yang lebih baik dibandingkan dengan produk dalam negeri. Dewasa ini banyak orang yang rela mengeluarkan uangnya dalam jumlah lebih banyak untuk memperoleh kualitas yang lebih baik. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa dalam menghasilkan produk, perusahaan haruslah menghasilkan barang atau jasa yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Definisi dari mutu yang dapat diterima secara universal, hingga saat ini belum ada. Banyak pakar yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Deming (dalam Hardjosoedarmo, 1997:7) memberikan definisi mutu sebagai berikut :

Mutu adalah penilaian subjektif konsumen. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi konsumen terhadap produk atau jasa. Persepsi dapat berubah karena pengaruh yaitu iklan yang efektif, reputasi suatu produk atau jasa tertentu, pengalaman teman dan sebagainya. Jadi yang terpenting adalah bagaimana produk atau jasa yang

dihasilkan di persepsi oleh konsumen dan kapan persepsi konsumen berubah.

Secara umum dapat dikatakan bahwa mutu atau kualitas memiliki beberapa elemen, yaitu :

- a. kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Sedangkan definisi kualitas menurut Tjiptono (1997 :2) yaitu :

1. Kesesuaian dengan persyaratan /tuntutan
2. Kecocokan untuk pemakaian
3. Bebas dari kerusakan/ cacat
4. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
5. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
6. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pendapat diatas dapat dikatakan, bahwa sistem kualitas dapat diterapkan dalam industri barang maupun jasa. Dalam industri jasa, kualitas dapat diartikan sebagai semua karakteristik produk jasa (pelayanan) yang membawa kemampuannya untuk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas pada saat ini bisa saja dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang.

Kualitas mengisyaratkan suatu kesempurnaan atau suatu kedudukan yang lebih tinggi dari yang lain. Produk jasa dikatakan bermutu bila mampu memenuhi standar konsumen dan memuaskan kebutuhan serta harapan mereka.

Dengan berdasar pada elemen tersebut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1997:4) memberikan definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya,"Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan " .

Menurut Parasuraman (dapat dikutip Soetjipto dalam "Usahawan"- Januari 1997) kualitas pelayanan adalah : "*Service quality* dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima /peroleh."

Mutu dapat didefinisikan sebagai ketidakcocokkan antara harapan dan persepsi pelanggan. Pelanggan sebagai penilai mutu suatu produk jasa khususnya mempunyai peran yang sangat besar. Ada sembilan dimensi mutu pelayanan yang diberikan oleh Zeithaml *et al* (dalam Yun *et al* 1998:39), yaitu :

1. Tak nyata; Penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan materi komunikasi.
2. Daya uji; Kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat dapat diandalkan seperti yang dijanjikan.
3. Daya tanggap; Kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.
4. Ketrampilan; Memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang dimaksud.
5. Keramahan; Sopan santun, penghargaan, perhatian dan persahabatan dari orang yang menghubungkan.
6. Keamanan; Kebebasan dari bahaya, resiko, keragu-raguan.
7. Akses; Kemudahan untuk didekati dan dihubungi.
8. Komunikasi; Memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh konsumen dan mendengarkan mereka.
9. Pengertian; Berusaha mengenal pelanggan dan kebutuhannya.

Kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Karena pelanggan tidak semata-mata mengevaluasi hasil jasa namun juga proses penyampaian jasa. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama eksis untuk barang-barang berwujud, maka untuk jasa berbagai upaya telah dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu, upaya pengukuran dan implementasi kualitas jasa masih dalam taraf perkembangan dan penyempurnaan.

Adapun syarat bagi mutu Deming (dalam Hardjosoedarmo, 1999:50) sebagai berikut :

1. Kepemimpinan puncak tidak hanya berkewajiban untuk menentukan kebutuhan konsumen sekarang saja, tetapi harus

juga mengantisipasi konsumen tahun depan, 5, 10, 15 tahun yang akan datang.

2. Mutu ditentukan oleh konsumen :
 - a) *Consumer eksternal*, yaitu pemakai akhir daripada produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi.
 - b) *Consumer internal*, yaitu merupakan dalam organisasi yang menggunakan produk barang atau jasa untuk diproses lebih lanjut.
Karena dalam proses untuk menghasilkan produk atau jasa itu biasanya lebih dari satu "consumer internal", maka dalam proses tersebut diperlukan bekerja secara kelompok (*team work*).
3. Perlu dikembangkan ukuran-ukuran untuk menilai efektifitas upaya guna memenuhi kebutuhan konsumen.
4. Kebutuhan dan kemauan konsumen harus diperhitungkan dalam desain produk dan jasa.
5. Kepuasan konsumen merupakan syarat yang perlu bagi mutu dan selalu menjadi tujuan proses untuk menghasilkan produk atau jasa.
6. Mutu juga harus dapat menentukan harga produk atau jasa.

Sedangkan menurut Tjiptono dan Syahkroza (dalam "Usahawan"-Juni 1999) ada dua cara dari empat cara yang bisa dilakukan untuk pemulihan jasa, yaitu :

1. Kinerja pemulihan jasa harus diintegrasikan dalam praktik manajemen sumberdaya manusia seperti, rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pemberdayaan.
2. Kinerja pemulihan jasa dapat ditingkatkan dengan cara menyusun pedoman pemulihan jasa yang berfokus pada penciptaan kepuasan pelanggan dan keadilan (*fairness*).

Pelayanan yang berkualitas dan memuaskan pelanggan perlu dilakukan terus menerus meskipun pengaduan yang diterima relatif rendah. Sekitar 95% dari konsumen yang tidak puas memilih untuk tidak melakukan pengaduan tetapi sebagian besar cukup dengan menghentikan pembeliannya (Kotler, 1997 :22).

Menurut Kotler et. al (2000 : 265), perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah berikut untuk mengendalikan kualitas jasa yang diberikan :

1. Melakukan investasi dalam pemilihan/seleksi dan pelatihan personil yang baik.

2. Membakukan proses pemberian jasa-jasa dalam seluruh bagian organisasi.
3. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan dan melakukan perbandingan dengan perusahaan jasa lain sehingga jasa yang buruk dapat diketahui dan dikoreksi.

Dalam bidang pelayanan, jasa adalah produk yang tidak berwujud atau tidak dapat diraba, dan pengguna/pembeli jasa hanya memperoleh kepemilikan sementara dari produk-produk jasa tersebut. Sifat-sifat tersebut menjadi pedoman dari pemasaran jasa. Berbeda dengan pemasaran produk fisik., maka pemasaran jasa tidak ada pemindahan kepemilikan dan tidak dijumpai hak. Pada dewasa ini bentuk yang lumrah adalah *hibrid* yakni perpaduan antara bentuk produk dan jasa. Fondasi dari pemasaran jasa tenaga kerja Indonesia (TKI) ialah kualitas jasa karena yang dipasarkan adalah kinerja. Kinerja menjadi hasil yang dibeli pelanggan.

Dalam realitasnya kualitas dari produk jasa yang dihasilkan diseluruh penjuru dunia bermacam-macam kualitasnya. Untuk menjamin adanya keseragaman dalam kualitas, maka perlu dibentuk standart-standart yang sama pula, tetapi di dalam pemasaran jasa ekspor TKI standart-standart yang diperlukan belum jelas. Dengan cara ini maka apa yang dianggap produk berkualitas disuatu negara juga akan diterima dinegara lainnya. Hal ini merupakan aspek penting dalam perdagangan global.

1.4.4 Rekrutmen, Seleksi dan Pelatihan

a. Rekrutmen dan Seleksi

Seperti yang telah disebutkan diatas salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas suatu produk adalah dengan menggunakan serangkaian proses rekrutmen dan seleksi yang efektif. Menurut Siswanto (1989:49) memberikan definisi rekrutmen sebagai berikut : "Suatu proses mencari tenaga kerja dan mendorong serta memberikan suatu

2. Membakukan proses pemberian jasa-jasa dalam seluruh bagian organisasi.
3. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan dan melakukan perbandingan dengan perusahaan jasa lain sehingga jasa yang buruk dapat diketahui dan dikoreksi.

Dalam bidang pelayanan, jasa adalah produk yang tidak berwujud atau tidak dapat diraba, dan pengguna/pembeli jasa hanya memperoleh kepemilikan sementara dari produk-produk jasa tersebut. Sifat-sifat tersebut menjadi pedoman dari pemasaran jasa. Berbeda dengan pemasaran produk fisik., maka pemasaran jasa tidak ada pemindahan kepemilikan dan tidak dijumpai hak. Pada dewasa ini bentuk yang lumrah adalah *hibrid* yakni perpaduan antara bentuk produk dan jasa. Fondasi dari pemasaran jasa tenaga kerja Indonesia (TKI) ialah kualitas jasa karena yang dipasarkan adalah kinerja. Kinerja menjadi hasil yang dibeli pelanggan.

Dalam realitasnya kualitas dari produk jasa yang dihasilkan diseluruh penjuru dunia bermacam-macam kualitasnya. Untuk menjamin adanya keseragaman dalam kualitas, maka perlu dibentuk standart-standart yang sama pula, tetapi di dalam pemasaran jasa ekspor TKI standart-standart yang diperlukan belum jelas. Dengan cara ini maka apa yang dianggap produk berkualitas disuatu negara juga akan diterima dinegara lainnya. Hal ini merupakan aspek penting dalam perdagangan global.

1.4.4 Rekrutmen, Seleksi dan Pelatihan

a. Rekrutmen dan Seleksi

Seperti yang telah disebutkan diatas salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas suatu produk adalah dengan menggunakan serangkaian proses rekrutmen dan seleksi yang efektif. Menurut Siswanto (1989:49) memberikan definisi rekrutmen sebagai berikut : "Suatu proses mencari tenaga kerja dan mendorong serta memberikan suatu

pengharapan dari mereka untuk melamar pekerjaan pada perusahaan". Perlu ditekankan bahwa kegiatan rekrutmen harus didasarkan pada perencanaan sumber daya manusia karena dalam rencana tersebut telah ditetapkan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh orang-orang yang ingin bekerja pada lowongan yang ada.

Sedangkan definisi rekrutmen itu sendiri menurut Siagian (1997:102) adalah: "Proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar yang kapabel untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi". Tugas rekrutmen dilakukan oleh para pencari tenaga kerja dengan mendasarkan kegiatannya pada perencanaan sumber daya manusia yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Heskett et. al (dapat dikutip Budi W. Soetjipto dalam "Usahawan"- Januari 1997) menyebutkan :

Faktor-faktor seperti disain tempat kerja, disain pekerjaan, proses seleksi dan pengembangan pegawai, sistem balas jasa serta kemampuan pegawai untuk memberikan layanan yang bermutu kepada pelanggan sebagai faktor-faktor penentu *service quality*.

Dalam suatu organisasi selalu terbuka kemungkinan untuk terjadinya lowongan dengan aneka ragam penyebabnya. Apapun alasan terjadinya lowongan dalam suatu organisasi, yang jelas lowongan itu harus diisi, bahkan tidak mustahil ada lowongan yang harus diisi dengan segera. Salah satu tehnik pengisiannya adalah melalui proses rekrutment.

Telah dimaklumi bahwa proses seleksi bukanlah kegiatan yang berdiri sendiri. Artinya di dalam melakukan kegiatan seleksi berbagai masukan perlu pula diperhitungkan dan dipertimbangkan. Hasil rekrutmen juga merupakan faktor yang harus diperhitungkan. Artinya, bahwasanya jenis dan sifat berbagai langkah yang harus diambil dalam proses seleksi tergantung pada hasil rekrutmen. Jadi jelas bahwa proses perekrutan dan proses seleksi merupakan suatu rangkaian yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain.

Dalam praktek, seringkali proses seleksi dilakukan bilamana terdapat jumlah tenaga kerja atau pelamar yang tersedia melebihi kebutuhan. Jadi proses seleksi umumnya dilakukan dalam keadaan bilamana tenaga kerja yang dibutuhkan lebih kecil dari jumlah tenaga kerja yang bersedia bekerja di luar negeri. Hal ini sesungguhnya merupakan suatu kesalahan yang umum dianut. Proses seleksi harus tetap dilakukan meskipun jumlah tenaga kerja yang bersedia bekerja untuk bekerja lebih sedikit.

Siswanto (1989:69) memberikan definisi seleksi sebagai berikut :

Kegiatan suatu perusahaan untuk menentukan dan memilih tenaga kerja yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan, serta memprediksi kemungkinan terhadap keberhasilan/kesuksesan atau kegagalan individu dalam pekerjaan yang akan diembannya.

Proses seleksi pegawai merupakan salah satu bagian yang teramat penting dalam keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia. Sedangkan seleksi menurut Siagian (1996:131) sebagai berikut :

Proses seleksi terdiri dari berbagai langkah spesifik yang diambil untuk memutuskan pelamar mana yang akan diterima dan pelamar mana yang akan ditolak. Proses seleksi dimulai dari penerimaan lamaran dan berakhir dengan keputusan terhadap lamaran tersebut.

Adapun definisi dari proses seleksi menurut Hani Handoko (1998:85) adalah :

Proses seleksi adalah serangkaian langkah kegiatan yang digunakan untuk memutuskan apakah pelamar diterima atau tidak. Dalam banyak departemen personalia, penarikan dan seleksi digabungkan dan disebut *employment function*."

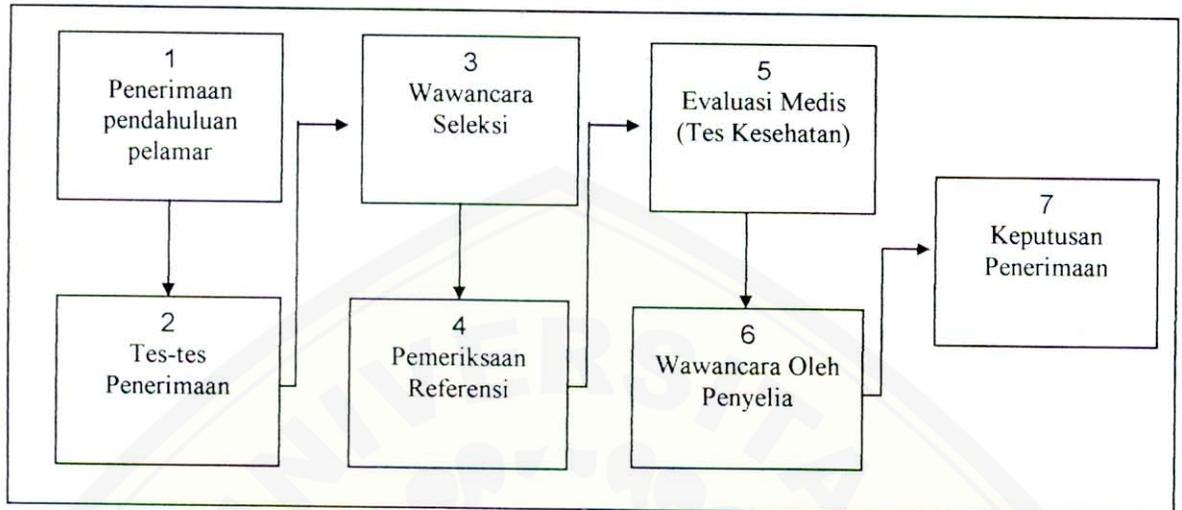
Tujuan dari proses seleksi adalah untuk mendapatkan tenaga kerja yang memenuhi syarat, oleh karena itu merupakan suatu keharusan untuk mengadakan pemilihan tenaga kerja yang bersedia bekerja untuk mendapatkan kualifikasi sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian

merupakan suatu keharusan dalam proses seleksi diadakan penilaian sifat-sifat dan karakteristik dari pelamar. Sifat-sifat dan karakteristik yang dibutuhkan diusahakan terdapat pada diri pelamar. Jadi tenaga kerja yang diterima adalah pelamar yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan, jika tidak terdapat pelamar yang memenuhi syarat tersebut, maka terbuka kemungkinan menerima pelamar yang mendekati syarat-syarat tersebut, tetapi pada tahap selanjutnya atau pada masa yang akan datang syarat-syarat yang kurang terpenuhi tersebut dapat diperbaiki dan dilengkapi dengan pemberian saran-saran, latihan-latihan atau pendidikan. Ada beberapa kualifikasi menurut Manullang (1984:53), yaitu :

1. Keahlian
2. Pengalaman
3. Umur
4. Jenis kelamin
5. Pendidikan
6. Keadaan fisik
7. Tampang
8. Bakat
9. Temperamen
10. Karakter

Proses seleksi di dalam teori tampak sederhana. Seperti telah disebutkan sebelumnya, manajemen menetapkan serangkaian tahap yang harus dilalui para pelamar. Proses ini disusun dengan memperhatikan persyaratan-persyaratan jabatan yang telah ditetapkan . Seperti ditunjukkan gambar di bawah ini, menurut T. Hani Handoko (1998 : 88) prosedur seleksi yang biasa digunakan paling tidak terdiri dari tujuh langkah, yaitu :

Gambar 1 : Langkah-Langkah Dalam Proses Seleksi



Langkah-Langkah Dalam Proses Seleksi

Keterangan gambar sebagai berikut :

a). Penerimaan pendahuluan

Seleksi dimulai dengan kunjungan calon pelamar ke kantor personalia atau dengan permintaan tertulis untuk aplikasi. Bila pelamar datang sendiri, wawancara pendahuluan dapat dilaksanakan.

b). Tes-tes penerimaan

Tes penerimaan merupakan berbagai peralatan bantu yang menilai kemungkinan padunya antara kemampuan, pengalaman dan kepribadian pelamar, persyaratan jabatan, memeriksa laporan sekolah, keterangan pengalam kerjadan sebagainya. Agar tes dapat meloloskan para pelamar yang tepat, ia harus valid.

c). Wawancara seleksi

Wawancara seleksi adalah wawancara formal dan mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasikan hal-hal yang dapat diterima atau tidaknya seorang pelamar. Wawancara merupakan teknik seleksi yang paling luas digunakan dan mempunyai tingkat fleksibilitas tinggi.

d). Pemeriksaan referensi

Ada dua macam referensi. Pertama *personal reference* (referensi pribadi) pada umumnya jarang digunakan. Kedua *employment*

reference berbeda dengan referensi pribadi karena mencakup latar belakang atau pengalaman kerja pelamar. Bagaimanapun juga, referensi yang bisa dijamin kebenarannya akan bermanfaat sebagai informasi pelengkap bagi hasil tes dan wawancara.

e). Evaluasi medis

Proses seleksi juga mencakup pemeriksaan kesehatan pelamar sebelum keputusan penerimaan pelamar/tenaga kerja dibuat. Pada evaluasi ini umumnya, pelamar harus dapat menunjukkan informasi kesehatannya.

f). Wawancara atasan langsung

Atasan langsung (penyelia) pada akhirnya merupakan orang yang bertanggung jawab atas para pelamar/tenaga kerja yang sudah diterima. Oleh karena itu, pendapat dan persetujuan mereka harus diperhatikan untuk keputusan penerimaan final. Lebih lanjut, bila penyelia memberikan rekomendasi untuk menerima calon tenaga kerja tertentu, maka ini akan menciptakan kemitraan psikologis dalam dirinya untuk membantu calon tenaga kerja yang sudah diterima .

g). Keputusan penerimaan

Keputusan penerimaan menandakan berakhirnya proses seleksi.

b. Pelatihan

Pada dasarnya pelatihan kerja merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan tenaga kerja baik untuk masa sekarang ataupun untuk masa yang akan datang. Siswanto (1989:140) memberikan definisi tentang pelatihan sebagai berikut :

Proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan tentang pikiran dan tindakan, kecakapan, pengetahuan dan sikap yang layak.

Sedangkan pengertian latihan atau *training* menurut As'ad (1991:66) adalah :

Training dimaksudkan untuk mempertinggi kerja karyawan dengan mengembangkan cara-cara berfikir dan bertindak yang tepat serta pengetahuan tentang tugas pekerjaan. Dengan perkataan lain training dalam pekerjaan dapat menambah ketrampilan kerja karyawan.

Menurut Moekijat (1991:5) suatu kegiatan yang dapat disebut training jika memenuhi tiga syarat pelaksanaan yaitu sebagai berikut :

1. Latihan atau training harus membantu pegawai menambah pengetahuan. Apabila pegawai menjadi lebih efektif dalam semua pekerjaannya melalui usahanya sendiri, maka hal ini tidak dapat disebut training.
2. Latihan atau training harus menimbulkan perubahan dalam kebijaksanaan bekerja pegawai, sikapnya dalam pekerjaan, informasi dan pengetahuan yang ia terapkan dalam pekerjaan sehari-hari.
3. Latihan atau training harus berhubungan dengan pekerjaan tertentu. Pegawai dapat mengambil bagian dalam berbagai program pendidikan yang disebut latihan, karena hubungannya dengan pekerjaannya sekarang atau tugas-tugas tertentu untuk mana kemungkinan ia ditunjuk di masa yang akan datang.

Berdasarkan definisi diatas jelas bahwa tujuan dari latihan (*training*) adalah untuk menambah pengetahuan, menambah ketrampilan dan merubah sikap dari para karyawan. Jadi di dalam mengadakan training harus jelas tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan penyelenggara, sehingga dengan demikian akan nyata arah dan tujuan yang hendak dicapai.

Proctor dan Thorton yang dikutip Manullang (1994:84) telah memberi suatu daftar tentang faedah nyata dari latihan sebagai berikut :

1. Menaikkan rasa puas pegawai.
2. Pengurangan pemborosan.
3. Mengurangi ketidakhadiran dan *turn over* pegawai.
4. Memperbaiki metode dan sistem bekerja.
5. Menaikkan tingkat penghasilan.
6. Mengurangi biaya lembur.
7. Mengurangi keluhan-keluhan pegawai.
8. Mengurangi tingkat kecelakaan.

9. Memperbaiki komunikasi.
10. Meningkatkan pengetahuan serbaguna pegawai.
11. Memperbaiki moral pegawai.
12. Menimbulkan kerjasama yang lebih baik.

Seperti yang telah diungkapkan oleh Pfefer (1996 : 57) sebagai berikut : “.....Para karyawan perlu menerima pelatihan dalam bidang ketrampilan mutu dasar untuk melaksanakan kerja mereka memahami dan memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan mutu ...” Jadi jelas pelatihan sangat perlu dilakukan guna meningkatkan mutu kerja seorang pegawai.

Dengan penguasaan berbagai ketrampilan maka karyawan atau individu anggota perusahaan memudahkan melaksanakan tugas-tugasnya atau memecahkan berbagai masalah keorganisasian. Hal ini tentu saja dapat pula meningkatkan kemampuan dan kualitas dari individu tersebut. Sedangkan Nitisemito (1996:86) pelatihan adalah :

Latihan atau *training* adalah suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki pengembangan sikap, tingkah laku, ketrampilan dan pengetahuan para karyawan sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan. Dengan demikian latihan yang dimaksud adalah dalam pengertian yang luas sehingga tidak terbatas pada hanya usaha untuk mengembangkan ketrampilan semata-mata bimbingan dan lain-lain.....

Menurut Albrecht (dalam Budi W. Soetjipto dalam Usahawan Januari 1997) mengungkapkan bahwasannya :

Education, training and communication (pendidikan, pelatihan dan komunikasi). Pendidikan dan pelatihan (diklat) sangat penting bagi perkembangan dan peningkatan mutu (pengetahuan dan kemampuan) sumberdaya manusia agar mereka mampu memberikan layanan yang bermutu pula kepada para pelanggan sedangkan komunikasi berperan dalam mendistribusikan informasi ke setiap individu di dalam perusahaan.

Pelatihan merupakan suatu proses sistematis pengubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan organisasional. Pelatihan biasanya terfokus pada penyediaan bagi para

keahlian mereka. Dalam pelatihan diberikan instruksi untuk mengembangkan keahlian yang langsung dapat dipakai dalam melakukan pekerjaan.

Definisi pelatihan seperti yang diungkapkan Simamora dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia (1997:345) adalah sebagai berikut :

Pelatihan adalah serangkaian aktifitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan pengalaman atau perubahan sikap seseorang. Pelatihan berkenaan dengan perolehan keahlian-keahlian atau pengetahuan tertentu. Program pelatihan berusaha mengajarkan kepada para peserta bagaimana menunaikan aktifitas atau pekerjaan tertentu.

Melalui pelatihan kerja dilakukan segenap upaya dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan pada pekerjaan yang didudukinya sekarang. Jika seseorang ingin melakuakn perbedaan antara pelatihan dan pengembangan maka pelatihan diarahkan untuk membantu karyawan menunaikan pekerjaan mereka saat ini secara lebih baik sedangkan pengembangan mewakili suatu investasi yang berorientasi kemasa depan dalam diri karyawan. Seperti yang dikemukakan Simamora (1997:345) mengenai definisi pengembangan adalah :

Pengembangan diartikan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi didalam organisasi pengembangan biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan-kemampuan intelektual atau emosional yang diperlukan untuk pekerjaan yang lebih baik.

Pelatihan mempunyai fokus yang agak sempit dan harus memberikan keahlian yang bakal memberikan manfaat bagi organisaasi atau pengguna secara cepat, sedangkan pengembangan didasarkan pada fakta bahwa seorang karyawan akan membutuhkan serangkaian pengetahuan, keahlian dan kemampuan yang berkembang supaya dapat bekerja dengan baik dalam sukseksi posisi yang ditemui selama karirnya. Menurut Dessler (1997:264) mengemukakan sebagai berikut : "Akan tetapi, teknik yang digunakan baik dalam pelatihan maupun dalam

pengembangan seringkali sama, dan perbedaan antara kedua-duanya agak sewenang-wenang.”

Sedangkan tujuan diadakannya pelatihan menurut Cahyono (1999:42) adalah sebagai berikut :

Program pelatihan yang dijalankan suatu organisasi mempunyai tujuan :

1. Peningkatan pengetahuan baik teknis maupun manajerial.
2. Peningkatan ketrampilan yang lebih banyak bersifat teknis dan prosedur kerja yang lebih sistematis.
3. Peningkatan motivasi.
4. Peningkatan rasa tanggung jawab dan lebih percaya diri.
5. Peningkatan semangat kerja.

Dari sini dapat diketahui bahwa peningkatan pengetahuan dan ketrampilan karyawan dapat dilakukan dengan adanya pelatihan. Seperti yang diungkapkan oleh Cahyono (1999:41) adalah :”Pelatihan sangat bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan para karyawan guna menunjang perubahan sikap para karyawan yang berdasarkan motivasi untuk berprestasi dalam suatu organisasi.”

Maka dari penjelasan diatas pelatihan merupakan suatu usaha yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan para karyawan yang berguna untuk melaksanakan pekerjaannya yang menjadi tanggung jawabnya.

Pengetahuan yang dimaksud dalam hal ini adalah pengetahuan yang didapat yang berhubungan dengan tugasnya. Yaitu pengetahuan tentang prosedur, tehnik dan tentang peraturan kerja yang ada dalam suatu organisasi. Sedangkan yang dimaksud dengan ketrampilan merupakan kecakapan yang diperoleh karyawan dari hasil pendidikan, pengalaman, dan inisiatif terhadap bidang kerjanya.

Pada dasarnya training menjadi landasan pokok untuk meningkatkan ketrampilan dan pengetahuan bagi karyawannya dalam jangka waktu dekat pada suatu perusahaan. Hanya saja dalam pelaksanaannya tidaklah mungkin suatu latihan diadakan sama untuk

setiap perusahaan, karena banyak hal penting menghendaki penyesuaian tersendiri.

Akan tetapi tidak ada alternatif bagi perusahaan antara memberi latihan atau tidak memberi latihan. Hal ini karena setidaknya pegawai baru memerlukan latihan (*training*) sebagai tuntutan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan perusahaan khususnya yang berkenaan dengan pekerjaan yang akan menjadi tugasnya.

Dalam latihan tersebut ada sasaran utama yang ingin dicapai, dimana dengan tercapainya sasaran tersebut maka kemungkinan sasaran lain akan dapat tercapai pula. Menurut Nitisemito (1982:88) ada beberapa sasaran yang ingin dicapai dengan mengadakan latihan yang antara lain sebagai berikut :

1. Pekerjaan diharapkan lebih cepat.
2. Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan lebih tahan lama.
3. Angka kecelakaan diharapkan lebih sedikit.
4. Tanggung jawab diharapkan lebih besar.
5. Biaya produksi diharapkan lebih rendah.
6. Kelangsungan perusahaan diharapkan lebih terjamin.

Definisi-definisi diatas telah menjelaskan betapa berpengaruhnya pelaksanaan pelatihan dengan peningkatan kinerja karyawan dan kualitas (mutu) kerja karyawan yang mana hal ini akan berpengaruh positif pada perusahaan yang menyelenggarakan latihan (*training*). Demikian juga hal ini akan dirasakan oleh perusahaan pengerah jasa tenaga kerja Indonesia yang akan memberikan kepuasan pada pengguna jasa TKW diluar negeri

Sebelum latihan dan pengembangan dilaksanakan maka terlebih dahulu dibuat suatu persiapan atau perencanaan seperti yang diungkapkan oleh Manullang (1994:88) sebagai berikut :

Sebelum latihan dan pendidikan dilaksanakan maka terlebih dahulu dibuat perencanaan . Perencanaan latihan dan pendidikan meliputi penetapan tujuan pokok yaitu :

1. Tujuan training
2. Subyek training
3. Jadwal training
4. Lokasi training
5. Jumlah dan kualifikasi peserta

6. Instruktur
7. Metode training.

Ad.1. Tujuan training

Sesungguhnya langkah pertama dalam program training adalah menetapkan terlebih dahulu apa yang harus dicapai dengan training tersebut. Tujuan training sesungguhnya merupakan landasan dari pokok lainnya, sebab berdasarkan tujuan itulah misalnya ditetapkan metode training yang akan dianut, subyek yang dibahas peserta dan siapa saja instruktur yang kualified untuk dapat memberi subyek-subyek yang bersangkutan.

Ad.2. Subyek training

Apa yang dibahas dalam training haruslah dihubungkan dengan kebutuhan organisasi yang mengirim pegawai-pegawai (Tenaga Kerja Indonesia) yang mengikuti training yang bersangkutan. Dengan kata lain subyek yang dibahas dalam suatu training harus ada hubungannya dengan usaha untuk merealisasikan apa yang menjadi tujuan training yang bersangkutan.

Ad.3. Jadwal training

Jadwal training yang tepat sangat berpengaruh untuk efektivitas sesuatu program training. Jadwal training harus bersesuaian dengan keinginan peserta, terlebih harus dipilih waktu dengan melihat sudut produktivitasnya.

Ad.4. Lokasi training

Dalam menetapkan lokasi training harus diarahkan pada kemungkinan selain pemberian fasilitas bagi training, tetapi suasana yang sebaik mungkin sehingga para peserta merasakan suasana iklim yang tepat untuk belajar. Sebaiknya harus dari tempat pekerjaan sehari-hari, maksudnya untuk mengurangi interupsi dan dapat pula menaikkan tingkat konsentrasi peserta terhadap pelajarannya.

Ad.5. Jumlah dan kualifikasi peserta

Jumlah dan kualifikasi peserta, perlu pula mendapat perhatian. Jumlah peserta sebaiknya jangan melebihi tiga puluh orang. Sesungguhnya hal ini ada hubungannya dengan ruang kelas, sebainya jumlah dua puluh orang. Para peserta sebainya agak homogen terutama dalam hal tingkat pendidikan dan pengalaman.

Ad.6. Instruktur

Sesungguhnya salah satu variabel yang sangat menentukan untuk efektivitas sesuatu training, selain peserta, metode training dan bahan adalah instruktornya atau pelatihnya, ada tiga kualifikasi yang penting yang harus dipenuhi oleh setiap instruktur yaitu :

- a). Pengetahuan yang mendalam mengenai topiknya
- b). Faham akan berbagai metode training
- c). Adanya keinginan untuk mengajar

Tidak memiliki salah satu kualifikasi tersebut, akan menyebabkan kegagalan pemberian topik yang bersangkutan kepada para peserta.

Ad.7. Metode training

Dalam praktek terdapat berbagai metode latihan, demikian pula terdapat berbagai jenis latihan baik latihan bagi pegawai baru, maupun berbagai latihan bagi supervisor dan manajer.

Dalam melaksanakan program pelatihan (*training*) suatu perusahaan juga harus memikirkan metode atau sistem latihan yang bagaimana yang akan digunakan oleh perusahaan tersebut, agar tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal . Menurut Ranupandojo (1993: 83-84) menyebutkan, bahwa secara umum bentuk metode latihan untuk karyawan-karyawan operasional dapat dibedakan menjadi empat macam yaitu :

1. *On -job training* , merupakan metode latihan yang paling banyak dipergunakan. Sistem ini terutama memberikan tugas kepada atasan langsung dari karyawan yang baru dilatih, untuk melatih mereka. Karena itu para manajer sering beranggapan bahwa sistem ini merupakan sistem yang ekonomis (hemat), karena tidak perlu menyediakan fasilitas khusus untuk latihan.

2. *Vestibule school* sebaliknya merupakan bentuk latihan di mana pelatihnya bukanlah para atasan langsung, tetapi pelatih-pelatih khusus.
3. *Apprenticeship* (magang) biasa dipergunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan ketrampilan (skill) yang relatif tinggi.
4. Kursus-kursus khusus merupakan bentuk pengembangan karyawan yang lebih mirip pendidikan daripada latihan. Kursus-kursus ini biasanya diadakan untuk memenuhi minat dari para karyawan dalam bidang-bidang pengetahuan tertentu (diluar bidang pekerjaannya) seperti kursus bahasa asing, kursus manajemen, kepemimpinan dan lain sebagainya.

1.4.5 Target Penjualan

Pada dasarnya tujuan seluruh usaha pemasaran adalah meningkatkan penjualan yang dapat menghasilkan keuntungan dengan menawarkan kebutuhan yang memuaskan konsumen. Untuk itu diperlukan perencanaan untuk mengikuti perkembangan dan permintaan konsumen, agar tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai. Rencana pemasaran dimulai dengan penetapan target penjualan atau pengiriman, seperti yang dikemukakan oleh Swastha (1981 :57) :

Rencana pemasaran dimulai dengan penetapan target penjualan pada setiap bagian yang ada di dalam perusahaan. Target penjualan tersebut ditetapkan berdasarkan analisa berbagai macam kemungkinan strategi diadakan alokasi target penjualan pada daerah penjualan dan masing-masing salesman dengan memperhatikan penjualan masa lampau serta perkiraannya, biasanya disebut kuota.

Dapat disimpulkan bahwa target penjualan adalah merupakan langkah awal dari rencana pemasaran perusahaan, dimana penetapannya berdasarkan analisa berbagai kemungkinan strategi pemasaran yang menguntungkan. Dalam hubungannya dengan penetapan target penjualan, perlu kiranya dipahami pengertian dari kuota penjualan, karena seperti yang disebutkan dalam pengertian target penjualan disebut juga kuota penjualan. Kuota penjualan menurut Basu Swastha (1981 : 418) adalah :

Kuota ini merupakan tujuan kuantitatif yang dinyatakan dalam istilah absolut untuk unit pemasaran tertentu. Istilah absolut dapat berupa rupiah atau unit produk. Sedangkan unit pemasaran dapat berupa salesman atau daerah penjualan. Pada umumnya kuota ini dapat dipakai untuk volume penjualan pada suatu periode tertentu. Untuk menentukan kuota penjualan, perusahaan harus memperkirakan permintaan yang datang dari daerah penjualan tertentu.

Dari pengertian ini dapat disimpulkan, bahwa untuk menetapkan target penjualan atau kuota penjualan terlebih dahulu dibuat ramalan penjualan berdasarkan data penjualan tahun lalu dengan memperhitungkan potensi penjualan dimasa mendatang.

1.4.6 Hubungan antara Kualitas Jasa Tenaga Kerja dengan Pemenuhan Target Pengiriman ke Malaysia dan Singapura

Kualitas produk (baik barang maupun jasa) berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, pangsa pasar, dan profitabilitas. Oleh karena itu, sudah sepatutnya masalah kualitas jasa mendapat perhatian yang besar.

Pada saat ini Indonesia masih tergolong dalam negara pengirim (ekspor) tenaga kerja. Jika dibandingkan dengan tingkat pengangguran yang ada, maka jumlah tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri masih relatif sedikit. Menurut Tjiptoherijanto (dalam "Usahawan"- 1996) salah satu dari empat sebab yang menjadi alasan mengapa jumlah tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri masih sedikit yaitu : "Pertama, masalah kesulitan bahasa." Sedangkan menurut Syamsuddin (dalam Yuli Setiono dalam Usahawan 1999) penyebab rendahnya kualitas TKI diantaranya ialah : "Pada umumnya calon TKI berasal dari daerah pedesaan dengan pendidikan dan pengalaman yang sangat rendah dan dalam melakukan rekrutmen TKI, masih banyak perusahaan-perusahaan jasa tenaga kerja yang hanya mengejar kuantitas dan keuntungan saja."

Kondisi tersebut diatas telah menunjukkan rendahnya pengiriman TKW ke Malaysia dan Singapura sangat dipengaruhi oleh kualitas calon

tenaga kerja wanita yang kurang memenuhi standart yang diinginkan oleh calon pengguna jasa di luar negeri dimana hal ini disebabkan persiapan bagi calon tenaga kerja wanita yang belum ditangani secara profesional.

Mengingat keterbatasan pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab penempatan TKI ke luar negeri, maka pihak swasta diberikan sebagian wewenang untuk menempatkan TKI ke luar negeri melalui PJTKI. PJTKI merupakan salah satu jenis perusahaan penempatan tenaga kerja dan menurut Siagian (1997 :118) ada dua keuntungan utama yang dapat diperoleh dengan menggunakan jalur ini :

1. Karena perusahaan seperti ini bermotifkan pencaharian laba, pegawai perusahaan itu pada umumnya berusaha memberikan pelayanan sebaik dan secepat mungkin kepada para pelanggan.
2. Dalam rangka usaha memuaskan pelanggannya perusahaan penempatan tenaga kerja itu berusaha mencari pelamar yang paling memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pelanggan.

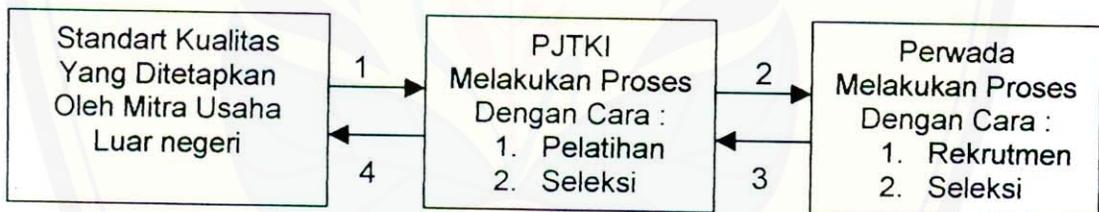
Dalam memenuhi permintaan calon pengguna luar negeri perusahaan penempatan TKI , segera pula mereka mengambil langkah rekrutmen tenaga kerja yang diperlukan atau dibutuhkan dengan berbagai cara dan teknik. Dalam tugas rekrutmen perusahaan harus mendasarkan kegiatannya pada perencanaan sumber daya yang telah ditentukan sebelumnya karena dalam rencana tersebut telah ditetapkan berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh orang-orang yang ingin bekerja ke luar negeri (Malaysia dan Singapura).

Setelah rekrutmen dilakukan proses selanjutnya adalah seleksi. Telah umum dimaklumi proses seleksi bukanlah kegiatan yang berdiri sendiri. Artinya dalam melakukan kegiatan seleksi berbagai masukan perlu diperhitungkan dan dipertimbangkan, salah satu faktor yang menjadi pertimbangan adalah hasil dari rekrutmen dan hal yang perlu diperhitungkan lagi yaitu informasi tentang analisis pekerjaan, karena dalam analisis pekerjaan itu tergambar uraian pekerjaan yang akan dilakukan, berbagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh CTKW dan standart prestasi yang harus dicapai.

Pelatihan merupakan serangkaian aktifitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman dan perubahan sikap seseorang. Di dalam melakukan pelatihan hal-hal yang harus diperhatikan adalah: tujuan, subyek, lokasi, jadwal jumlah peserta, instruktur dan metode yang akan digunakan.

Dengan demikian hal-hal yang harus diperhatikan dan direncanakan oleh PJTKI agar memperoleh tenaga kerja yang berkualitas dan sesuai dengan permintaan calon pengguna jasa adalah sejak proses rekrutmen, seleksi dan pelatihan. Jika ketiga hal tersebut dilaksanakan dengan tepat dan efektif, maka hal ini akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa luar negeri dan untuk lebih lanjut akan berpengaruh pada tingkat profitabilitas dan kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan uraian diatas, maka model analisis dalam penelitian adalah :

Gambar 2 : Model Analisis



1.5. Operasionalisasi Konsep

Tenaga kerja wanita yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seorang wanita warga negara Indonesia yang bekerja di luar negeri dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perjanjian kerja sebagai pembantu rumah tangga. Sedangkan Malaysia dan Singapura merupakan negara tujuan pengiriman atau pemasaran jasa tenaga kerja wanita dari PT. BANDAR LAGUNA.

Service quality atau kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. *Service quality* diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan sesungguhnya layanan yang mereka harapkan.

ada pemasaran ekspor jasa TKW pembeli /pengguna jasa pada umumnya menetapkan standart-standart yang harus bisa dipenuhi oleh calon TKW, diantaranya yaitu :

a). Kualitas non fisik calon TKW meliputi :

1. Ketrampilan yang dimiliki oleh calon tenaga kerja sebagai pembantu rumah tangga.
2. Pengalaman kerja di dalam atau luar negeri.
3. Pendidikan .
4. Penguasaan bahasa asing.
5. Semangat kerja, kejujuran, sopan santun dan loyalitas tenaga kerja.

b). Kualitas fisik calon TKW meliputi :

1. Tinggi badan.
2. Berat badan.
3. Kesehatan.
4. Wajah menunjukkan keramahan .

Dalam perusahaan pengerah jasa tenaga kerja Indonesia kualitas TKW merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan tersebut di dalam memperoleh calon pengguna jasa TKW. Oleh karena itu pihak manajemen perusahaan harus bertanggung jawab dan harus mampu meningkatkan kualitas calon TKW yang akan dikirim ke luar negeri. Sumberdaya manusia yang memiliki sikap, perilaku, pengetahuan dan kemampuan yang mendukung efektivitas bekerja yang dibutuhkan oleh pengguna jasa. Adapun upaya-upaya yang bisa dilakukan perusahaan adalah dengan menjalankan proses rekrutmen, seleksi dan pelatihan yang tepat dan efektif.

Rekrutmen adalah suatu proses mencari calon TKW sedangkan seleksi adalah suatu tindakan diterima atau tidaknya calon TKW yang mendaftar. Hasil akhir proses seleksi adalah orang yang diterima sebagai calon TKW. Bila masukan-masukan seleksi diperhatikan dengan seksama dan langkah-langkah dalam proses seleksi diikuti secara benar, maka

para calon TKW merupakan sumberdaya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan calon pengguna jasa.

Pelatihan diartikan sebagai tindakan atau usaha yang dilakukan oleh pihak PJTKI untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, pengalaman, kemampuan atau perubahan sikap seorang calon TKW dan diharapkan dengan diadakannya pelatihan calon TKW di dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya dapat lebih baik sehingga pelanggan merasa puas pada apa yang telah dilakukan oleh TKW kelak.

Target pengiriman diartikan sebagai rencana pengiriman tenaga kerja wanita dalam jumlah tertentu dan dalam periode tertentu yang harus tercapai atau terpenuhi sesuai dengan jumlah dan permintaan dari calon pengguna jasa luar negeri.

1.6. Metodologi Penelitian

Keabsahan dari sebuah penelitian memerlukan suatu metodologi penelitian yang tepat dan dapat dibuktikan secara nalar atau logika. Dengan demikian pendekatan dan pemecahan masalah dalam penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan guna menjawab permasalahan yang ditetapkan. Lokasi dalam penelitian ini yaitu pada PT. BANDAR LAGUNA Jakarta yang berkedudukan di Jl. Raya Kelapa Dua Nomor 3 Jakarta Barat, sebagai obyek penelitian dilatarbelakangi PT. BANDAR LAGUNA sebagai PJTKI yang baru berdiri adalah perusahaan yang memberangkatkan TKI ke Malaysia dan Singapura

1.6.2 Tipe Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan dan tujuan penelitian, tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu untuk menggambarkan upaya-upaya apa sajakah yang dilakukan oleh PT. BANDAR LAGUNA JAKARTA guna memenuhi target pengiriman ke MALAYSIA dan SINGAPURA.

Bogdan dan Taylor (1993:3) mengemukakan bahwa :

Metode kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dengan baik dengan tidak mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini berusaha menggambarkan secara mendalam tentang suatu hal yang diteliti untuk menjawab pertanyaan dan tidak memisahkan suatu hal tersebut ke dalam suatu variabel yang deterministik. Jadi dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi perlu memandangnya sebagai bagian dari satu kesatuan. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa dan menggambarkan secara utuh tentang peningkatan kualitas produksi jasa (Calon Tenaga Kerja Wanita) guna memenuhi target pengiriman ke Malaysia dan Singapura.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif maka sulit untuk diberi pembenaran yang sistematis. Seperti yang diungkapkan oleh Umar (1998 : 98) "Penelitian kualitatif umumnya sulit diberi pembenaran secara matematis, ia lebih kepada penyampaian perasaan atau wawasan ... bisa menyediakan informasi penting yang kemudian bisa dijelajahi lebih lanjut melalui riset kuantitatif."

Penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bersifat menggambarkan secara sistematis mengenai fakta-fakta, situasi dan aktivitas dari objek yang sedang diteliti dan untuk kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut.

1.6.3 Karakteristik Informan

Jumlah informan dalam penelitian kualitatif tidak dibatasi melainkan, bertambah sesuai kebutuhan, hal ini dimaksudkan agar dapat diperoleh data yang lengkap dan mendalam. Dalam penelitian ini informan bukan merupakan bagian yang terpisah dari sistem yang melingkupinya, namun sebagai satu kesatuan yang utuh. Sedangkan cara untuk mendapatkan informan dalam penelitian ini adalah menggunakan purposive sampling yang dilakukan dengan mengambil orang-orang yang dipilih oleh peneliti menurut ciri-ciri khusus yang dimiliki sesuai dengan permasalahan yang ingin digali.

Untuk mendapatkan data guna mengetahui standart kualitas yang harus dipenuhi oleh TKW dan upaya-upaya apa sajakah yang dilakukan PT. BANDAR LAGUNA guna meningkatkan kualitas calon tenaga kerja wanita yang bekerja ke Malaysia dan Singapura sebagai pembantu rumah tangga pihak-pihak yang telah banyak memberikan masukan berupa informasi atau key informan bagi penulis dalam penelitian adalah direktur divisi Malaysia dan Singapura, staf pemasaran, manajer operasional, kepala Perwada, petugas lapangan serta para pelatih atau pendidik serta pihak-pihak lain yang terkait guna melengkapi informasi yang dibutuhkan.

Direktur divisi yang merangkap sebagai manajer pemasaran disini diharapkan dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan konsumen atau pengguna jasa luar negeri, standart yang diminta oleh pengguna jasa dan yang harus dipenuhi oleh calon tenaga kerja wanita, hal-hal yang harus dipenuhi oleh suatu PJTKI agar dapat melakukan proses atau kegiatan perekrutan dan pemasaran TKW, upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi standart kualitas dan segala sesuatu hal yang berhubungan dengan proses pemasaran jasa tenaga kerja wanita.

Manajer Operasional, kepala Perwada (Perwakilan Daerah), serta petugas lapangan disini diharapkan dapat memberikan informasi yang berhubungan dengan proses rekrutment, seleksi dan pelatihan.

Pelatih atau pendidik diharapkan dapat memberikan informasi tentang pelaksanaan pelatihan yang dilakukan di penampungan atau di Balai Latihan Kerja.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Wawancara terbuka

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara terbuka dengan pedoman yang beruntut untuk mendapatkan data yang memiliki kedalaman yang dilakukan berkali-kali sesuai dengan kebutuhan dan kejelasan masalah.

2. Observasi

Pengamatan terhadap kegiatan-kegiatan seperti rekrutmen, seleksi dan pelatihan gunanya untuk memperoleh informasi tambahan sehingga dapat membantu dalam mendeskripsikan hasil penelitian.

3. Teknik dokumentasi

Peneliti melakukan teknik dokumentasi terhadap dokumen-dokumen tertentu yang dimiliki perusahaan untuk memperoleh data tentang hasil rekrutmen dan seleksi, jumlah pemberangkatan, struktur organisasi, penggunaan jam kerja serta sistem penggajian.

1.6.5 Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengamatan yang terus menerus dan sungguh-sungguh terhadap tenaga kerja wanita selama 30 (tiga puluh) hari atau satu bulan.
2. Trianggulasi, digunakan untuk mengecek, mengkonfirmasi kebenaran data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

3. Mendiskusikan data yang diperoleh dengan orang-orang yang berkompeten dibidang jasa tenaga kerja wanita guna keabsahan data yang diperoleh.

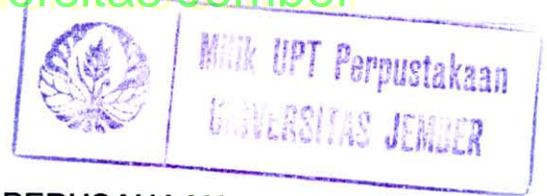
1.6.6 Analisis Data

Seluruh data yang terkumpul dalam penelitian dianalisis secara kualitatif sistematis, maksudnya adalah seluruh data hasil penelitian diungkapkan secara lebih mendalam dan terperinci dengan menggunakan analisis deskriptif secara sistematis.

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis domain. Seperti yang diungkapkan Faisal (1990:91) yaitu analisis yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa yang tercakup disuatu fokus atau pokok permasalahan yang diteliti.

1.6.7 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode induktif yaitu menarik kesimpulan dari hal yang bersifat khusus ke hal-hal yang bersifat umum sesuai dengan tema penelitian dengan melalui proses tersebut akan ditentukan jawaban dari permasalahan penelitian.



II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia

Mengingat keterbatasan pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab penempatan TKI ke luar negeri, maka pihak swasta diberikan sebagian wewenang untuk menempatkan TKI keluar negeri melalui PJTKI (Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia). Agar dapat melaksanakan tugas yang diberikan oleh pemerintah, PJTKI harus memenuhi persyaratan peraturan Menteri Tenaga Kerja No. PER-02/MEN/1994 dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. KEP-204/MEN/1999 bahwa PJTKI harus memiliki Surat Ijin Usaha Perusahaan Penempatan Jasa Tenaga Kerja Indonesia (SIUP – PJTKI).

Sebagai pelaku pemasar internasional maka PJTKI telah melakukan kerja sama dengan pihak luar negeri yaitu agen di luar negeri sebagai mitra usaha yang bertugas antara lain :

1. Mencari order dan meneruskan kepada perusahaan penyalur di Indonesia.
2. Menyerahkan TKI kepada yang memesan.
3. Mengatur hubungan kerja, syarat-syarat kerja dan perlindungan hukum melalui kontrak kerja.

Selain itu PJTKI mempersiapkan TKI menurut jenis kelamin, lapangan usaha, dan menurut pelanggan perseorangan atau perusahaan, dalam hal ini PJTKI bertanggung jawab tentang :

1. Mencari order dari negara sasaran
2. Seleksi, rekrutmen dan tes
3. Melatih TKI di Balai Latihan Kerja
4. Mempersiapkan dokumen bepergian ke luar negeri
5. Pengiriman TKI dan lain-lain.

Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia (PJTKI) adalah badan usaha yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Koperasi, yang bergerak dibidang jasa penempatan TKI ke luar negeri. Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia termasuk organisasi kategori penerima untung atau dapat disebut organisasi ekonomi karena berorientasi pada profit.

Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia baru dapat beroperasi sebagai pelaksana penempatan TKI baik di dalam maupun ke luar negeri apabila telah memperoleh surat izin usaha penempatan (SIUP- PJTKI) dari Departemen Tenaga Kerja Republik Indonesia, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja RI No. KEP-204/MEN/1999 tentang Penempatan Tenaga Kerja Ke Luar Negari. Seperti yang tercantum dalam pasal 8 tentang persyaratan SIUP PJTKI yang berbunyi sebagai berikut :

- Ayat 1 : PJTKI sebagaimana dimaksud dalam pasal 7 huruf a wajib memiliki SIUP PJTKI.
- Ayat 2 : Untuk mendapatkan SIUP PJTKI sebagaimana dimaksud pada ayat 1, pemohon mengajukan permohonan tertulis dengan memenuhi persyaratan :
- a. Badan hukum berbentuk Perseroan Terbatas (PT) atau Koperasi yang dalam akte pendirian atau anggaran dasarnya mencantumkan adanya kegiatan dibidang penempatan TKI;
 - b. Mempunyai kantor dan peralatan kantor yang lengkap serta alamat yang jelas sesuai dengan keterangan domisili dari instansi yang berwenang;
 - c. Mempunyai NPWP;
 - d. Mempunyai jaminan deposito pada bank peserta program sebesar Rp. 250. 000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah) atas nama Menteri;
 - e. Memiliki modal disetor yang tercantum dalam akte pendirian perusahaan sekurang-kurangnya Rp. 750. 000.000,- (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);

- f. Mempunyai tempat penampungan TKI yang memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku atau surat pernyataan tentang kesanggupan penyediaan sarana dan prasarana akomodasi sesuai keperluan untuk proses persiapan penempatan TKI;
- g. Surat keterangan undang-undang gangguan;
- h. Mempunyai bukti wajib lapor ketenagakerjaan sesuai dengan Undang-Undang No. 7 tahun 1981;
- i. Mempunyai rencana kegiatan perusahaan minimal 3 tahun berturut-turut yang meliputi :
 1. Kegiatan pemasaran;
 2. Penyediaan TKI;
 3. Negara tujuan, jumlah TKI yang akan ditempatkan, dan jenis jabatan;
 4. Perlindungan TKI;
 5. Organisasi pelaksana;
 6. Keuangan;
- j. Mempunyai pegawai yang berpengalaman dibidang ketenagakerjaan yang dibuktikan dengan surat pengalaman kerja;
- k. Khusus bagi badan hukum yang berbentuk koperasi harus mendapatkan rekomendasi dari instansi pemerintah yang bertanggung jawab dibidang perkoperasian setempat;
- l. Penanggung jawab perusahaan atau badan hukum pemohon tidak pernah dijatuhi sanksi pidana 5 tahun atau lebih berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

Pasal 16 tentang Perwakilan Daerah (Perwada) dan Perwakilan Luar Negeri (Perwalu).

Ayat 1 : PJTKI dapat membentuk Perwada.

Ayat 2 : Dalam hal PJTKI membentuk Perwada, PJTKI wajib mendaftarkannya ke Kantor Departemen Tenaga Kerja setempat.

Pasal 19 tentang Perwakilan Daerah (Perwada) dan Perwakilan Luar Negeri (Perwalu) yang berbunyi sebagai berikut : Perwada dilarang melakukan kegiatan dalam bentuk apapun secara langsung dengan Mitra Usaha dan atau Pengguna.

Pasal 47 tentang pembiayaan yang berbunyi sebagai berikut :

Ayat 1 : Semua biaya penempatan TKI pada prinsipnya menjadi tanggung jawab Pengguna, kecuali ditentukan lain atas persetujuan Direktur Jenderal.

Ayat 2 : Biaya penempatan yang dapat dibebankan kepada calon TKI meliputi biaya :

- a. dokumen jati diri tenaga kerja;
- b. tes kesehatan;
- c. visa kerja;
- d. transportasi lokal;
- e. akomodasi dan konsumsi;
- f. uang jaminan sesuai dengan negara tujuan;

Ayat 3 : Besarnya biaya sebagaimana dimaksud pada ayat 2 huruf a,b,c,d dan e ditetapkan oleh Direktur Jenderal setelah melakukan koordinasi dengan instansi dan lembaga yang terkait.

Pasal 51 tentang pembiayaan yang berbunyi sebagai berikut : Dalam melakukan kegiatan penempatan TKI, PJTKI berhak menerima biaya jasa penempatan TKI (recruiting fee) yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2 Sejarah Singkat Berdirinya PT. BANDAR LAGUNA Jakarta

PT. BANDAR LAGUNA adalah sebuah Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia yang bergerak dalam ekspor jasa tenaga kerja ke luar negeri. PT. BANDAR LAGUNA merupakan salah satu PJTKI dari 342 PJTKI yang ada di Indonesia. PT. BANDAR LAGUNA resmi berdiri sejak tanggal 28 April 2000 yang dipimpin oleh Faizal Abdul Azis, yang beralamat di Jl. Raya Komplek Panorama Indah KAV. B 5 Gedong Pasar Rebo Jakarta Timur. Sesuai dengan SIUP NAKER No. 045/BP/LN/2000. Negara tujuan eksport Jasa tenaga Kerja Indonesia PT. BANDAR LAGUNA adalah, Saudi Arabia, Abu Dhabi, Malaysia, Singapura dan Taiwan.

PT. BANDAR LAGUNA mempunyai 2 Perwada (Perwakilan Daerah) yaitu :

1. PT. BANDAR LAGUNA PERWADA JAWA TENGAH dengan alamat Jl. Ahmad Yani No.2 Ungaran Semarang.
2. PT. BANDAR LAGUNA PERWADA JAWA TIMUR dengan alamat Desa Gupolo Kulon RT : 02/01 Gupolo Babadan Ponorogo.

2.2.1 Lokasi Perusahaan

Pengertian lokasi perusahaan adalah tempat kedudukan perusahaan dan kediaman perusahaan. Tempat kedudukan perusahaan yaitu tempat dimana kegiatan administrasi dari perusahaan yang bersangkutan, sedangkan kediaman perusahaan merupakan tempat berdirinya bangunan itu sendiri.

Lokasi PT. BANDAR LAGUNA terletak di Jl. Raya Kelapa Dua No. 3 Jakarta Barat. Dalam pemilihan lokasi perusahaan perlu diperhatikan dengan baik karena menyangkut kelangsungan hidup perusahaan dalam waktu yang akan datang. Untuk menghindari hal-hal negatif dan agar kelangsungan hidup perusahaan dapat terjamin dengan baik maka diperlukan langkah-langkah yang tepat didalam menentukan lokasi perusahaan. Adapun PT. BANDAR LAGUNA dan Perwadanya didalam memilih lokasi telah mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Kemudahan dalam pemasaran, karena letak perusahaan di kota sebagai pusat pemerintahan.
- b. Kemudahan di dalam memperoleh calon tenaga kerja Indonesia.
- c. Transportasi lancar, dengan melihat letak posisi perusahaan dekat dengan Kantor Imigrasi, Terminal Bus, Bandar Udara, dan Laboratorium Medical.

Atas dasar pertimbangan tersebut diatas maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa letak PT. BANDAR LAGUNA cukup strategis dan memungkinkan bagi pendirian perusahaan.

2.3 Ketenagakerjaan Perusahaan

Pegawai atau karyawan merupakan mitra yang penting dalam menunjang sukses dan kemajuan perusahaan. Menyadari hal tersebut, perusahaan senantiasa berusaha menciptakan suasana kerja yang baik serta hubungan yang harmonis antara sesama karyawan, sehingga para karyawan mempunyai semangat kerja yang tinggi di dalam melakukan pekerjaannya, sehingga kemungkinan perusahaan untuk mencapai tujuannya semakin mudah.

2.3.1 Jumlah Tenaga Kerja

Jumlah tenaga kerja atau karyawan PT. BANDAR LAGUNA Jakarta Divisi Malaysia dan Singapura adalah 26 orang dengan komposisi sebagai berikut :

a. Berdasarkan pendidikannya

Tabel 6 : Klasifikasi Tenaga Kerja (Karyawan) PT. BANDAR LAGUNA
Jakarta Divisi Malaysia dan Singapura Berdasarkan Pendidikan

No.	Keterangan	Jumlah Pegawai
1.	Sarjana	7
2.	Sarjana Muda dan sederajat	4
3.	SMA	13
4.	SMP	2
Jumlah		26

Sumber data : PT. Bandar Laguna, Juli 2001

b. Berdasarkan jenjang jabatan

Tabel 7 : Klasifikasi Tenaga Kerja (Karyawan) PT. BANDAR LAGUNA
Jakarta Berdasarkan Jenjang Jabatan

No.	Keterangan	Jumlah Pegawai
1.	Direktur Divisi	1
2.	Manager*	4*
3.	Tenaga Pelaksana	11
4.	Security	5
5.	Instruktur atau Pelatih	6
Jumlah		26

Sumber data : PT. Bandar Laguna, Juli 2001

Manager*,4* Direktur Divisi merangkap sebagai Manager Pemasaran.

2.3.2 Penggunaan Jam Kerja

Untuk melaksanakan tugas sehari-hari pada kantor PT. BANDAR LAGUNA di Jakarta, telah diatur oleh perusahaan. Untuk hari Senin sampai Kamis, 1 (satu) hari kerja terdapat 8 (delapan) jam kerja dan 1 (satu) jam istirahat, untuk hari Jumát terdapat 7,5 (tujuh koma lima) jam kerja dan 1,5 (satu koma lima) jam istirahat.

Tujuan diadakannya jam istirahat adalah agar karyawan tidak jenuh terhadap pekerjaan yang digeluti, dan dengan istirahat pikiran karyawan dapat segar kembali sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat tercapai sesuai dengan target yang ditentukan. Untuk lebih jelasnya tentang pembagian jam kerja dapat di lihat pada penjelasan di bawah ini :

1. Hari Senin sampai dengan Kamis
Pukul : 08.00 – 12.00
 12.00 – 13.00 Istirahat
 13.00 – 17.00
2. Hari Jum'at
Pukul : 08.00 – 11.00
 11.00 – 12.30 Istirahat
 12.30. – 17.00

2.3.3 Sistem Penggajian

Perusahaan telah memberikan gaji diatas Upah Minimum Regional (UMR) di setiap bulannya,yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Gaji bulanan adalah gaji yang diberikan kepada tenaga kerja untuk setiap bulan. Semua karyawan PT. BANDAR LAGUNA memperoleh gaji dengan sistem bulanan.

Disamping gaji pokok, perusahaan juga memberikan bonus bulanan kepada karyawannya, yang besarnya ditentukan oleh besarnya tenaga kerja wanita yang dapat diberangkatkan atau dikirim ke luar negeri, jika semakin besar tenaga kerja wanita yang dikirim maka semakin besar pula bonus yang akan diterima oleh karyawan. Khusus bagi karyawan bagian pengadaan selain mendapatkan bonus diatas, mereka juga mendapat bonus jika dapat merekrut calon tenaga kerja wanita sesuai dengan target atau melebihi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Disamping itu perusahaan juga memberikan jaminan sosial kepada karyawan. Adapun jaminan sosial yang diberikan adalah :

1. Tunjangan Hari Raya
2. Ongkos penggantian pengobatan
Fasilitas ini diberikan kepada karyawan dengan memberikan ganti rugi sebesar 50 % dari biaya pengobatan seluruhnya.

2.4 Visi dan Misi PT. BANDAR LAGUNA

Karena penempatan tenaga kerja wanita ke luar negeri adalah pengerahan jasa manusia, bukan komoditas, maka akar visi dan penjabaran misi pada PT. BANDAR LAGUNA tidak hanya tertumpu pada pendekatan ekonomi pasar semata, melainkan harus dikombinasikan secara sinerjik dengan pendekatan kelembagaan, dimana hak asasi dan kebebasan menjatuhkan pilihan dijamin. Dengan demikian harkat dan martabat tenaga kerja wanita tetap terpelihara dalam sistem ekonomi pasar.

Visi perusahaan adalah bahwa pada masa yang akan datang PT. BANDAR LAGUNA berkeinginan untuk menjadi perusahaan yang unggul dan senantiasa berkembang dengan sehat. Sedangkan misi perusahaan adalah :

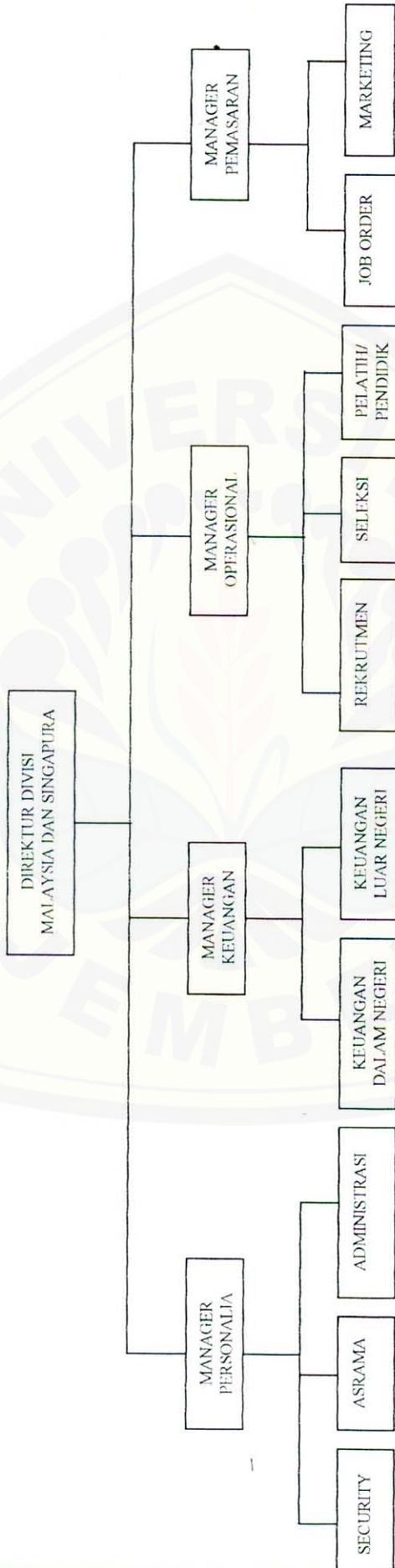
1. Menyediakan produk jasa tenaga kerja wanita dengan mutu dan harga atau imbalan yang berdaya saing tinggi melalui pengelolaan yang profesional untuk mendukung pembangunan ekonomi nasional.
2. Memberikan pelayanan yang baik kepada calon tenaga kerja wanita melalui penyediaan penampungan dengan lingkungan yang bersih, rapi dan aman.
3. Menempatkan pesaing dalam negeri, pemasok dan pengguna jasa luar negeri sebagai mitra kerja yang saling menguntungkan.
4. Melakukan berbagai investasi untuk meningkatkan kualitas calon tenaga kerja wanita yang akan kirim ke luar negari.
5. Menghasilkan laba yang pantas untuk mendukung pengembangan perusahaan
6. Membantu masyarakat dan pemerintah di dalam menyelesaikan masalah pengangguran.
7. Memperbaiki citra PJTKI yang selama ini selalu dianggap bermasalah dan negatif oleh sebagian besar masyarakat.
8. Peningkatan perlindungan tenaga kerja wanita di luar negeri.

2.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam suatu perusahaan sangatlah penting artinya karena dalam suatu struktur organisasi digambarkan mengenai tugas, tanggung jawab dan wewenang serta hubungan antar bagian. Dengan adanya struktur organisasi para karyawan tahu dengan jelas mengenai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran di dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya di dalam perusahaan.

Agar tercipta tertib organisasi dan tata usaha serta laksana tugas maka PT. BANDAR LAGUNA menetapkan dan melaksanakan struktur organisasi dengan sistem organisasi garis, yang mana setiap karyawan dalam organisasi ini mengenal adanya satu pimpinan yang secara langsung membawahnya. Selain itu dengan dipilihnya organisasi garis diharapkan telah terjamin ketegasan didalam perintah dan kedisiplinan kerja. Adapun bagan struktur organisasi yang terdapat pada PT. BANDAR LAGUNA adalah sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI
PT. BANDAR LAGUNA
DIVISI MALAYSIA DAN SINGAPURA
JAKARTA



Sumber : PT. BANDAR LAGUNA, Juli 2001

Untuk lebih jelasnya perlu penjabaran tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian yang diterjemahkan ke dalam bagian-bagian yang ada pada PT. BANDAR LAGUNA sebagai berikut :

a. Komisaris

Komisaris dalam struktur organisasi yang ada pada PT. BANDAR LAGUNA Jakarta merupakan pimpinan struktur yang paling atas. Adapun hak dan kewajibannya adalah sebagai berikut :

1. Komisaris mempunyai kewajiban mengawasi pekerjaan direksi.
2. Komisaris berhak memeriksa buku-buku, surat-surat, meneliti dan mencocokkan uang kas dan lain sebagainya dan berhak mengetahui segala tindakan yang telah dijalankan oleh direksi. Komisaris setiap waktu berhak membebaskan untuk sementara tugasnya seorang anggota direksi atau lebih jika direksi bertindak bertentangan dengan anggaran dasar.
3. Komisaris mengadakan rapat setiap waktu jikalau dianggap perlu oleh salah seorang anggotanya atau direksi.

b. Direktur Utama

Ada beberapa tugas yang harus dilakukan oleh direktur utama yang meliputi :

1. Direktur berhak mengangkat seorang atau lebih sebagai kuasa yang memberikan kepadanya atau kepada mereka itu kekuasaan-kekuasaan yang perlu secara tertulis.
2. Memberikan pertanggungjawaban kepada komisaris.
3. Menandatangani surat-surat berharga dan surat-surat perjanjian.
4. Mengusulkan pengangkatan dan memberhentikan karyawan bila dipandang perlu.
5. Mengkoordinasikan dan membimbing semua kegiatan dan urusan perusahaan.

c. Direktur Divisi

Ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh direktur divisi yang meliputi :

1. Mencari, mengadakan dan memelihara hubungan yang baik dengan mitra usaha yaitu calon pengguna jasa dalam hal ini pihak agen dan juga mencari, mengadakan dan memelihara hubungan baik dengan Perwada atau petugas lapangan (pemasok CTKW).
2. Berhak mengangkat karyawan dan memberhentikan karyawan bila dipandang perlu.
3. Memberikan pertanggungjawaban kepada direktur utama.
4. Melakukan kegiatan pemasaran calon tenaga kerja wanita ke luar negeri (Malaysia dan Singapura).
5. Menjaga hubungan baik dengan karyawan.
6. Menandatangani surat-surat perjanjian.
7. Mengkoordinasikan dan membimbing semua kegiatan dan urusan divisinya.
8. Bertanggung jawab atas kelangsungan hidup divisi yang dipimpinnya dan atas semua kewajiban finansial atau atas transaksi-transaksi yang mempunyai hubungan dengan kegiatan divisinya baik ke dalam maupun ke luar.
9. Membuat rencana dan menentukan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh divisi dalam menjalankan aktivitasnya.
10. Mengawasi jalannya operasi perusahaan serta mengambil langkah-langkah preventif dan kuratif terhadap penyimpangan yang terjadi atau yang mungkin terjadi.

d. Manager Pemasaran

1. Melaksanakan kebijaksanaan pokok yang diberikan oleh pimpinan perusahaan dalam menjalankan semua aktivitas pemasaran.
2. Memimpin kegiatan-kegiatan pemasaran dalam usaha merealisasikan rencana pengiriman calon tenaga kerja wanita seperti yang telah ditetapkan.
3. Mencari negara sasaran ekspor atau pemasaran dan mitra usaha baru di luar negeri.
4. Membuat laporan-laporan tentang perkembangan hasil pengiriman.
5. Mencari *job order* bagi calon tenaga kerja wanita yang telah tersedia di penampungan.

e. Manager Personalia

Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh manager personalia :

1. Memberikan pertanggungjawaban kepada kepala divisi atas semua pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi kantor.
2. Melaksanakan tugas-tugas atas perintah atasan diantaranya melakukan proses medical, paspor, pengurusan visa, pembelian tiket dan sebagainya.
3. Bertanggungjawab atas kesejahteraan dan kondisi CTKW yang berada dipenampungan.
4. Memerintahkan pelaksanaan tugas kepada karyawan lingkungan urusan personalia sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.
5. Merencanakan penempatan bidang sumber daya manusia antara lain anggaran biaya, penggajian atau pengupahan, program pendidikan, latihan dan pengembangan, dan peningkatan kesejahteraan karyawan.

f. Manager Keuangan

Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh manager keuangan adalah:

1. Menerima, meneliti dan memberikan kebenaran bukti-bukti pengeluaran uang perusahaan, kode rekening sekaligus mengisi kartu anggaran serta bukti-bukti penerimaan.
2. Memperhitungkan dan membayar segala sesuatu yang menyangkut hak-hak dan kewajiban karyawan.
3. Memperhitungkan dan membayar segala sesuatu yang menyangkut hak-hak dan kewajiban pihak ketiga (pihak agen luar negeri dan Perwada atau petugas lapangan).
4. Membuat laporan inventaris kantor yang berbentuk lampiran-lampiran keuangan setiap bulannya.
5. Memerintahkan pelaksanaan tugas kepada karyawan dilingkungan urusan keuangan sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan.
6. Memberikan pertanggungjawaban kepada direktur divisi atas semua kegiatan yang berhubungan dengan kegiatan dan urusan keuangan.

g. Manager Operasional

Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh manager operasional adalah :

1. Menyimpan dan memelihara arsip serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penugasannya dalam melaksanakan tugas-tugas atas perintah atasan.
2. Menyimpan dan memelihara arsip serta dokumen-dokumean yang berhubungan dengan penugasan dan penunjukkan Perwada.
3. Mencari, mengadakan dan memelihara hubungan baik dengan pihak ketiga terutama kepala Perwada dan petugas-petugas lapangan.
4. Bertanggung jawab kepada direktur divisi terhadap pelaksanaan rekrutmen dan seleksi calon tenaga kerja wanita di daerah.

5. Mensosialisasikan kepada masyarakat, pejabat di daerah (Bupati, Camat, Lurah) tentang ketenagakerjaan sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang disesuaikan dengan *job order*.
6. Bertanggung jawab kepada direktur divisi terhadap pelaksanaan pelatihan dan pendidikan yang dilaksanakan di Balai Latihan Kerja .
7. Bertanggung jawab kepada direktur divisi terhadap kualitas calon tenaga kerja wanita pada saat dan setelah berada di penampungan.
8. Menjaga hubungan baik dengan melakukan pembinaan dengan Perwada.

2.6 Pengiriman Calon Tenaga Kerja Wanita

2.6.1 Negara Tujuan Pengiriman atau Pemasaran Calon Tenaga Kerja Wanita

Negara tujuan pemasaran adalah suatu negara dimana perusahaan akan menawarkan produknya (calon tenaga kerja wanita) kepada mitra usaha atau calon pengguna jasa luar negeri. Untuk memasarkan produk dalam hal ini biodata calon tenaga kerja wanita diperlukan seorang pemasar yang handal, karena produk yang dipasarkan disini merupakan perpaduan dari produk jasa dan fisik dari calon tenaga kerja wanita itu sendiri.

Dalam perkembangannya, negara tujuan dari tenaga kerja Indonesia yang bekerja di luar negeri dapat dikelompokkan dalam tiga tahapan, seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 8 : Perkembangan Negara Tujuan Pemasaran Jasa Tenaga Kerja Indonesia

NO	Periode	Negara Sasaran
1.	1969 – 1979	50 (lima puluh) % total TKI menuju negara Eropa
2.	1979 – 1989	Negara-negara Timur Tengah
3.	1989 – Sekarang	Asia Selatan dan Asia Tenggara

Sumber data : Manajemen Usahawan, 1996

Perubahan arus negara tujuan dari TKI tersebut tidak lepas dari kondisi perekonomian serta peraturan keimigrasian dan ketenagakerjaan di berbagai negara tujuan. Pesatnya pertumbuhan ekonomi di negara-negara Asia Selatan dan Asia Tenggara seperti Malaysia, Singapura maupun Hongkong dibandingkan kawasan lainnya menyebabkan kebutuhan akan tenaga kerja semakin meningkat dan hal ini merupakan potensi bagi pengiriman TKI.

Selain alasan tersebut diatas, Malaysia dan Singapura dijadikan negara tujuan utama dalam pengiriman TKW dari PT. Bandar Laguna disebabkan karena permintaan yang banyak dari pengguna jasa luar negeri, pihak pengguna jasa tidak terlalu menuntut atau membutuhkan TKW yang berkualitas tinggi, penggunaan bahasa yang serumpun dan juga di kedua negara tersebut permasalahan yang timbul yang berhubungan dengan TKI sangat kecil. Pada umumnya pengguna jasa dari Malaysia dan Singapura bisa memahami atau memaklumi TKW dari Indonesia karena kedua negara tersebut mempunyai akar budaya dan gaya hidup yang hampir sama karena serumpun yaitu Melayu. Walaupun pengguna jasa dari Singapura menggunakan bahasa Inggris tetapi sebagian besar dari mereka mengerti dan paham bahasa Melayu.

Pola penempatan TKI secara keseluruhan dari segi negara tujuan dan lapangan usaha yang juga menggambarkan jenis pekerjaan ternyata Malaysia dan Singapura menjadi salah satu negara tujuan utama untuk ekspor jasa TKI. Sektor jasa kemasyarakatan, sosial dan perorangan menempati posisi kedua untuk penyerapan TKI setelah sektor pengolahan.

Pola distribusi penempatan berbeda-beda jika ditelaah dari negara-negara di masing-masing kawasan dan lapangan usaha, maka diperoleh gambaran pada tabel dibawah ini :

Tabel 9 : Penempatan TKI Menurut Negara Tujuan dan Lapangan Usaha

Negara	Lapangan Usaha X)								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Asia Pasifik	20,4	n.s	33,8	n.s	n.s	n.s	14,4	n.s	30,7
Amerika	-	-	n.s	-	-	-	99,6	n.s	n.s
Eropa	-	-	n.s	-	-	n.s	99,6	n.s	n.s
Timur Tengah dan Afrika	-	-	n.s	-	-	-	8,6	n.s	90,6

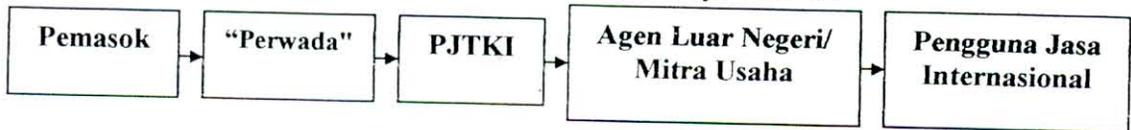
Sumber : Diolah dari Data Dit. Jasa TKLN, Depnaker 1996

Keterangan tabel 7 :

1. : Pertanian, peternakan, kehutanan, perburuan dan perikanan.
 2. : Pertambangan dan penggalian.
 3. : Industri pengolahan.
 4. : Listrik, gas dan air.
 5. : Bangunan.
 6. : Perdagangan besar dan eceran serta rumah makan dan hotel.
 7. : Angkutan, pengudangan dan komunikasi.
 8. : Keuangan, asuransi, usaha persewaan, bangunan dan tanah dan jasa perusahaan.
 9. : Jasa kemasyarakatan, sosial dan perorangan.
- n.s: Not significance yaitu kurang dari 1 %.

Sedangkan produk atau CTKW yang ditawarkan adalah sama artinya produk yang ditawarkan di Malaysia juga ditawarkan di Singapura, yaitu calon tenaga kerja wanita khusus pembantu rumah tangga. Dan saluran distribusi yang digunakan oleh perusahaan di dalam memperoleh dan menyalurkan CTKW hingga sampai ke pengguna jasa luar negeri dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3 : Proses Pemasaran Jasa Tenaga Kerja Wanita



2.6.2 Presedur Pengiriman Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri

Sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada, pelaksanaan pengiriman tenaga kerja ke luar negeri dilakukan oleh PJTKI yang mendapat ijin dari pemerintah. Organisasi dan peraturan-peraturan tentang Antar Kerja Antar Negara senantiasa disempurnakan dan ditingkatkan, saat ini yang berlaku struktur pusat AKAN berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No.KEP.204/MEN/1999 dengan segala peraturan-peraturan pelaksanaannya. Dan hal-hal yang harus diperhatikan dan dijalankan oleh PJTKI dalam hubungannya dalam prosedur penempatan TKI ke luar negeri diantaranya adalah:

- a. Proses pengiriman TKI ke luar negeri
- b. Keterkaitan kelembagaan dan peranan swasta
- c. Penerbitan ijin penerarahan kepada PJTKI
- d. Pendaftaran penempatan calon TKI
- e. Pemberangkatan calon TKI
- f. Masa Penempatan TKI
- g. Purna penempatan atau pemulangan.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai ke tujuh hal diatas kita lihat keterangan di bawah ini :

2.6.3 Proses Pengiriman Tenaga Kerja Indonesia ke Luar Negeri

Proses pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri terdiri dari berbagai tahap :

1. Tahap perijinan

Ijin penerarahan dan pengiriman tenaga kerja ke luar negeri dapat diberikan oleh Menteri Tenaga Kerja yang menyangkut jumlah, jenis jabatan, upah, jaminan sosial dan lain-lain. Selain itu ada perjanjian kerja

sama atau kuasa dari pemberi kerja kepada PJTKI untuk bertindak mewakili calon pemberi kerja untuk masalah-masalah di Indonesia. Perjanjian kerja antara calon tenaga kerja dan calon pemberi kerja telah sesuai dengan syarat-syarat dan kondisi kerja yang berlaku bagi tenaga kerja Indonesia.

Kemudian data-data tersebut disampaikan kepada Menteri Tenaga Kerja yang selanjutnya setelah dipelajari dan memenuhi persyaratan maka Menteri Tenaga Kerja akan menerbitkan Surat Ijin Usaha Pengerahan-Perusahaan Jasa Tenaga Kerja Indonesia.

2. Tahap penyediaan, latihan dan seleksi

Untuk pelaksanaan pendaftaran dan seleksi PJTKI dalam hal ini diwakili oleh Perwada bekerja sama dan melaporkan hasil seleksinya kepada kantor-kantor Depnakertrans. Bagi orang-orang yang telah lulus seleksi di Perwada diberikan surat pengantar oleh kantor Depnakertrans setempat untuk proses selanjutnya.

Sesuai dengan ketentuan-ketentuan Depnakertrans, PJTKI wajib memberikan latihan dan pendidikan baik ketrampilan maupun kesiapan mental idiologi dan disiplin, sehingga tenaga kerja yang dikirim dapat memenuhi kualifikasi permintaan dari pengguna jasa luar negeri.

Pendidikan dan latihan ketrampilan dapat diberikan kepada calon tenaga kerja melalui Balai Latihan Kerja yang dimiliki oleh PJTKI sendiri untuk memberikan orientasi pra pemberangkatan yang dimaksudkan untuk menyiapkan calon tenaga kerja untuk dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja baru dan di tempat kerja yang baru.

3. Tahap pemberangkatan

Sebelum tenaga kerja diberangkatkan ke luar negeri calon tenaga kerja harus menandatangani perjanjian kerja yang diketahui oleh Depnakertrans dan sebelum pemberangkatannya ke luar negeri tenaga kerja harus mengurus dokumen perjalanan berupa passport, tiket, visa, keterangan fiskal. Sesuai dengan Keppres No. 84 tahun 1982 tentang kebijaksanaan Pemberian Surat Keterangan fiskal Luar Negeri, maka bagi

calon tenaga kerja yang bekerja ke luar negeri dibebaskan dari pembayaran fiskal luar negeri.

Kebijakan pemerintah yang membebaskan pembayaran fiskal luar negeri bagi calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri tersebut merupakan suatu subsidi yang dapat menunjang pelaksanaan pengiriman tenaga kerja Indonesia ke luar negeri.

4. Tahap pembinaan di tempat kerja dan perlindungan tenaga kerja

Pembinaan di tempat kerja dilaksanakan guna menjamin pelaksanaan perjanjian kerja yang telah disetujui oleh tenaga kerja Indonesia dan pemberi kerja sehingga kesejahteraan tenaga kerja dapat ditingkatkan. Dalam hal ini ketentuan-ketentuan dan peraturan perundangan yang dijadikan dasar adalah yang berlaku di negara tempat kerja. Perwakilan RI dapat memberikan bantuan kepada TKI yang mengalami permasalahan tanpa mencampuri urusan dalam negeri pemerintah setempat.

5. Tahap pemulangan

Pemulangan tenaga kerja dapat terjadi karena dua hal, yaitu :

- a. karena telah selesai perjanjian kerja atau habis kontrak
- b. karena terjadi pemutusan hubungan kerja.

2.6.4 Keterkaitan Kelembagaan dan Peranan Swasta

1. Proses permintaan di luar negeri
 - a. Permintaan tenaga kerja di luar negeri biasanya datang dari badan pemerintah, perusahaan swasta dan perorangan.
 - b. Bagi badan pemerintah dan perusahaan swasta permintaan tenaga kerja ke luar negeri dimintakan ijin terlebih dahulu dari Kementerian Perburuhan negara setempat.
 - c. Bagi perorangan permintaan tenaga kerja ke luar negeri dimintakan ijin dari Kementerian Dalam Negeri negara setempat
 - d. Permintaan tenaga kerja yang telah diberikan ijin baik oleh Kementerian Perburuhan maupun Kementerian Dalam Negeri seperti

tersebut diatas dimintakan visa kerja dari Kementerian Luar Negeri negara setempat.

- e. Permintaan tenaga kerja yang telah dimintakan visa dari Kementerian Luar Negeri dapat diajukan kepada Menteri Tenaga Kerja RI secara langsung (dalam hal ini melalui Perwakilan RI di luar negeri) ataupun tidak langsung yaitu melalui Mitra Usaha atau pengguna jasa luar negeri yang selanjutnya mengadakan kerjasama dan memberikan kuasa untuk mewakili kepentingannya di Indonesia kepada PJTKI.

2. Persyaratan Pendaftaran Penempatan

- a. PJTKI yang telah mengadakan kerjasama dengan Mitra Usaha atau pengguna jasa luar negeri melengkapi dengan perjanjian kerja yang akan dilakukan antara tenaga kerja dan pemberi kerja, serta surat kuasa.
- b. Mitra Usaha atau pengguna jasa harus memenuhi persyaratan yaitu : harus berbadan hukum dan mempunyai alamat yang jelas.
- c. PJTKI wajib mendaftarkan Mitra Usaha dan pengguna jasa pada Perwakilan RI di negara setempat.
- d. Untuk melakukan kegiatan penempatan TKI, PJTKI harus memiliki : perjanjian kerjasama, surat permintaan nyata TKI (*job order*) atas nama PJTKI yang bersangkutan, perjanjian penempatan TKI, dan perjanjian kerja.
- e. PJTKI wajib melaporkan seluruh dokumen sebagaimana tersebut diatas kepada Direktur Jenderal.
- f. PJTKI harus mendaftarkan perjanjian kerjasama penempatan kepada Perwakilan RI di negara setempat dan PJTKI dengan Mitra Usaha atau pengguna jasa membuat perjanjian mengenai perlindungan terhadap TKI.
- g. Surat permintaan TKI (*job order*) dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku di negara tujuan dan sekurang-kurangnya harus memuat : jumlah TKI, jenis dan uraian pekerjaan, kualifikasi TKI, syarat-syarat

- kerja, kondisi kerja, jaminan sosial dan masa berlakunya surat permintaan.
- h. PJTKI harus mendaftarkan surat permintaan TKI (*job order*) kepada Perwakilan RI di negara setempat.
 - i. Perjanjian penempatan TKI sekurang-kurangnya harus memuat ; kepastian waktu pemberangkatan calon TKI, biaya penempatan calon TKI ke negara tujuan, dan jabatan atau pekerjaan calon TKI.
 - j. PJTKI dilarang menempatkan TKI pada pekerjaan yang melanggar asusila.
 - k. Perjanjian kerja sekurang-kurangnya harus memuat nama dan alamat pengguna, jenis dan uraian pekerjaan, kondisi dan syarat kerja yang meliputi antara lain jam kerja, upah dan cara pembayarannya, upah lembur, cuti dan waktu istirahat, serta jaminan sosial, dan masa perjanjian kerja berlaku selama dua tahun.
 - l. Perjanjian kerja antara pengguna jasa dengan TKI harus didaftarkan pada Perwakilan RI di negara setempat.

2.6.5 Penerbitan Ijin Pengerahan

- a. PJTKI yang telah mengadakan kerjasama dengan Mitra Usaha atau pengguna jasa luar negeri melengkapi dengan draf perjanjian kerja yang akan dilakukan antara tenaga kerja dan pemberi kerja, serta surat kuasa.
- a. Atas dasar perjanjian kerjasama antara PJTKI dengan Mitra Usaha atau pengguna jasa Luar Negeri tentang adanya permintaan TKI maka PJTKI menyusun rencana pengiriman tenaga kerja.
- c. PJTKI mengajukan permohonan ijin pengerahan dan pengiriman TKI ke luar negeri kepada Menteri Tenaga Kerja melalui Pusat Antar Kerja Antar Negara.
- d. Pusat AKAN (Antar Kerja Antar Negara) mengadakan penelitian atas berkas-berkas dan syarat-syarat kerja yang diajukan oleh PJTKI dan

menyampaikan kepada Menteri Tenaga Kerja untuk dikeluarkan ijin penerahan TKI.

- e. Saran tersebut sebelum sampai ke Menteri Tenaga Kerja dimintakan persetujuan atau paraf dari Dirjen Binapenta (Direktur Jenderal Pembinaan dan Penempatan Tenaga Kerja).
- f. Setelah mendapatkan persetujuan atau paraf dari pejabat eselon satu tersebut diatas maka diterbitkan Surat Keputusan Ijin Pengearahan dan Pengiriman TKI ke luar negeri.

2.6.6 Pendaftaran Penempatan Calon Tenaga Kerja Indonesia

- a. PJTKI yang telah melakukan perjanjian kerjasama dan telah memiliki surat permintaan TKI (*job order*) maka PJTKI dan atau Perwada wajib melaporkan kepada KANWIL DEPNAKER tentang rencana kebutuhan TKI dari daerah setempat serta dengan menunjukkan surat permintaan TKI (*job order*).
- b. Setelah surat permintaan TKI (*job order*) disetujui maka PJTKI dan atau Perwada dapat mulai melakukan penyuluhan, pendaftaran dan seleksi calon TKI dengan menyampaikan rencana kebutuhan calon TKI dan rancangan perjanjian kerja yang akan diberlakukan, kepada Kantor Depnakertrans setempat.
- c. Penyuluhan yang dimaksud pada huruf b dilaksanakan bersama-sama dengan Depnakertrans.
- d. Dalam melaksanakan penyuluhan calon TKI, harus dijelaskan kepada calon TKI mengenai : lowongan pekerjaan yang tersedia, syarat-syarat kerja, situasai dan kondisi negara tujuan, hak dan kewajiban TKI, biaya-biaya yang dibebankan kepada calon TKI, dan persyaratan calon TKI.
- e. Setiap calon TKI yang mendaftar harus memenuhi syarat : usia minimal 18 tahun kecuali peraturan negara setempat, memiliki Kartu Tanda Penduduk, sehat jasmani dan rohani, sekurang-kurangnya

- tamat SD atau memiliki ketrampilan sesuai dengan jenis pekerjaan yang ada, mendapatkan ijin dari orang tua atau wali.
- f. Kemudian PJTKI dan atau Perwada melaksanakan seleksi administratif dan seleksi ketrampilan terhadap calon TKI yang telah mendaftar dan jika TKI telah lulus dari seleksi maka PJTKI dan calon TKI wajib menandatangani perjanjian penempatan TKI yang diketahui oleh Kantor Depnakertrans.
 - g. PJTKI atau Perwada harus membuat Kartu Identitas TKI dan daftar nominasi calon TKI bagi mereka yang telah lulus seleksi.
 - h. PJTKI wajib memberangkatkan calon TKI selambat-lambatnya tiga bulan sejak diterbitkannya KITKI (Kartu Identitas Tenaga Kerja Indonesia).

2.6.7 Pemberangkatan Calon Tenaga Kerja Indonesia

- a. PJTKI membuat surat rekomendasi penerbitan paspor bagi calon TKI Kantor Imigrasi setempat jika TKI sudah lulus seleksi dan sudah menandatangani perjanjian penempatan TKI .
- b. CTKI yang sudah di terima di BLKLN (Balai Latihan Kerja Luar Negeri) untuk mendapatkan sertifikat yang diketahui oleh Depnakertrans.
- c. Bagi calon TKI yang telah lulus dari BLKLN mendapatkan sertifikat dengan seleksi akhir oleh Pusat AKAN dan sertifikat tersebut digunakan untuk mengurus visa di Kantor Kedutaan negara tujuan setelah perusahaan mendapatkan calling visa dari Mitra Usaha atau pengguna jasa luar negeri .
- d. Sebelum calon TKI diberangkatkan, calon TKI harus menandatangani perjanjian kerja yang isinya telah disetujui oleh pengguna jasa.
- e. Penandatanganan perjanjian kerja dilakukan setelah calon TKI memperoleh visa kerja dan dilakukan dihadapan dan diketahui oleh Pegawai Pengawas Ketenagakerjaan di Kantor Depnakertrans dan PJTKI dilarang mengubah atau mengganti perjanjian kerja yang telah ditandatangani oleh pejabat.

tamat SD atau memiliki ketrampilan sesuai dengan jenis pekerjaan yang ada, mendapatkan ijin dari orang tua atau wali.

- f. Kemudian PJTKI dan atau Perwada melaksanakan seleksi administratif dan seleksi ketrampilan terhadap calon TKI yang telah mendaftar dan jika TKI telah lulus dari seleksi maka PJTKI dan calon TKI wajib menandatangani perjanjian penempatan TKI yang diketahui oleh Kantor Depnakertrans.
- g. PJTKI atau Perwada harus membuat Kartu Identitas TKI dan daftar nominasi calon TKI bagi mereka yang telah lulus seleksi.
- h. PJTKI wajib memberangkatkan calon TKI selambat-lambatnya tiga bulan sejak diterbitkannya KITKI (Kartu Identitas Tenaga Kerja Indonesia).

2.6.7 Pemberangkatan Calon Tenaga Kerja Indonesia

- a. PJTKI membuatkan surat rekomendasi penerbitan paspor bagi calon TKI Kantor Imigrasi setempat jika TKI sudah lulus seleksi dan sudah menandatangani perjanjian penempatan TKI .
- b. CTKI yang sudah di terima di BLKLN (Balai Latihan Kerja Luar Negeri) untuk mendapatkan sertifikat yang diketahui oleh Depnakertrans.
- c. Bagi calon TKI yang telah lulus dari BLKLN mendapatkan sertifikat dengan seleksi akhir oleh Pusat AKAN dan sertifikat tersebut digunakan untuk mengurus visa di Kantor Kedutaan negara tujuan setelah perusahaan mendapatkan calling visa dari Mitra Usaha atau pengguna jasa luar negeri .
- d. Sebelum calon TKI diberangkatkan, calon TKI harus menandatangani perjanjian kerja yang isinya telah disetujui oleh pengguna jasa.
- e. Penandatanganan perjanjian kerja dilakukan setelah calon TKI memperoleh visa kerja dan dilakukan dihadapan dan diketahui oleh Pegawai Pengawas Ketenagakerjaan di Kantor Depnakertrans dan PJTKI dilarang mengubah atau mengganti perjanjian kerja yang telah ditandatangani oleh pejabat.

- f. PJTKI wajib menyediakan akomodasi di tempat penampungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk calon TKI di dalam menunggu persiapan pemberangkatan.
- g. PJTKI wajib mengikutsertakan calon TKI dalam program asuransi perlindungan TKI.
- h. PJTKI wajib memberikan Pembekalan Akhir Pemberangkatan (PAP) kepada para calon TKI sebelum diberangkatkan ke negara tujuan, dan materi dari PAP yaitu : pembinaan mental kerohanian, pembinaan mental disiplin serta kepribadian, adat istiadat dan kondisi negara tujuan, peraturan perundangan di negara tujuan, tata cara keberangkatan, program pengiriman uang (*remittance*) dan tabungan, kelengkapan dokumen TKI, hak dan kewajiban TKI dan yang terakhir PAP dilaksanakan dengan pihak lain dalam jangka waktu sekurang-kurangnya dua hari.
- i. Sebelum keberangkatan calon TKI, PJTKI mengajukan permohonan rekomendasi bebas fiskal luar negeri kepada Kepala Kantor Wilayah Depnakertrans daerah calon TKI dengan melampirkan : perjanjian kerja, bukti kesepakatan asuransi, paspor dan visa kerja, dan kemudian oleh KANWIL diajukan kepada instansi pajak daerah.
- j. PJTKI wajib melaporkan hasil penempatan TKI secara berkala setiap bulan kepada KANWIL Depnakertrans domisili PJTKI dan Direktur Jenderal.

2.6.8 Masa Penempatan Tenaga Kerja Indonesia

- a. Jika terjadi permasalahan dan atau perselisihan dengan pengguna jasa luar negeri maka PJTKI wajib menyelesaikannya dan di dalam menyelesaikan permasalahan tersebut PJTKI berkoordinasi dengan Perwalu atau Mitra Usaha dan dapat meminta bantuan Perwakilan RI dengan menunjukkan dokumen yang berkaitan dengan penempatan TKI yang bersangkutan.

- b. Jika TKI mendapatkan kecelakaan, sakit atau meninggal dunia di luar negeri, maka PJTKI wajib mengurus perawatan, pemakaman jenazah, harta peninggalan, melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal dan mengurus klaim asuransi dan menyampaikan kepada ahli waris.
- c. Perwakilan RI mengelola data TKI, memantau keberadaan TKI serta memberikan bantuan dalam rangka pembinaan dan perlindungan TKI di wilayah akreditasinya.
- d. PJTKI wajib mengurus kepulangan TKI karena berakhirnya perjanjian kerja, menjalankan cuti dan keberangkatan kembali ke negara tujuan setelah selesai menjalankan cuti.

2.6.9 Purna Penempatan Tenaga Kerja Indonesia

- a. PJTKI wajib mengurus kepulangan TKI ke daerah asal dalam hal perjanjian kerja telah berakhir dan TKI sakit atau bermasalah sehingga tidak dapat menyelesaikan perjanjian kerja.
- b. Dalam hal mengurus kepulangan TKI maka PJTKI wajib memberitahukan jadwal kepulangan TKI kepada Mitra Usaha dan atau Perwalu serta Perwakilan RI di negara setempat selambat-lambatnya tujuh hari sebelum tanggal kepulangan.
- c. Dalam mengurus kepulangan TKI maka PJTKI wajib membantu penyelesaian permasalahan TKI dan mengurus serta menanggung kekurangan biaya perawatan TKI yang sakit atau meninggal dunia.
- d. PJTKI wajib melaporkan secara tertulis kepulangan TKI kepada Kantor Depnakertrans daerah asal TKI setempat selambat-lambatnya tanggal lima bulan berikutnya.



III. PEMBAHASAN

3.1 Kualitas Calon Tenaga Kerja Wanita Dan Standart Kualitas Yang Harus Dipenuhi Oleh Calon Tenaga Kerja Wanita

Tulisan ini berusaha mengulas tentang kegiatan ekspor jasa tenaga kerja Indonesia khususnya tenaga kerja wanita dengan maksud untuk mencari pemecahan tentang bagaimana dapat dicapai tingkat pertumbuhan yang lebih tinggi dalam pengiriman TKI ke Malaysia dan Singapura. Yang dimaksud dengan pemasaran ekspor jasa TKI yakni transaksi antar negara dimana kebutuhan jasa tenaga kerja perorangan dan perusahaan di berbagai negara ingin dipenuhi oleh pemasar suatu negara secara lebih unggul dari pesaing melalui proses pertukaran relasional.

Pemasaran merupakan kegiatan yang mencakup beraneka ragam objek untuk memuaskan kebutuhan para pelanggan secara kompetitif dalam pasar negara sasaran yang diliputi. Dalam membicarakan pemasaran atau pengiriman ekspor jasa TKI perlu dijernihkan apa sebenarnya yang diekspor. Pada hakekatnya yang diekspor tidak hanya jasa namun juga sekaligus tenaga kerja secara fisik, jadi dalam hal ini timbul keunikan dari pemasaran atau pengiriman ekspor jasa TKI sebagai berikut :

1. Jasa bergantung pada tenaga kerja yakni tanpa keberadaan tenaga kerja maka tidak mungkin jasa yang dibutuhkan dapat tersedia. Misalnya seorang *baby sitter* yang masih berada di Indonesia tidak mungkin merawat bayi yang berada di Hongkong.
2. Jasa melengkapi tenaga kerja, artinya tenaga kerja yang diekspor tidak memberikan kegunaan kepada pelanggan di luar negeri tanpa dilengkapi jasa yang diperlukan. Misalnya seorang *baby sitter* yang ditempatkan di Hongkong harus disertai rincian pelayanan yang harus dilakukan dalam kontrak.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN



4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada informasi-informasi yang diperoleh dari penelitian yang tertuang dalam deskripsi penelitian, maka pembahasan mengenai Analisis Kualitas Produksi Jasa (Calon Tenaga Kerja Wanita) Guna Memenuhi Target Pengiriman ke Malaysia dan Singapura Pada PT. Bandar Laguna Jakarta dapat ditarik kesimpulan :

1. Perusahaan telah menetapkan standart kualitas yang harus dipenuhi oleh calon tenaga kerja wanita dan disesuaikan dengan permintaan pengguna jasa luar negeri namun pada pelaksanaannya tidak semua standart kualitas yang telah ditetapkan oleh pengguna jasa luar negeri bisa dipenuhi oleh PT. Bandar Laguna.
2. Perusahaan dalam upaya meningkatkan volume pengiriman yaitu dengan berusaha meningkatkan kualitas calon tenaga kerja wanita yang akan dikirim dengan cara meningkatkan kualitas pada proses rekrutmen di daerah, proses seleksi baik di daerah maupun di kantor pusat dan pelaksanaan pelatihan di penampungan atau Balai Latihan Kerja, akan tetapi dalam pelaksanaan proses pengadaan dan persiapan calon tenaga kerja wanita tersebut masih terdapat toleransi-toleransi yang diberikan perusahaan (dalam hal ini petugas lapangan, "Perwada", kantor pusat) kepada calon tenaga kerja wanita.

4.2 Saran

Pemenuhan target pengiriman jasa tenaga kerja wanita ke Malaysia dan Singapura (yang telah disesuaikan dengan permintaan dari calon pengguna jasa luar negeri) sangat tergantung pada kemampuan perusahaan menyediakan tenaga kerja wanita yang memenuhi persyaratan pasar atau standart yang telah ditetapkan oleh konsumen, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu:

1. PT. Bandar Laguna dalam hal pelaksanaan rekrutmen, karena yang melaksanakan perekrutan CTKW di daerah adalah para petugas lapangan maka perusahaan (dalam hal ini diwakili oleh Perwada) harus lebih ketat dalam menerima para petugas lapangan, misalnya : calon petugas lapangan harus yang mempunyai reputasi baik di daerah. Selain itu untuk lebih meningkatkan kemampuan dan kualitas para petugas lapangan, perusahaan sebaiknya lebih sering mengikutsertakan pelatihan untuk para petugas lapangan.
2. Pelaksanaan pelatihan bagi CTKW perlu diperhatikan dan ditingkatkan dengan cara menyediakan tempat lebih bagus dan lebih luas dan untuk peralatan pelatihan lebih banyak, selain itu hal lain yang harus diperhatikan adalah perusahaan harus lebih banyak menyediakan guru atau pelatih sehingga diharapkan pelaksanaan pelatihan akan berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- As' ad, Moch. 1991. *Psykologi Industri*. Jakarta : Liberty.
- Bogdan, Robert dan Steven J. Taylor. 1993. *Kualitatif (Dasar-Dasar Penelitian)*. Surabaya : Usaha Nasional.
- Cahyono, Bambang Tri. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Badan Penerbit IPWI.
- Dessler, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenhallindo.
- Faisal, Sanapiah. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surabaya : Bina Ilmu.
- Handoko, Hani T. 1998. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1997. *Dasar-Dasar Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI.
- . 1999. *Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI.
- Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Penempatan TKI Ke Luar Negeri. 1999. Departemen Tenaga Kerja, Direktorat Jenderal Pembinaan Tenaga Kerja
- Kotler, Philip. 1990. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta : Intermedia.
- . 1995. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- . dan Paul N. Bloom. 1984. *Marketing Professional Services*. New Jersey : Prentice Hall.
- . dan Swee Hoon Ang , et.al. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta : ANDI.
- Moekijat. 1991. *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung : Mandar Maju.

- Manullang, M. 1984. *Manajemen Personalia*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- . 1994. *Manajemen Personalia*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Martoyo, Kolonel Kal. Susila. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPEF.
- Nitisemito, Alex S. 1996. *Manajemen Personalia*. Jakarta : PT. Ghalia Indonesia.
- Siagian, P Sondang. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Siswanto, Bedjo. 1989. *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung : Sinar Baru.
- Stanton, William J. 1991. *Prinsip Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 1994. *Pengantar Bisnis : Dasar-Dasar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta : Liberty.
- Swastha, Basu. 1984. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta : Liberty.
- . 1981. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Modern*. Yogyakarta : Liberty.
- . 1981. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta. YKPN.
- Tim Universitas Jember. 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Badan Penerbit Universitas Jember.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI.
- . 1996. *Total Quality Management*. Yogyakarta : ANDI.
- Umar, H. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : Gramedia.
- Yun, Chang dan Yeong Wee Yang, et.al. 1998. *The Quest For Global Quality*. Jakarta : Delapratoka.

Majalah :

Setiono, Yuli. 1999. *Kebijakan Penempatan dan Perlindungan TKI*. Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia (Februari, XXVIII). No. 02. Jakarta : Lembaga Manajemen FE-UI. Halaman 32-35.

Soetjipto, Budi W. 1997. *Service Quality : Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia (Januari, XXVI). No. 01. Jakarta : Lembaga Manajemen FE-UI Halaman 18-24.

Tjiptoherijanto, Prijono. 1996. *Pengembangan Potensi Tenaga Kerja Indonesia*. Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia (Agustus, XXV). No. 08. Jakarta : Lembaga Manajemen FE-UI. Halaman 10-11.

Tjiptono, Fandy dan Akhmad Syahkroza. 1999. *Penelitian Jasa*. Dalam Manajemen dan Usahawan Indonesia (Juni, XXVIII). No. 06. Jakarta : Lembaga Manajemen FE-UI. Halaman 26-34.

Surat Kabar :

Pemerintah Tidak Sigap Atasi Pengangguran. 2000. Edisi Sabtu 26 Februari. Kompas. Jakarta.



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RUDY GUNAWAN**
Jabatan : Direktur Devusi
Alamat : Jl. Raya Kelapa Dua No. 3
Jakarta Barat

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **LAILY KRISTIANAWATI**
NIM : 96-2140
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prog. Studi : Administrasi Niaga – Universitas Jember
Alamat : Jl. Urip Sumoharjo No. 205 Kediri

Bahwa mahasiswa yang namanya tersebut diatas benar-benar telah menyelesaikan penelitian di Perusahaan kami dalam rangka untuk menyusun skripsi dengan judul :

“ANALISIS KUALITA PRODUKSI JASA (CALON TENAGA KERJA WANITA)
GUNA MEMENUHI TARGET PENGIRIMAN KE MALAYSIA DAN SINGAPURA
PADA PT. BANDAR LAGUNA JAKARTA”

Demikian surat keterangan ini saya buat dengan tujuan dapat dimanfaatkan sebagaimana mestinya.

Jakarta , 10 Agustus 2001
Direktur Divisi M & S

Rudy Gunawan
Direktur Divisi



Nomor : 767 /J25.3.1/PL.5/2001

14 Juni 2001

Lampiran

Perihal : **Permohonan ijin melaksanakan penelitian**

Kepada : **Yth. Sdr. Pimpinan
PT. BANDAR LAGUNA JAKARTA
di-**

JAKARTA.



Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 2105/J25.1.2/PL.5/2001 Tanggal 14 Juni 2001, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama/NIM : LAILY KRISTIANAWATI / 96-2140
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/Administrasi Niaga
Alamat : BTN. Rejomulyo VI/200 Kediri.
Judul Penelitian : Analisis Kualitas Produksi Jasa (Calon Tenaga Kerja Wanita) Guna Memenuhi Target Pengiriman Ke Malaysia Dan Singapura Pada PT. Bandar Laguna Jakarta.
Lokasi : Jakarta.
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan.

maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Dr. Sutikto, MSc.
NIP. 131 131 022

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip