



## Manajemen Strategik Pemasaran Perusahaan Jasa Alih Daya PT. Pelita Adhidaya Servindo

*Marketing Strategic Management Of Transfer Service Company PT. Pelita Adhidaya Servindo*

<sup>1)</sup> Dinda Sekar Sari, <sup>2)</sup> RA Kintania Zahra, <sup>3)</sup> Rifa Rustikan, <sup>4)\*</sup> Tri Wiyadi

<sup>1,2,3,4</sup> Stima immi jakarta Program studi magister manajemen, Indonesia  
Program Studi Magister Manajemen Kota Tangerang Selatan, Indonesia

\*Email: <sup>1)</sup>dinda.sekarsari@gmail.com, <sup>2)</sup>kintugas@gmail.com, <sup>3)</sup>rifa7579@gmail.com,  
<sup>4)</sup>triwiyadi735@gmail.com

\*Correspondence: <sup>1)</sup>triwiyadi

DOI:

10.36418/comserva.v2i3.261

### ABSTRAK

Histori Artikel:

Diajukan : 29-07-2022

Diterima : 02-08-2022

Diterbitkan : 23-08-2022

*Pada era 5.0 ini, banyak pebisnis dan juga pengusaha harus dapat berkompetitif dengan pesaingnya bisnis antar negara telah masuk era baru yaitu era jejaring virtual. Hampir semua sektor akibat kemajuan teknologi. Kalangan pelaku bisnis diharuskan mampu menata bisnis untuk meningkatkan layanan ke konsumennya. Pelaku bisnis harus dapat melihat kompleksitas manajemen bisnis, rentang kendali proses produksi serta ketersediaan sumber daya yang dimiliki. Salah satunya dengan menjalin Kerjasama dalam bentuk outsourcing yaitu perusahaan menyerahkan sebagian alur pekerjaan ke perusahaan lainnya dengan tujuan agar mendapatkan keuntungan yang lebih besar dengan pengeluaran yang minimum*

**Kata kunci:** Alih daya; Era digital; Bisnis virtual

### ABSTRACT

*In this 5.0 era, many businessmen and entrepreneurs must be able to compete with their competitors, business between countries has entered a new era, namely the era of virtual networks. Almost all sectors due to technological advances. Business people are required to be able to organize their business to improve services to their consumers. Business people must be able to see the complexity of business management, the span of control of the production process and the availability of available resources. One of them is by establishing cooperation in the form of outsourcing, namely the company submits part of the work flow to other companies with the aim of getting greater profits with minimum expenses.*

**Keywords:** Digital Age; Outsourcing; Virtual Business

## PENDAHULUAN

Di Jaman modern ini kemajuan bisnis telah memasuki melalui media social (Prasetyo, 2018). Dunia usaha sangat lah *tight* dalam berkompetisi dan juga sangatlah kompetitif di semua bidang dikarenakan kemajuan era digital yang sangatsignifikan dimana pelaku bisnis dituntut untuk dapat menata bisnisnya agar menjadi yang terdepan dar kompetitor nyai, lebih produktif cepat merespon dan juga lebih fleksibel agar dapat memaksimalkan layanan pada konsumennya.

Bila dilihat dan ditinjau dari segi ketersediaan tenaga kerja yang dimiliki, perusahaan dapat berkoaborasi dengan perusahaan lain atau dapat bermitra dalam kerjasama jasa alih daya/outsourcing. Suatu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan tenaga kerja dapat membantu pebisnis dalam

mengelola sumber daya manusianya tanpa harus memikirkan keterampilan sumber daya manusianya, sehingga dapat memikirkan dan lebih focus pada sector lain yang lebih penting.

Di Indonesia sendiri sistem penyediaan karyawan *outsourcing* bukanlah hal yang awam. Praktek menyerahkan pekerjaan kepada perusahaan lain telah dikenal sejak zaman kolonial Belanda ([Asikin](#), 2016).

Subkon, merupakan sebutan yang lebih trendy dalam Kerjasama antar perusahaan yang mana pebisnis memberikan kepercayaan kepada pihak lain atau perusahaan lain untuk dapat melakukan Sebagian proses produksinya dengan ketentuan yang disetujui oleh kedua belah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian Kerjasama ([Nurnasrina & Putra](#), 2018).

## **METODE**

Metode penelitian adalah system kerja agar tercapai tujuan dan untuk dapat mengetahui hasil yang diinginkan ([Kentjana & Nainggolan](#), 2018). Menurut ([Sasangka](#), 2018) disamping itu metode penelitian ialah “cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data diperoleh melalui penelitian itu adalah data empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid (ketepatan)” ([Arifin](#), 2017).

Oleh karena itu jenis penelitian adalah penelitian deskriptif dan verifikatif ([Arief & Millanyani](#), 2015). Menurut pendapat ([Yuliani](#), 2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari variabel penelitian. Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai ([Zellatifanny & Mudjiyanto](#), 2018) 1) pelaksanaan bauran pemasaran jasa tingkat keputusan pengguna jasa di PT.Pelita Adidaya Servindo.

### **A. Tempat serta Waktu Penelitian**

Penelitian ini berdasar informasi atau data primer adalah data yang didapat dari dari 125 responden dan data sekunder dari PT, Pelita Daya Servindo.

### **B. Penelitian yang dilakukan**

Piranti yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner yang disusun atas dasar berdasarkan variabel memberikan keterangan dan data mengenai pemasaran jasa yang dapat dasar sebagai keputusan pengguna jasa PT. Pelita Jaya Servindo.

Variabel bebas ( X ) adalah bauran pemasaran jasa yang memiliki empat sub dimensi Product, Process, People, dan Physical Evidence ([Muhammad](#), 2016). Objek yang merupakan variabel terikat ( Y ) adalah keputusan pembelian ([Hastuti & Anasrulloh](#), 2020). Sehingga penelitian ini akan diteliti pengaruh bauran pemasaran jasa (X) terhadap keputusan pembelian (Y). kegiatan analisis data dalam penelitian dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Mempersiapkan Data memastikan nama dan kelengkapannya agar dapat melihat karakteristik responden
2. Dimana :  $n = \text{nilai yang diperoleh}$   $N = \text{jumlah seluruh nilai}$   $100 = \text{konstanta}$
3. Seleksi data untuk memastikan kebenaran data
4. Tabulasi Data digunakan adalah :
  - a. Memberikan skor pada setiap item. peringkat jawaban diberikan skor antara 1 sampai dengan 5
  - b. Mentotalkan skor disetiap item.
  - c. Membuat urutan skor di variabel penelitian
  - d. Analisis data

.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Studi kasus pada PT ADHIDAYA SERVINDO**

PT PELITA ADHIDAYA SERVINDO, adalah perusahaan jasa alih daya outsourcing yang berkedudukan di Tangerang Selatan, didirikan dengan nomor akte pendirian no 45 pada tanggal 28 November 2020 serta KEPUTUSAN MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA NOMOR AHU-0063258.AH.01.01.TAHUN 2020.

#### a. VISI :

Menjadi perusahaan yang konsisten terhadap komitmen, menciptakan karya terbaik melalui kemitraan usaha yang menghasilkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

#### b. MISI :

Peka terhadap permasalahan, memberikan solusi terbaik dalam pengelolaan tenaga kerja dan mengayomi pekerja dengan seksama.

Praktek Alih daya di Indonesia telah semakin melebarke sektor apapun dalam dunia bisnis Perjalanan bisnis Alih daya di Indonesia mengalami pasang surut, pemerintah dalam hal ini melalui MNETERI TENAGA KERJA MENGELUARKAN PERATURAN No 19 Tahun 2012.dijelaskan disini ada 5 sektor pekerjaan yang dapat dialih dayakan yaitu

1. jasa kebersihan, 2.sekuriti, 3.catering, 4. transportasi dan 5. pertambangan. Sektor diluar permen ini dapat dilakukan dengan cara melalui system subkon dengan berpegang pada aturanyang dibuat pada tanggal 26 Agustus 2013 nomor SE.04/MEN/VIII/2013. Dalam bentuk surat edaran

Mengapa memilih Alid daya lebih kearah penghematan biaya. Oleh karena itu dengan jasa alih day aini perusahaan dapat lebih efisien dan hemat disektor keuangannya.

#### 1. Planning/ Perencanaan

Langkah awal yang terpenting adalah memilih mitra bisnis yang tepat agar bisnis berjalan lancar.

Saat ini PT. PELITA ADHIDAYA SERVINDO memiliki mitra kerja di beberapa BUMN dan anak Perusahaan BUMN diantaranya sebagai berikut: (1) PT. Jasa Marga Tollroad Operator (2) PT. Hutama Karya, (3) PT.Waskita Bumi Wira (Ruas Toll Krian Legundi Bunder Manyar) (4) PT. Jasamarga Solo Ngawi, (5) PT.Jasamarga Ngawi Kertosono (6) PT.Marga Lingkar Jakarta,(7)PT.Jasamarga Manado Bitung, (8)PT.Jasamarga Balikpapan Samarinda (9). PT. Jasamarga Medan Kualanamu Toll (10). PT. Jasamarga Pandaan Tol (11). PT. Cimanggis Cibitung Tollways

#### 2. Management Skill

Perusahaan dapat dikatakan memiliki management skill hal yang mendasar adalah memiliki legalitas, Melalui legalitas, kita akan mendapatkan perlindungan hukum serta kesempatan untuk mengembangkan usaha menjadi lebih besar ([Ariosanjoto](#), 2015). Terlebih lagi, pemenuhan perizinan akan mendatangkan rasa aman dan nyaman saat berbisnis. Usaha Anda akan dianggap lebih profesional dan kredibilitasnya meningkat di mata konsumen, mitra, investor, bank, dan sebagainya ([Mubarokati](#), 2018). Legalitas juga merupakan bukti dari bentuk tindakan patuh dan taat terhadap aturan-aturan hukum yang berlaku di Indonesia ([Ali](#), 2012). Jika kita mematuhi hukum yang berlaku, secara tidak langsung kita sudah menerapkan budaya disiplin pada diri sendiri.

Adapun legal yang diperlukan dalam sebuah perusahaan jasa alih daya sebagai berikut:

1. Akte pendirian dan SK Menhumham
2. NPWP Perusahaan
3. Surat Keterangan Pengusaha Kena Pajak
4. Ijin Domisili
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
6. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sekarang menjadi Nomor Induk Berusaha (NIB)

7. Izin usaha penyedia jasa buruh/ tenaga kerja (dari Disnaker ) sekarang cukup lewat OSS
8. Sertifikasi Kompetensi Badan Usaha
9. Sertifikasi Asosiasi Perusahaan Jasa Klining Service
10. Sertifikasi Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan
11. Sertifikasi ISO Mutu dan Keselamatan Kesehatan Kerja (K3)

### 3. Layanan Marketing

Layanan marketing adalah proses mengkreasikan serat menginformasikan apa yang diinginkan pelanggan dapat tercapai dan terpenuhi ([Simarmata et al.](#), 2021) adapun yang dilakukan oleh PT PAS antara lain sebagai berikut:

1. Secara digital PT PAS bermarketing dengan menggunakan website [www.passervindo.com](http://www.passervindo.com)
2. Team marketing aktif membuka situs lelang dan LPSE
3. Sistem reward terhadap petugas marketing yang mampu memberikan market
4. Memberikan Pelayanan yang terbaik
5. Kualitas yang sebanding dengan harga yang diberikan
6. Mengikuti perkembangan teknologi
7. Kinerja sumber daya manusia yang maksimal

### 4. *Offline Integration*

Memiliki Kualitas kesesuaian yang sama kuat dalam medsos/virtual dengan kenyataan lapangan

### 5. *Optimization Process*

Optimalisasi proses, adalah disiplin yang menyesuaikan proses untuk mengoptimalkan satu set parameter tertentu tanpa melanggar batasan yang telah dibuat, hal ini dapat dilakukan dengan pembuatan struktur organisasi project dan Jobdesk Pekerjaan masing-masing bagian ([Tanjung et al.](#), 2021).

### 6. *Conversation Analysis*

Memiliki kemampuan untuk menganalisa terhadap daya saing yang ada sehingga kita mampu berinovasi tampil beda, agar pelanggan tetap setia. (Layanan Out Of The Box). Adapun yang dilakukan PT PELITA ADHIDAYA SERVINDO adalah (1) Koordinator area Melakukan kunjungan rutin ke lapangan untuk control anggota minimal 1 Minggu sekali. (2)Memberikan evaluasi dan refreshment bagi tenaga kerja minimal 3 bulan sekali. (3)Memberikan kegiatan family gathering/ team building kepada anggota minimal 1 tahun sekali. (4) Ikut andil dan empati terhadap kegiatan utama pemberi kerja / tidak terpaku pada kontrak yang ada.

### **B. Analisis Swot PT Pelita Adhidaya Servindo**

**Strenght :** (1)PT. PAS memiliki mitra BUMN yang dapat mendongkrak nilai jual di pasaran, (2)PT PAS memiliki sistem manajer yang memahami aturan main dan perundangan tenaga kerja, (3) PT PAS Memiliki jaringan layanan yang terbesar di Indonesia yang memudahkan mencari pasar di seluruh wilayah.

**Weakness :** (1) Dalam Kerja sama outsourcing karyawan hanya akan sebatas karyawan kontrak jika tidak ada kebutuhan karyawan tetap (2) Dalam bekerjasama PT PAS harus siap dengan resiko pembayaran invoicing dengan sistem tempo 2-1 / 3-1 bahkan lebih (3) Usaha Jasa Outsourcing selalu dipandang miring karena adanya praktek perusahaan yang tidak menjalankan kontrak dengan baik.

**Opportunities :** (1) PT. PAS Memiliki management strategy pemasaran dengan istilah Layanan Out Of the box untuk pengguna jasa tetap memakai jasanya. (2) Aspek ketenagakerjaan selalu dipenuhi guna menjamin kenyamanan pemberi kerja dan pekerja. (3) PT PAS memiliki program refreshment dan team building untuk meningkatkan kinerja.

*Threats:* (1) Usaha jasa outsourcing sangat tergantung dengan regulasi pemerintah, seperti undang-undang ciptakerja ([Catur et al.](#), 2020). (2) Banyaknya perusahaan jasa outsourcing yang bermunculan. (3) Persaingan pasar bebas

## **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti Program jasa alih daya merupakan suatu system yang dibuat secara startegis yang mana dapat membantu perusahaan dalam hal keuangan, peningkatan efektivitas serta proses produksi yang mana kata efisiensi biaya yang berakibat pada peningkatan pendapatan perusahaan. Dengan adanya perusahaan jasa outsourcing memberikan ruang yang besar bagi pengusaha dalam memenuhi kebutuhannya dan juga merupakan tantangan bagi pengusaha jasa alih daya untuk memberikan sdm terbaik oleh penusaha

## DAFTAR PUSTAKA

Ali, M. (2012). Dasar-dasar hukum pidana.

Arief, G. M., & Millanyani, H. (2015). Pengaruh social media marketing melalui instagram terhadap minat beli konsumen sugar tribe. *EProceedings of Management*, 2(3).

Arifin, Z. (2017). Kriteria instrumen dalam suatu penelitian. *Jurnal Theorems (the Original Research of Mathematics)*, 2(1), 28–36.

Ariosanjoto, C. (2015). Pemberdayaan Produk Ukm (Studi Deskriptif Tentang Upaya Pemberdayaan Produk Ukm Melalui Program Sertifikasi Hak Paten Merek/Legalitas Brand Yang Dilakukan Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kota Surabaya Untuk Menghadapi Era–Afta 2015). *UNIVERSITAS AIRLANGGA*.

Asikin, Z. (2016). Pengantar metode penelitian hukum.

Catur, J. S., Djongga, D., Heriyandi, H., Poerwanto, H., Hutasoit, J., Anam, K., & Wiyono, B. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Kesejahteraan Pekerja Melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. *Jurnal Lex Specialis*, 1(2).

Hastuti, M. A. S. W., & Anasrulloh, M. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 8(2), 99–102. <https://doi.org/10.51747/ecobuss.v8i2.622>

Kentjana, N. M. P., & Nainggolan, P. (2018). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Bank Central Asia Tbk.). *National Conference of Creative Industry*.

Mubarokati, M. (2018). Analisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah pt. bni syariah cabang Medan dengan metode servqual. *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*.

Muhammad, G. (2016). Analisis Komparasi Dampak Tata Kelola Pertanian Kelapa Terhadap Pendapatan Petani Kelapa di Kabupaten Indragiri Hilir. *Universitas Brawijaya*.

Nurnasrina, A. P., & Putra, P. A. (2018). Manajemen pembiayaan bank syariah. *Pekanbaru: Cahaya Pirdaus*.

Prasetyo, B. dan U. T. (2018). Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial. *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 0(5), 22–27. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2018i5.4417>

Sasangka, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada Mini Market Minamart'90 Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 129–154. <https://doi.org/10.31955/mea.v2i1.53>

Simarmata, H. M. P., Revida, E., Kato, I., Sari, H., Simatupang, S., Sudarso, A., Faisal, M., Tjiptadi, D. D., Sisca, S., & Anggusti, M. (2021). Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas. *Yayasan Kita Menulis*.

Tanjung, R., Mawati, A. T., Ferinia, R., Nugraha, N. A., Simarmata, H. M. P., Sudarmanto, E., Hasibuan, A., Dewi, I. K., Gandasari, D., & Purba, B. (2021). Organisasi dan manajemen. *Yayasan Kita Menulis*.

<sup>1)</sup> **Dinda Sekar Sari**, <sup>2)</sup> **RA Kintania Zahra**, <sup>3)</sup> **Rifa Rustikan**, <sup>4\*)</sup> **Tri Wiyadi**  
Manajemen Strategik Pemasaran Perusahaan Jasa Alih Daya PT. Pelita Adhidaya Servindo

---

Yuliani, W. (2018). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. *Quanta*, 2(2), 83–91. <https://doi.org/10.22460/q.v2i2p83-91.1641>

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).