

## ANALISIS KESENJANGAN DALAM RENCANA OUTSOURCING PADA DEPARTEMEN LAYANAN PELANGGAN PT. X

Nasyeh Taufiq

[nasyeh.taufiq@student.paramadina.ac.id](mailto:nasyeh.taufiq@student.paramadina.ac.id)

Universitas Paramadina

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan dalam outsourcing pada departemen layanan pelanggan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional di PT. X. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Fokus pada penelitian ini di industri pelayanan kesehatan, yang masih jarang diteliti dibandingkan dengan sektor lain. Keterbatasan penelitian ini adalah hanya dilakukan di satu perusahaan, sehingga hasil belum tentu dapat digeneralisasi. Hasil analisis kesenjangan akan memberikan gambaran mengenai perbedaan antara kondisi outsourcing yang telah dilakukan saat ini dan keputusan yang seharusnya diambil dalam rencana outsourcing yang akan dilakukan. Kesimpulan dan rekomendasi yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT. X dalam mengoptimalkan keputusan rencana outsourcing untuk departemen layanan pelanggan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional.

**Kata Kunci:** Analisis Kesenjangan, Outsourcing, Peralatan Medis Non-Radiasi, Layanan Pelanggan, Pesawat Sinar-X.

### PENDAHULUAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan dalam rencana outsourcing pada departemen layanan pelanggan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional di PT. X. Melalui tinjauan teori dan metode penelitian yang relevan, akan dikaji faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan outsourcing, serta dampaknya terhadap efisiensi dan kualitas layanan. Hasil analisis kesenjangan dan keputusan strategi outsourcing akan disajikan untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait dengan kondisi departemen layanan pelanggan tersebut.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang rencana outsourcing pada departemen layanan pelanggan pesawat sinar-X radiologi diagnostik dan intervensional di PT. X. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi yang akan memberikan gambaran yang komprehensif tentang kesenjangan yang terjadi pada outsourcing peralatan non-radiasi yang bisa dijadikan pertimbangan dalam melakukan keputusan outsourcing pada layanan pelanggan pesawat sinar-X. Interview dilakukan kepada bagian Quality dan Technical Support yang selama ini sering berhubungan dengan vendor outsourcing PT. X.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Dan Analisis

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan pada pekerjaan outsourcing yang

sudah berajalan di departemen layanan pelanggan alat non-radiasi di PT. X. Kesenjangan dapat dikategorikan dalam ketersediaan sumber daya internal, kualitas pekerjaan, serta kesadaran, pemahaman dan aplikasinya akan kontrak kerja sama yang telah dibuat. Hal ini menimbulkan implikasi terhadap efisiensi dan efektivitas layanan yang akan disediakan, serta menuntut adanya tindakan perbaikan dari pihak manajemen.

### **Hasil Analisis Kesenjangan**

Outsourcing telah menjadi praktik umum di berbagai industri, termasuk dalam pekerjaan servis dan pemeliharaan peralatan medis. Bagi perusahaan, outsourcing dapat memberikan keuntungan seperti efisiensi biaya, fokus pada kompetensi inti, serta akses terhadap keahlian dan sumber daya yang tidak dimiliki secara internal. Namun, keberhasilan outsourcing sangat bergantung pada pemilihan vendor yang tepat dan pengelolaan hubungan yang efektif.

Dalam kasus PT. X, perusahaan telah menerapkan praktik outsourcing untuk pekerjaan servis peralatan medis non-radiasi. Meskipun demikian, terdapat beberapa kesenjangan yang teridentifikasi melalui analisis, yang perlu diperhatikan dan diatasi agar keputusan dan strategi outsourcing pekerjaan servis Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional dapat lebih baik.

Hasil Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Outsourcing layanan pelanggan peralatan non-radiasi di PT. X

#### **1. Belum Adanya Posisi Yang Berkewajiban Melakukan Evaluasi Kinerja Tenaga Outsource**

Berdasarkan hasil interview yang diperoleh, ditemukan bahwa belum ada posisi atau fungsi khusus yang bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja tenaga outsource yang melakukan pekerjaan servis peralatan medis non-radiasi. Hal ini dapat menyebabkan tidak adanya kontrol dan pengawasan yang memadai terhadap kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga outsource.

Tanpa adanya evaluasi kinerja yang teratur, sulit bagi perusahaan untuk memastikan apakah tenaga outsource telah bekerja sesuai dengan standar dan ekspektasi yang ditetapkan. Ketiadaan mekanisme evaluasi dapat menimbulkan risiko terhadap beragamnya hasil dari kegiatan servis yang dilakukan oleh tenaga outsource.

#### **2. Vendor Outsourcing Belum Sepenuhnya Mempraktikkan Kontrak Kerja Sama Secara Menyeluruh**

Beberapa klausul dalam kontrak kerja sama antara PT. X dan vendor outsourcing belum diimplementasikan secara optimal. Misalnya, terdapat ketidaksesuaian antara prosedur yang disepakati dengan praktik di lapangan, serta kurangnya pelaporan dan komunikasi yang efektif antara kedua belah pihak. Hal ini dapat berdampak pada kualitas layanan dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan oleh PT. X.

#### **3. Vendor Tidak Memiliki Peralatan Penunjang Servis Yang Memadai**

Vendor outsourcing masih menghadapi keterbatasan dalam hal peralatan servis yang memadai dan terkalibrasi sesuai standar. Beberapa peralatan yang digunakan masih dalam kondisi kurang baik atau tidak sesuai spesifikasi, sehingga dapat menghambat proses servis dan mempengaruhi kualitas layanan. Hal ini juga berdampak pada kemampuan vendor untuk melakukan perbaikan dan pemeliharaan peralatan medis secara efektif.

Ketersediaan peralatan penunjang servis yang memadai, seperti alat ukur, kalibrasi, dan perbaikan, merupakan hal penting untuk menjamin kelancaran dan kualitas pekerjaan

servis yang dilakukan. Kekurangan peralatan penunjang dapat mengakibatkan delay dalam proses servis, serta kemungkinan adanya pekerjaan servis yang tidak sesuai standar.

#### **4. Belum Menerapkan Checklist Pekerjaan Sesuai Standar PT. X**

Vendor outsourcing belum sepenuhnya mengadopsi dan menerapkan checklist pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh PT. X. Tidak adanya panduan yang jelas dan terstruktur dapat meningkatkan risiko kesalahan atau kelalaian dalam proses servis, serta menghambat upaya untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan.

#### **5. Potensi Sering Bergantinya Pekerja Outsource**

Selain keempat gap di atas, ditemukan pula potensi sering bergantinya pekerja outsource yang melakukan pekerjaan servis Peralatan Medis Non-Radiasi. Hal ini dapat menjadi tantangan tersendiri, karena untuk membangun keterampilan dan pemahaman yang sesuai dengan regulasi serta standar yang berlaku, dibutuhkan waktu yang cukup panjang.

Pekerja outsource yang sering berganti dapat menghambat proses pembelajaran dan peningkatan kompetensi, serta menimbulkan ketidaksinambungan dalam pelaksanaan pekerjaan servis. Hal ini dapat berdampak pada kualitas dan konsistensi pekerjaan servis yang dilakukan

#### **Keputusan Strategi Outsourcing**

Dalam menghadapi kesenjangan tersebut, strategi dan rencana outsourcing di layanan Pelanggan Pesawat Sinar-X Radiologi Diagnostik dan Intervensional menjadi opsi yang perlu dipertimbangkan. Dengan mengalihkan sebagian layanan kepada pihak ketiga yang memiliki keahlian khusus, diharapkan dapat memperbaiki kinerja layanan pelanggan dan mengurangi kesenjangan yang ada. Keputusan strategi outsourcing menjadi pilihan yang harus dijalankan dengan perencanaan yang matang dan pemilihan mitra outsourcing yang tepat.

Berdasarkan gap-gap yang teridentifikasi, berikut adalah beberapa solusi yang dapat dipertimbangkan untuk memperbaiki strategi outsourcing pekerjaan servis Pesawat Radiologi Diagnostik dan Intervensional di PT. X:

#### **1. Membuat Posisi Khusus Untuk Evaluasi Kinerja Tenaga Outsource**

Perusahaan perlu membuat posisi atau fungsi khusus yang bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja tenaga outsource yang melakukan pekerjaan servis. Evaluasi kinerja yang teratur dapat memastikan bahwa tenaga outsource telah bekerja sesuai dengan standar dan ekspektasi perusahaan. Hal ini dapat meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap kualitas pekerjaan servis, serta menjamin keandalan dan keselamatan pengoperasian peralatan Pesawat Radiologi Diagnostik dan Intervensional.

#### **2. Memastikan Vendor Outsourcing Mematuhi Seluruh Klausul Dalam Kontrak Kerja Sama Secara Menyeluruh**

PT. X harus memastikan bahwa vendor outsourcing mematuhi seluruh ketentuan yang tercantum dalam kontrak kerja sama, termasuk prosedur, pelaporan, dan komunikasi. Mekanisme pemantauan dan penegakan kontrak yang lebih ketat perlu diterapkan, serta dilakukan evaluasi berkala terhadap kesesuaian praktik di lapangan dengan kontrak yang disepakati.

#### **3. Memastikan Vendor Memiliki Peralatan Penunjang Servis Yang Memadai**

Dalam proses pemilihan vendor, perusahaan harus memastikan bahwa vendor yang dipilih memiliki peralatan penunjang servis yang memadai, sesuai dengan kebutuhan

pekerjaan servis Pesawat Radiologi Diagnostik dan Intervensional. Ketersediaan peralatan penunjang servis yang lengkap dapat menjamin kelancaran dan kualitas pekerjaan servis yang dilakukan, serta meminimalkan kemungkinan adanya pekerjaan servis yang tidak dapat dilakukan dengan baik.

#### **4. Memastikan Vendor Terdaftar Di Izin Pemanfaatan Radiasi**

Perusahaan harus memastikan bahwa vendor yang dipilih untuk melakukan pekerjaan servis telah terdaftar di Izin Pemanfaatan Radiasi. Hal ini dapat memenuhi persyaratan keselamatan radiasi yang ditetapkan oleh pemerintah, serta mengurangi risiko hukum dan keamanan bagi perusahaan. Dengan vendor yang terdaftar di Izin Pemanfaatan Radiasi, perusahaan dapat memastikan bahwa pekerjaan servis dilakukan dengan aman dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Ketika pekerja outsource terpilih akan memulai pekerjaan servis Pesawat Sinar-X berdasarkan peraturan BAPETEN, maka pekerja tersebut wajib didaftarkan menjadi pekerja radiasi pada izin pemanfaatannya selain itu alat ukur radiasi personal dan Medical Check Up juga harus disediakan. (BAPETEN, 2021).

#### **5. Menerapkan Checklist Pekerjaan Yang Selaras Dengan Standar PT. X Dan Memastikan Vendor Outsourcing Mengikutinya**

PT. X harus mengembangkan dan menerapkan checklist pekerjaan servis yang komprehensif dan selaras dengan standar yang ditetapkan. Checklist ini harus mencakup langkah-langkah kerja, dokumentasi, serta pemeriksaan kualitas. Vendor outsourcing perlu dilatih dan dipantau untuk memastikan mereka mengikuti checklist tersebut secara konsisten.

#### **6. Meningkatkan Program Pelatihan Dan Pengembangan Kompetensi Bagi Tenaga Kerja Outsourcing**

Untuk meminimalkan tingkat perputaran tenaga kerja outsourcing, PT. X dapat bekerja sama dengan vendor untuk mengembangkan program pelatihan dan pengembangan kompetensi yang komprehensif. Hal ini dapat mencakup pelatihan teknis, manajemen layanan, serta pengembangan soft skill. Dengan demikian, tenaga kerja outsourcing dapat memiliki kemampuan yang lebih baik dan termotivasi untuk bertahan dalam organisasi.

#### **7. Menerapkan Strategi Retensi Pekerja Outsource**

Untuk mengatasi potensi sering bergantinya pekerja outsource, perusahaan dapat menerapkan strategi retensi yang lebih baik. Hal ini dapat mencakup pemberian insentif, pelatihan, dan pengembangan kompetensi yang berkelanjutan bagi pekerja outsource. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan pekerja yang telah memiliki pemahaman dan keterampilan yang sesuai dengan regulasi serta standar yang berlaku.

Dengan implementasi solusi-solusi tersebut, diharapkan PT. X dapat memperbaiki strategi outsourcing pekerjaan servis Pesawat Radiologi Diagnostik dan Intervensional, sehingga dapat meningkatkan kualitas, keandalan, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Hal ini pada akhirnya dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, vendor, serta pasien yang dilayani.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini mengungkapkan beberapa kesenjangan dalam praktik outsourcing servis peralatan medis non-radiasi di PT. X, yang mencakup aspek evaluasi kinerja,

kepatuhan terhadap kontrak, ketersediaan peralatan, penerapan checklist, dan manajemen tenaga kerja. Solusi yang direkomendasikan, seperti pengembangan sistem evaluasi kinerja, peningkatan kepatuhan kontrak, penyediaan peralatan yang memadai, penerapan checklist pekerjaan, serta program pelatihan dan pengembangan kompetensi, diharapkan dapat membantu PT. X dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan outsourcing, serta meminimalkan risiko yang mungkin timbul.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- BAPETEN. (2021). PERATURAN BADAN PENGAWAS TENAGA NUKLIR REPUBLIK INDONESIA NOMOR 3 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR KEGIATAN USAHA DAN STANDAR PRODUK PADA PENYELENGGARAAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO SEKTOR KETENAGANUKLIRAN. Jakarta: BAPETEN.
- Bloom, L. (den 10 July 2019). Manage Your Business - The Advantages of Gap Analysis in the Business. Hämtat från bizfluent: <https://bizfluent.com/about-7308261-advantages-gap-analysis-business.html>
- Hastuti, P., Nasri, M. S., & Noerwasana, A. D. (2021). Analisis Kompetensi Petugas Proteksi Radiasi di Fasilitas Radiologi Diagnostik dan Intervensional dari Perspektif Inspektur Keselamatan Nuklir – BAPETEN. *Jurnal Imejing Diagnostik*, 114-120.
- Rahmawati, D., & dkk. (2024). Artikel Review : Analisis Pemeliharaan Alat Kesehatan. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Farmasi dan Kesehatan*, 105-115.
- Sohn, K. (2022). The pros and cons of having a third-party vendor manage your business continuity programme. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning* Volume 16 Number 1, 37-44.
- Widyorini, S. R., & Tyaswati, A. W. (2022). Work Agreement on Outsourcing System and Legal Protection for Workers. *International Journal of Educational Research & Social Sciences*, 484-499.
- Willcocks, L. P., Lacity, M. C., & Sauer, C. (2017). *Outsourcing and Offshoring Business Services*. London: Palgrave Macmillan.