

Pengelolaan Alih Daya Tenaga Kerja pada PT Pegadaian: Studi Kasus PT Era Permata Sejahtera Kantor Wilayah Bandung

Vernanda Oktaviano Diaz¹, Firman Yudhanegara²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Kota Bandung, Indonesia¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Kota Bandung, Indonesia²

Email: vernandastdy@gmail.com¹, firmanyudha@uinsgd.ac.id²

Sejarah Artikel:

Diterima 27-06-2026
Disetujui 04-07-2026
Diterbitkan 06-07-2026

ABSTRACT

Outsourced workforce management plays a crucial role in supporting the operations of financial services companies, including PT Pegadaian (Persero). PT Era Permata Sejahtera is a staffing agency that partners with PT Pegadaian to provide employees for cashier and Customer Relationship Officer (CRO) positions at branches throughout West Java. This study aims to describe the implementation of outsourcing management at PT Era Permata Sejahtera, covering employee data administration, payroll management based on the West Java Regency/City Minimum Wage (UMK), operational document administration, and frontline role orientation for workers to be assigned to Pegadaian branches. The method used was descriptive qualitative research through participatory observation during a Field Work Practice (PKL) from December 2025 to February 2026 at the Bandung Regional Office. The research findings indicate that outsourcing management at PT Era Permata Sejahtera has utilized simple digital technologies such as Google Forms, but is not yet supported by an integrated Human Resource Information System (HRIS). Adjusting payroll to account for variations in the regional minimum wage (UMK) across regencies and cities in West Java poses major challenge for the company's HR administration. This study concludes that the effectiveness of outsourcing management is determined by data accuracy, coordination among units, and compliance with labor regulations, and recommends the adoption for a more integrated HRIS system to improve operational efficiency.

Keywords: Outsourcing; Workforce; HR Administration; Regional Minimum Wage (UMK); Pegadaian; Frontline Staff.

ABSTRAK

Pengelolaan tenaga kerja alih daya (outsourcing) memegang peranan penting dalam mendukung operasional perusahaan jasa keuangan, termasuk PT Pegadaian (Persero). PT Era Permata Sejahtera merupakan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja yang bermitra dengan PT Pegadaian dalam menyediakan karyawan pada posisi kasir dan Customer Relationship Officer (CRO) di cabang-cabang wilayah Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi pengelolaan alih daya di PT Era Permata Sejahtera, mencakup administrasi data karyawan, penggajian berbasis Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) Jawa Barat, administrasi dokumen operasional, serta orientasi peran frontliner bagi tenaga kerja yang ditempatkan di cabang Pegadaian. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) periode Desember 2025 hingga Februari 2026 di Kantor Wilayah Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan

alih daya di PT Era Permata Sejahtera telah memanfaatkan teknologi digital sederhana seperti Google Forms, namun belum didukung sistem Human Resource Information System (HRIS) yang terintegrasi. Penyesuaian penggajian terhadap variasi UMK antar kabupaten/kota di Jawa Barat menjadi tantangan utama dalam administrasi SDM perusahaan ini. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pengelolaan alih daya ditentukan oleh akurasi data, koordinasi antar unit, dan kesesuaian regulasi ketenagakerjaan, serta merekomendasikan adopsi sistem HRIS yang lebih terintegrasi guna meningkatkan efisiensi operasional.

Katakunci: Alih Daya; *Outsourcing*; Tenaga Kerja; Administrasi SDM; UMK; Pegadaian; *Frontliner*.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Diaz, V. O., & Yudhanegara, F. . (2026). Pengelolaan Alih Daya Tenaga Kerja pada PT Pegadaian: Studi Kasus PT Era Permata Sejahtera Kantor Wilayah Bandung. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 7446-7453. <https://doi.org/10.63822/t55x6d68>

PENDAHULUAN

Dalam beberapa dekade terakhir, praktik alih daya (outsourcing) tenaga kerja telah berkembang menjadi strategi bisnis yang umum diterapkan oleh berbagai perusahaan di Indonesia, termasuk di sektor jasa keuangan. Outsourcing memungkinkan perusahaan untuk mengalihkan sebagian fungsi operasionalnya kepada pihak ketiga yang lebih spesialis, sehingga perusahaan inti dapat berfokus pada kompetensi utamanya (Darmawan, 2021). Menurut data terkini, terdapat sekitar 2-3 juta pekerja outsourcing aktif dari ribuan perusahaan penyedia jasa di Indonesia, dengan sebagian besar terserap di sektor HR, sales, customer care, dan teknologi (Kompas, 2025).

Kajian-kajian terdahulu mengenai outsourcing dan administrasi SDM cenderung terbagi ke dalam dua fokus utama. Di satu sisi, sejumlah penelitian menyoroti aspek perlindungan hukum dan kepatuhan regulasi bagi pekerja outsourcing pasca berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja (Azahra & Dwi, 2023; Panjaitan, 2016). Di sisi lain, penelitian yang lebih baru banyak mengarah pada urgensi digitalisasi administrasi SDM melalui penerapan Human Resource Information System (HRIS) sebagai solusi atas keterbatasan sistem manual (Hijrasil et al., 2023; Lubis, 2024). Namun, penelitian yang secara khusus menggambarkan praktik administrasi SDM outsourcing pada level operasional harian, terutama dalam menghadapi kompleksitas penyesuaian penggajian terhadap variasi Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) antarwilayah, masih relatif terbatas, khususnya pada perusahaan penyedia jasa tenaga kerja skala menengah yang bermitra dengan BUMN sektor jasa keuangan seperti PT Pegadaian.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam pelaksanaan pengelolaan alih daya tenaga kerja di PT Era Permata Sejahtera sebagai mitra outsourcing PT Pegadaian di wilayah Jawa Barat, dengan menitikberatkan pada empat aspek: administrasi data karyawan, penggajian berbasis UMK, administrasi dokumen operasional, dan orientasi peran frontliner. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktis mengenai tantangan administrasi SDM outsourcing di lapangan sekaligus menjadi masukan bagi perusahaan dalam mempertimbangkan adopsi sistem yang lebih terintegrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena, peristiwa, atau kondisi sosial secara sistematis, faktual, dan akurat (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap proses administrasi SDM dalam konteks perusahaan outsourcing secara nyata di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan operasional di PT Era Permata Sejahtera selama periode Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari Desember 2025 hingga Februari 2026. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti memperoleh data autentik mengenai proses kerja yang sesungguhnya terjadi di lapangan (Sugiyono, 2019). Selain itu, dilakukan juga pencatatan lapangan (field notes) dan studi dokumentasi terhadap data yang dikelola selama PKL, seperti formulir data karyawan dan tabel UMK Jawa Barat.

Lokasi penelitian adalah Kantor PT Era Permata Sejahtera yang bertempat di Kantor Wilayah

Pegadaian Bandung, Jalan Pungkur, Kota Bandung. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan memaparkan temuan-temuan dari hasil observasi, kemudian dikaitkan dengan teori dan kajian literatur yang relevan mengenai manajemen SDM outsourcing dan sistem administrasi tenaga kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi partisipatif selama PKL di PT Era Permata Sejahtera, diperoleh temuan mengenai empat aspek utama dalam pengelolaan alih daya tenaga kerja yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Administrasi Data Karyawan Outsourcing

Salah satu kegiatan utama yang dilakukan selama PKL adalah penginputan dan pengelolaan data karyawan outsourcing yang ditempatkan di cabang-cabang PT Pegadaian di wilayah Jawa Barat. Data yang dikelola mencakup identitas karyawan (nama, nomor identitas), posisi jabatan (kasir atau CRO), lokasi penempatan, dan informasi kepegawaian lainnya. Proses ini dilakukan secara manual dengan memanfaatkan Google Forms sebagai media pengumpulan dan penginputan data. Menurut Hijrasil et al. (2023), pemanfaatan teknologi digital sederhana dalam administrasi SDM merupakan langkah awal transformasi yang umum terjadi pada perusahaan outsourcing skala menengah sebelum mengadopsi sistem yang lebih terintegrasi.

Proses penginputan data ini memerlukan ketelitian tinggi karena data karyawan yang tidak akurat dapat berdampak pada proses penggajian, pembuatan kontrak kerja, hingga pelaporan kepada pihak Pegadaian sebagai perusahaan pengguna jasa. Temuan ini sejalan dengan pernyataan Panjaitan (2016) bahwa karyawan outsourcing yang ditempatkan di perusahaan pengguna wajib memenuhi ketentuan kerja yang dicantumkan dalam perjanjian kerja sama, sehingga keakuratan data kepegawaian menjadi krusial dalam ekosistem alih daya.

Secara teoretis, administrasi data karyawan merupakan fondasi utama dari keseluruhan fungsi manajemen sumber daya manusia, karena seluruh proses lanjutan seperti penggajian, evaluasi kinerja, dan pengembangan karier sangat bergantung pada keakuratan data dasar tersebut (Hasibuan, 2017). Data kepegawaian yang tertata rapi juga memudahkan perusahaan dalam melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kerja di setiap cabang penempatan (Mangkunegara, 2017). Pada praktiknya di PT Era Permata Sejahtera, ketiadaan basis data terpusat menyebabkan proses pencarian maupun pembaruan data harus dilakukan secara manual melalui pengecekan ulang pada hasil ekspor Google Forms, sehingga rentan terhadap duplikasi maupun data yang tidak termutakhirkan (redundant atau outdated).

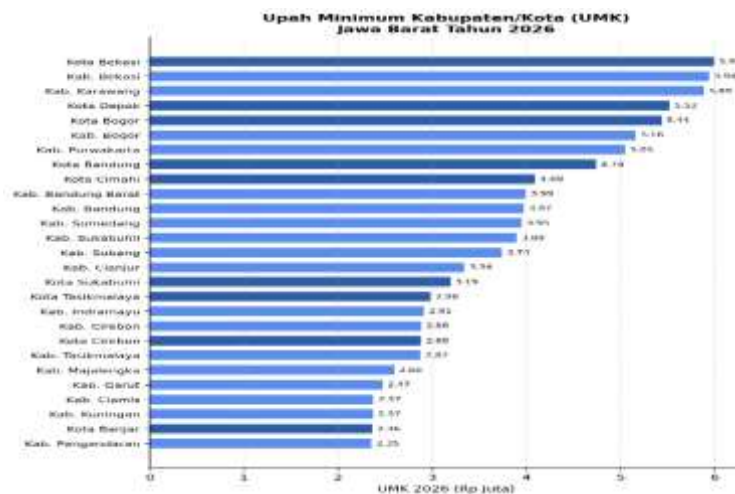
2. Pengelolaan Penggajian Berbasis UMK Jawa Barat

Salah satu aspek yang paling kompleks dalam administrasi SDM outsourcing adalah pengelolaan penggajian yang harus menyesuaikan dengan Upah Minimum Kabupaten/Kota (UMK) di masing-masing wilayah penempatan karyawan. Jawa Barat memiliki variasi UMK yang cukup signifikan antar kabupaten dan kota, sehingga PT Era Permata Sejahtera harus memastikan bahwa gaji yang diberikan kepada setiap karyawan sesuai dengan UMK di wilayah penempatan masing-masing. Proses ini dilakukan dengan menginput data UMK per wilayah ke dalam Google Forms, yang kemudian digunakan sebagai acuan dalam

proses penggajian bulanan.

Ketentuan mengenai penggajian outsourcing diatur dalam regulasi ketenagakerjaan Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) Cipta Kerja yang mengubah Pasal 64 dan 66 UU Ketenagakerjaan No. 13 Tahun 2003, perusahaan penyedia jasa tenaga kerja wajib memenuhi hak-hak normatif pekerja, termasuk pemenuhan upah sesuai UMK. Kompleksitas pengelolaan UMK yang berbeda-beda per wilayah ini menjadi salah satu tantangan utama administrasi SDM di PT Era Permata Sejahtera, terutama karena proses verifikasi masih dilakukan secara manual tanpa sistem terintegrasi (Lubis, 2024).

Selain aspek teknis penyesuaian angka, pemenuhan UMK juga berkaitan erat dengan perlindungan kesejahteraan pekerja sebagaimana ditekankan dalam kebijakan perlindungan ketenagakerjaan nasional (Dalimunthe et al., 2023). Pengalaman perusahaan mitra BUMN lain dalam mengelola administrasi SDM menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem yang lebih tertib turut dipengaruhi oleh dukungan manajemen puncak dan kesiapan infrastruktur data (Puspitarini & Prasetyo, 2023). Kondisi ini relevan dengan situasi di PT Era Permata Sejahtera, di mana proses verifikasi kesesuaian UMK per wilayah masih bergantung sepenuhnya pada ketelitian staf administrasi tanpa mekanisme validasi otomatis, sehingga berpotensi menimbulkan selisih pembayaran apabila terjadi perubahan kebijakan upah di tengah periode penggajian.



Gambar 1. Grafik Sebaran UMK Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2026

(Sumber: Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 561.7/Kep.862-Kesra/2025, diolah penulis, 2026)

3. Administrasi Dokumen Operasional

Selain pengelolaan data karyawan dan penggajian, PT Era Permata Sejahtera juga menjalankan fungsi administrasi dokumen operasional. Salah satu kegiatan yang dilakukan peneliti selama PKL adalah membantu proses pengiriman dokumen fisik, termasuk STNK kendaraan, ke berbagai cabang Pegadaian di wilayah Jawa Barat. Kegiatan ini mencerminkan peran penting administrasi dokumen dalam mendukung kelancaran operasional karyawan outsourcing yang tersebar di banyak lokasi. Proses pengiriman dilakukan

secara terjadwal dan memerlukan koordinasi antar unit untuk memastikan dokumen sampai ke cabang yang tepat dan tepat waktu.

Pengelolaan administrasi dokumen yang baik merupakan bagian integral dari sistem manajemen SDM yang efektif. Koordinasi logistik dokumen antar lokasi yang tersebar merupakan tantangan tersendiri dalam manajemen outsourcing multisitus seperti yang dijalankan PT Era Permata Sejahtera. Temuan ini menggambarkan bahwa fungsi administrasi SDM dalam perusahaan outsourcing tidak terbatas pada pengelolaan data digital, melainkan juga mencakup pengelolaan dokumen fisik yang memerlukan sistem distribusi yang terstruktur (Pradana et al., 2023).

4. Orientasi Peran Frontliner sebagai Bagian Pengenalan Operasional

Aspek keempat yang menjadi temuan penelitian adalah adanya proses orientasi peran frontliner yang diberikan kepada peneliti selama PKL. Peneliti sempat mendapat pengenalan mengenai tugas dan tanggung jawab kasir sebagai frontliner di cabang Pegadaian, meskipun pelaksanaannya bersifat pengenalan dan tidak sampai pada praktik penuh. Hal ini mencerminkan praktik yang umum dalam perusahaan outsourcing, yakni memberikan pemahaman mengenai konteks operasional lapangan kepada staf pendukung agar dapat mengelola data dan administrasi SDM dengan lebih relevan dan kontekstual.

Pemahaman terhadap peran frontliner oleh staf back office dinilai penting karena dapat meningkatkan akurasi pengelolaan data SDM. Staf yang memahami konteks pekerjaan karyawan yang datanya mereka kelola akan lebih mampu mengidentifikasi inkonsistensi data dan memberikan dukungan administrasi yang lebih tepat sasaran. Temuan ini memperkuat argumen bahwa dalam ekosistem outsourcing, integrasi antara fungsi operasional dan administrasi SDM merupakan faktor penentu efektivitas layanan (Mulyana et al., 2023).

5. Urgensi Integrasi Sistem HRIS dalam Mendukung Efektivitas Administrasi

Keempat temuan di atas menunjukkan pola yang konsisten, yaitu ketergantungan pada proses manual berbasis Google Forms tanpa dukungan sistem yang terintegrasi. Berbagai studi pada sektor lain memperlihatkan bahwa penerapan Human Resource Information System (HRIS) secara nyata mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan data SDM, sebagaimana ditemukan pada penerapannya di lingkup pengabdian kepada masyarakat (Hanafi & Anwar, 2023), praktik manajemen bisnis secara umum (Hermawan & Panjaitan, 2023), maupun pada organisasi-organisasi di Indonesia secara lebih luas (Dewi et al., 2024).

Studi Imron et al. (2024) turut menunjukkan bahwa penerapan HRIS berkontribusi pada efisiensi operasional yang selaras dengan prinsip bisnis berkelanjutan (green business), sementara Abellia et al. (2026) menegaskan bahwa penerapan HRIS efektif dalam mengurangi kesenjangan pengelolaan SDM antarunit kerja. Optimalisasi perencanaan SDM melalui sistem informasi manajemen yang lebih maju juga terbukti mampu meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, baik pada organisasi publik maupun swasta (Rusilowati et al., 2024). Temuan-temuan ini memperkuat urgensi bagi PT Era Permata Sejahtera untuk mempertimbangkan transformasi digital lanjutan, mengingat kompleksitas administrasi yang dihadapi mencakup ribuan data karyawan yang tersebar di puluhan cabang dengan variasi UMK yang tinggi.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkap bahwa PT Era Permata Sejahtera sebagai perusahaan penyedia jasa tenaga kerja outsourcing mitra PT Pegadaian menjalankan empat fungsi utama administrasi SDM: pengelolaan data karyawan, administrasi penggajian berbasis UMK, pengelolaan dokumen operasional, dan orientasi peran frontliner. Keseluruhan proses tersebut masih berjalan dengan memanfaatkan teknologi digital sederhana berupa Google Forms, tanpa didukung sistem Human Resource Information System (HRIS) yang terintegrasi.

Efektivitas pengelolaan alih daya tenaga kerja sangat ditentukan oleh tiga faktor kunci: akurasi data karyawan, kecepatan dan ketepatan koordinasi antar unit, serta kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan, khususnya pemenuhan standar UMK di setiap wilayah penempatan. Kompleksitas variasi UMK di Jawa Barat menjadi tantangan utama yang memerlukan penanganan sistematis agar tidak terjadi pelanggaran normatif. Penelitian ini merekomendasikan agar PT Era Permata Sejahtera mengadopsi sistem HRIS yang lebih terintegrasi guna meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, dan kemudahan pelaporan kepada perusahaan mitra (Pegadaian), sejalan dengan temuan Hijrasil et al. (2023) dan Lubis (2024) mengenai manfaat implementasi HRIS dalam ekosistem outsourcing dan sektor keuangan.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan data yang bersumber dari observasi partisipatif selama periode PKL yang relatif singkat. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif antar perusahaan outsourcing mitra BUMN di Indonesia guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai praktik administrasi SDM alih daya di sektor jasa keuangan nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abellia, L. Z., Salma, A. A., Ningrum, D. B. C., & Sari, R. M. (2026). Evaluasi Penerapan Human Resource Information System (HRIS) dalam Mengurangi Kesenjangan Pengelolaan SDM: Studi Literatur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen Indonesia*, 2(1), 676–692. <https://doi.org/10.63822/w8w2c934>
- Azahra, D., & Dwi, C. A. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Pekerja Outsourcing Pasca Berlakunya Undang-Undang Cipta Kerja. *Syntax Literate*, 12(3), 5901–5909. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i5.7095>
- Dalimunthe, N., et al. (2023). Peran Kebijakan Perlindungan Ketenagakerjaan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, 1(3), 211–220.
- Darmawan, A. (2021). Pengaturan Hukum terhadap Pekerja Outsourcing Ditinjau dari Undang-Undang Ketenagakerjaan dan Undang-Undang Cipta Kerja. *Varia Hukum*, 3(2), 45–60.
- Dewi, S., Kristiana, S., Vony, S., & Felicia, T. (2024). Implementation of Human Resource Information Systems (HRIS) in Indonesian Organizations: A Mixed-Method Study on Effectiveness and Success Factors. *Journal of Management Studies*, 1(2), 6–10.
- Hanafi, Y. D., & Anwar, M. (2023). Implementasi Aplikasi Human Resource Information System (HRIS) pada PT Swabina Gatra. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 120–123.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hermawan, E., & Panjaitan, H. (2023). Implementing Human Resource Information System (HRIS) for

- Efficient Human Resource Management. *Journal of Management and Business*, 5(2), 128–139.
- Hijrasil, H., Maisharah, S., Darsono, D., Widodo, Z. D., & Manuhutu, H. (2023). Penerapan Teknologi HRIS (Human Resource Information System) dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Manajemen SDM. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 7074–7085.
- Imron, A., Arif, R., Gifari, D., Aritonang, D. P., & Harun, A. B. (2024). The Role of HRIS in Efficiency and Effectiveness Towards Green Business. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 8(4), 671–686. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2024.v8.i4.6821>
- Jupsim. (2025). Strategi Manajemen untuk Meningkatkan Produktivitas Tenaga Kerja pada Perusahaan Outsourcing. *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, 4(1). <https://journalcenter.org/index.php/jupsim/article/download/4482/3482>
- Lubis, R. (2024). Implementasi HRIS dan Dampaknya terhadap Efektivitas SDM di Sektor Perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 101–115.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, H., Santoso, B., & Dewi, R. (2023). Strategi Pengelolaan SDM Berbasis Digital dan Implikasinya terhadap Produktivitas Tenaga Kerja. *Jurnal Administrasi dan Organisasi*, 18(1), 55–70.
- Panjaitan, H. (2016). Outsourcing (Alih Daya) dan Pengelolaan Tenaga Kerja pada Perusahaan (Tinjauan Yuridis terhadap Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan). *Jurnal Ilmiah Advokasi*, 4(1), 55–68.
- Pradana, R. A., Pitaloka, D., Rukmana, I. L., & Gunawan, A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Digital: Keterampilan dan Peran di Era Digital. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(1), 78–92.
- Puspitarini, D., & Prasetyo, A. (2023). Faktor Keberhasilan Implementasi HRIS di BUMN: Studi Kasus. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(1), 45–58.
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rusilowati, U., et al. (2024). Optimalisasi Perencanaan SDM melalui Sistem Informasi Manajemen yang Maju. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 33–48.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.