

**EVALUASI PROGRAM ALIH DAYA DI
PT. ARU RAHARJA**



**ANANDHA BUDIANTORO
7647130180**

Disertasi Yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
dalam Mendapatkan Gelar Doktor

**PASCASARJANA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

EVALUASI PROGRAM ALIH DAYA DI PT. ARU RAHARJA

ANANDHA BUDIANTORO

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisis tentang kesesuaian tujuan dari program alih daya di PT. Aru Raharja dengan kebutuhan dari perusahaan pengguna. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan evaluasi program sebagai metodenya, dan pemilihan model menggunakan *context, input, process*, dan *product* (CIPP).

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Aru Raharja Kantor Pusat dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Utama DKI Jakarta. Informan dalam penelitian ini antara lain berasal dari unsur pemerintah, perusahaan pengguna, manajemen PT. Aru Raharja, dan tenaga kerja alih daya. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Fakta yang ditemukan dalam tiap aspek kemudian dikategorikan dalam tinggi, moderat, dan rendah.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa: (1) komponen *context* yang terdiri dari kebutuhan, landasan hukum, tujuan, dan sasaran program sebagian besar telah memenuhi kriteria, (2) komponen *input* masih memerlukan banyak perbaikan diantaranya pedoman rekrutmen dan seleksi yang belum ada, kesiapan pimpinan dan staf melaksanakan program, sumber dana untuk pelatihan yang terbatas. (3) Komponen *process* juga sebagian besar memerlukan perbaikan seperti saluran komunikasi yang tidak lancar, ketiadaan penilaian kinerja, pengawasan program alih daya oleh pihak eksternal. (4) Komponen *product* kriteria sebagian besar tidak memenuhi kriteria seperti target PT. Aru Raharja tidak tercapai, perusahaan pengguna kurang puas dengan program alih daya, dan prinsip keadilan bagi tenaga kerja alih daya. Secara keseluruhan hasil dan manfaat program alih daya di PT. Aru Raharja, belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dari perusahaan pengguna serta masih membutuhkan banyak perbaikan.

Kebaruan penelitian ini ada pada saluran komunikasi, pentingnya fungsi dari saluran komunikasi belum pernah dibahas pada penelitian sebelumnya. Selain itu pentingnya fungsi dari *relationship officer* sebagai jembatan penghubung komunikasi antara manajemen PT. Aru Raharja dengan *user* yaitu PT. Jasa Raharja (Persero), dan tenaga kerja alih daya. Selanjutnya implikasi dari penelitian ini adalah berupa kontribusi pemikiran yang direkomendasikan, untuk dapat dijalankan oleh pihak manajemen PT. Aru Raharja sehingga akan tercipta perbaikan dan peningkatan layanan alih daya di PT. Aru Raharja.

Kata Kunci : Alih Daya, Evaluasi Program, Model CIPP.

EVALUATION PROGRAM OUTSOURCING IN PT. ARU RAHARJA

ANANDHA BUDIANTORO

ABSTRACT

This study aims to evaluate and analyze the suitability of the objectives of the outsourcing program at PT. Aru Raharja with the needs of the user company. The approach used in this study is qualitative with program evaluation as a method, and model selection using context, input, process, and product (CIPP).

This research was conducted at PT. Aru Raharja Head Office and PT. Jasa Raharja (Persero) DKI Jakarta Main Branch. The informants in this research came from elements of government, user companies, management of PT. Aru Raharja, and outsourced labor. Data collection techniques using interviews, observation, and study documentation. Facts found in each aspect are then categorized as high, moderate and low.

The evaluation results show that: (1) the context component consisting of needs, legal basis, objectives, and program objectives largely fulfills the criteria,(2) the input component still needs a lot of improvements including recruitment and selection guidelines that do not yet exist, the readiness of leaders and staff to implement the program , limited source of funds for training. (3) Process components also mostly require improvements such as non-smooth communication channels, lack of performance appraisal, supervision of outsourcing programs by external parties. (4) Component product criteria mostly do not meet criteria such as PT. Aru Raharja was not reached, the user company was less satisfied with the outsourcing program, and the principle of fairness for the outsourcing workforce. Overall results and benefits of the outsourcing program at PT. Aru Raharja, has not fully met the needs of the user company and still needs a lot of improvement.

The novelty of this research is in the communication channel, the importance of the function of the communication channel has never been discussed in previous studies. In addition, the importance of the function of the relationship officer as a bridge connecting communication between the management of PT. Aru Raharja with the user, PT. Jasa Raharja (Persero), and outsourcing labor. Furthermore, the implication of this research is in the form of thought contribution that is recommended, to be carried out by the management of PT. Aru Raharja so there will be improvements and upgrading of outsourcing services at PT. Aru Raharja

Keywords: *Outsourcing, Evaluation Program, CIPP Model.*

**PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI
DIPERSYARATKAN UNTUK UJIAN TERBUKA/ PROMOSI DOKTOR**

Promotor,

Ko-Promotor,


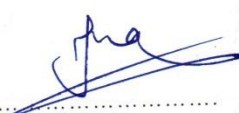


Prof. Dr. Maruf Akbar, M.Pd

Prof. Dr. Wibowo, SE., M. Phil.

Tanggal: 4-11-2019

Tanggal: 8-11-2019

NAMA	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dr. Komarudin, M.Si (Ketua) ¹		11-12-2019
Prof. Dr. Nadiroh, M.Pd (Sekretaris) ²		22-11-2019

Nama : Anandha Budiantoro

No. Registrasi : 7647130180

Program Studi : IM-MSDM

Tanggal Lulus : 27-01-2020

¹⁾ Rektor Universitas Negeri Jakarta

²⁾ Direktur Pascasarjana

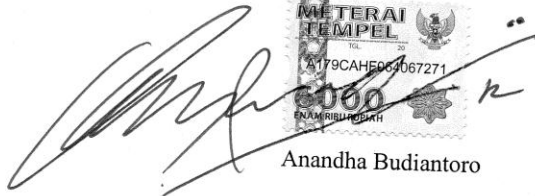
LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Disertasi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Doktor dari Program Pascasarjana Universitas Negeri Jakarta seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Disertasi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian Disertasi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jakarta, November 2019



METERAI
TEMPEL
179CAHE063067271
3000
ENAM RIBU RUPAH

Anandha Budiantoro



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANANDHA BUDIANTORO
NIM : 7647130180
Fakultas/Prodi : PPs-UNJ / ILMU MANAJEMEN (MSDM)
Alamat email : anandhax55@yahoo.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis **Disertasi** Lain-lain

yang berjudul :

"Pengaruh Efektifitas Manajemen, Budaya Akademik, dan Integritas Dosen Terhadap Komitmen Dosen Melalui Peningkatan Mutu Pembelajaran di Yayasan Bani Saleh, Bekasi"

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 13 April 2020

Penulis

ANANDHA BUDIANTORO

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan hanya kepada Allah SWT, Tuhan semesta Alam yang menguasai seluruh jagat raya dan alam semesta dan tiada sekutu bagiNya. Dialah Allah SWT yang telah memberikan rezeki, petunjuk, dan kasih sayang kepada seluruh makhluk-Nya.

Shalawat dan salam selalu melimpah dan tercurahkan kepada junjunan Nabi besar Muhammad SAW, pembawa kabar gembira sekaligus pemberi peringatan bagi seluruh makhluk dan seluruh alam juga kepada keluarga dan sahabatnya.

Alhamdulillah disertasi dengan judul “Evaluasi Program Alih Daya di PT. Aru Raharja ini telah selesai disusun dengan baik. Selama program alih daya ini berjalan, belum pernah sekalipun dilakukan evaluasi atas pelaksanaannya. Rumor yang berkembang selama ini dan muncul dipermukaan adalah PT. Aru Raharja tidak profesional dalam bekerja, karena hanya mengandalkan perusahaan induk saja.

Oleh sebab tersebut diatas maka dipandang perlu oleh peneliti untuk melakukan penelitian tentang program alih daya di PT. Aru Raharja, dengan menggunakan metode evaluasi, dan pemilihan model CIPP. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan rekomendasi berupa perbaikan layanan program alih daya yang saat ini tengah dilaksanakan oleh PT. Aru Raharja.

Akhir kata patut disadari bahwa penulisan disertasi ini masih jauh dari kata sempurna. Harapan peneliti selanjutnya adalah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah khazanah keilmuan khususnya di bidang Ilmu Manajemen SDM.

Jakarta, November 2019

Anandha Budiantoro

DAFTAR ISI

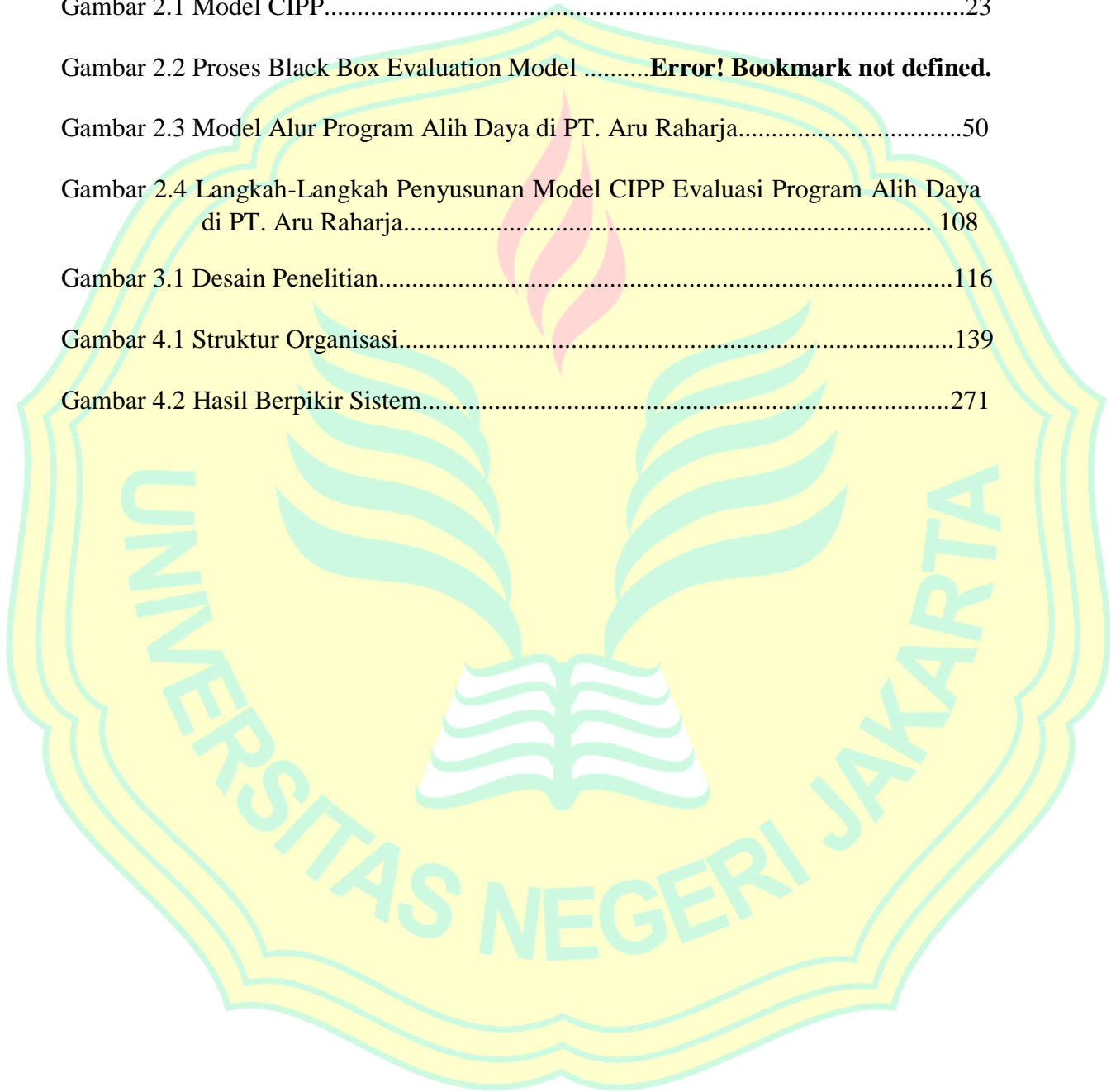
ABSTRAK.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
ACKNOWLEDGEMENT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pembatasan Penelitian.....	12
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Signifikansi Penelitian.....	13
F. Kebaruan Penelitian (<i>State of Art</i>).....	14
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	15
A. Konsep Evaluasi Program.....	15
B. Program Alih Daya.....	50
C. Penelitian Yang Relevan.....	54
D. Model Evaluasi Program yang DiPilih (CIPP).....	106
E. Kriteria Evaluasi.....	110
BAB III METODE PENELITIAN.....	115
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	115
B. Desain Penelitian.....	116

C. Informan.....	117
D. Instrumen Penelitian.....	117
E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data.....	130
F. Pengujian Keabsahan Data.....	132
F. Teknik Analisis Data.....	135
BAB IV HASIL EVALUASI.....	137
A. Profil Institusi.....	Error!
Bookmark not defined.	137
B. Hasil Evaluasi.....	140
C. Pembahasan.....	236
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	275
A. Kesimpulan.....	275
B. Rekomendasi.....	286
DAFTAR PUSTAKA.....	299
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	386



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model CIPP.....	23
Gambar 2.2 Proses Black Box Evaluation Model	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.3 Model Alur Program Alih Daya di PT. Aru Raharja.....	50
Gambar 2.4 Langkah-Langkah Penyusunan Model CIPP Evaluasi Program Alih Daya di PT. Aru Raharja.....	108
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	116
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	139
Gambar 4.2 Hasil Berpikir Sistem.....	271



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Judul Disertasi dan Penulis.....	106
Tabel 3.1 Deskripsi Rating.....	116
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen.....	120
Tabel 4.1 Hasil Evaluasi Konteks Berdasarkan Kriteria Evaluasi Program di PT. Aru Raharja	150
Tabel 4.2 Hasil Evaluasi Input Berdasarkan Kriteria Evaluasi Program di PT. Aru Raharja	182
Tabel 4.3 Hasil Evaluasi Input Berdasarkan Kriteria Evaluasi Program di PT. Aru Raharja	217
Tabel 4.4 Hasil Evaluasi Input Berdasarkan Kriteria Evaluasi Program di PT. Aru Raharja	233

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.1 Pedoman Observasi Program Alih Daya di PT. Aru Raharja	305
Lampiran 1.2 Hasil Observasi	307
Lampiran 2.1 Pedoman Wawancara	312
Lampiran 2.2 Transkrip Wawancara	315
Lampiran 3.1 Pedoman Studi Dokumentasi	372
Lampiran 3.2 Hasil Studi Dokumentasi	376
Lampiran 4 Dokumen Foto Kegiatan	381

