

**PELAKSANAAN
PERJANJIAN MELALUI MEKANISME *OUTSOURCING*
ANTARA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
DENGAN PT. INFOMEDIA NUSANTARA DALAM
PENGELOLAAN *CONTACT CENTER* TELKOM**



Disusun Guna Memenuhi Sebagai Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-2

Program Studi
Magister Kenotarisan

Oleh:

ISTIBANAT AS
B4B 007 112

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2009
TESIS**

PELAKSANAAN
PERJANJIAN MELALUI MEKANISME *OUTSOURCING*
ANTARA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk
DENGAN PT. INFOMEDIA NUSANTARA DALAM
PENGELOLAAN *CONTACT CENTER* TELKOM

Oleh:

ISTIBANAT AS
B4B 007 112

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Dosen Penguji

Pada Semarang,2009

Mengetahui,

Pembimbing I

YUNANTO, SH.M.Hum
NIP.131689627

Pembimbing II

SONHAJI, SH, MS
NIP.131763895

Ketua Program Studi,

H. KASHADI, SH.MH
NIP.131124438

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang perlu diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya, pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan dalam tulisan dan daftar pustaka

Semarang, Januari 2009

Yang Menyatakan,

ISTIBANAT AS
B4B 007 112

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Maka berlaku luruslah kamu Sebagaimana yang diperintahkan kepadamu dan kepada orang-orang yang telah bertaubat bersamamu dan janganlah kamu melampui batas. Sesungguhnya Dia Maha Melihat apa yang kamu kerjakan (QS 11:12)

*Kenanglah jasa kebaikan dan pengorbanan orang lain kepada kita niscaya akan menimbulkan rasa hutang budi, kelembutan hati dan kasih sayang kepada-NYA.
(alfatihah 1 : Aa Gym)*

Karya ini kupersembahkan kepada suami dan anakku yang tercinta yang selalu memberikan doa dan dorongan semangat

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas ijin-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Pelaksanaan Perjanjian melalui Mekanisme Outsourcing antara PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk dengan PT. Infomedia Nusantara dalam Pengelolaan Contact Center Telkom”, sehingga dapat penulis ajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan derajat sarjana S-2 pada Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Program Studi Magister Kenotariatan.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis sampaikan terimakasih yang teramat dalam kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penulisan tesis ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. DR. dr. Susilo Wibowo, Ms, Med.Sp.And, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang
2. Bapak Prof. Drs. Y. Warella, MPA, Ph.D, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang
3. Bapak H. Kashadi, SH, MH, selaku Ketua Program Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang;
4. Bapak Yunanto, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan, masukan dan kritik yang membangun selama proses penulisan tesis ini.

5. Bapak Sonhaji, SH, M.S, selaku Dosen Pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan pengarahan, masukan dan kritik dari satu bab ke bab yang lain selama proses penulisan tesis ini
6. Tim Penguji Proposal dan Tesis yang telah memberikan banyak masukan serta arahan untuk dapat terselesaikannya tesis ini;
7. Seluruh Staf pengajar dan tata usaha pada Program Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro Semarang atas segala ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis
8. Rekan-rekan mahasiswa Magister Kenotariatan Universitas Diponegoro Semarang Angkatan 2007 yang telah memberi motivasi dalam penyelesaian tesis ini;
9. Suamiku dan anakku yang telah memberikan dukungan dan doanya kepada penulis;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam melakukan sejak awal sampai akhir penulisan tesis ini;

Segala saran dan kritik yang konstruktif dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini sangat diharapkan dan penulis terima dengan senang hati disertai ucapan terima kasih.

Akhirnya penulis berharap agar tesis ini tetap bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin menambah wawasan dalam bidang ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan perjanjian kerja sama melalui mekanisme outsourcing.

Penulis,

ISTIBANAT AS, SH

ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Indonesia (Kep-100/Men/VI/2004; Kep-101/Men/VI/2004 dan Kep-220/Men/X/2004) menjadi dasar hukum outsourcing. Kondisi ketenagakerjaan di Indonesia yang masih banyak pengangguran serta Perusahaan yang ingin meningkatkan kinerja dengan menyerahkan sebagian kegiatan perusahaan pada Perusahaan lain maka pilihan jatuh pada perjanjian kerja outsourcing.

Permasalahannya yaitu mengenai pelaksanaan perjanjian kerja sama melalui mekanisme outsourcing antara telkom dengan infomedia dalam pengelolaan contact center telkom dan penyelesaian yang ditempuh apabila terjadi perselisihan antar pihak telkom dengan pihak infomedia.

Metode Penelitian yang dipakai meliputi: Metode Pendekatan yaitu pendekatan yuridis-empiris, spesifikasi penelitian yang bersifat deskriptif analitis, teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (indept interview) dan studi pustaka yaitu data yang diperlukan untuk melengkapi hasil wawancara. Waktu pelaksanaan bulan agustus sampai dengan januari 2009, teknik analisis data yaitu penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan diinterpretasikan dengan prosedur analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Pelaksanaan perjanjian melalui mekanisme outsourcing dimulai dengan membuat perjanjian kerja sama yang berisi tentang jenis pekerjaan yang di-alih dayakan, hak-kewajiban serta pertanggungjawaban masing-masing pihak yang terlibat yaitu Telkom sebagai perusahaan pemberi pekerjaan dan Infomedia sebagai perusahaan penerima pekerjaan. Hak Telkom merupakan kewajiban Infomedia untuk memenuhinya. Sebaliknya, Hak Infomedia merupakan kewajiban Telkom untuk memenuhinya. Infomedia melaporkan kinerja pekerjaannya setiap bulan sekali. Sedangkan perselisihan yang terjadi akibat pelaksanaan perjanjian ini secara umum dapat diselesaikan dengan baik. Penyelesaian perselisihan yang dipilih adalah penyelesaian di luar pengadilan yaitu dengan musyawarah dan mufakat. Selama ini belum pernah penyelesaian peselisihan di dalam pengadilan, karena penyelesaian masalah dengan kaidah “win-win solution” mampu menyelesaikan permasalahan.

Suksesnya pelaksanaan outsourcing terkait dengan hak, kewajiban dan tanggung jawab yang dituangkan dalam perjanjian kerjasama. Sosialisasi adanya aturan bersama yang tertulis yang diketahui dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam perjanjian outsourcing ini. Meeting berkala untuk meminimalisir terjadi perselisihan.

Kata kunci: Perjanjian, Outsourcing, Contact Center Telkom

Abstract

Number law 13 year 2003 about ketenagakerjaan and decree of the minister of manpower and indonesia transmigration (kep-100/men/vi/2004; kep-101/men/vi/2004 and kep-220/men/x/2004) be legal fundament outsourcing. condition ketenagakerjaan in indonesia that still many unemployments with company that want to increase performance with extradite a part activity companies in company other so choice falls in work agreement outsourcing.

The troubleshoot that is hit work agreement execution same pass mechanism outsourcing between telkom with infomedia in management contact center telkom and completion that goed in the event of disagreement delivers side telkom with side infomedia.

Watchfulness method that worn to cover: method approaches that is approach yuridis-empiris, watchfulness spesification has analytical descriptive, data collecting technique passes interview deepens (indept interview) and book study that is data that need to equip interview result. august month execution time up to january 2009, data analysis technique that is data moderation into easy to re form and menginterprestasikan with data analysis procedure passes data rediction, data presentation and conclude.

Agreement execution passes mechanism outsourcing begun with make work agreement same containing about job kind -alih daya-, hak-kewajiban with responsibility each side in concerned that is telkom as company job giver and infomedia as company job receivers. right telkom be duty infomedia to fulfil it. on the contrary, right infomedia be duty telkom to fulfil it. infomedia report the job performance each month once. while disagreement that this agreement consequence of execution is in general can be finished well. disagreement completion that chosen extrajudical completion that is with meeting and agreement. during the time never completion peselisihan in court, because problem completion with norm" win solution" can to finish troubleshoot.

Successful execution outsourcing related to right, duty and responsibility that unbottled in cooperation agreement. rule existence socialization with that written that known and understood by all sides in concerned in agreement outsourcing this. meeting periodically to minimize to happen disagreement.

keyword: agreement, outsourcing, contact center telkom

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis antar perusahaan membuat perusahaan harus berkonsentrasi pada rangkaian proses atau aktivitas penciptaan produk dan jasa yang terkait dengan kompetensi utamanya. Dengan adanya konsentrasi terhadap kompetensi utama dari perusahaan, akan dihasilkan sejumlah produk dan jasa memiliki kualitas yang memiliki daya saing di pasaran. Dalam iklim persaingan usaha yang makin ketat, perusahaan berusaha untuk melakukan efisiensi biaya produksi (*cost of production*).¹⁾ Salah satu solusinya adalah dengan sistem *outsourcing*, dimana dengan sistem ini perusahaan dapat menghemat pengeluaran dalam membiayai sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan.²⁾

Pertimbangan pelaksanaan perjanjian kerja sama dengan mekanisme *outsourcing* didasarkan atas dasar³⁾ untuk meningkatkan daya saing dan efektivitas, serta untuk lebih berkonsentrasi pada pengembangan bisnis perusahaan ke depan, maka dipandang perlu untuk menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan/jasa tertentu kepada perusahaan lain.

¹⁾ Wirawan, Rubrik Hukum Teropong, *Apa yang dimaksud dengan sistem outsourcing?*, <http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/0504/31/teropong/komenhukum.htm>

²⁾ *ibid*

³⁾ Keputusan Direksi PT.TELKOM Nomor:KD.28/HK250/COP-B0011000/2007, tentang Pedoman Penyerahan Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Penerima Pekerjaan (*outsourcing*)

Pedoman penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan penerima pekerjaan (*outsourcing*) berdasarkan⁴⁾:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tanggal 25 Maret 2003 tentang Ketenagakerjaan
2. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-100/Men/VI/2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang Ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu
3. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-101/Men/VI/2004 tanggal 21 juni 2004 tentang Tata Cara Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh
4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : Kep-220/Men/X/2004 tanggal 19 Oktober 2004 tentang Syarat-syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain

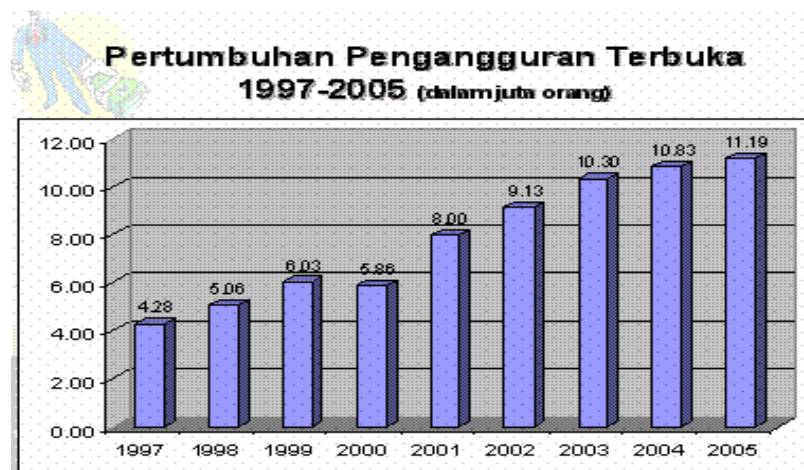
Di negara-negara berkembang seperti Indonesia dimana pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah sedang gencar-gencarnya. Akan terjadi kondisi yang paradox, misalnya fokus pembangunan adalah untuk memperhatikan kesejahteraan masyarakat termasuk buruh, tuntutan pemulihan ekonomi dari krisis multi dimensional dan tuntutan peningkatan kesejahteraan buruh berjalan bersamaan. Di pihak lain dengan alasan menarik investor untuk menanamkan investasinya dan mengatasi pengangguran, pemerintah akan membuat regulasi yang cenderung untuk memihak para pelaku bisnis kondisi ini sangat mempengaruhi perkembangan hukum perburuhan. akhirnya tren hukum perburuhan akan diarahkan

⁴⁾ Keputusan Direksi PT.TELKOM Nomor:KD.28/HK250/COP-B0011000/2007, ibid

keberpihakannya kepada pelaku bisnis bukan kepada pekerja/buruh semata-mata. Dengan alasan pertumbuhan ekonomi setinggi-tingginya akan mengarahkan hukum perburuhan untuk melindungi pemilik modal. Hal ini berarti bahwa buruh dikorbankan demi pertumbuhan ekonomi yang setinggi-tingginya. Kondisi ini akan mempengaruhi perkembangan hukum perburuhan, sehingga akan terjadi tarik menarik kepentingan dari kedua belah pihak. Pengusaha akan berusaha untuk tetap mempertahankan ketentuan yang mengatur Perjanjian Kerja Waktu Tertentu dan outsourcing, di lain pihak buruh akan berusaha agar ketentuan Perjanjian Kerja Waktu tertentu dan outsourcing dihapuskan. Kasus – kasus ini banyak kita lihat misalnya polemik penetapan upah minimum propinsi dimana Pengusaha akan berusaha menekan besarnya upah minimum, di lain pihak pekerja akan berusaha meningkatkan upah minimum., peraturan tenaga kerja dsb. Belum lagi persoalan lain akibat outsourcing, misalnya kolusi atau demi mendapatkan komisi, perusahaan yang ditunjuk melaksanakan outsource bukan berdasarkan keahlian, kompetensi atau yang memperhatikan hak-hak pekerja.

Secara umum kondisi Indonesia ada indikasi ketidak keseimbangan antara penawaran dan permintaan tenaga kerja. Pertumbuhan angkatan kerja selama beberapa dekade tercatat lebih tinggi dibandingkan dengan pertumbuhan kesempatan kerja (*employment*). Akibatnya terjadi pembengkakan jumlah pencari kerja pertahun atau mengalami pertumbuhan pesat pertahun. Peningkatan ini juga terlihat pada meningkatnya jumlah pengangguran setiap tahunnya. Dengan demikian, masalah pertama yang muncul akibat ketidakseimbangan tersebut adalah pengangguran.

Pemerintah masih harus bekerja ekstra-keras untuk menurunkan angka pengangguran, seperti diungkapkan oleh Dr Hendri Saparini, Direktur *Eksekutif Advisory Group in Economics, Industry, and Trade* (Econit), pada Selasa (11/12-2007), di Jakarta, bahwa kualitas pertumbuhan di Indonesia sangat rendah. Artinya, ekonomi tumbuh, tetapi tidak berkualitas sehingga tidak mampu menyelesaikan masalah pengangguran dan kemiskinan dengan signifikan⁵⁾.



Sumber : BPS

Dari data di atas diketahui bahwa tingkat pengangguran terbuka dari tahun ke tahun semakin meningkat. Tahun 2005 jumlah pengangguran terbuka mencapai 11,19 juta orang. Demikian juga dengan perbandingan antara jumlah angkatan kerja dengan tingkat penyerapan tenaga kerja yang tidak sebanding. Jumlah mereka yang tidak/belum bekerja masih sangat banyak, sehingga upaya penyempurnaan terhadap UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menjadi mutlak diperlukan untuk

⁵⁾ Hendri Saparini, Direktur *Eksekutif Advisory Group in Economics, Industry, and Trade* (Econit), *Penurunan Pengangguran Sebatas Angka, Jakarta : Selasa 11-12-2007*

mendukung penciptaan iklim investasi lokal maupun internasional agar lebih baik yang pada akhirnya menciptakan perluasan lapangan kerja⁶⁾.

Vice Presiden Public and Marketing Communication Telkom, Muhammad Awaluddin, dalam acara "press gathering" bertajuk "Jatim Bumi Flexi" , 9 Pebruari 2007, menyatakan⁷⁾:

.... tahun ini kita siapkan anggaran antara Rp1,5 hingga Rp1,7 triliun untuk program pensiun dini...

Telkom, menargetkan jumlah nantinya hanya sekitar 20 ribu dari 27 ribu yang dimiliki saat ini. Pengurangan jumlah karyawan itu, selain dilakukan dengan penawaran pensiun dini, juga membatasi rekrutmen karyawan baru dengan porsi lebih kecil dari karyawan yang masuk usia pensiun secara alami.

.....berbagai hal yang terkait dengan kinerja Telkom terkini, seperti target dan aksi yang telah dilakukan, rencana-rencana strategis kedepan dalam menghadapi ketatnya kompetisi hingga belanja modal (capital expenditure) yang disiapkan Telkom, guna mendukung penetrasi pasar.

Demikian pula Direktur Sumber Daya Manusia Telkom, Faisal Syam dalam kaitannya pensiun dini, menyatakan⁸⁾ :

.....Salah satu cara untuk membuat PT Telkom sehat adalah dengan mengurangi tenaga kerja secara signifikan. Melalui program pensiun dini, maka pengurangan tenaga kerja dapat dilakukan.....

Dalam pernyataan tersebut di atas dapat diartikan bahwa dalam rangka meningkatkan daya saing perusahaan di era global ini adalah melalui efisiensi dengan program pensiun dini yaitu pengurangan jumlah karyawan tetap.

⁶⁾ Asosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO), Penyempurnaan UU. Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan untuk Menyelamatkan Bangsa dari Keterpurukan, Press Release APINDO, 28 Maret 2006

⁷⁾ Muhammad Awaluddin, *Vice Presiden Public and Marketing Communication* Telkom, dalam acara "press gathering" bertajuk "Jatim Bumi Flexi" , 9 Pebruari 2007

⁸⁾ Faisal Syam , Direktur Sumber Daya Manusia Telkom, pernyataan yang dikutip koran Pikiran Rakyat, 30 Januari 2007

Akhir-akhir ini perusahaan *Outsourcing* yang menyalurkan tenaga kerja menjadi fenomena menarik dalam wacana ketenagakerjaan Indonesia, seiring dengan perkembangan kondisi tersebut, Indonesia berupaya memanfaatkannya untuk mendayagunakan perusahaan tersebut guna menyerap tenaga kerja dan setidaknya mengurangi jumlah angkatan kerja yang semakin meningkat juga menjadikan daya tarik bagi tenaga kerja untuk meningkatkan daya saing lebih awal sebelum mencoba di perusahaan secara langsung. Pertumbuhan angkatan kerja yang tinggi membutuhkan kebutuhan kesempatan kerja yang cukup banyak. Tuntutan akan pekerjaan yang semakin meningkat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya mendorong mereka untuk berusaha mencari pekerjaan. Di pihak lain kesempatan kerja terbatas, sehingga mendorong mereka untuk menjual kesempatan kerja hal ini sering dipandang sebagai kegiatan untuk dapat meningkatkan kualitas penduduk itu sendiri.

Kemunculan perusahaan *Outsourcing* ini didasari oleh permintaan pasar yaitu pasar yang berupa perusahaan yang semakin jeli dalam memilih calon karyawan dan pasar para pelamar yang semakin meningkat sehingga dalam seleksi pun harus semakin ketat. Perusahaan sering kali mendapatkan hasil jadi yaitu calon karyawan telah siap kerja di perusahaan mereka.

Selain faktor tersebut di atas, faktor kebijakan nasional turut berpengaruh mendorong kemunculan perusahaan *Outsourcing*, antara lain adalah lahirnya banyak serikat pekerja, hal ini membawa kesan yang tidak nyaman bagi pengusaha. Hal tersebut diperparah dengan beragamnya wacana baru yang diserukan oleh serikat buruh antara lain adalah kenaikan upah minimum (UMP/UMR), dan tuntutan lainnya.

Kenaikan upah minimum telah menyebabkan beberapa perusahaan mengalami kesulitan finansial bahkan mungkin ada yang tutup. Pengundangan peraturan hukum lain juga mempersempit gerak pengusaha di Indonesia, hukum ketenagakerjaan yang selama dipakai di Indonesia masih menyisakan tekanan bagi pengusaha, oleh sebab itu penggunaan perusahaan Outsourcing pada dasarnya dapat berbagi resiko, atau mengurangi resiko bahkan dapat memindahkan resiko perselisihan hubungan industrial, antara lain resiko mogok kerja, PHK dan lain-lain. Dengan menggunakan jasa perusahaan Outsourcing maka segala resiko hubungan industrial berpindah kepada perusahaan Outsourcing.

Faktor berikutnya adalah faktor efisiensi biaya dan kemudian pergantian setiap saat terhadap pekerja yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan, efisiensi biaya dapat dicapai dengan menggunakan mekanisme *Outsourcing* antara lain adalah efisiensi biaya recruitment tenaga kerja, serta efisiensi biaya yang muncul dalam hubungan kerja antara lain adalah tunjangan-tunjangan, pesangon, dan biaya-biaya PHK. Pergantian pekerja dapat dilakukan setiap saat apabila diketahui kemudian bahwa pekerja tersebut tidak dapat bekerja dengan baik, tidak sesuai dengan kriteria perusahaan atau merugikan perusahaan pengguna tenaga kerja. Hal tersebut biasanya telah dicantumkan dalam perjanjian antara perusahaan Outsourcing sebagai perusahaan penyedia jasa pekerja dengan perusahaan pemberi kerja sebagai perusahaan pengguna kerja.

Presiden Direktur PT Outsourcing Indonesia Sapto Satrioyudo di tengah presentasinya mengenai "Global Outsourcing Trend" dalam Forum Kajian

Manajemen di Lembaga Manajemen PPM, Jakarta, Kamis (28/8/08), mengungkapkan bahwa:

.....*Karyawan outsource mestinya lebih "happy" dibandingkan dengan karyawan tetap, karena mereka seperti pemain bola bayaran yang bisa naik harganya seiring dengan terus meningkatnya kualitas yang bersangkutan.....*

.....*Outsourcing itu kan punya banyak vendor dan network, kalau kita bagus kita akan dicari dan nilai kita pun jadi naik....."*

Pernyataan di atas memberikan optimisme kepada perusahaan/vendor outsourcing bahwa tren ke depan dengan terbentuknya network yang kuat, posisi karyawan outsource akan diuntungkan.

Outsourcing (Alih Daya) diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak.⁹⁾ *Outsourcing* dalam hukum ketenagakerjaan di Indonesia diartikan sebagai pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa tenaga kerja¹⁰⁾ pengaturan hukum *outsourcing* di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003 (Pasal 64, 65 dan 66) dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia No.Kep.101/Men/VI/2004 Tahun 2004 tentang Tata Cara Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh (Kepmen 101/2004). Pengaturan tentang outsourcing ini sendiri masih dianggap pemerintah kurang lengkap. Dalam Inpres No. 3 Tahun 2006 tentang paket Kebijakan Iklim Investasi disebutkan bahwa outsourcing sebagai

⁹⁾ Artikel "*Outsource dipandang dari sudut perusahaan pemberi kerja*", <http://www.apindo.or.id>, diakses tanggal 4 Agustus 2006

¹⁰⁾ Pasal 64 Undang-Undang Nomor 13 Tahun \2003 Tentang Ketenagakerjaan

salah satu faktor yang harus diperhatikan dengan serius dalam menarik iklim investasi ke Indonesia. Bentuk keseriusan pemerintah tersebut dengan menugaskan menteri tenaga kerja untuk membuat draft revisi terhadap Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.¹¹⁾ *Outsourcing* tidak dapat dipandang secara jangka pendek saja, dengan menggunakan *outsourcing* perusahaan pasti akan mengeluarkan dana lebih sebagai *management fee* perusahaan *outsourcing*. *Outsourcing* harus dipandang secara jangka panjang, mulai dari pengembangan karir karyawan, efisiensi dalam bidang tenaga kerja, organisasi, benefit dan lainnya. Perusahaan dapat fokus pada kompetensi utamanya dalam bisnis sehingga dapat berkompetisi dalam pasar, dimana hal-hal intern perusahaan yang bersifat penunjang (*supporting*) dialihkan kepada pihak lain yang lebih profesional. Pada pelaksanaannya, pengalihan ini juga menimbulkan beberapa permasalahan terutama masalah ketenagakerjaan

Problematika mengenai *outsourcing* memang cukup bervariasi. Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Erman Suparno mengakui sistem *outsourcing* (buruh kontrak)¹²⁾ memunculkan aksi demo pekerja atau buruh di sejumlah daerah, karena dinilai sangat merugikan pekerja. Namun pihaknya tidak bisa berbuat banyak, mengingat sistem ini diatur dalam UU No.13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan Hal ini dikarenakan penggunaan *outsourcing* dalam dunia usaha di Indonesia kini

¹¹⁾ Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi memuat hal-hal yang dituntut untuk dilakukan revisi dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 yaitu : Pemutusan Hubungan Kerja Perjanjian kerja Waktu Tertentu, Perhitungan Pesangon, Ijin tenaga Kerja Asing dan istirahat panjang.

¹²⁾ Erman Suparno mengatakan itu usai membuka sosialisasi revitalisasi pengawasan ketenagakerjaan sejabotabek di Jakarta, Kamis 21/2/2008, dapat diakses Waspada Online <http://www.waspada.co.id>

semakin marak dan telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat ditunda-tunda oleh pelaku usaha, sementara regulasi yang ada belum terlalu memadai untuk mengatur tentang *outsourcing* yang telah berjalan tersebut.

Tujuan program *outsourcing* adalah¹³⁾ (1) melaksanakan anjuran Pemerintah dalam mengembangkan kemitraan agar perusahaan tidak menguasai kegiatan industri dari hulu ke hilir; (2) meningkatkan pemerataan kesejahteraan bagi masyarakat; (3) mendorong terjadinya proses pendidikan & alih teknologi dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi ; (4) mengurangi kegiatan pemusatan pekerjaan di perkotaan yang dapat menimbulkan gangguan kerawanan sosial, keamanan & konflik perburuhan.

Manfaat *outsourcing* bagi pemerintah antara lain¹⁴⁾ (1) mengembangkan dan mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat dan pertumbuhan ekonomi nasional; (2) pembinaan dan pengembangan kegiatan koperasi dan usaha kecil dan menengah; sedangkan manfaat *outsourcing* bagi masyarakat antara lain (1) aktivitas *outsourcing* akan mendorong kegiatan ekonomi penunjang di lingkungan masyarakat; (2) mengembangkan infrastruktur sosial masyarakat, budaya kerja, disiplin dan peningkatan kemampuan ekonomi; (3) mengurangi pengangguran dan (4) meningkatkan kemampuan dan budaya berusaha di lingkungan masyarakat. Serta manfaat *outsourcing* bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk antara lain (1)

¹³⁾ Hasanuddin Rachman, *Mengkaji UU No 13/2003 dalam pelaksanaan outsourcing guna menciptakan kemitraan yang saling mendukung*, Press Release APINDO.

¹⁴⁾ Hasanuddin Rachman, *ibid* .

meningkatkan fleksibilitas dalam mengembangkan produk baru dan penyesuaian dengan perkembangan teknologi, sehingga perusahaan dapat berkonsentrasi untuk mengembangkan produk baru & teknologi; (2) produk yang sudah stabil dan menggunakan teknologi lama bisa dikembangkan di perusahaan mitra dan (3) meningkatkan daya saing perusahaan dengan efisiensi penggunaan fasilitas dan teknologi yang berkembang pesat.

Alasan untuk *outsourcing* diantaranya (1) fokus pada core bisnis ; (2) perampingan organisasi; (3) peningkatan produktivitas; dan (4) pekerjaan musiman.

Kapan *outsourcing* itu dibutuhkan ? Pekerjaan *outsourcing* dibutuhkan bilamana (1) cara kerja yang sudah tidak efisien; (2) *operation cost* yang tinggi; (3) secara kualitas kemampuan kurang bersaing; (4) daya kompetisi rendah; dan (5) pikirkan pakai konsultan.

Ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam melakukan *outsourcing*¹⁵⁾, agar praktek yang terjadi tidak hanya menguntungkan outsourcing company dan perusahaan dan merugikan buruh. Pertama sebelum menggunakan/ memakai jasa penyedia tenaga kerja (*outsourcing company*) harus dilihat *track record*-nya, apakah hak-hak normatif buruh benar-benar diperhatikan (dalam banyak kasus, gaji yang diberikan kepada buruh di potong lagi oleh *outsourcing company*, padahal *outsourcing company* telah mendapatkan komisi jasa dari perusahaan pengguna), atau tidak melanggar hak-asasi buruh. Kedua bagi perusahaan pengguna, pendekatan yang dilakukan sebaiknya pendekatan kemanusiaan bukan pendekatan

¹⁵⁾ *Shelmi, Praktek Outsourcing di Indonesia, dimuat 31 Maret 2008, dapat diakses di shelmi.wordpress.com/2008/03/31/praktek-outsourcing-di-indonesia/ - 32k*

undang-undang. Perusahaan harus menunjukkan kepeduliannya atas buruh outsourcing mereka dengan pelaksanaan program kesejahteraan dan kesehatan sehingga menciptakan perasaan aman dan ketenangan bagi karyawan di sebuah perusahaan. Walaupun bukan karyawan tetap kehadiran mereka sangat penting, misalnya jika supir atau *security* atau *frontliner* yang bertugas tidak baik yang rugi tentu perusahaan itu sendiri. Ketiga perbaiki regulasi oleh pemerintah, apapun masalahnya pemisahan kepada pemilik modal tanpa memperhatikan hak-hak normatif buruh tak dapat dibenarkan. Mengatasi pengangguran bukan dengan cara perbudakan. Keempat, Jadikan Serikat Buruh sebagai mitra, bukan lawan yang harus diawasi dan dicurigai. Dengan bermitra persoalan-persoalan yang ada disekitar buruh bisa didiskusikan dengan kepala dingin dan hati yang tenang

Fenomena hubungan kerja dengan menggunakan mekanisme *outsourcing* juga digunakan antara PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk sebagai perusahaan pemberi kerja, PT. Infomedia Nusantara sebagai penyedia jasa pekerjaan.

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuliskan hasilnya dalam sebuah tesis dengan judul “Pelaksanaan Perjanjian melalui Mekanisme *Outsourcing* antara PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) dengan PT. Infomedia Nusantara (INFOMEDIA) dalam Pengelolaan *Contact Center* TELKOM”

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Perjanjian melalui mekanisme outsourcing antara TELKOM dengan INFOMEDIA dalam pengelolaan *contact center* TELKOM?

2. Bagaimana penyelesaian yang ditempuh apabila terjadi perselisihan antara TELKOM dengan INFOMEDIA dalam pengelolaan *contact center* TELKOM ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Perjanjian melalui mekanisme outsourcing antara TELKOM dengan INFOMEDIA dalam pengelolaan *contact center* TELKOM?
2. Untuk mengetahui penyelesaian yang ditempuh apabila terjadi perselisihan antara TELKOM dengan INFOMEDIA dalam pengelolaan *contact center* TELKOM ?

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan ilmu kenotariatan khususnya bagi mata kuliah Hukum Perusahaan, dan Hukum Perikatan.

2. Segi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi jawaban atas permasalahan yang diteliti dan dapat menjadi bahan masukan bagi profesi perusahaan di bidang jasa pelayanan, serta tenaga kerja yang ingin mengetahui, mendalami, membuat dan melaksanakan perjanjian kerja berdasarkan mekanisme *outsourcing*.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini peneliti merencanakan membahas dan menguraikan masalah, yang dibagi dalam lima bab, sebagai berikut:

Bab I : Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan antara lain latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan

Bab II : Tinjauan Pustaka di dalam bab ini akan menyajikan landasan teori tentang perjanjian pada umumnya, unsur-unsur perjanjian, subyek perjanjian, obyek perjanjian, asas-asas umum perjanjian, syarat-syarat sahnya perjanjian, wanprestasi. Outsourcing, pengertian outsourcing, dasar hukum outsourcing, syarat-syarat penyerahan pekerjaan kepada perusahaan lain, perusahaan penyedia tenaga kerja outsourcing, perjanjian kerja bagi tenaga kerja outsourcing, pengertian core-busines dan non core-business. Pertanggungjawaban hukum, pengertian dan macam-macam pertanggungjawaban hukum.

Bab III : Metode Penelitian, akan memaparkan metode pendekatan, spesifikasi penelitian, teknik pengumpulan data, waktu pelaksanaan penelitian, teknik analisis data, prosedur analisis data, dan verifikasi temuan penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang relevan dengan permasalahan dan pembahasannya

Bab V : Penutup, dalam bab ini akan disampaikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Perjanjian Pada Umumnya

2.1.1. Pengertian Perjanjian

Dikalangan masyarakat perjanjian pada umumnya sama dengan perikatan, tetapi ini merupakan pendapat yang salah karena perjanjian adalah salah satu sumber dari perikatan. Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata Bab II Buku III tentang perikatan, Pasal 1313; perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Perjanjian ini adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji pada orang lain atau dimana dua orang itu berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Batasan dari perjanjian yang bagi sebagian para ahli dipandang terlalu luas, bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan hukum atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih berdasar kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

Dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata tidak dipakai istilah perjanjian melainkan dipakai istilah persetujuan. Hal ini tidak menjadi persoalan sebab suatu perjanjian disebut juga persetujuan karena kedua belah pihak setuju

untuk melakukan sesuatu. Menurut Mertokusumo¹⁶⁾, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Perjanjian merupakan salah satu sumber perikatan, karena pada hakekatnya perjanjian itu yang menimbulkan adalah antara para pihak.

Perikatan¹⁷⁾ merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih dalam lapangan hukum harta kekayaan dimana satu pihak ada hak dan pada pihak lain ada kewajiban.

Pengertian dalam ketentuan Pasal 1601a KUH Perdata, mengenai perjanjian kerja disebutkan bahwa: Perjanjian kerja adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu si buruh mengikatkan dirinya untuk di bawah perintah pihak yang lain, si majikan untuk suatu waktu tertentu, melakukan pekerjaan dengan menerima upah.

Pengelolaan untuk menjalankan hubungan industrial antara pengusaha dan tenaga kerja dalam aspek yuridis, maka ditetapkan melalui Undang-undang ketenagakerjaan. Perlindungan para pihak dalam hubungan industrial sejauh ini diupayakan melalui perundang-undangan, perjanjian kerja dan asuransi. Dalam konteks preventif, perlindungan diupayakan melalui pemberdayaan tenaga kerja, sedangkan bila terjadi permasalahan tenaga kerja, perlindungan tersebut berupa upaya musyawarah, mediasi dan bantuan penanganan masalah tenaga kerja.

Dengan dipersyaratkan bahwa setiap tenaga kerja yang bekerja diperusahaan harus menanda tangani perjanjian kerja antara tenaga kerja dengan pengguna jasa

¹⁶⁾ Satrio J., *Hukum perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1992 , hal 54

¹⁷⁾ *ibid*, op cit , hal 56

tenaga kerja dimaksudkan bahwa hubungan kerja yang timbul antara pekerja dan pengguna jasa ada batas-batas yang jelas.

Bila dilihat dari definisi Hubungan Kerja dalam UU No. 13 Tahun 2003, Pasal 1 ayat (15) yang menyatakan: hubungan kerja adalah hubungan hukum yang timbul antara pekerja dan pengusaha berdasarkan perjanjian kerja yang memiliki ciri-ciri adanya upah, dan adanya perintah.

1. Kerja

Didalam hubungan kerja harus ada pekerjaan tertentu sesuai dengan perjanjian karena itulah hubungan ini dinamakan hubungan kerja.

2. Upah

Setiap hubungan kerja selalu menimbulkan hak dan kewajiban diantara kedua belah pihak dengan berimbang. Dalam hubungan kerja upah adalah merupakan salah satu unsur pokok yang menandai adanya hubungan kerja. Pengguna jasa berkewajiban membayar upah dan pekerja berhak atas upah dan pekerjaan yang dilakukan dan diperjanjikan.

3. Perintah

Di dalam hubungan kerja harus ada unsur perintah yang artinya yang satu pihak berhak memberikan perintah dan pihak yang lain berkewajiban melaksanakan perintah. Dalam hal ini Pengusaha/ pengguna jasa berhak memberikan perintah kepada pekerja dan pekerja berkewajiban mentaati perintah tersebut. Sehingga bisa disebutkan bahwa hubungan kerja diatur dalam suatu perjanjian kerja yang disetujui oleh kedua belah pihak. Hal ini

dimaksudkan agar persyaratan-persyaratan yang rumit dapat dituangkan secara tertulis dan diketahui oleh semua pihak.

2.1.2. Unsur-unsur Perjanjian

Dalam perjanjian kerja, pada prinsipnya unsur-unsur yang ditentukan Pasal 1320 KUH Perdata tersebut masih juga menjadi pegangan dan harus diterapkan agar suatu perjanjian kerja tersebut keberadaannya bisa dianggap sah dan konsekuensinya dianggap sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

- a. Unsur *work* atau pekerjaan
- b. Unsur *service* atau pelayanan
- c. Unsur *time* atau waktu tertentu
- d. Unsur *pay* atau upah

Kewajiban para Pihak dalam Perjanjian Kerja. Kewajiban-kewajiban dari pihak pekerja

- a. Buruh wajib melakukan pekerjaan
- b. Buruh wajib mentaati aturan dan petunjuk dari majikan
- c. Kewajiban untuk membayar ganti rugi dan denda

Kewajiban-kewajiban dari pihak majikan

- a. Kewajiban untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu.
- b. Kewajiban untuk memberikan istirahat tahunan
- c. Kewajiban mengurus perawatan dan pengobatan
- d. Kewajiban memberikan surat keterangan
- e. Kewajiban membayar upah

Hapusnya Perjanjian Kerja/ Pemutusan hubungan kerja itu dapat dibagi dalam empat golongan sebagai berikut:

- a. Hubungan kerja yang diputus demi hukum
- b. Hubungan kerja yang diputus oleh pihak buruh
- c. Hubungan kerja yang diputus oleh majikan
- d. Pemutusan hubungan kerja yang diputus oleh pengadilan

2.1.3. Subyek Perjanjian

Subyek hukum dalam suatu perjanjian atau dapat juga disebut pihak-pihak dalam perjanjian. Aturan mengenai subyek perjanjian terdapat dalam Pasal 1315, 1317, 1318 dan Pasal 1340 KUHPdt.

KUHPdt membedakan 3 golongan subyek perjanjian (pihak-pihak yang terikat dengan diadakannya suatu perjanjian) yaitu :

- a. Para pihak yang mengadakan perjanjian itu sendiri;
- b. Para ahli waris dan mereka yang mendapat hak dari padanya;
- c. Pihak ketiga.

Pasal 1315 KUHPdt : "Pada umumnya tak seorang dapat mengikatkan diri atasnama sendiri atau meminta ditetapkannya suatu janji dari pada untuk dirinyasendiri." Pasal 1340 ayat 1 KUHPdt : "Persetujuan-persetujuan hanya berlaku antara pihak-pihak yang membuatnya."

Pada penelitian ini subyek perjanjian adalah TELKOM sebagai perusahaan pemberi pekerjaan dan INFOMEDIA sebagai penerima pekerjaan dalam jasa layanan Contact Center TELKOM melalui perjanjian dengan mekanisme outsourcing.

1. Perusahaan Perseroan (Persero) **PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk (TELKOM)¹⁸⁾** adalah sebuah Perusahaan Penyedia Jasa dan Jaringan Telekomunikasi yang dibentuk dan didirikan berdasarkan hukum Republik Indonesia, berkedudukan di Jalan Japati No. 1 Bandung – 40133.
2. **PT INFOMEDIA NUSANTARA**, suatu perseroan terbatas yang didirikan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia beralamat di Jalan RS. Fatmawati No.77–81, Jakarta, telepon 021-79191303 dan fax.021-79191320, bergerak di bidang jasa penyelenggaraan jasa layanan informasi telekomunikasi dan jasa pelayanan informasi lainnya dalam bentuk media cetak dan media elektronik.

2.1.4. Obyek Perjanjian

Pasal 1320 ayat 3 menentukan bahwa obyek perjanjian haruslah dapat ditentukan. Suatu hal tertentu merupakan pokok perjanjian, merupakan prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian. Prestasi itu harus tertentu atau sekurang-kurangnya dapat ditentukan. Apa yang diperjanjikan harus cukup jelas ditentukan jenisnya, jumlahnya boleh tidak disebutkan asal dapat dihitung atau ditetapkan.

Syarat bahwa prestasi harus tertentu atau dapat ditentukan, gunanya ialah untuk menetapkan hak dan kewajiban kedua belah pihak, jika timbul perselisihan dalam pelaksanaan perjanjian. jika prestasi kabur atau dirasakan kurang jelas, yang menyebabkan perjanjian itu tidak dapat dilaksanakan, maka dianggap tidak ada obyek perjanjian dan akibat hukum perjanjian itu batal demi hukum . Pasal 1320 ayat

¹⁸⁾ Perjanjian kerjasama antara PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk dengan PT.Infomedia Nusantara, jasa layanan Contact Center Telkom, 14 Desember 2006

jo.1337 menentukan bahwa para pihak tidak bebas untuk membuat perjanjian yang menyangkut causa yang dilarang oleh undang-undang . Menurut undang-undang causa atau sebab itu halal apabila tidak dilarang oleh undang-undang dan tidak bertentangan dengan ketertiban umum dan kesusilaan. Akibat hukum perjanjian yang berisi sebab yang tidak halal ialah bahwa perjanjian itu batal demi hukum.

Obyek dari penelitian ini adalah jasa layanan *Contact Center* melalui mekanisme *outsourcing* dari TELKOM sebagai perusahaan pemberi pekerjaan dengan INFOMEDIA sebagai perusahaan penerima pekerjaan.

What is Contact Center ?¹⁹⁾

"Contact Center" adalah generasi dari Call Center berikutnya, yang terdiri dari multi akses dan multi layanan. Sehingga dapat menjangkau saluran-saluran yang lebih luas seperti telepon, internet, surat-surat, e-mail, dll, atau dapat dikatakan bahwa layanan ini dapat melampaui fungsi-fungsi dari call center yang berbasiskan telepon biasa. Dengan kata lain, Contact Center dapat memberikan total solusi bagi kontak untuk berbagai jenis interaksi pelanggan, seperti : penjualan, pemasaran, dukungan produk, distribusi informasi, dan berbagai layanan lainnya yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Call Center as Critical Touch Point²⁰⁾ Pasar yang sangat kompetitif seperti sekarang ini, menjadikan contact center hal yang sangat penting yang menghubungkan TELKOM dan pelanggan TELKOM. Berikut beberapa fakta mengenai pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan contact center:

¹⁹⁾ INFOMEDIA, *Jasa Layanan Contact Center* , 2006

²⁰⁾ INFOMEDIA, *Jasa Layanan Contact Center* , 2006

- 85% : dari pelanggan mengatakan bahwa apabila mereka memperoleh perlakuan yang kurang baik dari customer service lebih dari satu kali, maka mereka akan berpindah ke provider yang lain.
- 80% : dari pelanggan mengatakan bahwa customer representatives sangat berpengaruh terhadap pembentukan opini tentang perusahaan.
- 75% : dari pelanggan mengatakan bahwa mereka akan menceritakan pengalaman buruk mereka kepada teman-teman & keluarga

2.1.5. Asas-Asas Umum Perjanjian

Asas umum perjanjian dalam KUH Perdata terdapat dalam Pasal 1320 dan Pasal 1321 KUH Perdata yang berbunyi :

Pasal 1320. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan 4 syarat :

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
- c) Suatu hal tertentu,
- d) suatu sebab yang halal.

Pasal 1321: Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan.

Asas-asas umum perjanjian ini pada umumnya berlaku secara universal baik dalam sistem hukum kontinental maupun dalam sistem hukum anglo saxon. Asas-asas tersebut terdapat baik secara eksplisit maupun dalam sifatnya yang implisit dalam buku III KUHPerdata tentang Perikatan Asas-asas umum perjanjian adalah :

- a. Asas kebebasan mengadakan perjanjian (*partij otonomi*) Para pihak bebas menentukan isi serta persyaratan perjanjian sepanjang tidak bertentangan

dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat memaksa, baik ketentuan umum maupun perundang-undangan.

- b. Asas konsensualisme (persesuaian kehendak) Timbulnya berdasarkan perjumpaan atau persesuaian kehendak, tanpa terikat dengan bentuk formalitas tertentu
- c. Asas kepercayaan
- d. Asas kekuatan mengikat: Mengikat bagi para pihak, tidak saja untuk hal-hal yang secara tegas dinyatakan tetapi juga untuk yang menurut sifat persetujuan diharuskan oleh suatu kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.
- e. Asas persamaan hukum
- f. Asas keseimbangan, Asas keseimbangan adalah asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian.
- g. Asas kepastian hukum
- h. Asas morali.
- i. Asas kepatutan
- j. Asas kebiasaan

Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal yang menurut kebiasaan lazim diikuti

Hukum perjanjian menganut sistem terbuka (*openbaar system*). Artinya seseorang yang akan mengadakan perjanjian bebas untuk membuat jenis perjanjian apa saja yang dikehendaki yaitu jenis perjanjian yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) maupun yang ditentukan oleh peraturan-peraturan lainnya yang tidak melanggar kesusilaan dan Undang-Undang. Mengenai

system terbuka tersebut berhubungan dengan kekuatan mengikat dari para pihak sesuai dengan Pasal 1338 KUH Perdata yang berbunyi: *semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.*

Sistem terbuka juga mengandung pengertian bahwa perjanjian khusus yang diatur dalam Undang-Undang merupakan perjanjian yang dikenal oleh masyarakat sesuai dengan KUH Perdata. Misalnya Undang-Undang hanya mengatur perjanjian-perjanjian jual beli dan sewa menyewa, tetapi dalam praktek timbul suatu perjanjian yang dinamakan sewa beli yang merupakan campuran antara sewa menyewa dengan jual beli.

Sistem terbuka yang dianut oleh hukum perjanjian mempunyai motif dan tujuan memberikan kesempatan kepada semua orang yang cakap (Pasal 1320 KUH Perdata) untuk mengadakan atau membuat perjanjian mengenai apa saja, maksudnya baik mengenai perjanjian yang sudah diatur dalam Undang-Undang (KUH Perdata dan KUH Dagang) maupun ketentuan-ketentuan lain yang lebih khusus bahkan boleh juga mengadakan perjanjian-perjanjian jenis baru yang sama sekali belum diatur atau belum dikenal dalam Undang-Undang.

2.1.6. Syarat-Syarat Sahnya Perjanjian

Untuk sahnya perjanjian tersebut diperlukan 4 (empat) syarat sebagai mana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:

a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri

Sepakat dimaksudkan bahwa subjek yang mengadakan perjanjian harus bersepakat, setuju mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan.

Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain, jadi mereka menghendaki sesuatu secara timbal balik.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Orang yang mengadakan perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum. Menurut Pasal 1320 KUH Perdata yang dimaksud cakap menurut hukum adalah mereka yang telah berumur 21 tahun atau belum berumur 21 tahun tetapi telah kawin atau pernah menikah.

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu maksudnya adalah sudah ditentukan macam atau jenis benda atau barang dalam perjanjian itu. Mengenai barang itu sudah ada atau sudah berada ditangan pihak yang berkepentingan pada waktu perjanjian dibuat tidak diharuskan oleh Undang-undang dan juga mengenai jumlah tidak perlu disebutkan.

d. Sebab yang halal

Yang dimaksud dengan sebab yang halal adalah isi dari perjanjian itu sendiri. Sebab yang tidak halal adalah berlawanan dengan Undang-undang, kesusilaan, ketertiban umum sebagai mana diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata.

Syarat-syarat dalam perjanjian dibagi dalam dua kelompok, yaitu:

1. Syarat subjektif

Syarat subjektif adalah syarat yang menyangkut pada subjek-subjek perjanjian itu, atau dengan perkataan lain syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh mereka yang membuat perjanjian, yang meliputi:

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kecakapan pihak yang membuat perjanjian

2. Syarat objektif

Syarat objektif adalah syarat yang menyangkut pada objek perjanjian itu, meliputi:

- a. Suatu hal tertentu
- b. Suatu sebab yang halal

Apabila syarat subyektif tidak terpenuhi maka salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Pihak yang dapat meminta pembatalan adalah pihak yang tidak cakap. Jadi perjanjian yang telah dibuat akan tetap mengikat para pihak selama tidak dibatalkan (oleh hakim) atas permintaan pihak yang berhak meminta pembatalan tadi.

Apabila syarat obyektif tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum atau batal dengan sendirinya, artinya sejak semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian.

2.1.7. Wanprestasi Perjanjian

Perjanjian menimbulkan dan berisi ketentuan-ketentuan tentang hak dan kewajiban antara dua pihak, atau dengan perkataan lain perjanjian berisi perikatan yaitu hubungan hukum antara dua pihak, pada yang satu pihak ada hak sedang dipihak yang lain ada kewajiban. Pemenuhan kewajiban sebagai mana telah diperjanjikan disebut prestasi, prestasi dalam suatu perjanjian biasanya berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu. Namun dengan praktek hukum, acap kali seseorang lalai memenuhi kewajiban atau prestasi yang

bukan disebabkan oleh keadaan memaksa (*overmacht*). Keadaan yang demikian disebut ingkar janji atau cidera janji (wanprestasi). Berkaitan dengan masalah wanprestasi ²¹⁾, dikemukakan bahwa “...dalam hukum perdata dikenal beberapa bentuk wanprestasi, yang pada umumnya dapat dibedakan ke dalam tiga bentuk yaitu:

1. Tidak memenuhi prestasi sama sekali;
2. Terlambat sama sekali;
3. Memenuhi prestasi secara tidak baik.

Konsekuensi yuridis terhadap perbuatan wanprestasi mengakibatkan si debitur dapat diancam 4 (empat) macam sanksi ²²⁾, yaitu:

1. Membayar kerugian atau ganti kerugian;
2. Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian;
3. Peralihan resiko;
4. Membayar biaya perkara kalau sampai diperkarakan ke pengadilan.

2.2. Outsourcing

2.2.1. Pengertian Outsourcing

Dalam pengertian umum, istilah *outsourcing* (alih daya) diartikan sebagai *contract (work) out* seperti yang tercantum dalam *Concise Oxford Dictionary*, sementara mengenai kontrak itu sendiri diartikan sebagai berikut ²³⁾ “*Contract to enter into or make a contract. From the latin contractus, the past participle of*

²¹⁾ Zaenal Asikin, *Hukum Kepailitan dan Penundaan Pembayaran di Indonesia*, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2001

²²⁾ Subekti, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Intermasa, 1963

²³⁾ Nur Cahyo, *Pengalihan Pekerjaan Penunjang perusahaan dengan Sistem Outsourcing (Alih Daya) Menurut Undang-undang No. 13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan (Studi Kasus pada Asuransi Astra Buana)*, Tesis Magister Hukum FHUI, Depok, 2006, hal.56.

contrahere, to draw together, bring about or enter into an agreement.” (Webster’s *English Dictionary*) . Mengandung pengertian kegiatan menerima perjanjian atau membuat perjanjian. Pada masa lalu kegiatan perjanjian membuat rancangan bersama, menghasilkan sesuatu yang menjadi dasar persetujuan.

Pengertian *outsourcing* secara khusus didefinisikan oleh Maurice F Greaver II, pada bukunya *Strategic Outsourcing, A Structured Approach to Outsourcing : Decisions and Initiatives*, dijabarkan sebagai berikut:²⁴⁾ “*Strategic use of outside parties to perform activities, traditionally handled by internal staff and resources.*” Mengandung pengertian bahwa *outsourcing* dipandang sebagai tindakan mengalihkan beberapa aktivitas perusahaan dan hak pengambilan keputusannya kepada pihak lain (*outside provider*), dimana tindakan ini terikat dalam suatu kontrak kerjasama

Beberapa pakar serta praktisi *outsourcing* dari Indonesia juga memberikan definisi mengenai *outsourcing*, antara lain menyebutkan bahwa *outsourcing* dalam bahasa Indonesia disebut sebagai alih daya, adalah pendelegasian operasi dan manajemen harian dari suatu proses bisnis kepada pihak luar (perusahaan jasa *outsourcing*).²⁵⁾ Pendapat serupa juga dikemukakan oleh Muzni Tambusai, Direktur Jenderal Pembinaan Hubungan Industrial Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi yang mendefinisikan pengertian *outsourcing* (Alih Daya) sebagai memborongkan satu bagian atau beberapa bagian kegiatan perusahaan yang tadinya dikelola sendiri kepada perusahaan lain yang kemudian disebut sebagai penerima

²⁴⁾ *ibid.*, hal 57.

²⁵⁾ Chandra Suwondo, *Outsourcing; Implementasi di Indonesia*, Elex Media Computindo, Jakarta, hal 2.

pekerjaan²⁶⁾ Dari beberapa definisi yang dikemukakan di atas, terdapat persamaan dalam memandang *outsourcing* yaitu terdapat penyerahan sebagian kegiatan perusahaan pada pihak lain.

Beberapa contoh artikel di internet yang berkaitan dengan penggunaan istilah *outsourcing*, antara lain:

- (1) Praktek Outsourcing di Indonesia²⁷⁾, shelmi.wordpress.com/2008/03/31/praktek-outsourcing-di-indonesia/ - 32k pada tanggal 31 Maret 2008 menyebutkan bahwa:

..... penggunaan kata “outsourcing” sendiri sudah mulai dipakai sekitar tahun 1970 di dunia manufacturing. Sejak saat itu outsourcing mulai dikenal dan di implementasikan secara global. Satu sisi keberadaan outsourcing akan sangat membantu pekerjaan perusahaan. Di luar negeri alasan utama melakukan outsourcing adalah untuk efisiensi biaya (yang artinya sebetulnya internal perusahaan memiliki kemampuan akan tetapi lebih mahal jika dikerjakan sendiri). Sedangkan di dalam negeri Alasan utama untuk melakukan outsourcing adalah karena tidak adanya sumber daya yang mampu mengerjakan.....

- (2) Artikel berjudul “ Nasib Gerakan Buruh Di Indonesia” yang ditulis oleh Resmi Setia²⁸⁾, seorang peneliti perburuhan, antara lain adalah diakses di internet pada tanggal 19 Januari 2006 antara lain adalah sebagai berikut:

*...Penggunaan agen tenaga kerja atau Outsourcing...
...Terkait dengan isu fleksibilitas tenaga kerja, beberapa serikat buruh coba mulai mengorganisasi buruh-buruh kontrak dan Outsourcing...*

²⁶⁾ Muzni Tambusai, *Pelaksanaan Outsourcing (Alih Daya) ditinjau dari aspek hukum ketenagakerjaan tidak mengaburkan hubungan industrial*, http://www.nakertrans.go.id/arsip_berita/naker/outsourcing.php. 29 Mei 2005.

²⁷⁾ Shelmi, *Praktek Outsourcing di Indonesia*, dimuat 31 Maret 2008, dapat diakses di shelmi.wordpress.com/2008/03/31/praktek-outsourcing-di-indonesia/ - 32k

²⁸⁾ Resmi Setia, Artikel berjudul “ Nasib Gerakan Buruh Di Indonesia” tanggal 19 Januari 2006

... Nasib Buruh Tetap Masih Seperti Sedia Kala bahkan jauh lebih buruk dengan meningkatnya labour flesibility yang disahkan oleh pemerintah melalui UU ketenagakerjaan No 13/2003...

Dari kutipan tersebut dapat dilihat bahwa Outsourcing digunakan sebagai hubungan kerja antara agen / perusahaan penyedia jasa kerja, tenaga kerja dan perusahaan yang memberikan pekerjaan selanjutnya diartikan sebagai sebuah sistem kerja (yang sudah ada yaitu sistem kerja tetap ataupun sistem kerja kontrak), dalam kutipan tersebut tampak bahwa buruh menjadi fleksibel untuk dikeluarkan atau ditukar dengan yang baru, hal ini mengindikasikan bahwa hubungan antara buruh dengan perusahaan pemberi pekerjaan adalah hubungan tidak langsung

- (3) Artikel dengan judul “*Nasib Buruh dan Outsourcing di Perusahaan*”²⁹⁾ dalam program talkshow “Debat Mahasiswa” kerjasama STIKOM Bandung dan RRI Bandung yang diselenggarakan pada tanggal 29 April 2008, disebutkan bahwa:

.....menyoal keberadaan sistem outsourcing yang kini dipraktekkan oleh banyak perusahaan.....

Peserta diskusi yang setuju dengan konsep ini menilai outsourcing dapat mendorong efisiensi di tubuh perusahaan. Sedangkan mahasiswa yang menolak konsep ini menganggap outsourcing sangat berpihak pada pemilik modal sekaligus merugikan hak buruh.

Selain persoalan sistem outsourcing, juga didiskusikan isu upah buruh di Indonesia yang masih belum sepadan dan dapat membuat buruh sejahtera.

“Debat Mahasiswa” akhirnya bersepakat, masalah buruh bukan semata persoalan outsourcing. Masih banyak pekerjaan rumah yang harus diselesaikan untuk

²⁹⁾ Artikel dengan judul “*Nasib Buruh dan Outsourcing di Perusahaan*” dalam program talkshow “Debat Mahasiswa” kerjasama STIKOM Bandung dan RRI Bandung yang diselenggarakan pada tanggal 29 April 2008

menyelesaikan persoalan buruh ini. Selain aturan kerja, upah buruh dan jenjang karir, penting juga dirumuskan paradigma sistem perburuhan yang tidak semata mengacu pada sistem kapitalisme

Dalam artikel tersebut di atas memberikan gambaran tentang perlunya pemahaman mekanisme outsourcing yang berkaitan dengan hak, kewajiban dan tanggung jawab masing-masing pihak yang terlibat yaitu perusahaan pemberi pekerjaan, perusahaan penerima pekerjaan dan tenaga kerja/buruh sehingga dapat dihindari terjadinya klaim-klaim dan perselisihan antar pihak.

2.2.2. Dasar Hukum Outsourcing

Outsourcing dalam hukum ketenagakerjaan di Indonesia diartikan sebagai pemborongan pekerjaan dan penyediaan jasa tenaga kerja pengaturan hukum *outsourcing* di Indonesia diatur dalam:

1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tanggal 25 Maret 2003 tentang Ketenagakerjaan
2. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-100/Men/VI/2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang Ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu
3. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-101/Men/VI/2004 tanggal 21 juni 2004 tentang Tata Cara Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh

4. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : Kep-220/Men/X/2004 tanggal 19 Oktober 2004 tentang Syarat-syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain

Dalam Inpres No. 3 Tahun 2006 tentang paket Kebijakan Iklim Investasi disebutkan bahwa *outsourcing* sebagai salah satu faktor yang harus diperhatikan dengan serius dalam menarik iklim investasi ke Indonesia. Bentuk keseriusan pemerintah tersebut dengan menugaskan menteri tenaga kerja untuk membuat draft revisi terhadap Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Pasal 64 adalah dasar dibolehkannya *outsourcing*. Dalam pasal 64 dinyatakan bahwa: “Perusahaan dapat menyerahkan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan pekerjaan atau penyediaan jasa pekerja/buruh yang dibuat secara tertulis.”

2.2.3. Syarat-Syarat Penyerahan Pekerjaan kepada Perusahaan Lain

Syarat-syarat penyerahan pekerjaan kepada perusahaan lain terdapat dalam Pasal 65 dan Pasal 66 Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

Pasal 65 memuat beberapa ketentuan diantaranya adalah:

- Penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada perusahaan lain dilaksanakan melalui perjanjian pemborongan pekerjaan yang dibuat secara tertulis (ayat 1);
- Pekerjaan yang diserahkan pada pihak lain, seperti yang dimaksud dalam ayat (1) harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

- dilakukan secara terpisah dari kegiatan utama
- dilakukan dengan perintah langsung atau tidak langsung dari pemberi pekerjaan;
- merupakan kegiatan penunjang perusahaan secara keseluruhan;
- tidak menghambat proses produksi secara langsung. (ayat 2)
- Perusahaan lain (yang diserahkan pekerjaan) harus berbentuk badan hukum (ayat 3); perlindungan kerja dan syarat-syarat kerja pada perusahaan lain sama dengan perlindungan kerja dan syarat-syarat kerja pada perusahaan pemberi pekerjaan atau sesuai dengan peraturan perundangan (ayat 4);
- Perubahan atau penambahan syarat-syarat tersebut diatas diatur lebih lanjut dalam keputusan menteri (ayat 5);
- Hubungan kerja dalam pelaksanaan pekerjaan diatur dalam perjanjian tertulis antara perusahaan lain dan pekerja yang dipekerjakannya (ayat 6)
- Hubungan kerja antara perusahaan lain dengan pekerja/buruh dapat didasarkan pada perjanjian kerja waktu tertentu atau perjanjian kerja waktu tidak tertentu (ayat 7);
- Bila beberapa syarat tidak terpenuhi, antara lain, syarat-syarat mengenai pekerjaan yang diserahkan pada pihak lain, dan syarat yang menentukan bahwa perusahaan lain itu harus berbadan hukum, maka hubungan kerja antara pekerja/buruh dengan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja beralih menjadi hubungan kerja antara pekerja/buruh dengan perusahaan pemberi pekerjaan (ayat 8).

Pasal 66 UU Nomor 13 tahun 2003 mengatur bahwa pekerja/buruh dari perusahaan penyedia jasa tenaga kerja tidak boleh digunakan oleh pemberi kerja untuk melaksanakan kegiatan pokok atau kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi, kecuali untuk kegiatan jasa penunjang yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi. Perusahaan penyedia jasa untuk tenaga kerja yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi juga harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain:

- Adanya hubungan kerja antara pekerja dengan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja;
- Perjanjian kerja yang berlaku antara pekerja dan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja adalah perjanjian kerja untuk waktu tertentu atau tidak tertentu yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani kedua belah pihak;
- Perlindungan upah, kesejahteraan, syarat-syarat kerja serta perselisihan yang timbul menjadi tanggung jawab perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh;
- Perjanjian antara perusahaan pengguna jasa pekerja/buruh dan perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh dibuat secara tertulis.

2.2.4. Perusahaan Penyedia Tenaga Kerja

Penyedia jasa pekerja/buruh merupakan bentuk usaha yang berbadan hukum dan memiliki izin dari instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan. Dalam hal syarat-syarat di atas tidak terpenuhi (kecuali mengenai ketentuan perlindungan kesejahteraan), maka demi hukum status hubungan kerja antara

pekerja/buruh dan perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh beralih menjadi hubungan kerja antara pekerja/buruh dan perusahaan pemberi pekerjaan.

Profil INFOMEDIA

Visi: Menjadi, penyedia jasa layanan informasi yang utama di kawasan regional

Misi: Memberikan produk dan layanan yang terbaik untuk meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan.

INFOMEDIA memperoleh sejumlah penghargaan yang menegaskan kompetensinya sebagai perusahaan layanan terkemuka di Indonesia. Pada tahun 2005, Superbrands Internasional menganugerahkan status "**Superbrands**" kepada Yellow Pages sebagai merek ternama di Indonesia. Komputeraktif Award 2004 menetapkan Yellow Pages Indonesia (www.yellowpages.co.id) sebagai Situs Indonesia Terbaik 2004-2005 untuk kategori Berita, Media dan Informasi. Infomedia juga menerima dari Sony Ericson sebagai Penyelenggara Call Center dengan performansi yang memuaskan, hubungan yang baik, serta pelayanan jasa Call Center terbaik pada 28 Desember 2004. Selain itu, INFOMEDIA telah memperoleh Serifikat ISO 9001 : 2000 dan memiliki keanggotaan pada ADPAI (*Asian Directory Publisher's Association Inc.*).

2.2.5. Perjanjian Kerjasama bagi Tenaga Kerja Outsourcing

Persaingan dalam dunia bisnis antar perusahaan membuat perusahaan harus berkonsentrasi pada rangkaian proses atau aktivitas penciptaan produk dan jasa yang terkait dengan kompetensi utamanya. Dengan adanya konsentrasi terhadap kompetensi utama dari perusahaan, akan dihasilkan sejumlah produk dan jasa memiliki kualitas yang memiliki daya saing di pasaran. Dalam iklim persaingan

usaha yang makin ketat, perusahaan berusaha untuk melakukan efisiensi biaya produksi (*cost of production*). Salah satu solusinya adalah dengan sistem outsourcing, dimana dengan sistem ini perusahaan dapat menghemat pengeluaran dalam membiayai sumber daya manusia (SDM) yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan. *Outsourcing* diartikan sebagai pemindahan atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak.

Outsourcing tidak dapat dipandang secara jangka pendek saja, dengan menggunakan outsourcing perusahaan pasti akan mengeluarkan dana lebih sebagai *management fee* perusahaan outsourcing. Outsourcing harus dipandang secara jangka panjang, mulai dari pengembangan karir karyawan, efisiensi dalam bidang tenaga kerja, organisasi, benefit dan lainnya. Perusahaan dapat fokus pada kompetensi utamanya dalam bisnis sehingga dapat berkompetisi dalam pasar, dimana hal-hal intern perusahaan yang bersifat penunjang (*supporting*) dialihkan kepada pihak lain yang lebih profesional. Pada pelaksanaannya, pengalihan ini juga menimbulkan beberapa permasalahan terutama masalah ketenagakerjaan.

2.2.5.1. Pengertian Tenaga Kerja

Pengertian tenaga kerja dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan menyatakan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan guna menghasilkan barang / jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Sedangkan Pasal 1 angka 3 UU No.13 tahun 2003

menyatakan bahwa pekerja / buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain. Definisi tenaga kerja menurut Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan:

“Tenaga kerja adalah setiap orang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri atau masyarakat”.

Untuk kepentingan mendeskripsikan penelitian ini maka maksud tenaga kerja ialah yang dikeluarkan oleh manusia dengan menggunakan organ-organ otak sebagai pusat dengan jaringan syaraf dan panca indra sebagai sistem komunikasinya, serta tulang dan otot, terutama pada jari, tangan, kaki dan punggung yang menjadi alat mekanismenya. Karena anggota badan yang digunakan tersebut berbeda, maka sering dibedakan antara kerja fisik dan kerja psikis. Yang dimaksud dengan kerja fisik atau jasmaniah, karena dianggap lebih banyak menggunakan otot daripada otak.

Pengertian umum “*Man Power*” adalah kemampuan manusia untuk mengeluarkan usaha tiap satuan waktu guna menghasilkan barang atau jasa, baik untuk dirinya sendiri ataupun untuk orang lain. Istilah ini diterjemahkan menjadi tenaga kerja. Disini dapat dikatakan bahwa tenaga kerja adalah bagian dari penduduk yaitu penduduk dalam usia kerja, hal ini dapat disimak pada penjelasan Payaman J. Simanjuntak³⁰⁾ dengan mendefinisikan bahwa:

“Tenaga kerja (manpower) adalah penduduk yang sudah atau sedang bekerja yang sedang mencari pekerjaan dan melaksanakan kegiatan lain seperti bersekolah atau mengurus rumah tangga”.

Sedangkan Pasal 1 angka 3 UU No.13 tahun 2003 menyatakan bahwa pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan

³⁰⁾ Simanjuntak, Payaman J., *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta, 1985, hal 124

dalam bentuk lain. Sebagai bahan kajian lebih mendalam pendapat Jujun Manulang³¹⁾ tentang ketenagakerjaan perlu juga untuk dimunculkan, Jujun mengatakan bahwa tenaga kerja terdiri dari angkatan kerja dan bukan angkatan kerja. Angkatan kerja atau *labour force* terdiri dari:

1. Golongan yang bekerja, dan golongan yang menganggur atau yang sedang mencari pekerjaan.
2. Kelompok bukan angkatan kerja terdiri dari:
 - a. Golongan yang bersekolah
 - b. Golongan yang mengurus rumah tangga
 - c. Golongan penerima pendapatan

Sedangkan kerja adalah banyaknya tenaga yang dikeluarkan dalam satu kurun waktu untuk menghasilkan suatu jumlah efek.

Tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi. Sedangkan kesempatan kerja yang tersedia merupakan sumber pendapatan masyarakat, hanya saja untuk Negara Indonesia menunjukkan adanya indikator, bahwa jumlah angkatan kerja masih meningkat dengan tajam. Hal ini sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang masih relatif tinggi dan meningkatnya angka partisipasi angkatan kerja. Adanya ketidakseimbangan antara penawaran dan permintaan tenaga kerja, akibatnya terjadi pembengkakan jumlah pencari kerja yang penambahannya menciptakan masalah pengangguran. Masalah pengangguran merupakan permasalahan yang cukup serius untuk Negara Indonesia di awal abad XXI ini, karena kondisi perekonomian

³¹⁾ Manulang, Jujun, 1990, *Pokok-Pokok Hukum Ketenagakerjaan*, Jakarta:Rineka Cipta, Hal.56

terkena krisis yang berakibat roda perekonomian tidak berjalan lancar, bahkan dunia usaha banyak yang terpuruk. Dan para pekerja yang diputus hubungan kerjanya yang dikenal dengan PHK. Persoalan tersebut adalah persoalan ketenagakerjaan yang tidak dapat diabaikan. Sehingga penciptaan peluang kerja merupakan agenda bangsa Indonesia yang cukup serius.

2.2.5.2 Kondisi Ketenagakerjaan Di Indonesia

Kebijakan ekonomi identik dilaksanakan untuk mengantisipasi masalah stabilisasi seperti pengangguran (*unemployment*) dan masalah pertumbuhan. Hubungan antara laju pertumbuhan riil dengan pertumbuhan tingkat pengangguran menunjukkan adanya *trade-off* dengan ratio sekitar 3:1, hal ini merupakan pedoman penting bagi perumusan kebijakan, karena dapat memberi petunjuk tentang bagaimana suatu target pertumbuhan tertentu akan mempengaruhi tingkat pengangguran dari waktu-ke-waktu.

Masalah pokok ketenagakerjaan antara lain, terdapatnya pengangguran dan masih rendahnya penghasilan pekerja sehingga belum memadai untuk hidup layak. Pengangguran disamping disebabkan karena terbatasnya lapangan kerja yang tidak seimbang dengan tambahan angkatan kerja, juga disebabkan oleh kualitas tenaga kerja yang kurang sesuai dengan kebutuhan. Selain itu adanya masalah penghasilan pekerja yang belum memadai untuk dapat hidup layak bersama keluarganya. Upah minimum sektoral walaupun sudah diupayakan kenaikannya secara cepat, namun masih belum dapat mencapai seratus persen kebutuhan fisik minimum. Hal ini disamping karena struktur lapangan kerja yang padat karya, juga

karena kualitas produktivitas pekerja yang masih relative rendah. Rendahnya efisiensi dan produktivitas tenaga kerja di Indonesia, tampak dari rendahnya daya saing produk nasional dipasaran dunia, apalagi masih diperberat oleh kurang wajarnya biaya ekonomi nasional. Pada saat ini upah minimum yang ditetapkan untuk mencapai kebutuhan hidup minimum bahkan menuju terpenuhinya kebutuhan hidup layak (KHL).

Di pihak lain, membaiknya kualitas angkatan kerja perlu diimbangi dengan penyediaan kesempatan kerja untuk mereka secara memadai. Apabila tidak, akan memunculkan persoalan pengangguran yang cukup serius karena problem yang muncul tidak hanya terbatas pada aspek ekonomi dan ketenagakerjaan, tetapi mempunyai implikasi yang luas mencakup aspek sosial, psikologis dan bahkan politik. Apabila pengangguran cenderung meningkat, hal ini akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kondisi negara secara keseluruhan.

Sampai akhir 2005 lalu jumlah pengangguran terbuka di Indonesia³²⁾ diperkirakan lebih dari 11 juta orang. Peningkatan jumlah pengangguran disebabkan karena akumulasi dari pertambahan angkatan kerja baru yang tidak terserap lapangan kerja dan terjadinya pemutusan hubungan kerja oleh unit usaha yang bangkrut, relokasi dan yang melakukan efisiensi. Seiring dengan pertambahan angkatan kerja baru 1,9 juta orang setiap tahun, jumlah pengangguran juga diperkirakan akan naik 9,5 persen setiap tahunnya. Dengan mengolah data BPS tahun 2005 dapat diketahui bahwa profil penganggur dilihat dari aspek usia,

³²⁾ Majalah Human Capital No. 03, *Program Nasional 3 in 1 Mengatasi Pengangguran, 2005* dapat diakses di www.portalhr.com/showImage.php?imgDir=edition...

pendidikan, kelamin dan wilayah. Pertama, dilihat dari aspek usia, sekitar 74 persen penganggur berada dalam kelompok usia produktif yakni 15 sampai 29 tahun. Kedua, dilihat dari aspek pendidikan, tingkat pendidikan mereka sekitar 32 persen SD dan dibawah SD, 25 persen berpendidikan SLTP, 36 persen berpendidikan SLTA dan 7 persen berpendidikan Perguruan Tinggi. Ketiga, dilihat dari aspek jenis kelamin, jumlahnya berimbang yaitu 51 persen laki-laki dan 49 persen perempuan. Sedangkan keempat, dilihat dari aspek wilayah sebagian besar mereka berada di perkotaan (54 persen) dan 71 persen di propinsi-propinsi di Jawa, terutama Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur. Untuk di luar Jawa, jumlah penganggur tertinggi berada di Sumatera Utara, Riau, Sumatera barat, Kalimantan Barat dan Sulawesi Selatan.

Menurut sebab terjadinya, pengangguran dapat digolongkan kepada tiga jenis yaitu:

(1) Pengangguran Friksional

Adalah pengangguran yang terjadi karena kesulitan temporer dalam mempertemukan pencari kerja yang ada. Kesulitan temporer ini dapat berbentuk sekedar waktu yang diperlukan selama prosedur pelamaran dan seleksi, atau terjadi karena faktor jarak atau kurangnya informasi disatu pihak, pencari kerja tidak hanya sekedar mencari pekerjaan yang dapat memberikan penghasilan yang tertinggi dan kondisi kerja yang terbaik diantara beberapa alternatif. Proses pemilihan seperti itu memerlukan waktu. Dilain pihak, pengusaha tidak begitu saja mengisi lowongan kerja yang ada dengan orang yang pertama kali datang melamar. Untuk mengisi suatu lowongan tertentu pengusaha cenderung untuk memilih seseorang yang dianggap terbaik dari calon-calon yang ada.

Pengisian lowongan seperti itu memerlukan proses seleksi, berarti membutuhkan waktu. Selama proses yang demikian seorang pelamara yang menunggu panggilan untuk seleksi atau ujian masuk (yang belum pasti akan diterima) adalah tergolong penganggur friksional.

Pengangguran friksional dapat pula terjadi karena kurangnya mobilitas pencari kerja artinya lowongan pekerjaan justru terdapat bukan sekitar tempat tinggal si pencari kerja. Misalnya, pencari kerja terkumpul di Semarang sedang lowongan pekerjaan terdapat di luar Semarang. Pengangguran friksional juga bisa terjadi karena pencari kerja tidak mengetahui tempat adanya lowongan pekerjaan dan demikian pula pengusaha tidak mengetahui tersedianya tenaga kerja yang sesuai. Hal ini perlu adanya kemudahan bagi masyarakat untuk meng-akses informasi lowongan kerja.

(2) Pengangguran Struktural

Pengangguran structural terjadi karena perubahan dalam struktur ekonomi atau komposisi perekonomian. Perubahan struktur perekonomian yang demikian memerlukan perubahan dalam ketrampilan tenaga kerja yang dibutuhkan sedangkan pihak pencari kerja tidak mampu menyesuaikan diri dengan ketrampilan tersebut. Misalnya dalam suatu pergeseran dan ekonomi yang agraris menjadi ekonomi yang industrial. Disuatu pihak, akan terjadi pengangguran tenaga sector pertanian, dan pihak lain bertambah kebutuhan disektor industri. Akan tetapi tenaga yang berlebih di sektor pertanian tidak dapat begitu saja diserap di sektor industri, karena sektor industri memerlukan tenaga dengan ketrampilan tertentu. Akibatnya tenaga berlebih di sektor

pertanian tersebut merupakan pengangguran struktural. Kemudian, pengangguran struktural lainnya adalah terjadinya pengurangan pekerja akibat penggunaan alat-alat teknologi maju. Penggunaan traktor misalnya dapat menimbulkan pengangguran di kalangan buruh tani. Berikutnya, penganggur sebagai akibat perubahan struktur perekonomian pada dasarnya memerlukan tambahan pendidikan dan latihan untuk memperoleh ketrampilan baru yang sesuai dengan permintaan pasar kerja, namanya pengangguran struktural pada umumnya lebih panjang dari lamanya pengangguran friksional.

(3) Pengangguran Musiman

Pengangguran musiman terjadi karena pergantian musim. Di luar musim panen dan turun ke sawah banyak orang yang tidak mempunyai kegiatan ekonomis, mereka hanya sekedar menunggu musim yang baru. Selama menunggu tersebut mereka digolongkan pengangguran musiman.

Membedakan jenis pengangguran sebagaimana disebutkan di atas, belum dapat memisahkan dengan jelas golongan yang muncul tersebut, pendekatan angkatan kerja yang membedakan orang yang bekerja dan menganggur menimbulkan masalah pokok, masalah pertama menyangkut penentuan batasan jam kerja.

2.2.5.3. Pengertian Pengusaha

Pengusaha³³⁾ adalah orang yang menjalankan perusahaan atau menyuruh menjalankan perusahaan. Menjalankan perusahaan berarti mengelola sendiri perusahaannya, baik dilakukan sendiri maupaun dilakukan dengan bantuan pekerja.

³³⁾ Mohamad Abdul Kadir, Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia, Bandung, Penerbit Citra Aditya Bakti, 1994, hal 36

Menyuruh menjalankan perusahaan berarti memberikan kuasa kepada orang lain untuk menjalankan perusahaan atau pengelolaan perusahaan dikuasakan kepada orang lain. Pengertian “pengusaha” juga terdapat pada pasal 1 huruf (c), Undang-undang Nomor 3 tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan mengatakan bahwa pengusaha adalah setiap orang-perorangan atau persekutuan atau badan hukum yang menjalankan suatu jenis usaha.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 3 tahun 1992 Tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK) khususnya pada Pasal 1 angka 3 Huruf a, b dan c mendefinisikan pengusaha sebagai berikut:

- a. Orang, persekutuan atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan milik sendiri;
- b. Orang, persekutuan atau badan hukum yang secara berdiri sendiri menjalankan perusahaan yang bukan miliknya;
- c. Orang, persekutuan atau badan hukum yang berada di Indonesia mewakili perusahaan sebagai mana yang dimaksud dalam huruf a dan huruf b yang berkedudukan diluar wilayah Indonesia.

Pengusaha dapat memiliki perusahaan dengan modal sendiri maupun secara bersama-sama. Apabila perusahaan dimiliki dengan modalnya secara perseorangan maka lahirlah perusahaan perseorangan, sedangkan apabila perusahaan dimiliki dengan modalnya terdiri dari beberapa sekutu orang maka lahirnya perusahaan persekutuan. Dengan demikian pimpinan perusahaan dapat dilakukan secara sendiri, ataupun secara bersama-sama dengan pelaksanaan dilakukan oleh pengurus atau sekutu komplementer / sekutu aktif, hal tersebut

terdapat dalam persekutuan komanditer (CV). Dalam CV, walaupun pemiliknya tidak menjalankan sendiri perusahaannya ia tetap disebut sebagai pengusaha.

Dilihat dari segi fungsinya ada 3 (tiga) golongan pengusaha yaitu:

- a. Pengusaha yang bekerja sendiri
- b. Pengusaha yang bekerja dengan bantuan pekerja
- c. Pengusaha yang memberikan kuasa kepada orang lain untuk menjalankan perusahaan

Pasal 1 angka 5, Perusahaan adalah:

- a. Setiap bentuk usaha yang berbadan hukum atau tidak milik orang perseorangan, milik persekutuan, atau milik badan hukum, baik milik swasta maupun milik Negara yang memperkerjakan pekerja / buruh dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain;
- b. Usaha-usaha sosial dan usaha-usaha lain yang mempunyai pengurus dan memperkerjakan orang lain dengan membayar upah atau imbalan dalam bentuk lain.

2.2.6. Perjanjian Kerja Bagi Tenaga Kerja Outsourcing

Penyempurnaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang berhubungan dengan Outsourcing Ketentuan-ketentuan tentang outsourcing hanya ditujukan bagi penyediaan tenaga kerja. Pasal tentang penyerahan pekerjaan dihapus (Pasal 65) ³⁴⁾. Dengan demikian ketentuan-

³⁴⁾ Penyempurnaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang berhubungan dengan Outsourcing dan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), 6 Pebruari 2006

ketentuan tentang outsourcing akan disempurnakan dengan pengaturan yang jelas dan tegas mengenai kepada siapa pekerja/buruh mempunyai hubungan kerja. Pada prinsipnya perusahaan yang menerima pekerjaan yang mempunyai hubungan kerja dengan pekerja/buruh. Demikian juga mengenai hak-hak dan kewajiban perusahaan pemberi pekerjaan maupun perusahaan yang menerima pekerjaan harus diatur secara jelas dan tegas dalam suatu "perjanjian tertulis" antara perusahaan pemberi pekerjaan dengan perusahaan penerima pekerjaan. Dengan pengaturan seperti itu diharapkan memberi peluang dunia usaha mengembangkan usahanya, namun juga memberi kepastian hak bagi pekerja yang berkaitan dengan sistem outsourcing.

2.2.6.1 Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)³⁵⁾

(1) Perjanjian kerja untuk waktu tertentu hanya dapat dibuat untuk pekerjaan tertentu yang menurut jenis dan sifat atau kegiatan pekerjaannya akan selesai dalam waktu tertentu, yaitu :

- a. pekerjaan yang sekali selesai atau yang sementara sifatnya;
- b. pekerjaan yang diperkirakan penyelesaiannya dalam waktu yang tidak terlalu lama dan paling lama 3 (tiga) tahun;
- c. pekerjaan yang bersifat musiman; atau
- d. pekerjaan yang berhubungan dengan produk baru, kegiatan baru, atau produk tambahan yang masih dalam percobaan atau penjajakan.

³⁵⁾ Pasal 59 Nomor 13 tahun 2003 Tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT)

- (2) Perjanjian kerja untuk waktu tertentu tidak dapat diadakan untuk pekerjaan yang bersifat tetap.
- (3) Perjanjian kerja untuk waktu tertentu dapat diperpanjang atau diperbaharui.
- (4) Perjanjian kerja waktu tertentu yang didasarkan atas jangka waktu tertentu dapat diadakan untuk paling lama 2 (dua) tahun dan hanya boleh diperpanjang 1 (satu) kali untuk jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun.
- (5) Pengusaha yang bermaksud memperpanjang perjanjian kerja waktu tertentu tersebut, paling lama 7 (tujuh) hari sebelum perjanjian kerja waktu tertentu berakhir telah memberitahukan maksudnya secara tertulis kepada pekerja/buruh yang bersangkutan.
- (6) Pembaruan perjanjian kerja waktu tertentu hanya dapat diadakan setelah melebihi masa tenggang waktu 30 (tiga puluh) hari berakhirnya perjanjian kerja waktu tertentu yang lama, pembaharuan perjanjian kerja waktu tertentu ini hanya boleh dilakukan 1 (satu) kali dan paling lama 2 (dua) tahun.
- (7) Perjanjian kerja untuk waktu tertentu yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), ayat (2), ayat (4), ayat (5) dan ayat (6) maka demi hukum menjadi perjanjian kerja waktu tidak tertentu.
- (8) Hal-hal lain yang belum diatur dalam Pasal ini akan diatur lebih lanjut dengan Keputusan Menteri.

Pasal 66 UU Nomor 13 tahun 2003 mengatur bahwa pekerja/buruh dari perusahaan penyedia jasa tenaga kerja tidak boleh digunakan oleh pemberi kerja untuk melaksanakan kegiatan pokok atau kegiatan yang berhubungan langsung dengan proses produksi, kecuali untuk kegiatan jasa penunjang yang tidak

berhubungan langsung dengan proses produksi³⁶⁾ Perusahaan penyedia jasa untuk tenaga kerja yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi juga harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain³⁷⁾

- (1) Adanya hubungan kerja antara pekerja dengan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja;
- (2) Perjanjian kerja yang berlaku antara pekerja dan perusahaan penyedia jasa tenaga kerja adalah perjanjian kerja untuk waktu tertentu atau tidak tertentu yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani kedua belah pihak;
- (3) Perlindungan upah, kesejahteraan, syarat-syarat kerja serta perselisihan yang timbul menjadi tanggung jawab perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh; perjanjian antara perusahaan pengguna jasa pekerja/buruh dan perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh dibuat secara tertulis.

Penyedia jasa pekerja/buruh merupakan bentuk usaha yang berbadan hukum dan memiliki izin dari instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan³⁸⁾ Dalam hal syarat-syarat di atas tidak terpenuhi (kecuali mengenai ketentuan perlindungan kesejahteraan), maka demi hukum status hubungan kerja antara pekerja/buruh dan perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh beralih menjadi hubungan kerja antara pekerja/buruh dan perusahaan pemberi pekerjaan³⁹⁾

2.2.7. Pengertian Core Business & Non Core Business

³⁶⁾ Pasal 66 ayat (1) UU No.13 tahun 2003

³⁷⁾ Pasal 66 ayat (2) UU No.13 Tahun 2003

³⁸⁾ Pasal 66 ayat (3) UU No.13 Tahun 2003

³⁹⁾ Pasal 66 ayat (4) UU No.13 Tahun 2003

Berdasarkan Pasal 66 UU No.13 Tahun 2003 tentang *outsourcing* (alih daya) dibolehkan hanya untuk kegiatan penunjang, dan kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi. R.Djokopranoto ⁴⁰⁾ dalam materi seminarnya menyampaikan bahwa :

“Dalam teks UU no 13/2003 tersebut disebut dan dibedakan antara usaha atau kegiatan pokok dan kegiatan penunjang. Ada persamaan pokok antara bunyi UU tersebut dengan praktek industri, yaitu bahwa yang di outsource umumnya (tidak semuanya) adalah kegiatan penunjang (non core business), sedangkan kegiatan pokok (core business) pada umumnya (tidak semuanya) tetap dilakukan oleh perusahaan sendiri. Namun ada potensi masalah yang timbul. Potensi masalah yang timbul adalah apakah pembuat dan penegak undang-undang di satu pihak dan para pengusaha dan industriawan di lain pihak mempunyai pengertian dan interpretasi yang sama mengenai istilah-istilah tersebut.”

Kesamaan interpretasi ini penting karena berdasarkan undang-undang ketenagakerjaan *outsourcing* hanya dibolehkan jika tidak menyangkut *core business*. Dalam penjelasan Pasal 66 UU No.13 tahun 2003, disebutkan bahwa :

”Yang dimaksud dengan kegiatan penunjang atau kegiatan yang tidak berhubungan langsung dengan proses produksi adalah kegiatan yang berhubungan di luar usaha pokok (core business) suatu perusahaan. Kegiatan tersebut antara lain: usaha pelayanan kebersihan (cleaning service), usaha penyediaan makanan bagi pekerja/buruh catering, usaha tenaga pengaman (security/satuan pengamanan), usaha jasa penunjang di pertambangan dan perminyakan, serta usaha penyediaan angkutan pekerja/buruh.”

Interpretasi yang diberikan undang-undang masih sangat terbatas dibandingkan dengan kebutuhan dunia usaha saat ini dimana penggunaan *outsourcing* semakin meluas ke berbagai lini kegiatan perusahaan.

⁴⁰⁾ Djokopranoto, *Outsourcing (alih daya) dalam No.13/2003 tantang Ketenagakerjaan (perspektif Pengusaha)*, Seminar *Outsourcing: Process and Management* 13-14 Oktober 2005, hal 5

Konsep dan pengertian usaha pokok atau *core business* dan kegiatan penunjang atau *non core business* adalah konsep yang berubah dan berkembang secara dinamis.⁴¹⁾ Oleh karena itu tidak heran kalau Alexander dan Young (1996) mengatakan bahwa ada empat pengertian yang dihubungkan dengan *core activity* atau *core business*. Keempat pengertian itu ialah:⁴²⁾

1. Kegiatan yang secara tradisional dilakukan di dalam perusahaan.
2. Kegiatan yang bersifat kritis terhadap kinerja bisnis.
3. Kegiatan yang menciptakan keunggulan kompetitif baik sekarang maupun di waktu yang akan datang.
4. Kegiatan yang akan mendorong pengembangan yang akan datang, inovasi, atau peremajaan kembali.

2.3. Pertanggungjawaban Hukum

2.3.1 Pengertian Pertanggungjawaban Hukum

Masalah tanggung jawab hukum perdata (*civielrechtelijke aansprakelijkheid*) dapat dilihat dari formulasi Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur adanya pertanggungjawaban pribadi si pelaku atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya (*persoonlijke aansprakelijkheid*). Di samping itu, undang-undang mengenal pula pertanggungjawaban oleh bukan si pelaku perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur di dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh

⁴¹⁾ R. Djokopranoto, *op. cit.*, hal 6

⁴²⁾ *Ibid*, hal 7

perbuatannya sendiri , tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungan-nya, disebabkan oleh barangbrang yang berada di bawah pengawasannya. Dari pasal ini nampak adanya pertanggung jawaban seseorang dalam kualitas tertentu (*kwalitatieve aansprakelijkheid*)⁴³⁾

Pada dasarnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan perbuatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan itu harus dapat dipertanggungjawabkan kepadanya (*schuld aansprakelijkheid*). Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*), dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan (*het veroozaken van lichamelijke letsel*). Di samping itu, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Pasal 19 mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha. Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen.

Pengertian tanggung jawab profesional (*Professional Liability*) menurut Black's Law Dictionary:

⁴³⁾ Mariana Sutadi. 1999. *Tanggungjawab Pengusaha Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Lalu Lintas*. Yogyakarta: Kiberty, hal.113

“one engaged in one of learned professions on in an occupation requiring a high level training and proficiency” Artinya: “seseorang yang terlibat suatu pekerjaan yang perlu belajar terlebih dahulu untuk dapat mengerjakannya, atau suatu pekerjaan yang mensyaratkan pelatihan dan keahlian pada tingkat yang tinggi”

Dengan demikian kata profesional dalam professional liability dapat berarti tanggung jawab dari pemberi jasa/ pengemban profesi atas jasa yang diberikannya dan penerima jasa atas jasa yang akan diberikannya..

Tanggungjawab profesional terdiri dari 2 (dua) macam yaitu:

- a. Tanggungjawab profesional berdasarkan kode etik organisasi profesi yang bersangkutan (internal).
 - o Contoh: Kasus Dokter Simon Gunawan. Dicaput izin prakteknya oleh IDI karena cara pengobatannya.
 - o Notaris, melanggar Kode etik, dapat dicabut dari organisasi profesi notaris

- b. Tanggungjawab profesional berdasarkan hukum (eksternal)

Merupakan tanggungjawab profesional berdasarkan hukum (*legal liability*), diartikan sebagai tanggungjawab hukum pemberi jasa/pengemban profesi atas jasa yang diberikannya kepada kliennya atau tanggungjawab hukum pengemban profesi terhadap pihak ketiga.

2.3.2. Pengertian Profesi, Profesional, Profesionalisme⁴⁴⁾

Pengertian profesi menurut Black’s Law Dictionary:

⁴⁴⁾ Badudu, Y.S, *Kamus Kata-kata Serapan Asing dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta : Penerbit buku Kompas, 2003, hal.286

“A Vocation or occupation requiring special, usually advanced, education, knowledge, and skill; e.g: law or medical professions” artinya:

“pekerjaan yang mensyaratkan pendidikan, pengetahuan, dan ketrampilan khusus, biasanya pada tingkat lanjut. Misalnya profesi hukum atau profesi kedokteran”.

Ciri utama: pendidikan khusus, ketrampilan khusus dan dalam tingkat lanjut (advanced). Contoh: Notaris. Spesialisasi ini baru dapat dimasuki setelah pendidikan Magister Kenotariatan (M.Kn).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia disebutkan: Profesi⁴⁵⁾ merupakan bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan ketrampilan/ keahlian tertentu yang dari padanya didapat nafkah untuk hidup. Profesional adalah memiliki ketrampilan/ keahlian dan memperoleh hak kewajiban berupa bayaran dan tanggungjawab karena kemampuannya. Sedangkan profesionalisme adalah kualitas dan perilaku yang merupakan ciri profesi atau orang yang profesional.

Berdasarkan konsep-konsep tanggungjawab, profesi, profesional, profesionalisme di atas maka dapat dimaknai bahwa perjanjian kerjasama melalui mekanisme outsourcing masing-masing pihak yang terlibat harus memenuhi hak dan kewajibannya dengan rasa tanggungjawab tinggi dengan menjamin layanan pekerjaan yang memenuhi standar mutu, standar proses, dan standar etika. Ketentuan-ketentuan yang diatur dalam perjanjian kerja sama (PKS) haruslah dipahami dan dilaksanakan sampai dengan selesainya masa perjanjian tersebut.

2.3.3. Macam-Macam Pertanggungjawaban Hukum

⁴⁵⁾ ibid

Secara teoritik, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur beberapa macam tanggung jawab (*liability*) sebagai berikut: ⁴⁶⁾

2.3.3.1. Contractual Liability

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Contractual Liability* (Pertanggungjawaban Kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan tentang pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, maka tanggung jawab atas dasar perjanjian dari pelaku usaha, diberlakukan juga hukum perjanjian sebagaimana termuat di dalam Buku III KUH Perdata.

2.3.3.2. Product Liability

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Product Liability* (Pertanggungjawaban Produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya.

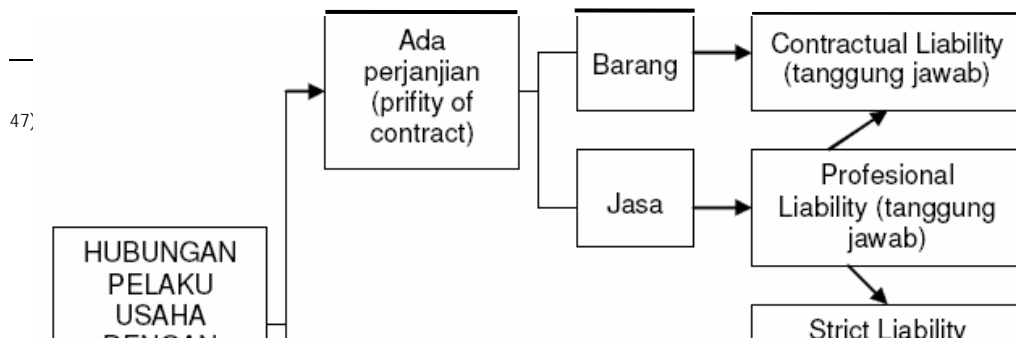
2.3.3.3. Professional Liability

⁴⁶⁾ Johannes Gunawan. “ *Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 8 Tahun 1999. Jakarta : Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis.

Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar (*inspanningsverbintenis*), maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability* (Pertanggungjawaban Profesional), yang menggunakan tanggungjawab perdata secara langsung (*Strict Liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (*resultaants verbintennis*), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Professional Liability* , yang menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian (*Contractual liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya.

2.3.3.4. *Criminal Liability*

Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat (baca: konsumen), maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada *Criminal Liability* (pertanggungjawaban pidana), yaitu tanggungjawab pidana dari pelaku usaha atas terganggunya keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen). Secara skematis hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat digambarkan sebagai berikut ⁴⁷⁾ :



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pendekatan

Metode adalah proses, prinsip-prinsip dan tata cara memecahkan suatu masalah, sedangkan penelitian adalah pemeriksaan secara hati-hati, tekun dan tuntas terhadap suatu gejala untuk menambah pengetahuan manusia, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai proses prinsip-prinsip dan tata cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam melakukan penelitian.⁴⁸⁾ Menurut Sutrisno Hadi, penelitian adalah usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah.⁴⁹⁾ Dengan demikian penelitian yang dilaksanakan tidak lain untuk memperoleh data yang telah diuji kebenaran ilmiahnya. Namun demikian untuk mencapai kebenaran ilmiah tersebut ada dua pola pikir menurut sejarahnya, yaitu berfikir secara rasional dan berfikir secara empiris. Oleh karena itu untuk menemukan metode ilmiah maka digabungkanlah metode pendekatan rasional dan pendekatan empiris, disini rasionalisme memberikan kerangka pemikiran yang logis sedangkan empirisme merupakan kerangka pembuktian atau pengujian untuk memastikan suatu kebenaran.⁵⁰⁾

Dalam penelitian ini metode pendekatan yang dipergunakan adalah metode pendekatan yuridis-empiris, penelitian hukum empiris (*applied law research*) adalah

⁴⁸⁾ Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1996, hal 6

⁴⁹⁾ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Jilid 1 ANDI, Yogyakarta, 2000, hal.4

⁵⁰⁾ Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 1990, hal 36

penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, undang-undang atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Implementasi secara *in action* tersebut merupakan fakta empiris dan berguna untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh negara atau oleh pihak-pihak dalam kontrak. Implementasi secara *in action* diharapkan akan berlangsung secara sempurna apabila rumusan ketentuan hukum normatifnya jelas dan tegas serta lengkap⁵¹⁾ Pendekatan yuridis, digunakan untuk menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan terkait dengan masalah kewenangan dan tanggungjawab pihak-pihak yang terikat dalam perjanjian. Sedangkan pendekatan empiris, digunakan untuk menganalisis hukum yang dilihat sebagai perilaku masyarakat yang berpola dalam kehidupan masyarakat yang selalu berinteraksi dan berhubungan dalam aspek kemasyarakatan.

3.2. Spesifikasi Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini, maka hasil penelitian ini nantinya akan bersifat deskriptif analitis, yaitu memaparkan, menggambarkan atau mengungkapkan pelaksanaan perjanjian melalui mekanisme *outsourcing* antara PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dengan PT. Infomedia Nusantara dalam Pengelolaan *Contact Center* TELKOM. Hal tersebut kemudian dibahas atau dianalisis menurut ilmu dan teori-teori serta pendapat nara sumber, dan terakhir menyimpulkannya.⁵²⁾

3.3. Teknik Pengumpulan Data

⁵¹⁾ Muhamad Abdul Kadir , *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Adhya Bakti, Bandung, 2004, hal 134

⁵²⁾ Ronny Hanitijo Soemitro, op cit, hal 26

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu yuridis empiris, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam dua jenis data. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dapat digolongkan menjadi dua, yaitu:

3.3.1.. Indept Interview

Indept interview adalah wawancara mendalam terhadap obyek yang diteliti dengan pihak-pihak secara langsung terlibat dalam pembuatan dan pelaksanaan perjanjian kerja melalui mekanisme outsourcing serta pihak lain yang masih berkaitan. Wawancara ini juga menggunakan teknik “bebas terarah” yaitu dengan memberikan pertanyaan terbuka sehingga nara sumber/ responden dapat menjawab dengan bebas namun terarah. Alat yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan dahulu. Nara sumber/ responden tersebut adalah : (1). Pejabat/petinggi TELKOM divre IV ; (2). Pejabat/petinggi INFOME-DIA ; (3). Karyawan Outsourcing; (5). Masyarakat Pengguna Jasa Layanan Contact Center TELKOM

3.3.2. Studi Pustaka

Selain *indept interview*, dalam penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data sekunder meliputi teknik studi pustaka, meliputi:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang akan digunakan meliputi, norma-norma pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Ketetapan MPR, Peraturan Perundangan

mengenai ketenagakerjaan dan yang berkaitan dengan peraturan perundangan tersebut. Kitab Hukum Acara Perdata dalam hal mana peraturan perundangan ketenagakerjaan belum mengatur.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang akan digunakan adalah yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer guna membantu menganalisis serta memahami, akan terdiri dari, buku-buku hasil pendapat para pakar/ahli, hasil-hasil penelitian dan seminar atau kegiatan ilmiah lainnya seperti majalah, jurnal yang berkaitan dengan pokok persoalan, serta dokumentasi terkait.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ini digunakan untuk dapat memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang terdiri dari, kamus hukum dan kamus lainnya yang erat relevansinya dengan materi penelitian ini.

3.4. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2008 sampai dengan Januari 2009.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis yaitu kegiatan berpikir dalam mempelajari bagian-bagian, komponen-komponen, atau elemen-elemen dari suatu keseluruhan untuk mengenal tanda-tanda masing-masing bagian, komponen, atau elemen itu, hubungan mereka satu sama lain, dan fungsi mereka dalam keseluruhan yang padu. Menurut Singarimbun⁵³⁾, analisis data adalah penyederhanaan data ke dalam bentuk yang

⁵³⁾ Singarimbun, M.1989. *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES, Hal.263

mudah dibaca dan diinterpretasikan. Sesuai dengan metode pendekatannya yaitu yuridis empiris, maka teknik analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Huberman⁵⁴⁾ mengatakan:“Dalam metode analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman), dan biasanya diproses kira-kira sebelum siap digunakan (melalui catatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas”.

3.6. Prosedur Analisis Data

Prosedur analisis data dalam penelitian ini meliputi langkah-langkah sebagai berikut: (1) Reduksi Data, (2) Penyajian data, dan (3) menarik kesimpulan/verifikasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Huberman⁵⁵⁾ bahwa prosedur analisis data meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

- (1) Reduksi data yakni proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar dari catatan tertulis di lapangan;
- (2) Penyajian data yakni kegiatan analisa data dan penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan kesimpulan; dan

⁵⁴⁾ Huberman, A.M.& Miles, B.M,1992, *Analisis Data Kualitatif, Buku sumber tentang Metode-metode baru*, Jakarta U.I Press, Hal. 15

⁵⁵⁾ Huberman, *ibid*, hal 16

- (3) Menarik kesimpulan/verifikasi yakni pemberian makna/kesimpulan dari hasil data yang telah teruji kebenarannya dan kecocokannya.

Jadi dalam penelitian ini untuk menganalisis data penelitian melakukan pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan data kasar yang diperoleh peneliti pada pelaksanaan perjanjian kerja sama melalui mekanisme *outsourcing* antara TELKOM dengan INFOMEDIA dalam penegelolaan *Contact Center* TELKOM, melalui pengamatan yang dituangkan dalam catatan tertulis di lapangan kemudian data tersebut dianalisis dan disajikan sebagai sekumpulan informasi. Data yang diperoleh tersebut kemudian ditarik kesimpulan atau verifikasi yakni pemberian makna atau kesimpulan data yang telah diuji kebenaran dan kecocokannya.

3.7. Verifikasi Temuan Penelitian

Untuk mencegah bahaya sbyektifitas hasil penelitian maka peneliti melakukan verifikasi dan pengabsahan data dengan menggunakan prosedur: (a) triangulasi; dan (b) member check. Hal ini sejalan dengan pendapat Moeleong⁵⁶⁾ yang menyatakan bahwa:

- (1) Triangulasi yakni pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan segala sesuatu yang ada kaitannya dengan obyek peneliti untuk keperluan pengecekan; dan
- (2) Member check yakni penyampaian kembali hasil wawancara kepada responden untuk memeriksa kebenaran laporan sementara hasil penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan triangulasi dan member check, yakni pemeriksaan keabsahan data dengan cara (a) mempelajari PKS

⁵⁶⁾ Moleong, J.L 1992, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, Hal.56.

antara TELKOM – INFOMEDIA; dan (b) peneliti melakukan pemeriksaan silang pada sumber-sumber data yang terkait dengan masalah penelitian, yakni pejabat TELKOM, pejabat INFOMEDIA, karyawan outsourcing, dan pelanggan *Contact Center* TELKOM.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelaksanaan Perjanjian melalui Mekanisme Outsourcing antara TELKOM dengan INFOMEDIA dalam Pengelolaan Contact Center TELKOM

Pelaksanaan perjanjian kerjasama melalui mekanisme outsourcing merupakan rangkaian kegiatan yang melibatkan pihak pemberi pekerjaan, penerima pekerjaan, dan karyawan outsourcing. Pihak-pihak terkait mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan secara profesional yang tertulis dalam isi perjanjian.

4.1.1. Profil TELKOM

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (TELKOM)⁵⁷⁾ merupakan perusahaan penyelenggara informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. TELKOM (yang selanjutnya disebut juga Perseroan atau Perusahaan) menyediakan jasa telepon tidak bergerak kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*cellular*), data & internet dan network & interkoneksi baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi.

Visi dari TELKOM adalah: *To become a leading InfoComm player in the region*. TELKOM berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoComm* terkemuka dikawasan Asia Tenggara, Asia dan akan berlanjut ke kawasan Asia Pasifik. TELKOM mempunyai misi memberikan layanan “*One Stop Infocomm*”

⁵⁷⁾ Visi dan Misi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. diunduh januari 2009 melalui alamat www.telkom.co.id/tentang-telkom/visi-misi/ - 22k

Service with Excellent Quality and Comparative Price and to be The Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation” dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik berupa kemudahan, produk dan jaringan berkualitas dengan harga kompetitif.

TELKOM akan mengelola bisnis melalui praktek-praktek terbaik dengan mengoptimalkan sumber daya manusia yang unggul, penggunaan teknologi yang kompetitif, serta membangun kemitraan yang saling menguntungkan dan saling mendukung secara sinergis.

TELKOM juga bertujuan memberikan layanan jasa telekomunikasi terlengkap seperti telepon, *internet, network, content, dan application*.

4.1.2. Hak dan Kewajiban TELKOM

Mekanisme *outsourcing* merupakan mekanisme kerja yang terdapat tiga pihak yaitu perusahaan pemberi pekerjaan (TELKOM), perusahaan penyedia jasa pekerjaan (INFOMEDIA) dan tenaga kerja, masing-masing terikat oleh perjanjian yang dibuat dalam rangka *outsourcing*. Perjanjian yang mengikat itu adalah perjanjian pemborongan pekerjaan dan perjanjian kerja, perjanjian pemborongan pekerjaan mengikat terhadap perusahaan pemberi pekerjaan dengan perusahaan penyedia jasa pekerjaan sedangkan perjanjian kerja mengikat perusahaan penyedia jasa tenaga kerja dengan tenaga kerja itu sendiri.

Hubungan hukum adalah hubungan antara subyek hukum yang dilandasi keterikatan yang memunculkan hak dan kewajiban. Hubungan hukum yang terjadi antara TELKOM dan INFOMEDIA berlandaskan perjanjian tentang pengadaan jasa

pekerjaan dalam mekanisme *outsourcing*. Hubungan hukum dapat dilihat dari hak dan kewajiban yang mengikat untuk dilaksanakan masing-masing pihak dalam klausul-klausul Hak dan Kewajiban⁵⁸⁾ TELKOM dan INFOMEDIA

Hak TELKOM :

1. Memperoleh layanan *Contact Center* bagi pelanggan TELKOM sesuai dengan SLG yang telah disepakati oleh Para Pihak
2. Memperoleh laporan operasional setiap bulan dari INFOMEDIA
3. Melakukan evaluasi atas performansi INFOMEDIA dalam pelaksanaan Perjanjian ini
4. Memperoleh seluruh pendapatan pulsa yang terkait dengan layanan *Contact Center* TELKOM
5. Memasuki lokasi kerja INFOMEDIA untuk kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan
6. Memberikan teguran secara tertulis atas pelayanan yang diberikan oleh INFOMEDIA dalam pelaksanaan Perjanjian ini apabila diperlukan
7. Berhak mendapatkan jasa pelayanan *Contact Center* Telkom dengan fasilitas kantor pelayanan yang telah dilengkapi dengan perlengkapan dinas lainnya yang diperlukan.
8. Berhak mendapat jaminan dari PT. INFOMEDIA untuk menindak dan menyelesaikan masalah apabila tenaga kerja melanggar peraturan perusahaan atau merugikan PT. TELKOM.

⁵⁸⁾ Perjanjian Kerja Sama tentang Pengelolaan Contact Center Telkom antara TELKOM-INFOMEDIA, pasal 4 , hal. 4-8

9. Berhak untuk tidak menanggung semua biaya apabila terjadi kecelakaan kerja atau hal-hal lain yang diluar dugaan.
10. Berhak mendapat jaminan keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.

Kewajiban TELKOM:

1. Menyediakan data Pelanggan baik yang berupa *soft copy* maupun *hard copy* dalam kondisi yang akurat
2. Menyampaikan informasi perubahan atau penambahan data pelanggan secara rutin kepada INFOMEDIA
3. Melakukan *update* produk *knowledge* dan layanan serta program yang dibutuhkan oleh layanan *Contact Center*
4. Membayar biaya atas pengelolaan *Contact Center* TELKOM sebagaimana dimaksud Pasal 9 Perjanjian ini
5. Menyediakan sistem informasi 147, perangkat persambungan 100/105, 107 dan link antar *Contact Center* serta saluran telepon untuk keperluan *Outbond Call*

Pasal 14 dalam Perjanjian Kerja Sama (PKS) antara TELKOM DAN INFOMEDIA dalam pengelolaan layanan contact center TELKOM, memuat larangan⁵⁹⁾ sebagai berikut :

- a. INFOMEDIA dilarang menggunakan data pelanggan TELKOM dan pengembangannya, *Link* dan saluran telepon yang disediakan TELKOM, selain untuk kepentingan layanan *Contact Center* TELKOM

⁵⁹⁾ Perjanjian Kerja Sama tentang Pengelolaan Contact Center Telkom antara TELKOM-INFOMEDIA, pasal 14 , hal. 9

- b. INFOMEDIA dilarang menyerahkan sebagian atau seluruh pekerjaan dari perjanjian ini tanpa persetujuan tertulis dari TELKOM.

Bapak Herisman Sumaatmaja⁶⁰⁾, menyampaikan bahwa perjanjian kerjasama melalui mekanisme outsourcing tentang layanan Contact Center TELKOM dengan INFOMEDIA selama ini berjalan baik, kewajiban INFOMEDIA yang merupakan hak TELKOM serta larangan-larangan yang termuat dalam perjanjian ditaati oleh pihak INFOMEDIA.

4.1.3. Profil INFOMEDIA :

PT. Infomedia Nusantara (INFOMEDIA), suatu perusahaan terbatas yang dirikan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia di Jl. RS Fatmawati No.77-81, Jakarta, telepon 021-79191303 dan fax.021-79191320, bergerak di bidang jasa layanan informasi telekomunikasi dan jasa layanan informasi dalam bentuk media cetak dan media elektronik.

Bapak Bambang Subekti, kepala Layanan Contact Center Divisi Regional IV mengatakan bahwa PT. Infomedia Nusantara (INFOMEDIA)⁶¹⁾ berkomitmen terhadap para pihak yang berhubungan, sebagai berikut:

Untuk Pelanggan :

- o Memberikan produk dan layanan yang terbaik dan berkualitas dengan menjadi penghubung antar pelanggan dan dunia melalui jasa layanan terdepan dalam hal informasi dan komunikasi

⁶⁰⁾ Wawancara dengan Bapak Herisman Sumaatmaja, Manager Channel Management TELKOM divre IV beralamat di Jalan Pahlawan No.10 Semarang, tanggal 5 Januari 2009

⁶¹⁾ Wawancara dengan Bapak Bambang Subekti, Kepala Layanan Contact Center Divisi Regional IV salah satu Manajer INFOMEDIA , di Semarang, tanggal 6 Januari 2009

Untuk Pekerja :

- Memberikan kesempatan untuk belajar, bertumbuh dan memiliki masa depan yang lebih baik

Untuk Pemegang Saham

- Menyediakan kesempatan untuk pertumbuhan nilai

Untuk Masyarakat :

- Menjadi mitra lingkungan yang baik dan menjunjung nilai moral.

Fokus pada Pelanggan :

- Mendahulukan kepentingan pelanggan setiap waktu (*Customer First*)
- Mengupayakan yang terbaik untuk melakukan inovasi untuk menghasilkan produk dan layanan bernilai bagi pelanggan (*Innovative*)

Integritas

- Konsisten dalam setiap perilaku kita (*Consistent*)
- Selalu berperilaku yang menunjukkan moralitas tinggi (*Respectable*)

4.1.4. Hak dan Kewajiban INFOMEDIA

Sebagai perusahaan penerima pekerjaan jasa layanan Contact Center TELKOM maka PT. INFOMEDIA NUSANTARA (INFOMEDIA) mempunyai hak, kewajiban dan pertanggungjawaban pekerjaan sesuai isi yang tertulis dalam perjanjian melalui mekanisme outsourcing dengan TELKOM.

Kewajiban INFOMEDIA⁶²⁾, sebagai berikut:

⁶²⁾ Perjanjian Kerja Sama tentang Pengelolaan Contact Center Telkom antara TELKOM-INFOMEDIA, pasal 14 , hal.5

1. Mengoperasikan layanan *Contact Center* sesuai dengan ruang lingkup kerjasama
2. Menjaga kualitas layanan *Contact Center* TELKOM sesuai dengan SLG (*service Level Guarantee*) dan konsep *Committed to Service Excellent (C2SE)* sebagaimana dimaksud Pasal 7 dan Pasal 8 Perjanjian ini
3. Menyediakan dan memelihara sarana/ prasarana meliputi: PABX, Voice *Recording System (VRS)*, Perangkat Posisi, Gedung dan sarana penunjang, sumber daya manusia (SDM) dan sistim Informasi 108.
4. Melakukan pengkayaan konten dan *up date* informasi untuk kebutuhan layanan *Contact Center*.
5. Membuat dan mengirimkan Laporan Performansi Layanan *Contact Center* kepada TELKOM secara berkala setiap bulan paling lambat tanggal 10 bulan N + 1 dengan menggunakan format seperti pada Lampiran III
6. Meningkatkan kompetensi Agen melalui pelatihan/ training
7. Bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul karena tidak ditaatinya Perjanjian ini, ketentuan lain yang terkait dengan Perjanjian ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku sepanjang lingkup Perjanjian ini.
8. Menjaga nama baik dan citra TELKOM dalam pelaksanaan Perjanjian ini.

Hak INFOMEDIA⁶³⁾ adalah sebagai berikut:

1. Menerima pembayaran atas pengelolaan layanan *Contact Center* TELKOM sebagaimana dimaksud Pasal 9 Perjanjian ini.

⁶³⁾ Perjanjian Kerja Sama tentang Pengelolaan Contact Center Telkom antara TELKOM-INFOMEDIA, pasal 14 , hal.4

2. Memperoleh data Pelanggan beserta perubahannya dari TELKOM baik berupa *soft copy* maupun *hard copy*
3. Memperoleh informasi produk TELKOM serta perubahannya sehubungan dengan pelaksanaan *Contact Center* TELKOM
4. Memperoleh izin untuk memasuki halaman atau ruangan milik TELKOM untuk melaksanakan instalasi, operasi, dan pemeliharaan perangkat INFOMEDIA yang berada di lokasi TELKOM.

Perjanjian pemborongan diatur dalam Pasal 1601, 1604 s.d. 1616 KUH Perdata. Oleh karena mempunyai obyek yang sama, yaitu penuaian kerja dan manusia tidak dapat dipisahkan, jadi yang kerja adalah manusia, maka dalam sistematik KUH Perdata Perjanjian Kerja, dan Perjanjian Pemborongan dimasukkan dalam satu Bab, yaitu pada Bab 7A Buku KUH-Perdata dengan judul “Perjanjian Untuk Melakukan Pekerjaan”.

Meskipun kedua perjanjian tersebut yaitu Perjanjian Kerja dan Perjanjian Pemborongan memiliki kemiripan, namun menimbulkan hubungan dan akibat hukum yang berbeda, antara lain sebagai berikut :

1. Mengenai Kedudukan Para Pihak dalam Perjanjian

Di dalam perjanjian kerja, ada unsur perintah, jadi kedudukan kedua belah pihak tidak sama, atau ada subordinasi. Adapun dalam Perjanjian Pemborongan tidak ada unsur perintah, jadi kedudukan kedua belah pihak adalah sama, atau ada koordinasi.

2. Mengenai Para Pihak dalam Perjanjian

Dalam perjanjian kerja, pihak yang satu yaitu pihak yang diperintah disebut pekerja/ buruh, sedang pihak lain yaitu pihak yang memerintah disebut pengusaha atau pemberi kerja. Selanjutnya dalam perjanjian pemborongan, pihak yang satu disebut sebagai tugas, pemberi kerja, sedang pihak lainnya disebut pemborong.

3. Mengenai Hasil Pekerjaannya

Hasil ini untuk membedakan perjanjian kerja dan perjanjian kerja pemborongan yang keduanya belum dapat dibedakan, dalam perjanjian kerja hasilnya tidak tertentu. Adapun dalam perjanjian pemborongan hasilnya tertentu.

Dalam pelaksanaan di lapangan, perjanjian kerjasama dengan mekanisme outsourcing ini pihak TELKOM lebih dominan karena ada unsur perintah. Pihak TELKOM pada waktu tertentu mendatangi kantor layanan Contact Center TELKOM untuk melihat kinerja karyawan outsourcing . Biasanya hal ini dilakukan pada saat pihak TELKOM menerima laporan kinerja bulanan dari pihak INFOMEDIA tentang layanan contact center yang menurut pihak TELKOM kurang memuaskan.

4.2. Penyelesaian Perselisihan di luar Pengadilan atas Perjanjian melalui Mekanisme Outsourcing antara TELKOM dengan INFOMEDIA

Perjanjian kerjasama melalui mekanisme outsourcing antara TELKOM dengan INFOMEDIA berlangsung untuk masa tertentu yaitu sebagaimana terdapat dalam premis perjanjian tersebut yang menyebutkan “..jangka waktu perjanjian

selama 5 (lima tahun) terhitung mulai tanggal 1 Desember 2006⁶⁴⁾., bilamana terjadi sengketa atas pelaksanaan perjanjian tersebut, terdapat klausul yang terdapat dalam Pasal 21 PKS tentang pengelolaan *Contact Center* TELKOM sebagai berikut:

- (1) Apabila terjadi perbedaan pendapat dan atau perselisihan antara **Para Pihak**, yang timbul akibat dari penafsiran dan pelaksanaan Perjanjian ini, maka para pihak sepakat untuk menyelesaikan secara musyawarah untuk mufakat
- (2) Apabila penyelesaian secara musyawarah tersebut Ayat (1) Pasal ini tidak berhasil mencapai mufakat, maka **Para Pihak** sepakat untuk menyerahkan penyelesaian masalah tersebut sepenuhnya kepada Badan Arbitrase Nasional Indonesia (BANI).
- (3) Selama proses penyelesaian perselisihan **Para Pihak** tetap berkewajiban melaksanakan seluruh ketentuan dalam Perjanjian ini.

Senada dengan isi penyelesaian di luar pengadilan tersebut di atas Bapak Bambang Subekti⁶⁵⁾ yang sudah bekerja lebih dari 15 tahun itu menyampaikan bahwa bilamana terjadi penyelesaian maka diadakan rekonsiliasi secara berkala lebih kurang tiga bulan sekali untuk bermusyawarah dan mufakat.

⁶⁴⁾ Perjanjian Kerja Sama tentang Pengelolaan Contact Center Telkom antara TELKOM-INFOMEDIA, *Tentang Jangka Waktu*, Pasal 19 , hal. 11.

⁶⁵⁾ Wawancara dengan Bapak Bambang Subekti, Kepala Layanan Contact Center Divisi Regional IV salah satu Manajer INFOMEDIA , di Semarang, tanggal 6 Januari 2009.

Pada Pasal 19 ayat (3) dinyatakan bahwa Perjanjian kerjasama dengan mekanisme *Outsourcing* ini dapat berakhir atau batal dengan sendirinya apabila:

- a. Salah satu Pihak tidak melaksanakan isi dari Perjanjian ini (wan prestasi)
- b. Tidak ada kesepakatan Para Pihak untuk memperbarui atau melanjutkan perjanjian ini
- c. Terdapat ketentuan Perundang-undangan dan atau Kebijakan Pemerintah yang tidak memungkinkan berlangsungnya Perjanjian Kerja Sama ini
- d. Salah satu Pihak mengundurkan diri yang diajukan paling lambat 1 (satu) tahun sebelumnya yang disetujui oleh Pihak lainnya.
- e. Dalam hal Perjanjian ini berakhir sebagaimana dimaksud Ayat (3) Pasal ini maka Para Pihak tetap melaksanakan hak dan kewajiban masing-masing yang timbul sebelum berakhir atau batalnya Perjanjian ini.

Penyelesaian melalui musyawarah dan kekeluargaan ini yang selama ini ditempuh oleh kedua belah pihak agar diperoleh “*win-win solution*”, demikian disampaikan oleh Bapak Bambang Subekti, Kepala Layanan Contact Center Divisi Regional IV salah satu Manajer INFOMEDIA⁶⁶⁾. Selanjutnya beliau menyampaikan laporan kinerja layanan contact center setiap bulan secara rutin kepada TELKOM, sedangkan perselisihan yang sering muncul adalah tentang jumlah traffic sambungan telepon. Hal senada juga disampaikan oleh Herisman Sumaatmaja dari pihak TELKOM bahwa selisih jumlah traffic sambungan telepon ada kalanya beda.

⁶⁶⁾ Wawancara dengan Bapak Bambang Subekti, Kepala Layanan Contact Center Divisi Regional IV salah satu Manajer INFOMEDIA, di Semarang, tanggal 6 Januari 2009

Selanjutnya kedua belah pihak akan melakukan penghitungan ulang sehingga mendapatkan hasil yang benar. Dikarenakan TELKOM mempunyai basis data yang dapat dipanggil ulang maka selisih perhitungan traffic jumlah sambungan tersebut dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam rangka menjaga kualitas layanan contact center TELKOM sesuai dengan SLG (*service level guarantee*) dan *committed to service excellent* (C2SE), Bapak Bambang Subekti mengambil langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Mengadakan pelatihan/training tentang disiplin sikap kerja, meliputi disiplin dasar (kehadiran tidak terlambat, kerapian pakaian dengan mengenakan tanda pengenal serta sikap pelayanan yang beretika, sopan bertutur kata dan berperilaku)
- b. Kualitatif dan Produktifitas Kerja, meliputi mutu/kualitas hasil kerja karyawan outsourcing dan jumlah *call* ke pelanggan.

Bentuk pertanggungjawaban hukum INFOMEDIA dalam mengelola layanan Contact Center TELKOM kepada pihak TELKOM, yaitu sebagai berikut:

1. Membuat laporan kinerja layanan *contact center* TELKOM secara rutin setiap bulan
2. Memberikan training dalam rangka meningkatkan kompetensi di bidang layanan prima Contact Center TELKOM
3. Menjaga nama baik dan citra TELKOM dan mentaati larangan-larangan seperti tercatum dalam PKS
4. Bertanggungjawab atas segala akibat yang timbul karena adanya wanprestasi.

Melanjutkan jawaban atas pertanyaan peneliti kepada Bapak Herisman (Manager Channel Management TELKOM divre IV) tentang terjadi wanprestasi (ingkar/cidera janji) sangsinya belum pernah sampai diperkarakan di pengadilan, maksimal sampai dengan pembatalan perjanjian. Hal ini disebabkan masalah yang akan terjadi sudah diantisipasi dengan monitoring sampai tingkat bawah sehingga bilamana terjadi hal-hal yang tidak/kurang benar sudah diberi teguran baik lisan maupun tertulis. Dengan demikian masalah tersebut tidak sampai merugikan secara finansial. Musyawarah dan mufakat dengan menjalin komunikasi antara pihak TELKOM dan INFOMEDIA serta penyelesaian masalah dengan kaidah saling menguntungkan dirasakan lebih efektif daripada penyelesaian di pengadilan.

Bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 Tentang Arbitrase dan alterantif penyelesaian sengketa yaitu: dalam BAB II ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA. Penyelesaian sengketa melalui musyawarah dalam klausul perjanjian ini dapat berupa penyelesaian masalah melalui musyawarah berdasar Undang-undang Nomor 30 tahun 1999 maupun yang tidak terikat oleh Undang-Undang tersebut.

Untuk penyelesaian sengketa melalui musyawarah yang tidak terikat oleh Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999, perjalanan tahapan dan waktunya bebas tergantung persetujuan para pihak, sedangkan penyelesaian musyawarah berdasar Undang-undang tersebut adalah tertuang dalam Pasal 6 adalah sebagai berikut:

Pasal 6 UU 30 tentang penyelesaian sengketa :

1. Sengketa atau beda pendapat perdata dapat diselesaikan oleh para pihak oleh alterantif penyelesaian sengketa yang didasarkan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di pengadilan negeri.

2. Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagai mana yang dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan secara langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam kesepakatan tertulis.
3. Dalam hal sengketa atau beda pendapat sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.
4. Apabila pihak tersebut dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari dengan bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator tidak berhasil mencapai kata sepakat, atau mediator tidak berhasil mempertemukan kedua belah pihak, maka para pihak dapat menghubungi sebuah lembaga arbitrase atau lembaga alternative penyelesaian sengketa untuk menunjuk seorang mediator.
5. Setelah penunjukan mediator oleh lembaga arbitrase atau lembaga alternative penyelesaian sengketa, dalam waktu paling lama 7 (tujuh) hari usaha mediasi harus sudah dapat dimulai.
6. Usaha penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui mediator sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (5) dengan memegang teguh kerahasiaan, dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari harus tercapai kesepakatan dalam bentuk tertulis yang ditanda tangani oleh semua pihak terkait.
7. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib

didaftarkan di Pengadilan Negeri dalam waktu Paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandatanganan

8. Kesepakatan penyelesaian sengketa atau beda pendapat secara tertulis adalah final dan mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik serta wajib didaftarkan di pengadilan negeri dalam waktu paling lambat paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak penandaftaran
9. Apabila usaha perdamaian dimaksud dalam ayat (1) sampai dengan ayat (6) tidak dapat dicapai maka para pihak berdasarkan kesepakatan secara tertulis dapat mengajukan usaha penyelesaian melalui lembaga arbitrase atau arbitrase ad-hoc.

4.3. Penyelesaian Perselisihan di dalam Pengadilan atas Perjanjian melalui Mekanisme Outsourcing

Walaupun dalam pelaksanaan belum terjadi masalah besar yang sampai diperkarakan di pengadilan namun kedua belah pihak yang terlibat dalam perjanjian kerjasama dengan mekanisme outsourcing antara pihak TELKOM dan INFOMEDIA, sangat perlu memahami UU KUHPerdara bilamana terjadi perselisihan/sengketa yang tidak dapat diselesaikan secara musyawarah-mufakat.

Perjanjian pemborongan pekerjaan pada dasarnya diatur dalam Pasal 1601, 1604 sampai dengan pasal 1611 Kitab Undang-undang Perdata, sehingga apabila terdapat perselisihan maka proses penyelesaian sengketa atas perjanjian pemborongan kerja tunduk kepada hukum perdata antara lain melalui peradilan perdata. Untuk upaya mencari peradilan ini dilakukan oleh pihak yang dirugikan/perusahaan yang mengalami kerugian (*affected people*) sebagai akibat

pelaksanaan perjanjian pengadaan tenaga kerja, dalam hal ini kerugian tersebut dapat diderita oleh INFOMEDIA sebagai perusahaan penerima pekerjaan maupun oleh TELKOM sebagai perusahaan pemberi pekerjaan. Salah satu pihak dapat mengajukan perkara ini melalui prosedur gugatan biasa dipengadilan negeri.

Penyelesaian sengketa di pengadilan yang dimaksudkan adalah, tuntutan ganti kerugian oleh pihak yang dirugikan terhadap pihak lain yang telah melakukan perbuatan melanggar hukum/wanprestasi, yang mengakibatkan pihak lain menderita kerugian dengan cara mengajukan gugatan melalui peradilan umum. Ketentuan upaya penyelesaian sengketa melalui gugatan perdata ini diatur dalam KUH Acara Perdata sebagai acuan hukum acara yang berlaku atas pengajuan gugatan perdata ini.

Lazimnya gugatan ini diajukan secara tertulis oleh Penggugat, dan Pihak Tergugat (lawan) akan memberikan jawaban secara tertulis. Dalam mengajukan gugatan ini, Penggugat dapat diwakili oleh orang lain yang diberi Kuasa Khusus yang dikenal sebagai Kuasa Hukum. Pihak Tergugat juga berhak untuk diwakili kuasa Hukumnya.

Dalam pemeriksaan di pengadilan tahap yang lazim yang dilalui adalah sebagai berikut:

- a. Pengajuan dan pembacaan (surat) gugatan oleh pihak penggugat.
- b. Jawaban atas surat gugatan oleh pihak Tergugat. Berisi Eksepsi, Tangkisan, Perlawanan, atau Bantahan, bahkan berisi Gugatan balik/rekompensi.
- c. Replik dari penggugat.

- d. Duplik dari Tergugat.
- e. Pemeriksaan barang bukti / saksi / saksi ahli.
- f. Kesimpulan.
- g. Pembacaan keputusan.

Gugatan perdata yang dimaksud adalah, gugatan yang diajukan oleh seorang pencari keadilan baik pemberi kerja maupun penyedia jasa tenaga kerja yang bertindak untuk kepentingan masing-masing.

Gugatan perdata ini sudah biasa dikenal dalam praktek sehari-hari, sebagaimana telah diuraikan pada bahasan diatas. Mengenai pembuktian, Penggugat dan Tergugat harus mengikuti hukum pembuktian pada umumnya sebagaimana diatur dalam KUH Perdata.

Penggunaan kaidah-kaidah hukum Perdata dalam menyelesaikan sengketa-sengketa yang berkaitan dengan masalah perjanjian, pada hakekatnya memperluas upaya penegakan hukum dari berbagai peraturan perundang-undangan.

Dalam hubungannya dengan masalah perlindungan hukum, dapat dibedakan adanya tiga fungsi dari Hukum Perdata, yaitu;

Pertama: dengan melalui hukum Perdata dapat dipaksakan ketaatan pada norma-norma hukum perlindungan bagi pihak-pihak dalam hubungan yang bersifat hukum prifat. Misalnya wewenang hakim Peradata untuk menjatuhkan putusan yang berisi perintah atau larangan (*verbod of gebed*), terhadap seseorang yang telah bertindak secara bertentangan dengan syarat-syarat yang ditentukan dalam ketentuan hukum, termasuk diantaranya adalah hukum perjanjian.

Kedua: Hukum Perdata dapat memberikan penentuan norma-norma dalam masalah perlindungan hukum hubungan hukum karena perjanjian misalnya melalui putusan hakim Perdata dapat dirumuskan norma-norma tentang tindakan yang cermat yang seharusnya diharapkan dari seorang dalam melaksanakan hubungan hukum dari suatu perjanjian.

Ketiga: Hukum Perdata memberikan kemungkinan untuk mengajukan gugatan ganti kerugian atas kerugian yang diderita salah satu pihak akibat dari pihak lain yang menimbulkan kerugian, yang biasanya dilakukan melalui gugatan perbuatan melawan hukum.

Dari fungsi yang ketiga itulah, dapat diketahui bahwa tujuan penegakan hukum melalui penerapan kaidah-kaidah hukum Perdata, adalah terutama untuk lebih memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat luas maupun terhadap pihak yang menderita kerugian.

Pertanggungjawaban dari segi hukum perdata atas dasar perbuatan melawan hukum dalam sengketa yang berkaitan dengan masalah hubungan hukum perjanjian yang menimbulkan kerugian, pada prinsipnya juga mendasarkan pada kaidah atau norma-norma yang berlaku pada umumnya dalam suatu gugatan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Meskipun demikian dalam soal pertanggung jawaban yang menyangkut kerugian yang diderita salah pihak adalah hal Perdata biasa.

Seperti telah diuraikan di muka, bahwa sesuai ketentuan hukum setiap orang mempunyai hak yang sama dimuka pengadilan. Mengenai hal ini dinamakan hak-hak subjektif (*subjective rights*) tersebut adalah bentuk yang paling luas dari

perlindungan seseorang. Dengan hak tersebut seseorang mempunyai hak untuk melakukan suatu tuntutan yang sah guna meminta kepentingannya. Tuntutan tersebut mempunyai dua fungsi yang berbeda dimana fungsi yang pertama, yaitu pada hak membela diri terhadap gangguan dari luar yang menimbulkan kerugian. Sedangkan fungsi yang kedua, yaitu hak yang dikaitkan pada hak menuntut dilakukannya suatu tindakan. Hak-hak itu yang kemudian ditampung dalam ketentuan hukum, yang menjadi dasar gugatan Perdata.

Suatu gugatan untuk mendapatkan kerugian dan / atau tindakan tertentu, harus mendasakan pada adanya “perbuatan melanggar hukum”. Tetapi tidak semua perbuatan melanggar hukum dapat mewujudkan gugatan. Hanya perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang yang dapat dijadikan dasar dalam gugatan.

Ukuran atau kriteria dari melanggar hukumnya suatu perbuatan, sebelumnya hanya merupakan pelanggaran dari pasal-pasal hukum tertulis semata-mata (pelanggaran perundang-undangan yang berlaku), akan tetapi dapat dikembangkan lagi lebih luas, perbuatan melawan hukum telah diartikan secara luas, yakni mencakup salah satu perbuatan-perbuatan sebagai berikut:

1. Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain
2. Perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri
3. Perbuatan yang bertentangan dengan kesusilaan
4. Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau keharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik

Lebih lanjut mengenai hal tersebut dapat diuraikan seperti di bawah ini:

(1) Perbuatan Yang Bertentangan dengan Hak Orang Lain

Perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain termasuk salah satu perbuatan yang dilarang oleh Pasal 1365 KUH Perdata. Hak-hak yang dilanggar tersebut adalah hak-hak seseorang yang diakui oleh hukum, termasuk tetapi tidak terbatas pada hak-hak sebagai berikut:

- a. Hak-hak pribadi
- b. Hak-hak kekayaan
- c. Hak atas kebebasan
- d. Hak atas kehormatan dan nama baik

(2) Perbuatan Yang Bertentangan dengan Kewajiban Hukumnya Sendiri

Bahwa, yang dimaksud dengan “Kewajiban Hukum” disini adalah suatu kewajiban yang diberikan oleh hukum, terhadap seseorang, baik hukum tertulis maupun hukum tak tertulis. Jadi, bukan hanya bertentangan dengan hukum tertulis, melainkan juga bertentangan dengan hak orang lain menurut undang-undang. Karena itu pula istilah yang dipakai untuk perbuatan melawan adalah *onrechtmatige daad*, bukan *onwetmtige daad*.

(3) Perbuatan Yang Bertentangan dengan Kesusilaan

Tindakan yang melanggar kesusilaan yang oleh masyarakat telah diakui sebagai hukum tidak tertulis juga dianggap sebagai perbuatan melawan hukum. Karena itu, manakala dengan tindakan melanggar kesusilaan tersebut telah terjadi kerugian bagi pihak lain, maka pihak yang menderita kerugian tersebut dapat menuntut ganti kerugian berdasarkan atas perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUH Perdata).

5. Perbuatan yang Bertentangan dengan Kehati-hatian atau Kecharusan dalam Pergaulan Masyarakat yang Baik

Perbuatan yang bertentangan dengan kehati-hatian atau kecharusan dalam pergaulan masyarakat yang baik juga dianggap sebagai perbuatan melawan hukum. Jadi, jika seseorang melakukan tindakan yang merugikan orang lain, tidak secara melanggar pasal-pasal dari hukum tertulis, mungkin masih dapat dijerat dengan perbuatan melawan hukum, karena tindakannya tersebut bertentangan dengan prinsip kehati-hatian atau kecharusan dalam masyarakat tersebut tentunya tidak tertulis, tetapi diakui oleh masyarakat yang bersangkutan.

Seperti telah diketahui bahwa masalah beban pembuktian dalam sistem peradilan di Indonesia terikat pada ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata atau Pasal 163 HIR / Pasal 283 Rbg dimana beban pembuktian menjadi kewajiban penggugat.

Pasal 1865 KUH Perdata menentukan :

“Setiap orang yang mendalilkan bahwa Ia mempunyai suatu hak, atau guna meneguhkan haknya sendiri maupun membantah suatu hak orang lain, menunjuk pada suatu peristiwa, diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut”.

Pengaturan mengenai tanggung gugat dan ganti kerugian masih berlaku ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata, dimana disebutkan bahwa: Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

Dengan adanya ketentuan tersebut, sekalipun pengertian perbuatan melawan hukum telah diperluas, maka penggugat dalam perkara sengketa pelaksanaan

perjanjian kerjasama dengan mekanisme outsourcing akan banyak menemui kesulitan, yaitu pertama untuk membuktikan unsur kesalahan, dimana untuk membuktikan unsur ini memerlukan penelitian detail dan akan membutuhkan biaya besar. Sedang kesulitan yang lain, adalah dalam membuktikan adanya hubungan kausal antara perbuatan dengan kerugian pada penderita, karena memerlukan pembuktian secara ilmiah mengenai adanya hubungan kausal tersebut.

Sehubungan dengan adanya berbagai kesulitan tersebut kemudian ada gagasan untuk memberlakukan azas pembuktian terbalik (*omkerin van de bewijslast*), oleh karena dirasakan sangat tidak adil dan berat apabila mewajibkan si penderita yang memerlukan ganti kerugian, justru diberi beban untuk membuktikan kebenaran gugatan itu. Namun demikian adakalanya berdasarkan peraturan perundang-undangan, hakim tidak dapat menerapkan beban pembuktian terbalik.

Dalam proses pengadilan perdata, majelis hakim setelah menerima berkas perkara dalam waktu 7 (tujuh) hari harus menetapkan hari sidang. Setelah hari sidang ditetapkan, Panitera menunjuk Juru sita untuk memanggil para pihak yang berperkara untuk menghadiri sidang yang telah ditetapkan tersebut. Bila pada hari sidang yang telah ditetapkan tersebut, penggugat tidak hadir, majelis hakim dapat memerintahkan memanggil sekali lagi apabila tidak hadir lagi, maka gugatan dinyatakan gugur. Bila tergugat pada hari sidang yang telah ditetapkan tidak hadir, majelis hakim dapat memerintahkan untuk memanggil lagi dan jika ternyata tidak hadir lagi tanpa alasan yang sah atau tidak mengirimkan wakilnya, maka Majelis Hakim dapat memutuskan perkara tersebut dengan verstek.

Jika pada hari sidang yang telah ditetapkan tersebut, kedua belah pihak hadir, Majelis Hakim akan berusaha mendamaikan kedua belah pihak dan apabila terjadi perdamaian, maka Majelis Hakim akan menjatuhkan Putusan yang isinya menghukum kedua belah pihak untuk memenuhi isi perdamaian yang telah dibuatnya.

Selanjutnya apabila usaha perdamaian tidak berhasil, maka terhadap gugatan Penggugat tersebut, Tergugat dapat mengajukan jawaban tersebut, Penggugat dapat mengajukan Replik dan terakhir terduga menyampaikan Duplik. Dalam acara jawaban tersebut Pihak Tergugat dapat mengajukan gugat balik. Setelah selesai jawab-menjawab, Majelis Hakim lalu membenahi kewajiban kepada para pihak yaitu kepada Penggugat untuk membuktikan dalil-dalil gugatannya dan kepada terduga untuk menguatkan sangkalannya, baik dengan surat (surat-surat) maupun dengan saksi-saksi.

Selesai pembuktian, pihak-pihak menyampaikan kesimpulan dan atau mohon Putusan. Majelis Hakim akhirnya memutuskan perkara tersebut berupa putusan yang diucapkan dimuka persidangan yang terbuka untuk umum.

Terhadap Putusan Majelis Hakim tersebut, apabila terdapat pihak yang tidak puas dapat mengajukan upaya hukum Banding dalam waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak tanggal putusan diucapkan dan bagi pihak yang tidak hadir terhitung sejak tanggal pemberitahuan oleh Juru Sita.

Putusan Hakim dapat dilawan dengan melakukan upaya hukum atas putusan perkara perdata gugatan, perlawanan, bantahan yang terdiri dari banding, kasasi dan peninjauan kembali.

I. Upaya Hukum Banding :

1. Permohonan banding dilakukan oleh yang bersangkutan sendiri atau Kuasanya yang sah menyerahkan surat kuasa khusus untuk itu dan telah di daftar.
2. Permohonan banding dapat diajukan dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah putusan diucapkan atau diberitahukan, dalam hal putusan tersebut diucapkan diluar hadirnya;
3. Pernyataan banding dapat diterima apabila panjar biaya perkara banding yang di taksir dalam SKUM oleh Meja I telah dibayar lunas.
4. Dengan keetentuan apabial pihaknya lebih dari satu, setiap kelebihan satu pihak dikenakan tambahan panjar biaya.
5. Kemudian dengan membawa pembayaran panjar biaya banding, Pemohon banding menandatangani akta permohonan banding yang telah tersedia di Meja I;
6. Permohonan banding tersebut kemudian diberitahukan kepada pihak lawan;
7. Memori banding dan kontra memori banding dapat diajukan sebelum perkara dikirim ke Pengadilan Tinggi atau sebelum perkara tersebut diputuskan oleh pengadilan tinggi;
8. Tanggal penerimaan Memori dan Kontra Memori dicatat dan salinannya dikirim kepada masing-masing lawannya;

9. Sebelum berkas perkara dikirimkan ke Pengadilan Tinggi kepada kedua belah Pihak diberi kesempatan untuk mempelajari/memeriksa berkas perkara (inzage).

II. Upaya Hukum Kasasi:

1. Permohonan kasasi diajukan oleh para pihak yang berperkara atau ahli warisnya atau wakilnya yang secara khusus dikuasakan untuk itu;
2. Permohonan kasasi dapat diajukan dalam waktu 14 (empat belas) hari setelah putusan peradilan tingkat banding diberitahukan;
3. Permohonan kasasi diajukan ke meja I dengan menunjukkan Surat Pemberitahuan isi Putusan Pengadilan Tinggi;
4. Pernyataan kasasi dapat diterima apabila panjar biaya kasasi yang ditaksir dalam SKUM oleh Meja I telah dibayar lunas.
5. Dengan membawa kwitansi pembayaran biaya kasasi, Pemohon Kasasi menandatangani akta permohonan Kasasi yang telah tersedia di Meja I;
6. Kepada pihak lawan, diberitahukan akan adanya permohonan Kasasi dan pemberitahuan itu dituangkan dalam akta pemberitahuan Kasasi;
7. Memori Kasasi diserahkan oleh pemohon Kasasi ke Meja III selambat-lambatnya dalam tenggan waktu 14 (empat belas) hari sesudah pernyataan kasasi dan Kontra Memori Kasasi dari pihak lawan harus sudah diserahkan ke Meja III dalam waktu 14 (empat belas) hari sejak tanggal salina Memori Kasasi diterimanya.

III. Upaya Hukum Peninjauan Kembali (PK)

1. Pemohonan peninjauan kembali diajukan oleh para pihak atau ahli warisnya atau wakilnya yang secara khusus di kuasakan untuk itu;
2. Permohonan PK menyerahkan Surat Permohonan PK dan pemberitahuan isi Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia (RI) yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap;
3. Permohonan PK tersebut dapat diajukan dalam waktu 180 (seratus delapan puluh) hari sejak Putusan berkekuatan hukum tetap atau sejak ditemukan bukti-bukti baru;
4. Setelah mendapat SKUM dari Meja I, Permohonan PK membayar biaya panjar PK ke kas dan kemudian kwitansi kembali lagi ke Meja I untuk menandatangani akta permohonan PK catatan: Setiap tambah satu pihak dikenakan tambahan biaya
5. Adanya permohonan PK itu akan diberitahukan oleh Panitera kepada pihak lawan dengan mengirimkan sehelai salinan permohonan PK beserta alasan-alasannya
6. Jawaban atas permohonan PK dengan alasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 67 huruf a atau b daru UU No.14/1985 selambat-lambatnya 30 (tiga puluh) hari setelah permohonan PK tersebut harus sudah diterima di Kepaniteraan Pengadilan Negeri untuk disampaikan kepada pemohon PK.

B. Dampak Perjanjian Kerjasama melalui Mekanisme Outsourcing antara TELKOM, INFOMEDIA dan Karyawan Outsourcing

Outsourcing saat ini merupakan suatu kebutuhan dalam praktek persaingan bisnis global, sehingga pembatasan atau bahkan pelarangannya di Indonesia akan berimplikasi luas. Namun demikian penyelarasan peraturan tentang *outsourcing* perlu dilakukan dalam rangka menciptakan hubungan industrial yang harmonis.

Perkembangan penciptaan lapangan kerja setelah krisis ekonomi cenderung kurang sejalan dengan perkembangan indikator ekonomi makro lainnya. Misalnya, pendapatan per kapita dan tingkat kemiskinan Indonesia telah kembali ke keadaan sebelum krisis ekonomi, tetapi indikator ketenagakerjaan menunjukkan tingkat pengangguran terbuka dan pengangguran terselubung yang cenderung meningkat.. Oleh karena itu sesuai dengan Inpres No.3/2006, Pemerintah telah merencanakan perubahan UU No.13/2003 untuk mengatasi permasalahan-permasalahan di atas dalam penciptaan situasi yang kondusif bagi pemulihan ekonomi Indonesia.

4.4.1. Bagi Perusahaan Pemberi Pekerjaan (TELKOM)

Untuk perusahaan, di jaman yang serba sulit ini banyak dari perusahaan lebih memilih menggunakan agen outsourcing karena memang mereka lebih fokus terhadap pengembangan core-business. Disisi lain, non-core business diserahkan ke perusahaan lain untuk dikelola lebih profesional. Usaha untuk mendapatkan tenaga ahli serta mengurangi beban dan biaya perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan agar dapat terus kompetitif dalam menghadapi perkembangan ekonomi

dan teknologi global dengan menyerahkan kegiatan perusahaan pada pihak lain yang tertuang dalam perjanjian kerja outsourcing.

Keuntungan bagi TELKOM dalam mempersiapkan menghadapi pasar global di bidang telekomunikasi ini, diantaranya:

- (1) Dapat lebih konsentrasi/fokus pada “core-business”
- (2) Dapat berbagi resiko kepada perusahaan yang dapat dipercaya
- (3) Dapat memperkuat daya saing dengan jalan efisiensi; dan
- (4) Dapat menyerap tenaga kerja sekaligus mengurangi pengangguran di Indonesia
- (5) Memungkinkan terjadinya “transfer of knowledge” yang berarti peluang untuk mengembangkan kompetensi sumber daya manusia.

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Agus Susanto dan Bapak Edy Purwanto⁶⁷⁾, bahwa dengan adanya perjanjian outsourcing ini maka TELKOM terhindar dari “ribet”-nya mengelola sdm, selain itu perusahaan dapat lebih efisien dan lebih aman.

4.4.2. Bagi Perusahaan Penerima Pekerjaan (INFOMEDIA)

Kendala di bidang ketenagakerjaan di Indonesia, diantaranya sumber daya manusia yang belum siap pakai; pengertian publik yang kurang komprehensif mengenai outsourcing yang dianggap sebagai eksploitasi tenaga kerja; peraturan perundangan serta kebijakan pemerintah yang tidak memadai untuk pengembangan bisnis outsourcing.

⁶⁷⁾ Wawancara dengan Bapak Agus Susanto & Bapak Edy Purwanto, Jabatan Officer 1 Service System Developments pada Customer Care TELKOM divre IV Semarang, tanggal 6 Januari 2009

Di Indonesia memiliki sumber daya manusia yang sangat mencukupi untuk segmen rekrutmen karyawan dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan dengan di negara maju. Ini merupakan keuntungan bagi INFOMEDIA dapat mengembangkan spesialisasinya tidak hanya pada jasa layanan namun dapat juga ditingkatkan untuk bidang-bidang lain, seperti produksi barang, dll-nya.

Perusahaan penerima jasa & pekerjaan (INFOMEDIA) dapat berperan sebagai perusahaan outsource yang memberi layanan-layanan sebagai berikut:

- (1) *Administrative Expert*; meliputi layanan yang terbaik melalui sistem yang efektif, tepat waktu dan akurat dalam setiap proses
- (2) *Consultant*, layanan opini profesional serta alternatif solusi terhadap berbagai permasalahan yang berkaitan dengan rekrutmen dan seleksi
- (3) *Competency Expert*, layanan yang melibatkan pemberi pekerjaan dalam wawancara sebagai sumber yang paling mengetahui mengenai pekerjaan yang dilakukan seperti karakteristik serta kompetensi teknik (*technical competency*)
- (4) *Culture Builder*, layanan terhadap semua yang diharapkan oleh setiap karyawan; baik yang tertulis maupun tidak tertulis secara terbuka dan tertutup serta memastikannya melalui wawancara oleh user ataupun pihak *Human Resources*
- (5) *System Procedure Expert*, layanan tentang prosedur tanggungjawab kedua belah pihak yang akan tertuang dalam *service level agreement*.

Sulitnya mencari pekerjaan dengan gaji yang layak sekarang ini, keberadaan perusahaan outsourcing dapat menjadi dewa penolong bagi para pencari kerja. Perusahaan pemberi pekerjaan dapat mengajukan permintaan secara tertulis ataupun lisan kepada perusahaan penerima pekerjaan atas jasa layanan / karyawan dengan syarat dan ketentuan yang mereka inginkan dan perusahaan agen outsourcing yang akan melakukan semua tugas seleksi untuk mereka. Sederhana, cepat dan efisien dan jika dalam waktu tertentu pegawai tersebut tidak bisa mengikuti ketentuan perusahaan maka mereka bisa meminta gantinya saat itu juga. Untuk perusahaan outsourcing sendiri, pada dasarnya mereka adalah perantara antara karyawan dan perusahaan. Perusahaan outsource menyiapkan sejumlah orang yang kompeten di bidang-bidang tertentu yang sedang membutuhkan pekerjaan dan menyalurkannya ke perusahaan yang membutuhkan pegawai.

4.4.3. Bagi Karyawan Outsourcing

Pelaksanaan mekanisme outsourcing di Indonesia, disikapi dengan berbagai reaksi sebagian menganggap outsourcing sebagai “neo-liberalisme”, eksploitasi tenaga kerja, perbudakan di jaman modern, dan lain sebagainya. Sebagai contoh: beberapa waktu yang lalu ada berita Outsourcing On-Line⁶⁸⁾ disampaikan bahwa buruh PT Wahana Lentera Raya di Sidoarjo Jawa Timur meminta perusahaan segera mengangkat buruh menjadi karyawan tetap. Mereka sudah bekerja dengan status Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT), namun tidak kunjung dinaikkan statusnya menjadi Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) atau pekerja tetap.

⁶⁸⁾ Outsourcing On-Line, *Outsourcing Mailing List Community*, diunduh pada tanggal, 10 juli 2008

Di masa sulit mencari pekerjaan seperti sekarang ini, cara paling gampang dan cepat untuk mendapat pekerjaan adalah dengan ikut agen outsourcing. Calon karyawan tinggal mengajukan lamaran, mengikuti tes bisa punya kesempatan untuk memilih bekerja di beberapa tempat.

Keuntungan bagi Karyawan Outsourcing Contact Center TELKOM:

- (1) terpenuhinya aktualisasi diri karena mendapatkan pekerjaan
- (2) mampu memenuhi kebutuhan dasar hidup sendiri
- (3) tempat yang bersih dan ruang kerja yang representatif/ nyaman
- (4) lebih meningkatkan wawasan di bidang teknologi informasi dan komunikasi
- (5) menambah ilmu pengetahuan tentang layanan masyarakat dikarenakan adanya pelatihan-pelatihan
- (6) memberikan dorongan untuk lebih aktif, kreatif dalam bekerja

Senada dengan keterangan di atas S.Linawati, karyawan outsourcing INFOMEDIA yang sudah bekerja kurang lebih 3 tahun tersebut mengungkapkan tentang keinginan/harapan untuk diangkat menjadi pegawai tetap di perusahaan pemberi pekerjaan (TELKOM) karena kesejahteraan yang meliputi, status, gaji, dan kesehatan lebih baik dari pada keadaannya sekarang ini. Selanjutnya, yang bersangkutan mengatakan bersyukur sebagai karyawan outsourcing mendapatkan gaji di atas UMR, uang transpor dan sebagai anggota Jamsostek, berkantor di ruang kantor yang eksklusif sehingga membuatnya merasa nyaman.

Untuk posisi menengah ke bawah seperti *receptionist*, *sales*, buruh, *office boy*, *cleaning service* dan sebagainya, karyawan outsourcing ini kurang beruntung karena masa kerja yang lama tidak ada jaminan yang bersangkutan terjadi pengembangan

karier dan dalam hal ini karyawan merasa lemah/tidak memiliki daya tawar yang baik.

Perusahaan dalam melakukan perencanaan untuk melakukan outsourcing terhadap tenaga kerjanya, mengklasifikasikan pekerjaan utama dan pekerjaan penunjang ke dalam suatu dokumen tertulis dan kemudian melaporkannya kepada instansi ketenagakerjaan setempat.⁶⁹⁾ Pembuatan dokumen tertulis penting bagi penerapan outsourcing di perusahaan, karena alasan-alasan sebagai berikut :

- (1) Sebagai bentuk kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan tentang ketenagakerjaan dengan melakukan pelaporan kepada Dinas Tenaga Kerja setempat;
- (2) Sebagai pedoman bagi manajemen dalam melaksanakan outsourcing pada bagian-bagian tertentu di perusahaan;
- (3) Sebagai sarana sosialisasi kepada pihak pekerja tentang bagian-bagian mana saja di perusahaan yang dilakukan outsourcing terhadap pekerjanya;
- (4) Meminimalkan risiko perselisihan dengan pekerja, serikat pekerja, pemerintah serta pemegang saham mengenai keabsahan dan pengaturan tentang outsourcing di Perusahaan.

Penyediaan jasa pekerja atau buruh untuk kegiatan penunjang perusahaan harus memenuhi syarat sebagai berikut:⁷⁰⁾

⁶⁹⁾ Kepmen No.220/MEN/X/2004 *tentang Syarat-syarat Penyerahan sebagian Pelaksanaan Pekerjaan kepada Perusahaan lain.*

⁷⁰⁾ Pasal 66 ayat (2) butir a,b dan c UU No.13 tahun 2003

1. Adanya hubungan kerja antara pekerja atau buruh dan perusahaan penyedia jasa pekerja atau buruh;
2. Perjanjian kerja yang berlaku dalam hubungan kerja adalah perjanjian kerja untuk waktu tertentu yang memenuhi persyaratan dan atau perjanjian kerja waktu tidak tertentu yang dibuat secara tertulis dan ditandatangani oleh kedua pihak;
3. Perlindungan usaha dan kesejahteraan, syarat-syarat kerja maupun perselisihan yang timbul menjadi tanggung jawab perusahaan penyedia jasa pekerja/buruh.

Dengan adanya perjanjian tersebut maka walaupun karyawan sehari-hari bekerja di perusahaan pemberi pekerjaan namun ia tetap berstatus sebagai karyawan perusahaan penyedia pekerja. Pemenuhan hak-hak karyawan seperti perlindungan upah dan kesejahteraan, syarat-syarat kerja serta perselisihan yang timbul tetap merupakan tanggung jawab perusahaan penyedia jasa pekerja. Perjanjian kerja antara karyawan dengan perusahaan *outsourcing* dapat berupa Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) maupun Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu (PKWTT) ⁷¹⁾

Perjanjian kerja antara karyawan *outsourcing* dengan perusahaan *outsourcing* biasanya mengikuti jangka waktu perjanjian kerjasama antara perusahaan *outsourcing* dengan perusahaan pengguna jasa *outsourcing*. Hal ini dimaksudkan apabila perusahaan pengguna jasa *outsourcing* hendak mengakhiri

⁷¹⁾ Pasal 56-60 UU No.13 Tahun 2003

kerjasamanya dengan perusahaan *outsourcing*, maka pada waktu yang bersamaan berakhir pula kontrak kerja antara karyawan dengan perusahaan *outsourc*e. Bentuk perjanjian kerja yang lazim digunakan dalam *outsourcing* adalah Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT). Bentuk perjanjian kerja ini dipandang cukup fleksibel bagi perusahaan pengguna jasa *outsourcing*, karena lingkup pekerjaannya yang berubah-ubah sesuai dengan perkembangan perusahaan.

Karyawan *outsourcing* walaupun secara organisasi berada di bawah perusahaan *outsourcing*, namun pada saat rekrutment, karyawan tersebut harus mendapatkan persetujuan dari pihak perusahaan pengguna *outsourcing*. Apabila perjanjian kerjasama antara perusahaan *outsourcing* dengan perusahaan pengguna jasa *outsourcing* berakhir, maka berakhir juga perjanjian kerja antara perusahaan *outsourcing* dengan karyawannya. Terminologi hakikat pelaksanaan Peraturan Perusahaan, maka peraturan perusahaan dari perusahaan pengguna jasa tidak dapat diterapkan untuk karyawan *outsourcing* karena tidak adanya hubungan kerja. Hubungan kerja yang terjadi adalah hubungan kerja antara karyawan *outsourcing* dengan perusahaan *outsourcing*, sehingga seharusnya karyawan *outsourcing* menggunakan peraturan perusahaan *outsourcing*, bukan peraturan perusahaan pengguna jasa pekerja. Karyawan *outsourcing* yang ditempatkan di perusahaan pengguna *outsourcing* tentunya secara aturan kerja dan disiplin kerja harus mengikuti ketentuan yang berlaku pada perusahaan pengguna *outsourcing*. Dalam perjanjian kerjasama antara perusahaan *outsourcing* dengan perusahaan pengguna *outsourcing* harus jelas di awal, tentang ketentuan apa saja yang harus ditaati oleh karyawan *outsourcing* selama ditempatkan pada perusahaan pengguna

outsourcing. Hal-hal yang tercantum dalam peraturan perusahaan pengguna *outsourcing* sebaiknya tidak diasumsikan untuk dilaksanakan secara total oleh karyawan *outsourcing*.

Misalkan masalah *benefit*, tentunya ada perbedaan antara karyawan *outsourcing* dengan karyawan pada perusahaan pengguna *outsourcing*. Hal-hal yang terdapat pada Peraturan Perusahaan yang disepakati untuk ditaati, disosialisasikan kepada karyawan *outsourcing* oleh perusahaan *outsourcing*. Sosialisasi ini penting untuk meminimalkan tuntutan dari karyawan outsourcing yang menuntut dijadikan karyawan tetap pada perusahaan pengguna jasa outsourcing, dikarenakan kurangnya informasi tentang hubungan hukum antara karyawan dengan perusahaan pengguna *outsourcing*.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Outsourcing (alih daya) sebagai suatu penyediaan tenaga kerja oleh pihak lain dilakukan dengan terlebih dahulu memisahkan antara pekerjaan utama (*core-business*) dengan pekerjaan penunjang perusahaan (*non core-business*) dalam suatu dokumen tertulis yang disusun oleh manajemen perusahaan. Dalam melakukan outsourcing perusahaan pengguna jasa outsourcing (TELKOM) bekerjasama dengan perusahaan outsourcing (INFOMEDIA), dimana hubungan hukumnya diwujudkan dalam suatu perjanjian kerjasama yang memuat antara lain tentang jangka waktu perjanjian 5 (lima) tahun serta bidang pekerjaan pengelolaan *contact center* Telkom. Karyawan outsourcing menandatangani perjanjian kerja dengan perusahaan outsourcing untuk ditempatkan di perusahaan pengguna outsourcing.

Pelaksanaan Perjanjian melalui mekanisme outsourcing antara TELKOM sebagai pemberi pekerjaan dengan INFOMEDIA sebagai perusahaan penyedia jasa pekerjaan melalui mekanisme *outsourcing*, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Hak dan kewajiban yang mengikat untuk dilaksanakan masing-masing pihak dalam klausul-klausul Hak dan Kewajiban antara pihak-pihak yang terlibat. Hak TELKOM merupakan kewajiban INFOMEDIA sebaliknya hak INFOMEDIA merupakan kewajiban TELKOM.

- b. Penetapan lingkup kerjasama yang diserahkan TELKOM kepada INFOMEDIA di divre IV wilayah kerja Jawa Tengah dan Yogyakarta merupakan kegiatan penunjang (*non core-business*). TELKOM fokus pada *core business*, efisiensi, peningkatan daya saing di era kompetisi pasar bebas.

Upaya penyelesaian yang ditempuh apabila terjadi perselisihan antara TELKOM sebagai pemberi pekerjaan dengan INFOMEDIA sebagai perusahaan jasa pengelolaan *contact center* TELKOM, selama ini belum pernah dilakukan di pengadilan tetapi penyelesaian masalah selalu dilakukan di luar pengadilan yaitu melalui musyawarah dan mufakat.

5.2 Saran-saran

Suksesnya pelaksanaan outsourcing terkait dengan hak, kewajiban dan tanggung jawab yang dituangkan dalam perjanjian kerjasama. Kemudian, sosialisasi adanya aturan bersama yang tertulis yang diketahui dan dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam perjanjian outsourcing ini. Serta *meeting* berkala untuk meminimalisir terjadi perselisihan.

Saat ini *outsourcing* juga menjadi strategi operasional. Penentuan *core-business* dan *non core-business* menentukan fokus pengembangan perusahaan.. Bagaimanapun juga, *outsourcing* yang dibutuhkan masih harus melakukan pemilihan mitra yang tepat dengan kemampuan mendistribusikan nilai semua kemitraan. Berikut adalah daftar pertanyaan (*Checklist Outsourcing*) yang dapat

diajukan kepada calon mitra untuk outsourcing sehingga Perusahaan Penerima Pekerjaan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:.

- (a) Berbentuk Badan Usaha yang berbadan hukum;
- (b) Memiliki ijin usaha yang masih berlaku sesuai dengan bidang pekerjaan yang dikelola;
- (c) Memiliki ijin operasional yang masih berlaku dari instansi yang bertanggung jawab di bidang ketenagakerjaan di kabupaten/kota sesuai domisili;
- (d) Memiliki Peraturan Perusahaan yang masih berlaku dan yang telah disahkan oleh Departemen Tenaga Kerja atau memiliki Kesepakatan Kerja Bersama (KKB) atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB);
- (e) Memiliki tenaga kerja yang kompeten di bidangnya dan modal yang memadai;
- (f) Memiliki prestasi kerja (teknik maupun manajerial) yang baik;

Selanjutnya, dari sisi lain Pemerintah perlu mendorong terciptanya iklim yang kondusif bagi buruh/pekerja dan pengusaha dalam melaksanakan perundingan kolektif pada tingkat Bipartit. Pemerintah perlu menetapkan ketentuan-ketentuan hukum yang mendorong terlaksananya perundingan kolektif yang harmonis antara buruh/pekerja dan pengusaha, yang dilandasi prinsip-prinsip perilaku beritikad baik (*code of good faith*).

Perbedaan pemahaman tersebut pernah terjadi pada PT Toyota Astra Motor, salah satu produsen mobil di Indonesia. Dimana karyawan outsourcing khusus pembuat jok mobil Toyota melakukan unjuk rasa serta mogok kerja untuk menuntut dijadikan karyawan PT Toyota Astra Motor. Hal ini dikarenakan kurangnya

sosialisasi mengenai status hubungan hukum mereka dengan PT. Toyota Astra Motor selaku perusahaan pengguna outsourcing.⁷²⁾

Sumber daya manusia merupakan komponen yang paling penting dalam layanan jasa pengelolaan *contact center* TELKOM. Sebagai Penyedia Jasa Outsourcing INFOMEDIA mengembangkan suatu solusi *contact center*, tim INFOMEDIA akan bekerja bersama dengan TELKOM untuk memahami nilai-nilai dan tujuan dari perusahaan TELKOM sehingga akhirnya INFOMEDIA akan mampu untuk mengembangkan suatu solusi yang dapat menghubungkan dengan perusahaan TELKOM.

INFOMEDIA mempekerjakan agen sesuai dengan keahliannya untuk memastikan bahwa tiap-tiap agen sesuai dengan kualitas yang diperlukan untuk keberhasilan proyek Pengguna Jasa Outsourcing. Selain itu, Departemen SDM INFOMEDIA secara terus-menerus membangun budaya kerja yang baik dan juga memberikan *training, coaching, refreshment* program dan penghargaan kepada para agen. Kualitas dari layanan *contact center* INFOMEDIA diawasi secara rutin oleh *Quality Assurance & Research and Development Department*. Selain itu, secara rutin INFOMEDIA juga mengadakan *survey* terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pengukuran yang sesuai, kemudian mengevaluasi hasilnya, dan mengembangkan rencana untuk peningkatan kualitas pelayanan.

4.5. Hubungan Hukum antara Karyawan *Outsourcing* dengan Perusahaan Pengguna *Outsourcing*

⁷²⁾ Mohamad Faiz, Pan, *Outsourcing (alih daya) dan Pengelolaan Tenaga Kerja pada Perusahaan*, hal.10

Hubungan hukum Perusahaan *Outsourcing* dengan perusahaan pengguna *outsourcing* diikat dengan menggunakan Perjanjian Kerjasama, dalam hal penyediaan dan pengelolaan pekerja pada bidang-bidang tertentu yang ditempatkan dan bekerja pada perusahaan pengguna *outsourcing*. Karyawan *outsourcing* menandatangani perjanjian kerja dengan perusahaan *outsourcing* sebagai dasar hubungan ketenagakerjaannya. Dalam perjanjian kerja tersebut disebutkan bahwa karyawan ditempatkan dan bekerja di perusahaan pengguna *outsourcing*. Dari hubungan kerja ini timbul suatu permasalahan hukum, karyawan *outsourcing* dalam penempatannya pada perusahaan pengguna *outsourcing* harus tunduk pada Peraturan Perusahaan (PP) atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berlaku pada perusahaan pengguna *outsourcing* tersebut, sementara secara hukum tidak ada hubungan kerja antara keduanya. Hal yang mendasari mengapa karyawan *outsourcing* (Alih Daya) harus tunduk pada peraturan perusahaan pemberi kerja adalah⁷³⁾

- (1) Karyawan tersebut bekerja di tempat/lokasi perusahaan pemberi kerja;
- (2) *Standard Operational Procedures* (SOP) atau aturan kerja perusahaan pemberi kerja harus dilaksanakan oleh karyawan, dimana semua hal itu tercantum dalam peraturan perusahaan pemberi kerja;

Bukti tunduknya karyawan adalah pada *Memorandum of Understanding* (MoU) antara perusahaan *outsourcer* dengan perusahaan pemberi kerja, dalam hal yang menyangkut norma-norma kerja, waktu kerja dan aturan kerja. Untuk benefit dan

⁷³⁾ *ibid*

tunjangan biasanya menginduk perusahaan *outsource*. Dalam hal terjadi pelanggaran yang dilakukan pekerja, dalam hal ini tidak ada kewenangan dari perusahaan pengguna jasa pekerja untuk melakukan penyelesaian sengketa karena antara perusahaan pengguna jasa pekerja (*user*) dengan karyawan *outsource* secara hukum tidak mempunyai hubungan kerja, sehingga yang berwenang untuk menyelesaikan perselisihan tersebut adalah perusahaan penyedia jasa pekerja, walaupun peraturan yang dilanggar adalah peraturan perusahaan pengguna jasa pekerja (*user*). Peraturan perusahaan berisi tentang hak dan kewajiban antara perusahaan dengan karyawan *outsourcing*. Hak dan kewajiban menggambarkan suatu hubungan hukum antara pekerja dengan perusahaan, dimana kedua pihak tersebut sama-sama terikat perjanjian kerja yang disepakati bersama. Sedangkan hubungan hukum yang ada adalah antara perusahaan *Outsourcing* (Alih Daya) dengan perusahaan pengguna jasa, berupa perjanjian penyediaan pekerja. Perusahaan pengguna jasa pekerja dengan karyawan tidak memiliki hubungan kerja secara langsung, baik dalam bentuk perjanjian kerja waktu tertentu maupun perjanjian kerja waktu tidak tertentu.

Ada beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dalam melakukan *outsourcing*, agar praktek yang terjadi tidak hanya menguntungkan *outsourcing company* dan perusahaan dan merugikan buruh.

1. Sebelum menggunakan/memakai jasa penyedia tenaga kerja (*outsourcing company*) harus dilihat *track record*-nya, apakah hak-hak normatif buruh benar-benar diperhatikan (dalam banyak kasus, gaji yang diberikan kepada buruh di potong lagi oleh *outsourcing company*, padahal *outsourcing*

company telah mendapatkan komisi jasa dari perusahaan pengguna), atau tidak melanggar hak-asasi buruh.

2. Bagi perusahaan pengguna, pendekatan yang dilakukan sebaiknya pendekatan kemanusiaan bukan pendekatan undang-undang. Perusahaan harus menunjukkan kepeduliannya atas buruh *outsourcing* mereka dengan pelaksanaan program kesejahteraan dan kesehatan sehingga menciptakan perasaan aman dan ketenangan bagi karyawan di sebuah perusahaan. Walaupun bukan karyawan tetap kehadiran mereka sangat penting, misalnya jika supir atau *security* atau *front liner* yang bertugas tidak baik yang rugi tentu perusahaan itu sendiri.
3. Perbaiki regulasi oleh pemerintah, apapun problemnya pemihakan kepada pemilik modal tanpa memperhatikan hak-hak normatif buruh tak dapat dibenarkan. Mengatasi pengangguran bukan dengan cara perbudakan.
4. Jadikan Serikat Buruh sebagai mitra, bukan lawan yang harus diawasi dan dicurigai. Dengan bermitra persoalan-persoalan yang ada disekitar buruh bisa didiskusikan dengan kepala dingin dan hati yang tenang

Dalam Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (PERSERO) No.KD.28/HK250 /COP-B0011000/2007 Pasal 12 halaman 10 tentang Tindak Lanjut Outsourcing, dinyatakan:

- (1) Dalam melaksanakan kebijakan penyerahan sebagian pelaksanaan pekerjaan kepada Perusahaan Penerima Pekerjaan ini secara lebih efektif akan diambil langkah-langkah sebagai berikut:

- f. Optimalisasi SDM melalui MML (Mutasi Melalui Latihan) bagi karyawan yang pekerjaannya diserahkan kepada Perusahaan Penerima Pekerjaan agar kompetensi karyawan tersebut dapat dialihkan ke bidang-bidang tugas pada area yang baru; atau
 - g. Membuka kesempatan pemberian Pensiun Dini/MPP dipercepat bagi karyawan yang pekerjaannya diserahkan kepada Perusahaan Penerima Pekerjaan; atau
 - h. Kebijakan lainnya sesuai ketentuan perundangan-undangan ketenagakerjaan yang berlaku
- (2) Formasi untuk pekerjaan-pekerjaan yang telah diserahkan kepada Perusahaan Penerima Pekerjaan tidak dapat diisi lagi oleh karyawan TELKOM.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku & Jurnal Referensi

Asikin Zaenal, *Hukum Kepailitan Dan Penundaan Pembayaran di Indonesia*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2001.

Badudu, J.S, (2003) *Kamus Kata-kata Serapan Asing Dalam Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT.Gramedia.

Beaumont, N, and Sohal, A, (2004), "*Outsourcing in Australia*", *International Journal of Operation & Production Management*, Vo.21 No.7, pp.688-700

Chandra Suwondo, *Outsourcing; Implementasi di Indonesia*, Elex Media Computindo, Jakarta

Embleton, P.R. and Wright, P.C. (1998), "*A Practical Guide to Successful Outsourcing*", *Empowerment in organizations*, Vol.6 No.3, pp.94-106

Johannes Gunawan. "*Tanggungjawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*" *Jurnal Hukum Bisnis*. Volume 8 Tahun 1999. Jakarta : Yayasan Pengembangan Hukum Bisnis.

Indrajit, R.E. (2000) "*Seluk-beluk Manajemen Outsourcing*", *Warta Ekonomi*, Juli, pp.63

Mariana Sutadi. 1999. *Tanggungjawab Pengusaha Dalam Hal Terjadi Kecelakaan Lalu Lintas*. Yogyakarta: Kiberty.

Mohamad Faiz, Pan, *Outsourcing (alih daya) dan Pengelolaan Tenaga Kerja pada Perusahaan*, Indonesian Blawgger, 2007

Muhammad Abdul Kadir, *Pengantar Hukum Perusahaan Indonesia*, Bandung, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, 2004.

Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia , 1990

Sapto Satrioyudo Presiden Direktur PT Outsourcing Indonesia di tengah presentasinya mengenai "*Global Outsourcing Trend*" dalam Forum Kajian Manajemen di Lembaga Manajemen PPM, Jakarta, Kamis (28/8/08),

Satrio J., *Hukum Perjanjian*, Citra Aditya Bakti. Bandung, 1992.

Sutrisno Hadi , *Metodologi Research* , Jilid 1 ANDI, Yogyakarta, 2000

Simanjuniak Payaman J., *Pengantar Ekonomi Sumber Daya Manusia*, 1985.

Soekanto Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1991

Soekanto Soerjono, *Pengantar Sosiologi Hukum*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1989

Subekti R, *Hukum Perikatan*, Jakarta, Intermasa, 1963.

Subekti. R, *Hukum Perjanjian* . Jakarta : Pradnja Paramita, 1992

Tafti, M , " *Risk Factor Associated With Offshore IT Outsourcing*", *Industrial Management & Data System*, (2005), Vol.105 No.5, p.549-560

B. UU , KEPMEN, dan Peraturan

Keputusan Direksi PT.TELKOM Nomor: KD.28/HK250/COP-B0011000/2007, tentang Pedoman Penyerahan Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Penerima Pekerjaan (*outsourcing*)

Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-100/Men/VI/2004 tanggal 21 Juni 2004 tentang Ketentuan Pelaksanaan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu

Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor: Kep-101/Men/VI/2004 tanggal 21 juni 2004 tentang Tata Cara Perijinan Perusahaan Penyedia Jasa Pekerja/Buruh

Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor : Kep-220/Men/X/2004 tanggal 19 Oktober 2004 tentang Syarat-syarat Penyerahan Sebagian Pelaksanaan Pekerjaan Kepada Perusahaan Lain

Perjanjian kerjasama antara PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk dengan PT.Infomedia Nusantara, Nomor: K.TEL.390/HK810/COO-

C0024000/2006 tentang jasa layanan Contact Center Telkom, 14 Desember 2006

Perjanjian Kerja Bersama antara Serikat Karyawan Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Dengan Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Nomor PKB 280/ORG/DPP.SEKAR/2004 dan Nomor TEL.273/PS000/UTA-00/2004 Periode Tahun 2004-2006 tanggal 09 Desember 2004

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tanggal 25 Maret 2003 tentang Ketenagakerjaan.

C. Internet

Artikel dengan judul “*Nasib Buruh dan Outsourcing di Perusahaan*” dalam program talkshow “*Debat Mahasiswa*” kerjasama STIKOM Bandung dan RRI Bandung yang diselenggarakan pada tanggal 29 April 2008

Assosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO), *Penyempurnaan UU. Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan untuk Menyelamatkan Bangsa dari Keterpurukan*, Press Release APINDO, 28 Maret 2006

Assosiasi Pengusaha Indonesia (APINDO), “*Outsource dipandang dari sudut perusahaan pemberi kerja*”, <http://www.apindo.or.id>, diakses tanggal 4 Agustus 2006

Brooks, G, “*What is Outsourcing?*”, 2004 , New Media Age, p.4

Dyah Isnaemi, *Outsourcing, Prospek Terbaik buat Siapa?*, Outsourcing-Online: 16 Juli 2008

Emil Susanto, Ketua Forum Komunikasi Personalia Jawa Timur , *Bisnis Outsourcing di Jatim Cerah*, Sumber: Bisnis Indonesia: 26 Juni 2008

Erman Suparno, 2008, *Sosialisai Revitalisasi Pengawasan Ketenagakerjaan Sejahterabek di Jakarta*, Kamis 21/2/2008, dapat diakses Waspada Online <http://www.waspada.co.id>

Erman Suparno, 2008, *Dalam Acara Deklarasi antara Pengusaha dan Pekerja di Karanganyar*, dimuat harian Kompas, 3 April 2008

Faisal Syam , Direktur Sumber Daya Manusia Telkom, pernyataan yang dikutip koran Pikiran Rakyat, 30 Januari 2007

Hasanuddin Rachman, *Mengkaji UU No 13/2003 dalam pelaksanaan outsourcing guna menciptakan kemitraan yang saling mendukung*, Press Release APINDO

Herlambang Perdana Wiratraman, SH., MA. *Dosen Hukum Tata Negara dan Hak Asasi Manusia Fakultas Hukum Universitas Airlangga, Dampak Kerja Kontrak dan Outsourcing Dilihat Dari Segi Hak Asasi Manusia di* <http://herlambangperdana.files.wordpress.com/2008/07>

Majalah Human Capital No. 03, *Program Nasional 3 in 1 Mengatasi Pengangguran*, 2005 dapat diakses di www.portalhr.com/showImage.php?imgDir=edition...

Muhammad Awaluddin, *Vice Presiden Public and Marketing Communication Telkom*, dalam acara "press gathering" bertajuk "Jatim Bumi Flexi" , 9 Pebruari 2007

Shelmi, *Praktek Outsourcing di Indonesia*, dimuat 31 Maret 2008, dapat diakses di shelmi.wordpress.com/2008/03/31/praktek-outsourcing-di-indonesia/-32k

Wirawan, Rubrik Hukum Teropong, *Apa yang dimaksud dengan sistem outsourcing?*, <http://www.pikiran-rakyat.com/cetak/0504/31/teropong/komenhukum.htm>