

# **Kebijakan *Outsourcing* dan *Insourcing* dengan Teori *Critical Success Factor* (Studi kasus di PT Telkom Indonesia Unit *Consumer Service* Regional IV)**

**Nama : Saktiana Fardella Nopando  
NIM : L2H 006 064**

## **ABSTRAK**

Fenomena *outsourcing* di Indonesia sendiri memang sudah berlangsung cukup lama, baik dilakukan oleh perusahaan di dalam maupun di luar negeri baik perusahaan swasta maupun milik pemerintah. PT Telkom Indonesia Unit *Consumer Service* (UCS) Regional IV merupakan divisi perusahaan yang juga melakukan *outsourcing*, yaitu tenaga kerja, sistem informasi, dan sarana transportasi. Akan tetapi sumber daya *outsourcing* yang didapatkan seringkali tidak sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa aktivitas yang dilakukan dan kapabilitas yang dimiliki PT Telkom Indonesia Unit *Consumer Service* (UCS) Regional IV untuk dilihat apakah sumber daya yang ada mampu mencukupi kebutuhan perusahaan untuk menyelesaikan aktivitas. Dari hasil analisa ini diajukan usulan kebijakan untuk *outsourcing* atau *insourcing*.

Teori yang digunakan pada tugas sarjana ini adalah teori *Critical Success Factor* (CSF), yaitu teori yang menyatakan bahwa dalam suatu perusahaan ada area aktivitas yang harus mendapatkan perhatian lebih untuk mencapai kesuksesan. Melalui studi lapangan dan studi literatur diperoleh aktivitas secara umum yang dilakukan pada PT Telkom Indonesia Unit *Consumer Service* (UCS) Regional IV. Dari aktivitas ini lebih lanjut diidentifikasi sumber daya yang dibutuhkan dan indikatornya. Selanjutnya dinilai kepentingan aktivitas dan ketersediaan sumber daya pendukung. Penilaian dilakukan dengan kuisioner Delphi yang disebarakan sebanyak tiga putaran sehingga tercapai konsensus.

Dari hasil pengolahan data menunjukkan bahwa hampir seluruh aktivitas termasuk aktivitas kritis dengan sumber daya yang mencukupi untuk menunjang terlaksananya aktivitas. Akan tetapi perusahaan tetap melakukan *outsourcing* dengan pertimbangan adanya aktivitas kritis yang tidak membutuhkan *skill* yang tinggi.

**Kata Kunci : *Outsourcing, Insourcing, Critical Success Factor* (CSF), teknik Delphi, konsensus**

## **ABSTRACT**

*Outsourcing phenomenon in Indonesia itself had been going for quite a long time, done by companies in our and others country both private and government owned companies. PT Telkom Indonesia Unit Consumer Service (UCS) Regional IV is a company that also do outsourcing specifically labor, information system, and transportation. However, resources outsourcing are often not obtained in accordance with the criteria required.*

*The purpose of this studi was to analyze the activities undertaken and capabilities owned PT Telkom Indonesia Unit Consumer Service (UCS) Regional IV to be seen whether existing resources can meet the needs of the company to complete the activity. From the results of this analysis put forward policy proposals for outsourcing or insourcing.*

*The theory used in this thesis is the Critical Success Factor (CSF). CSF are areas of activity that should receive constant and careful attention from management. Through the studies obtained general activities conducted at PT Telkom Indonesia Unit Consumer Service (UCS) Regional IV. From this activity further identified resource and the indicators. Subsequently measured the importance of activity and availability of supporting resources. The assessment was conducted with Delphi questionnaire that is spread as much as three rounds in order to reach consensus.*

*The results of data processing shows that almost all activities, classified as critical activities with sufficient resource to support implementation of activities. But the company continues to outsource with consideration of critical activities that do not require high skills.*

**Keywords : *Outsourcing, Insourcing, Critical Success Factor* (CSF), Delphi technique, consensus**

