

Strategi Pembinaan SDM dalam Menjembatani Kesenjangan antara Standar Operasional dan Realitas Lapangan pada Industri Outsourcing

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Maria Melisa Sutomo STIE Indonesia Banking School maria.20231111057@ibs.ac.id	ISSN: 2963-8933 Vol. 5, No. 2 Juni 2026 http://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajpp
Tia Yuniarsih STIE Indonesia Banking School tia.20231111080@ibs.ac.id	
Syifa Ardhana STIE Indonesia Banking School syifa.20231111078@ibs.ac.id	
Raden Naufal Hilmi Saputra STIE Indonesia Banking School raden.20231111104@ibs.ac.id	
Ahmad Setiawan Nuraya STIE Indonesia Banking School ahmad.nuraya@ibs.ac.id	

© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Sutomo, M. M., Yuniarsih, T., Ardhana, S., Saputra, R. N. H., Nuraya, A. S. (2026). Strategi Pembinaan SDM dalam Menjembatani Kesenjangan antara Standar Operasional dan Realitas Lapangan pada Industri Outsourcing. *Arus Jurnal Psikologi dan Pendidikan*, 5 (2),709-714.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pembinaan sumber daya manusia dalam menjembatani kesenjangan antara standar operasional dan realitas lapangan pada industri outsourcing pengamanan. Objek penelitian difokuskan pada PT. Balakosa Nusantara Services sebagai perusahaan penyedia jasa pengamanan yang menghadapi tantangan implementasi SOP pada kondisi operasional yang dinamis. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan studi literatur. Analisis dilakukan menggunakan Matriks Internal Factor Evaluation (IFE), External Factor Evaluation (EFE), Matriks IE, dan SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa posisi internal perusahaan berada pada kondisi kuat dengan skor IFE sebesar 2,80, sedangkan skor EFE sebesar 2,98 menunjukkan kemampuan perusahaan dalam merespons peluang dan ancaman eksternal secara baik. Permasalahan utama yang ditemukan adalah adanya gap antara SOP dengan kondisi nyata di lapangan akibat keterbatasan infrastruktur, variasi karakteristik proyek, kemampuan adaptasi SDM, dan kondisi situasional yang tidak menentu. Strategi yang paling relevan untuk diterapkan adalah pembinaan SDM berkelanjutan melalui pelatihan berbasis kondisi lapangan, penguatan pengambilan keputusan, peningkatan koordinasi, serta pembagian tugas berbasis prioritas risiko. Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh teknologi dan SOP, tetapi juga oleh kemampuan SDM dalam menyesuaikan diri dengan kondisi operasional di lapangan.

Kata Kunci: Manajemen Strategis, SDM, SERVQUAL, Outsourcing, SWOT

Abstract

This study aims to analyze human resource (HR) development strategies to bridge the gap between standard operating procedures (SOPs) and field realities in the security outsourcing industry. Focusing on PT. Balakosa Nusantara Services, the research addresses challenges in implementing SOPs during dynamic operations. Utilizing a qualitative descriptive approach, data was collected through in-depth interviews, documentation, and literature studies. Analysis employed Internal Factor Evaluation (IFE), External Factor Evaluation (EFE), IE, and SWOT matrices. Results indicate a strong internal position with an IFE score of (2.80), while an EFE score of (2.98) demonstrates a solid capability to respond to external opportunities and threats. The core problem identified is the gap between SOPs and actual field conditions, driven by infrastructure limitations, varying project characteristics, HR adaptability, and unpredictable situational factors. The most relevant strategy to implement is continuous HR development through field-based training, enhanced decision-making, improved coordination, and priority-based risk task allocation. This study confirms that service quality is dictated not only by technology and SOPs but also by the ability of HR to adapt to operational conditions in the field.

Keywords: Strategic Management, HR, SERVQUAL, Outsourcing, SWOT.

A.Pendahuluan

Dalam persaingan bisnis global yang semakin kompetitif, perusahaan dituntut untuk memiliki kemampuan adaptasi dan ketahanan organisasi yang kuat agar mampu menghadapi perubahan lingkungan bisnis secara dinamis (David & David, 2017). Salah satu faktor penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif adalah pengelolaan sumber daya manusia yang strategis dan berkelanjutan.

Industri jasa pengamanan outsourcing di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang signifikan seiring meningkatnya kebutuhan sektor industri terhadap layanan keamanan profesional (ABUJAPI, 2020). Namun, perkembangan tersebut juga diiringi dengan tantangan operasional yang semakin kompleks, terutama terkait kesenjangan antara standar operasional perusahaan dengan kondisi nyata di lapangan.

PT. Balakosa Nusantara Services sebagai perusahaan penyedia jasa pengamanan menghadapi kondisi di mana implementasi SOP tidak selalu dapat dijalankan secara optimal pada seluruh proyek. Keterbatasan jaringan internet, luas area pengawasan, kondisi wilayah terpencil, serta situasi darurat menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas operasional perusahaan.

Penelitian ini mengambil angle bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi lebih pada kemampuan SDM dalam beradaptasi terhadap kondisi lapangan. Oleh karena itu, strategi pembinaan SDM dinilai menjadi solusi yang lebih realistis, adaptif, dan efisien dalam menjembatani kesenjangan antara standar operasional dan realitas implementasi di lapangan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Tinjauan Pustaka

1. Manajemen Strategis

Menurut David dan David (2017), manajemen strategis merupakan seni dan ilmu dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Dalam konteks perusahaan jasa outsourcing, manajemen strategis berperan penting dalam menjaga kualitas layanan dan daya saing perusahaan.

2. Strategi Pembinaan SDM

Pembinaan SDM berkelanjutan merupakan proses pengembangan kompetensi tenaga kerja secara sistematis agar mampu menghadapi perubahan lingkungan kerja yang dinamis (Yu et al., 2022). Strategi pembinaan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan adaptasi, komunikasi, dan pengambilan keputusan.

3. Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan *perceived quality*, yaitu penilaian konsumen yang terbentuk dari perbandingan antara

expectations dan perceptions of performance (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Konsep ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh standar perusahaan, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam memberikan pelayanan sesuai kondisi yang dihadapi. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Model SERVQUAL memiliki lima dimensi utama, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan objek penelitian PT. Balakosa Nusantara Services. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen perusahaan, studi dokumentasi internal perusahaan, serta studi literatur dari jurnal dan buku manajemen strategis.

Teknik analisis data dilakukan menggunakan:

1. Matriks Internal Factor Evaluation (IFE)
2. Matriks External Factor Evaluation (EFE)
3. Analisis SWOT
4. Matriks IE

Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan dalam menghadapi dinamika industri jasa pengamanan.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil Analisis IFE dan EFE

Berdasarkan hasil analisis Matriks IFE, PT. Balakosa Nusantara Services memperoleh skor sebesar 2,80 yang menunjukkan posisi internal perusahaan berada pada kondisi kuat. Nilai tersebut berada di atas rata-rata 2,50, sehingga dapat disimpulkan bahwa perusahaan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mengelola kekuatan internal serta meminimalkan kelemahan yang dimiliki (David & David, 2017).

Kekuatan utama perusahaan terlihat pada komitmen manajemen yang tinggi, yang tercermin dari keterlibatan pimpinan dalam pengawasan operasional secara langsung, serta kebijakan *zero-fee recruitment* yang menjadi diferensiasi perusahaan dalam industri jasa pengamanan. Namun demikian, perusahaan masih memiliki beberapa kelemahan, seperti keterbatasan jangkauan teknologi Balakosa Monitoring System (BMS) pada wilayah tertentu dan belum meratanya kemampuan adaptasi SDM terhadap kondisi lapangan yang dinamis.

FAKTOR INTERNAL	BOBOT	RATING	SKOR (BxR)
KEKUATAN (STRENGTHS)			
Komitmen manajemen – pimpinan turun langsung ke lapangan	0.15	4	0.60
Zero fee rekrutmen – diferensiasi utama	0.15	4	0.60
Strategi Social Security (jaringan masyarakat lokal)	0.10	3	0.30
SOP fleksibel dan WI spesifik per-pos	0.10	3	0.30
Teknologi BMS untuk monitoring wilayah Jakarta	0.8	3	0.24
KELEMAHAN (WEAKNESSES)			
BMS belum menjangkau wilayah terpencil	0.10	2	0.20
Ketergantungan sinyal internet di proyek pelosok	0.8	1	0.08
Rekrutmen by project – potensi gap personel	0.8	2	0.16
Beban kontrol intensif untuk operasi nasional	0.6	2	0.12
Risiko reputasi dari oknum staf tidak patuh zero-fee	0.10	2	0.20
TOTAL	1.00	-	2.80

Gambar 1. Matriks IFE PT. Balakosa Nusantara Services

Sementara itu, hasil Matriks EFE menunjukkan skor sebesar 2,98 yang mengindikasikan bahwa perusahaan mampu merespons peluang dan ancaman eksternal dengan baik. Nilai tersebut menunjukkan bahwa perusahaan cukup adaptif terhadap dinamika industri jasa pengamanan yang terus berkembang.

Peluang utama perusahaan berasal dari meningkatnya permintaan jasa pengamanan pada sektor industri berisiko tinggi seperti pertambangan dan perkebunan. Selain itu, perkembangan digitalisasi serta dukungan regulasi pemerintah juga menjadi faktor pendukung pertumbuhan perusahaan (ABUJAPI, 2020). Di sisi lain, perusahaan tetap menghadapi ancaman berupa tingginya persaingan industri, perubahan regulasi, serta tantangan operasional pada proyek dengan keterbatasan infrastruktur dan jaringan komunikasi.

FAKTOR EXTERNAL	BOBOT	RATING	SKOR (BxR)
PELUANG (OPPORTUNITIES)			
Permintaan industri high-risk (tambang, perkebunan) meningkat	0.15	4	0.60
Regulasi Parpol No. 2/2022 memberi legitimasi kuat	0.12	3	0.36
Digitalisasi sistem monitoring ke seluruh Indonesia	0.10	3	0.30
Peluang kemitraan lebih luas dengan Batalyon/Polda daerah	0.10	3	0.30
ANCAMAN (THREATS)			
Persaingan dari perusahaan keamanan besar nasional	0.20	3	0.60
Regulasi Perpol berpotensi berubah sewaktu-waktu	0.17	2	0.34
Risiko reputasi dari oknum staf tidak patuh zero-fee	0.16	3	0.48
TOTAL	1.00	-	2.98

Gambar 2. Matriks EFE PT. Balakosa Nusantara Services

Identifikasi Permasalahan

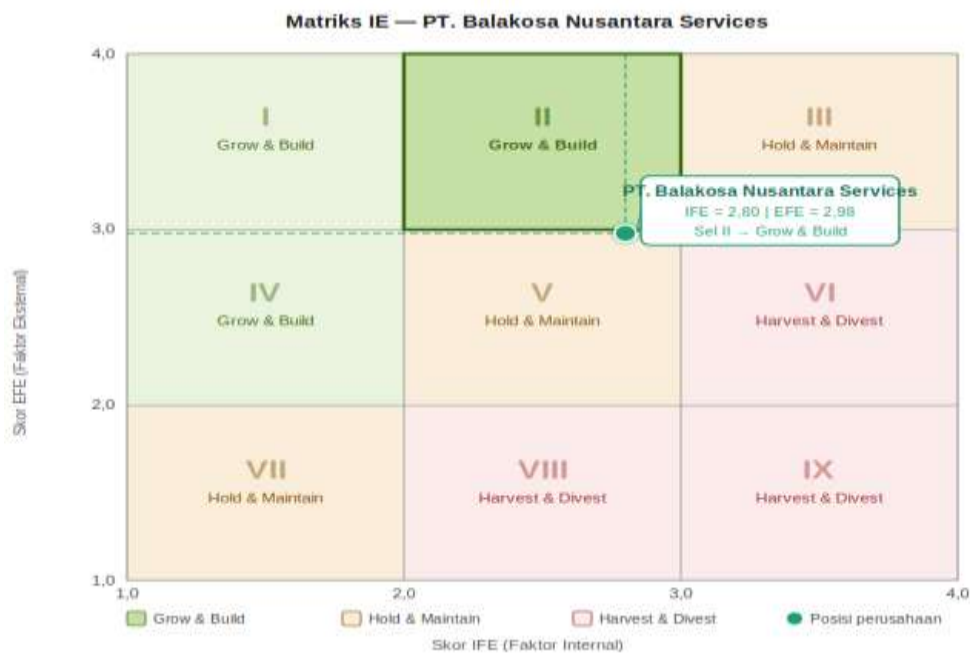
Berdasarkan hasil analisis SWOT, ditemukan bahwa permasalahan utama yang dihadapi perusahaan adalah adanya kesenjangan antara standar operasional prosedur (SOP) dengan kondisi nyata di lapangan. Dalam praktiknya, SOP yang telah dirancang secara sistematis tidak selalu dapat diimplementasikan secara optimal pada setiap proyek.

Hal tersebut disebabkan oleh perbedaan karakteristik lokasi kerja, seperti keterbatasan jaringan komunikasi, luas area pengawasan, serta kondisi situasional yang tidak dapat diprediksi. Sebagai contoh, pada proyek yang berada di wilayah terpencil, sistem monitoring berbasis teknologi seperti BMS tidak dapat digunakan secara maksimal karena keterbatasan jaringan. Akibatnya, proses pengawasan harus dilakukan secara manual melalui koordinasi langsung di lapangan.

Selain itu, pada area kerja yang luas, tidak seluruh titik dapat diawasi secara bersamaan menggunakan sistem yang tersedia. Hal ini menyebabkan perlunya penyesuaian dalam pelaksanaan tugas agar operasional tetap berjalan efektif.

Strategi Pembinaan SDM

Berdasarkan hasil analisis SWOT dan Matriks IE, posisi perusahaan berada pada kuadran *Grow and Build*. Posisi ini menunjukkan bahwa perusahaan berada dalam kondisi yang cukup kuat untuk melakukan pengembangan bisnis, namun tetap perlu mempertimbangkan efisiensi operasional dalam implementasi strateginya (David & David, 2017).



Gambar 3. Matriks IE dan Rekomendasi Strategi PT. Balakosa Nusantara Services

Strategi yang dihasilkan dari Matriks IE pada dasarnya masih bersifat umum pada level perusahaan, seperti penetrasi pasar, pengembangan produk, integrasi vertikal, dan aliansi strategis. Oleh karena itu, dalam penelitian ini strategi tersebut diterjemahkan lebih lanjut ke dalam bentuk strategi operasional yang berfokus pada penguatan sumber daya manusia (SDM), agar lebih sesuai dengan kondisi lapangan yang dinamis dan keterbatasan infrastruktur yang dihadapi perusahaan.

Strategi yang direkomendasikan meliputi:

1. Pelatihan berbasis simulasi kondisi lapangan
Program pelatihan tidak hanya berfokus pada teori SOP, tetapi juga simulasi kondisi nyata agar personel lebih siap menghadapi berbagai situasi operasional. Penguatan kemampuan
2. pengambilan keputusan personel
Personel perlu dibekali kemampuan untuk mengambil keputusan secara cepat dan tepat ketika kondisi di lapangan tidak sepenuhnya sesuai dengan SOP. Pembagian tugas berbasis
3. prioritas risiko
Pada area kerja yang luas, pengawasan dilakukan dengan membagi tugas berdasarkan tingkat risiko sehingga operasional menjadi lebih efektif dan efisien.
4. Peningkatan koordinasi dan komunikasi lapangan
Koordinasi langsung dan pengawasan manual menjadi solusi alternatif ketika sistem teknologi tidak dapat digunakan secara optimal.
5. Pengembangan pembinaan SDM berkelanjutan
Perusahaan perlu melakukan pembinaan dan evaluasi SDM secara berkala agar kualitas layanan tetap konsisten di seluruh proyek operasional.

Strategi ini dinilai lebih realistis dibandingkan investasi teknologi tambahan yang membutuhkan biaya besar, terutama pada proyek dengan keterbatasan infrastruktur (David & David, 2017). Selain itu, perusahaan juga perlu mengembangkan strategi penetrasi pasar dan aliansi strategis dengan instansi keamanan atau mitra lokal untuk memperkuat efektivitas operasional dan mendukung ekspansi bisnis perusahaan (David & David, 2017).

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan operasional perusahaan outsourcing pengamanan tidak hanya ditentukan oleh SOP dan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan SDM dalam menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan yang dinamis. Hasil analisis menunjukkan bahwa PT. Balakosa Nusantara Services memiliki posisi internal dan eksternal yang cukup kuat dalam industri jasa pengamanan. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan antara standar operasional dengan implementasi di lapangan.

Oleh karena itu, strategi pembinaan SDM berkelanjutan menjadi solusi yang paling relevan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Penguatan kompetensi SDM dinilai mampu

membantu perusahaan menjaga konsistensi layanan sekaligus meningkatkan efektivitas operasional secara adaptif dan efisien

E. Referensi

- ABUJAPI. (2020). *Laporan industri jasa pengamanan Indonesia: Fokus kualitas layanan (customer-oriented)*. Asosiasi Badan Usaha Jasa Pengamanan Indonesia.
- David, F. R., & David, F. R. (2017). *Strategic management: A competitive advantage approach, concepts and cases* (16th ed.). Pearson Education.
- Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2022*. Jakarta: Sekretariat Umum Polri.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Yu, J., Park, J., & Hyun, S. S. (2022). *Sustainable human resource management and employee performance: The mediating role of employee resilience and emotional intelligence*. *Behavioral Sciences*, 12(12), 508.