



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Dokumen

Dokumen merupakan salah satu unsur penting dalam proses pengurusan keberangkatan peserta ke luar negeri di PT YAIJ Solusi Internasional. Dokumen yang dikelola meliputi KTP, ijazah, akta kelahiran, serta surat spesimen tanda tangan pejabat, yang seluruhnya wajib dilengkapi dan disahkan melalui proses *apostille* sebelum digunakan sebagai syarat administrasi di negara tujuan."

2.1.1 Pengertian Dokumen

Dokumen merupakan rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, perusahaan, maupun perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat dan UU NO. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Pasal 1. Dokumen hadir dalam berbagai bentuk, mulai dari surat-menyurat, laporan, kontrak, akta, hingga formulir resmi yang diterbitkan oleh lembaga berwenang sehingga menjadi dasar dalam proses pencatatan, verifikasi, serta pengambilan keputusan di dalam organisasi.

Lumingkewas dan Supit (2023: 53) dalam bukunya *Pengantar Administrasi Perkantoran* mendefinisikan arsip atau dokumen sebagai bagian pekerjaan kantor yang sangat penting berupa informasi tertulis tentang keputusan, pemikiran, kontrak, tindakan, dan transaksi tertentu yang harus ada bila perlu agar kantor dapat memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Tanpa adanya pengelolaan dokumen yang baik, sebuah organisasi akan kesulitan dalam menjalankan fungsi administratifnya karena dokumen merupakan sumber informasi utama yang menjadi acuan dalam setiap kegiatan operasional kantor.

Ardiana dan Suratman (2021: 336) mendefinisikan dokumen sebagai sumber informasi yang memiliki nilai administratif, hukum, fiskal, maupun historis bagi suatu organisasi, di mana pengelolaan dokumen yang baik mencakup kegiatan pencatatan, pengendalian, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, hingga pemusnahan dokumen secara sistematis agar informasi dapat ditemukan kembali secara cepat dan tepat saat dibutuhkan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa dokumen merupakan rekaman informasi dalam berbagai bentuk yang memiliki nilai penting bagi suatu organisasi, baik secara administratif maupun hukum, sehingga harus dikelola secara sistematis agar dapat digunakan secara efektif. Dalam konteks PT YAIJ Solusi Internasional, dokumen menjadi bagian yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan persyaratan administrasi peserta yang harus dipenuhi seelum keberangkatan ke luar negeri.

2.1.2 Persyaratan Dokumen Luar Negeri

Setiap individu yang akan melakukan kegiatan di luar negeri diwajibkan untuk memenuhi sejumlah persyaratan dokumen yang telah ditetapkan oleh instansi berwenang. Sadhana (2025:28) dalam bukunya *Pengantar Pariwisata* mendefinisikan dokumen perjalanan sebagai dokumen-dokumen atau formalitas perjalanan yang diperlukan pada saat seseorang akan dan sedang melakukan perjalanan internasional, yang terdiri dari paspor, visa, *exit permit*, *health certificate*, serta dokumen lain untuk perjalanan khusus. Setiap jenis dokumen memiliki ketentuan tersendiri dalam hal prosedur pengesahan, instansi penerbit, dan masa berlakunya, sehingga calon peserta yang akan berangkat ke luar negeri perlu memahami dengan baik persyaratan dokumen yang berlaku di negara tujuan masing-masing.

Berdasarkan Peraturan Menteri Luar Negeri Nomor 14 Tahun, 2022, legalisasi dokumen merupakan tindakan untuk mengesahkan tanda tangan pejabat, pengesahan cap, dan/atau segel resmi dalam dokumen yang dimohonkan berdasarkan verifikasi. Proses ini bertujuan agar dokumen yang diterbitkan di Indonesia dapat diakui keabsahannya oleh instansi di negara tujuan. Pengesahan dokumen untuk keperluan luar negeri merupakan salah satu tahapan penting yang tidak boleh diabaikan, karena dokumen yang tidak tersertifikasi dengan benar dapat ditolak oleh pihak berwenang di negara tujuan. Menurut Pradana dan Fakhry (2024: 56) Penolakan dokumen tersebut tidak hanya berdampak pada penundaan keberangkatan, tetapi juga dapat menimbulkan kerugian waktu dan biaya yang cukup besar bagi peserta maupun perusahaan penyalur.

Dalam konteks pengiriman pekerja migran Indonesia, setiap dokumen penempatan harus memenuhi standar hukum internasional, termasuk keberterimaan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dokumen yang telah dilegalisasi dengan *apostille* oleh negara tujuan (Almufi, 2025:3). Perusahaan penyalur tenaga kerja memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh dokumen peserta telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan sebelum proses keberangkatan dilaksanakan. Untuk itu, perusahaan perlu melakukan pengecekan secara menyeluruh terhadap setiap dokumen yang disiapkan oleh peserta agar tidak terjadi kesalahan pada tahap pengajuan ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian dokumen tidak hanya menghambat proses pengurusan, tetapi juga dapat berakibat pada penolakan permohonan dan tertundanya jadwal keberangkatan peserta (Ariani dan Prabawati, 2025: 3).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa persyaratan dokumen untuk keperluan luar negeri terdiri dari dokumen-dokumen resmi yang telah mendapatkan pengesahan dari pejabat berwenang, seperti paspor, visa, ijazah, akta lahir, SKCK, dan transkrip nilai, di mana seluruh dokumen tersebut harus memenuhi standar legalitas internasional melalui proses legalisasi seperti *apostille* agar dapat diakui dan diterima oleh instansi di negara tujuan. Dalam konteks PT YAIJ Solusi Internasional, pemenuhan persyaratan dokumen tersebut menjadi tanggung jawab utama divisi Admin CRM dalam mempersiapkan keberangkatan peserta ke luar negeri.

2.2 Apostille

Apostille merupakan dokumen pengesahan yang digunakan untuk melegalisasi keabsahan dokumen resmi agar dapat diakui oleh negara tujuan yang tergabung dalam Konvensi *Den Haag* 1961. Di PT YAIJ Solusi Internasional, *apostille* diperlukan untuk mengesahkan dokumen-dokumen peserta seperti ijazah, akta kelahiran, dan SKCK, sebelum peserta program *Aupair*, *Ausbildung*, *FJD* dan *BFD* diberangkatkan ke luar negeri.

2.2.1 Pengertian Apostille

Apostille merupakan pengesahan tanda tangan pejabat, pengesahan cap, dan segel resmi dalam suatu dokumen publik melalui pencocokan dengan spesimen melalui satu instansi, di mana Kementerian Hukum dan HAM bertindak sebagai *Competent Authority* atau otoritas yang berwenang (Ditjen AHU Kemenkuham, 2022:1) . Sistem ini lahir dari Konvensi *Den Haag* tanggal 5 Oktober 1961 yang



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

bertujuan untuk menghapus persyaratan legalisasi berlapis terhadap dokumen publik asing antar negara-negara yang menjadi pihak konvensi. Indonesia secara resmi mengaksesi konvensi ini melalui Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021 dan layanannya resmi dibuka untuk publik pada 4 Juni 2022. Dengan bergabungnya Indonesia dalam konvensi ini, masyarakat Indonesia yang memerlukan pengesahan dokumen untuk keperluan internasional kini memiliki mekanisme yang jauh lebih sederhana dan efisien dibandingkan sebelumnya.

Apostille didefinisikan pula sebagai sertifikat yang dilekatkan pada dokumen publik tertentu untuk menggantikan persyaratan legalisasi konvensional yang sebelumnya memakan waktu lama dan berbiaya tinggi Aida, dkk. (2023: 86) . Sertifikat *apostille* memuat informasi standar seperti nama negara penerbit, nama penanda tangan dokumen, jabatan penanda tangan, nama lembaga yang memberi cap, serta nomor sertifikat dan tanda tangan pejabat berwenang. Standarisasi format ini memudahkan instansi di negara tujuan untuk memverifikasi keaslian dokumen tanpa perlu melalui proses panjang. Dengan adanya *apostille*, suatu dokumen publik cukup mendapatkan satu kali pengesahan dari *Competent Authority* di negara asal dan sudah dapat diterima oleh seluruh negara anggota Konvensi *apostille*. Layanan *apostille* di Indonesia mencakup pengesahan 66 jenis dokumen publik yang menjadi standar dalam pengajuan visa, pernikahan campuran, maupun persyaratan pendidikan dan pelatihan di luar negeri.

Pradana dan Fakhry (2024: 56) mendefinisikan *apostille* sebagai mekanisme pengesahan dokumen publik yang lahir dari Konvensi *Den Haag* 5 Oktober 1961 yang bertujuan untuk menghapus persyaratan legalisasi berlapis terhadap dokumen publik asing antar negara-negara yang menjadi pihak konvensi. Indonesia secara resmi mengaksesi konvensi ini melalui Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021 dan layanannya resmi dibuka untuk publik pada 4 Juni 2022 melalui laman <https://elayanan.ahu.go.id/login>.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa *apostille* merupakan mekanisme pengesahan dokumen publik yang berlaku secara internasional melalui satu instansi yang berwenang, sehingga mempermudah dan mempersingkat proses legalisasi dokumen yang sebelumnya harus melalui beberapa tahap birokrasi. Dalam konteks PT YAIJ Solusi Internasional, *apostille*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menjadi bagian yang sangat penting dalam mempersiapkan dokumen peserta agar dapat diakui dan digunakan secara sah di negara tujuan, khususnya Jerman dan negara-negara Eropa lainnya yang merupakan anggota Konvensi *apostille*.

2.2.2 Proses Pengurusan *Apostille*

Proses pengurusan *apostille* merupakan rangkaian kegiatan administrasi yang dilakukan untuk memperoleh pengesahan dokumen agar dapat digunakan di luar negeri. Layanan *apostille* resmi dapat diakses secara *online* melalui laman Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (AHU) di <https://elayanan.ahu.go.id/login> sejak tanggal 4 Juni 2022. Sistem berbasis digital ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan permohonan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor instansi, sehingga memberikan kemudahan yang signifikan terutama bagi pemohon yang berada di luar kota atau daerah terpencil.

Secara umum, proses pengurusan *apostille* meliputi tahapan: (1) pengumpulan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen yang akan diajukan; (2) pendaftaran akun dan pengisian formulir permohonan melalui sistem AHU *online*; (3) pengunggahan dokumen sesuai ketentuan yang berlaku; (4) verifikasi dokumen oleh petugas yang berwenang; (5) pembayaran biaya pengesahan; dan (6) penerbitan serta pengiriman Sertifikat *apostille* kepada pemohon Ariani dan Prabawati (2025: 4). Setiap tahapan memiliki persyaratan teknis yang berbeda-beda dan harus dipenuhi secara cermat. Apabila salah satu tahapan tidak terpenuhi dengan benar, proses pengurusan dapat terhenti dan pemohon diwajibkan untuk memperbaiki kekurangan tersebut sebelum dapat melanjutkan ke tahapan berikutnya.

Berdasarkan uraian tahapan di atas, penulis menyimpulkan bahwa proses pengurusan *apostille* merupakan rangkaian enam tahapan administrasi yang dilakukan secara *online* melalui sistem AHU dan hanya melalui satu instansi berwenang, mulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, pendaftaran permohonan, pengunggahan dokumen, verifikasi, pembayaran, hingga penerbitan sertifikat. Rangkaian tahapan yang lebih sederhana dan efisien ini menjadi acuan penting bagi perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja seperti PT YAIJ Solusi Internasional dalam mendampingi peserta agar proses pengesahan dokumen dapat berjalan lancar dan selesai tepat waktu sebelum keberangkatan ke luar negeri.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Jasa Penyaluran

Jasa penyaluran merupakan layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk membantu proses penempatan peserta ke luar negeri, mulai dari rekrutmen hingga keberangkatan. Di PT YAIJ Solusi Internasional, jasa penyaluran diberikan untuk tiga program, yaitu *Aupair*, *Ausbildung*, serta *FSJ* dan *BFD*, dengan salah satu tanggung jawab utamanya adalah memastikan seluruh dokumen peserta lengkap dan sah melalui proses *apostille* sebelum keberangkatan.

2.3.1 Pengertian Jasa Penyaluran

Afifah, dkk. (2023: 5) dalam bukunya *Pemasaran Jasa* mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam konteks perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja, layanan yang diberikan mencakup serangkaian aktivitas yang saling berkaitan mulai dari rekrutmen, pelatihan, pengurusan dokumen, hingga pendampingan keberangkatan peserta ke negara tujuan. Perusahaan jasa penyaluran dengan demikian tidak sekadar bertindak sebagai perantara, melainkan sebagai mitra strategis yang bertanggung jawab penuh atas keselamatan, kelengkapan administrasi, dan kesiapan peserta sebelum berangkat ke luar negeri sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja ke luar negeri atau Perusahaan Penempatan Pekerja Migran Indonesia (P3MI) adalah badan usaha berbentuk Perseroan Terbatas yang mendapatkan izin dari menteri untuk bergerak di bidang jasa penempatan, penyaluran, dan perlindungan terhadap Pekerja Migran Indonesia UU No. 18 Tahun 2017, Pasal 1 Ayat 2. Pekerja Migran Indonesia didefinisikan sebagai setiap warga negara Indonesia yang akan, sedang, atau telah melakukan pekerjaan dengan menerima upah di luar wilayah Republik Indonesia UU No. 18 Tahun 2017, Pasal 1 Ayat 2. Keberadaan perusahaan P3MI yang resmi dan berizin menjadi sangat penting dalam ekosistem penempatan tenaga kerja ke luar negeri, mengingat tingginya risiko yang dapat dihadapi oleh pekerja migran yang berangkat melalui jalur tidak resmi.

Secara umum, jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik Afifah, dkk. (2023:5). Dalam konteks perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja, layanan yang diberikan mencakup serangkaian aktivitas yang saling berkaitan mulai dari rekrutmen, pelatihan, pengurusan dokumen, hingga pendampingan keberangkatan peserta ke negara tujuan. Perusahaan jasa penyaluran dengan demikian tidak sekadar bertindak sebagai perantara, melainkan sebagai mitra strategis yang bertanggung jawab penuh atas keselamatan, kelengkapan administrasi, dan kesiapan peserta sebelum berangkat ke luar negeri sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja ke luar negeri tidak hanya berperan sebagai perantara antara calon pekerja migran dengan pemberi kerja di negara tujuan, tetapi juga sebagai mitra strategis yang bertanggung jawab penuh atas keselamatan, kelengkapan administrasi, dan kesiapan peserta sebelum keberangkatan. Oleh karena itu, keberadaan perusahaan penyalur yang resmi, berizin, dan profesional menjadi sangat penting dalam memastikan seluruh proses penempatan berjalan secara aman, legal, dan terstruktur demi melindungi hak-hak pekerja migran Indonesia.

2.3.2 Fungsi Jasa Penyaluran

Budiono (2023:16) dalam bukunya *Dasar-Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia* menjelaskan bahwa fungsi manajemen dalam suatu organisasi mencakup serangkaian aktivitas yang saling berkaitan mulai dari rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan, hingga pemantauan kinerja tenaga kerja. Dalam konteks perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja, fungsi-fungsi tersebut dijalankan secara terpadu dan berkesinambungan guna memastikan bahwa setiap calon pekerja migran memiliki kompetensi, kelengkapan dokumen, dan kesiapan yang memadai sebelum ditempatkan di negara tujuan. Hal ini penting dilakukan karena kualitas pengelolaan setiap fungsi secara langsung menentukan keberhasilan proses penempatan dan perlindungan hak-hak pekerja migran selama berada di luar negeri.

Perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja ke luar negeri memiliki beberapa fungsi utama yang saling berkaitan dalam mendukung proses penempatan pekerja



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

migran secara legal dan terstruktur. Berdasarkan UU No. 18 Tahun 2017, fungsi-fungsi tersebut meliputi: (1) rekrutmen dan seleksi calon pekerja migran sesuai kebutuhan negara tujuan; (2) penyelenggaraan pelatihan keterampilan kerja dan pembekalan budaya, hukum, serta bahasa negara tujuan; (3) pengelolaan dokumen administrasi termasuk paspor, visa, asuransi, dan pengesahan dokumen seperti *apostille*; (4) penyusunan dan penandatanganan perjanjian kerja antara pekerja migran dan pemberi kerja; serta (5) *monitoring* kondisi dan perlindungan pekerja migran selama masa penempatan di negara tujuan. Setiap fungsi tersebut saling mendukung satu sama lain untuk memastikan proses penempatan berjalan secara aman, legal, dan terkoordinasi dengan baik.

Lebih lanjut, berdasarkan Peraturan Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (Perban BP2MI) Nomor 7 Tahun 2022, P3MI juga berkewajiban menyelenggarakan pelayanan penempatan secara menyeluruh, mulai dari verifikasi dokumen calon pekerja migran, koordinasi dengan mitra luar negeri, hingga pemantauan kondisi pekerja setelah ditempatkan di negara tujuan. Fungsi-fungsi tersebut tidak dapat dijalankan secara parsial, melainkan harus dilaksanakan secara terpadu dan berkesinambungan agar proses penempatan berjalan sesuai standar yang ditetapkan pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa fungsi perusahaan jasa penyaluran tenaga kerja tidak terbatas pada aspek administratif semata, melainkan mencakup tanggung jawab yang bersifat menyeluruh mulai dari tahap pra-keberangkatan hingga pemantauan pasca-penempatan, sehingga keberadaan Perusahaan Penempatan Migran Indonesia (P3MI) yang profesional dan berizin resmi menjadi kunci utama dalam menjamin keselamatan dan perlindungan hak-hak pekerja migran Indonesia di luar negeri.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan

Desember 2014 – PT YAIJ Solusi International masih berbentuk tempat kursus bahasa Jerman dengan nama “*Meamey Language*”. Hampir seluruh peserta kursus pada kala itu adalah Ibu-ibu yang memiliki keperluan untuk menyusul sang suami yang berkebangsaan Jerman untuk bisa menetap disana. Mereka tidak mengetahui bahwa Jerman mengeluarkan sebuah aturan bahwa “Siapapun yang ingin tinggal di Jerman lebih dari 3 bulan (90 hari), maka wajib untuk memiliki Sertifikat Bahasa Jerman yang diakui oleh Kedutaan Jerman minimal level paling dasar (A1)” Itulah yang membuat *Owner* PT YAIJ Solusi International membuat metode khusus dalam proses pembelajaran bahasa Jerman yaitu “1 hari 1 bab”. Metode khusus yang dibuat oleh *Owner* pada mulanya cukup banyak diragukan oleh sebagian orang tidak terkecuali orang Jerman yang menjadi suami dari para peserta. Tetapi fakta membuktikan bahwa metode tersebut masih dijalankan dan tetap eksis sampai sekarang.

Seiring berjalannya waktu, cukup banyak anak-anak Indonesia yang menyampaikan keinginannya untuk bisa mewujudkan impiannya datang ke Jerman melalui program *aupair*. Sebuah program Pertukaran Budaya yang memberikan kesempatan belajar budaya dan bahasa Jerman secara gratis dari Keluarga di Jerman. Kelas yang sangat sederhana, karpet hijau juga meja seadanya menjadi saksi kegigihan anak-anak Indonesia dari berbagai kota mempelajari bahasa Jerman secara intensif. Meskipun berat, tantangan belajar bahasa Jerman ini menjadi langkah awal menuju masa depan Indah mereka. Sebuah kebanggaan untuk *Meamey Language* saat itu karena dapat menjadi bagian dari mewujudkan mimpi anak-anak muda Indonesia. Rasa haru dan penuh bangga itulah yang memberanikan *Meamey Language* melebarkan sayapnya menjadi sebuah lembaga dalam bentuk Yayasan dan merubah nama menjadi Yayasan Aupair Indonesia Jerman.

Pada tanggal 01 September 2014 Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia mengeluarkan SK nya mengesahkan Badan Hukum Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman dengan nomor AHU-05203.50.10.2014. Oleh karena itu, tanggal 1



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

September 2014 adalah moment terpenting dan bersejarah bagi Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman, dimana diperingati sebagai tanggal, bulan dan tahun berdirinya Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman atau yang lebih dikenal dengan YAIJ. Hal ini menjadi bukti nyata dari Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman untuk semakin mendukung Impian pemuda/i Indonesia meraih kehidupan yang lebih baik di Eropa.



Gambar 3. 1 Pengesahan Pendirian BH YAIJ

Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

Pada tahun 2023, Yayasan *Au Pair* Indonesia Jerman resmi bertransformasi menjadi PT YAIJ Solusi Internasional dengan nomor AHU 0032668-A.H.01.01. Perubahan ini dilakukan untuk memperluas jangkauan dan layanan kami, serta untuk menjawab kebutuhan pasar yang semakin berkembang.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 3. 2 Pengesahan Pendirian
BHPT YAIJ Solusi Internasional

Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

Pada tanggal 08 Mei 2023 adalah moment bersejarah selanjutnya untuk YA-II. Seiring dengan bertumbuhnya program-program yang ada. Gebrakan terbaru dilahirkan oleh YAIJ karena telah bekerja sama dengan beberapa Partner Penyalur Kerja langsung di sektor Keperawatan, Pariwisata dan IT. Sehingga hal ini membuka peluang bagi lulusan Sarjana bersertifikasi untuk bisa mendapatkan peningkatan karir yang lebih cepat. Adapun Lokasi perusahaan yaitu sebagai berikut;

PT YAIJ Solusi Internasional : Jl. Desa Putra No.1, RT.7/RW.5, Srengseng Sawah, Kec. Jagakarsa, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12640



Gambar 3. 3 Denah Lokasi PT YAIJ Solusi Internasional

Sumber : <https://maps.app.goo.gl/vC3caE6HN9NNT1qx7>, 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

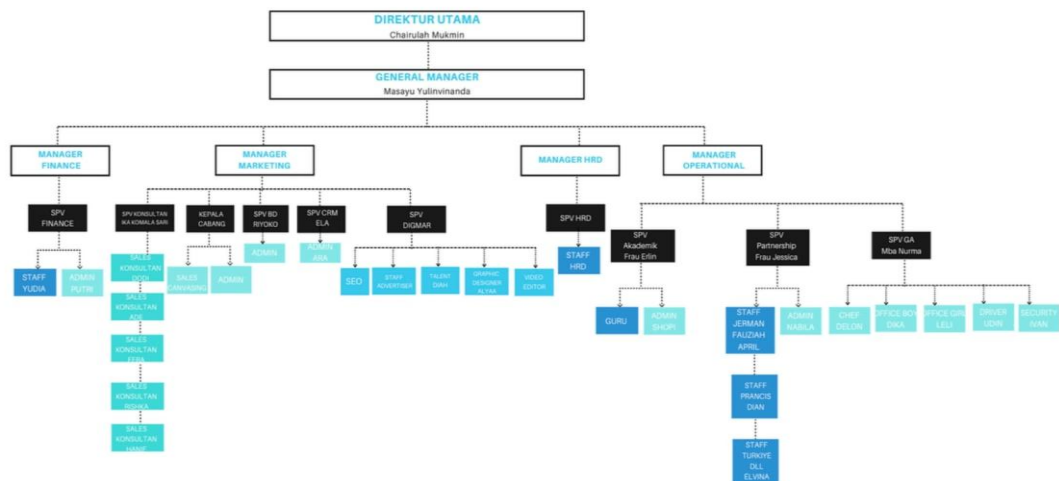
“Mewujudkan mimpi pemuda Indonesia untuk belajar dan bekerja di Dunia Global”

b. Misi

- 1) Menjadi agensi terdepan, terluas, dan terpercaya yang menghubungkan pasar kerja global dengan talenta berkualitas
- 2) Membantu 1.000.000 pemuda untuk belajar dan bekerja di dunia global.
- 3) Membuka mata Indonesia bahwa SIAPAPUN BISA kuliah dan bekerja di Eropa.

3.3 Tugas dan Wewenang Perusahaan

Pada PT YAIJ Solusi Internasional, struktur organisasi disusun untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan dalam memberikan layanan pendidikan dan penyaluran kerja ke luar negeri. Struktur ini mencerminkan pembagian tugas yang sistematis mulai dari pimpinan hingga staf operasional, sehingga setiap bagian memiliki peran yang saling mendukung dalam mencapai tujuan perusahaan. Berikut merupakan struktur organisasi PT YAIJ Solusi Internasional:



Gambar 3. 4 Struktur Perusahaan PT YAIJ Solusi Internasional

Sumber : PT YAIJ Solusi Internasional, 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berikut penjelasan tugas dan wewenang dari stuktur yang ada di PT YAIJ

Solusi Internasional :

- a. *CEO* (Direktur Utama) :
Otoritas tertinggi di perusahaan yang bertanggung jawab atas strategi, arah, dan pengambilan keputusan utama perusahaan. *CEO* mengawasi General Manager serta empat departemen utama.
- b. *GM* (*General Manager*) :
Melapor langsung kepada *CEO*, General Manager mengawasi operasional sehari-hari dan memastikan bahwa semua departemen berfungsi dengan efektif. *GM* berperan sebagai penghubung komunikasi antara *CEO* dan kepala departemen.
- c. Departemen Marketing :
 - 1) Manager Marketing : Merancang dan mengelola strategi pemasaran untuk meningkatkan *brand awareness*, penjualan, dan pangsa pasar.
 - 2) *Supervisor* Digital Marketing : Bertanggung jawab atas perencanaan dan pelaksanaan strategi pemasaran digital untuk mempromosikan brand dan layanan perusahaan. Tim digital Marketing berfokus pada pembuatan konten, branding, dan desain.
 - a) *SEO* : bertugas dalam meningkatkan peringkat website di mesin pencari google.
 - b) Staff *Advertising* : bertugas merancang, mengelola dan menjalankan kampanye iklan.
 - c) *Graphic Designer* : bertugas mendesain materi visual untuk kebutuhan promosi (poster, banner, brosur, dll.)
 - d) *Talent* : bertugas untuk menjadi representasi visual atau suara untuk brand dalam kampanye promosi.
 - e) *Video Editor* : bertugas untuk mengedit video sesuai kebutuhan konten perusahaan (promosi, iklan, tutorial).
 - 3) *Supervisor Business Development* (BD): Bertugas mengidentifikasi dan mengejar peluang pertumbuhan, kemitraan, dan ekspansi pasar.
 - a) Admin : bertanggung jawab untuk mengurus administratif di area *Bisuness Development*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- 4) Supervisor *Customer Relationship Management* (CRM) : Mengelola keterlibatan dan loyalitas pelanggan, memastikan pelanggan menerima nilai dan layanan sepanjang perjalanan mereka
 - a) Admin: bertanggung jawab untuk mengurus administrative di area CRM
- 5) Supervisor Konsultan : Menghasilkan pendapatan melalui akuisisi klien dan manajemen hubungan.
 - a) Konsultan: Memberikan saran dan panduan ahli kepada klien dan melakukan penjualan.
- 6) Kepala Cabang: Mengelola Kantor Cabang sesuai dengan arahan pusat.
 - a) Sales Canvassing : bertugas untuk melakukan canvassing di area sekitar cabang
 - b) Admin : bertanggung jawab untuk mengurus administratif di area Cabang.
- d. Departemen *Finance* :
 - 1) *Manager Finance* : Mengelola keuangan perusahaan untuk memastikan stabilitas finansial dan kepatuhan terhadap regulasi.
 - 2) *Supervisor Finance* : Membantu Manager Finance mengelola keuangan perusahaan.
 - 3) *Staff Finance* : Mengelola operasional keuangan perusahaan, termasuk penganggaran, akuntansi, dan pelaporan keuangan. Mereka memastikan bahwa sumber daya dialokasikan dengan efektif dan perusahaan tetap sehat secara finansial.
 - 4) Admin : bertanggung jawab untuk mengurus *administratif* di area *Finance*.
- e. Departemen HRD (*Human Resource Development*) :
 - 1) Manager HRD : Mengelola aspek sumber daya manusia untuk mendukung tujuan perusahaan melalui pengelolaan tenaga kerja yang efektif.
 - 2) Supervisor HRD : Bertanggung jawab untuk rekrutmen, pelatihan, dan kesejahteraan karyawan. Mereka memastikan bahwa tenaga kerja memiliki keterampilan, motivasi, dan selaras dengan tujuan perusahaan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3) Staff HRD : Membantu *Supervisor* dalam proses rekrutmen.

f. Departemen Operasional :

- 1) Manager Operational : Mengawasi operasional harian perusahaan untuk memastikan efisiensi dan kualitas dalam penyampaian layanan atau produk.
- 2) *Supervisor Partnership* : Membangun dan memelihara hubungan dengan mitra eksternal yang mendukung fungsi operasional.
 - a) Staff : Bekerja di bawah fungsi partnership, mendukung kolaborasi dan koordinasi dengan mitra.
 - b) Admin : Memberikan dukungan administratif, menangani dokumentasi, dan logistik.
 - c) *Supervisor Akademik* : Mengawasi kegiatan pendidikan atau pelatihan, memastikan program memenuhi standar kualitas.
 - d) Guru : Memberikan pelatihan dan pengajaran sebagai bagian dari program pendidikan perusahaan.
 - e) Admin : Mendukung operasional akademik, menangani penjadwalan, materi, dan pencatatan.
- 3) *Supervisor General Affair* : bertanggung jawab atas pengelolaan kebutuhan umum operasional dan fasilitas perusahaan
 - a) Driver : menyediakan transportasi untuk staf dan sumber daya, memastikan mobilitas yang efisien.
 - b) Security : menjaga keselamatan dan keamanan tempat kerja, sehingga menciptakan lingkungan yang aman bagi semua karyawan.
 - c) Chef : menyiapkan makanan dan mengawasi operasional dapur, memastikan kualitas dan kebersihan makanan yang disajikan.
 - d) *Office Boy* (OB) : bertugas membantu kebersihan, pemeliharaan, dan tugas-tugas pendukung lainnya, sehingga lingkungan kerja tetap rapi dan nyaman.
 - e) *Office Girl* (OG) : bertugas membantu kebersihan, pemeliharaan, dan tugas-tugas pendukung lainnya, sehingga lingkungan kerja tetap rapi dan nyaman.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.4 Aktivitas Perusahaan

PT YAIJ Solusi Internasional merupakan perusahaan yang bergerak di bidang layanan pendidikan bahasa Jerman dan penyaluran peserta ke luar negeri, khususnya ke negara-negara Eropa seperti Jerman, Austria, Belanda, dan Belgia. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, PT YAIJ Solusi Internasional memiliki berbagai program unggulan yang dirancang untuk membantu pemuda Indonesia dalam mewujudkan impian belajar dan bekerja di dunia global. Berikut adalah program-program yang ditawarkan oleh PT YAIJ Solusi Internasional:

3.4.1 Program *Aupair*

Program *Aupair* merupakan program pertukaran budaya yang memungkinkan peserta untuk mempelajari budaya, memperdalam bahasa untuk tinggal dan merasakan pengalaman secara langsung di negara yang dituju, dan juga seringkali dijadikan sebagai batu loncatan untuk melanjutkan pendidikan atau prospek kerja di negara tujuan.



Gambar 3. 5 Kegiatan Program *Aupair*
Sumber : Materi Ebook PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

Program *Aupair* diperuntukkan bagi anak muda dari berbagai negara untuk tinggal bersama keluarga angkat (*host family*) selama satu tahun sebagai bagian dari keluarga tersebut, dengan hak dan kewajiban setara anggota keluarga lainnya. Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman (YAIJ) memfasilitasi program ini ke Jerman, Austria, Belanda, dan Belgia, bekerja sama dengan 35 agen dan menampung lebih dari 100 peserta per tahun.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Sebagai bagian dari keluarga, peserta *Aupair* mempelajari budaya dan bahasa negara tujuan, dengan fasilitas standar dari keluarga angkat berupa akomodasi, asuransi kesehatan, uang saku, kursus bahasa, dan kendaraan.

YAIJ menyediakan layanan lengkap mulai dari persiapan mental (pembekalan dan konseling psikologis), pembekalan hukum negara tujuan, hingga pengurusan dokumen dan pendampingan selama program berlangsung. Untuk Jerman, layanan mencakup kursus bahasa A1–B1, pendaftaran ujian, pembuatan profil, simulasi *interview*, pengurusan VISA, akomodasi, penjemputan, dan pendampingan selama 1 tahun. Untuk Belanda, Belgia, dan Austria, layanan meliputi pembuatan profil *Aupair*, pencarian keluarga angkat, pengurusan VISA, serta bantuan tambahan sesuai kebutuhan masing-masing negara seperti penerjemahan dokumen, tes kesehatan, dan legalisasi (khusus Austria).

3.4.2 Program *Ausbildung*

Ausbildung merupakan program pendidikan dan pelatihan profesi atau lebih dikenal sebagai magang kerja yang dirancang dan diprogramkan secara khusus oleh pemerintah Jerman. Tujuan utama dari program *Ausbildung* ini, adalah untuk memberikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjadi tenaga ahli profesional, serta untuk mendapatkan pengalaman kerja yang diperlukan untuk bersaing di dunia kerja.



Gambar 3. 6 Kegiatan Program *Ausbildung*
Sumber : Materi Ebook PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

YAIJ bekerja sama dengan Perwakilan Perusahaan di Jerman untuk menghubungkan calon *Azubi* dengan perusahaan-perusahaan Jerman, dan mampu memberangkatkan 200 peserta per tahun melalui program *Ausbildung* di 5 bidang profesi: Perhotelan, Restoran, Koki, Keperawatan, dan Teknik.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selama program, peserta mendapatkan gaji bulanan, asuransi kerja & kesehatan, tempat tinggal, fasilitas makan saat kerja, hak cuti/libur, serta pengalaman bersekolah dan bekerja di Jerman. Peserta wajib mengurus Visa/izin tinggal dengan dokumen yang valid sesuai standar kedutaan. Proses keseluruhan mulai dari kursus bahasa Jerman, ujian di *Goethe-Institut/ECL/ÖSD*, kelas pembekalan, perapihan dokumen oleh tim YAIJ, hingga pembuatan visa memakan waktu sekitar 10–12 bulan sebelum keberangkatan.

3.4.3 Program *FSJ* & *BFD*

Program Freiwillige Soziale Jahr atau lebih dikenal sebagai *FSJ* dan *Bundes freiwillige dienst (BFD)* merupakan salah satu program kerja sosial sebagai sukarelawan (*volunteer*) di Jerman. Program *FSJ* maupun *BFD* ini diperuntukan bagi orang Jerman mulai dari dewasa muda untuk *FSJ* dan orang dewasa untuk *BFD*, akan tetapi program *FSJ* dan *BFD* ini juga dapat diikuti oleh orang-orang yang datang dari negara diluar Jerman, tentunya dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Tujuan diadakanya program *FSJ* dan *BFD* di Jerman ini adalah untuk memberikan kesempatan bagi pekerja sosial *volunteer* untuk mengenal dunia kerja di Jerman serta untuk memperoleh wawasan tentang hubungan sosial guna meningkatkan rasa kepedulian dan kepekaan antar sesama manusia.

Tetapi, bidang penempatan yang hanya bisa diikuti oleh *Auslander* (sebutan bagi orang asing yang bukan berasal dari negara Jerman dan negara eropa) hanya bidang pekerja sosial di panti jompo, instansi sosial khusus untuk anak-anak penyandang disabilitas, dan di rumah sakit.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Proses Pengurusan *Apostille*

Proses pengurusan *apostille* merupakan rangkaian kegiatan administrasi yang dilakukan untuk memperoleh sertifikat *apostille* sebagai bentuk pengesahan dokumen publik agar dapat digunakan dan diakui di negara tujuan yang merupakan anggota konvensi *apostille*. Di PT Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman Solusi Internasional, pengurusan *apostille* menjadi salah satu tahapan administrasi yang penting dalam mempersiapkan dokumen peserta sebelum keberangkatan ke luar negeri. Seluruh proses pengajuan dilakukan melalui sistem Administrasi Hukum Umum (AHU) Online Kementerian Hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Peserta yang dimaksud dalam proses pengurusan *apostille* adalah calon keberangkatan ke luar negeri yang mengikuti program *Aupair*, *Ausbildung*, *Freiwilliges Soziales Jahr (FSJ)*, dan *Bundesfreiwilligendienst (BFD)* melalui PT Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman Solusi Internasional. Sebelum keberangkatan, peserta wajib melengkapi dokumen persyaratan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), ijazah, transkrip nilai, akta kelahiran, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), serta dokumen lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setelah dokumen dinyatakan lengkap, Divisi Admin *Customer Relationship Management (CRM)* melakukan pemeriksaan, verifikasi, pengajuan permohonan melalui sistem AHU Online, pemantauan status permohonan, hingga pengambilan sertifikat *apostille*.

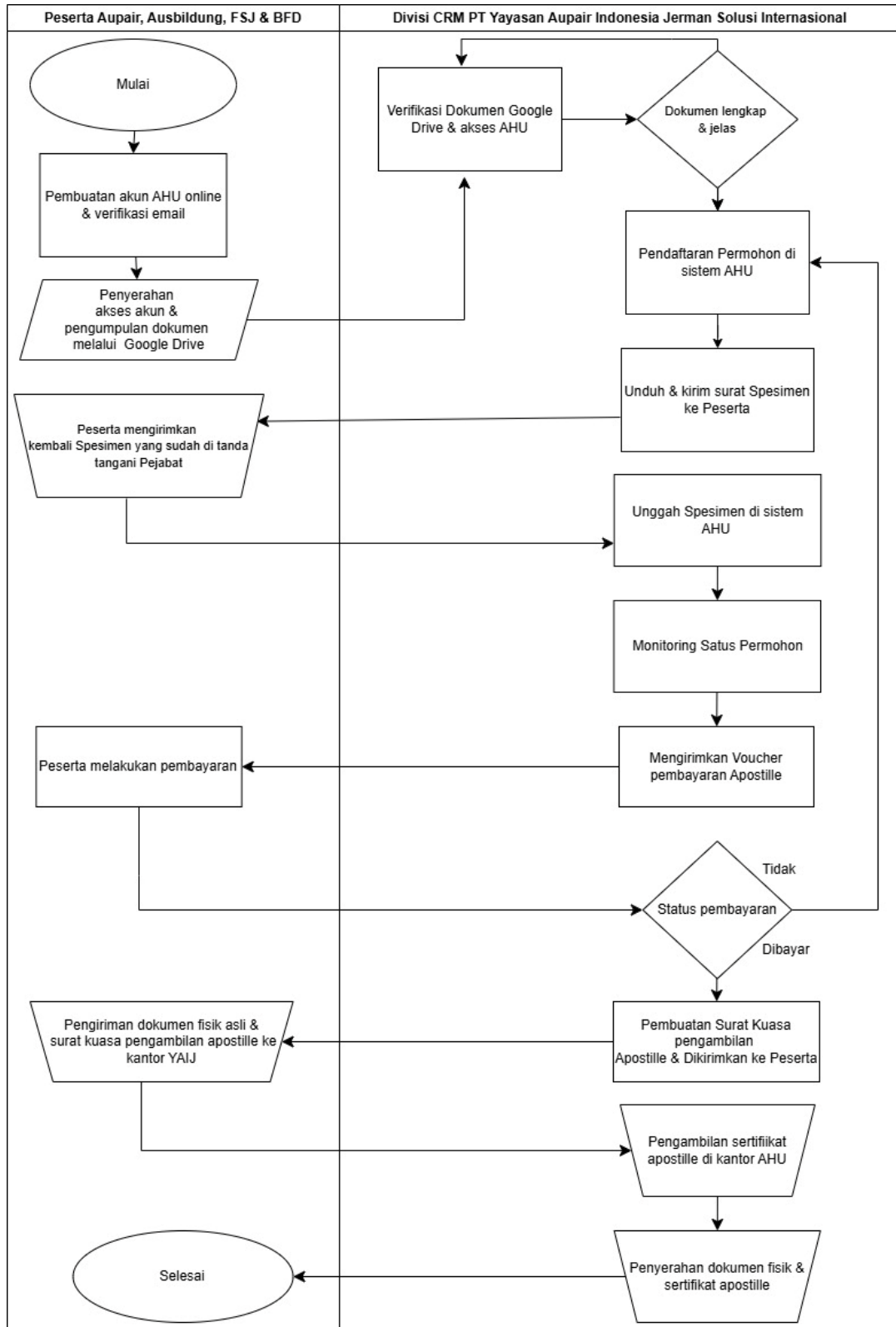
Dalam pelaksanaannya, proses pengurusan *apostille* di PT Yayasan *Aupair* Indonesia Jerman Solusi Internasional terdiri atas 13 tahapan yang dilaksanakan secara berurutan sesuai dengan prosedur operasional perusahaan. Untuk mempermudah pemahaman mengenai alur pelaksanaannya, ketiga belas tahapan tersebut disajikan dalam bentuk *flowchart* pada gambar 4.1, kemudian dijelaskan secara rinci pada pembahasan berikutnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4. 1 Proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional

Sumber: Data Primer Diolah, 2026



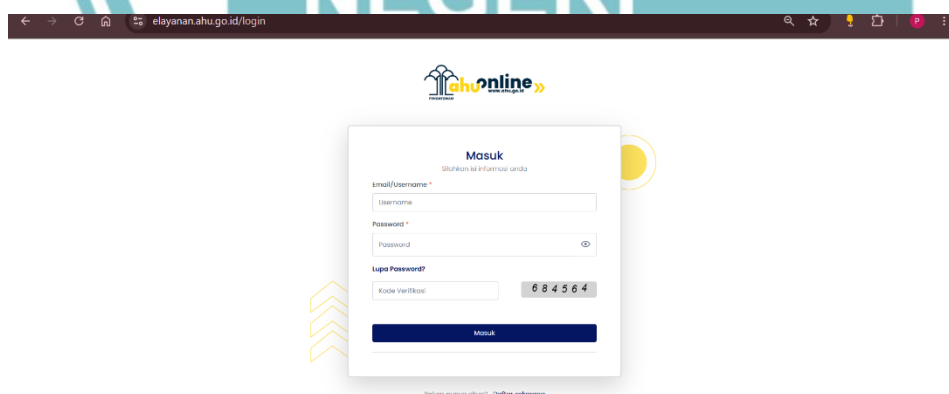
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan bagan alur di atas, proses pengurusan *apostille* terdiri dari tiga belas tahapan yang harus dilaksanakan secara berurutan. Adapun penjelasan rinci dari setiap tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Pembuatan akun AHU *online* dan verifikasi email

Proses pengurusan *apostille* diawali dengan pembuatan akun AHU *Online* oleh peserta melalui laman resmi <https://elayanan.ahu.go.id/login>. Setelah akun berhasil dibuat, sistem AHU akan mengirimkan email verifikasi secara otomatis ke alamat email yang didaftarkan oleh peserta. Peserta kemudian diarahkan untuk membuka email tersebut dan mengklik tautan verifikasi agar akun dapat aktif dan siap digunakan. Tahapan ini sejalan dengan tahap pendaftaran akun dan pengisian formulir permohonan melalui sistem AHU *online* sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori (Ariani dan Prabawati, (2025:4), sekaligus mencerminkan konsep bahwa layanan *apostille* dapat diakses secara *online* melalui laman AHU sejak 4 Juni 2022, sehingga pemohon dapat mengajukan permohonan dari mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor instansi (Ditjen AHU Kemenkuham, (2022:1). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa pengajuan permohonan *apostille* dilakukan melalui situs *website* resmi *apostille* Kemenkumham sehingga seluruh proses dapat dilakukan secara *online* oleh tim admin CRM atas nama peserta.



Gambar 4. 2 Tampilan website AHU
Sumber: <https://elayanan.ahu.go.id/login>, 2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Pengiriman *username*, *password* dan dokumen kepada Divisi CRM

Setelah akun berhasil diverifikasi dan aktif, peserta mengirimkan *username* dan *password* akun AHU mereka kepada divisi CRM PT YAIJ Solusi Internasional. Hal ini dilakukan agar penulis dapat membantu melakukan *login* dan membuatkan permohonan *apostille* atas nama peserta, mengingat proses pengisian data pada sistem AHU memerlukan ketelitian dan pemahaman teknis yang tinggi sehingga peserta mempercayakan proses tersebut sepenuhnya kepada divisi CRM. Tahapan ini sesuai dengan landasan teori bahwa pengelolaan dokumen yang baik mencakup kegiatan pencatatan, pengendalian, dan pendistribusian informasi secara sistematis agar setiap proses administrasi dapat berjalan dengan tertib dan terstruktur (Ardiana & Suratman, 2021: 336). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa pihak yang terlibat dalam proses pengurusan *apostille* meliputi peserta sebagai pemilik dokumen, tim admin CRM yang melakukan pengecekan dan verifikasi, serta pihak AHU Kementerian Hukum dan HAM sebagai penerbit sertifikat, sehingga peserta tidak perlu mengurus proses teknis tersebut secara mandiri.



Gambar 4. 3 Tampilan chat WhatsApp CS
Sumber: WhatsApp CS, 2026

Bersamaan dengan pengiriman *username* dan *password*, peserta diarahkan untuk mengunggah dokumen yang akan diajukan *apostille* ke



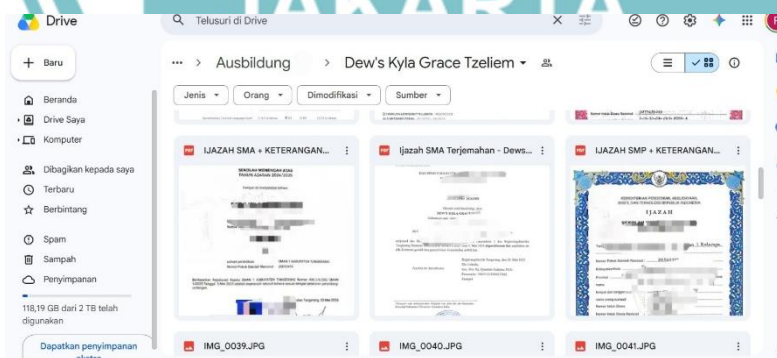
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dalam folder Google Drive yang telah disediakan oleh PT YAIJ Solusi Internasional, di antaranya KTP, ijazah, dan akta kelahiran.

c. Verifikasi Dokumen Peserta

Penulis kemudian melakukan pengecekan dan verifikasi terhadap setiap dokumen yang diunggah untuk memastikan tidak ada perbedaan nama, tempat tanggal lahir, maupun kesalahan data lainnya sebelum proses pengajuan dilakukan. Tahapan ini merupakan implementasi dari tahap pengumpulan dan pemeriksaan kelengkapan dokumen sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori (Ariani dan Prabawati, 2025:4), sekaligus sejalan dengan konsep bahwa persyaratan dokumen untuk keperluan luar negeri terdiri dari dokumen-dokumen resmi yang harus memenuhi standar legalitas internasional agar dapat diakui dan diterima oleh instansi di negara tujuan (Pradana dan Fakhry, 2024:56). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa sejak awal dibuatkan folder Google Drive untuk peserta, kemudian peserta diminta mengunggah dokumen-dokumen yang dibutuhkan, sekaligus dilakukan verifikasi untuk melihat apakah ada kesalahan atau perbedaan nama maupun tempat tanggal lahir. Lebih lanjut, hasil wawancara juga menjelaskan bahwa sebelum dokumen diajukan untuk *apostille*, peserta terlebih dahulu harus memastikan seluruh data dirinya sudah benar dan sesuai, yang biasanya dikonfirmasi melalui komunikasi telepon dengan peserta.



Gambar 4. 4 Tampilan folder google drive pengumpulan dokumen peserta

Sumber: Google Drive PT YAIJ Solusi Internasional, 2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

d. Pendaftaran Permohonan di sistem AHU

Setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, penulis melakukan *login* ke akun AHU Online peserta menggunakan *username* dan *password* yang telah dikirimkan, kemudian mengisi data pemohon pada sistem melalui laman <https://elayanan.ahu.go.id/login>. Terdapat dua pilihan status pemohon yaitu "Diri Sendiri" atau "Orang Lain", dan karena pengajuan dilakukan oleh divisi CRM atas nama peserta maka status yang dipilih adalah "Orang Lain". Adapun rincian tiga bagian data yang wajib diisi dalam formulir permohonan adalah sebagai berikut.

- 1) Data Pemohon, meliputi nama lengkap peserta, nomor identitas (NIK), alamat email, nomor handphone, tempat lahir, tanggal lahir, jenis kelamin, Negara tempat tinggal, alamat. Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Kelurahan/Desa, RT, RW, kode pos, serta unggahan file identitas pemohon berupa KTP.

Gambar 4. 5 Tampilan formulir data pemohon
Sumber: <https://elayanan.ahu.go.id/login>, 2026

- 2) Data Dokumen, meliputi tipe dokumen yang dipilih antara Dokumen Konvensional atau Dokumen Elektronik, jenis dokumen yang diajukan *apostille* seperti ijazah, akta kelahiran, atau transkrip nilai, nama dokumen, nomor dokumen, nama yang tercantum di dokumen, tanggal dokumen, jumlah dokumen sertifikat yang akan dicetak dengan maksimal lima sertifikat per permohonan, serta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tempat pencetakan sertifikat yang dapat dipilih di seluruh kantor wilayah atau *Mal Pelayanan Publik* (MPP) di Indonesia.

Gambar 4. 6 Tampilan formulir data dokumen pemohon

Sumber: <https://elayanan.ahu.go.id/login>, 2026

- 3) Data Pejabat, meliputi nama pejabat publik yang menandatangani dokumen asli, jabatan pejabat tersebut, serta instansi pejabat publik yang bersangkutan. Sebagai contoh, apabila dokumen yang diajukan adalah ijazah, maka data pejabat yang diisi adalah nama kepala sekolah atau rektor, jabatannya, serta nama instansi sekolah atau universitas yang menerbitkan dokumen tersebut.

Gambar 4. 7 Tampilan formulir data pejabat pemohon

Sumber: <https://elayanan.ahu.go.id/login>, 2026

Setelah seluruh data terisi dengan benar, penulis mengklik tombol "Simpan dan Lanjutkan" untuk melanjutkan ke halaman *preview*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

permohonan dan melakukan pengecekan ulang sebelum mengklik tombol "Submit Permohonan". Tahapan ini sesuai dengan landasan teori bahwa tahap pendaftaran akun dan pengisian formulir permohonan dilakukan melalui sistem AHU *online* sebagai bagian dari rangkaian proses pengurusan *apostille* (Ariani dan Prabawati, 2025: 4). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa setelah dokumen terverifikasi lengkap dan benar, barulah dilakukan pengajuan permohonan *apostille* melalui situs *website* resmi *apostille* Kemenkumham, mulai dari pembuatan akun, pengumpulan dokumen, pengunggahan dokumen ke sistem, hingga menunggu proses verifikasi sebelum pembayaran dilakukan.

e. Pengunduhan dan pengiriman surat spesimen

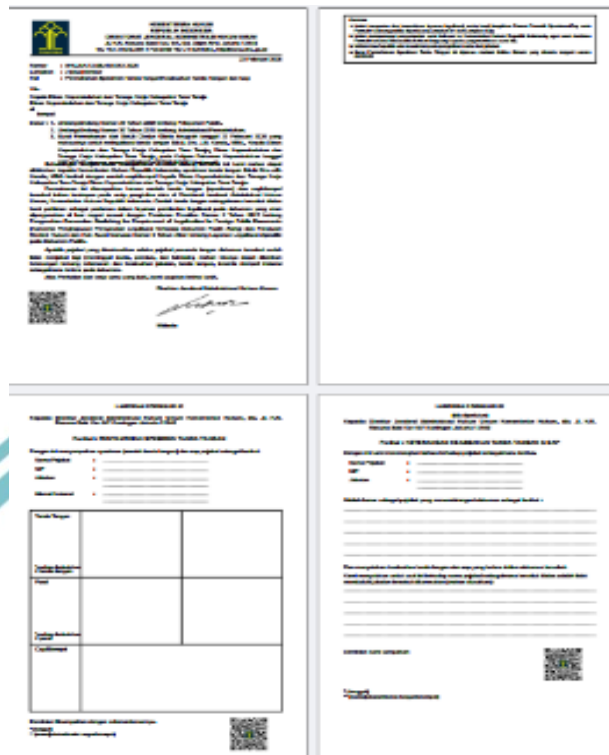
Setelah data pemohon dan data dokumen berhasil disimpan di sistem, penulis mengunduh surat spesimen pejabat melalui akun AHU *Online* peserta dalam format PDF. Surat spesimen ini digunakan untuk memperoleh tanda tangan dan cap dari pejabat publik yang menandatangani dokumen asli, seperti kepala sekolah, rektor, atau kepala dukcapil setempat. File surat spesimen kemudian dikirimkan kepada peserta melalui WhatsApp atau email untuk dicetak dan dimintakan tanda tangan serta cap dari pejabat terkait. Tahapan ini sesuai dengan landasan teori bahwa *apostille* merupakan pengesahan tanda tangan pejabat, cap, dan/atau segel resmi dalam suatu dokumen publik melalui pencocokan dengan spesimen melalui satu instansi yang berwenang (Ditjen AHU Kemenkumham, 2022:1). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa spesimen melekat sepenuhnya kepada peserta, sehingga tim CRM tidak dapat membantu mengurusnya secara langsung, dan peserta sendirilah yang harus datang ke instansi terkait, baik kampus, sekolah, maupun dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat. Hasil wawancara juga menambahkan bahwa apabila pejabat penandatanganan dokumen asli tidak terdaftar di sistem AHU atau telah terjadi pergantian pejabat, sistem akan secara otomatis menerbitkan surat spesimen sebagai syarat tambahan sebelum dokumen dapat diverifikasi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Gambar 4. 8 Surat specimen pada website AHU
Sumber: <https://elayanan.ahu.go.id/login>, 2026

- f. Peserta mengirimkan kembali surat specimen yang sudah di tanda tangani Pejabat

Setelah surat specimen ditandatangani dan diberi cap oleh pejabat yang bersangkutan, peserta mengirimkan kembali dokumen specimen tersebut kepada penulis untuk diunggah ke dalam sistem AHU *Online*.

- g. Pengunggahan Specimen di sistem AHU

Pengunggahan dilakukan dengan memastikan bahwa file yang diunggah sudah jelas dan terbaca dengan baik sesuai dokumen asli. Setelah dokumen specimen berhasil diunggah, permohonan *apostille* akan dilanjutkan ke tahap verifikasi oleh pihak Kementerian Hukum dan HAM dengan waktu proses verifikasi sekitar 2 hingga 3 hari kerja. Tahapan ini sesuai dengan yang dikemukakan dalam landasan teori bahwa *apostille* merupakan sertifikat yang dilekatkan pada dokumen publik tertentu di mana keaslian tanda tangan dan cap pejabat menjadi dasar utama dalam proses pengesahannya Aida, dkk. (2023:86). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa setelah seluruh dokumen diunggah ke



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sistem, proses selanjutnya adalah verifikasi dari tim AHU sendiri sebelum voucher pembayaran dapat diterbitkan.

Gambar 4. 9 Surat spesimen yang sudah di tandatangani pejabat
Sumber: Peserta YAIJ Solusi Internasional, 2026

h. Monitoring status permohonan

Selama masa verifikasi berlangsung, penulis melakukan pemantauan rutin terhadap status permohonan masing-masing peserta melalui *checklist monitoring* yang dikelola menggunakan *spreadsheet* divisi CRM. Apabila status permohonan masih berada pada tahap "menunggu verifikasi", penulis secara berkala melakukan pengecekan pada akun AHU masing-masing peserta untuk memantau perkembangan verifikasi yang dilakukan oleh pihak berwenang. Tahapan ini merupakan implementasi langsung dari tahap verifikasi dokumen oleh petugas yang berwenang sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori (Ariani dan Prabawati, 2025: 4). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa tim CRM melakukan verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen secara menyeluruh guna memastikan tidak ada kesalahan yang dapat menghambat proses pengurusan *apostille*. Hasil wawancara juga menambahkan bahwa proses verifikasi dari pihak AHU terkadang memerlukan waktu yang relatif lebih lama, terutama apabila sistem



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengalami gangguan atau *maintenance*, sehingga pemantauan perlu dilakukan secara lebih intensif pada periode tersebut.

	NO	NAMA	DOKUMEN	Ket. Pembayaran	STATUS	Pengambilan	Catatan
533	558	natasha alexia sonith	Akta Kelah...	Include	Belum Dibayar	Diwakilkan ...	di 8 maret
534	559	Mirna Arianti	Ijazah SD	Tidak Inclu...	Menunggu Verifikasi	Diwakilkan ...	
536	560	Mirna Arianti	Ijazah SMP	Tidak Inclu...	Menunggu Verifikasi	Diwakilkan ...	
538	561	Mirna Arianti	Ijazah SMA	Tidak Inclu...	Menunggu Verifikasi	Diwakilkan ...	
537	562	Mirna Arianti	Ijazah D3	Tidak Inclu...	Menunggu Verifikasi	Diwakilkan ...	
538	563	Mirna Arianti	Ijazah S1	Tidak Inclu...	Menunggu Verifikasi	Diwakilkan ...	
539	564	Mirna Arianti	Akta Kelah...	Tidak Inclu...	Menunggu Verifikasi	Diwakilkan ...	
540	565	Dika Wastiyawati	Akta Kelah...	Include	Belum Cetak	Mandiri	
541	566	Dika Wastiyawati	Ijazah SD	Include	Belum Cetak	Mandiri	

Gambar 4. 10 Spreadsheet checklist monitoring *apostille*

Sumber : Spreadsheet Divisi *Customer Relationship Management*, 2026

i. Pengiriman *voucher* pembayaran

Setelah status permohonan dinyatakan terverifikasi dan siap untuk dilakukan pembayaran, penulis mengirimkan *voucher* pembayaran *apostille* yang diperoleh dari sistem AHU *Online* kepada pihak terkait. Biaya pembayaran *apostille* yang harus dibayarkan adalah sebesar Rp150.000 per dokumen sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk peserta yang menggunakan layanan *include*, *voucher* dikirimkan kepada bagian keuangan perusahaan untuk diproses, sedangkan untuk peserta *non-include*, *voucher* dikirimkan langsung kepada peserta agar dapat melakukan pembayaran secara mandiri. Tahapan ini merupakan bagian dari tahap pembayaran biaya pengesahan sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori (Ariani dan Prabawati, 2025: 4). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa *voucher* pembayaran hanya berlaku selama 7 hari sejak diterbitkan, sehingga harus segera dibayarkan dalam batas waktu tersebut, apabila tidak, *voucher* akan *expired* dan permohonan harus diajukan ulang dari awal. Hasil wawancara juga mengonfirmasi bahwa proses pembayaran baru dapat dilakukan setelah dokumen dinyatakan lolos verifikasi oleh pihak AHU.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DIREKTORAT JENDERAL AHU BUKTI PEMESANAN NOMOR VOUCHER	
KODE VOUCHER	820260420878893
NAMA VOUCHER	Permohonan Apostille
NAMA PEMOHON	Dews Kyla Grace Tzeliem
EMAIL PEMOHON	dewskyla.yaij@gmail.com
NOMOR HP	081564656635
WILAYAH	-
TANGGAL TRANSAKSI	20 April 2026
TANGGAL EXPIRED	27 April 2026
TAGIHAN	Rp 150.000
STATUS	BELUM BAYAR

Gambar 4. 11 Voucher pembayaran *apostille*
Sumber: <https://elayanan.ahu.go.id/login>, 2026

j. Pembuatan surat kuasa pengambilan

Setelah pembayaran dikonfirmasi, penulis membuat surat kuasa pengambilan sertifikat *apostille* sebagai bentuk pemberian wewenang kepada PT YAIJ Solusi Internasional untuk mengambil sertifikat atas nama peserta di kantor AHU. Di dalam surat kuasa dicantumkan data lengkap peserta sebagai pemberi kuasa, data penerima kuasa, serta informasi dokumen yang diajukan *apostille*. Setelah selesai dibuat, *softfile* surat kuasa dalam format PDF dikirimkan kepada peserta untuk ditandatangani dan diberi materai. Tahapan ini sesuai dengan landasan teori bahwa pengelolaan dokumen yang baik mencakup kegiatan pencatatan, pengendalian, dan pendistribusian dokumen secara sistematis agar setiap proses administrasi dapat berjalan dengan tertib dan terstruktur (Ardiana dan Suratman, 2021: 336). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa setelah pembayaran dikonfirmasi, langkah selanjutnya adalah mempersiapkan seluruh kelengkapan administrasi yang diperlukan untuk pengambilan sertifikat di kantor AHU, termasuk surat kuasa yang harus ditandatangani dan diberi materai oleh peserta.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

FORMAT SURAT KUASA LAYANAN LEGALISASI/APOSTILLE

SURAT KUASA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mirna Arianti
 Pekerjaan : Pelajar
 Alamat : Kp. Cihayuh To Misi
 NIK : 32

Dengan ini memberi kuasa kepada :

Nama : Fitriani Rahmawati
 Pekerjaan : Pelajar
 Alamat : J
 NIK : 32

KHUSUS

1. Untuk mengurus proses permohonan layanan legalisasi/Apostille pada dokumen pemberi kuasa dan pada akhirnya menerima hasil permohonan yaitu Stiker Legalisasi/Sertifikat Apostille pada dokumen berikut :

No	Jenis Dokumen	Nama Dokumen	Pemilik Dokumen / Nama yang tertera pada dokumen	Tanggal/Nomor Dokumen
1.	Dokumen Konvensional	AKTA KELAHIRAN	Mirna Arianti	01/06/2026
2.	Dokumen Konvensional	UJAZAH SD	Mirna Arianti	01/06/2026/166
3.	Dokumen Konvensional	UJAZAH SMP	Mirna Arianti	01/06/2026/77
4.	Dokumen Konvensional	UJAZAH SMA	Mirna Arianti	01/06/2026/7194

2. Untuk maksud dan keperluan tersebut, penerima kuasa diberi hak dan wewenang untuk melakukan permohonan, memberi keterangan-keterangan sesuai yang diperlukan dan menerima Stiker Legalisasi/Sertifikat Apostille tersebut dari instansi atau pejabat yang berwenang.

Demikian surat kuasa ini dibuat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Kota Jakarta, Tanggal 17 Januari 2026

Penerima Kuasa : (Fitriani Rahmawati)
 Pemberi Kuasa : (Mirna Arianti)

Gambar 4. 12 Surat kuasa pengambilan *apostille*

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

k. Pengumpulan Dokumen Fisik

Peserta kemudian diminta untuk mengirimkan dokumen fisik asli beserta surat kuasa yang telah ditandatangani dan diberi materai ke kantor PT YAIJ Solusi Internasional. Dokumen fisik yang diterima diperiksa kembali kelengkapannya, termasuk memastikan tidak ada perbedaan nama, tempat tanggal lahir, maupun data lainnya antara dokumen fisik dan data yang telah diinput ke dalam sistem, sebelum proses pengambilan dilakukan. Tahapan ini sejalan dengan landasan teori bahwa dokumen untuk keperluan luar negeri harus memenuhi standar legalitas internasional agar dapat diakui dan diterima oleh instansi di negara tujuan (Pradana dan Fakhry, (2024: 56). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa verifikasi dokumen dilakukan secara menyeluruh, dan sekecil apapun perbedaan data yang ditemukan antara dokumen fisik dan data yang telah diinput ke sistem harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum proses dapat dilanjutkan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Pengambilan sertifikat *apostille* di kantor AHU

Proses pengambilan sertifikat *apostille* dilakukan secara langsung di kantor AHU yang berlokasi di Kuningan City, Jakarta, dengan membawa dokumen fisik peserta beserta surat kuasa yang telah ditandatangani dan diberi materai sebagai persyaratan pengambilan. Proses pengambilan dilakukan sesuai prosedur yang berlaku hingga sertifikat *apostille* berhasil diterbitkan dan diterima oleh penulis sebagai perwakilan dari PT YAIJ Solusi Internasional. Tahapan ini merupakan implementasi dari tahap penerbitan sertifikat *apostille* sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori (Ariani dan Prabawati, 2025:4), sekaligus sejalan dengan konsep bahwa *apostille* merupakan sertifikat yang dilekatkan pada dokumen publik tertentu sehingga setelah sertifikat diterima, dokumen tersebut telah resmi dilegalisasi dan dapat diterima oleh seluruh negara anggota Konvensi *apostille* Aida, dkk. (2023: 86). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa setelah pembayaran dilakukan, sertifikat *apostille* baru dapat diterbitkan atau diambil oleh pihak perusahaan di kantor AHU sebagai tahapan akhir dari proses pengesahan dokumen. Hasil wawancara juga menambahkan bahwa apabila proses pengajuan bersifat mendesak, tim CRM dapat langsung mendatangi kantor AHU untuk menanyakan dan mempercepat penerbitan dokumen yang dibutuhkan.



Gambar 4. 13 Pengambilan *apostille* di kantor AHU
Kuningan City

Sumber: Data Primer Diolah, 2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

m. Penyerahan sertifikat *apostille* kepada Peserta

Tahap terakhir adalah penyerahan sertifikat *apostille* kepada peserta. Peserta dapat mengambil dokumen secara langsung di kantor PT YAIJ Solusi Internasional, atau apabila peserta tidak dapat datang langsung, dokumen *apostille* dapat dikirimkan melalui layanan kurir seperti *GoSend* dalam bentuk paket. Tahapan ini merupakan implementasi dari tahap pengiriman sertifikat *apostille* kepada pemohon sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori (Ariani dan Prabawati, 2025: 4), mengingat dokumen yang telah dilegalisasi melalui *apostille* harus segera digunakan untuk keperluan keberangkatan sesuai jadwal yang telah ditentukan Sadhana, (2025: 28). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa begitu sertifikat *apostille* diterima dari kantor AHU, perusahaan segera menginformasikan kepada peserta dan mengatur proses pengambilan atau pengiriman dokumen sesuai dengan kondisi dan kebutuhan peserta masing-masing.



Gambar 4. 14 Pengambilan *apostille* peserta di kantor YAIJ
Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan keseluruhan tahapan yang telah diuraikan dan diperkuat oleh hasil wawancara, proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional terdiri dari dua belas tahapan operasional yang merupakan elaborasi dari enam tahapan umum sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, mulai dari pembuatan akun AHU *Online* hingga penyerahan sertifikat kepada peserta (Ariani dan Prabawati, (2025:4). Keseluruhan proses ini sejalan dengan konsep bahwa setiap dokumen penempatan harus memenuhi standar hukum internasional,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

termasuk keberterimaan dokumen yang telah dilegalisasi dengan *apostille* oleh negara tujuan Almufi, (2025: 3), serta mencerminkan penerapan pengelolaan dokumen yang sistematis sebagaimana dijelaskan dalam landasan teori Lumingkewas dan Supit (2023: 53). Dengan demikian, proses pengurusan *apostille* yang dilaksanakan di PT YAIJ Solusi Internasional telah memenuhi standar yang ditetapkan dan berkontribusi nyata dalam memperlancar proses keberangkatan peserta ke luar negeri, sekaligus konsisten dengan temuan lapangan yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak-pihak terkait.

4.2 Dokumen yang Diperlukan dalam Proses Pengurusan *Apostille*

Dokumen merupakan faktor utama yang menentukan kelancaran proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional. Dalam suatu organisasi, dokumen berperan sebagai sumber informasi yang memiliki nilai administratif dan hukum sehingga dapat digunakan sebagai alat bukti yang sah dalam berbagai kegiatan administrasi (Amaliyah dan Dimisyqiyan, 2026: 12). Selain itu, setiap individu yang akan melakukan kegiatan di luar negeri diwajibkan memenuhi persyaratan dokumen tertentu, seperti ijazah, akta kelahiran, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), transkrip nilai, dan dokumen pendukung lainnya yang telah mendapatkan pengesahan dari pejabat berwenang (Kemenkum, 2022:1).

Berikut merupakan beberapa dokumen yang diperlukan untuk proses pengurusan *apostille*:

a. Ijazah

Ijazah merupakan dokumen yang menunjukkan bahwa seseorang telah menyelesaikan jenjang pendidikan tertentu pada lembaga pendidikan yang sah. Dalam proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional, ijazah menjadi salah satu dokumen yang paling sering diajukan oleh peserta program *Ausbildung* maupun program lainnya yang membutuhkan pengakuan kualifikasi pendidikan di luar negeri. Sebelum diajukan *apostille*, ijazah harus dipastikan keaslian dan kelengkapan datanya agar dapat diverifikasi oleh pihak yang berwenang. Keberadaan ijazah sebagai dokumen resmi menunjukkan fungsi dokumen sebagai alat bukti administratif dan hukum yang dapat digunakan dalam proses



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pendidikan maupun ketenagakerjaan di luar negeri (Amaliyah dan Dimisyqiyah, 2026: 12)



Gambar 4. 15 Ijazah Peserta

Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

b. Transkrip nilai

Transkrip nilai merupakan dokumen yang berisi rincian hasil akademik peserta selama menempuh pendidikan. Dokumen ini umumnya diajukan bersamaan dengan ijazah sebagai pelengkap informasi mengenai kompetensi akademik peserta. Berdasarkan hasil observasi, transkrip nilai diperlukan untuk memberikan informasi yang lebih rinci kepada institusi pendidikan maupun perusahaan di negara tujuan. Oleh karena itu, data yang tercantum dalam transkrip nilai harus sesuai dengan data pada ijazah agar tidak menimbulkan kendala dalam proses verifikasi dokumen.

DAFTAR NILAI
SEKOLAH DASAR
TAHUN PELAJARAN 2018/2019

Nama : _____
Nomor Induk Siswa Nasional : _____

No.	Mata Pelajaran (Kurikulum 2013)	Nilai Rata-rata Rapor	Nilai Ujian Sekolah
Kelompok A			
1.	Pendidikan Agama dan Budi Pekerti	85	85
2.	Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan	80	80
3.	Bahasa Indonesia	85	84
4.	Matematika	86	85
5.	Ilmu Pengetahuan Alam	91	87
6.	Ilmu Pengetahuan Sosial	90	90
Kelompok B			
1.	Seri Budaya dan Prakarya	86	85
2.	Pendidikan Jasmadani, Olahraga, dan Kesehatan	80	81
3.	Muatan Lokal		
a.	Bahasa Sunda	86	85
b.	Bahasa Inggris	80	84
c.	Rata-rata	86	84

12 Januari 2019

R. ANAH NUSMANIYATI, S.Pd.
NIP. 196610101990001

Gambar 4. 16 Transkrip nilai Peserta

Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

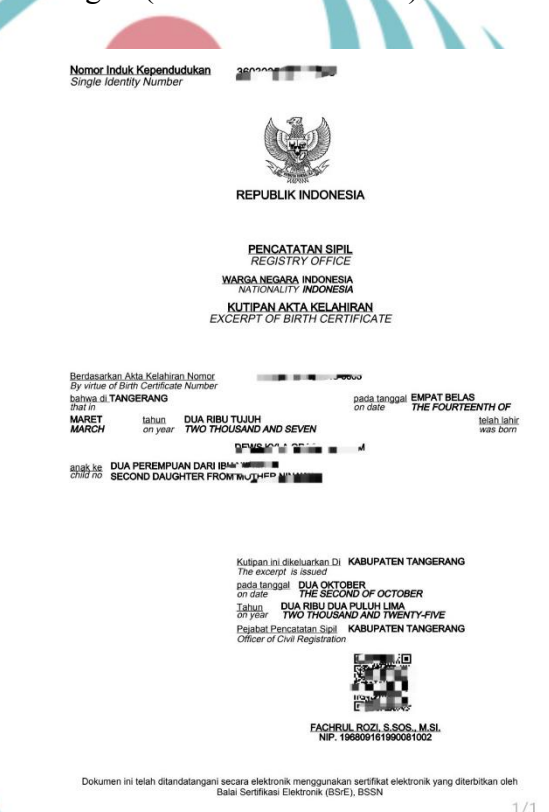


Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

c. Akta kelahiran

Akta kelahiran merupakan dokumen identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintah dan memuat informasi mengenai identitas seseorang sejak lahir. Dalam proses pengurusan *apostille*, akta kelahiran digunakan sebagai dokumen pendukung yang berfungsi untuk membuktikan identitas peserta. Sebagaimana dijelaskan dalam teori persyaratan dokumen luar negeri, akta kelahiran termasuk salah satu dokumen yang sering dipersyaratkan untuk keperluan pendidikan maupun pekerjaan di luar negeri (Kemenkum 2022: 1).



Gambar 4. 17 Akta Kelahiran Peserta
Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

d. SKCK

SKCK merupakan dokumen yang diterbitkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai bukti bahwa seseorang tidak memiliki catatan kriminal tertentu. Berdasarkan hasil observasi, SKCK menjadi salah satu dokumen yang sering diajukan peserta untuk memenuhi persyaratan administrasi di negara tujuan. Penggunaan SKCK menunjukkan pentingnya



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dokumen sebagai alat bukti yang dapat memberikan informasi resmi mengenai status seseorang dalam proses administrasi internasional.

MARKAS BESAR
KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
BADAN INTELIJEN KEAMANAN
Jalan Trunojoyo No. 3, Kebayoran Baru, Jakarta 12110.

SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
POLICE RECORD

Nomor: SKCK/Markas Besar/2026/0001

Diterangkan bersama ini bahwa:
This is to certify that

Nama	: [REDACTED]
Jenis Kelamin	: PEREMPUAN
Sex	: PEREMPUAN
Kebangsaan	: INDONESIA
Nationality	: INDONESIA
Agama	: ISLAM
Religion	: ISLAM
Tempat dan tgl lahir	: KESIK, 23 JANUARI 2003
Place and date of birth	: KESIK, 23 JANUARI 2003
Tempat tinggal sekarang	: DUSUN SELIMUR RT - / RW -, KESIK, MASBAGIK, LOMBOK TIMUR,
Current address	: DUSUN SELIMUR RT - / RW -, KESIK, MASBAGIK, LOMBOK TIMUR,
Pekerjaan	: PELAJAR/MAHASISWA
Occupation	: PELAJAR/MAHASISWA
Nomor Kartu Tanda Penduduk	: [REDACTED]
Citizen card number	: [REDACTED]
Nomor Paspor/KITAS/KITAP*	: [REDACTED]
Passport/KITAS/KITAP-number	: [REDACTED]

Setelah diadakan penelitian hingga saat dikeluarkan surat keterangan ini yang didasarkan kepada:
As of screening through the issue here of by virtue of:

Catatan Kepolisian yang ada
Existing Police record

Bahwa nama tersebut diatas tidak memiliki catatan atau keterlibatan dalam kegiatan kriminal apapun
The bearer here of proves not to be involved in any criminal cases

Selama ia berada di Indonesia
During his/her stay in Indonesia : 23 JANUARI 2003

dari
from

Sampai dengan
Until : 19 FEBRUARI 2026

Keterangan ini diberikan berdasarkan permohonan
This certificate is issued at the request to the applicant

Untuk keperluan/menjuj*
For the purpose : **INDONESIAN CITIZENS WHO ARE GOING ABROAD - UNTUK KEPERLUAN PERSYARATAN AUPAIR DI NETHERLAND/BELANDA**

Berlaku dari tanggal
Valid from : 19 FEBRUARI 2026

Sampai dengan
Until : 19 AGUSTUS 2026

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data, SKCK ini dinyatakan tidak berlaku
If the person is involved in crimes/violations afterwards this SKCK is declared as invalid

Dikeluarkan di : POLRES LOMBOK TIMUR
Issued in : POLRES LOMBOK TIMUR

Pada tanggal : 19 FEBRUARI 2026
On : 19 FEBRUARI 2026

a.n KEPALA BADAN INTELIJEN KEAMANAN POLRI
KABIDYANMAS
u.b.
KASUBBID GIATMAS

Ditandatangani secara elektronik oleh:
[Signature]

MARKAS BESAR
ALAN KONGARE BEKAS POLRI-NPT FANOT

Dokumen ini diterbitkan secara elektronik menggunakan Sistem Elektronik yang diterbitkan oleh Markas Besar
Sistem Elektronik (SEK) BIKN dan dapat diunduh kondanya melalui pemindai QR di samping

Markas Besar
Sistem Elektronik

Gambar 4. 18 Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Peserta

Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

Selain dokumen utama, terdapat berbagai dokumen pendukung lain yang dapat diajukan untuk memperoleh *apostille* sesuai dengan kebutuhan peserta dan ketentuan negara tujuan. Dokumen tersebut dapat berupa sertifikat kompetensi, surat pengalaman kerja, sertifikat pelatihan, maupun dokumen resmi lainnya. Kebutuhan dokumen pendukung ini berbeda pada setiap peserta karena disesuaikan dengan program yang diikuti dan persyaratan yang ditetapkan oleh instansi tujuan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Kemenkum, 2022: 1) yang menyatakan bahwa setiap jenis



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dokumen memiliki ketentuan dan prosedur pengesahan yang berbeda sesuai kebutuhan penggunaannya di luar negeri.

e. KTP

KTP digunakan sebagai identitas resmi peserta yang diperlukan dalam proses verifikasi data selama pengajuan *apostille*. Data yang tercantum pada KTP harus sesuai dengan dokumen lain yang diajukan untuk menghindari terjadinya penolakan atau revisi pada saat verifikasi.



Gambar 4. 19 Kartu Tanda penduduk

Sumber: Dokumen PT YAIJ Solusi Internasional, 2026

Selain dokumen peserta, proses pengurusan *apostille* juga memerlukan surat specimen pejabat penandatanganan dokumen. Berdasarkan hasil observasi, surat specimen digunakan untuk memperoleh tanda tangan dan cap dari pejabat publik yang menerbitkan dokumen yang akan diajukan *apostille*, seperti kepala sekolah, pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maupun pejabat instansi lainnya. Surat specimen yang telah ditandatangani kemudian diunggah ke sistem AHU sebagai salah satu persyaratan verifikasi dokumen oleh Kementerian Hukum dan HAM. Kelengkapan dan keabsahan surat specimen menjadi faktor penting karena berpengaruh terhadap keberhasilan proses verifikasi dokumen *apostille*.

4.3 Kendala dan Solusi dalam Proses Pengurusan Apostille

Dalam pelaksanaan proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional, terdapat beberapa kendala yang ditemukan selama kegiatan magang berlangsung. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, implementasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kebijakan *apostille* berbasis transformasi digital menunjukkan bahwa masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya pemahaman pemohon terhadap prosedur yang berlaku (Ariani dan Prabawati, 2025: 3). Menurut Pradana dan Fakhry (2024: 61), proses pengurusan *apostille* harus dilakukan sesuai prosedur dan persyaratan yang telah ditentukan agar dokumen dapat memperoleh pengesahan secara sah, sehingga apabila terdapat hambatan dalam proses tersebut maka waktu penyelesaian dokumen dapat menjadi lebih lama. Berikut kendala dan solusi yang ditemukan dalam proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional:

a. Keterlambatan pengumpulan dokumen oleh peserta

Kendala pertama yang sering dihadapi adalah keterlambatan peserta program *Aupair, Ausbildung, FSJ, dan BFD* dalam mengunggah dokumen ke folder Google Drive yang telah disediakan. Penyebab utama kendala ini adalah kurangnya kesadaran dan kesiapan peserta dalam mempersiapkan dokumen-dokumen yang diperlukan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. Dampak yang ditimbulkan adalah mundurnya jadwal pengajuan *apostille* dan berpotensi menghambat keberangkatan peserta ke luar negeri. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen merupakan salah satu penyebab utama terhambatnya proses administrasi yang berdampak pada tertundanya jadwal keberangkatan peserta (Ariani dan Prabawati, 2025: 3). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa kendala terbesar yang dihadapi adalah peserta yang tidak mengumpulkan dokumen tepat waktu sehingga menyebabkan proses pengajuan *apostille* menjadi tertunda.

Solusi untuk mengatasi kendala keterlambatan pengumpulan dokumen adalah dengan mengingatkan peserta secara berkala melalui WhatsApp dan memberikan tenggat waktu yang jelas sejak awal proses. Narasumber menyarankan agar tim admin CRM secara rutin mengirimkan pesan pengingat kepada peserta yang belum melengkapi dokumen agar segera mengunggahnya ke folder Google Drive yang telah disediakan. Selain itu, pemantauan perkembangan pengumpulan dokumen setiap



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

peserta dilakukan melalui *checklist monitoring* di *spreadsheet* divisi CRM sehingga dapat segera diketahui peserta mana yang masih belum melengkapi dokumen. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, pemanfaatan platform digital dalam pengelolaan dokumen memungkinkan perusahaan untuk memantau kelengkapan dan status dokumen peserta secara *real-time* sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih efisien (Irfan dan Anirwan, 2023: 24).

b. Ketidaksesuaian dan ketidakjelasan dokumen yang diunggah

Kendala kedua adalah dokumen yang diunggah oleh peserta program *Aupair*, *Ausbildung*, *FSJ*, dan *BFD* ke Google Drive terkadang tidak sesuai dengan ketentuan, seperti hasil *scan* yang buram, tidak terbaca dengan jelas, atau terdapat perbedaan data antara satu dokumen dengan dokumen lainnya seperti perbedaan nama atau tempat tanggal lahir. Penyebab utama kendala ini adalah kurangnya ketelitian peserta saat memindai dan mengunggah dokumen, serta belum adanya panduan standar dokumen yang jelas sejak awal. Dampak yang ditimbulkan adalah penulis harus meminta peserta untuk mengunggah ulang dokumen sehingga memperlambat proses pengajuan. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, keberhasilan proses pengurusan *apostille* sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dan keabsahan dokumen yang diajukan serta ketepatan dalam mengikuti setiap tahapan yang telah ditentukan (Pradana dan Fakhry, (2024: 61). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa tim CRM selalu melakukan verifikasi dokumen secara menyeluruh untuk memastikan tidak ada perbedaan data sebelum pengajuan dilakukan, karena sekecil apapun perbedaan tersebut harus diperbaiki terlebih dahulu sebelum proses dapat dilanjutkan.

Solusi untuk mengatasi kendala ketidaksesuaian dan ketidakjelasan dokumen adalah dengan memberikan panduan dokumen yang jelas kepada peserta sejak awal, termasuk standar kualitas *scan*, format file yang diterima oleh sistem AHU, serta ketentuan kesesuaian data antar dokumen. Narasumber menyarankan agar setiap dokumen yang diunggah peserta dilakukan pengecekan dan verifikasi menyeluruh terlebih dahulu sebelum



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

diajukan ke sistem AHU, sehingga apabila terdapat ketidaksesuaian dapat segera diinformasikan kepada peserta untuk segera diperbaiki sebelum pengajuan dilakukan. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, pengelolaan dokumen yang baik mencakup kegiatan pencatatan, pengendalian, dan pendistribusian dokumen secara sistematis agar setiap proses administrasi dapat berjalan dengan tertib (Ardiana dan Suratman, 2021: 336).

c. Kendala pada keterlambatan pengumpulan surat spesimen

Kendala ketiga adalah proses pengurusan surat spesimen yang sepenuhnya bergantung pada peserta *program Aupair, Ausbildung, FSJ, dan BFD* serta pejabat yang bersangkutan. Surat spesimen harus ditandatangani dan diberi cap oleh pejabat publik seperti kepala sekolah, rektor, atau kepala dinas dukcapil yang menandatangani dokumen asli, sehingga prosesnya tidak dapat dibantu oleh divisi CRM dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab peserta. Penyebab utama kendala ini adalah proses pengurusan spesimen yang sepenuhnya bergantung pada kesediaan dan waktu pejabat instansi terkait, sehingga tidak dapat dikendalikan oleh divisi CRM. Dampak yang ditimbulkan adalah keterlambatan pengajuan *apostille* karena peserta harus datang langsung ke instansi terkait yang terkadang memiliki keterbatasan waktu dan prosedur tersendiri, sehingga proses harus menunggu peserta menyelesaikan pengurusan spesimen terlebih dahulu. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, proses *Apostille* merupakan mekanisme pengesahan dokumen publik melalui pencocokan tanda tangan dan cap pejabat sebagai inti dari proses verifikasi yang dilakukan oleh Ditjen AHU (Permenkumham No. 6 Tahun 2022). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa "spesimen itu melekat kepada peserta yang artinya memang kita tidak bisa membantu untuk mengurus, jadi memang dari segi pesertanya sendiri yang harus datang ke instansi terkait contoh ke kampus ataupun ke sekolah ataupun ke dukcapil setempat."

Solusi untuk mengatasi kendala pada keterlambatan pengumpulan surat spesimen adalah dengan menginformasikan kepada peserta sejak awal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

mengenai pentingnya surat spesimen beserta langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mengurusnya ke instansi terkait. Narasumber menyarankan agar penulis menyediakan contoh format surat spesimen dan mengingatkan peserta untuk segera mengurus spesimen ke instansi terkait sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan, serta memantau perkembangan pengurusan spesimen setiap peserta secara berkala agar proses tidak terhambat. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, koordinasi yang baik antara perusahaan dan peserta menjadi kunci keberhasilan dalam proses administrasi dokumen internasional (Pradana dan Fakhry, 2024: 61).

d. Keterlambatan pembayaran *Voucher expired*

Kendala keempat adalah *voucher* pembayaran *apostille* yang hanya berlaku selama 7 hari sejak diterbitkan. Penyebab utama kendala ini adalah keterbatasan masa berlaku *voucher* serta keterlambatan peserta program *Aupair*, *Ausbildung*, *FSJ*, dan *BFD* atau bagian keuangan perusahaan dalam melakukan pembayaran dalam batas waktu tersebut. Dampak yang ditimbulkan adalah *voucher* menjadi *expired* dan pengajuan *apostille* harus dilakukan dari awal, sehingga memperpanjang waktu proses dan berpotensi mengganggu jadwal keberangkatan peserta. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, setiap tahapan dalam proses pengurusan *apostille* memiliki persyaratan teknis yang harus dipenuhi secara cermat, di mana apabila salah satu tahapan tidak terpenuhi maka pemohon diwajibkan untuk mengulang proses dari awal (Ariani dan Prabawati, 2025: 4). Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara yang menyatakan bahwa "*voucher* itu hanya berlaku selama 7 hari, jadi harus dibayarkan selama 7 hari itu, kalau tidak dibayarkan biasanya bisa *expired* dan harus pengajuan ulang."

Solusi untuk mengatasi kendala keterlambatan pembayaran *Voucher expired* adalah dengan segera menginformasikan kepada peserta atau bagian keuangan perusahaan begitu *voucher* diterima dari sistem AHU tanpa menunggu adanya permintaan terlebih dahulu. Narasumber menyarankan agar penulis secara aktif memantau status pembayaran melalui *checklist monitoring* di *spreadsheet* divisi CRM dan memberikan pengingat kepada pihak terkait apabila batas waktu pembayaran *voucher*



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

semakin dekat agar segera dilakukan pembayaran sebelum *voucher expired* dan pengajuan harus diulang dari awal. Sebagaimana dikemukakan dalam landasan teori, digitalisasi proses administrasi berperan penting dalam menyederhanakan birokrasi dan meminimalisir kesalahan dalam pengelolaan data peserta (Irfan dan Anirwan, 2023: 24).

Berdasarkan uraian kendala dan upaya solusi di atas, dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi dalam proses pengurusan *apostille* di PT YAIJ Solusi Internasional sebagian besar bersumber dari faktor kesiapan dan pemahaman peserta terhadap prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, peran divisi Admin CRM dalam memberikan pendampingan, informasi, dan komunikasi yang intensif kepada peserta menjadi sangat penting untuk meminimalisir kendala-kendala tersebut sehingga proses pengurusan *apostille* dapat berjalan lancar dan keberangkatan peserta ke luar negeri tidak mengalami keterlambatan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**