

# Revitalisasi Proses Operasional Perusahaan Untuk Meningkatkan Efisiensi Kinerja: Studi Kasus Konsultan PPSDM Consultant = Revitalization of Operational Procedures to Improve Performance Efficiency: Study Case at PPSDM Consultant

Muhammad Bari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920537391&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

UMKM berkontribusi secara signifikan baik terhadap pertumbuhan ekonomi maupun penyerapan tenaga kerja di Indonesia. Menurut data yang diterbitkan Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah, pada tahun 2021 UMKM diperkirakan berkontribusi sebesar 8.573 triliun rupiah. UMKM juga berkontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja setidaknya 96,92%, diperkirakan sebanyak 119,6 juta orang. Di antara bisnis yang berorientasi pada produk dan layanan, UMKM yang memfokuskan produknya pada bisnis jasa perlu lebih memperhatikan standarisasinya baik dalam proses penyampaian layanan maupun produk akhir yang diterima oleh klien. Berlokasi di Jakarta Selatan, PPSDM Consultant adalah perusahaan menengah yang memfokuskan produknya pada bisnis jasa sebagai konsultan manajemen dan psikologi. Penelitian ini menggunakan teknik business coaching dengan metode kualitatif dalam pengumpulan data untuk memetakan kondisi dan permasalahan perusahaan saat ini untuk merancang dan mengimplementasikan solusi perbaikan. Masalah utama yang ditemukan adalah tidak tersedianya deskripsi pekerjaan (job description) yang tepat dan standard operating procedure (SOP) sebagai standarisasi pelayanan untuk meningkatkan efisiensi kinerjanya. Hasil penelitian menunjukkan penerapan SOP (standard operating procedure) yang tepat dan job description fungsi terkait berpengaruh positif terhadap efisiensi kinerja perusahaan karena adanya standarisasi dalam prosedur pemberian layanan yang pada gilirannya meningkatkan kualitas produk akhir perusahaan, laporan psikologis. Penerapan SOP dan uraian tugas membantu karyawan memahami tanggung jawab dan fungsinya dengan baik untuk memenuhi standar perusahaan. Penerapan SOP dan job description juga membantu perusahaan untuk mendapatkan sertifikasi ISO internasional yang memperluas segmen pasar khususnya B2G (business to government) dan meningkatkan pendapatan tahunan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk membantu UMKM dalam mengelola fungsi internal dalam aspek manajemen operasional dengan menerapkan deskripsi pekerjaan (job description) dan SOP (standard operational procedure) yang tepat.

.....MSMEs contribute significantly to both Indonesia's economic growth and employment. According to data published by Ministry of Cooperatives and Small and Medium Enterprise, in 2021 MSMEs contribute estimated at 8,573 trillion rupiah. MSMEs also contributed to employment by at least 96.92% estimated at 119,6 million people. Among product and service-oriented business, MSMEs that focuses its products on services business need to pay more attention to its standardization both in service delivering process and the end products received by clients. Located in South Jakarta, PPSDM Consultant is a medium enterprise focusing its products on service business as management and psychology consultant. This study uses business coaching techniques with qualitative method in data collection to map current condition and problems of the company to devise and implement solutions of improvement. Two main problems found within the company are the unavailability of proper job descriptions and standard operational procedure (SOP) for service standardization to improve its performance efficiency. The result shows the

implementation of proper SOP (standard operating procedure) and job descriptions of functions positively affects company's performance efficiency because of the standardization in service deliver procedure which in turn improving the quality of the company's end-products, the psychological reports. The implementation of SOP and job description help the employees understand about their responsibility and functions properly to meet company's standards. The implementation of SOP and job description also help the company to gain international certification of ISO which in turn broaden market segments for B2G (business to government) and increase in company annual income. This study aims to assist MSMEs in managing their internal function of management in operations aspect by implementing proper job description and SOP (standard operational procedure).