

IPTEKS BAGI KREATIVITAS DAN INOVASI KAMPUS (IBKIK) JASA KONSULTANSI TALENT MANAGEMENT

Yanuar Fauzuddin¹, Agung Bayu Murti², Karlin³).

¹ Faculty of Business and Economics, Wijaya Putra University

² Faculty of Business and Economics, Wijaya Putra University

³ Faculty of Business and Economics, Wijaya Putra University

Corresponding E-mail: yanuarfauzuddin@gmail.com

ABSTRACT

The business unit developed called IbKIK Talent Management Consultancy Services (IbKIK JKTM) with main activities as a provider of research and development services in business and economics. Short-term goal is to meet and support the needs of the community, partners and businesses of of consultancy and training services in business and economics field. While the long-term goal IbKIK JKTM is the creation of a system of good governance, among others: a data base of research results and superior technology, a data base of client needs, index of client satisfaction, guidelines for unit activities of IbKIK, the working mechanism of IbKIK, creation of favorable cooperation between the UWP Surabaya with industry, local government and the community, an increasing number of new entrepreneurs of lecturers and students. The method applied is to maintain the existing condition of raw materials or clients and maintaining good relationships with customers or clients, especially clients remain. The production had a very adequate instrument assets, production process starting from understanding the client's needs until the implementation of the consultation as well as feedback and supervision to maintain good relationships with clients. The management is still not good so it need improvement, the marketing is done by segmenting and targeting strategy, pricing, promotion and maintaining good relationships with clients (developing relationship). While human resources are adequate to the needs of training and development, the existing facilities dedicated space business unit, but the ingredients are still to be developed. From the financial side, the financial return in 2016 are projected to reach Rp. 500.000.000, -. Accountability income and expenditure of money is managed independently by the management. The next steps to operate the business are improving organizational management especially in financial management, improving marketing strategy, developing products, increasing human resource competencies, maintaining existing clients and increasing public training.

Keywords: Business, Management, Talent, Consultancy, Training

ABSTRAK

Unit bisnis dikembangkan disebut IbKIK Talent Management Consultancy Services (IbKIK JKTM) dengan kegiatan utama sebagai penyedia jasa penelitian dan pengembangan dalam bisnis dan ekonomi. Tujuan jangka pendek adalah untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan masyarakat, mitra dan bisnis dari konsultasi dan pelatihan jasa dalam bisnis dan ekonomi bidang. Sedangkan tujuan jangka panjang IbKIK JKTM adalah terciptanya sistem pemerintahan yang baik, antara lain: data base hasil penelitian dan

teknologi yang unggul, data base kebutuhan klien, indeks kepuasan klien, pedoman kegiatan satuan IbKIK, mekanisme kerja IbKIK, terciptanya kerjasama yang menguntungkan antara UWP Surabaya dengan industri, pemerintah daerah dan masyarakat, peningkatan jumlah wirausaha baru dari dosen dan mahasiswa. Metode yang digunakan adalah dengan menjaga kondisi yang ada dari bahan baku atau klien dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan atau klien, terutama klien tetap. produksi memiliki aset instrumen yang sangat memadai, proses produksi mulai dari memahami kebutuhan klien sampai pelaksanaan konsultasi serta umpan balik dan pengawasan untuk menjaga hubungan baik dengan klien. Manajemen masih kurang baik sehingga perlu perbaikan, pemasaran dilakukan dengan segmentasi dan penargetan strategi, harga, promosi dan menjaga hubungan baik dengan klien (mengembangkan hubungan). Sementara sumber daya manusia yang memadai untuk kebutuhan pelatihan dan pengembangan, fasilitas yang ada didedikasikan unit bisnis ruang, tetapi bahan-bahan yang masih harus dikembangkan. Dari sisi keuangan, pengembalian keuangan pada 2016 diproyeksikan mencapai Rp. 500.000.000, -. Pendapatan akuntabilitas dan pengeluaran uang dikelola secara mandiri oleh manajemen. Langkah berikutnya untuk mengoperasikan bisnis memperbaiki manajemen organisasi terutama dalam pengelolaan keuangan, meningkatkan strategi pemasaran, pengembangan produk, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, mempertahankan klien yang sudah ada dan meningkatkan pelatihan publik.

Kata kunci: Bisnis, Manajemen, Talent, Konsultasi, Pelatihan

1. PENDAHULUAN

Unit usaha IbKIK ini disebut IbKIK Jasa Konsultansi *Talent Management* (IbKIK JKTM). Unit usaha ini dikembangkan dari pusat studi yang dimiliki oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Putra (FEB UWP), yaitu Business and Economics Development and Research Center (BEDRC) FEB UWP. IbKIK JKTM ini memiliki kegiatan utama sebagai penyedia jasa konsultansi dan pelatihan dalam proses organisasi atau perusahaan untuk menarik, mengembangkan, memotivasi dan mempertahankan produktifitas karyawan. *Talent management* sendiri merupakan terobosan strategi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di organisasi atau perusahaan dalam hal rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, penempatan, penilaian kinerja, remunerasi, pola karir serta suksesi

dengan pendekatan minat dan bakat berbasis kompetensi.

Tujuan jangka pendek IbKIK JKTM adalah memenuhi kebutuhan mitra (industri dan pemerintah) akan dukungan dan layanan konsultansi dan pelatihan dibidang manajemen SDM dengan menggunakan pendekatan *talent management* yang berbasis kompetensi. Tujuan jangka panjang IbKIK JKTM adalah memberikan semangat kewirausahaan di lingkungan kampus secara berkelanjutan. Selain itu IbKIK JKTM memiliki orientasi menjadi pusat studi di bawah FEB UWP yang memberikan sarana praktek keilmuan dibidang ekonomi dan bisnis. Dan tujuan jangka panjang utamanya adalah menjadi sumber pendapatan bagi FEB UWP serta meningkatkan peran aktif civitas akademika FEB UWP dalam memajukan dan mengembangkan mitra industri, pemerintah maupun masyarakat umum.

Jenis usaha ini dibidik oleh UWP karena UWP memiliki sumber daya yang sangat mumpuni dibidang manajemen SDM dan bisnis. Saat ini belum banyak penyelenggara konsultasi dan pelatihan dibidang manajemen SDM yang menggunakan pendekatan *talent management*, oleh karenanya IbKIK JKTM memiliki keunikan atau keunggulan dibanding penyelenggara lain sejenis yang sudah ada saat ini. Secara materi, IbKIK JKTM memiliki terobosan konsep mengenai pengelolaan organisasi dan SDM yaitu menggunakan *talent management* sebagai pendekatan pengelolaan bisnis perusahaan secara lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan berbasis riset sehingga kualitas hasil didasarkan pada fakta dan mampu digunakan dalam jangka panjang. Pengelola terdiri dari profesional muda yang berprofesi selain dosen juga praktisi konsultan. Sumber daya tenaga ahli juga tersedia optimal yaitu dengan mendayagunakan dosen-dosen UWP dari berbagai macam bidang ilmu.

Produk Layanan

Layanan yang diberikan yang digunakan oleh IbKIK JKTM diwujudkan dalam bentuk misi lembaga BEDRC, yaitu

1. Melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi secara pro aktif.
2. Memberikan dukungan dan layanan konsultasi bisnis yang tepat guna kepada mitra atau pelaku bisnis.
3. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang mampu meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia dan dibidang ekonomi dan bisnis bagi mitra atau pelaku bisnis pada umumnya.
4. Mengadakan seminar mengenai perkembangan ekonomi dan bisnis secara kontinyu dan terkini.

Keempat misi tersebut dilakukan dan diberikan dengan pendekatan manajemen sumber daya manusia berbasis *talent management*. Dalam memberikan layanan di atas, IbKIK JKTM menggunakan metode sebagai berikut:

1. Penelitian, yang merupakan kegiatan kajian dan studi ilmiah sebagai perwujudan Tridharma Perguruan Tinggi yang dapat bermanfaat bagi lingkungan dan masyarakat, baik dalam ruang lingkup bisnis maupun non bisnis.
2. Solusi bisnis, yang merupakan layanan konsultasi bisnis sebagai wujud peran aktif civitas akademika Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra dalam membantu mitra mewujudkan proses bisnis yang memiliki keunggulan bersaing.
3. Pelatihan, yang merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dapat diaktualisasikan di lingkungan bisnis maupun kemasyarakatan.
4. Seminar, yang merupakan forum diskusi interaktif dengan mengedepankan informasi – informasi yang aktual dan bermanfaat.

Sarana dan Prasarana

IbKIK JKTM yang dikembangkan melalui lembaga BEDRC saat ini menempati ruangan sebesar 30 m² yang bertempat di Gedung Fakultas Ekonomi, Universitas Wijaya Putra, Jl. Raya Benowo 1-3, Surabaya. Ruangan tersebut dilengkapi dengan peralatan dan literatur yang cukup memadai sebagai unit usaha sebagaimana ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 1.1
Fasilitas Usaha IbKIK JKTM

No	Nama Fasilitas	Unit/Volume
1	Meja kerja	5 unit
2	Meja komputer	1 unit
3	Kursi kantor	5 unit
4	Lemari buku	1 unit
5	Lemari loker	1 unit
6	Komputer dan Printer	1 unit
7	LCD Proyektor dan Layar	1 unit
8	Papan tulis	1 unit
9	Pendingin Udara (AC)	1 unit

Proses Layanan

Tahapan proses layanan yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Promosi produk, sosialisasi dan mengenalkan jasa konsultasi, penelitian dan pelatihan kepada klien;
2. Memahami kebutuhan klien melalui *gap analysis*, *root cause analysis* dan mencari solusi;
3. Menyiapkan materi konsultasi, penelitian dan pelatihan, kurikulum, pemateri dan akomodasi yang diperlukan;
4. Menyusun jadwal, menyampaikan materi ke fasilitator;
5. Pelaksanaan konsultasi, penelitian dan pelatihan;
6. Membuat laporan dan evaluasi konsultasi, penelitian dan pelatihan;
7. Mengetahui dampak konsultasi, penelitian dan pelatihan, peningkatan kualitas dan supervisi yang terjadual pasca pelatihan.

Kegiatan IbKIK JKTM dapat meningkatkan efektifitas kerja sama UWP dengan mitra eksternal khususnya industri dan masyarakat sehingga jaringan eksternal dapat terbina dengan baik. Hasil kegiatan IbKIK JKTM Surabaya diarahkan selain

dalam rangka mengefektifkan kegiatan penelitian terapan juga untuk menggalang dana yang dapat dimanfaatkan bagi keberlanjutan penelitian. Masyarakat bisa mendapatkan layanan yang tepat sasaran dan bermanfaat bagi kebutuhan dan pengembangan organisasinya, selain itu diharapkan dengan adanya IbKIK JKTM ini pelaku dalam hal ini masyarakat bisa mengaplikasikan ilmu yang didapat dari IbKIK JKTM ini dengan menjadikan faktor bakat/*talent* sebagai satu alat analisis baru dalam pengelolaan sumber daya manusia. Kemanfaatan yang diperoleh dari kegiatan IbKIK JKTM ini antara lain :

1. Mempercepat proses pengembangan budaya kewirausahaan di UWP;
2. Mendidik dan membina calon wirausaha baru bagi dosen dan mahasiswa calon alumni UWP;
3. Membangun sumber pendapatan mandiri bagi lembaga dan dosen di lingkungan UWP;
4. Membangun jaringan mitra kerja;
5. Membantu pemerintah dalam hal menciptakan peluang kerja bagi lulusan Perguruan Tinggi.

2. METODE PELAKSANAAN

Bahan Baku

IbKIK JKTM ini berfokus pada pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi dalam bidang penelitian dan pengembangan serta pengabdian kepada masyarakat yang berkaitan dengan aspek ekonomi dan bisnis terutama pada pengembangan SDM berupa *talent management* serta melaksanakan kerjasama antar lembaga-lembaga dan atau badan badan milik pemerintah maupun swasta, antar pusat studi sejenis, baik secara sendiri-sendiri maupun berkelompok/bermitra. Bahan baku utamanya adalah klien yang menjadi peserta konsultasi ini yang berasal dari berbagai sektor. IbKIK JKTM sudah berdiri sejak 2014 namun baru didaftarkan dengan kata Notaris tahun 2015 dan belum berfokus pada satu materi konsultasi, klien yang pernah ditangani oleh tenaga ahli IbKIK JKTM antara lain berasal dari instansi pemerintahan, lembaga pendidikan, BUMN dan perusahaan swasta.

Produksi

Sebagai usaha jasa, salah satu peran penting adalah proses pelayanan pada klien, untuk itu selain desain konsultasi, disusun SOP layanan dan Indeks Kepuasan Klien (CSI). Diharapkan dengan adanya standar operasional prosedur bisa memberikan nilai lebih dalam hal pelayanan kepada pelanggan dan mengurangi adanya kesenjangan antara harapan/tujuan pelanggan dengan manfaat yang didapatkan. Sistem yang dipilih dan diterapkan untuk mengembangkan usaha sebagai berikut :

1. Perencanaan Usaha, Penerapan hasil-hasil penelitian perguruan tinggi diantaranya adalah penelitian tentang

akuntansi, ekonomi pembangunan, pengembangan sumber daya manusia, perubahan organisasi, budaya organisasi, manajemen konflik, manajemen resiko, dan lain-lain;

2. Perencanaan Pemasaran Produk, Memaksimalkan penggunaan media antara lain leaflet, poster, brosur, spanduk, dan media elektronik seperti internet. Khusus untuk internet, promosi dilakukan dengan mempromosikan melalui web / sosial network. Memaksimalkan kembali strategi pemasaran melalui *word of mouth* dan mengoptimalkan adanya unit khusus pemasaran yang bekerja mencari ceruk-ceruk pasar baru;
3. Penerapan Ipteks Terpilih, Penerapan hasil-hasil penelitian terbaru terkait sumber daya manusia dan organisasi, penerapan teknologi e-commerce;
4. Penataan Manajemen, Melalui penataan dan akan diterapkan komputerisasi dalam melakukan administrasi yaitu dengan menggunakan software manajemen administrasi;
5. Pengembangan Produk serta Proses Produksi, Selalu memperbaiki desain layanan sesuai dengan kebutuhan klien dan perkembangan ilmu pengetahuan, pengembangan kemampuan sumber daya manusia, upgrading pengetahuan dan kemampuan fasilitator melalui studi lanjut, dan lain-lain.

Produk Layanan

Dalam menjalankan usaha, IbKIK JKTM perlu menentukan jenis layanan yang akan diberikan kepada klien. Sesuai dengan materi pendekatan yang diberikan, yaitu *talent management*, maka secara umum IbKIK memberikan layanan jasa konsultasi manajemen bisnis dan pelatihan sumber daya manusia berbasis

talent. Jenis layanan yang diberikan IbKIK JKTM melalui pusat studi BEDRC FEB UWP terbagi menjadi empat layanan besar, yaitu

1. Layanan riset yaitu layanan kajian dan review yang menghasilkan informasi berupa fakta guna mendapatkan alternatif solusi sesuai dengan kebutuhan;
2. Layanan solusi bisnis yaitu layanan konsultasi dan desain sistem bisnis dalam membantu mewujudkan proses bisnis yang memiliki keunggulan bersaing;

3. Layanan pelatihan yaitu layanan pengembangan kompetensi dan perilaku SDM baik secara indoor maupun outdoor dan diselenggarakan secara inhouse maupun publik;
4. Layanan seminar yaitu layanan penyelenggaraan seminar dengan berbagai macam topik pembahasan dibidang ekonomi dan bisnis serta berbagai narasumber.

Produk yang dimiliki IbKIK JKTM merupakan produk jasa dengan harga jual produk seperti pada tabel di bawah ini.

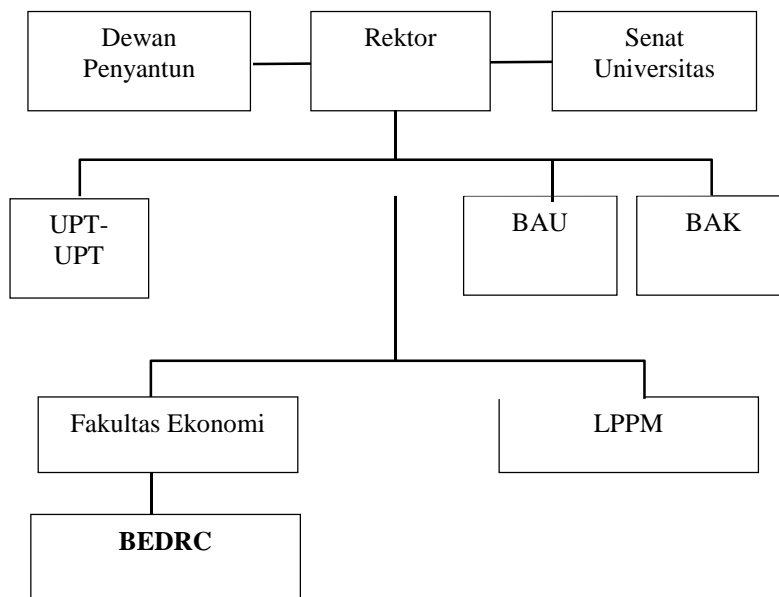
Tabel 2.1
Harga Jual Produk IbKIK JKTM

No	Produk	Harga Jual
1	Asesmen	500 ribu – 2 juta / individu
2	Konsultasi	50 juta – 250 juta / <i>project</i>
3	Pelatihan/Seminar	15 juta – 150 juta / <i>project</i>

Manajemen

Sebagai unit usaha, IbKIK JKTM perlu memiliki sebuah sistem pengelolaan organisasi agar dapat menjalankan usahanya secara teratur dan berkelanjutan,

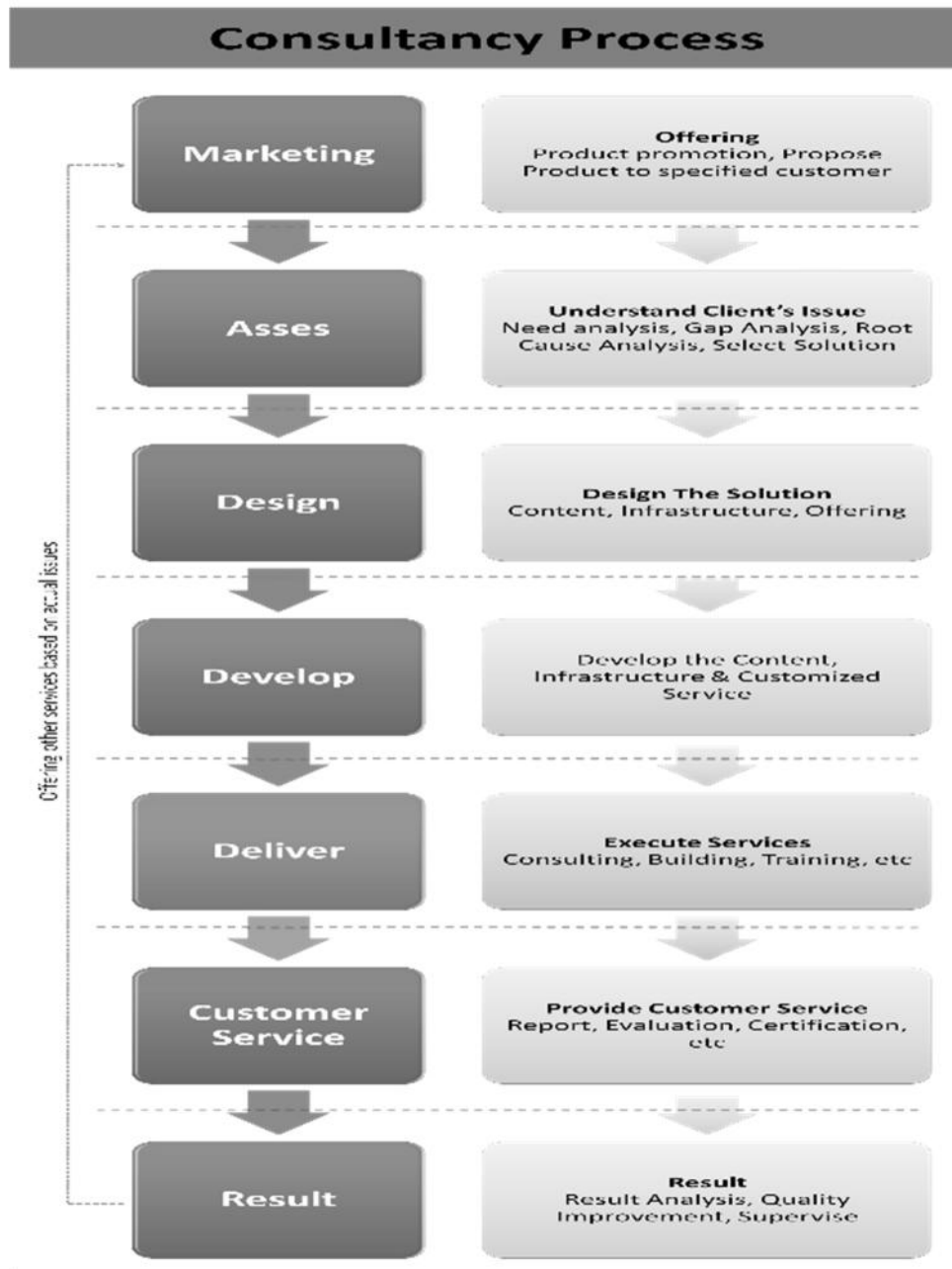
mulai dari struktur organisasi, manajemen keuangan hingga status badan usaha. IbKIK JKTM bernaung dalam pusat studi FEB UWP yaitu BEDRC dengan struktur kelembagaan seperti di bawah ini.



Gambar 2.1
Struktur Organisasi Unit Usaha IbKIK JKTM

Keuangan IbKIK JKTM dikelola dengan sistem pembukuan berbasis kegiatan, yaitu berdasarkan kegiatan atau *project* yang didapatkan. Sebagai unit usaha layanan jasa, IbKIK JKTM menetapkan skema layanan yang baku guna

memberikan kepuasan kepada pelanggan dan sebagai standar pengawasan layanan. Skema layanan tersebut ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 2.2
Skema Layanan IbKIK JKTM

Sumber Daya Manusia

IbKIK dikelola oleh profesional muda yang berprofesi tidak hanya sebagai dosen melainkan juga praktisi dan konsultan. Secara ringkas, struktur internal organisasi IbKIK JKTM sesuai dengan struktur organisasi pusat studi FEB UWP (BEDRC), yaitu :

1. Ketua;
2. Divisi Riset;
3. Divisi Solusi Bisnis;
4. Divisi Pelatihan dan Seminar.

IbKIK JKTM memiliki sumber daya tenaga ahli yang berlimpah, karena sebagai unit usaha kampus di bawah Fakultas Ekonomi dan Bisnis maka secara otomatis tenaga ahli

yang dimiliki berasal dari dosen-dosen tetap FEB UWP. Dosen-dosen tetap tersebut juga tidak hanya berprofesi sebagai dosen saja, melainkan juga sebagai praktisi bisnis dan konsultan bisnis. Hal ini menjadikan dari sisi sumber daya manusia, IbKIK JKTM memiliki keunggulan. SDM yang dimiliki tidak hanya berasal dari lingkup internal saja, namun IbKIK JKTM juga menjalin rekanan dengan tenaga-tenaga ahli di luar UWP guna mengakomodasi kapabilitas lembaga. Distribusi jumlah tenaga ahli yang dimiliki berdasarkan jenjang akademik ditunjukkan pada tabel di bawah.

Tabel 2.3
Kualifikasi dan Jumlah Tenaga Ahli

Kualifikasi	Jumlah
Guru Besar	4
Doktor	11
Magister	5

Pemasaran

Saat ini Unit Usaha IbKIK JKTM telah memiliki posisi pasar yang jelas. Berdasarkan data klien yang pernah bergabung dengan P3M-UWP, pasar potensial adalah instansi pemerintahan, lembaga pendidikan, BUMN, perusahaan swasta dan dari berbagai jenjang mulai dari manajer menengah, supervisor, kepala sekolah, guru, karyawan, mahasiswa, siswa dan lain-lain di Jawa Timur. Usaha memperluas pasar akan dilakukan di luar Jawa Timur menyebarkan informasi ke kolega oleh tenaga pemasaran maupun klien (*word of mouth*).

Teknik pemasaran yang dilakukan yaitu memaksimalkan penggunaan media antara lain leaflet, poster, brosur, spanduk, dan

media elektronik seperti internet. Khusus untuk internet, promosi dilakukan dengan mempromosikan melalui *web / sosial network* sebagai sumber informasi dan materi. Strategi pemasaran yang paling dirasakan manfaatnya adalah melalui *word of mouth*. Hal lain yang belum optimal adalah bagian pemasaran dan promosi yang bekerja mencari ceruk-ceruk pasar baru yang belum tergarap, melakukan sosialisasi, promosi dan usaha pemasaran lainnya, selain itu tenaga pemasaran yang ada selama ini adalah fasilitator dan pegawai yang belum pernah mendapatkan pelatihan tentang teknik-teknik pemasaran.

Finansial

Di awal berdirinya BEDRC, modal yang dimiliki masih sangat minim sehingga kegiatan operasional belum dapat dilaksanakan. Namun dengan adanya program IbKIK JKTM, permodalan didapatkan dari hibah pengabdian masyarakat Kementerian Riset dan Teknologi Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti), yaitu sebesar Rp. 195.000.000,- untuk tahun pertama. Dana tersebut cukup mampu untuk meningkatkan kegiatan operasional BEDRC melalui program IbKIK JKTM, yang digunakan untuk pengadaan kantor dan kegiatan sosialisasi serta promosi layanan.

Kelayakan finansial diproyeksikan menggunakan *cashflow* dan perhitungan IRR (*Internal Rate of Return*). Dari proyeksi yang dilakukan untuk tiga tahun kedepan, menghasilkan IRR sebesar 7,75%. Besaran IRR tersebut dibandingkan dengan suku bunga Bank Indonesia sebesar 7,5%. Secara perbandingan, kelayakan akan diterima jika $IRR > \text{suku bunga BI}$. Dari perhitungan yang telah dilakukan terlihat bahwa $IRR (7,75\%) > \text{suku bunga BI } (7,5\%)$, sehingga program IbKIK JKTM menarik untuk dijalankan.

3. HASIL PELAKSANAAN

Program IbKIK JKTM tahun pertama yang dilaksanakan dalam beberapa bulan ini telah menyelesaikan beberapa target luaran. Target tersebut mengacu pada target pencapaian yang menjadi program kerja IbKIK JKTM. Beberapa capaian yang telah didapatkan antara lain sebagai berikut.

Bahan Baku

Dalam jangka waktu delapan bulan (Maret hingga Oktober), IbKIK JKTM melalui BEDRC telah melakukan penetrasi target pasar secara rutin, yaitu dua kali

dalam sebulan. Kegiatan tersebut menghasilkan dua proyek kerjasama yang berasal dari salah satu BUMD di Kalimantan Timur (Kutai Kartanegara) dan Koperasi terbesar di Jawa Timur). Untuk klien BUMD dari Kalimantan Timur, pekerjaan yang dilakukan adalah *Business Review*, sedangkan klien Koperasi terbesar di Jawa Timur adalah Penyusunan Remunerasi dan Penilaian Kinerja Karyawan. Selain dua klien tersebut, terdapat dua klien lagi yang sedang dalam proses kotrak kerja sama, sehingga proyeksi dalam satu tahun kegiatan ini, IbKIK JKTM mendapatkan empat klien untuk jasa konsultasi.

Selain mendapatkan klien untuk jasa konsultasi, IbKIK JKTM melalui BEDRC dalam delapan bulan terakhir ini telah menyelenggarakan tiga pelatihan publik di bulan Mei, Juli dan Oktober. Tingkat antusiasme peserta dalam setiap pelatihan sebesar 35 peserta per pelatihan yang berasal dari Surabaya dan luar Surabaya. Penyelenggaraan pelatihan publik ini menjadi salah satu alat promosi utama dalam mensosialisasikan produk layanan.

Produksi

Upaya penyelenggaraan kegiatan produksi yang berbasis pada kepuasan pelanggan telah dalam proses penyusunan, yaitu penyusunan SOP layanan dan kuesioner kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*). SOP layanan mengacu pada skema baku layanan yang telah dibuat. Untuk jasa konsultasi dan riset, tim IbKIK JKTM selalu melakukan audiensi terlebih dahulu dengan calon klien. Kegiatan ini dilakukan guna mengidentifikasi secara tepat kebutuhan calon klien yang sesungguhnya sehingga tim IbKIK dapat memberikan produk dan proses layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Ketidaktepatan identifikasi akan menimbulkan hasil pekerjaan yang kurang atau bahkan tidak dapat diimplementasikan.

Untuk penyelenggaraan pelatihan publik, tim IbKIK mendahuluinya dengan riset pasar secara online guna mengidentifikasi permintaan pasar. Hal ini dilakukan dengan maksud menyediakan materi pelatihan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat, sehingga kegiatan pelatihan yang diselenggarakan mampu memberikan manfaat optimal.

Penerapan kuesioner kepuasan pelanggan telah dilakukan dalam setiap penyelenggaraan pelatihan publik. Setiap peserta diminta untuk mengisi kuesioner yang diberikan oleh tim. Hasil kuesioner tersebut menjadi bahan bagi tim untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penerapan kuesioner kepuasan pelanggan untuk jasa konsultasi belum mendapatkan hasil karena pekerjaan sedang dalam proses pelaksanaan.

Manajemen Organisasi

Sebagai unit usaha diperlukan sistem pengelolaan organisasi yang jelas, mulai dari struktur kerja hingga pengelolaan keuangan. Struktur kerja yang dilakukan tim IbKIK JKTM berbasis pada fungsi bisnis. Struktur organisasi yang digunakan pun mengacu pada fungsi layanan, yaitu :

1. Ketua, bertugas untuk mengelola internal organisasi mulai dari proses bisnis internal hingga keuangan dan bertanggung jawab atas keseluruhan kinerja organisasi;
2. Divisi Riset, bertugas untuk mengeksekusi kerjasama dibidang penelitian dan bertanggung jawab sebagai Humas Internal kampus serta pemasaran lapangan;

3. Divisi Solusi Bisnis, bertugas untuk mengeksekusi kerjasama dibidang konsultasi bisnis dan bertanggung jawab sebagai pemasaran lapangan;
4. Divisi Pelatihan dan Seminar, bertugas untuk mengeksekusi kerjasama pelatihan dan seminar *in-house* serta penyelenggaraan pelatihan dan seminar publik. Selain itu juga bertanggung jawab dalam pemasaran *online* melalui *website* maupun media sosial.

Dalam menjaga kegiatan operasional kantor, tim IbKIK JKTM menentukan jadwal piket kantor dan rapat rutin. Rapat rutin diselenggarakan satu kali dalam seminggu pada hari Senin. Selain itu, dalam menentukan harga jual kepada calon klien, telah ditetapkan struktur *profit* penjualan sebesar 10% hingga 30% dari total biaya yang diperlukan. Interval tersebut disesuaikan dengan karakteristik calon klien dan jenis pekerjaan yang dibutuhkan. Interval tersebut juga diperhitungkan berdasarkan kebutuhan biaya operasional kantor.

Keuangan dikelola berbasis anggaran kegiatan dan dilakukan pembukuan berbasis kegiatan, yaitu kegiatan kerjasama proyek. Hal ini dikarenakan kegiatan operasional yang dilakukan berdasarkan proyek kerjasama yang didapatkan. Secara kewajiban pajak pun telah membayar dan melaporkan sesuai ketentuan wajib pajak.

IbKIK JKTM melalui BEDRC telah memiliki badan usaha berupa Akta Notaris Nomor 153 tahun 2015 sebagai Pusat Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra. Status tersebut dipilih supaya unit usaha tetap di bawah naungan dan pengawasan FEB UWP.

Pemasaran

Program IbKIK yang merupakan pengembangan pusat studi FEB UWP (BEDRC) ini merupakan usaha yang masih sangat baru, sehingga pemasaran menjadi faktor utama yang menjadi perhatian. Sebagai unit usaha yang mandiri, kinerja yang menjadi sasaran dan penilaian utama adalah penjualan. Tanpa adanya penjualan maka tidak dapat dinamakan unit usaha. Oleh karenanya selain pengadaan kantor sebagai wujud keberadaan unit usaha, kegiatan pemasaran menjadi fokus kegiatan tim.

Pemasaran yang dilakukan mulai dari *offline* hingga *online*. Pemasaran *offline* meliputi penyusunan *company profile* dan beberapa proposal baku yang kemudian dikirimkan kepada calon-calon klien yang menjadi target. Selain itu dengan memanfaatkan jaringan relasi yang dimiliki, tim secara langsung menghubungi *contact person* yang didapatkan. Dari proses kontak tersebut, tim melakukan audiensi dengan mendatangi calon klien dan berdiskusi. Dalam diskusi yang dilakukan, tim memberikan sosialisasi produk layanan dan mengidentifikasi kebutuhan calon klien. Hal ini dinilai efektif dengan bukti diperolehnya beberapa kegiatan kerjasama layanan.

Teknik pemasaran lainnya yang tidak kalah penting adalah pemasaran secara *online*. Tren media sosial saat ini menjadi jalan yang luas bagi kegiatan pemasaran. Dengan ruang lingkup konsumen yang luas serta beragam, menjadikan media sosial sebagai alat pemasaran yang cukup efektif. Hal ini dikarenakan informasi yang disebarkan dapat menjadi konsumsi publik secara masif. Dari tren tersebut, tim IbKIK JKTM juga mensosialisasikan dan mempromosikan produk layanannya melalui media sosial-media sosial yang saat

ini menjadi tren bagi masyarakat umum, antara lain Facebook, Twitter, Instagram dan LinkedIn. Akun yang digunakan memakai BEDRC sebagai induk organisasi program IbKIK JKTM, yaitu :

1. Facebook : BEDRC
2. Twitter : @bedrc_official
3. Instagram : bedrc_official
4. LinkedIn : BEDRC Consulting

Selain media sosial tersebut, program IbKIK JKTM juga aktif menggunakan *hotline* di nomor +6285842000944 (Nomor HP dan Whatsapp) dan BBM dengan pin D293F2D5. Sosialisasi dan promosi melalui media sosial ini dinilai sangat efektif, terbukti dengan banyaknya pendaftar pelatihan publik yang mengetahui informasi pelatihan melalui publikasi media sosial.

Selain menggunakan media sosial dan media *hotline*, juga dikembangkan media *website* dengan alamat www.bedrc.uwp.ac.id atau www.bedrc.com. *Website* menjadi sarana utama pemasaran *online* karena dalam ruang lingkup *online*, *website* adalah kantor virtual yang memberikan informasi organisasi dan segala bentuk layanan. Sehingga secara tidak langsung keberadaan *website* adalah mutlak didunia *online*. Tim telah dua kali mengembangkan *website*. *Website* yang pertama kali dibentuk dinilai kurang dapat dioptimasi dengan teknik SEO (*Search Engine Optimization*), yaitu optimasi pada mesin pencarian *online*. Oleh karenanya dikembangkan *website* baru yang mendukung SEO. Saat ini sedang dalam proses optimasi SEO, sehingga diharapkan segala bentuk konten yang terdapat di *website* dapat dikonsumsi secara viral oleh pengguna media *online* dan mendapat urutan terdepan dalam mesin pencarian *online*.

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi faktor utama penentu hasil layanan jasa. Oleh karenanya dibutuhkan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Pengembangan sumber daya manusia diawali pada pengembangan kompetensi pengelola unit usaha, karena pengelola usaha adalah ujung tombak dalam memperkenalkan produk layanan. Pemilihan program pengembangan sumber daya manusia disesuaikan dengan kebutuhan unit usaha, terutama terkait produk layanan. Beberapa usaha pengembangan sumber daya manusia yang telah dilakukan antara lain :

1. Sertifikasi Asesor Kompetensi Manajemen Sumber Daya Manusia dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), yang diikuti oleh Yanuar Fauzuddin, SE., MM. sebagai Ketua.
2. Pelatihan ISO 9001:2015 dari AGI Certification, yang diikuti oleh Agung Bayu Murti, SE., MSE. Sebagai Koordinator Divisi Solusi Bisnis.
3. Sertifikasi Lead Auditor dari AGI Certification, yang diikuti oleh Agung Bayu Murti, SE., MSE. Sebagai Koordinator Divisi Solusi Bisnis.
4. Sertifikasi Hipnoterapi, yang diikuti oleh Andi Iswoyo, SE., MM. sebagai Koordinator Divisi Riset dan Karlin SE., M.Ak. sebagai Koordinator Divisi Pelatihan dan Seminar.

Pelatihan dan sertifikasi yang diikuti diatas dapat menunjang kapabilitas layanan yang diberikan oleh unit usaha. Tentunya masih dibutuhkan program-program pengembangan sumber daya manusia lainnya, mulai dari kompetensi manajerial pengelolaan unit usaha hingga kompetensi tenaga ahli, guna meningkatkan kualitas layanan dari unit usaha yang dijalankan.

Fasilitas

Saat ini IbKIK JKTM telah memiliki fasilitas yang cukup memadai. Fasilitas utama yang diperlukan adalah ruang kerja yang telah digambarkan dalam bab Metode Pelaksanaan. Selain itu juga telah dimiliki perangkat layanan berupa perangkat asesmen yang bernilai Rp. 15.000.000,-. Perangkat asesmen tersebut digunakan untuk produk layanan asesmen *talent* individu. Kedepan akan dikembangkan fasilitas *coaching*. Fasilitas tersebut merupakan kebutuhan dari program pengembangan produk layanan yang sedang dalam proses penyusunan, yaitu layanan konsultasi (bukan konsultasi) individu guna meningkatkan potensi-potensi yang dimiliki dan menghadapi tantangan lingkungan.

Finansial

Secara keuangan, program IbKIK JKTM ini menunjukkan hasil yang cukup menjanjikan. Walau terbilang unit usaha yang baru didirikan dalam beberapa bulan (delapan bulan) namun unit usaha ini telah memberikan aliran dana yang cukup menggembirakan serta peluang-peluang positif di masa yang akan datang.

Dari awal beroperasi, IbKIK JKTM melalui BEDRC telah mendapatkan dua kerjasama jasa konsultasi dan tiga kali penyelenggaraan pelatihan publik. Dari kegiatan yang dilakukan tersebut mendapatkan omset (pendapatan) sebesar Rp. 265.000.000,-. Nominal tersebut akan disusul dengan kerjasama selanjutnya yang bernilai Rp. 235.000.000,- dari dua klien. Sehingga di tahun 2016 ini, omset yang didapatkan oleh IbKIK JKTM melalui BEDRC mampu mencapai Rp. 500.000.000,-.

Dengan rencana pemasaran yang akan dilakukan selanjutnya yaitu

mengoptimalkan media *online* dan penetrasi pasar yang lebih intensif serta memperbanyak kegiatan pelatihan publik, maka diproyeksikan IbKIK JKTM melalui BEDRC ini mampu mencapai nilai Rp. 600.000.000,- hingga Rp. 850.000.000,-.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Hasil yang dicapai IbKIK JKTM hingga bulan Oktober 2016 (delapan bulan) ini antara lain pengadaan ruang kerja sebagai sarana produksi, penataan manajemen organisasi, pengembangan sumber daya manusia, pembukaan peluang pasar dan pemberian layanan jasa kepada klien. Pengadaan ruang kerja berupa pengadaan ruang beserta fasilitasnya, yang terdiri dari ruangan berukuran 30 meter persegi di gedung FEB UWP, lima unit meja kerja, lima unit kursi kerja, satu unit meja komputer, satu unit komputer, satu unit printer, satu unit lemari buku, satu unit lemari loker, satu unit LCD proyektor dan layar. Penataan manajemen organisasi dan layanan meliputi penetapan fungsi kerja, struktur profit, SOP layanan, kuesioner kepuasan pelanggan dan pengelolaan keuangan. Pengembangan sumber daya manusia meliputi keikutsertaan tim dalam pelatihan dan sertifikasi guna meningkatkan kualitas layanan. Pembukaan peluang pasar meliputi sosialisasi dan promosi, baik melalui *offline* yaitu audiensi, maupun *online* yaitu melalui media sosial dan *website*. Pemberian layanan jasa kepada dua klien dan dua calon klien serta penyelenggaraan tiga pelatihan publik dengan proyeksi omset di tahun 2016 ini sebesar Rp. 500.000.000,-.

Adapun rencana tahapan berikutnya meliputi penyempurnaan manajemen organisasi terutama terkait pengelolaan anggaran dan pembukuan kas. Selain itu juga akan dilakukan optimasi teknik

pemasaran dan perluasan peluang pasar, baik secara *offline* maupun *online*. Pengembangan sumber daya manusia tentunya akan dilakukan setiap tahun guna meningkatkan kualitas produk layanan yang dimiliki. Dalam hal badan usaha masih akan tetap menggunakan Akta Notaris dengan status Pusat Penelitian dan Pengembangan Ekonomi dan Bisnis agar supaya tetap di bawah naungan dan dalam pengawasan FEB UWP.

5. REFERENSI

Muchtar, AF., 2010, *Panduan Praktis Strategi Memenangkan Persaingan Usaha dengan Menyusun Business Plan*, Elex Media Komputindo, Jakarta