

Analisis Peningkatan Keunggulan Bersaing Bisnis melalui Kapabilitas Karyawan pada Green Nitrogen PT Global Insight Utama

Cahyanita Maulani¹⁾, Elmie²⁾, Musa Alkadhim Alhabshy³⁾

¹Magister Manajemen, Universitas Jayabaya
email: 2022010162010@pascajayabaya.ac.id

²Magister Manajemen, Universitas Jayabaya
email: Elmie.hnf@gmail.com

³Magister Manajemen, Universitas Jayabaya
email: musa.dosen@pascajayabaya.ac.id

Abstract

Persaingan bisnis layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban di jaringan SPBU Pertamina semakin kompetitif, karena bisnis ini berdiri dipelopori oleh PT Global Insight Utama dengan unit usaha Green Nitrogen, namun saat ini sudah banyak pesaing bisnis sejenis yang memiliki value bisnis yang serupa dengan Green Nitrogen. Dalam upaya meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kapabilitas SDM guna meningkatkan keunggulan kompetitif usaha. Metode penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan pengumpulan data menggunakan in-depth interview kepada tim manajemen perusahaan. Hasil penelitian didapatkan bahwa dua aspek kapabilitas SDM yang penting yang dapat meningkatkan keunggulan kompetitif usaha adalah aspek pengetahuan dalam bidang pekerjaannya dan aspek integritas.

Keywords: Kapabilitas, Pengetahuan, Integritas, Keunggulan Bersaing

1. PENDAHULUAN

Era globalisasi membawa pengaruh bagi bisnis seperti persaingan bisnis yang semakin kompetitif dengan perubahan yang sangat dinamis. Perusahaan didorong untuk lebih mampu memahami perubahan struktural dan membuat strategi yang efektif untuk persaingan semakin ketat dengan pesaing.

Persaingan bisnis saat ini juga terjadi pada layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban di SPBU. Layanan serupa dari Pertamina merupakan layanan yang menjadi penting bagi masyarakat, karena layanan ini menjadi kebutuhan di mana sebelumnya layanan pengisian angin ban dan tambal ban dikelola secara tradisional, mandiri dan kurang berkualitas. Green Nitrogen menjadi salah satu usaha yang memelopori berdirinya unit usaha layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban berkualitas pertama di Indonesia. Green Nitrogen adalah unit usaha dari PT Global Insight Utama (GIU) yang berdiri pada tahun 2011.

Peluang bisnis layanan pengisian angin nitrogen ini cukup menggiurkan dan sangat besar karena pelayanan tambal ban dan isi angin ban kendaraan bermotor yang selama ini selalu mudah untuk ditemukan di pinggir jalan,

ternyata bisa bergengsi dan naik kelas untuk dikemas menjadi peluang bisnis layanan berkelas yang menguntungkan.

Seiring bertambahnya tahun, saat ini sudah banyak pesaing bisnis sejenis yang memiliki value bisnis yang serupa dengan Green Nitrogen. Hal ini menjadi tantangan bagi Green Nitrogen agar tetap jadi *market leader* di antara pesaing bisnisnya. Setiap perusahaan di dalam suatu industri tentu memiliki strategi bersaing. Untuk mencapai strategi bersaing, SDM berperan penting karena dapat dimanfaatkan seluruh potensi yang dimiliki dalam organisasi.

Keberadaan manajemen SDM sangat penting untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan sehingga saat perencanaan SDM harus dilakukan dengan penghitungan estimasi kebutuhan tenaga yang matang di setiap divisi dan mengenali jenis keterampilan dan potensi apa saja yang dibutuhkan perusahaan untuk mencapai implementasi visi dan misi perusahaan telah ditetapkan. Potensi yang dimiliki masing-masing tenaga kerja perlu dikembangkan oleh manajemen SDM dengan harapan kapabilitas SDM menjadi optimal karena seluruh potensi yang dimiliki tenaga kerja sudah ditingkatkan dan tidak terjadi

kesejangan antara potensi tenaga kerja dengan yang diinginkan organisasi.

Kapabilitas merupakan proses untuk mempertahankan keunggulan bersaing. (Rosini, 2020). Kapabilitas ditunjukkan dari bagaimana perusahaan membuat keputusan, menjalankan prosedur internal, serta cara bekerja sama antara individu. (Hamid, 2023). Kapabilitas SDM adalah kompetensi (pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan karakter lain) yang menunjang, serta didukung oleh berbagai bentuk modal, seperti peralatan dan teknologi. (Bairizki, 2020).

Menurut Hofer dan Schendel dalam Sadili (2013:61), keunggulan bersaing merupakan posisi unik suatu organisasi dalam mengembangkan posisi bersaing melalui pola penyebaran sumber dayanya (Fatkhurrahman, 2023).

Dalam penelitian ini dilakukan kajian Pustaka dari beberapa jurnal penelitian yang bertema sama yaitu menganalisis kapabilitas SDM guna meningkatkan keunggulan bersaing. Penelitian yang dilakukan oleh Sudirlan, et. al (2019) kapabilitas sumber daya manusia melalui rekrutmen, *reward & punishment*, lingkungan kerja, kompetensi, inovasi dan kreasi karyawan, pelatihan dan pengembangan, kebiasaan karyawan, infrastruktur dan iklim organisasi, merupakan faktor yang dapat meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan.

Demikian pula penelitian milik Adiputra dan Mandala (2017) bahwa kapabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Penelitian ini dilakukan melalui metode kuantitatif pada sebuah tempat wisata di Denpasar.

Penelitian oleh Fakhruddin, et.al., (2021) menganalisis aspek-aspek kapabilitas SDM yang dilihat pada aspek pengetahuan yang sesuai dengan integritas, kecerdasan moral, kreativitas, lingkungan pekerjaannya, dan guna mendukung tujuan bisnis perusahaan di masa depan atau daya saing perusahaan.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, maka dalam penelitian ini akan menganalisis kapabilitas SDM yang dilihat pada aspek pengetahuan yang sesuai dengan lingkungan pekerjaannya, integritas, kecerdasan moral, kreativitas, sekaligus mendukung tujuan bisnis perusahaan di masa depan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dipilih yaitu metode deskriptif kualitatif, berupa penelitian yang dilakukan dengan menganalisis data

kualitatif melalui wawancara kepada manajemen PT GIU. Teknik pengumpulan data didapat melalui cara *in-depth interview* atau wawancara mendalam kepada Manager SDM dan Pimpinan Perusahaan untuk mengetahui kapabilitas SDM yang dibutuhkan guna mencapai keunggulan bersaing perusahaan di masa depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan layanan pengisian nitrogen dan tambal ban di jaringan SPBU Pertamina yang menganalisis aspek-aspek kapabilitas SDM yang dibutuhkan dalam meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan meliputi aspek-aspek pengetahuan yang sesuai dengan lingkungan pekerjaannya, kreativitas, kecerdasan moral, dan integritas. Berdasarkan hasil penelitian melalui metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) telah menghasilkan bahwa aspek kapabilitas yang paling dibutuhkan bagi SDM adalah pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya dan integritas SDM.

Pengetahuan dalam bidang pekerjaannya adalah aspek kapabilitas yang paling utama yang perlu dimiliki oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugas di *outlet* Green Nitrogen, karena dengan pengetahuan yang menyeluruh atas layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban yang baik maka pelanggan akan memahami pentingnya pengisian angin nitrogen bagi keselamatan berkendara di sepanjang perjalanan.

Selain itu, melalui pengetahuan yang disampaikan kepada pelanggan, tersampaikan pula bahwa Green Nitrogen adalah perusahaan yang sangat peduli terhadap keselamatan pelanggan dalam perjalanan, hal ini karena perusahaan selalu menjaga kualitas kemurnian angin nitrogen yang terbaik agar terjaga ban tetap kuat dan tidak mudah pecah. Selain itu pula tersampaikan pula informasi bahwa Green Nitrogen selalu memberikan garansi layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban. Penyampaian informasi ini menjadi penting karena menjadi keunggulan bersaing perusahaan dibandingkan perusahaan lainnya.

Aspek kapabilitas SDM kedua yang menjadi penting bagi keunggulan bersaing perusahaan adalah integritas. SDM yang memiliki integritas yang baik akan selalu memiliki sikap sopan santun terhadap pelanggan dan menempatkan tanggung jawab, kejujuran dan cinta atau loyal terhadap

perusahaan. Aspek ini akan terlihat ketika mereka memberikan pelayanan dengan sikap sopan santun yang baik dan selalu mengedepankan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas di *outlet* Green Nitrogen.

Pelanggan akan merasakan kepuasan dan kenyamanan Ketika mendapatkan pelayanan yang terbaik oleh para petugas *outlet* Green Nitrogen. Sehingga dengan integritas mereka dalam pelayanan kepada pelanggan maka akan berdampak kepada loyalitas pelanggan terhadap layanan nitrogen dari Green Nitrogen.

SDM merupakan ujung tombak layanan perusahaan yang berhadapan langsung kepada pelanggan, jika SDM yang memiliki kapabilitas yang baik maka akan meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan. Untuk itu di dalam penelitian ini telah memberikan bukti bahwa kapabilitas SDM merupakan aspek yang perlu menjadi perhatian perusahaan untuk meningkatkan keunggulan bersaing usahanya di masa depan.

Hasil penelitian ini telah sesuai dengan penelitian dari para peneliti sebelumnya yang telah dikaji pada kajian teori di atas. Namun yang membedakan dengan peneliti sebelumnya adalah metode analisis dan metode pengumpulan data dengan menggunakan data kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif guna mendapatkan analisis yang lebih mendalam dari sumber data.

4. KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan dalam bisnis layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban dibutuhkan dua aspek kapabilitas SDM yang penting dalam upaya meningkatkan keunggulan bersaing perusahaan, yaitu aspek pengetahuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya dan integritas karyawan dalam menjalankan tugas pekerjaannya.

Pengetahuan SDM dalam bidang pekerjaan layanan pengisian angin nitrogen dan tambal ban menjadi aspek terpenting karena dengan pengetahuannya tersebut mereka dapat

menjelaskan betapa pentingnya angin nitrogen bagi keselamatan dan kenyamanan berkendara. Aspek kapabilitas kedua adalah aspek integritas yang ditunjukkan dengan sikap dalam melayani dan kejujuran dalam memberikan laporan hasil penjualan menjadi aspek penting dari kapabilitas SDM.

5. REFERENSI

- Adiputra, I. P.P., dan Mandala, K. (2017), Pengaruh Kompetensi dan Kapabilitas Terhadap Keunggulan Kompetitif dan Kinerja Perusahaan, *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 6 No 11, 2017.
- Bairizki, Ahmad. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Tinjauan Strategis Berbasis Kompetensi)*. Jilid II. Surabaya: Pustaka Aksara.
- Fakhrudin, Derriawan, dan Tabroni. 2021. *Strategi Bisnis Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Kapabilitas SDM, Inovasi dan Manajemen Perubahan Dimediasi Daya Saing Pada Jasa Konsultan Wahana Prakarsa Utama*. *EXCELLENT: Jurnal Manajemen, Bisnis, dan Pendidikan*. Vol 8, No. 2, Desember; p.199-211.
- Fatkhurahman. 2023. *Keunggulan Bersaing UMKM*. Pekanbaru: CV Karya Nofa.
- Hamid, Rahmad Solling. 2023. *Manajemen Strategis (Konsep dan Aplikasi dalam Bisnis)*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rosini, Iin. 2020. *Sistem Pengendalian Manajemen Berorientasi Keberlanjutan*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sudirlan, I., Mssrif, M. S., Affandi, J., dan Arkeman, Y., (2019), *Peningkatan Kapabilitas Karyawan dan Penerapan Budaya Baru*

