

Role of Competency-Based Training Program by Sidoarjo Manpower Office in Improving Human Resources and Income

Peran Program Pelatihan Berbasis Kompetensi oleh Dinas Tenaga Kerja Sidoarjo dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia dan Pendapatan

Nisa' Nur Khofifah^{1*}, Detak Prapanca²

^{1,2} Faculty of Business, Law, and Social Sciences, University of Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: nisanurkhofifah@gmail.com

Abstract. General Background Modern business units must continuously optimize internal management processes to maintain competitiveness in dynamic markets. **Specific Background** Retail business operations face challenges in balancing work flexibility, cross-departmental coordination, and employee competency development. **Knowledge Gap** How informal internal coaching and workforce rotation interact to optimize daily operational efficiency remains under-explored in field-based management studies. **Aims** This study examines the role of innovation and human resource development in improving operational efficiency within a commercial business unit. **Results** Field observations and managerial interviews reveal that operational efficiency improves through product-category promotions, structured work rotation, shift scheduling, and weekly performance reviews. **Novelty** The findings demonstrate an operational framework connecting informal field-based mentoring with cross-unit coordination to overcome technical skill limitations. **Implications** Businesses can strengthen operational resilience by combining flexible workforce allocation with structured internal skill development.

Keywords: Operational Efficiency, Human Resource Development, Organizational Innovation, Workforce Rotation, Business Performance

Abstrak Latar Belakang Umum Unit bisnis modern harus terus-menerus mengoptimalkan proses manajemen internal untuk menjaga daya saing di pasar yang dinamis. **Latar Belakang Khusus** Operasional bisnis ritel menghadapi tantangan dalam menyeimbangkan fleksibilitas kerja, koordinasi antar departemen, dan pengembangan kompetensi karyawan. **Kesenjangan Pengetahuan** Bagaimana pelatihan internal tidak formal dan rotasi tenaga kerja saling berinteraksi untuk mengoptimalkan efisiensi operasional harian masih kurang dieksplorasi dalam studi manajemen berbasis lapangan. **Tujuan Penelitian** ini mengkaji peran inovasi dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan efisiensi operasional di unit bisnis komersial. **Hasil** Observasi lapangan dan wawancara manajerial menunjukkan bahwa efisiensi operasional meningkat melalui promosi kategori produk, rotasi kerja yang terstruktur, penjadwalan shift, dan tinjauan kinerja mingguan. **Kebaruan Temuan** ini menunjukkan kerangka kerja operasional yang menghubungkan pembimbingan informal di lapangan dengan koordinasi lintas unit untuk mengatasi keterbatasan keterampilan teknis. **Implikasi** Bisnis dapat memperkuat daya tahan operasional dengan menggabungkan alokasi tenaga kerja yang fleksibel dengan pengembangan keterampilan internal yang terstruktur.

Kata Kunci: Efisiensi Operasional, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Inovasi Organisasi, Rotasi Tenaga Kerja, Kinerja Bisnis

I. PENDAHULUAN

Untuk memperoleh data yang relevan dalam penyusunan artikel ini, dilakukan kegiatan wawancara kepada dua informan kunci pada perusahaan, yaitu beberapa Kepala Unit bisnis perusahaan. Pertanyaan-pertanyaan yang disusun mengacu pada kajian teoritis mengenai inovasi, efisiensi operasional, serta pengembangan sumber daya manusia, yang menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan kinerja organisasi. Adapun daftar pertanyaan yang diajukan dalam proses wawancara adalah sebagai berikut:

1. Inovasi dalam konteks bisnis didefinisikan sebagai penerapan ide atau metode baru yang mampu menciptakan nilai tambah dan meningkatkan daya saing perusahaan. Inovasi dapat berupa pengembangan produk, perbaikan proses, atau adopsi teknologi baru untuk mencapai efisiensi. [1]. Pertanyaannya : Bagaimana bentuk inovasi yang telah diterapkan di unit Anda untuk meningkatkan efisiensi operasional?

2. Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) yang efektif mencakup rekrutmen, pelatihan, pengembangan karir, hingga rotasi kerja yang dapat meningkatkan adaptabilitas karyawan [2]. Strategi ini berperan penting dalam meningkatkan adaptabilitas karyawan, serta berkontribusi pada peningkatan kinerja dan motivasi kerja. Pertanyaannya : Apa saja strategi yang digunakan dalam mengelola dan mengembangkan sumber daya manusia di unit?

3. Sistem kerja yang terstruktur dan pembagian shift yang jelas terbukti dapat menjaga keseimbangan beban kerja, meningkatkan kepuasan, dan mengoptimalkan produktivitas. Sistem kerja yang efektif bukan hanya mengatur jam kerja, tetapi juga memastikan adanya keseimbangan antara beban tugas, waktu istirahat, serta ketersediaan tenaga kerja pada setiap jam operasional [3]. Dengan sistem yang baik, karyawan dapat bekerja lebih fokus dan termotivasi sehingga mampu mencapai target yang ditetapkan perusahaan. Pertanyaannya : Bagaimana sistem kerja yang ada disusun agar mendukung peningkatan produktivitas karyawan?

4. Koordinasi antarbagian, khususnya integrasi antara logistik dan pemasaran, merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran distribusi dan pemenuhan permintaan pasar [4]. Koordinasi yang baik memungkinkan setiap divisi bekerja sesuai perannya sehingga alur distribusi berjalan tanpa hambatan. Pertanyaannya : Bagaimana koordinasi antarbagian dilakukan untuk memastikan kelancaran proses kerja?

5. Pelatihan, baik formal maupun informal, berfungsi meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis karyawan, sehingga dapat mendukung pencapaian target perusahaan. Program ini mengacu pada pendekatan continuous learning yang mendorong karyawan untuk selalu mengembangkan diri sesuai kebutuhan pasar [5]. Dengan adanya pelatihan, perusahaan dapat memastikan kualitas layanan dan produktivitas tetap terjaga. Pertanyaannya : Apa saja pelatihan atau program pengembangan kompetensi yang telah diberikan kepada karyawan?

6. Penilaian kinerja berbasis indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators/KPI*) membantu perusahaan memantau pencapaian target secara objektif [6]. Evaluasi rutin juga berfungsi sebagai sarana untuk memberikan umpan balik langsung kepada karyawan sehingga mereka dapat mengetahui pencapaian dan aspek yang perlu ditingkatkan. Pertanyaannya : Bagaimana evaluasi kinerja karyawan dilakukan, dan indikator apa saja yang digunakan?

7. Hambatan dalam inovasi dapat berasal dari faktor internal seperti keterbatasan sumber daya, maupun faktor eksternal seperti ketidaksiapan pasar. Mengatasi tantangan ini membutuhkan strategi adaptif dan manajemen perubahan yang tepat [7], keberhasilan adopsi inovasi dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Pertanyaannya : Apa tantangan terbesar yang dihadapi dalam penerapan inovasi di unit, dan bagaimana solusi yang ditempuh?

8. Rencana pengembangan dapat mencakup modernisasi teknologi, diversifikasi produk, serta penguatan strategi branding untuk memperluas pangsa pasar, pendekatan ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat daya saing dalam jangka panjang [8]. Dengan ini, pengembangan unit dimasa depan dapat diarahkan untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Pertanyaannya : Bagaimana rencana pengembangan unit di masa depan untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing?

Pertanyaan-pertanyaan tersebut menjadi landasan dalam proses eksplorasi secara mendalam dari narasumber, sekaligus sebagai kerangka analisis dalam membahas bagian dialogue. Dengan demikian, hasil wawancara dapat diinterpretasikan secara sistematis dan sesuai dengan tujuan penulisan artikel ilmiah.

I. DIALOGUE

Dalam kegiatan magang, kami mendapat kesempatan untuk ditempatkan pada posisi Departemen Sumber Daya Manusia dengan dimana langsung dimentori langsung oleh Manager Bisnis Development perusahaan. Kesempatan ini memberikan kami banyak wawasan bagaimana sebuah unit dikelola, mulai dari strategi promosi, pengelolaan sumber daya manusia, hingga koordinasi antarbagian agar operasional berjalan lancar. Untuk memperdalam pemahaman, kami melakukan wawancara singkat dengan kepala unit yang ada pada perusahaan. Kami membuka percakapan dengan pertanyaan mengenai bentuk inovasi yang diteapkan untuk meningkatkan efesiensi operasional. Narasumber menjelaskan bahwa unit yang ada pada perusahaan melakukan inovasi melalui strategi promosi berbasis kategori produk yang dibedakan, pemberian layanan gratis ongkos kirim dengan syarat pembelian tertentu, pemanfaatan teknologi digital untuk pemasaran, serta penerapan sistem penjadwalan produksi yang lebih terstruktur. Inovasi ini dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada konsumen sekaligus mempercepat proses distribusi dan meningkatkan daya saing toko [9]. Inovasi ini juga tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, tetapi juga memperluas pangsa pasar dengan menghadirkan produk yang memiliki nilai tambah dan diferensiasi dibandingkan kompetitor [10].

Pertanyaan berikutnya, kami mengajukan pertanyaan mengenai strategi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Menurut narasumber, unit bisnis menerapkan sistem rotasi kerja dan menerapkan pembagian tugas yang jelas sesuai dengan bidang keahlian, seperti produksi, pemasaran, dan administrasi. Rotasi yang diterapkan bertujuan untuk mengembangkan keterampilan, menjaga motivasi, serta meningkatkan adaptabilitas karyawan dalam menghadapi berbagai kondisi operasional [11]. Strategi ini juga didukung oleh penugasan lintas fungsi ketika dibutuhkan, terutama pada periode permintaan tinggi. Pendekatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan fleksibilitas kerja, memperkuat keterampilan karyawan di berbagai bidang, dan memastikan setiap personel memahami alur bisnis secara menyeluruh [12]. Saat kami bertanya lebih jauh tentang sistem kerja yang digunakan untuk mendukung produktivitas karyawan, narasumber menjelaskan bahwa sistem kerja yang berlaku dirancang mulai dari tahap pemesanan hingga distribusi produk, dengan alur yang dikoordinasikan oleh penanggung jawab masing-masing divisi [13]. Kemudian pembagian shift juga diterapkan secara terstruktur, yaitu delapan jam kerja per hari dengan satu jam istirahat. Pola ini dinilai efektif untuk menjaga operasional berjalan optimal dan produktivitas terjaga secara konsisten di setiap jam layanan [14].

Pembahasan selanjutnya kami alihkan pada aspek koordinasi antarbagian. Narasumber menjelaskan bahwa Koordinasi antarbagian, khususnya antara divisi marketing, produksi dan logistik, menjadi faktor kunci kelancaran operasional. Marketing bertugas merencanakan jenis dan jumlah produk yang akan dipromosikan, produksi dilakukan oleh tim internal secara intensif untuk memastikan ketersediaan stok sesuai permintaan pasar, sedangkan logistik memastikan distribusi tepat waktu sesuai trayek pengiriman [15]. Kolaborasi ini dinilai sangat penting agar operasional dapat berlangsung lancar tanpa ada hambatan [16]. Lalu, kami mengalihkan fokus pada aspek program pelatihan. Mengenai program pelatihan kerja yang diberikan pada karyawan saat ini belum ada. Namun, setiap unit bisnis sudah melaksanakan pembinaan dan peningkatan kompetensi secara informal melalui pengajaran keterampilan pelayanan, pengetahuan produk, dan teknik penjualan efektif secara langsung di lapangan. Hal ini terbukti membantu untuk mempertahankan kualitas layanan [17]. Selain itu, tim senior juga membimbing anggota baru terkait teknik produksi, pengelolaan kualitas, dan strategi pemasaran yang efektif [18].

Kemudian kami mengubah topik dan menanyakan mengenai evaluasi kinerja karyawan. Evaluasi rutin ini dilaksanakan setiap akhir pekan secara mandiri oleh setiap unit bisnis, dengan indikator yang meliputi pencapaian target penjualan, ketepatan jadwal produksi, kualitas produk, kontribusi

terhadap ide-ide inovasi yang dapat meningkatkan operasional, serta kepatuhan terhadap prosedur operasional standar (SOP) [19]. Evaluasi rutin ini juga menjadi sarana untuk memberikan umpan balik kepada karyawan agar dapat memperbaiki kinerjanya di minggu- minggu berikutnya [20].

Dalam menjalankan inovasi, tentu ada tantangan yang harus dihadapi. Narasumber menyampaikan bahwa tantangan yang kerap dihadapi adalah keterlambatan pengiriman dari pemasok, yang berpotensi mengganggu ketersediaan produk dan jadwal promosi, serta persaingan dengan pelaku usaha yang telah lebih dulu mapan [21]. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dalam hal keterampilan teknis juga menjadi hambatan, karena tidak semua karyawan mampu dengan cepat beradaptasi terhadap perubahan sistem maupun teknologi baru yang diterapkan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, setiap unit berupaya melakukan edukasi pasar melalui kegiatan sosialisasi, memanfaatkan platform digital untuk promosi, serta mencari peluang kolaborasi dengan pihak eksternal [22].

Sebagai penutup, kami menanyakan mengenai rencana pengembangan di masa depan. Kami mendapatkan jawaban dari narasumber, yaitu Pada rencana pengembangan difokuskan pada perluasan pangsa pasar eksternal melalui intensifikasi promosi, penambahan variasi produk, dan peningkatan visibilitas merek di jalur lalu lintas strategis [23]. Selain itu, peningkatan kompetensi SDM secara terstruktur dan pemanfaatan teknologi pemantauan kinerja juga menjadi prioritas untuk menunjang efisiensi dan daya saing di masa mendatang. Narasumber juga menekankan bahwa penguatan hubungan dengan pemasok dan pemanfaatan platform digital akan semakin diperdalam agar distribusi produk lebih lancar dan dapat menjangkau pasar yang lebih luas. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan efisiensi operasional dan daya saing unit akan meningkat secara berkelanjutan [24].

VII. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dan pengembangan sumber daya manusia berperan signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional pada perusahaan. Penerapan inovasi yang relevan, seperti diferensiasi produk dan pemanfaatan teknologi, serta pengembangan kompetensi SDM melalui rotasi kerja dan pembinaan internal, mampu meningkatkan produktivitas, koordinasi, dan daya saing organisasi. Hal ini sejalan dengan pendapat yang menegaskan bahwa rotasi kerja dapat meningkatkan motivasi dan adaptabilitas karyawan [1], kemudian fleksibilitas tenaga kerja juga mendorong kelancaran operasional perusahaan [9]. Selain itu, strategi integrasi logistik dan pemasaran terbukti memperkuat keunggulan kompetitif [5]. Pada masa mendatang, kesinambungan program pelatihan terstruktur, modernisasi peralatan, dan penguatan strategi branding merupakan langkah penting untuk menjaga keberlanjutan efisiensi operasional serta daya saing perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan magang dan penyusunan artikel ilmiah ini. Terima kasih disampaikan kepada perusahaan yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan fasilitas selama proses magang berlangsung, khususnya kepada beberapa Kepala Unit bisnis yang telah bersedia menjadi narasumber serta memberikan informasi yang berharga bagi penelitian ini. Penghargaan juga diberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan dukungan akademik, serta rekan-rekan magang yang turut membantu dalam pengumpulan data dan penyusunan laporan. Semoga kontribusi semua pihak menjadi amal kebaikan dan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Firdaus *et al.*, "Pentingnya Inovasi Dalam Perencanaan dan Pengembangan Bisnis," *Economic and Business Management Journal (EBJM)*, vol. 3, p. 5, 2024.

- [2] W. Gunawan and A. F. Sya'bania, "Pengaruh Kompensasi, Rotasi Kerja, dan Masa Kerja terhadap Motivasi Kerja dengan Penilaian Kinerja sebagai Moderating pada unit Sentra Kredit PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Surabaya," *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 15, no. 2, pp. 214–226, 2024.
- [3] D. Novita and B. Irawan, "Pengaruh Inovasi Produk dan Kesadaran Merek Terhadap Keputusan Pembelian Produk Gabino (Studi Kasus pada Konsumen Gabino)," *Jurnal Administrasi Bisnis (JAMBIS)*, vol. 2, no. 1, p. 13, 2022.
- [4] S. N. F. Isni, L. Amalia, and R. Anindita, "Pengaruh Pembagian Waktu Kerja terhadap Keseimbangan Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan Retensi Karyawan," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, vol. 19, no. 2, pp. 68–83, 2022.
- [5] Triwijayati *et al.*, "Strategi Inovasi untuk Meningkatkan Daya Saing dan Pertumbuhan Organisasi di Era Digital," *Jurnal Bisnis dan Manajemen West Science*, vol. 2, no. 3, p. 9, 2023.
- [6] Sumarsid, "Analysis Of The Effectiveness of Performance Assessment Strategies in Increasing Employee Productivity in Indomaret Bekasi City," *International Journal of Economy, Education, and Entrepreneurship*, vol. 5, p. 11, 2025.
- [7] I. Ramadani *et al.*, "Perencanaan dan Peningkatan Kinerja Organisasi," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, vol. 4, no. 1, p. 15, 2025.
- [8] S. A. Widjaja and B. Darmawan, "Importance of Supplier Quality and Supplier Relationship Quality in Supply Chain," *Journal of Logistics and Supply Chain*, vol. 2, no. 1, pp. 41–48, 2022.
- [9] P. D. Sari and S. Suwandi, "Efektivitas Program Pelatihan dan Pengembangan SDM di PT Unilever Indonesia dalam Mendukung Kinerja Organisasi," *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, vol. 2, no. 6, pp. 89–95, 2025.
- [10] P. M. Madhani, "Logistic and Marketing Integration: Enhancing Competitive Advantages," *The IUP Journal of Management Research*, vol. 14, no. 3, p. 25, 2020.
- [11] G. M. Putri, "Perancangan Key Performance Indicators Sebagai Penilaian Kerja dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus : ITTS Coffee)," *Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Telkom Surabaya Fakultas Teknologi Elektro dan Industri Cerdas*, vol. 2, no. 1, p. 8, 2025.
- [12] Murniati, "The Role of Leadership Quality in Improving Employee Performance Through Employee Empowerment and a Fair Performance Appraisal System (Study at the Office of PBSI Tanaman Sereal dan Balai Besar Veteriner Maros)," *Point of View Research Economic Development*, vol. 5, no. 1, pp. 235–248, 2024.
- [13] R. K. Rosdiawan and C. Chaerudin, "Manajemen Kinerja SDM: Strategi Meningkatkan Efektivitas Organisasi," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 7, no. 3, p. 8, 2025.
- [14] Wulandari, Purnomo, and A. Rustandy, "The Role of Market Segmentation and Competitive Positioning in Increasing Brand Awareness in the Indonesian Retail Industry," *Ilomata International Journal of Management*, vol. 5, no. 4, pp. 1390–1412, 2024.
- [15] G. Prihandono and M. T. Amir, "Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi dan Daya Saing Perusahaan," *Journal of Economics and Business UBS*, vol. 13, no. 2, p. 11, 2024.
- [16] D. Novita, "Agribusiness Product Differentiation and Branding Strategy to Increase Competitiveness in the Global Market," *International Journal of Financial Economics (IJEFE)*, vol. 2, no. 4, pp. 49–59, 2025.
- [17] S. Chang, "The Impact of Workforce Flexibility on Organizational Operations; Promoting Productive Employment," *Journal of Lifestyle & SDG's Review*, vol. 5, p. 11, 2024.
- [18] Chahyono *et al.*, "Work Engagement and Person-Job Fit as Catalysts for Employee Performance Excellence in Indonesia's Agricultural Domain," *Journal of Logistics, Informatics, and Service Science*, vol. 11, no. 10, pp. 86–113, 2024.
- [19] L. M. Harahap, S. K. Adila, and F. A. Purba, "Manajemen Sumber Daya Manusia Agribisnis," *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, vol. 2, no. 3, pp. 43–50, 2024.

- [20] V. Calystania *et al.*, “Analisis Manfaat Penerapan Manajemen Rantai Pasok dan ERP,” *Jurnal Manajemen*, vol. 14, no. 2, pp. 479–486, 2022.
- [21] R. Sholikha and W. E. Pujiyanto, “Penilaian Kinerja Karyawan Produksi Berbasis Key Performance Indicators (KPI),” *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, vol. 2, no. 2, pp. 12–21, 2023.
- [22] Zohriah, “Urgensi On The Job Training dalam Pengembangan Karir,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 8, no. 2, pp. 27388–27393, 2024.
- [23] R. Ramadhan *et al.*, “Pelatihan Budidaya Azolla Sebagai Biofertilizer Bagi Masyarakat Desa Sukajadi,” *Jurnal Agribisnis Indonesia*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2023.
- [24] Faa’izah *et al.*, “Pelatihan Digitalisasi dan Branding untuk Meningkatkan Daya Tarik Produk Olahan Jambu Air di Desa Pranang,” *Jurnal Ilmu Sosial Pertanian*, vol. 6, no. 4, pp. 138–150, 2024.