

Analisis Penerapan Manajemen Kualitas dan Manajemen Strategi untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di PT PKSS Jakarta Cabang 3

Deni¹

¹ Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 23 Januari 2024

Revised: 16 Maret 2024

Accepted: 05 April 2024

Keywords:

Branch Manager;

Quality Management;

Strategy Management;

Sustainable Competitive

Advantage.

ABSTRACT

PT. Prima Karya Sarana Sejahtera Jakarta Branch 3 is an outsourcing company which operates in the field of providing security services. This research aims to determine and analyze the role of Branch Managers in implementing quality management and strategy management and strategies to create sustainable competitive advantage in the HR field at PT. PKSS Jakarta branch 3. The method used in this study uses a qualitative approach that seeks an understanding of the action and meaning of social symptoms from the point of view of the object of study and discusses the objectives of techniques that allow researchers to provide a detailed interpretation of a phenomenon without relying on numerical measurements. The results of this study show that quality management is measured from six indicators, namely quality, quantity, punctuality, effectiveness, independence and work commitment. For strategy management, using competitive strategies includes differentiation and specialization strategies. Positioning is in quadrant 1 with aggressive and profitable strategies and strategies from SWOT analysis that look at internal and external factors including strategies: SO, WO, ST, and WT. The conclusion of a good branch manager role and the combination of superior quality and strategic management and effective strategies create a sustainable competitive advantage.

PT. Prima Karya Sarana Sejahtera Jakarta Cabang 3 merupakan perusahaan outsourcing yang bergerak di bidang penyedia jasa security. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Branch Manager dalam penerapan manajemen kualitas dan manajemen strategi dan strategi untuk menciptakan keunggulan bersaing berkelanjutan di bidang SDM di PT. PKSS Jakarta cabang 3. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mencari pemahaman atas tindakan dan makna gejala sosial dari sudut pandang objek penelitian serta membahas tujuan teknik yang memungkinkan peneliti untuk memberikan interpretasi terperinci dari suatu fenomena tanpa bergantung pada pengukuran numerik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen kualitas terukur dari enam indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, kemandirian dan komitmen kerja. Untuk manajemen strategi menggunakan strategi bersaing meliputi strategi diferensiasi dan spesialisasi. Positioning berada dikudran 1 dengan strategi agresif dan menguntungkan serta strategi dari analisis SWOT yang melihat faktor internal dan eksternal meliputi strategi: SO, WO, ST, dan WT. Kesimpulan dari peran branch manager yang baik serta kombinasi manajemen kualitas dan strategi yang unggul serta strategi yang efektif menciptakan keunggulan bersaing berkelanjutan dalam bidang Sumber Daya Manusia.



© 2024 The Author(s). Published by Universitas Indraprasta PGRI, Jakarta, Indonesia. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

Corresponding Author:

Deni,

Email: dheni7229@gmail.com

How to Cite: Deni, (2024). Analisis Penerapan Manajemen Kualitas dan Manajemen Strategi untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing Berkelanjutan di PT. PKSS Jakarta Cabang 3. *Sosio e-Kons*, 16 (01), 40-48

PENDAHULUAN

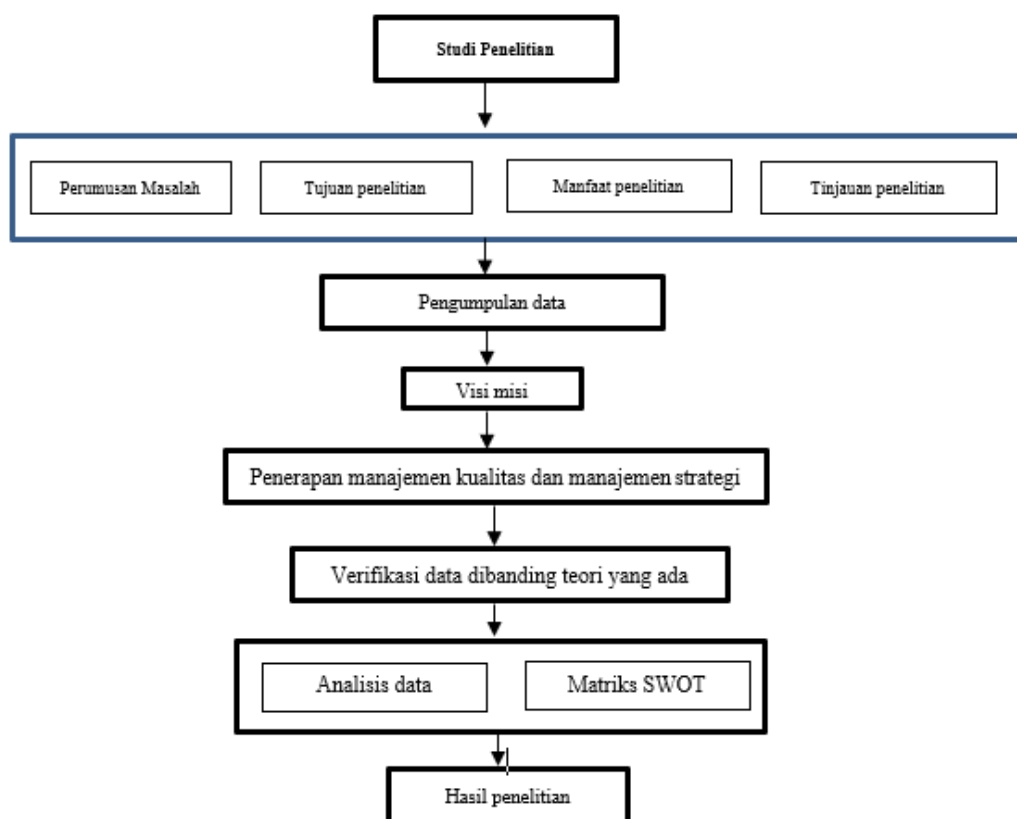
PT. adalah badan hukum yang merupakan persekutuan modal, didirikan berdasarkan perjanjian, melakukan kegiatan usaha dengan modal dasar yang seluruhnya terbagi dalam saham atau Badan Hukum perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro dan kecil sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai usaha mikro dan kecil (UU No 11 Tahun 2020). PT. PKSS merupakan bidang usaha pengelolaan tenaga kerja dengan bentuk layanan produk dan jasa antara lain; Assesment, Rekrutmen, Analisa Jabatan, Jasa Penyedia Kerja/Pemborongan Pekerjaan, Pendidikan dan Pelatihan. Harapan perusahaan bisa menjadi konsultan pribadi bagi setiap perusahaan yang paham dan mengerti berbagai aspek permasalahan human capital, organisasi, sistem manajemen beserta pemecahannya yang komprehensif. Kualitas dipandang sebagai suatu derajat atau taraf pengukuran yang biasanya digunakan untuk menyatakan baik atau buruknya suatu produk atau jasa dalam hal ini pembahasan lebih fokus terhadap jasa yang dihasilkan PT. PKSS. Dalam dunia bisnis, suatu produk yang memiliki kualitas baik akan memiliki nilai jual yang baik juga. Oleh karena itu, proses produksi biasanya dilengkapi dengan suatu sistem yang disebut dengan sistem manajemen kualitas. Berdasarkan data dari PT. PKSS bahwa pada tahun 2019 mengalami penurunan pelanggan atau pengguna jasa hingga 5% sebanyak 26 user menghentikan kerja sama dengan perusahaan dikarenakan pandemik dan kurang maksimalnya pelayanan dikarenakan faktor kesehatan tenaga kerja. Beberapa komplek dari pelanggan terkait kualitas pekerja seperti kedisiplinan, kehadiran, dan pelayanan kurang maksimal. Maka manajemen kualitas ini harus memiliki setandar yang kompetitif terhadap kompetitor yang ada secara berkelanjutan.

Dari beberapa penyebab munculnya ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja yang cukup menjadi perhatian perusahaan dalam kegiatan mengelola kualitas pekerja, tentunya berakibat loyalitas pelanggan/user dalam memilih produk jasa dilapangan akan menurun bahkan kalah saing dengan pesaing yang ada. Manajemen adalah dimana proses kerja sama antar karyawan untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang sesuai dengan pelaksanaan fungsi-fungsi pada perencanaan, pengorganisasian, personalia, pengarahan, kepemimpinan, dan pengawasan perusahaan (Afandi, 2018), sehingga dari pengertian manajemen tersebut dapat kita kelola setelah pengelolaan mutu atau kualitas dari SDM tentunya sama pentingnya yaitu aspek manajemen strategi yang dimulai dari aspek perencanaan sampai pengawasan dan evaluasi atau istilah lain Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengarahan (directing), pengorganisasian dan pengendalian berbagai berbagai keputusan dan tindakan strategi perusahaan dengan tujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif (Amirullah, 2015). Perlunya perhatian khusus terhadap manajemen strategi yang dibutuhkan perusahaan yaitu proses berkenaan penentuan arah masa depan organisasi dan pelaksanaan keputusan dalam mencapai sasaran jangka pendek dan jangka panjang perusahaan (Sedarmayanti 2017)

Gagasan awal dalam menciptakan competitive advantage dimulai dengan mengembangkan prosedur pengembangan bisnis yang akan dilakukan perusahaan, selanjutnya akan di analisis oleh perusahaan, apa tujuan perusahaan dan kebijakan apa yang apa yang diambil oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya (Aprizal 2018). Semakin diyakini bahwa kunci utama dalam memenangkan persaingan dalam dunia usaha dan bisnis adalah dengan memberikan nilai dan rasa kepuasan terhadap pelanggan melalui pelayanan jasa yang berkualitas dengan jangkauan harga bersaing. Keunggulan kompetitif diperoleh jika perusahaan melaksanakan strategi penciptaan nilai secara tidak serentak dengan strategi yang diimplementasikan oleh pesaing yang sekarang ada atau pesaing potensial dimana perusahaan memiliki keunggulan melebihi pesaing yang diperoleh dengan menawarkan nilai yang lebih besar kepada konsumen dari pada tawaran pesaing (Danang Sunyoto 2015), kemudian Produk atau jasa yang dihasilkan harus memiliki karakteristik kunci dalam merebut konsumen sehingga menjadi produk yang spesial di mata konsumen (Solihin, Ismail 2012).

METODE

Metode kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan landasan filsafat untuk meneliti kondisi ilmiah (Sugiyono 2020). Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang mencari pemahaman atas tindakan dan makna gejala sosial dari sudut pandang objek penelitian serta membahas tujuan teknik yang memungkinkan peneliti untuk memberikan interpretasi terperinci dari suatu fenomena tanpa bergantung pada pengukuran numerik. Dalam implementasi menggunakan dari berbagai sumber data, seperti arsip, dokumen, hasil observasi, hasil wawancara atau juga dengan melakukan wawancara lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang dan pengalaman yang berbeda (Sugiyono, 2019). Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif yang lebih disesuaikan dengan rumusan masalah dan proporsisi, keterlibatan peneliti bersifat pasif, dimana peneliti tidak terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh pelaku yang diamatinya dan tidak melakukan sesuatu bentuk interaksi sosial dengan para pelaku yang diamati. Sumber informasi yang dibutuhkan dalam studi ini adalah banyak dan luas agar mendapatkan gambaran detail berupa deskripsi data kemudian dilakukan analisis (Patilima, H. 2017).



Gambar 1.
Desain Penelitian

Gambar 1 menunjukkan desain atau alur penelitian dimulai dari studi penelitian, merumuskan permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan, merincikan tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dilanjutkan pada tahap pengumpulan data yang mendukung penelitian yang memegang pedoman visi-misi dalam implementasi manajemen kualitas dan manajemen strategi selanjutnya memverifikasi data dengan teori yang ada, setelah keselarasan teori dan data maka dilakukanlah analisis data menggunakan analisis SWOT tentunya dengan metode IFAS, EFAS, diagram SWOT, dan matrik SWOT. Dalam pengambilan data tentunya melibatkan 5 narasumber yang kompeten di bidangnya dengan dilakukan wawancara secara mendalam kemudian dengan skema analisis SWOT didapat

perhitungan rating, bobot dan total bobot dari masing masing faktor internal meliputi *Strength* dan *weakness* (IFAS) dan faktor eksternal meliputi *opportunity* dan *threat* (EFAS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis SWOT merupakan alat yang dapat dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategic implementasi dari keunggulan bersaing berkelanjutan pada PT. PKSS Jakarta cabang 3. Analisis SWOT membandingkan faktor internal berupa Kekuatan (*Strength*) dan Kelemahan (*Weakness*) dengan faktor eksternal berupa Peluang (*Opportunity*) dan Ancaman (*Threat*) yang dapat mengidentifikasi berbagai faktor untuk merumuskan strategi dalam keunggulan bersaing berkelanjutan ditinjau dari implementasi manajemen kualitas dan manajemen strategi di PT. PKSS Jakarta cabang 3. Analisis ini didasarkan pada logika untuk dapat memaksimalkan Kekuatan (*Strength*), Peluang (*Opportunity*) dan secara bersamaan dapat meminimalkan Kelemahan (*Weakness*), dan Ancaman (*Threat*). Berikut tabel internal dan eksternal dari hasil yang dikaji secara mendalam dari PT. PKSS Jakarta Cabang 3:

Tabel 1.
Faktor Internal

No	Kekuatan	Kelemahan
1.	Bangunan kantor strategis dan milik sendiri	Kurangnya kepuasan user terhadap kinerja karyawan
2.	Keunggulan SDM	Penggunaan system PKWT
3.	Dari segi kemampuan kualitas kerja sudah baik dan terlatih	Jarang terjadi rapat kordinasi antara perusahaan dengan user
4.	Pelatihan SOP berkala setiap 4 bulan sekali dari perusahaan	Karyawan merasa tertekan dari pihak perusahaan dan client
5.	Survey langsung secara berkala dari perusahaan ke lapangan	Karyawan resign dengan tiba-tiba
6.	Audit setiap tahun oleh perusahaan	

Sumber: Hasil wawancara key informan

Tabel 2.
Faktor Eksternal

No	Kekuatan	Kelemahan
1.	Efisiensi dari segi biaya dan waktu	Banyak tersebar competitor
2.	Perubahan dalam keadaan persaingan semakin dinamis	Pembajakan SDM dari Kompetitor
3.	Hubungan cukup baik dengan pelanggan atau client	Kurangnya kepercayaan terhadap perusahaan
4.	Pengembangan tenaga ahli perusahaan	Kondisi perekonomian nasional
5.	Perusahaan/user akan lebih focus pada tujuan perusahaan	

Sumber: Hasil wawancara key informan

Analisis SWOT merupakan strategi yang digunakan PT. PKSS Jakarta cabang 3 dalam menganalisis faktor internal maupun faktor eksternal dalam mengembangkan suatu keunggulan bersaing dalam dunia usaha dengan menganalisis kedua faktor tersebut kemudian perusahaan membuat actoin plan. Setelah itu peneliti melakukan Focus Grouf Discussion kemudian dikonfirmasi dengan expert judgment. Berikut rincian dari Analisis SWOT yang peneliti lakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Peneliti menentukan faktor dari *Internal Analysis Factor Summary* (IFAS) dan *Eksternal Analysis Factor Summary* (EFAS) dengan membaca literatur terkait PT. PKSS Jakarta cabang 3, kemudian

dikombinasikan dengan melihat analisis SWOT yang dilakukan oleh PT. PKSS Jakarta cabang 3 pada saat membuat *action plan*. Kemudian peneliti melakukan *Focus Group Discussion*.

2. Peneliti menentukan bobot dilakukan dengan mempelajari kepentingan dari masing-masing faktor tersebut berdasarkan pentingnya faktor tersebut baik *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threat*. Kemudian didiskusikan dengan Branch Manager, Asisten Manejer, RO 1, RO 2, dan Rekrutmen.
3. Peneliti menentukan rating, dalam menentukan rating peneliti memperhatikan besar pengaruh dari masing-masing faktor terhadap PT. PKSS Jakarta cabang 3 dengan skala 1 sampai dengan 4. Sebagai contoh jika *strength* besar diberi angka 4 sedangkan diberi angka 3 dan 2 dan kecil diberi angka 1.

Besarnya pengaruh tersebut didiskusikan dengan Branch Manager, Asisten Manejer, RO 1, RO 2, dan Rekrutmen atas pertanyaan-pertanyaan yang akan menghasilkan empat elemen SWOT, yaitu Kekuatan, Kelemaham, Peluang dan Ancaman. Setelah wawancara dengan ke lima narasumber maka di masukan data tentunya kemudian kemudian dengan menggunakan skema analisis SWOT didapat perhitungan rating, bobot dan total bobot dari masing masing faktor internal meliputi *Strength* dan *weakness* (IFAS) dan faktor eksternal meliputi *opportunity* dan *threat* (EFAS) berikut hasil perhitungannya:

Tabel 3.
IFAS

No	Faktor Internal	Rating	Bobot	Skor Bobot
Strenght		(A)	(B)	(AxB)
1	Bangunan kantor strategis dan milik sendiri	4	0,13	0,52
2	Keunggulan SDM	4	0,12	0,48
3	Dari segi kemampuan kualitas kerja sudah baik dan terlatih	3	0,11	0,33
4	Pelatihan SOP berkala setiap 4 bulan sekali dari perusahaan	4	0,12	0,48
5	Survey langsung secara berkala dari perusahaan ke lapangan	4	0,12	0,48
6	Audit setiap tahun oleh perusahaan	4	0,12	0,48
Total		23	0,72	2,77
Weakness				
1	Kurangnya kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan	2	0,05	0,1
2	Penggunaan sistem PKWT	2	0,06	0,12
3	Jarang terjadi rapat koordinasi antara perusahaan dengan user	1	0,06	0,04
4	Karyawan merasa tertekan dari pihak perusahaan dan pihak client	2	0,04	0,14
5	Karyawan resign dengan tiba-tiba	2	0,07	0,12
Total		9	0,06	0,52
Total IFAS		32	0,28	3,29

Tabel 3 diatas menunjukkan Analisis *Internal Factors Analysis Summary* (IFAS), yaitu menentukan pada nilai bobot (skor) dari masing-masing indikator yang merupakan hasil perkalian dari bobot dan rating dan didapat hasil besaran skor bobot 3,9 untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3.

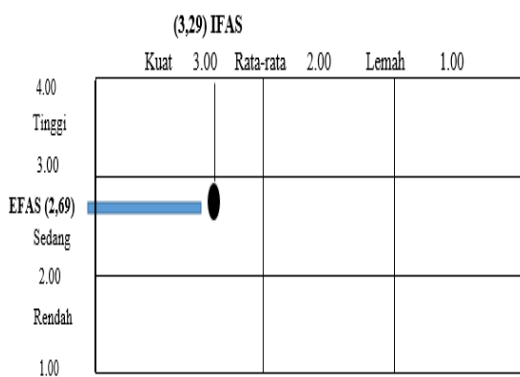
Tabel 4.
EFAS

No	Faktor Eksternal	Rating	Bobot	Skor Bobot
Opportunity		(A)	(B)	(AxB)
1	Efisiensi dari segi biaya dan waktu	4	0,16	0,64
2	Perubahan di dalam persaingan semakin dinamis	4	0,15	0,6
3	Hubungan yang cukup baik dengan pelanggan atau client	3	0,13	0,39

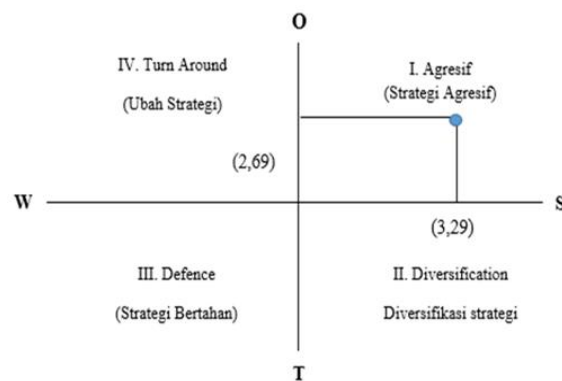
4	Pengembangan pada tenaga ahli perusahaan	3	0,13	0,39
5	Perusahaan/User akan lebih fokus pada tujuan perusahaan	4	0,16	0,64
Total		14	0,73	2,27
Threat				
1	Banyak tersebar kompetitor	2	0,08	0,16
2	Pembajakan SDM dari kompetitor	1	0,06	0,06
3	Kurangnya kepercayaan mitra terhadap perusahaan	1	0,06	0,06
4	Kondisi perekonomian nasional	2	0,07	0,14
Total		6	0,27	0,42
Total IFAS		20	1	2,69

Tabel 4 diatas menunjukan Analisis *Eksternal Fcactors Analysis Summary* (EFAS), yaitu menentukan suatu nilai bobot total (skor) dari masing-masing indikator yang merupakan hasil perkalian dari bobot dan rating dan didapat hasil besaran skor bobot 2,69 untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.

Selain perhitungan komponen IFAS dan EFAS dibawah ini merupakan kondisi atau status perusahaan yang berada dalam persaingan terhadap kompetitor yang ada dilapangan dapat digambarkan dibawah ini:



Gambar 3. Positioning



Gambar 4. Diagram SWOT

Gambar 3 *positioning* di atas menunjukan bahwa posisi perusahaan PT. PKSS Jakarta Cabang 3 berada pada titik baik, yaitu konsentrasi melalui Integritas Horizontal Stability tak ada profit strategi artinya strategi pertumbuhan Integritas Horizontal dengan meningkatkan kualitas pelayanan atau kinerja karyawan.

Gambar 4 diagram SWOT diatas dapat disimpulkan bahwa letak PT. PKSS Jakarta cabang 3 adalah dikuadran 1 mendukung strategi Agresif kuadran ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan.

Pembahasan

Melihat dari hasil yang telah melewati perhitungan yang melibatkan responden yang di isi oleh bagian top manajemen PT. PKSS dan di gambarkan pada tabel 3 dan tabel 4 sudah disajikan dalam bentuk hasil rata-rata rating dan bobot pada tabel tersebut, setelah mendapatkan hasil perhitungan IFAS dan EFAS maka selanjutnya bisa menentukan gambaran positioning perusahaan dan diagram SWOT yang memungkinkan strategi yang tepat untuk diterapkan perusahaan tersebut. Berikut pembahasannya:

1. *Internal Factors Analysis Summary* (IFAS) adalah Perhitungan terhadap bobot indikator variabel lingkungan internal ditentukan oleh responden yang merupakan pihak manajemen yang terdiri dari Branch Manajer, Asisten Manajer, bagian RO1, bagian RO2, dan Rekrutmen. Analisis selanjutnya

adalah *internal factors analysis summary* (IFAS), yaitu menentukan pada nilai bobot (skor) dari masing-masing indikator yang merupakan hasil perkalian dari bobot dan rating untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3 dan bisa kita lihat hasil bobot akhir yaitu 3,9 hasil baik untuk faktor internal perusahaan dan bagus karena melihat kekuatan dan kelemahan dari perusahaan mendapat skor sudah melewati angka baik dan dapat memaksimalkan kekuatan perusahaan dan meminimalisir kelemahan dengan bersamaan sehingga kekuatan dari dalam bisa terbilang stabil dan ter kontrol.

2. *Analisis Eksternal Factors Analysis Summary* (EFAS)
3. Analisis lingkungan eksternal mencakup peluang dan ancaman pada setiap faktor lingkungan dari luar yang mempengaruhi keunggulan bersaing berkelanjutan, perhitungan bobot terhadap indikator variabel lingkungan eksternal ditentukan oleh responden yang merupakan pihak manajemen PT. PKSS Jakarta cabang 3. Analisis *Eksternal Factors Analysis Summary* (EFAS) menentukan suatu nilai bobot total (skor) dari masing-masing indikator yang merupakan hasil perkalian dari bobot dan rating untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4 Adapun untuk penentuan bobot dan rating sama dengan IFAS ditentukan oleh responden pada saat pengisian koesioner. Hasil akhir dari perhitungan EFAS didapat hasil bobot akhir yaitu 2,69 dan hasil ini sama seperti IFAS telah melewati angka kriteria baik untuk persaingan perusahaan melihat peluang dan ancaman dapat dikelola dengan baik serta masih dapat olah.
4. Positioning perusahaan Dari gambar 3 dapat lihat bahwa posisi PT. PKSS Jakarta cabang 3 berada pada titik baik, yaitu konsentrasi melalui *Integritas Horizontal Stability* tak ada profit strategi artinya strategi pertumbuhan *Integritas Horizontal* dengan meningkatkan kualitas pelayanan atau kinerja karyawan disemua user dengan cara menanamkan brand image yang kuat kepada seluruh karyawan PT. PKSS Jakarta cabang 3. Strategi pada sel V termasuk *Growth Strategi* ini didesain/digambarkan untuk mencapai pertumbuhan perusahaan secara berkesinambungan. Hal ini dapat dicapai dengan mengevaluasi harga, pengembangan produk jasa yang baru, menambah kualitas produk atau meningkatkan market share sehingga suatu jaringan usahanya lebih luas. Usaha yang dapat dilakukan adalah meningkatkan biaya sehingga dapat meningkatkan profit. Cara ini merupakan strategi terpenting apabila kondisi perusahaan tersebut dalam pertumbuhan yang cepat dan agresif serta terdapat kecenderungan kompetitor untuk melakukan perang harga dalam usaha untuk meningkatkan pangsa pasar. Disimpulkan bahwa posisi PT. PKSS Jakarta cabang 3 berada pada posisi kuat sehingga PT. PKSS Jakarta cabang 3 bisa meningkatkan strategi keunggulan bersaing dan upgrade kualitas manajemen system serta para karyawannya. Hal ini harus dapat disesuaikan dengan laba yang dimiliki, kemudian PT. PKSS Jakarta cabang 3 juga bisa menambah produk jasa agar bisa lebih bersaing dengan kompetitor-kompetitor yang lainnya.
5. Diagram SWOT Dari gambar 4 diatas dapat disimpulkan bahwa letak PT. PKSS Jakarta cabang 3 adalah dikuadran 1 mendukung strategi Agresif kuadran ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan pada kondisi saat ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif. Strategi ini menandakan keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan dan peluang yang ada untuk meraih omzet yang maksimal. Strategi yang diterapkan sesuai dengan jalan fikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Inilah merupakan strategi agresif positif yaitu menyerang penuh inisiatif dan terencana. Program atau kegiatan yang akan dilaksanakan harus segera direalisasikan, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai secara terencana dan terukur. Dalam strategi SO, perusahaan mengejar peluang-peluang dari luar dengan mempertimbangkan kekuatan perusahaan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Branch Manager sangat berperan penting terhadap manajemen kualitas khususnya sumber daya manusia yakni dengan cara yang meliputi proses pelatihan berkelanjutan, menetapkan target atau tujuan yang jelas, memberikan insentif serta penghargaan bagi karyawan yang berprestasi, meningkatkan kedisiplinan karyawan dan memberikan motivasi kerja. Semua kegiatan direncanakan, diimplementasikan, serta evaluasi dan pengawasan secara berkala ke semua lini dan divisi. Dalam menerapkan manajemen strategi di perusahaan menggunakan pendekatan strategi keunggulan bersaing yang meliputi strategi diferensiasi dan strategi spesialisasi menjadikan perusahaan lebih kokoh dengan dikombinasikan keunggulan sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Dilihat dari positioning dan diagram SWOT bahwa secara positioning PT. PKSS Jakarta cabang 3 berada pada posisi kuat sehingga PT. PKSS Jakarta cabang 3 bisa memperluas market share dengan menambahkan personil kebutuhan di lapangan juga bisa menambah produk jasa yang baru. Didukung dengan posisi PT. PKSS Jakarta cabang 3 dikuadran 1 pada diagram SWOT yaitu strategi SO adalah Strategi Agresif, strategi ini menandakan keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan atau peluang yang ada untuk meraih omset yang maksimal. Oleh karena itu melihat posisi tersebut berarti ada 2 strategi yang biasa dijalankan untuk saling mendukung yaitu strategi market share, memperkuat pelayanan jasa dan menambah jenis produk jasa dengan didukung strategi agresif dengan integrasi horizontal, pengembangan jaringan kerjasama, pengembangan tenaga ahli dan produk jasa baru.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berdasar wawancara dengan *eksternal key informan* maka kualitas pelayanan dan ketenaga kerjaan harus ditingkatkan lagi agar mendapat hasil kepuasan pelayanan yang maksimal sehingga tercipta pelayanan yang prima.
2. Berdasarkan hasil dari analisis SWOT PT. PKSS Jakarta cabang 3 menunjukkan hasil yang baik dan unggul sehingga perlu ditindak lanjuti dengan perhatian khusus dan implementasi nyata.
3. Optimalisasi penggunaan manajemen kualitas dan manajemen strategi yang ada di perusahaan digabungkan dengan strategi bisnis yang dimiliki perusahaan diperoleh performa PT. PKSS lebih baik.
4. Penelitian lanjutan yang disarankan:
5. Mengambil topik/tema serta metode penelitian yang sama tetapi pada tempat atau perusahaan yang berbeda.
6. Menggunakan metode kuantitatif dengan mengkorelasikan antar dimensi maupun mengkomparasikan dari dimensi-dimensi pada manajemen kualitas, manajemen strategi dan keunggulan bersaing berkelanjutan.

REFERENCES/DAFTAR PUSTAKA

- Adetunji James, A., & Thomas Kalu, E. (2015). *Positioning Strategies and Competitive Advantage in Nigeria's Airline Industry*. *Journal of Business Management and Economics* 3: 12,11-18
- Afandi, P. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media

- Aprizal, *Orientasi Pasar Dan Keunggulan Bersaing Studi Kasus Penjualan Komputer* (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2018), 48
- Danang Sunyoto. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service (CAPS)
- David, F.R., & David, F.R. (2017). *Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts, 16th Edition*, Pearson Education Limited.
- Fajar, Nur'Aini. 2020. *Panduan Praktis Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Freddy Rangkuti. (2015) *Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hasiholan, Leonardo Budi, dkk. 2021. *Peranan Analisis SWOT Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada Franchise Pangan Ringan*. Semarang: Media Sains Indonesia.
- Hendrawan, H. (2021). *Analisa SWOT dan STP (Segmentasi, Tertarget, Posisi) terhadap Strategi Pemasaran Digital pada Usaha Mikro*. Bunda Culinary.
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama. Bandung.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Patilima, Hamid. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- UU Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (UU Cipta Kerja)