



ABSTRACT

Managing human resource operations in a service company is vital as it is the defining factor to carry out their service products to the intended customers. With the Covid-19 pandemic hitting all industry sectors in Indonesia, it is more important than ever to optimize and adapt the human resources to carry out the company's operations with minimal hindrances.

This report discusses the pandemic aftereffects on MSME service companies and how they manage their human resource to carry out service operations, adapting to the current situation, and explore conflicting problems that may arise. The information is gathered from phone interviews with the HR director of each company.

The result of this report suggests that the social distancing/PSBB policy in Indonesia affect the HR operations of small to medium general service companies. The writer provides insights, evaluations, and recommendations for the chosen organization to help alleviate some of the issues to make their service operations more efficient during these harsh times.

Keywords: Human Resource, Service Companies, MSME, Pandemic, Operations

ABSTRAK

Mengelola operasional sumber daya manusia di perusahaan jasa sangat penting karena merupakan faktor penentu untuk melaksanakan produk layanan mereka kepada pelanggan yang dituju. Dengan adanya pandemi Covid-19 yang melanda seluruh sektor industri di Indonesia, semakin penting untuk mengoptimalkan dan menyesuaikan sumber daya manusia untuk menjalankan operasional perusahaan dengan minimal hambatan.

Laporan ini membahas dampak pandemi pada perusahaan jasa UMKM dan bagaimana pengelolaan sumber daya manusia mereka untuk menjalankan operasional layanan, cara beradaptasi dengan situasi saat ini, dan mengeksplorasi masalah/konflik yang mungkin muncul. Informasi dikumpulkan dari wawancara telepon dengan direktur SDM masing-masing perusahaan.

Hasil laporan ini menunjukkan bahwa kebijakan social distancing/PSBB di Indonesia berdampak pada operasional SDM perusahaan jasa umum kecil menengah. Penulis memberikan wawasan, evaluasi, dan rekomendasi kepada organisasi yang dipilih untuk membantu meringankan beberapa masalah sehingga operasional layanan mereka lebih efisien selama masa-masa sulit ini.

Kata Kunci: Sumber Daya Manusia, Perusahaan Jasa, UMKM, Pandemi, Operasional