

PERSPEKTIF DALAM MANAJEMEN KONSULTANSI



Mata Kuliah Konsultansi Komunikasi

MAKSUD DAN TUJUAN DARI MANAJEMEN KONSULTANSI

Konsultansi dapat dilihat dalam **dua sudut pandang,**

1. Konsultan adalah seseorang yang membantu dan mendukung orang lain atau dapat dikatakan bahwa konsultansi dapat dilakukan siapa saja.
2. Manajemen konsultansi adalah profesi layanan memberi saran yang dikontrak untuk mengidentifikasi masalah manajemen, menganalisis masalah, merekomendasikan solusi, dan jika diminta, melaksanakan solusi yang dilakukan orang yang terlatih dan terqualifikasi.



Manajemen konsultansi adalah layanan penasihat profesional independen yang membantu manajer dan organisasi untuk mencapai maksud dan tujuan organisasi dengan memecahkan masalah manajemen dan bisnis, mengidentifikasi dan merebut peluang, meningkatkan pembelajaran dan menerapkan perubahan.

SIFAT KONSULTANSI

Menambah Nilai yang Dimiliki Klien melalui Transfer Pengetahuan

Menciptakan, memindahkan, membagikan, dan mengaplikasikan pengetahuan mengenai manajemen dan bisnis.

Memberikan Saran dan Bantuan

Jasa konsultansi adalah layanan memberi saran. Apa itu bantuan? Segala layanan yang diberikan selain memberi saran.

Memiliki Kebebasan

Seorang konsultan harus bisa membuat penilaian yang tidak memihak dalam situasi apapun, mengatakan hal yang sebenarnya, dan merekomendasikan hal yang harus organisasi lakukan dengan jujur dan objektif.



TECHNICAL INDEPENDENCE

FINANCIAL INDEPENDENCE

ADMINISTRATIVE INDEPENDENCE

POLITICAL INDEPENDENCE

EMOTIONAL INDEPENDENCE

01

Mencapai
Tujuan
Organisasi

02

Memecahkan
Masalah
Manajemen
dan **Bisnis**

03

Mengidentifikasi
dan Merebut
Peluang Baru

04

Meningkatkan
Pembelajaran
n

05

Mengimplementasi
kan **Perubahan**

MENGAPA KONSULTAN DIBUTUHKAN?

LAYANAN KONSULTANSI

Memberikan Informasi

Memberikan Sumber Daya Spesialis

Membangun Kontak dan Hubungan Bisnis

Memberikan Pendapat Ahli

Melakukan Pekerjaan Diagnostik

Mengembangkan Proposal Tindakan

Mengembangkan Sistem dan Metode

Merencanakan dan Mengelola

Perubahan Organisasi

Melatih dan Mengembangkan

Manajemen dan Staf

Konseling dan Pembinaan

PROSES KONSULTANSI



Masuk



Diagnosis



Perencanaan
Tindakan



Implementasi



Penghentian

EVOLUSI MANAJEMEN KONSULTANSI

Konsultan akan dipandang berdasarkan hasil akhir dari pekerjaannya, bukan lagi dari saran yang dia berikan

Perusahaan konsultansi saat ini cenderung senang melakukan merger dengan perusahaan konsultansi lain atau bahkan bisnis lain karena permintaan pasar yang menyenangi layanan 'one stop'

Alih-alih melakukan layanan dengan sistem 'tailor-made', perusahaan konsultansi kini lebih senang melakukan layanan dengan sistem commodization

Perusahaan konsultansi melakukan outsourcing untuk dapat memperbesar layanan ke bidang lain dan memenuhi permintaan pasar



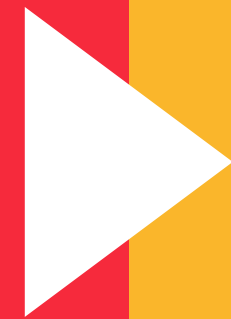
INDUSTRI KONSULTANSI



PERSPEKTIF HISTORIS

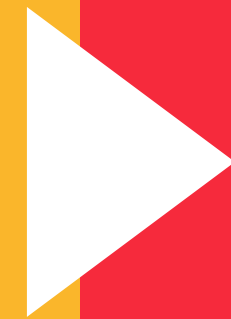
Revolusi Industri

Perubahan secara besar-besaran di bidang pertanian, manufaktur, pertambangan, transportasi dan teknologi yang menyebabkan meningkatnya perekonomian dunia.



Munculnya Konsep "Scientific Management"

Konsep di mana seluruh bentuk pekerjaan diberikan standarisasi agar dapat meningkatkan produktivitas (dipopulerkan Frederic W. Taylor pada tahun 1900-an).



Lahir dan Berkembangnya Dunia Konsultasi

Didasarkan oleh kebutuhan peningkatan produktivitas dan efisiensi sumber daya dari suatu perusahaan.

Perkembangan zaman serta tantangan yang dihadapi oleh organisasi dan perusahaan di seluruh dunia menyebabkan manajemen konsultansi telah menjadi layanan profesional yang penting dan dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuannya.

JENIS-JENIS LAYANAN KONSULTANSI

Konsultansi dalam bidang:

Fungsi, proses dan sistem manajerial // Permasalahan dan tantangan manajerial yang spesifik // Pengembangan performa organisasi // Business strategy // Pengelolaan SDM // Bidang-bidang spesifik lain (perbankan, asuransi, telekomunikasi, transportasi, pendidikan, dll.)

KONSULTAN GENERALIS

Konsultan yang memahami suatu bidang permasalahan secara umum.

KONSULTAN SPESIALIS

Konsultan yang memahami suatu bidang permasalahan secara spesifik.

JENIS-JENIS PENYEDIA LAYANAN KONSULTANSI



Berdasarkan skala

- Firma multifunctional consulting besar
- Firma konsultasi sedang
- Kelompok konsultan kecil

Berdasarkan spesialisasi

- Konsultasi di bidang strategis
- Konsultasi di bidang IT dan e-business
- Konsultasi di bidang kesejahteraan karyawan

Lain-lain

- Profesor, dosen, pelatih dan peneliti di bidang konsultasi sebagai pekerjaan paruh waktu mereka
- Jasa konsultasi di lembaga pendidikan dan pelatihan

KONSULTAN INTERNAL

Satuan kerja dalam suatu organisasi untuk menyediakan layanan konsultasi bila unit lain dalam organisasi tersebut membutuhkannya.

Konsultan internal cukup banyak dijumpai di lingkup organisasi yang besar.



KONSULTANSI, PELATIHAN DAN RISET

Ketiga hal tersebut memiliki kaitan karena sama-sama membuat intervensi praktis berupa penawaran penyelesaian suatu permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi. Yang menjadi pembeda hanya di bentuk intervensinya saja.



HUBUNGAN ANTARA KONSULTAN DENGAN KLIEN

HUBUNGAN ANTARA KONSULTAN DENGAN KLIEN

Salah satu hal yang sangat penting dan menentukan keberhasilan proses konsultansi.



MENDEFINISIKAN PERAN DAN HARAPAN

Siapa yang berkuasa mengambil keputusan terhadap tugas yang dilakukan?
Siapa yang memiliki kekhawatiran mengenai kesuksesan dan kegagalan tujuan yang ditentukan?
Siapa yang menentukan bentuk kolaborasi?

DIMENSI KRITIS DALAM HUBUNGAN KONSULTAN DENGAN KLIEN



Hubungan
Kolaboratif

Hubungan
Berbasis
Pengetahuan

Hubungan
Kepercayaan

PERAN MENDASAR PERILAKU KONSULTAN



1. Membantu klien dengan menyediakan bantuan teknis
2. Melakukan hal-hal yang dibutuhkan dalam rangka mewakili kepentingan klien

METODE MEMPENGARUHI SISTEM KLIEN

- Demonstrasi kemampuan teknis
- Menunjukkan integritas
- Menunjukkan empati
- Membangun visi bersama
- Berpartisipasi dan percaya
- Penghargaan dan hukuman
- Tensi dan Kecemasan



KONSELING DAN PELATIHAN SEBAGAI ALAT KOMUNIKASI

KONSELING

Metode di mana individu dibantu untuk menemukan, memahami, menghadapi, dan menyelesaikan masalah personal mereka.



PELATIHAN

Proses asistensi baik secara personal maupun kelompok yang dilakukan untuk menemukan potensi terbaik klien dan membangun kepercayaan diri serta kompetensi.



KONSULTANSI DAN PERUBAHAN

MEMAHAMI SIFAT DASAR PERUBAHAN

Perubahan Lingkungan

Saat ini perubahan terjadi begitu cepat, maka konsultan dibutuhkan untuk memberikan layanan agar klien mengetahui dinamika perubahan dan dapat mengambil keputusan secara cepat, tepat, dan efektif.

Perubahan Organisasi

Perubahan yang meliputi produk dan layanan, sistem, hubungan, budaya organisasi, gaya manajemen, kompetensi, atau kinerja.

Perubahan Individu dalam Organisasi

Tingkatan perubahan yang terjadi pada individu, yakni tingkat pengetahuan (knowledge), sikap (attitudes), perilaku individu (individual behavior), dan perilaku kelompok atau organisasi (organizational or group behavior).

PERLAWANAN TERHADAP PERUBAHAN

FAKTOR PENYEBAB INDIVIDU TIDAK MAU MENERIMA PERUBAHAN

1

Tidak yakin dengan perubahan yang akan dilakukan

2

Tidak senang dengan perubahan yang dipaksakan

3

Tidak senang dengan perubahan yang dipaksakan

4

Perubahan bersifat mendadak

PENDEKATAN ORGANISASI TERHADAP PERUBAHAN

PERUBAHAN YANG DIRENCANAKAN ATAU TIDAK DIRENCANAKAN

Perubahan yang direncanakan biasanya lebih bersifat jangka panjang karena perubahan yang tidak direncanakan pada umumnya merupakan sebuah reaksi terhadap situasi baru.

PERUBAHAN YANG DIRENCANAKAN ATAU TIDAK DIRENCANAKAN

Perubahan yang dipaksakan bila tidak sesuai dengan budaya organisasi tidak jarang mendapatkan penolakan, maka manajer pada beberapa kasus mengajak perwakilan staf untuk berpartisipasi dalam menganalisis perubahan.

MENGELOLA PROSES PERUBAHAN

Dalam proses menuju perubahan, manajer harus tetap ikut mengelola karena hal itu mengartikan bahwa perubahan terjadi karena memang dibutuhkan.

PERAN INOVATOR DAN AGEN PERUBAHAN

Peran inovator dan agen perubahan akan membuat proses perubahan berjalan dengan lebih cepat dan mudah diterima karena manajer menyesuaikan dengan keinginan atau kebutuhan organisasi melalui staf yang melaksanakannya.

DUKUNGAN UNTUK PERUBAHAN

Seperti peran inovator dan agen perubahan, manajer dan konsultan perlu untuk mengajak karyawan dalam berpartisipasi dan melakukan sosialisasi perubahan tidak dengan cara yang tiba-tiba agar perubahan lebih mudah diterima dan mendapatkan dukungan.



MENGELOLA KONFLIK

Biasanya konflik terjadi karena adanya individu atau kelompok yang merasa ranah perkerjaannya terancam karena adanya perubahan ini.

PENGATURAN STRUKTURAL DAN INTERVENSI UNTUK MEMBANTU PERUBAHAN

**Pengaturan Struktural // Proyek dan Penugasan Khusus //
Kelompok Sementara // Eksperimen // Unit Organisasi Baru //
Teknik Pengembangan Organisasi // Pelatihan dan Konseling //
Pelatihan dan Pengembangan Individu**



KONSULTANSI DAN BUDAYA

MEMAHAMI DAN MENYADARI BUDAYA

Seorang konsultan harus memahami budaya kliennya dan juga bertoleransi.

TINGKATAN BUDAYA

1

BUDAYA NASIONAL

Nilai, kepercayaan, norma kebiasaan, dan tradisi yang menjadi karakteristik masyarakat dalam negara tertentu.

2

BUDAYA PROFESIONAL

Budaya profesional adalah budaya yang dimiliki oleh individual-individual yang memiliki profesi yang sama.

3

BUDAYA ORGANISASIONAL

Budaya organisasi lazimnya lebih kompleks ketimbang budaya profesional, karena berkaitan erat dengan nilai, norma, tradisi, dan perilaku individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut.

4

BUDAYA FIRMA KONSULTANSI

Budaya ini akan menjadi petunjuk bagaimana konsultan dalam sebuah firma mempraktikkan metode dan nilai-nilai yang dianutnya.



CARA MENGEKSPLORASI MASALAH BUDAYA

Banyak yang dapat dipelajari dengan bergaul dengan orang-orang dan mengamati bagaimana mereka bertindak dan bersosialisasi, simbol apa yang mereka gunakan, dan ritual apa yang mereka amati. Diskusi masalah budaya harus ramah dan informal-wawancara formal dan terstruktur tidak cocok dalam ranah budaya.

MENCIPTAKAN RASA KETERPERCAYAAN

Waktu yang dibutuhkan dalam membangun rasa keterpercayaan harus diperhitungkan dalam perencanaan seorang konsultan dalam menjalankan tugasnya agar konsultan bisa menentukan langkah-langkah yang tepat supaya tujuannya dapat berjalan dengan efektif.



KRITERIA DARI RASIONALITAS

Saat bekerja untuk seorang klien, seorang konsultan harus mencari dan menawarkan solusi-solusi yang rasional/cocok dengan klien tersebut agar solusi yang ditawarkan bisa tepat guna.



MENTRANSFER PRAKTIK MANAJEMEN

Faktor yang mempengaruhi pemilihan teknik manajemen, diantaranya sistem, konsep, pendekatan, keterampilan teknis karyawan atau ukuran organisasi.

BUDAYA DAN PERUBAHAN

Terdapat dua jenis organisasi: **modern** dan **tradisional**. Hal yang dapat dilakukan oleh konsultan bila menemui budaya organisasi yang masih tradisional, yakni:

- Mengidentifikasi jenis perubahan yang mudah diterima
- Langkah perubahan yang diambil
- Kesiapan klien dalam menghadapi perubahan
- Tingkat manajemen dan peran orang yang berpengaruh
- Persuasi dan pendidikan untuk meyakinkan organisasi

KONSULTANSI DAN PENGEMBANGAN SOSIAL



Kesehatan



Nutrisi



Pendidikan Dasar



Sanitasi



Pengembangan Masyarakat

BERKONSULTANSI DENGAN PERUSAHAAN BERTEKNOLOGI TINGGI

Agar dapat diterima dan didengarkan di perusahaan-perusahaan ini, konsultan harus memahami sistem nilai mereka dan menemukan bahasa yang sama dengan manajemen dan staf.



PROFESIONALISME DALAM KONSULTANSI

KRITERIA UTAMA DARI SUATU PROFESI

1

PENGETAHUAN DAN KETERAMPILAN

Umumnya, keahlian taraf profesional dapat dicapai setelah memiliki pengalaman setelah beberapa tahun dan dibawah bimbingan senior dalam bidang tersebut.

2

KONSEP LAYANAN DAN KEPENTINGAN SOSIAL

Servis berorientasi pada kepentingan klien.

3

SANKSI DAN PENEGAKAN KOMUNITAS

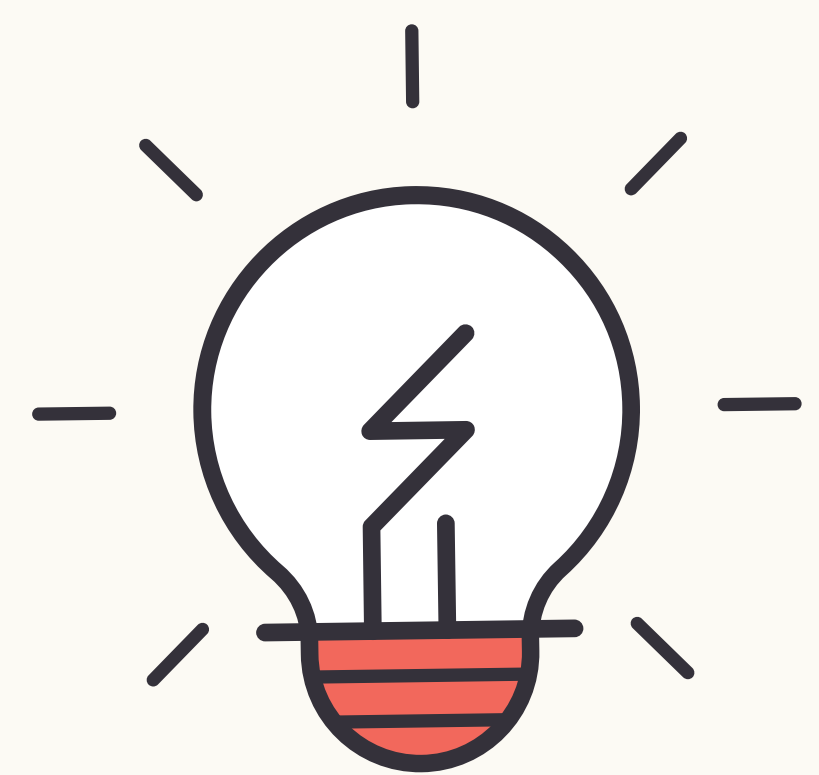
Komunitas dimana suatu profesi beroperasi akan mendefinisikan peran dan status sosial, etika, dan sikap profesi tersebut.

4

DISIPLIN

Para anggota profesi dalam suatu institusi memiliki tanggung jawab untuk menjaga nama baik institusi

PENDEKATAN PROFESIONAL



KOMPETENSI TEKNIS

Sebagai aturan umum,
konsultan harus mau dan
mampu menilai
pengetahuan dan
keterampilan mereka
sendiri ketika
mempertimbangan suatu
pekerjaan

MENGHINDARI KONFLIK KEPENTINGAN

Sebelum menyetujui
kontrak dengan klien, sang
konsultan harus
memastikan mengenai
kepentingan dan ekspektasi
yang diharapkan

OBJEKTIVITAS

Profesional yang
sesungguhnya harus
berusaha untuk menjadi
seobjektif mungkin

ASOSIASI PROFESIONAL

AMCF

feaco

ZEN-NOH-REN

AMCF

**(Association of
Management
Consulting Firms)**

FEACO

**(European Federation of
Management Consulting
Associations)**

ZEN-NOH-REN

PENGEMBANGAN SERTIFIKASI

Untuk penetapan standar sertifikasi dalam lingkup global, ICMCI (International Council of Management Consulting Institutes) telah mengembangkan model internasional yang terdiri dari kriteria-kriteria minimum yang harus dipenuhi oleh prosedur sertifikasi nasional.



LISENSI

Untuk mendirikan praktik konsultansi secara profesional (baik perusahaan maupun individual) maka harus mendapat lisensi secara resmi terlebih dahulu.



KODE ETIKA

Suatu kode tidak bisa disusun secara detil dan spesifik, karena kode tersebut harus dapat diaplikasikan untuk semua anggota dan dalam semua situasi yang mereka hadapi.

TANGGUNGAN RESMI DAN TANGGUNG JAWAB PROFESIONAL

Salah satu cara untuk meminimalisir kemungkinan tanggung jawab hukum konsultan adalah dengan memastikan bahwa kerangka acuan dan spesifikasi pekerjaan dijabarkan dengan jelas dalam kontrak konsultansi. Kesalahpahaman atau ambiguitas merupakan salah satu faktor utama yang kerap menjerat dan membawa konsultan kepada tuntutan hukum.

ASURANSI KEWAJIBAN PROFESIONAL

Kebijakan, dalam hal risiko yang ditanggung, jumlah yang dapat dikurangi, premi, dan aspek lainnya, harus dinegosiasikan antara konsultan dan perusahaan asuransi.



THANK YOU
