Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB III
PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Kerja magang yang penulis jalani di The Hongkong and Shanghai Banking Corporation (HSBC Indonesia) yang berlokasi di Gedung Menara Mulia Lt. 23, Jalan Jenderal Gatot Subroto Kav. 9 – 11, Jakarta Selatan 12930.

Penulis berkedudukan sebagai *intern staff* HR di bawah divisi HR *learning*. Tugas kerja penulis selama melakukan magang di HR *learning* adalah memastikan bahwa semua logistik berjalan lancar, aktivitas belajar mengajar juga berjalan tanpa adanya gangguan. Penulis bertanggung jawab kepada pembimbing lapangan yakni *Vice President* HR *learning,* Andit B Pratomo dan juga kepada *staff learning,* Nur Aeni dan Muhammad Ibrahim Isa. Penulis melakukan kerja magang untuk *support* terhadap *staff l*earning untuk memastikan bahwa proses bisnis di *learning* setiap harinya berjalan lancar.

3.2 Tugas Yang Dilakukan

Tugas yang dilakukan oleh penulis selama berlangsungnya kerja magang di The Honkong and Shanghai Banking Corporation (HSBC Indonesia) adalah sebagai berikut :

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

1. *Transfer Knowledge*

Transfer Knowledge dilakukan oleh *Officer* HR *learning*, Nur Aeni kepada penulis. *Transfer Knowledge* yang dilakukan merupakan pengalihan atau penyaluran informasi dan pengetahuan yang berkaitan dengan semua kegiatan yang berjalan di HR *learning*. Informasi dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis akan digunakan untuk membantu penulis dalam melaksanakan dan mengerjakan tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan.

Pada proses awal *Transfer Knowledge* ini penulis diberikan informasi secara luas mengenai HR *learning* dan penulis juga mulai mengobservasi sendiri bagaimana berjalannya proses bisnis yang ada. Tahapan selanjutnya penulis mulai diberikan arahan dalam mengerjakan tugas yang akan penulis tangani. Untuk menunjang pekerjaan penulis, penulis diberikan *e-mail* internal dengan domain milik HSBC yakni paulawinita.noexternalemail@hsbc.co.id yang digunakan untuk berkomunikasi dengan semua *staff* HSBC divisi lain dari semua HSBC Global, *phone extention* yakni 86640, dan *sharing folder* dimana penulis bisa berbagi *file* dengan *staff officer* lainnya.

2. Memahami HR *Learning*

Pada tahapan ini, penulis mempelajari semua yang berhubungan dan berkaitan dengan divisi *learning*. Divisi *learning* merupakan salah satu bagian dari HR yang memiliki peranan cukup penting, karena semua *staff* HSBC diwajibkan untuk mengikuti kelas-kelas atau *training* tertentu sesuai dengan konsentrasi bisnis mereka. Tugas divisi *learning* adalah untuk menyediakan tempat berlangsungnya kegiatan belajar mengajar,melakukan *delivery* materi pengajaran, menyediakan material pengajaran, memastikan setiap *staff* mengikuti training, mencari vendor untuk *training* tertentu.

Divisi *learning* ini berhubungan dengan HSBC *Business School* dimana semua *staff* harus mengerjakan *e-learning. e-learning* bersifat *mandatory* (wajib) dan *non mandatory* (tidak wajib). Sedangkan bagi *staff* yang mengikuti *training* dikelas, wajib untuk mengerjakan *pre-assestment* dan *post-assestment*.

3. *Overview* cara untuk membuat *invoice*

Setelah penulis memahami keseluruhan proses yang berjalan di HR *learning* HSBC, penulis mendapat pembelajaran bagaimana cara untuk *post invoice* melalui sistem informasi yang dimiliki oleh HSBC. Dengan adanya pembelajaran ini, akan memudahkan penulis untuk mengerjakan laporan bulanan dan juga membantu dalam pembuatan laporan akhir tahun.

Sistem informasi yang digunakan juga cukup mudah untuk digunakan, sehingga penulis tidak mengalami kesulitan dalam pembelajaran dan menggunakan sistem informasi ini untuk kedepannya. Sayangnya, penulis tidak memiliki akses untuk melakukan *post invoice*. Penulis hanya memiliki akses untuk melihat status dari setiap *invoice* yang sudah di*submit* melalui sistem kepada tim GPU (*General Processing Unit*) dan membuat laporan berdasarkan *history* dan status *invoice.*

Tim GPU adalah tim yang berada di divisi Finance, yang menangani proses pembayaran kepada vendor ataupun pembayaran *reimbursement*.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

4. Menjadi PIC *External Training*

External Training adalah training yang dilakukan di luar *learning area*. *External Training* biasanya bertempat di hotel-hotel ternama di Jakarta. Pada minggu ketiga, penulis mendapat tugas untuk menjadi *Person In Charge* (PIC) untuk *training* yang akan diadakan di Hotel Shang Ri-La, Jakarta Selatan. *Training* yang dilaksanakan adalah *Leading Beyond Boundaries* (LBB) yang wajib diikuti oleh para manager dan *assistant vice president*. Fasilitator untuk *training* LBB menggunakan vendor yaitu Black Dog Ltd, asal Hongkong.

Selama *training* berjalan, penulis harus selalu siap dan memastikan bahwa *training* berjalan lancar. Penulis mengkomunikasikan apa yang dibutuhkan oleh *trainer* kepada pihak hotel untuk menyiapkan yang dibutuhkan, seperti misalnya *flipchart*, kertas *flipchart*, dll. Penulis juga harus memastikan bahwa di setiap meja peserta sudah tersedia kertas,buku dan alat tulis yang dibutuhkan peserta *training*.

Selama *training berlangsung*, penulis diwajibkan datang lebih awal yaitu pukul 7.45 karena penulis harus menyiapkan dan memastikan bahwa format ruangan,*infocus*,*flipchart*,materi,dan peralatan lainnya sudah benar dan tidak ada kesalahan yang dapat menyebabkan jalannya *training* terganggu.

5. *Input* Data

A. *Feedback Forms*

Feedback Forms adalah *form* yang harus diisi oleh peserta training setelah selesai melakukan training. Penulis memiliki kewajiban untuk melakukan input *feedback* yang sudah diisi peserta kedalam format Microsoft excel.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

B. Absensi

Penulis juga memiliki tanggung jawab kerja untuk memasukan daftar peserta training yang hadir ke dalam format excel, yang kemudian dokumen dalam format excel tersebut akan diupload oleh staff admin HR *learning* ke dalam sistem HSBC Global, sehingga peserta training akan terdaftar dalam sistem HSBC Global bahwa karyawan tersebut telah mengikuti training.

6. *Sorting* & *Filing*

Sorting dan *filing* dilakukan untuk dokumen-dokumen pendukung yang cukup vital bagi divisi *learning*. Penulis melakukan *sorting* untuk absensi *training*, *feedback form*, dan *Invoice* yang sudah diproses oleh tim GPU. *Sorting* dokumen dibedakan berdasarkan nama *training* dan nama vendor. Tugas untuk *sorting* dan *filing* ini harus dilakukan secara telilti, karena dokumen-dokumen yang disebutkan di atas akan dibutuhkan saat dilaksanakannya audit tahunan.

7. *Room Arrangement*

Room Arrangement merupakan tugas dan tanggung jawab penulis, jika penulis berhalangan hadir, *Room Arrangement* akan dikerjakan oleh *staff learning*. *Room Arrangement* harus dikerjakan secara lebih teliti dan bijaksana untuk menentukan siapa yang dapat menggunakan ruangan yang tersedia, dan untuk peminjaman ruangan yang tujukan untuk kegiatan olahraga seperti yoga,pilates, dan *aerobic*, penulis harus meminta persetujuan dari *Assistant Vice President* atau *Vice President*.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

Untuk proses peminjaman ruangan, penulis harus melakukan konfirmasi jumlah peserta dan format ruangan yang diinginkan seperti apa dan apakah dibutuhkan makanan ringan untuk *training* yang berlangsung. Format ruangan dibutuhkan karena setiap *training* atau *workshop* berasal dari divisi bisnis yang berbeda-beda dan format ruangan yang dibutuhkanpun berbeda sehingga penulis harus memastikan format ruangan agar ruangan bisa dipersiapkan oleh *office boy* sehari sebelum *training* atau *workshop* berjalan.

Jumlah peserta pun merupakan informasi yang harus penulis dapatkan, karena luas ruangan yang dimiliki oleh divisi *learning* terbatas, satu ruangan dengan format *grouping* (berkelompok) hanya bisa memfasilitasi 15 peserta karena format ini membutuhkan meja yang cukup besar. Format *theater style* dengan menggunakan bangku kuliah bisa memfasilitasi kurang lebih 30 peserta.

8. Penyusunan Laporan Bulanan dan Laporan Akhir Tahun

Selama melakukan kerja magang di HSBC divisi *learning*, penulis juga belajar bagaimana membuat laporan bulanan. Dalam laporan bulanan tersebut, penulis harus merangkum semua kegiatan yang berlangsung selama satu bulan itu, seperti *training* apa saja yang telah berlangsung, total peserta *training*, jumlah *invoice* yang telah lunas setiap bulannya, jumlah makanan ringan yang dipesan setiap harinya dan harus ada penjelasan makanan ringan dengan jumlah sekian digunakan untuk *training* tertentu, dan jumlah alat tulis kantor (*stasionery*) juga termasuk dalam laporan bulanan, dimana laporan bulanan yang penulis buat akan di *review* oleh *staff learning* terlebih dahulu dan kemudian baru diserahkan kepada Bapak Andit Pratomo dan Ibu Rini A.Arief selaku *Vice President* HR *learning*.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

Laporan akhir tahun pun dikerjakan mulai dari awal bulan Desember, dimana laporan akhir tahun ini menyimpulkan apakah jumlah *training* yang berlangsung dan jumlah pesertanya sudah memenuhi target yang telah ditetapkan oleh ASP Global. Jika target tidak terpenuhi, ASP Global akan mempertanyakan kepada divisi *learning* alasan mengapa target tidak terpenuhi dan hal ini dapat menjadi masalah saat dilakukannya audit.

9. *Learning Support*

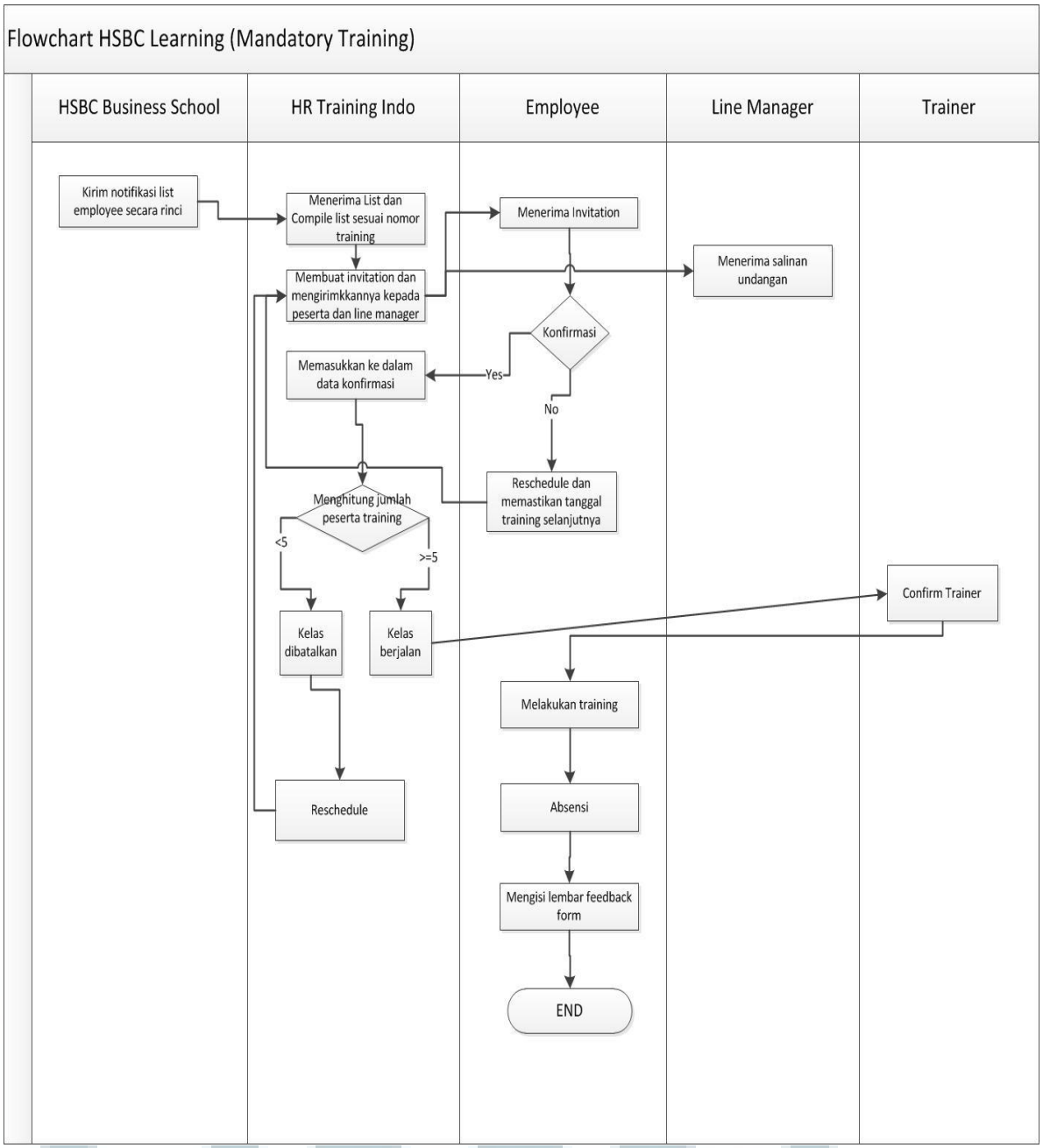
Penulis memiliki peran sebagai *learning Support*, dimana penulis melakukan pengecekan ruangan *training* setiap hari di setiap paginya. Pengecekan ini dilakukan untuk memastikan apakah ruangan *training* sudah siap digunakan, mulai dari apakah format ruangan sudah sesuai, materi *training* dan alat tulis sudah tersedia, dan yang paling penting adalah kebersihan ruangan juga harus sangat diperhatikan.

Penulis juga melakukan pemesanan makanan ringan kepada vendor yang sudah bekerja sama dengan HSBC, yaitu Monami Bakery. Pemesanan makanan ringan dilakukan setiap satu hari sebelum training berlangsung. Pemesanan makanan ringan ini pun harus detail dengan nama trainingnya, karena biaya makanan ringan ini akan di debit ke *cost center* bisnis yang melakukan pemesanan makanan ringan.

3.3 Proses Bisnis HR *Learning*

Berikut adalah proses bisnis HR *learning* yang sudah penulis gambarkan dalam bentuk *flowchart*. Dengan adanya *flowchart* ini, proses bisnis dapat dipahami dengan lebih mudah.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015



Gambar 3.1 Diagram *flowchart* HSBC *Learning* (*Mandatory Training*)

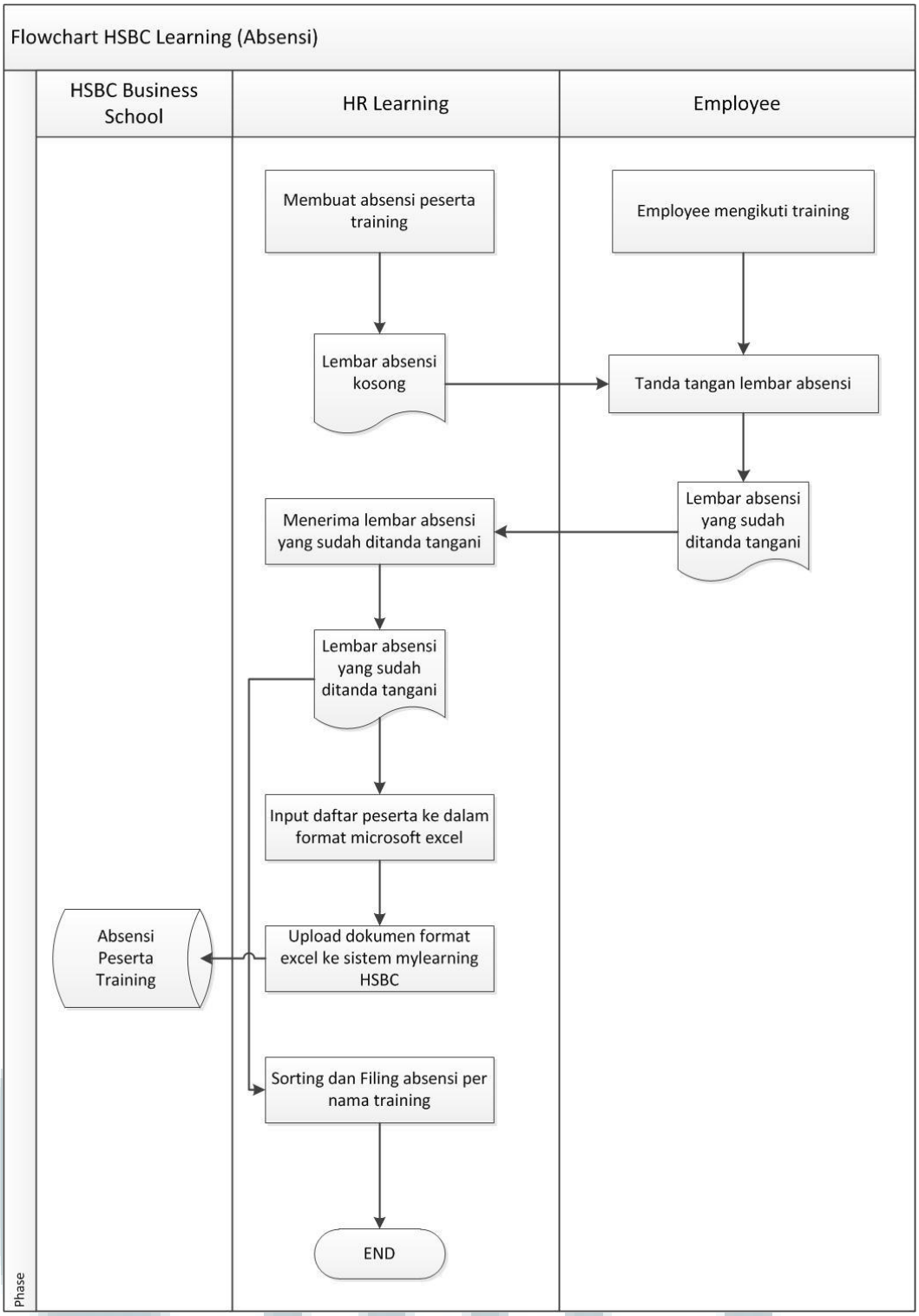
Gambar 3.1 adalah *flowchart* diagram yang menjelaskan proses bisnis di HR *learning* yang menangani *mandatory training*. *Mandatory training* adalah *training* yang harus diikuiti oleh seluruh *staff* HSBC yang ditentukan oleh HSBC Global melalui HSBC *Business School*. HSBC *Business School* akan mengirimkan detail *training* dan nama-nama peserta yang mengikuti *training* kepada divisi HR *learning*. setelah menerima nama-nama peserta, *staff* HR

learning akan membuat undangan dan mengirimkannya kepada para peserta beserta *line manager*nya.

Setelah peserta menerima undangan *training*, peserta harus melakukan konfirmasi apakah bisa mengikuti *training* atau tidak. Jika tidak bisa mengikuti *training*, peserta harus melakukan *reschedule* untuk mengikuti *training* selanjutnya. Jika peserta bisa mengikuti *training*, maka *staff* HR *learning* akan menghitung jumlah peserta yang bisa mengikuti *training*, di mana jika jumlah peserta yang melakukan konfirmasi bisa hadir mengikuti *training* di bawah 5 peserta, maka kelas akan dibatalkan dan dilakukan *reschedule*. Jika peserta di atas 5, maka kelas akan berjalan dan divisi HR *learning* akan melakukan konfirmasi kepada pengajar bahwa *training* dapat dilaksanakan pada tanggal yang telah ditetapkan.

Sesuai tanggal pada undangan, *training* dijalankan dan peserta harus menandatangani absensi yang akan di *upload* ke sistem *mylearning* HSBC *Business School* dan mengisi lembar *feedback form*.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

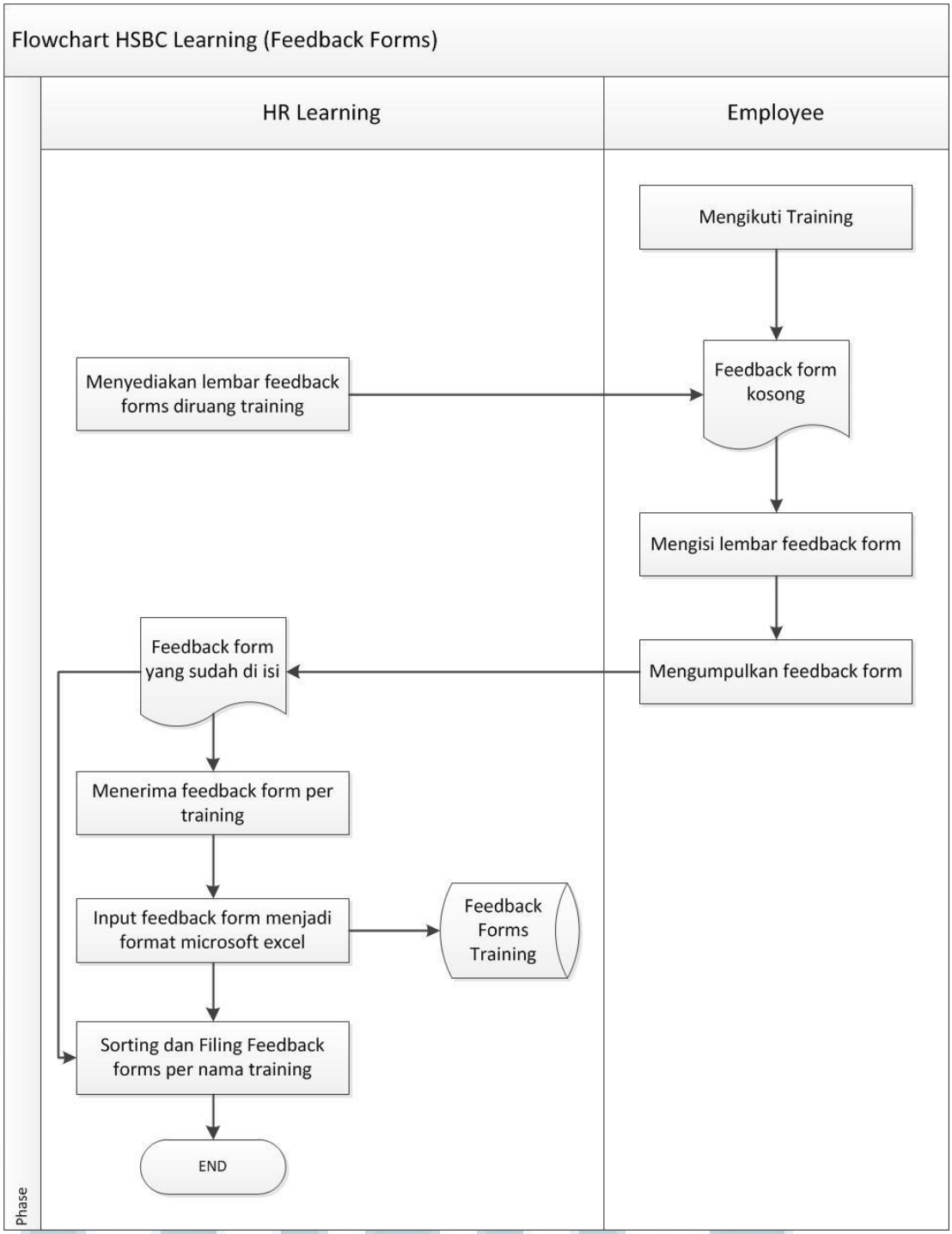


Gambar 3.2 Diagram *flowchart* HSBC *Learning* (Absensi)

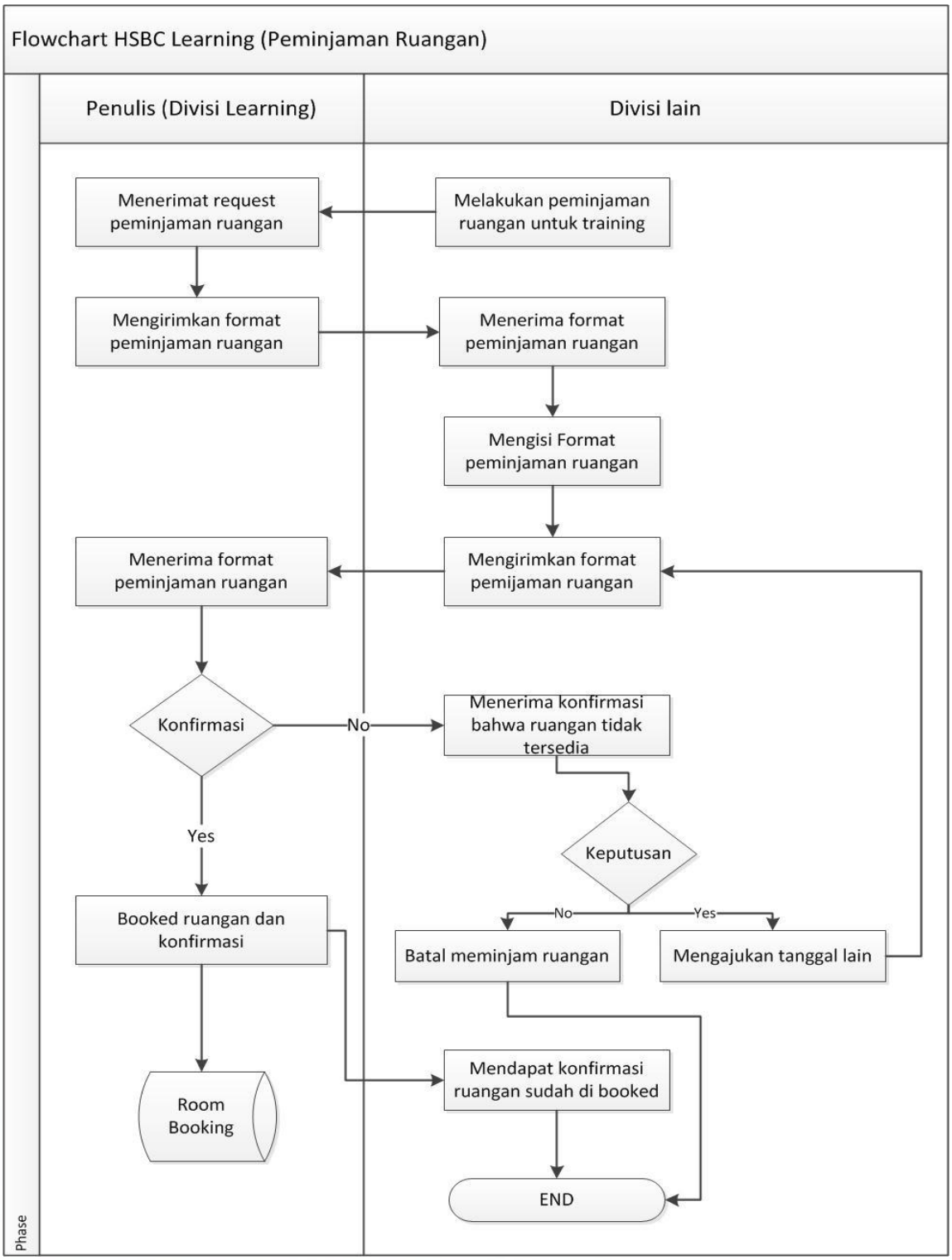
Dapat dilihat dari gambar 3.2 di atas, proses untuk mendaftarkan peserta *training* ke dalam sistem *mylearning* dimulai dari pembuatan absensi, yang kemudian akan ditandatangani oleh para peserta yang memang menghadiri *training*. Kemudian divisi HR *learning* mendapatkan lembar absensi yang sudah ditandatangani dan di*input* kedalam *Microsoft Excel* dengan format yang sudah ada. Setelah berhasil melakukan *input* data absensi peserta, baru kemudian *file excel* tersebut di*upload* ke dalam sistem *mylearning*. Setelah *upload* berhasil, maka para peserta *training* tersebut akan terdaftar dan tersimpan dalam *database* HSBC *Business School*. Lembar absensi asli akan disimpan untuk dijadikan dokumentasi oleh divisi HR *learning*.

Untuk lembar *feedback form*, HR *learning* sudah menyediakan lembar *feedback* di setiap ruangan *training*, dan kemudian akan diisi oleh para peserta yang mengikuti training setelah *training* selesai. Lembar *feedback* yang telah diisi oleh para peserta, akan dikembalikan kepada HR *learning* untuk dilakukan peng*input*an hasil pengisian manual lembar *feedback* ke dalam format *Microsoft Excel*. Setelah selesai melakukan *input* hasil *feedback*, lembar *feedback* tersebut disimpan untuk dijadikan dokumentasi, dan hasil *feedback* form dalam format *Microsoft Excel* akan disimpan di *sharing folder* HR *learning*. Untuk lebih jelasnya, dapat melihat gambar 3.3 di bawah ini yang menggambarkan berjalannya proses bisnis di HR *learning* mengenai *feedback form*.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015



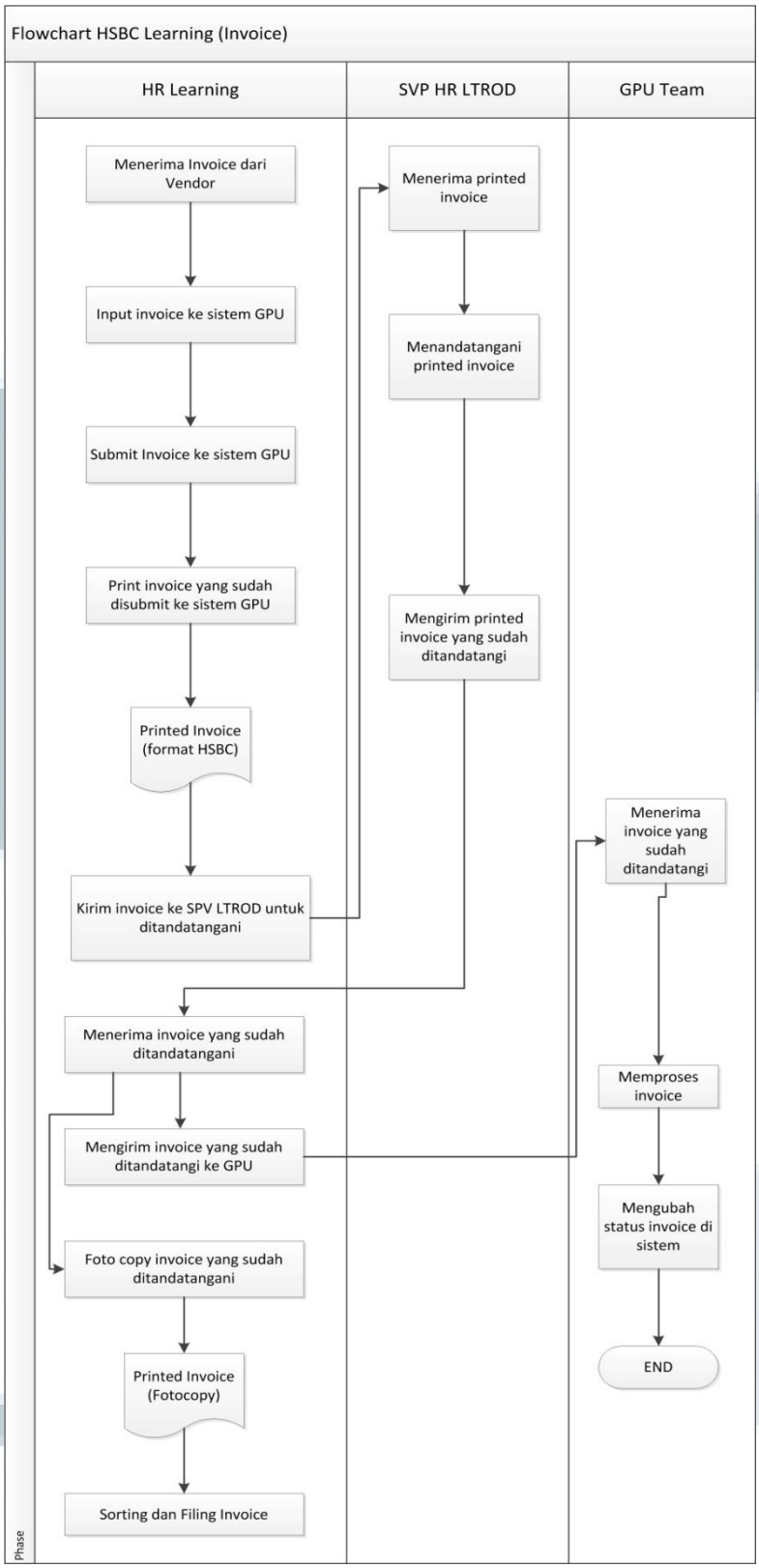
Gambar 3.3 Diagram *flowchart* HSBC *Learning* (*Feedback Forms*)



Gambar 3.4 Diagram *flowchart* HSBC *Learning* (Peminjaman Ruangan)

Gambar 3.4 di atas, menggambarkan bagaimana jalannya proses untuk melakukan peminjaman ruangan yang tersedia di HR *learning*. Dapat dilihat dari gambar di atas, divisi lain akan mengajukan permintaan kepada divisi HR *learning* untuk melakukan peminjaman ruangan, dan divisi HR *learning* akan segera mengirimkan format data yang harus diisi untuk melakukan peminjaman ruangan seperti nama *training*, estimasi jumlah peserta, waktu *training*, *layout* kelas, *coffee break*, catatan tambahan dan *cost center*. Setelah divisi lain menerima, mengisi dan mengirimkan format data peminjaman ruangan kembali kepada divisi HR *learning*, HR *learning* akan melakukan pengecekan apakah ruangan tersedia atau tidak. Jika ruangan tersedia, maka divisi HR *learning* akan mengirimkan konfirmasi bahwa ruangan tersedia dan sudah di *booked*. Tetapi, jika ruangan tidak tersedia, divisi HR *learning* mengiriman konfirmasi bahwa ruangan tidak tersedia, dan divisi lain memiliki pilihan untuk melakukan peminjaman ditanggal lain dengan mengirimkan format data peminjaman ruangan kembali, atau tidak jadi melakukan peminjaman ruangan.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015



Gambar 3.5 Diagram *flowchart* HSBC *Learning* (*Invoices*)

Setiap divisi di HSBC melakukan *submit invoice* pada sistem GPU, di mana *invoice* yang sudah di*submit* di sistem, harus dicetak dan dikirimkan kepada *Senior Vice President* (SVP) divisi tersebut untuk ditandatangani. Gambar 3.5 di atas, memperlihatan bahwa HR *learning* setelah menerima *invoice* dari vendor, *staff* HR *learning* akan mengakses sistem GPU untuk *submit invoice*, *print invoice* dari sistem dan dikirim kepada SVP HR *learning* untuk dimintai tanda tangan. Setelah SVP menandatangani *invoice* dan mengembalikannya kepada HR *learning*, *staff* HR *learning* akan mengirimkan *invoice* yang telah ditandatangi tersebut kepada tim GPU agar *invoice* dapat segera diproses.

3.4 Rekomendasi untuk HR *Learning*

Selama penulis melakukan kerja magang di divisi *learning*, penulis mengetahui bahwa beban kerja di HR *learning* memang cukup berat terutama bagi *staff learning* dimana pekerjaan *staff learning* bisa dibilang mengurusi semua urusan internal dan eksternal. Beban kerja yang cukup berat itu, harus ditambah lagi dengan penginputan lembar *feedback forms* menjadi format Microsoft Excel dan penginputan lembar absensi menjadi format Microsoft Excel juga cukup menambah berat pekerjaan. Peminjaman ruangan juga masih dilakukan secara manual dengan hanya menggunakan Miscrosoft excel yang dibuat sedemikian rapi untuk mencatat peminjaman ruangan.

Dalam menjalankan pekerjaan magang, penulis mengerjakan penginputan data absensi, *feedback* forms, *room booking* dan selama mengerjakan pekerjaan itu, penulis memiliki beberapa saran atau rekomendasi untuk HR *learning* terkait penginputan data secara manual yang cukup memakan waktu. Berikut adalah beberapa rekomendasi yang penulis ajukan :

1. *Feedback form*

   Penulis merekomendasikan untuk *feedback form* jangan diisi secara manual lagi, dengan teknologi yang semakin berkembang dan adanya fasilitas komputer di setiap ruang *training*, pengisian *feedback form* bisa

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

menggunakan bantuan *google form*. Penggunaan *google form* ini sangat membantu pekerjaan menjadi lebih cepat dan lebih akurat tanpa adanya kesalahan pihak yang menginput data manual (tulisan tangan) ke dalam format Microsoft Excel.

Berikut adalah gambaran bila *feedback form* menggunakan bantuan *google form* :

IMO LEARNING

TRAINING EVALUATION FORM

* Required

TRAINING NAME *

DATE *

mm/dd/yyyy

TRAINER'S NAME *

1. The instructor was very knowledgeable in this subject

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

2. The Instructor was confident,professional and engaging

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

3. What did the instructor do well and is there anything they could improve on?

4. The content of the course was right for my needs

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

5. I gained new knowledge and skills from the learning

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

6. I Will be able to apply this learning when I return to my workplace

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

7. This learning will improve my performance

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

8. This learning will contribute to

Check all that apply

- Increasing quality
- Increasing sales
- Increasing customer satisfaction
- Increasing employee satisfaction
- Reducing costs
- Reducing risk

9. The course materials – handouts, workbook etc will be useful in my job

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

10. My manager and I agreed practical outcomes prior to me attending

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

11. After the course, my manager and I are meeting to help me apply this learning

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

12. Attending this course was a worthwhile investment of my time

- Strongly Agree
- Agree
- Somewhat Agree
- Neutral
- Somewhat Disagree
- Disagree
- Strongly Disagree
- Not Applicable

Gambar 3.6 *Feedback form* menggunakan google *form*

2. Absensi

Penulis juga merekomendasikan agar absensi jangan bergantung langsung kepada absensi manual diselembar kertas, dengan sistem yang dimiliki divisi *learning*, dan selalu tersedianya komputer di setiap ruangan *training*, sistem absensi di HR *learning* HSBC sebenarnya bisa mengikuti sistem absensi perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara, dimana dosen langsung melakukan absensi langsung di sistem saat mata kuliah berakhir.

Dengan contoh yang dijelaskan di atas, HR *learning* juga bisa melakukan sistem yang sama yang diterapkan oleh Universitas Multimedia Nusantara dimana jika training sudah selesai, *trainer* bisa melakukan absen langsung dari sistem yang sudah tersedia untuk divisi *learning* yang akan langsung tercatat langsung di HSBC *Business School* secara *real time*

3. Peminjaman ruangan

Peminjaman ruangan juga merupakan salah satu pekerjaan utama di HR *learning*, karena hampir setiap hari semua ruangan yang tersedia

selalu penuh. Pencatatan peminjaman ruangan juga masih dilakukan secara manual yaitu dengan mencatatnya di lembar kerja Microsoft Excel.

HSBC sebenarnya memiliki sistem yang disebut *carpooling*, di mana salah satu fiturnya adalah peminjaman ruangan. Tetapi HR *learning* tidak mau menggunakan sistem *carpooling* yang sudah tersedia.

Alasan HR *learning* tidak mau menggunakan sistem *carpooling* dikarenakan divisi lain jika sudah melakukan peminjaman ruangan melalui *carpooling*, sering tidak bertanggung jawab atas *booking* yang telah dibuatnya, sehingga banyak pihak lain yang memang sebenarnya membutuhkan ruangan jadi tidak memiliki ruangan untuk digunakan.

Penulis ingin merekomendasikan agar divisi *learning* bisa kembali mempertimbangkan untuk menggunakan sistem *carpooling*, sehingga pencatatan peminjaman ruangan langsung tersimpan di database sistem, dan pihak *learning* hanya perlu melakukan konfirmasi kepada pihak yang melakukan peminjaman ruangan tersebut.

3.5 Pengalaman yang Didapat

Selama melakukan kerja magang di HSBC, penulis mendapatkan pengalaman yang berarti dan bermanfaat. Penulis mendapatkan pengalaman untuk menjadi PIC dalam sebuah *training*, berkenalan dengan para atasan dari divisi lain di HSBC, dan berbincang-bincang dengan para atasan walaupun dalam waktu yang singkat saat makan siang bersama. Penulis juga mendapatkan banyak cerita dari para atasan di divisi HR tentang pengalaman pribadi mereka merintis karir dari awal sehingga bisa berada di posisi mereka sekarang ini. Penulis juga mendapatkan saran untuk memperbanyak kenalan selama berada di HSBC, yang dapat membantu dalam karir penulis setelah lulus nanti.

Pengalaman lainnya yang penulis rasakan adalah akhirnya penulis merasakan bagaimana rasanya masuk dalam dunia kerja, dimulai dari rasa kantuk ketika harus bangun pagi, dan perjuangan pulang ke rumah dengan kemacetan Jakarta setelah seharian bekerja, tetapi semua rasa kantuk dan lelah terbayarkan

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

dengan pengalaman yang indah dan tak terlupakan bersama *learning team* di HSBC.

Secara keseluruhan, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis selama penulis melakukan kerja magang dan memberikan pengalaman yang sangat berharga ini.

3.6 *Soft Skill* yang Didapat

Selama penulis menjalani kerja magang di HSBC, penulis menyadari bahwa *soft skill* juga mendominasi dalam dunia kerja selain *technical skill*. Rasa percaya diri, rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, kejujuran, mampu menempatkan diri di tempat kerja merupakan *personal skill* yang dibutuhkan dalam dunia kerja. Kerja magang yang penulis jalani sangat melatih rasa percaya diri penulis, rasa tanggung jawab penulis terhadap pekerjaan dan hal di luar pekerjaan pun semakin meningkat, dan penulis juga makin bisa menempatkan diri di mana penulis berada.

Interpersonal skill juga dibutuhkan dalam dunia kerja seperti kemampuan bekerja dan berkomunikasi dalam tim, dengan rekan kerja di divisi lainnya, dan dengan klien. Selama penulis menjalani kerja magang ini, penulis juga melatih *interpersonal skill* penulis dengan melakukan banyak komunikasi dengan banyak orang dari semua divisi dan vendor, baik melalui *e-mail*, telepon, atau bertatap muka langsung.

3.7 Kendala yang Dihadapi

Selama melakukan kerja magang, penulis mengalami beberapa kendala seperti adanya rasa sungkan untuk menyampaikan pendapat dengan bebas karena adanya *gap* atau perbedaan usia dan jabatan dengan atasan yang terbilang cukup jauh, dan banyaknya dokumen manual yang harus diinput ke dalam format Microsoft excel yang sebenarnya bisa diatasi dengan penggunaan teknologi yang ada.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015

Beberapa kendala yang penulis hadapi di atas, tidak mengganggu kinerja penulis selama melakukan kerja magang karena walaupun adanya rasa sungkan yang penulis miliki, penulis tetap menyampaikan apa yang penulis ingin utarakan pada waktu yang tepat (misal saat *team meeting* atau *weekly meeting*). Banyaknya dokumen juga bukan alasan yang dapat menghambat kerja penulis. Walaupun dokumen yang harus dikerjakan banyak, penulis memiliki tanggung jawab sepenuhnya untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut sehingga tidak ada alasan untuk tidak menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Analisis proses..., Paula Winita, FTI UMN, 2015