BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Deskripsi Perusahaan

PT. BACH MULTI GLOBAL (BMG) adalah perusahaan modern dan energik, dilengkapi dengan profesional dan teknologi canggih. Bekerja sama dengan operator telekomunikasi, kami membangun menara *Base Transceiver Station* (BTS) untuk memfasilitasi komunikasi nirkabel antara pengguna di area yang jauh dan jaringan. Kami telah menyediakan produk dan layanan premium. Kualitas dan kepuasan adalah perhatian utama kami. (Website Peruasahaan).

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan
Sumber: Website Perusahaan

Didirikan pada bulan September 2006, PT. BACH MULTI GLOBAL (BMG) telah menyediakan produk dan layanan kelas satu, tepat waktu, andal untuk telekomunikasi dan industri lainnya di Indonesia. Sebagai kontraktor telekomunikasi terintegrasi, bisnis kami adalah menyediakan solusi telekomunikasi ujung ke ujung dalam pemasangan, penyewaan, dan pemeliharaan Menara *Base Transceiver Station* (BTS) di berbagai wilayah di Indonesia. Kami adalah perusahaan muda yang energik dan kreatif, berdedikasi untuk bekerja sama dengan operator telekomunikasi terkemuka dalam menyediakan jangkauan yang luas untuk jaringan telekomunikasi mereka. (Website Perusahaan)

PT. BACH MULTI GLOBAL (BMG) merupakan perusahaan yang beralamat di Wisma 81, Jl. Cideng Barat N0. 81 Jakarta Pusat, 10150 – DKI Jakarta. PT. BMG merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. Menjual *Generator Set, Electrical Panel, dan pembvangunan Sitac & CME Contractor*.

PT. Bach Multo Global juga merupakan perusahaan yang sudah bekerja sama dengan beberapa perusahaan telekomunikasi dan informasi yang sudah terkenal di Indonesia, seperti Indosat, Telkomsel, 3, Tower Bersama Group, dan masih banyak lagi.

2.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT. Bach Multi Global adalah "Menjadi Penyedia Infrastruktur Terkemuka di Indonesia", sedangkan Misi dari PT. Bach Multi Global adalah "Menciptakan dan Memberikan Solusi Nilai Tambah bagi Klien melalui *Service Excellence*". (Website Perusahaan).

2.1.3 Peran Human Resource Generalis di PT. Bach Multi Global

Dalam kegiatan kerja magang, penulis berada pada divisi *Human Resource Generalist Internship* yang berada dan bertanggung jawab langsung dibawah kepala *Human Resource Department* (HRD). Dalam pelaksanaanya, penulis bekerja sama dengan *section head HRD*. *Human resource generalist* pada PT. Bach Multi Global bertanggung jawab untuk melaksanakan seluruh proses yang berkaitan dengan sumber daya manusia, seperti proses *recruitment, selection, evaluation, payroll*, *employee satisfaction* pembuatan kontrak perjanjian kerja, pembuatan dan pemberian surat – surat seperti surat peringatan, surat tugas, surat keterangan kerja, dan surat pernyataan magang, *compensation and benefit* serta menyediakan kebutuhan perusahaan dan karyawan. Sebagian besar, tugas yang diberikan dan dikerjakan penulis adalah melakukan proses *recruitment*, *selection* seperti *screening CV*, *interview*, membuat kontrak kerja baru untuk karyawan baru, melengkapi data pribadi pelamar, serta melakukan sosialisasi kepada karyawan yang kontrak kerjanya diperpanjang.

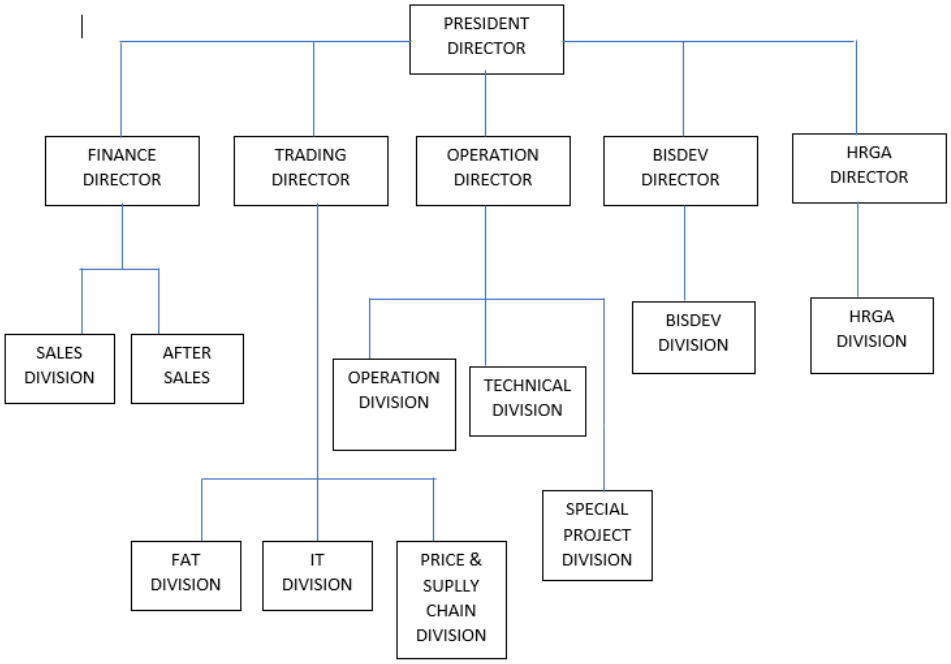
Kemudian seiring dengan berjalannya pekerjaan yang dilakukan, penulis melihat bahwa semangat para pekerja di perusahaan mulai menurun. Lalu penulis mendiskusikan hal ini kepada atasan dan mengusulkan adanya *employee satisfaction survey* yang harus diberikan kepada karyawan agar dapat mengetahui kepuasan

karyawan terhadap perusahaan dan dapat meningkat kinerja mereka setelah kepuasan dan kebutuhan mereka terpenuhi.

2.2 Sejarah Perusahaan

Didirikan pada bulan September 2006, PT. BACH MULTI GLOBAL (BMG) telah menyediakan produk dan layanan kelas satu, tepat waktu, andal untuk telekomunikasi dan industri lainnya di Indonesia. Sebagai kontraktor telekomunikasi terintegrasi, bisnis kami adalah menyediakan solusi telekomunikasi ujung ke ujung dalam pemasangan, penyewaan, dan pemeliharaan Menara *Base Transceiver Station* (BTS) di berbagai wilayah di Indonesia. Kami adalah perusahaan muda yang energik dan kreatif, berdedikasi untuk bekerja sama dengan operator telekomunikasi terkemuka dalam menyediakan jangkauan yang luas untuk jaringan telekomunikasi mereka

2.3 Struktur Perusahaan



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

2.4 Tinjauan Pustaka

2.4.1 Manajemen

Management Menurut Robbin dan Coutler (2018, p. 37), manajemen adalah proses mengkoordinasikan aktivitas- aktivitas orang lain, sehingga aktivitas mereka dapat selesai dengan efektif dan efisien. Menurut Kinicki dan Williams (2012, p. 4) manajemen adalah pencapaian tujuan dari organisasi secara efektif dan efisien, dengan mengintegrasikan pekerjaan orang- orang melalui proses perencanaan, pengoragnisasian, dan mengendalikan sumber daya yang ada di dalam organisasi. Griffin dan Ebbert (2007, p. 144), manajemen adalah proses dari perencanaan, pengorganisasian, pengaturan, memimpin dan mengendalikan sumber daya organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan proses mengkoordinasikan aktivitas pekerjaan yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengendalikan sumber daya untuk mencapai tujuan dari organisasi

2.4.2 Proses dan Fungsi Manajemen

Menurut Robbins dan Coulter (2018), terdapat 4 proses manajemen yaitu:

1. *Planning* atau perencanaan adalah mengidentifikasi tujuan-tujuan dari suatu organisasi dan strategi-strategi organisasi serta mengalokasikan sejumlah sumber daya yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut. Di dalam *planning*, manajer juga memperhatikan masa depan dan membuat rencana pekerjaan menjadi efektif dalam organisasi. Perencanaan juga merupakan proses awal yang paling penting dari seluruh fungsi manajemen, karena fungsi yang lain tidak akan bisa berjalan tanpa planning. Dalam perencanaan, ada beberapa faktor yang harus dipertimbangkan yaitu *SMART*:
    a. *Specific*: Suatu perencanaan harus memiliki maksud dan tujuan yang jelas. Tidak terlalu melebar dan terlalu idealis.

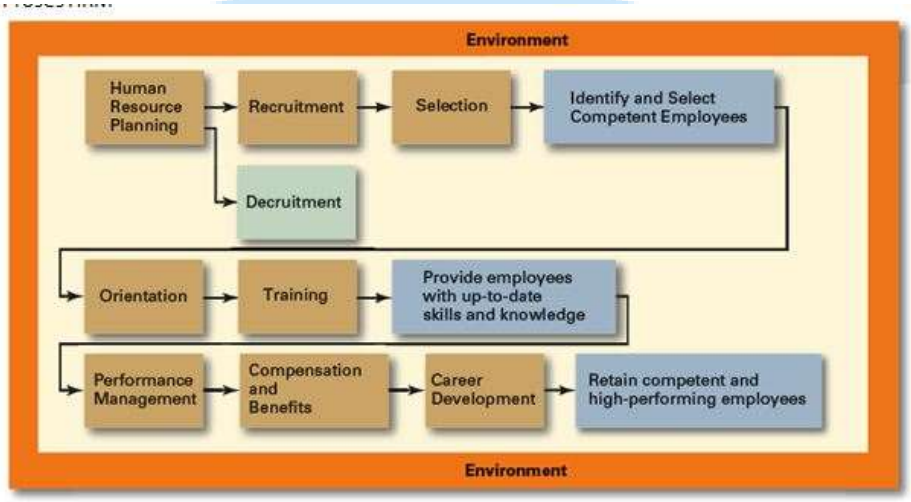
b. *Measurable*: Suatu program kerja baru atau rencana harus dapat diukur tingkat keberhasilannya.
c. *Achievable*: Suatu rencana harus dapat dicapai yang artinya tidak terlalu mudah atau tidak terlalu sulit untuk dicapai.
d. *Realistic*: Suatu perencanaan harus sesuai dengan kemampuan dan sumber daya yang ada.
e. *Time*: Suatu perencanaan harus mempunyai batas waktu yang jelas/deadline.

2.4.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai pendekatan strategis menuju ketenagakerjaan yang efektif dan pengembangan tenaga kerja yang berkomitmen tinggi dan berkualitas untuk mencapai tujuan perusahaan. (Fabian Hecklau; Mila Galeitzke; Sebastian Flachs; Holger Kohl, 2016). Sejak diperkenalkan pertama kali pada awal 1980-an, fungsi penting dari konsep ini adalah penyebaran sumber daya manusia seperti rekrutmen, seleksi, penempatan staf, retensi dan pembebasan karyawan.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.4.4 Proses dan Fungsi Manajemen Sumber Daya manusia



Gambar 2. 2 Proses Human Resource Management

Sumber : Dessler, 2015

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

   Merupakan proses yang dilakukan oleh para manajer untuk memastikan dan menjamin ketersediaan jumlah tenaga kerja yang tepat, pada posisi yang tepat, dan pada waktu yang tepat, serta mampu untuk menyelesaikan pekerjaan yang ada dengan efektif dan efisien.

2. Perekrutan dan Pengurangan

   Perekrutan merupakan proses dalam mencari, mengidentifikasi, dan menarik calon karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai yang diperlukan oleh perusahaan, sedangkan pengurangan merupakan proses pengurangan tenaga kerja ketika perusahaan memiliki kelebihan tenaga kerja.

3. Seleksi

   Merupakan proses dalam menyaring calon tenaga kerja dari tahap perekrutan untuk memastikan dan memilih kandidat yang paling tepat dan layak untuk dipekerjakan oleh perusahaan

4. Orientasi

Merupakan proses perkenalan yang diberikan kepada karyawan baru dengan tujuan agar karyawan mengenal dan mengerti mengenai pekerjaan dan organisasi.

5. Pelatihan Karyawan

   Merupakan proses yang penting untuk menyesuaikan antara keahlian karyawan dengan tuntutan pekerjaan.

6. Manajemen Kinerja Karyawan

   Merupakan sebuah proses yang dilakukan agar para manajer dapat mengetahui jika pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan sudah berjalan dengan efektif dan efisien.

7. Kompensasi dan Upah

   Pemberian kompensasi dan upah dilakukan dengan tujuan untuk menarik dan mempertahankan karyawan yang memiliki kompentensi dan keterampilan yang baik untuk membantu mencapai tujuan dan misi organisasi.

8. Pengembangan Karier

   Merupakan pengembangan dari jabatan atau posisi yang dimiliki oleh karyawan selama menjabat dan bekerja di perusahaan.

2.4.5 Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2015), manajemen sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam pengembangan (development) karyawan, sehingga organisasi dapat menghindari kesalahan – kesalahan, seperti:

1. Mempunyai karyawan dengan performance yang buruk.
2. Merekrut karyawan yang salah untuk suatu pekerjaan.
3. Kurangnya training yang diberikan kepada karyawan sehingga efektivitas organisasi menurun.
4. Mengalami *turnover* karyawan yang tinggi.
5. Organisasi diduga memiliki praktek yang tidak aman
6. Tindakan tidak adil kepada karyawan

2.4.6 Human Resource Generalist

Martin dan Latham (2010) mengatakan bahwa HR generalis biasanya ditugaskan ke satu atau lebih business unit seperti marketing, production, atau supply chain dan berkaitan dengan seluruh people issues. HR generalis bertanggung jawab untuk mengamankan dan menyelaraskan semua sumber daya manusia untuk membantu suatu business unit mencapai tujuan strategis dan operasionalnya. Tanggung jawab seorang HR generalis sangat bervariasi, mulai dari strategic initiatives seperti merancang suatu bisnis proses atau memodifikasi struktur organisasi hingga tugas administratif yang lebih rutin. Terdapat beberapa fungsi HR generalis menurut Martin dan Latham (2010) yaitu:

1. Perekrutan, pelatihan dan pengembangan karyawan
2. Administrasi presensi, keterlambatan dan *overtime*
3. Perhitungan gaji, pensiun dan tunjangan
4. Merancang *job desc* karyawan bersama manajer/*supervisor* terkait
5. Menjaga keselamatan kerja dan operational kerja karyawan
6. Menasihati lini manajer dan karyawan sehubungan dengan hukum
7. ketenagakerjaan dan kebijakan perusahaan
8. Negosiasi gaji, kontrak dan kondisi kerja

2.4.7 Recruitment

Menurut Dessler (2015), recruitment ialah proses menemukan para calon pelamar kerja serta menarik calon pekerja untuk menempati suatu posisi yang dibutuhkan di dalam suatu perusahaan.

Kinicki & William (2016) menyatakan bahwa, recruitment adalah proses mencari, menemukan, dan menarik calon pelamar untuk melamar kerja di posisi yang tersedia dan dibutuhkan oleh perusahaan sehingga dapat memenuhi *needs* perusahaan.

Snell dan Bohlander (2010) mendefinisikan *recruitment* ialah suatu proses penjaringan calon karyawan baru yang memiliki potential agar mereka melamar pekerjaan sesuai dengan lowongan yang tersedia.

2.4.8 Tipe – tipe Recruitment

Menurut Dessler (2015), recruitment terbagi menjadi 2 (dua) tipe kategori, yaitu:

a. Sumber *Recruitment Internal*

Recruitment internal adalah mempertimbangkan dan memilih karyawan yang ada di dalam perusahaan sebagai kandidat untuk posisi yang dibutuhkan.

Keuntungan *recruitment internal* (Mondy, 2016):

2. Karyawan memiliki pengetahuan mengenai value perusahaan, kebijakan, serta culture perusahaan.
3. Perusahaan mengetahui kemampuan karyawannya
4. Perusahaan tahu jelas mengenai track record pada setiap karyawan

Kelemahan *recruitment internal* (Mondy, 2016):

- Adanya ketidakpastian perekrutan internal dan produktivitas
- Membatasi perusahaan memiliki pengetahuan baru dan ide yang lebih fresh dari pihak luar.

b. Sumber *Recruitment External*

Recruitment External ialah dengan menarik dan mencari sumber daya manusia dari luar perusahaan. Beberapa metode perekrutan eksternal yang dapat dilakukan, antara lain melalui *website* perusahaan, melalui 20 *website job portal*, melalui *employee referrals*, melalui *headhunter*, melalui *social media*, dan atau melalui perusahaan *outsourcing*. Keuntungan *recruitment external* (Mondy, 2016):

- Dapat mengisi jabatan pemula

- Mendapatkan *skill* lebih yang belum dimiliki karyawan internal perusahaan
- Mempunyai kesempatan untuk mendapatkan karyawan dengan latar belakang dan kreativitas berbeda.

Kelemahan *recruitment external* (Mondy, 2016):

- Membutuhkan waktu yang lebih lama
- Memerlukan *cost* yang lebih
- Waktu training yang lebih lama

2.4.9 Selection

Dessler (2015), mendefinisikan *selection* sebagai suatu proses mencari kandidat yang memiliki pengetahuan, kemampuan, perilaku dan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan untuk melakukan suatu pekerjaan. Proses seleksi tentu tujuannya untuk menyaring pelamar yang sesuai dengan pekerjaan yang tersedia dan sesuai dengan value perusahaan.

Kinicki et al. (2016) menyebutkan bahwa, *selection* adalah proses suatu penyaringan dimana para pelamar kerja yang masuk membuat perusahaan mendapatkan kandidat terbaik. Berdasarkan definisi yang telah disebutkan diatas, dapat disimpukan bahwa, selection adalah proses pemilihan dan penentuan pelamar kerja untuk mendapatkan kandidat dengan *knowledge, skills, attitude,* dan kompetensi yang dibutuhkan perusahaan untuk melakukan pekerjaan.

Menurut Hasibuan (2016), seleksi adalah suatu tahap dalam kegiatan menentukan dan memilih pelamar yang akan diterima atau ditolak. Bila diterima maka pelamar tersebut akan menjadi karyawan perusahaan. Seleksi ini didasarkan kepada spesifikasi yang telah ditentukan oleh setiap perusahaan.

2.4.10 Proses *Recruiting dan Selection*

Menurut Dessler (2015), ada beberapa step yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi dalam melakukan *recruitment and selection*, yaitu :

1. *Employment Planning & Forecasting*. Melakukan perencanaan kerja karyawan yang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang

telah diberikan organisasi untuk menentukan posisi apa yang sedang dibutuhkan dan bagaimana mengisi posisi tersebut.

2. *Recruiting: Build a Pool of Candidates.* Organisasi mulai melakukan *employee recruitment* (*internal* maupun *external recruitment*) yang kemudian akan dikumpulkan dalam satu daftar nama-nama calon karyawan, yang nantinya daftar nama calon karyawan tersebut akan dipertimbangkan sesuai dengan kriteria dan standar yang organisasi berikan.
3. *Applicants Complete Applications Form*. Calon karyawan yang telah melalui hasil pertimbangan yang dilakukan organisasi akan melakukan pengisian *applications form*.
4. *Use Selection Tools Like Test to Screen Out Most Applicants*. Organisasi melakukan seleksi lebih dalam dengan menggunakan berbagai jenis tes yang disediakan organisasi kepada calon karyawan yang telah melakukan pengisian *applications form*.
5. *Supervisor and Others Interview Find Candidates to Make Final Choice*. Merupakan tahap terakhir yang dimana atasan atau *supervisor* melakukan *interview* akhir untuk menentukan bahwa pelamar diterima atau ditolak.

Terdapat 3 (tiga) alat yang dapat digunakan dalam pelaksanaan *selection process* (Kinicki dan Williams, 2011), yaitu:

1. *Background Information: Application Forms, Resumes & References* merupakan alat yang berisi seluruh informasi dan keterangan dasar yang dimiliki oleh kandidat, seperti kewarganegaraan, data diri, pengalaman kerja, pendidikan, dan lainnya.
2. *Interviewing: Unstructured, Situational & Behavioral Description Interview* merupakan hal yang paling sering dipakai untuk memilih calon pekerja dalam proses seleksi. *Interview* sendiri bisa dilakukan secara langsung atau tatap muka, melalui *video conference*, dan juga dapat melalui telepon (*interview by phone*).

Hasil *interview* yang dinilai paling akurat adalah *interview* secara langsung atau tatap muka, karena kurangnya gangguan yang mungkin terjadi. *Interview* terbagi menjadi dua tipe, yaitu :

- *Unstructured interview* Jenis *interview* dengan menanyakan serangkaian pertanyaan yang tidak direncanakan atau secara spontan. Biasa *interview* ini dilakukan dengan tujuan yang bersifat menyelidiki sesuatu secara lebih dalam.
- *Structured interview* Jenis *interview* yang pertanyaanya telah direncanakan secara sistematis dengan menanyakan serangkaian pertanyaan kepada kandidat sesuai dengan susunan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam *structured interview*, terbagi lagi menjadi dua jenis yaitu:
    a) *Situational interview*

       Dengan menanyakan pertanyaan yang memposisikan kandidat dalam situasi yang sangat sulit atau mendesak. Biasanya, *interviewer* akan membandingkan jawaban kandidat dengan jawaban standar perusahaan.
    b) *Description interview*

       Dengan menanyakan pertanyaan yang sifatnya menelaah lebih lanjut apa yang pernah dilakukan kandidat di masa lalu.

3. *Employment Test: Ability, Personality, Performance, Integrity & Others* adalah prosedur tes untuk mengukur *performance* atau *physical-ability* calon pekerja. *Employment Test* yang sering digunakan yaitu:
    - *Ability tests*. Digunakan untuk mengukur kemampuan fisik, kekuatan dan stamina, kemampuan mekanik, kemampuan mental, serta kemampuan rohani seseorang.

- *Performance tests. Performance tests* atau *skill test* biasanya digunakan untuk mengukur bagaimana calon pekerja dapat melakukan suatu pekerjaan. Dapat dilihat ketika kandidat sedang melakukan sesuatu, dan disaat bersamaan dievaluasi oleh *reviewer*.
- *Personality tests*. Digunakan untuk mengukur bagaimana suatu kepribadian atau karakteristik yang dimiliki seseorang seperti kebiasaan sosial, mampu menyesuaikan diri, energi yang dimiliki, kebebasan serta kebutuhan dalam mencapai sesuatu.
- *Integrity tests*. Dilakukan dengan bertanya secara langsung mengenai pengalaman masa lalu yang berkaitan dengan etika dan integritas yang bertujuan keteguhan, dan sifat dapat dipercaya.

4. *Other Test*. Daftar tes mengenai teknik pengujian kandidat dengan melakukan tes narkoba, *polygraph* (mendeteksi kebohongan), *generic screening* dan analisa tulisan tanganuntuk mengukur sikap dan pengalaman kandidat pelamar kerja yang berkaitan dengan kejujuran.

2.4.11 Employee Satisfaction Survey

Employee satisfaction survey atau survey kepuasan karyawan adalah kuesioner yang ditujukan kepada karyawan untuk mengetahui apakah mereka merasa nyaman dengan pekerjaan mereka, budaya kerja, lingkungan kerja, dan melihat bagaimana mereka menghadapi masalah di tempat kerja.

Survey ini merupakan salah satu alat penting untuk mengukur performa perusahaan, memahami area yang mengalami peningkatan, dan untuk meningkatkan citra perusahaan.

Tujuan dari survey ini bukan hanya untuk melihat seberapa bahagia karyawan atas pekerjaannya, tetapi juga untuk mengetahui seberapa besar komitmen dan keselarasan karyawan dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan.

2.4.12 Fungsi Employee Satisfaction Survey

Dalam artikelnya yang berjudul "Tahapan Menyusun *Employee Satisfaction Survey*" Syah Rezi Tungga Dewi mengatakan bahwa fungsi *employee satisfaction survey* terbagi menjadi 5, yaitu:

1. Memahami Kondisi Karyawan

   Dengan melakukan survei kepuasan karyawan, manajemen perusahaan dapat mengetahui bagaimana perasaan karyawan sesungguhnya. Serta, membantu manajemen perusahaan mengungkap masalah yang ada. Jadi, survei tersebut dilakukan untuk membantu menunjukkan bagaimana perasaan karyawan tentang keputusan perusahaan dan membantu manajemen perusahaan membuat pilihan yang akan lebih selaras dengan karyawan dan kebutuhan bisnis.
2. Sebagai Wadah Mencurahkan Pendapat

   Umumnya, karyawan memiliki ketakutan yang cukup tinggi ketika ingin mengungkapkan pendapat dan pandangan negatif kepada atasan. Karyawan perlu memikirkan pro dan kontra terlebih dahulu sebelum memberitahu atasan mengenai topik sensitif. Melalui survey kepuasan karyawan ini, perusahaan memberikan wadah bagi karyawan untuk berbicara secara jujur dengan aman sekaligus rahasia.
3. Mengurangi *Turnover* Karyawan

   Fungsi lain dari dilakukanya survey kepuasan karyawan adalah untuk mempertahankan karyawan lebih lama di perusahaan. Melalui survey kepuasan karyawan, manajemen perusahaan dapat mengetahui apa yang menjadi penyebab karyawan memutuskan keluar dari perusahaan dan mencari cara untuk mengatasi penyebab tersebut sehingga mencegah karyawan untuk pergi.
4. Menghimpun Informasi

   Dengan melaksanakan survey kepuasan karyawan, perusahaan bisa mendapatkan informasi yang akan mengarahkan perusahaan untuk tumbuh. Informasi tersebut berupa apakah budaya perusahaan sehat,

apakah gaya kepemimpinan atasan sudah cocok dengan timnya, dan sebagainya.

5. Meningkatkan Keterlibatan Karyawan

   Mengadakan survey merupakan salah satu cara perusahaan untuk meningkatkan keterlibatan karyawan. Seorang karyawan yang lebih terlibat dalam pekerjaan mereka cenderung bertahan lebih lama di perusahaan dan lebih produktif karena merasa menjadi bagian dari perusahaan.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA