



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.

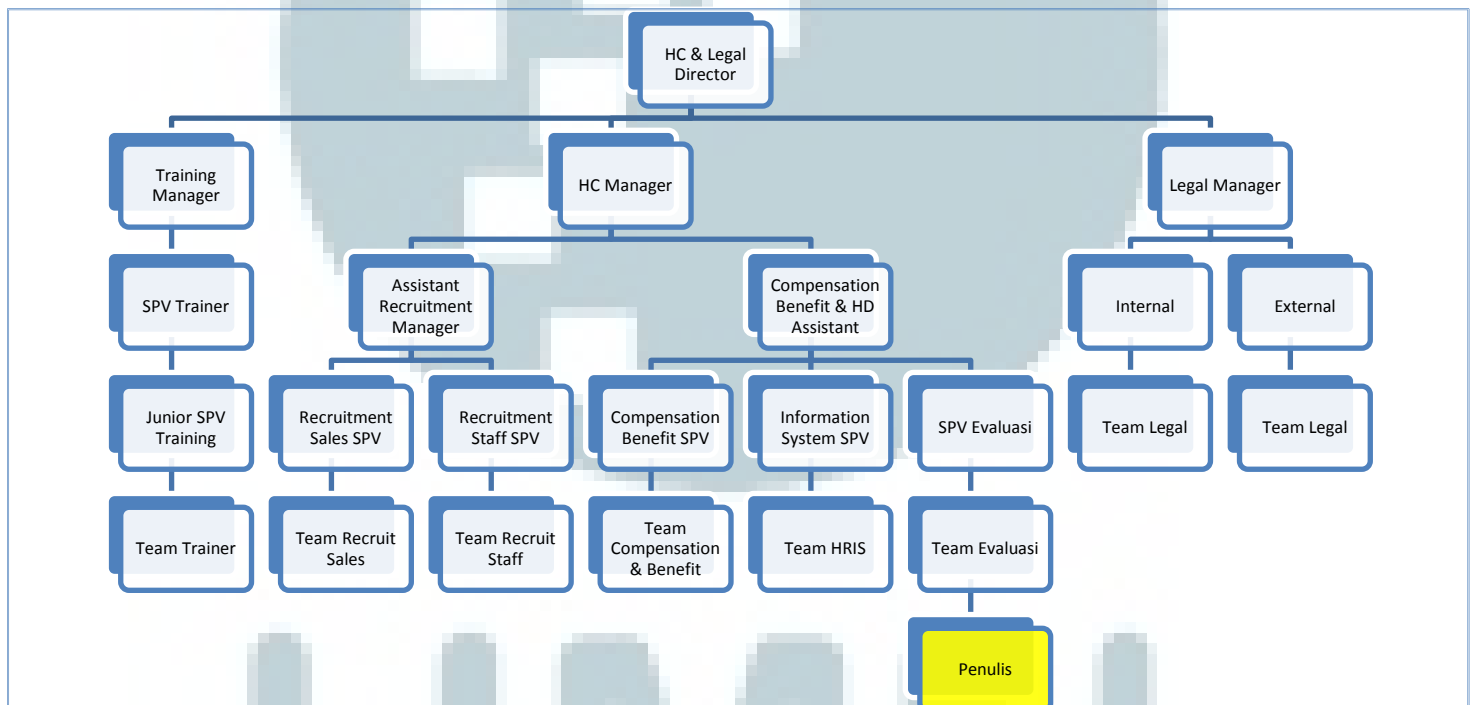
BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Posisi penulis dalam kerja magang adalah HR *staff* bagian Evaluasi pada PT Wellcomm Ritelindo Pratama. Penulis membantu Bapak Amri Amarullah yang menjabat sebagai *Supervisor* Evaluasi serta turut membantu Ibu Andina Nurmalia selaku *Supervisor Recruitment Sales Counter*. Dalam posisi ini para *staff* berkoordinasi langsung dengan *Supervisornya* masing – masing.

Posisi kedudukan Penulis dalam divisi *Human Capital*.



Sumber: PT Wellcomm Ritelindo Pratama

Gambar 3.1
Struktur Organisasi dan Penulis

3.2 Tugas yang dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2014 hingga 14 Oktober 2014, terdapat beberapa tugas yang dilakukan oleh Penulis yang terlampir pada laporan realisasi mingguan kerja magang. Berikut beberapa tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan, Bapak Amri Amarullah selaku *Supervisor* Evaluasi kepada penulis:

| No | Jenis Pekerjaan | Koordinasi |
|----|--|----------------------|
| 1. | Menyusun <i>Job Analysis</i> untuk jabatan: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Accounting Manager</i> - <i>Admin Forwarder</i> - <i>Admin Gudang</i> - <i>Admin Marketing Support</i> - <i>Admin PPIC</i> - <i>Finance Manager</i> - <i>Jurnalis</i> - <i>Maintenance General Affair</i> - <i>Marketing Strategic</i> - <i>Operator Gudang Rak</i> - <i>Receptionist</i> - <i>Supervisor Penjualan</i> - <i>Supervisor Service</i> - <i>Staff Finance AR</i> - <i>Staff Finance Kasir</i> - <i>Staff General Affair</i> - <i>Staff Gudang, Staff Pajak</i> - <i>Staff Stock Opname</i> - <i>Staff Visual Merchandising</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 2. | Menyusun <i>Job Description</i> untuk jabatan: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Accounting Manager</i> - <i>Admin Forwarder</i> | Bapak Amri Amarullah |

| | | |
|----|---|----------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Admin Gudang</i> - <i>Admin Marketing Support</i> - <i>Admin PPIC</i> - <i>Finance Manager</i> - <i>Jurnalis</i> - <i>Maintenance General Affair</i> - <i>Marketing Strategic</i> - <i>Operator Gudang Rak</i> - <i>Receptionist</i> - <i>Supervisor Penjualan</i> - <i>Supervisor Service</i> - <i>Staff Finance AR</i> - <i>Staff Finance Kasir</i> - <i>Staff General Affair</i> - <i>Staff Gudang, Staff Pajak</i> - <i>Staff Stock Opname</i> - <i>Staff Visual Merchandising</i> | |
| 3. | Menyusun Uraian <i>Job Description</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 4. | Menyusun <i>Job Specification</i> untuk jabatan: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Accounting Manager</i> - <i>Admin Forwarder</i> - <i>Admin Gudang</i> - <i>Admin Marketing Support</i> - <i>Admin PPIC</i> - <i>Finance Manager</i> - <i>Jurnalis</i> - <i>Maintenance General Affair</i> - <i>Marketing Strategic</i> - <i>Operator Gudang Rak</i> - <i>Receptionist</i> | Bapak Amri Amarullah |

| | | |
|-----|--|----------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Supervisor Penjualan</i> - <i>Supervisor Service</i> - <i>Staff Finance AR</i> - <i>Staff Finance Kasir</i> - <i>Staff General Affair</i> - <i>Staff Gudang, Staff Pajak</i> - <i>Staff Stock Opname</i> - <i>Staff Visual Merchandising</i> | |
| 5. | <p>Membuat modul kompetensi untuk jabatan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Sales Counter</i> - <i>Human Capital</i> - <i>Finance & Accounting</i> - <i>General Affair</i> - <i>PPIC</i> - Gudang - <i>Sales & Service</i> - <i>Stock Opname</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 6. | Menyusun <i>Behavioral Competency</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 7. | Melakukan observasi lapangan beserta membuat laporan observasi | Bapak Amri Amarullah |
| 8. | Menyusun pertanyaan untuk <i>Sales Counter</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 9. | Mendiskusikan <i>training</i> untuk <i>Sales Counter</i> | Bapak Purnomo |
| 10. | Menyusun kuesioner untuk <i>service quality</i> dan evaluasi <i>training Sales Counter</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 11. | Melakukan <i>scoring</i> hasil <i>psikotest</i> | Ibu Andina Nurmalia |
| 12. | Mencarikan referensi - referensi | Bapak Amri Amarullah |
| 13. | Melakukan <i>grading</i> jabatan untuk divisi <i>Operational</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 14. | <p><i>Collect skill</i> untuk divisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Finance & Accounting</i> | Bapak Amri Amarullah |

| | | |
|-----|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - <i>IT</i> - Gudang - Proyek - <i>General Affair</i> <p><i>Collect data training Sales Counter</i></p> | |
| 15. | <p><i>Input data hay point dan Wellcomm Smiling Team</i></p> <p><i>Input data karyawan ke program SPS</i></p> | <p>Bapak Amri Amarullah</p> <p>Ibu Andina Nurmalia</p> |
| 16. | Melakukan survey kelas <i>training</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 17. | Identifikasi <i>Gap</i> | Bapak Amri Amarullah |
| 18. | Menyusun laporan observasi lapangan <i>Sales Counter</i> di Summarecon Mall Serpong, laporan hasil evaluasi, dan laporan magang. | <p>Bapak Amri Amarullah</p> <p>Bapak Purnomo</p> <p>Ibu Mia Angeline</p> |

Tabel 3.1
Jenis Pekerjaan Praktek Kerja Magang

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

1. Menyusun *Job Analysis*

Membuat *Job Analysis* yang sudah ada pada bagian Evaluasi. Penulis menyusun *Job Analysis* berdasarkan data – data mengenai analisis pekerjaan yang mengisi posisi jabatan tertentu yang diberikan oleh *Supervisor* Evaluasi. Data yang diberikan berupa semacam kuesioner dimana *staff* dengan jabatan tertentu tersebut menuliskan jabatannya beserta tugas – tugas yang dilakukan, laporan – laporan yang dikerjakan, kepada siapakah *staff* tersebut berkoordinasi, dan *skill* apa saja yang diperlukan dalam mengisi posisi tersebut. Penulis menanyakan kepada *Supervisor* Evaluasi apakah menyusun analisa jabatan berdasarkan data – data yang ada atau digabungkan dengan referensi dari internet, namu *Supervisor* mengatakan untuk sesuaikan dengan data – data dari lembar informasi analisis pekerjaan yang ada terlebih dahulu dan jika data tidak lengkap atau tidak jelas maka Penulis dapat menanyakannya kepada *Supervisor* atau



UMN



UMN

Job Description yang disusun oleh Penulis adalah untuk jabatan *Accounting Manager, Admin Forwarder, Admin Gudang, Admin Marketing Support, Admin PPIC, Finance Manager, Jurnalis, Maintenance General Affair, Marketing Strategic, Operator Gudang Rak, Resepsionis, Supervisor Penjualan, Supervisor Service, Staff Finance AR, Staff General Affair, Staff Gudang, Staff Pajak, Staff Stock Opname, dan Staff Visual Merchandising.*

3. Uraian *Job Description*

Kemudian, Penulis ditugaskan untuk membuat uraian *Job Description* dimulai dari dimensi keuangan dan non-keuangannya, struktur hubungan kerja, hasil dan laporan, serta wewenang yang dimiliki oleh jabatan. Penulis diminta membuat uraian berdasarkan data lembar informasi analisis pekerjaan dan menggabungkan informasi – informasi yang didapatkan dari media internet dimana *Supervisor* meminta Penulis untuk membuat uraian yang dapat mudah dimengerti oleh karyawan yang menduduki jabatan, lalu Penulis membuat sesuai apa yang diperintahkan oleh *Supervisor*.

UMMN



UMN



UMN



UMN



UMN



UMN



UMN



UMN

9. Diskusi *Training*

Penulis diajak untuk mendiskusikan mengenai *Sales Counter Wellcommshop* dengan Bapak Purnomo selaku *Manager Training*. Awalnya, Bapak Purnomo menanyakan pengalaman Penulis sebagai seorang *customer* apakah yang diharapkan Penulis dalam dilayani *Sales Counter* saat sedang berbelanja di toko. Bapak Purnomo juga menanyakan bagaimana tingkah laku dan *selling skill* yang dimiliki oleh *Sales Counter Wellcommshop* dengan tujuan untuk menentukan *training* yang lebih sesuai agar *Sales Counter Wellcommshop* dapat bekerja sesuai SOP yang sudah ditentukan oleh PT Wellcomm.

10. Penyusunan kuesioner *Service Quality* dan evaluasi *training*

Penulis ditugaskan untuk menyusun kuesioner mengenai *service quality* mengenai toko dan *counter Wellcommshop* dimana kuesioner ini terdiri dari 2 bagian, yaitu ekspektasi dan persepsi. Bapak Amri Amarullah memberikan contoh kuesioner *service quality* kepada Penulis lalu Penulis mulai membuat kuesioner di laptop Penulis. Selain kuesioner mengenai *service quality*, Penulis juga ditugaskan untuk membuat kuesioner mengenai evaluasi *training Sales Counter Wellcommshop* dengan tujuan untuk menilai apakah pelatihan yang diberikan sudah sesuai apa yang dibutuhkan SPG / SPB *Wellcommshop*.

U M M N



UMN

Counter. Hasil *psikotest* terbagi menjadi 3 yaitu Baik (B), Cukup (C), dan Kurang (K). Jika kandidat lolos *psikotest* maka kandidat dapat melanjutkan ke tahap akhir yaitu *interview* dengan *Supervisor Recruitment Sales Counter*.

12. Mencari referensi

Penulis ditugaskan oleh Bapak Amri Amarullah untuk mencari beberapa referensi dari internet. Referensi yang ditugaskan adalah *Talent Management 9 Box*, model evaluasi *training*, *Product Management Training*, dan info HRM.

13. Grading Jabatan

Penulis ditugaskan untuk menilai jabatan – jabatan di PT Wellcomm. Bapak Amri Amarullah memberikan struktur organisasi di PT Wellcomm lalu menugaskan Penulis untuk memberikan nilai pada setiap jabatan di satu divisi yang ditentukan dimana Penulis ditugaskan untuk menilai jabatan – jabatan di divisi *Operational*. Nilai terbagi menjadi 4 dimana *point 4* merupakan kriteria yang sangat penting dan *point 1* merupakan kriteria yang kurang penting untuk diperhatikan. Bapak Amri Amarullah memberikan *form* penilaian lalu Penulis membuat dalam bentuk ms.excel di laptop Penulis.

UMMN



UMN



UMN

16. *Survey kelas training Sales Counter*

Penulis ditugaskan oleh Bapak Amri Amarullah untuk observasi kelas pelatihan. Kelas berlangsung selama 5 hari dari hari Senin sampai Jumat dari pukul 09.00 – 17.00. Selama kelas, SPG / SPB diharuskan untuk mengenakan pakaian berwarna hitam dengan sepatu berwarna hitam atau putih lalu untuk wanita diharuskan untuk mengikat rambutnya dengan *make up* seadanya. Penulis bersama Bapak Idrus mengevaluasi materi yang disampaikan, bagaimana *trainer* menyampaikan materi, dan bagaimana *sales counter* bersikap selama *training* berlangsung.

17. Identifikasi *Gap*

Penulis ditugaskan untuk mengidentifikasi *gap* yang disambungkan dengan hasil kuesioner yang dibagikan sesudah kelas berakhir. Penulis membuat dalam format ms.excel di komputer Bapak Amri Amarullah. *Gap* ini bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa besar perbedaan dari hasil evaluasi yang diharapkan dengan hasil evaluasi yang sebenarnya sehingga *staff training* dapat mengidentifikasi permasalahan apa yang dihadapi. Kuesioner yang dibagikan bertujuan untuk mengidentifikasi apakah penyebab *Sales Counter* tidak dapat lulus dari *training* kelas.

18. Menyusun laporan

Penulis ditugaskan untuk menyusun beberapa laporan, yaitu laporan hasil observasi lapangan yang berlokasi di Summarecon Mall Serpong, laporan hasil evaluasi, dan laporan magang. Penulis menyusun laporan di laptop Penulis dengan menggunakan format ms.word. Laporan observasi lapangan ditujukan kepada Bapak Purnomo, laporan evaluasi *training* ditujukan kepada Bapak Amri, dan laporan magang ditujukan kepada Ibu Mia Angeline selaku *Manager Human Capital*. Laporan observasi lapangan bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Sales Counter* menghadapi *customer* sedangkan laporan magang bertujuan untuk mempresentasikan permasalahan apa yang sudah diobservasi oleh Penulis selama magang di PT Wellcomm.

3.3.2 Kendala yang Ditemukan

Saat menjalankan proses praktek kerja magang di PT Wellcomm Ritelindo Pratama Penulis menemukan kendala – kendala, sebagai berikut:

1. Saat menyusun *Job Description*, Penulis mengalami kesulitan dalam struktur pembuatan karena Penulis belum pernah menyusun *Job Description* sebelumnya sehingga tidak tahu apa saja yang harus diperhatikan saat menyusun deskripsi pekerjaan suatu jabatan. Lalu karena adanya data dari lembar informasi analisis pekerjaan yang kurang bahkan tidak lengkap dan tulisan yang tidak jelas sehingga mengakibatkan Penulis mengalami kesulitan dalam mengklarifikasikannya.
2. Penulis belum memahami dalam penyusunan modul kompetensi dan pertanyaan yang ditujukan untuk *Sales Counter* dalam menilai kompetensi yang dimiliki sehingga Penulis menghabiskan waktu cukup banyak dalam proses pembuatannya.
3. Dalam tugas *input data Wellcomm Smiling Team* terdapat banyak *sales counter* yang memasukkan data tidak lengkap dan tidak memasukkan data sama sekali. Hal ini menyebabkan Penulis mengalami kesulitan dalam *men-input data* ke dalam *database* PT Wellcomm.
4. Belum tersusunnya *Job Description* untuk setiap jabatan di PT Wellcomm sehingga mengakibatkan karyawan hanya mengerjakan apa yang ditugaskan dari atasannya dan belum mengerti benar maksud dari pekerjaannya.
5. *Job Description* yang belum tersusun mengakibatkan kemampuan dan kompetensi yang harus dimiliki belum terklarifikasi dengan jelas untuk setiap jabatan dalam PT Wellcomm.

3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

Solusi atas kendala – kendala yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Sebelum menyusun *Job Description*, *Supervisor* Evaluasi memberikan contoh deskripsi jabatan dan format yang sudah ditentukan oleh PT Wellcomm serta menjelaskan bagian – bagiannya. Penulis dapat mencari informasi dari jabatan yang ditugaskan dari media internet jika menemukan data yang kurang lengkap dan tulisan yang sulit untuk dibaca.
2. Bapak Amri Amarullah mengajak Penulis untuk melakukan observasi lapangan untuk menentukan kompetensi yang harus dimiliki oleh *Sales Counter* dengan membandingkan kompetensi yang sudah dibuat Penulis jika sudah ada kecocokan atau tidak dan jika tidak maka Penulis akan menyusun kembali kompetensi yang sudah disusun.
3. Dalam men-*input* data Wellcomm *Smiling Team*, Bapak Idrus selaku *staff* evaluasi membantu Penulis dalam mengatasi data yang kurang lengkap dan tidak ada data sama sekali dimana Penulis dapat men-*input* data seadanya saja untuk data yang kurang lengkap dan membiarkan data yang tidak ada sama sekali sehingga *staff* evaluasi dapat mengevaluasi toko dan *counter* mana yang tidak mengirimkan data sama sekali.
4. Atasan langsung dari jabatan tertentu mengklarifikasikan dengan jelas apa saja yang harus dikerjakan oleh bawahannya serta tujuan dari jabatannya agar bawahan dapat bekerja dengan maksimal.
5. *Staff Recruitment* selalu melakukan tes sesuai dengan jabatan yang akan diisi oleh calon karyawan untuk menilai apakah calon karyawan tersebut memiliki kemampuan dan kompetensi untuk menduduki jabatan yang akan dipegangnya tersebut.