



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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 II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan

PT Solusi Layanan Terpadu (*Elite People Solutions*) merupakan anak perusahaan dari Kawan Lama Group, yang didirikan sebagai bisnis unit baru di bidang alih daya, yang berdiri pada tanggal 18 Februari 2018, beralamat di Rukan Grand Puri Niaga Blok K6 No. 2F-2G, Jl. Puri Kencana, RT.11/RW.7, Kembangan Sel., Kec. Kembangan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11610.



Sumber: lokerinone.com

Gambar 2. 1 Logo *ELITE PEOPLE SOLUTION*

PT. Solusi Layanan Terpadu terbentuk dari hasil *road show* manajemen yang menilai pentingnya *outsourcing* dalam ketenagakerjaan supaya bisnis bisa fokus dengan *core business*. Nama ELITE sendiri mengambil inspirasi dari nilai yang selalu dibawa oleh seluruh tenaga kerja Kawan Lama yaitu “*I AM ELITE*” yakni selalu unggul dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggan.

Secara *branding* perusahaan ELITE memang sengaja tidak dipublikasikan luas sebagai anak perusahaan Kawan Lama, sebab sebagai perusahaan *people supply*, secara entitas dan identitas tidak boleh terlalu melekat dengan perusahaan induk yaitu Kawan Lama Group sendiri, dikarenakan jika suatu saat ada permasalahan atau perselisihan dengan industri hingga berkaitan dengan hukum, dapat meminimalisir nama perusahaan tersebut terbawa terlalu dalam.

PT Solusi Layanan Terpadu memiliki beberapa jabatan pekerjaan yang dikelola sebagai perusahaan alih daya, di antaranya adalah *Loss Prevention* yang bisa dikenal dengan *security* atau satpam, *driver*, *asisten to driver* (kenek), *Housekeeping* yang mencakup *office boy*, *cleaning service*, *gardener*, dan teknisi.

Selain itu PT. Solusi Layanan Terpadu juga mengelola jabatan pekerjaan sebagai *sales staf*, *Area Sales Promotion Representative (ASPR)* dan di tahun 2021, terdapat bisnis baru yaitu kemitraan. Saat ini, jumlah sumber daya manusia yang dikelola oleh ELITE telah berjumlah 2100 orang yang tersebar di beberapa kota di Indonesia, semua karyawan bersifat kontrak.

Sebagai Perusahaan Alih daya, PT Solusi Layanan Terpadu, terdaftar dan tergabung di beberapa asosiasi perusahaan, di antaranya Asosiasi Bisnis Alih Daya Indonesia (ABADI), Asosiasi badan usaha jasa pengamanan Indonesia, Asosiasi perusahaan *cleaning service* Indonesia.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi yang terdapat pada PT. Solusi Layanan Terpadu adalah menjadi perusahaan penyedia sumber daya manusia terkemuka di Indonesia. Sedangkan Misi yang terdapat pada PT. Solusi Layanan Terpadu diantaranya,

1. Menyediakan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten
2. Memberdayakan anak bangsa
3. Memberikan layanan sumber daya manusia (SDM) terpadu
4. Memuaskan pelanggan dan *stakeholder*.
5. Menjadi acuan dalam tata kelola perusahaan yang baik.

2.1.2 Sistem Perjanjian dan Pengupahan Perusahaan

Status kepegawaiannya pada PT. Solusi Layanan Terpadu (ELITE) terdapat 2 hubungan perjanjian kerja, yaitu perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), dan perjanjian kerja waktu tidak tertentu (PKWTT/permanen) dengan jam kerja yang juga dibagi menjadi

dua jenis jam kerja yaitu sistem 5 hari kerja 2 hari libur (8 jam kerja), dan 6 hari kerja 1 hari libur.

Total jam kerja setiap harinya adalah 6 jam 40 menit, jika di total dalam seminggu, kedua jenis jam kerja tersebut akan sama dengan 40 jam perminggu. Terkait dengan jabatan pekerjaan, terdapat aturan jam kerja yang disesuaikan oleh kebutuhan operasional *client*.

Apabila terdapat kelebihan jam kerja, akan diberikan upah kerja lembur yaitu 1/173 dikalikan dengan upah, berdasarkan Undang - Undang Pasal 39 PP 36/2021 tentang upah kerja lembur, dengan 3 syarat yang harus terpenuhi diantaranya adalah:

1. Jam kerja melebihi jam kerja normal
2. Ada perintah dari atasan
3. Karyawan menyetujuinya

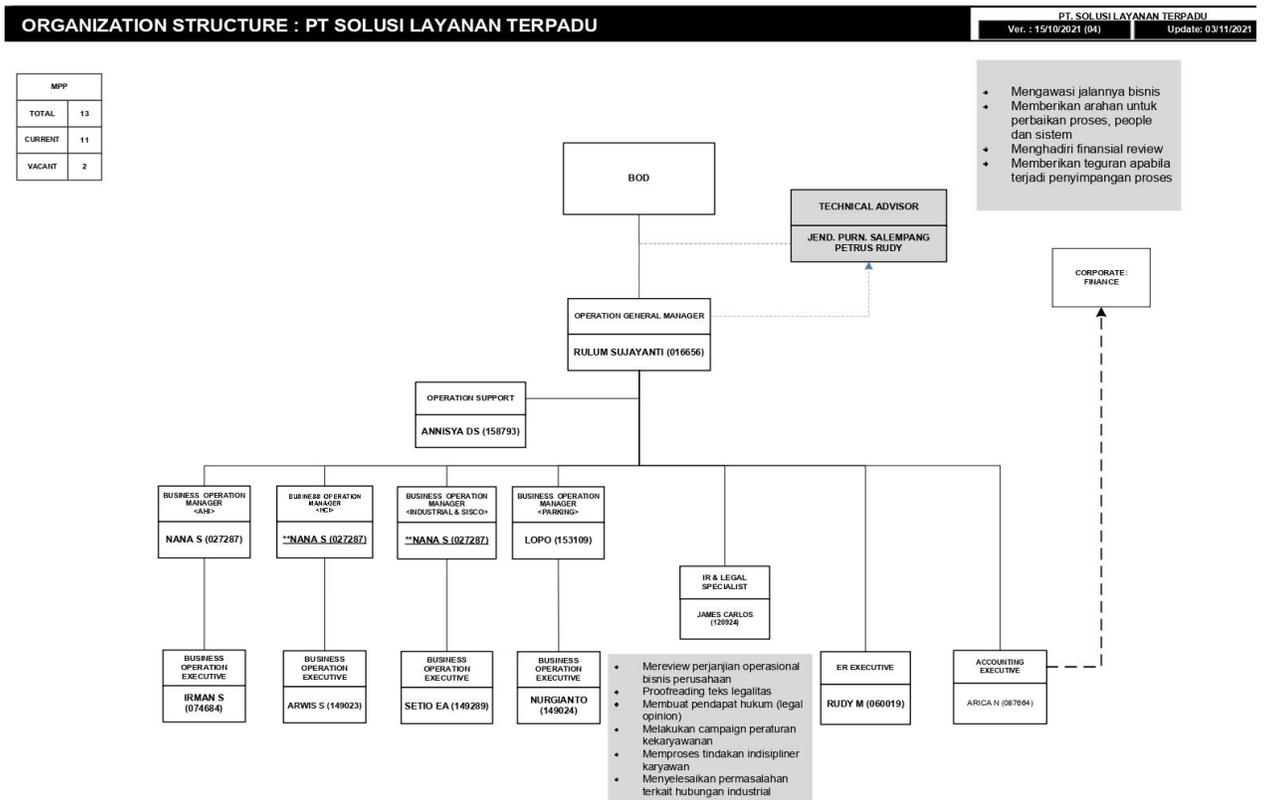
Terkait sistem pengupahan pada PT. Solusi Layanan Terpadu, dilakukan berdasarkan UU No 11 tahun 2020 tentang cipta kerja, *Cluster* ketenagakerjaan pengupahan yang dilakukan, sesuai dengan peraturan perundang - undangan berdasarkan upah minimum kota / kabupaten, selain mendapat upah minimum, karyawan yang bekerja di ELITE menerima *benefit* lain yaitu, katering, dan tunjangan khusus untuk jabatan tertentu.

Terkait kompensasi dan *benefit* yang diterima, selaku perusahaan yang taat aturan, PT. Solusi Layanan Terpadu juga mendaftarkan seluruh karyawan di dalam program badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) baik ketenagakerjaan maupun kesehatan.

Terkait penilaian karyawan berdasarkan *Key Performance Index* (KPI) kinerja ELITE dinilai oleh *client*, yaitu dari hasil itu yang memutuskan karyawan tetap lanjut kerja atau tidak. Sebagai langkah pembinaan, ELITE juga melakukan sistem pembinaan, yaitu teguran lisan, surat Peringatan 1, 2, dan 3, hingga jika pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan fatal, maka, akan dilakukan proses PHK.

Walaupun divisi *recruitment* pada PT. Solusi Layanan Terpadu, berada di bawah *Head Office* Kawan Lama Group, tetapi khusus pengadaan di ELITE, ada aturan tersendiri untuk jabatan tertentu seperti, dimana diterapkannya pertimbangan *technical skill* atau kemampuan teknis tanpa tes, bagi beberapa kandidat pada jabatan tertentu, sehingga mereka tidak perlu melakukan *intelligence test* pada situs registrasi Kawan Lama Group.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber : Data Perusahaan, 2021

Gambar 2. 2 Struktur organisasi PT. Solusi Layanan Terpadu

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dilihat bahwa PT Solusi Layanan Terpadu (ELITE) dipimpin oleh 1 orang direktur, dan 11 orang team, yang terdiri dari bagian *operational people*, *operational parking* dan *team support*.

Sementara untuk bagian *recruitment & Selection*, dikelola secara terpusat oleh Kawan Lama Group, hal itu dilakukan dengan tujuan, agar perusahaan lebih fokus dalam pengelolaan ketenagakerjaan agar *business unit* yang ada di Kawan Lama Group juga bisa lebih fokus dengan *core business* miliknya.

2.3 Tinjauan Pustaka

2.3.1 Manajemen

Manajemen merupakan sebuah program yang mencakup beberapa tujuan yang lebih spesifik untuk jangka waktu yang jelas, lalu kemudian nantinya dalam proses tersebut dapat diberikan *feedback* yang baik dalam pencapaian tujuan tersebut. Manajemen terbagi kedalam empat fungsi yaitu: *Planning*, *Organizing*, *Leading*, dan *Controlling*.

Dalam buku yang berjudul "*Management*" oleh Robbins dan Coulter (2017) dikatakan bahwa manajemen merupakan kegiatan yang melibatkan koordinasi dan pengawasan kegiatan kerja orang-orang yang bertanggung jawab untuk melakukannya, sehingga kegiatan yang mereka lakukan dapat selesai secara efisien dan efektif.

Fungsi Manajemen

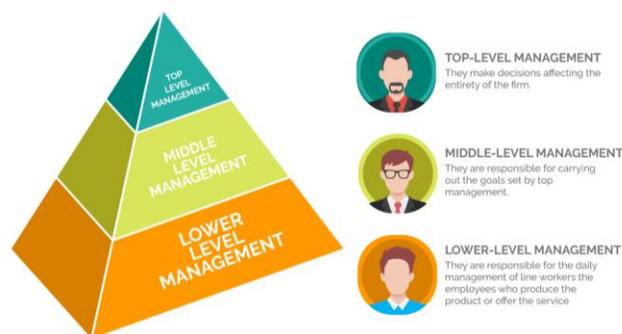
Menurut Robbins dan Coulter (2017), manajemen juga terbagi kedalam empat fungsi yaitu:

1. *Planning*, yaitu dimana seorang manajer menetapkan tujuan dan strategi untuk mencapai tujuan tertentu, serta mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan. Selain itu manajer juga bertanggung jawab untuk mengatur dan menyusun pekerjaan yang dilakukan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi.
2. *Organizing*, yaitu ketika manajer melakukan organisir, dimana mereka menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukannya, bagaimana tugas - tugas tersebut dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, serta dimana saja keputusan harus dibuat.

3. *Leading*, yaitu ketika manajer memotivasi bawahan, membantu menyelesaikan konflik kelompok kerja, mempengaruhi individu atau tim saat mereka bekerja, memilih saluran komunikasi yang paling efektif, serta menangani masalah perilaku karyawan dengan cara memimpin apa pun.
4. *Controlling*, merupakan proses memantau, membandingkan, mengoreksi serta mengevaluasi terkait dengan apakah segala sesuatu yang dikerjakan telah berjalan sesuai rencana, jika tujuan tidak tercapai, tugas manajer adalah mengembalikan pekerjaan ke jalurnya.

Dikutip dari situs iedunote.com (2021) yang mengatakan bahwa pekerjaan seorang manajer dibedakan dalam peran manajer tersebut tergantung pada keterampilan, kemampuan, kekuatan, pengalaman, kemampuan intelektual, dan semacamnya sehingga dalam hierarki organisasi, kita dapat melihat tiga tingkat manajemen.

Setiap tingkat memiliki serangkaian pekerjaan dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi dari pekerjaan yang berbeda tetap memiliki tujuan yang sama yaitu pemenuhan tujuan dengan cara yang paling efisien dan efektif. Berikut adalah 3 level manajemen dalam hierarki organisasi:



iEduNote

Sumber : iedunote.com (2021)

Gambar 2. 3 Piramida level manajemen

1. Manajemen puncak (*top management*) merupakan manajer tingkat atas yang bertanggung jawab terhadap perusahaan secara keseluruhan biasanya orang - orang tersebut berada di satu atau dua tingkat teratas dalam sebuah organisasi dan memegang jabatan seperti *Chief Executive Officer (CEO)*, *Chief Financial Officer (CFO)*, *Chief Operational Officer (COO)*, *Chief Information Officer (CIO)*, ataupun Kepala Perusahaan.

Biasanya manajer tingkat atas membuat keputusan yang mempengaruhi keseluruhan perusahaan mereka tidak mengarahkan kegiatan perusahaan sehari-hari, melainkan menetapkan tujuan untuk organisasi dan mengarahkan perusahaan untuk mencapainya hingga pada akhirnya bertanggung jawab atas kinerja organisasi. Manajer tingkat atas membutuhkan keterampilan konseptual dan pengambilan keputusan yang sangat baik.

2. Manajemen menengah (*middle level management*) merupakan manajer yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tujuan yang ditetapkan oleh manajemen puncak. Mereka melakukannya dengan menetapkan tujuan untuk departemen mereka dan unit bisnis lainnya. Biasanya mereka juga memotivasi, dan membantu manajer lini pertama dalam mencapai tujuan bisnis. Manajer menengah juga berkomunikasi ke atas dengan menawarkan saran dan umpan balik kepada manajer puncak.

Selain itu, karena manajer menengah lebih terlibat dalam pekerjaan sehari-hari perusahaan, mereka dapat memberikan informasi berharga kepada manajer puncak untuk membantu meningkatkan laba organisasi. Keberhasilan pekerjaan manajer tingkat menengah sangat bergantung pada keterampilan komunikasi dan interpersonal.

3. Manajemen tingkat bawah (*lower level atau first line*) merupakan manajer tingkat bawah yang mengawasi karyawan secara langsung, mereka bertanggung jawab atas manajemen harian pekerja lini karyawan yang

memproduksi produk atau menawarkan layanan. Manajer tingkat bawah atau lini pertama bekerja di setiap unit dalam organisasi. Meskipun manajer tingkat pertama biasanya tidak menetapkan tujuan untuk organisasi, mereka memiliki pengaruh yang kuat pada perusahaan. Mereka adalah manajer yang berinteraksi dengan sebagian besar karyawan setiap hari, dan jika manajer berkinerja buruk, karyawan juga dapat berkinerja buruk, mungkin kurang motivasi, atau bahkan dapat meninggalkan perusahaan. Seorang manajer tingkat pertama memerlukan pengetahuan keterampilan teknis untuk pekerjaan tertentu yang dia awasi.

2.3.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Flippo (1984), manajemen Personalia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya baik tujuan perusahaan, karyawan maupun masyarakat. (Dra. Laili, 2016)

Menurut Dessler (2017) Manajemen sumber daya manusia merupakan proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberi kompensasi kepada karyawan, serta memperhatikan hubungan kerja mereka, mulai dari kesehatan, keselamatan, hingga masalah keadilan di tempat kerja.

Untuk memahami apa itu manajemen sumber daya manusia, penting untuk memulai dengan apa yang dilakukan manajer. Sebuah organisasi terdiri dari orang-orang yang dalam hal ini, adalah manajer, dengan peran yang ditugaskan secara formal yang bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Manajer adalah seseorang yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi, dan yang melakukannya dengan mengelola upaya sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi.

Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2017) dalam buku yang berjudul *Human Resource Management*, sebagian besar penulis setuju bahwa dalam mengelola sumber daya

manusia melibatkan pelaksanaan 5 fungsi dasar yaitu *Planning*, *Organizing*, *Staffing*, *Leading*, dan *Controlling*. Secara keseluruhan, fungsi-fungsi ini telah mewakili proses manajemen, Berikut merupakan beberapa kegiatan khusus yang ada di dalam setiap fungsi:

1. *Planning* yaitu menetapkan tujuan dan standar, mengembangkan aturan dan prosedur serta mengembangkan rencana dan prakiraan.
2. *Organizing* yaitu memberi setiap bawahan tugas tertentu yang akan dilakukan, mendirikan departemen, mendelegasikan wewenang kepada bawahan, membangun saluran otoritas dan komunikasi serta melakukan koordinasi pekerjaan bawahan.
3. *Staffing* yaitu menentukan jenis orang yang harus dipekerjakan, melakukan rekrut calon karyawan, memilih karyawan, menetapkan standar kinerja, mengelola kompensasi karyawan, mengevaluasi kinerja, melayani konseling karyawan, pelatihan serta mengembangkan karyawan.
4. *Leading* yaitu saat membuat bawahan menyelesaikan pekerjaan, menjaga moral, memotivasi bawahan dengan saluran komunikasi yang paling efektif,
5. *Controlling* yaitu menetapkan standar seperti kuota penjualan, standar kualitas, memeriksa untuk melihat bagaimana kinerja aktual dibandingkan dengan standar-standar ini, mengambil tindakan korektif sesuai kebutuhan.

2.3.3 Rekrutmen dan seleksi

Menurut jurnal yang ditulis oleh Hamza (2021) dan tim, mengatakan bahwa Rekrutmen merupakan proses menemukan atau menyeleksi dan perekrutan atau kandidat dengan kualifikasi terbaik dari dalam atau proses dimana organisasi menemukan dan menarik individu untuk mengisi lowongan pekerjaan (Anwar & Surarchith, 2015).

Rekrutmen didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan organisasi untuk menarik perhatian pelamar kerja yang memiliki kemampuan yang dibutuhkan untuk membantu organisasi mencapai tujuan dan sasarannya (Othman et al. 2019).

Proses *Recruitment & Selection* meliputi pemeriksaan kebutuhan kerja, menarik karyawan ke pekerjaan itu, menyaring dan memilih kandidat, mengontrakkan, dan mengkoordinasikan karyawan baru ke asosiasi (Khan & Abdullah, 2019). Departemen *Recruitment* juga bertanggung jawab untuk menemukan kandidat yang tepat yaitu yang memenuhi syarat untuk posisi yang dibutuhkan organisasi (Othman et al. 2019).

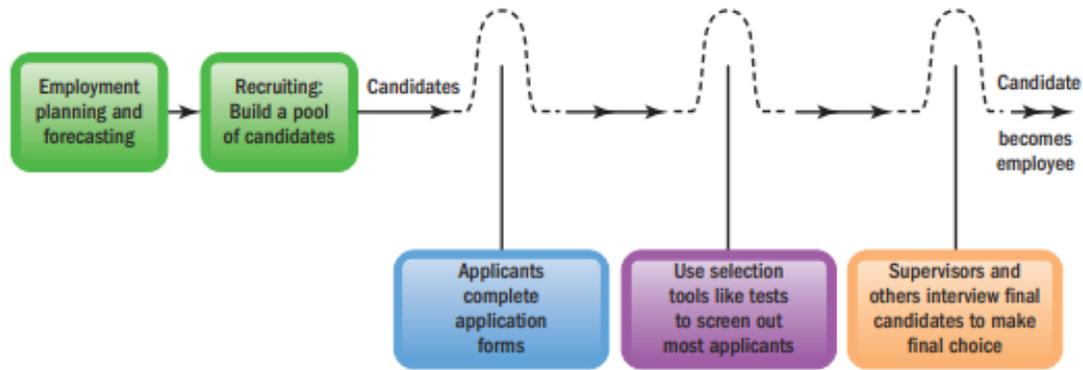
Melalui penilaian dan analisis pekerjaan dan tahap desain, organisasi harus dapat mengidentifikasi apakah seseorang yang saat ini bekerja atau tidak dalam organisasi akan dapat memenuhi persyaratan posisi baru atau jika eksternal individu organisasi akan lebih tepat (Anwar, 2017).

Dalam bukunya, Dessler (2017) mengemukakan bahwa sebelum masuk dalam tahap rekrutmen hendaknya diawali dengan melakukan *Talent Management* yang didefinisikan sebagai proses perusahaan untuk mendapatkan *talent* atau karyawan yang tepat sesuai dengan *goals* perusahaan. Proses tersebut meliputi *recruitment, selection dan training*.

Menurut jurnal yang ditulis oleh Hamza (2021), seleksi merupakan proses evaluasi dan *interview* kandidat untuk pekerjaan tertentu dan memilih orang yang tepat untuk posisi yang tepat (Abdullah & Rahman, 2015). Setelah organisasi memutuskan cara yang tepat untuk merekrut calon potensial dalam pekerjaan tersebut, selanjutnya mereka mengidentifikasi metode yang paling tepat dan efektif untuk digunakan guna memilih orang yang tepat. Ketika ada jabatan yang kosong dalam suatu organisasi (Anwar & Abdullah, 2021). Manajemen sumber daya manusia bertanggung jawab untuk menemukan dan memilih orang yang tepat untuk posisi yang kosong ini (Anwar & Shukur, 2015)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Proses *recruitment and selection*



Sumber: *e-book Human Resource Management*, Dessler (2017)

Gambar 2. 4 Bagan proses *recruitment and selection*

Berikut bagan proses *recruitment and selection* berdasarkan buku yang berjudul *Human Resource Management* oleh Dessler (2017), yang mengungkapkan proses - proses *recruitment and selection* yaitu sebagai berikut:

1. *Employee Planning & Forecasting*, yaitu merencanakan kebutuhan karyawan, yang mengandung unsur:
 - a. *Personal Planning*, yang didefinisikan sebagai proses untuk menentukan posisi apa yang harus dipenuhi perusahaan dan bagaimana cara memenuhinya.
 - b. *Succession Planning*, yang merupakan proses untuk menentukan bagaimana perusahaan mengisi posisi - posisi dengan orang yang *capable*.
 - c. *Forecast*, merupakan keseluruhan dari kebutuhan karyawan *supply* baik kandidat internal maupun eksternal.

3 Alat untuk melakukan Forecasting

- 1) *Trend Analysis*, yaitu mempelajari kebutuhan karyawan di masa lalu selama satu periode untuk memprediksi kebutuhan di masa depan

- 2) *Ratio Analysis*, yaitu teknik peramalan untuk menentukan kebutuhan staff di masa depan dengan menggunakan rasio.
 - 3) *The Scatter Plot*, yaitu metode grafis yang digunakan untuk membantu mengenali hubungan antara 2 variabel.
2. *Build a pool of candidate*, yaitu mencari kandidat atau pelamar yang sesuai kualifikasi untuk mengikuti seleksi, hingga menjadi kandidat.
 3. *Complete application form*, yaitu untuk pelamar yang terpilih harus melakukan pengisian formulir aplikasi, yang mencakup data diri, latar belakang pekerjaan, dan pendidikan.
 4. *Use selection tool*, yaitu masuk ke tahap seleksi untuk melakukan tes guna *screening* pelamar yang layak lolos ke tahap selanjutnya
 5. Melakukan *interview* dengan *user* atau atasan langsung dari pelamar, hingga akhirnya menjadi karyawan.

2.3.4 Jenis - jenis tes dalam proses rekrutmen

Adapun jenis - jenis tes yang terkandung dalam buku yang berjudul *Human Resource Management* oleh Dessler (2017) antara lain,

1. Tes kemampuan kognitif, mencakup kemampuan *intelektual*, yaitu tes IQ, kemampuan berhitung, kemampuan mengingat dan semacamnya.
2. Tes kemampuan fisik dan motorik, yaitu untuk fisik sendiri adalah kekuatan tubuh jasmani, kekuatan statis, dinamis serta koordinasi tubuh, sedangkan motorik mengandung unsur ketangkasan tangan, kecepatan jemari, dan sebagainya.
3. Tes kepribadian dan minat bakat, yaitu mengetahui karyawan tersebut memiliki tipe kepribadian yang seperti apa, apakah *introvert* atau *extrovert*, selain itu tes kepribadian juga dapat mengukur kestabilan emosi dan tingkat kebahagiaan.
4. Tes pencapaian atau keberhasilan, yaitu mengukur apa saja yang telah dicapai oleh seseorang.

2.3.5 Jenis - jenis *interview* dalam proses rekrutmen

Adapun jenis - jenis *interview* yang terkandung dalam buku yang berjudul *Human Resource Management* oleh Dessler (2017) antara lain,

1. *Selection Interview*, yaitu *interview* pada saat proses seleksi penerimaan karyawan. Dalam *selection interview* terdapat 3 komponen yang mendukung, diantaranya adalah:

- a. **Struktur Interview**

- i. *Structured (Directive) Interview*, yaitu *interview* yang terstruktur mengikuti rangkaian pertanyaan.
 - ii. *Unstructured (Nondirective) Interview*, yaitu *interview* yang tidak terstruktur dan terkadang *interviewer* memberikan pertanyaan - pertanyaan di tengah - tengah *interview* saat ada satu hal yang dianggap menarik

- b. **Isi Interview**

- i. Wawancara situasional, adalah bagaimana perilaku karyawan saat berada di situasi tertentu.
 - ii. *Behavioral Interview*, adalah bagaimana reaksi karyawan terhadap situasi nyata di masa lalu
 - iii. *Job - related Interview*, adalah perilaku karyawan di masa lalu yang berhubungan dengan pekerjaan.
 - iv. *Stress Interview*, adalah bagaimana reaksi karyawan pada saat melakukan *interview* saat diberikan serangkaian pertanyaan yang tidak nyaman dan cenderung agak kasar

- c. **Cara – cara melakukan *interview***

- i. *Structured sequential Interview*, yaitu *interview* yang terstruktur.
 - ii. *Panel Interview*, yaitu pada saat beberapa *interviewer* melakukan *interview* kepada satu orang pelamar.
 - iii. *Mass Interview*, yaitu pada saat beberapa *interviewer* melakukan *interview* kepada beberapa orang pelamar.

- iv. *Phone and video interview*, yaitu pada saat melakukan *interview* melalui telepon atau *video call*.
- v. *Computerized Interview*, yaitu *interview* yang memberikan serangkaian pertanyaan mengenai latar belakang, pengalaman, pendidikan, keterampilan, pengetahuan, serta sikap kerja yang terkait dengannya.
- vi. *Unstructured sequential interview*, yaitu *interview* yang tidak terstruktur sehingga akan banyak pertanyaan pada saat ditengah *interview*.

2. *Appraisal Interview*

Appraisal Interview adalah proses *interview* yang dilakukan pada saat melakukan proses penilaian kinerja pada sebuah perusahaan.

3. *Exit Interview*

Exit Interview dilakukan pada karyawan yang akan *resign* dari perusahaan, biasanya *interviewer* akan menanyakan mengenai alasan karyawan tersebut ingin *resign*, kemudian menanyakan kesan dan pesan serta saran dari karyawan tersebut untuk perusahaan yang akan membangun.

Tahap *Interview* yang efektif

- 1) Membuat struktur pertanyaan yang tepat
- 2) Mempersiapkan diri untuk wawancara
- 3) Membangun suasana *interview*
- 4) Mengajukan pertanyaan
- 5) Tutup wawancara
- 6) Tinjau hasil wawancara