

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1. Kedudukan dan Koordinasi

Selama menjalani praktik kerja magang di PT. PCS Group. Penulis ditempatkan pada bagian HRD (*Human Resource Department*). Dimana penulis bekerja dibawah naungan Ibu Kasriasih sebagai supervisor pelaksana di bidang HRD dan pembimbing. Serta berkoordinasi dengan rekan-rekan kerja sesama HRD, Senior Ade Putra dan Farfalni.

Dari sini, Penulis diserahkan penugasan utama untuk mewawancarai rekrut baru ke dalam posisi MERi (*Merchant Engagement & Relationship*), dan pelatihan bagi calon petugas yang diterima. Dikarenakan posisi ini yang banyak dibutuhkan untuk pekerjaan lapangan PCS Group serta juga posisi yang banyak yang mendaftar. Semua data mengenai jumlah rekrut, hasil wawancara, serta nama-nama rekrut yang lolos akan didata lalu di revisi dalam Excel worksheet yang akan ditunjukkan kepada supervisor dan anggota-anggota lainnya pada brifing mingguan

Sedangkan untuk pekerjaan sekunder, Penulis bekerja sama dengan rekan kerja Kakak Farfalni Rismanti dalam penyebaran lowongan kerja ke media sosial yang meliputi Facebook, Twitter/X, Instagram, serta WhatsApp sebagai contoh media sosial yang paling sering digunakan untuk penyebaran lowongan kerja. Walaupun penugasan ini tidak sewajib maupun sepenting penugasan utama, Penulis menilai bahwa tugas sekunder ini masih esensial dalam pembelajaran serta penugasan penulis di HR.

Tidak hanya bekerja dalam kantor saja. Penulis juga sering dibawa keluar ke lapangan oleh senior atau pimpinan divisi untuk menginspeksi serta mengevaluasi performa MERi ke berbagai vendor dan *Service point* PCS, serta memeriksa dan mendata jumlah mesin EDC yang masuk, keluar, aktif, dan non-aktif di gudang sentral PCS di Tangerang. Penugasan lapangan bisa membawa penulis sekitar Jabodetabek, hingga sejauh Bandung.

3.2. Tugas dan Uraian kerja

3.2.1 Penugasan magang

Seperti yang dijelaskan di sub bab sebelumnya, Penulis diberikan 2 penugasan utama yaitu *interview* rekrut dan *training* calon karyawan. Penugasan sekunder lainnya meliputi penyebaran informasi lowongan kerja ke media sosial, serta survei langsung ke lapangan untuk inspeksi petugas MERi dan penyebaran mesin EDC.

No	Tugas dan Aktivitas	Deskripsi	Frekuensi	Pelaksana
1	Rekrut interview	Wawancara rekrut yang mendaftarkan diri ke posisi MERi yang tersebar melalui loker di medsos	Setiap hari. 10 hingga 18 kandidat per hari	Penulis
2	Training	Briefing calon karyawan tentang penugasan yang akan dilaksanakan, serta mempersiapkan calon melalui pelatihan dan workshop,	2 kali per minggu.	Penulis, Bpk. Ade Putra
3	Penyebaran Loker	Mengirimkan info loker baru melalui berbagai medsos serta update jumlah pendaftaran dan respon ke berbagai pertanyaan di tiap medsos yang ada.	3 kali per minggu. Dikarenakan ini tugas sekunder yang tidak wajib bagi penulis	Penulis, Farfalni Rismanti
4	Pengolahan data Excel	Pendataan yang meliputi jumlah rekrut yang mendaftar, nama-nama kandidat yang lolos, jumlah kandidat dan mesin EDC yang tersebar di berbagai wilayah operasional.	Setiap hari. Presentasi Laporan dilaksanakan sekali dalam seminggu.	Penulis,
5	Inspeksi lapangan	Penulis sendiri terjun ke lapangan untuk survey ke servis point, vendor, dan Gudang untuk mengevaluasi kinerja petugas MERi serta distribusi mesin EDC.	3 kali dalam sebulan atau lebih.	Penulis, Ade Putra, Ibu Kasriasih, pemimpin divisi lainnya.
6	Scanning mesin EDC	Termasuk ke dalam pengolahan data ke Excel dan inspeksi ke lapangan, penulis akan mendatangi Gudang sentral PCS untuk scanning mesin EDC yang masuk dan mendatai status mesin tersebut.	Setiap kali penulis inspeksi ke lapangan (Gudang). 3 kali sebulan	Penulis,

Tabel 3.1 Daftar aktivitas dan penugasan

Sumber : Olahan Pribadi

3.2.2 Uraian penugasan magang

Interview Calon Kandidat

Selama masa magang di bagian HRD, penulis memiliki tanggung jawab utama dalam proses wawancara seleksi rekrutmen. Proses wawancara dirancang secara sistematis untuk memastikan bahwa setiap kandidat yang mendaftar memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan untuk posisi MERi yang dibutuhkan.

Posisi bidang MERi merupakan posisi yang mengandalkan banyak teknik dan keahlian seputar penanganan mesin EDC. Dari sana, teknisi MERi bisa menjelaskan penggunaan, fitur-fitur, serta penanganan mesin EDC berdasarkan pengalaman. Semua keahlian tersebut bisa diinterpretasikan sebagai *Soft Skill*. Disini, *soft skill* merupakan faktor lebih yang diutamakan untuk dievaluasi, ketimbang *technical knowledge* yang mereka dapat dari lembaga pembelajaran mereka (Krishnan, I. A., Ching, H. S., Ramalingam, S., & Maruthai, 2019).

Untuk mengetahui *Soft Skill* yang dimiliki rekrut, ditanyakan beberapa pertanyaan yang tidak begitu formal. Namun, ada beberapa poin penting yang penulis mesti mengetahui dan tanyakan dalam proses wawancara tersebut. Yang meliputi;

1. Latar Pendidikan atau pengalaman kerja terakhir.
2. Ketersediaan SIM dan STNK.
3. Hobi
4. Gadget tersedia
5. Domisili dan tempat tinggal.
6. Ketersediaan waktu

Keenam poin tersebut menjadi faktor utama untuk bisa diterima dan dijadikan calon kandidat yang akan dipindahkan ke tahap selanjutnya. Alasan detail keenam faktor tersebut dibutuhkan untuk meliputi;

1. Dibutuhkan lulusan S1 atau lebih dan cenderung untuk menolak tamatan kuliah karena alasan pengalaman. Penulis juga menggali lebih dalam tentang tugas dan tanggung jawab mereka di pekerjaan sebelumnya untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang kompetensi mereka.
2. Petugas MERi akan bergerak banyak untuk mendatangi berbagai vendor dan service point. Maka dianjurkan untuk pakai motor untuk efisiensi waktu. Alasan lain adalah petugas MERi hanya beroperasi dalam daerah perkotaan saja.
3. Kandidat yang memiliki hobi yang menunjukkan keterlibatan sosial atau aktivitas tim cenderung lebih diutamakan, karena posisi yang dilamar sering kali membutuhkan interaksi dan kolaborasi yang intensif. Maka hobi-hobi ekstrover seperti olahraga akan cenderung lebih diterima ketimbang hobi-hobi introvert seperti membaca.
4. Setiap petugas MERi akan dikoordinasi melalui aplikasi khusus dari PCS Group sendiri. Namun kekurangan adalah aplikasi tersebut hanya operasional di sistem android. Jadi calon kandidat dianjurkan untuk kerja pakai gadget android ketimbang Ios seperti iPhone.
5. Ini termaksud faktor penting dikarenakan setiap petugas MERi dijabarkan ke kota-kota khusus tertentu. Maka tentu dibutuhkan calon kandidat yang tinggal di dalam atau setidaknya dekat dengan lokasi yang mereka akan diluncurkan. Setidaknya sekitar 2 kilometer maksimal dari Lokasi yang dibutuhkan.
6. Jika diterima, seorang MERi akan dibutuhkan 24 jam setiap hari. Pertanyaan ini mencakup kesiapan untuk bekerja dengan jam kerja yang mungkin fleksibel dan terkadang membutuhkan lembur. Kemampuan untuk beradaptasi dengan jadwal yang berubah-ubah sangat penting untuk bisa diterima dikarenakan MERi mesti aktif dan tersedia setiap waktu mulai dari jam 7 hingga jam 10 malam. Dan langsung mendatangi vendor atau servis point yang dibutuhkan dalam maksimal 2 jam setelah dapat notifikasi.

Pada penghujung akhir wawancara. Penulis kemudian menjelaskan tentang kontrak kerja dan informasi gaji. Penjelasan ini mencakup durasi kontrak, hak dan kewajiban kandidat, serta struktur gaji dan manfaat lain yang mungkin mereka terima. Transparansi dalam hal ini sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman di kemudian hari dan memastikan bahwa kandidat memiliki ekspektasi yang realistis.

Terakhir, penulis menanyakan apakah kandidat masih ingin melanjutkan proses rekrutmen setelah mendapatkan informasi lengkap mengenai posisi dan syarat-syaratnya. Kandidat yang masih tertarik akan dilanjutkan ke tahap berikutnya.

Meskipun wawancara memiliki pertanyaan yang agak santai dan fleksible, penulis sering kali memperpanjang durasi wawancara dengan pertanyaan susulan yang relevan berdasarkan informasi yang diberikan oleh kandidat. Pertanyaan susulan ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas tentang kualifikasi, motivasi, dan kesesuaian kandidat dengan budaya perusahaan. Dengan pendekatan ini, penulis dapat memastikan bahwa setiap aspek penting dari profil kandidat telah dievaluasi dengan seksama, sehingga keputusan yang diambil berdasarkan data yang akurat dan menyeluruh.



Gambar 3.1 Interview MERi rekrutment

Sumber : Olahan Pribad

Pengolahan data Excel

Selain mewawancarai calon karyawan, penulis juga diberikan tugas sekunder untuk mengelola data kandidat menggunakan Excel. Dimana data rekrutmen dan hasil wawancara disimpan dan diolah untuk memudahkan dalam melakukan analisis data dan memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas dan kuantitas kandidat yang telah diwawancarai.

Selama masa magang di bagian HRD perusahaan, penulis bertanggung jawab dalam pengolahan data calon kandidat menggunakan Excel. Proses ini dimulai dengan pengumpulan data jumlah kandidat yang mendaftar melalui rekrutmen media sosial. Penulis mencatat setiap kandidat yang melamar, mencatat detail penting seperti nama, kontak, dan posisi yang dilamar. Selanjutnya, penulis menyaring dan menyeleksi kandidat yang memenuhi kriteria awal untuk proses wawancara, mencatat jumlah kandidat yang dipilih dalam spreadsheet untuk memudahkan pelacakan.

Setelah tahap wawancara, penulis mendokumentasikan hasil wawancara, termasuk penilaian kualitatif dan kuantitatif dari setiap kandidat berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Hasil ini kemudian dianalisis untuk menentukan kandidat yang paling sesuai untuk posisi yang tersedia.

Terakhir, penulis mengelola data calon kandidat yang diterima dan lolos ke tahap training. Informasi ini mencakup nama kandidat, jadwal training, dan status kelulusan training. Semua data ini diatur dengan rapi dalam Excel, memungkinkan pemantauan yang efisien dan akurat dari seluruh proses rekrutmen hingga training. Dengan pengolahan data yang terstruktur, penulis dapat membantu memastikan bahwa proses rekrutmen berjalan lancar dan kandidat yang dipilih memenuhi kebutuhan perusahaan.

ID	P2	Location	Installation Status	Detail Konsekuensi	Edukasi	Posisi Poisk EDC	Kondisi EDC	Charger	Simcard
233	PBM4241830181	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
251	PBM4241731110	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
252	PBM4241731132	Mavis Tangerang	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
253	PBM4241731141	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
254	PBM4241731042	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
260	PBM4241731047	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
263	PBM4241731008	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
266	PBM4241730986	Mavis Tangerang	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
267	PBM4241730989	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
270	PBM4241730855	Mavis Tangerang	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
278	PBM4241730869	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
291	PBM4241730574	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
310	PBM4241730393	Mavis Tangerang	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
314	PBM4241730771	Mavis Jakarta 3	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
328	PBM423CE3D0892	Mavis Tangerang	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada
330	PBM423CE3D155	Mavis Tangerang	Installation - New SIK	Not installed	#N/A	Tidak Ada	Teknisi / Meri Ricky	Baik	Ada

Gambar 3.2 Data Excel stok dan distribusi EDC

Sumber : Olahan Pribadi

Training

Dalam organisasi, komunikasi memiliki dua peranan penting yaitu digunakan oleh karyawan untuk menyebarkan informasi yang dibutuhkan dan untuk menciptakan rasa kepercayaan dan komitmen (Optum, 2015).

Penulis berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, pemahaman budaya perusahaan, dan pengembangan *soft skill* yang diperlukan untuk posisi yang dilamar. Dengan menggunakan metode interaktif dan studi kasus, penulis berusaha menciptakan lingkungan belajar yang dinamis dan menarik, memastikan bahwa calon karyawan dapat dengan cepat beradaptasi dan menjadi bagian dari tim yang produktif.

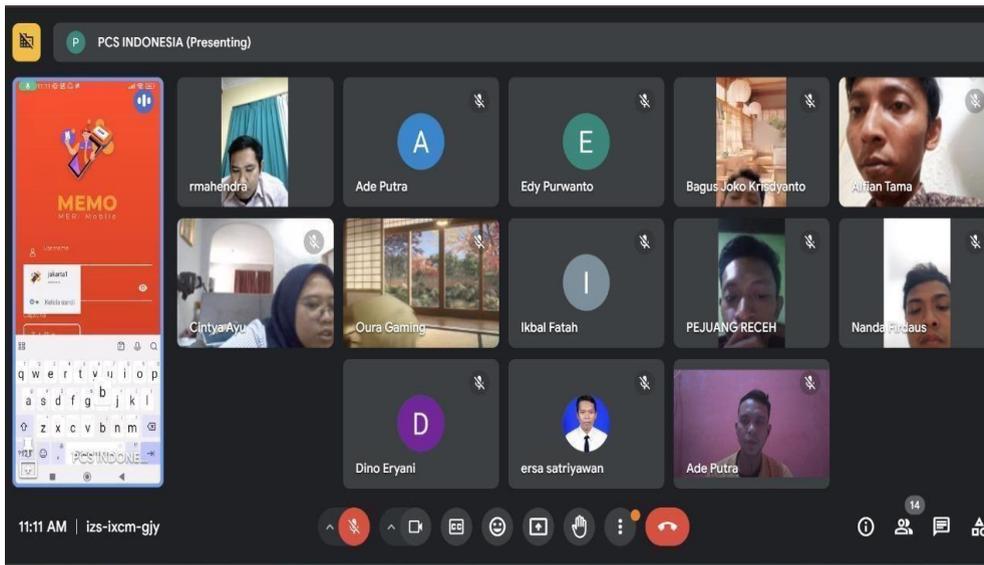
Penulis mendapat tugas untuk melakukan induksi training bagi calon kandidat teknisi di perusahaan, yang mencakup berbagai aspek penting terkait operasional mesin EDC (Electronic Data Capture). Induksi ini bertujuan memastikan bahwa calon teknisi memahami dan mampu menjalankan tugas-tugas mereka dengan baik.

Pertama, penulis menekankan pentingnya pemeliharaan mesin EDC, yang bisa dilakukan sebanyak 1-22 kali dalam sebulan. Maintenance yang rutin sangat penting untuk memastikan mesin EDC tetap berfungsi dengan baik dan menghindari kerusakan yang dapat mengganggu operasional. Selain itu, penulis juga memberikan panduan mengenai cara memperbaiki setiap permasalahan atau eror yang mungkin terjadi pada mesin EDC, sehingga teknisi dapat segera mengatasi masalah dan meminimalisir downtime.

Selanjutnya, penulis menjelaskan proses instalasi mesin EDC serta bagaimana memberikan edukasi kepada pengguna atau merchant tentang cara pemakaian mesin tersebut. Ini termasuk demonstrasi langsung dan panduan tertulis untuk memastikan bahwa pengguna memahami cara mengoperasikan mesin dengan benar. Selain itu, penulis juga membahas prosedur pengambilan mesin EDC yang inaktif, termasuk alasan mengapa mesin tersebut perlu diambil dan langkah-langkah yang harus diikuti. Berikut merupakan upaya penulis dalam menjalin menyebarkan informasi yang dibutuhkan sesuai teori pertama.

Penulis juga memberikan pelatihan mengenai sikap dan penampilan yang profesional, serta metode edukasi yang efektif bagi teknisi saat berinteraksi dengan vendor atau merchant. Sikap yang ramah, penampilan yang rapi, dan kemampuan komunikasi yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Selain itu, penulis memberikan penjelasan detail mengenai penggunaan aplikasi MEMO, yang digunakan oleh teknisi lapangan untuk input laporan dan melihat notifikasi dari vendor yang membutuhkan bantuan. Aplikasi ini membantu teknisi untuk tetap terhubung dan mendapatkan informasi terbaru secara real-time, sehingga mereka bisa merespons permintaan dengan cepat dan efisien. Melalui induksi training ini, penulis memastikan bahwa calon teknisi memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif dan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.



Gambar 3.3 Training calon MERi penggunaan aplikasi MEMO PCS

Sumber : Olahan Pribadi

Teknisi MERi tidak hanya bertanggung jawab untuk kegiatan teknis seperti instalasi, maintenance, distribusi, dan dismantle mesin EDC, tetapi juga memiliki peran penting dalam mempromosikan keunggulan sistem pembayaran EDC, khususnya yang bekerja sama dengan Bank BRI. Selain memastikan mesin EDC berfungsi dengan baik, teknisi lapangan harus mampu menjelaskan fitur-fitur unggulan dari sistem pembayaran ini kepada vendor atau merchant. Mereka perlu memanfaatkan setiap kesempatan untuk mendemonstrasikan cara penggunaan mesin, menunjukkan kemudahan dan keamanan transaksi, serta memberikan solusi terhadap kendala teknis yang mungkin dihadapi oleh pengguna.

Selain itu, teknisi MERi juga memiliki tanggung jawab untuk menginformasikan kepada vendor atau merchant tentang berbagai bonus dan manfaat yang dapat mereka peroleh dari menggunakan sistem pembayaran EDC dengan Bank BRI. Mereka juga bisa memberikan informasi tentang program loyalitas atau insentif lain yang ditawarkan oleh Bank BRI, yang dapat menjadi daya tarik tambahan bagi merchant untuk tetap menggunakan mesin EDC yang telah terpasang.

Lebih dari itu, teknisi MERi perlu menjadi duta dari layanan pelanggan yang baik. Dalam interaksi mereka dengan vendor atau merchant, teknisi MERi harus mampu menjawab pertanyaan dan mengatasi kekhawatiran dengan sikap yang profesional dan ramah. Dengan demikian, mereka tidak hanya memastikan mesin EDC berfungsi dengan optimal, tetapi juga membangun hubungan positif dengan pengguna layanan. Ini dapat meningkatkan kepercayaan vendor atau merchant terhadap sistem pembayaran EDC dan, pada akhirnya, mendorong penggunaan yang lebih luas dan lebih sering. Dengan promosi yang efektif dari teknisi lapangan, keunggulan sistem pembayaran EDC dengan Bank BRI dapat lebih dikenal dan diterima oleh pasar. Balik lagi ke teori ke persyaratan sebelumnya, itulah mengapa *Soft Skill* dan keterampilan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dalam seorang teknisi MERi

Rekrutmen Melalui Media Sosial

Selama masa magang, penulis melakukan percobaan dalam proses rekrutmen karyawan melalui media sosial untuk perusahaan. Proses ini dimulai dengan membuat dan memposting iklan lowongan kerja yang menarik dan informatif di berbagai platform media sosial seperti LinkedIn, Instagram, dan Facebook. Iklan tersebut dirancang untuk menjangkau calon kandidat yang berpotensi dengan menonjolkan keuntungan bekerja di perusahaan, persyaratan posisi, dan detail proses aplikasi. Selain itu, penulis aktif berinteraksi dengan calon kandidat melalui pesan langsung dan komentar, memberikan informasi lebih lanjut dan menjawab pertanyaan mereka. Metode ini terbukti efektif dalam menarik minat banyak kandidat, terutama dari kalangan muda yang lebih aktif di media sosial. Hasilnya, perusahaan menerima sejumlah besar aplikasi berkualitas tinggi, yang kemudian diseleksi untuk proses wawancara. Percobaan ini menunjukkan bahwa rekrutmen melalui media sosial bisa menjadi strategi yang efisien dan efektif untuk menjangkau kandidat yang beragam dan berkualitas.

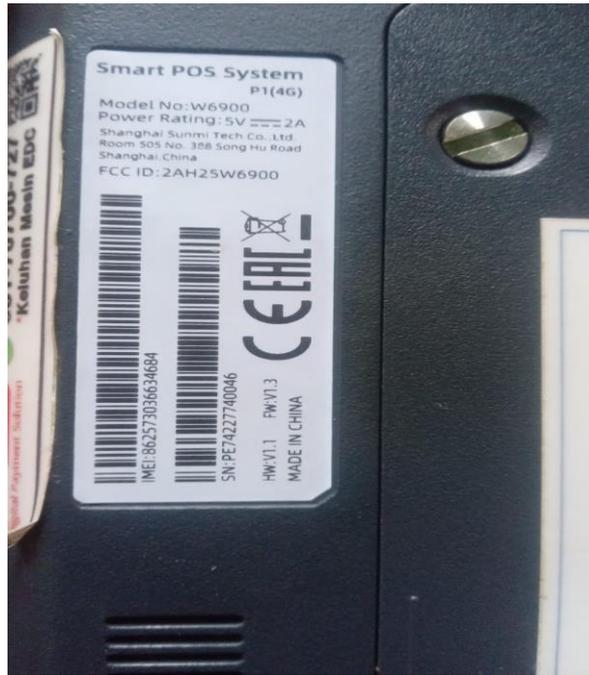


Gambar 3.4 Contoh flyer rekrutmen LDP PCS
Sumber : Olahan Pribadi

Inspeksi terjun ke lapangan

Penulis tak hanya kerja dalam kantor terus. Setiap 2 hingga 3 kali dalam sebulan, Penugasan yang melibatkan survei langsung ke service point, vendor, serta gudang sentral yang menyimpan mesin-mesin EDC perusahaan merupakan bagian integral dari upaya untuk memastikan kelancaran operasional dan keandalan perangkat yang digunakan di lapangan.

Penulis harus melakukan kunjungan rutin ke berbagai lokasi ini untuk mengevaluasi kondisi fisik mesin, kesiapan operasional, dan kesiapan teknis dalam menangani berbagai masalah yang mungkin timbul. Kunjungan ini juga melibatkan penilaian terhadap pemeliharaan rutin yang dilakukan untuk menjaga kinerja optimal mesin EDC, serta memastikan bahwa semua mesin berada dalam kondisi siap pakai.



Gambar 3.5 Mesin EDC P1-4G

Sumber : Olahan Pribadi

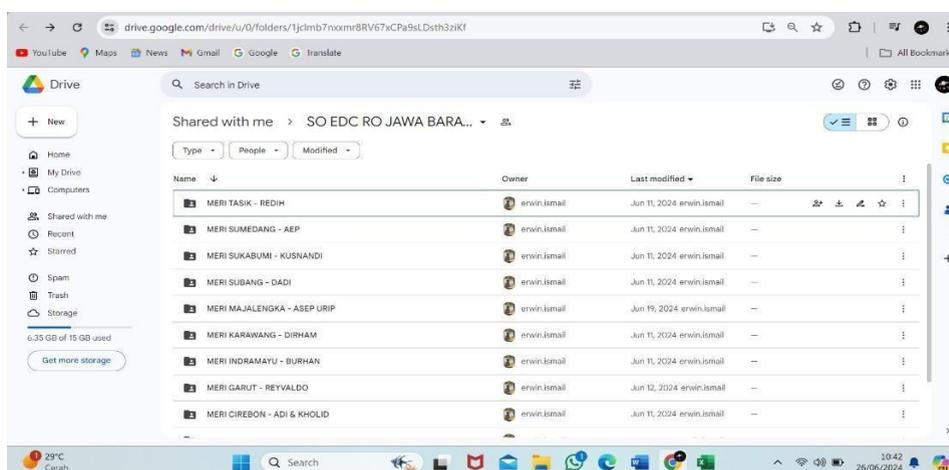


Gambar 3.6 Mesin EDC P2

Sumber : Olahan Pribadi

Selain itu, inspeksi langsung terhadap distribusi mesin EDC ke berbagai vendor menjadi tugas penting untuk memastikan bahwa proses pengiriman dan instalasi dilakukan secara efisien dan tepat waktu. Penulis harus memverifikasi bahwa semua vendor menerima mesin dalam kondisi baik, instalasi dilakukan sesuai dengan prosedur, dan teknisi di lapangan memberikan edukasi yang memadai kepada pengguna akhir mengenai cara penggunaan dan perawatan mesin. Interaksi langsung dengan vendor juga memungkinkan penulis untuk mengumpulkan umpan balik mengenai kualitas layanan dan kinerja mesin, yang kemudian dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.

Menurut Bretz dan Mlcovich (1989) kegiatan evaluasi kinerja meliputi faktor krusial dalam pengaruh efektivitas kerja karyawan yaitu Meningkatkan kinerja karyawan, administrasi imbalan atas dasar prestasi kerja, memberikan gambaran perihal harapan-harapan dari pekerjaannya, Dasar keputusan promosi, Konseling. Penulis mengimplementasikan faktor tersebut melalui pengumpulan data kinerja, dan menentukan mana yang akan diberikan bonus kinerja, anjuran konseling, serta pemberian instruksi dan saran performa. Evaluasi ini juga tidak hanya membantu mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, tetapi juga memberikan kesempatan untuk mengapresiasi kinerja baik dan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan.



Gambar 3.7 Folder Drive evaluasi performa MERi

Sumber : Olahan Pribadi

3.3. Masalah dan solusi

3.3.1 Kendala yang dihadapi

Selama magang di bagian HRD, penulis menghadapi beberapa kendala signifikan yang mempengaruhi efektivitas operasional.

- Kurang layaknya kandidat yang diinginkan untuk posisi yang dibutuhkan. Banyak pelamar yang tidak memenuhi kualifikasi dasar, baik dari segi pendidikan maupun pengalaman kerja. Hal ini mengakibatkan proses seleksi menjadi lebih lama dan menantang, serta memperlambat pengisian posisi-posisi kritis dalam perusahaan. Adapun mereka yang meskipun mereka telah melewati tahap rekrutmen dan *training* awal, beberapa teknisi masih mengalami kesulitan dalam menangani masalah teknis yang kompleks saat di lapangan. Hal ini dapat mengakibatkan waktu perbaikan yang lebih lama dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Kekurangan dalam keterampilan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pengalaman praktis atau pelatihan yang tidak memadai.
- Masalah dengan karyawan yang tidak aktif pada posisi yang dilaksanakan. Beberapa karyawan menunjukkan kurangnya inisiatif dan motivasi dalam pekerjaan mereka, yang berdampak negatif pada produktivitas dan kinerja tim secara keseluruhan. Inaktivitas teknisi dalam menjalankan tugas di lapangan menyebabkan beberapa teknisi menunjukkan tingkat kehadiran yang rendah atau kinerja yang kurang optimal ketika mereka berada di lokasi kerja. Kurangnya aktivitas tersebut bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kurangnya motivasi, kondisi kerja yang tidak memadai, atau ketidakcocokan antara teknisi dengan lingkungan kerja mereka. Masalah ini tidak hanya mempengaruhi produktivitas individu teknisi tetapi juga keseluruhan efisiensi operasional tim lapangan.
- Jumlah karyawan yang kian mengurang atau mengundurkan diri menjadi tantangan yang juga sering ditemui. Tingginya tingkat *turnover* petugas MERi menimbulkan dampak negatif pada stabilitas dan efisiensi operasional perusahaan. *Turnover* yang tinggi sering kali disebabkan oleh ketidakpuasan MERi terhadap lingkungan kerja,

kurangnya peluang pengembangan karier, atau paket kompensasi yang kurang kompetitif. Banyak kalanya teknisi MERi yang mengundurkan diri setelah bekerja hanya dalam waktu singkat, yang menyebabkan kekosongan posisi dan kebutuhan untuk merekrut serta melatih teknisi baru secara terus-menerus. Tingginya *turnover* tidak hanya mengakibatkan biaya rekrutmen yang lebih tinggi, tetapi juga mengganggu stabilitas tim dan kontinuitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

3.3.2 Solusi

Berikut adalah solusi untuk ketiga kendala yang dihadapi selama magang di bagian HRD:

- Memanfaatkan platform rekrutmen yang lebih fokus pada industri tertentu atau posisi khusus dapat membantu menemukan kandidat yang lebih sesuai. Misalnya, bekerja sama dengan situs rekrutmen yang menargetkan profesional di bidang tertentu atau menggunakan layanan *headhunting*.
 - Menerapkan sistem penghargaan dan pengakuan yang efektif untuk karyawan yang menunjukkan kinerja baik dan inisiatif. Penghargaan bisa berupa bonus, kenaikan gaji, atau pengakuan *non-monetary* seperti sertifikat penghargaan. Serta bisa diterapkan Memberikan umpan balik yang konstruktif dan reguler kepada karyawan mengenai kinerja mereka. Ini bisa dilakukan melalui sesi *one-on-one*, *review* kinerja bulanan, atau tahunan yang membantu karyawan memahami area yang perlu ditingkatkan.
 - Memberikan peluang pengembangan karier yang jelas dan transparan kepada karyawan. Ini bisa termasuk program promosi, pelatihan kepemimpinan, dan rotasi pekerjaan yang memberikan karyawan pandangan lebih luas tentang perusahaan. Serta Meninjau⁴³ dan menyesuaikan paket Aktivitas *employee training and induction* di HR PT. PCS Group.
- Ali Ibrahim Fitra, Universitas Multimedia Nusantara

kompensasi dan manfaat yang ditawarkan kepada karyawan agar tetap kompetitif di pasar tenaga kerja. Ini bisa mencakup gaji, tunjangan kesehatan, bonus, dan manfaat lainnya.