



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.

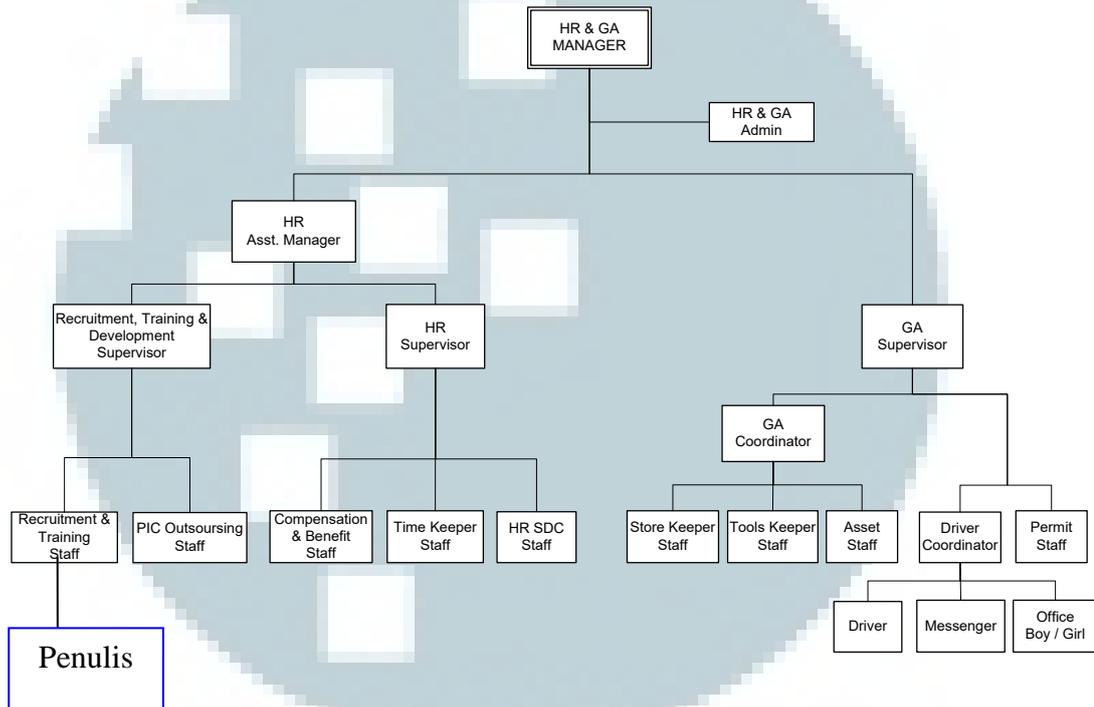
Copyright and reuse:

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 Organisasi



Gambar 3.1 Kedudukan dan Organisasi Penulis

Sumber : Data Perusahaan

Selama kegiatan magang yang dilakukan di PT Lestari Mahadibya, kedudukan penulis berada di divisi *recruitment* dan *training* serta ditempatkan sebagai *staff*. Tugas dan tanggung jawab penulis yaitu menyiapkan proses *training* yang akan dilaksanakan, menyiapkan bahan – bahan yang akan digunakan untuk proses *training* (contoh : ruangan, laptop, proyektor), serta juga menyiapkan *form* daftar hadir & *form interview*, mencari CV yang sesuai dengan kriteria yang diminta, menelpon kandidat pelamar untuk proses *interview*. Dimana tugas –

tugas tersebut di *supervisory* oleh Bapak Ferdy Achmad dan Ibu Nashya Anggunsuri.

3.2 Tugas Yang Dilakukan

Selama kegiatan magang yang dilakukan pada tanggal 4 Januari 2016 – 30 April 2016, terdapat beberapa tugas yang dilakukan penulis yang terlampir pada laporan realisasi mingguan kerja magang. Beberapa tugas yang diberikan pembimbing lapangan departemen *recruitment* dan *training* kepada penulis :

3.2.1 Pekerjaan Rutin

No	Pekerjaan rutin yang dilakukan	Koordinasi
1.	Memindahkan <i>Curriculum Vitae</i> ke dalam tempat dokumen dan dikelompokkan berdasarkan jenjang karir (S1 atau SMA).	Ibu Nashya Anggunsuri (Departemen <i>Recruitment and Training</i>).
2.	Memasukkan <i>Curriculum Vitae</i> yang sudah diproses dan hasil proses <i>interview</i> ke dalam tempat dokumen pelamar sudah <i>interview</i> ditolak.	Ibu Nashya Anggunsuri (Departemen <i>Recruitment and Training</i>).
3.	Memeriksa hasil psikotes yang sudah diisi oleh pelamar kerja.	Ibu Nashya Anggunsuri (Departemen <i>Recruitment and Training</i>).
4.	Menyiapkan pelaksanaan <i>training</i> seperti menyiapkan <i>form</i> daftar	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan

	hadir dan <i>form interview</i> .	<i>Training</i>).
5.	Membuat jadwal <i>training service excellence</i> selama 1 tahun dari bulan Januari 2016 – Desember 2016.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
6.	Membuat template jadwal <i>training service excellence</i> dari bulan Januari 2016 – Juni 2016 untuk <i>training</i> di SDC dan SMS.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
7.	Melakukan proses <i>interview</i> setelah <i>training</i> dilaksanakan.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
8.	Membuat persentasi dan memasukkan jumlah hasil <i>interview</i> ke dalam WIG (<i>Widly Important Goal</i>) & <i>Lead Measure</i> .	.Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
9.	Membantu memasukkan <i>form</i> daftar hadir dan <i>form interview</i> ke dalam tempat dokumentasi.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
10.	Mengikuti <i>training service excellence</i> di SDC & SMS.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).

3.2.2 Pekerjaan Tidak Rutin

Ada beberapa pekerjaan yang tidak rutin yang dilakukan oleh penulis selama magang di PT Lestari Mahadibya adalah :

No.	Pekerjaan Tidak Rutin	Koordinasi
1.	Menelepon kandidat pelamar kerja untuk proses <i>interview</i> .	Ibu Nashya Anggunsuri (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
2.	Membantu fotokopy absensi daftar hadir, <i>form interview</i> , <i>form psikotes</i> , isian lamaran kerja dan isian lamaran magang.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar dan Ibu Nashya Anggunsuri (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
3.	Menginput pemakaian operasional kendaraan.	Bapak Wawan Karyawan (Departemen <i>Human Resource</i>)
4.	Membuat <i>name tag</i> untuk karyawan.	Ibu Terry Yusinda (Departemen <i>Human Resource</i>).
5.	Mencetak kartu BPJS.	Ibu Vinca Morin. (Departemen <i>payroll</i>)
6.	Membuat rekaman mutu.	Ibu Nashya Anggunsuri (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
7.	Merekap biodata karyawan <i>outsourcing</i> berdasarkan ktp ke dalam <i>microsoft excel</i> .	Bapak Diaz Putra (Departemen PIC <i>outsourcing</i>).
8.	Membuat <i>form</i> kebutuhan magang.	Ibu Nashya Anggunsuri

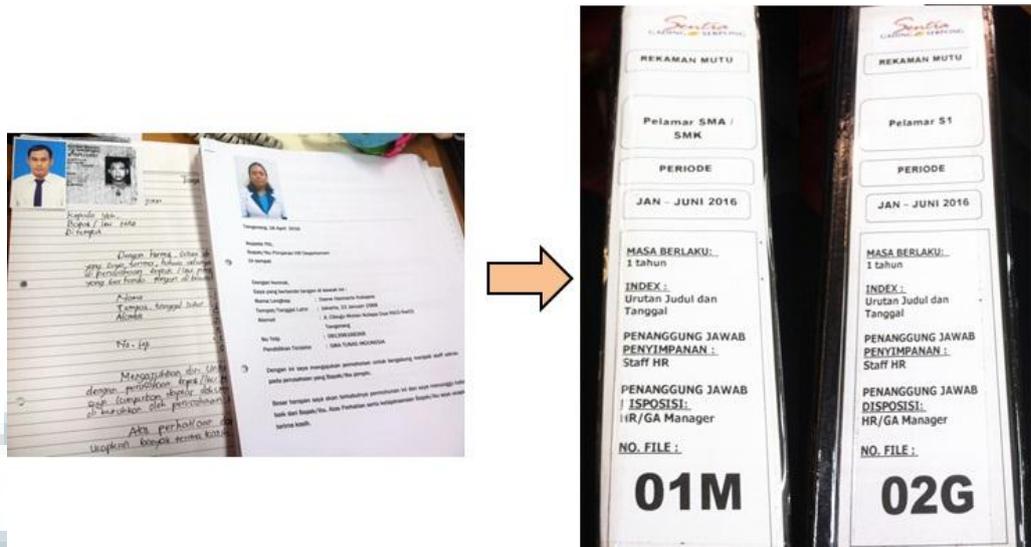
		(Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
9.	Membuat papan <i>score board</i> WIG SMS dan SDC untuk acara rakor(rapat koordinasi) 2016.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
10.	Memisahkan sertifikat <i>training service excellence</i> per departemen.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).
11.	Menghitung pembebanan <i>training</i> tahun 2013,2014 & 2015 dan merekap <i>training</i> apa saja yang sudah dilakukan.	Bapak Ferdy Achmad Zulfikar (Departemen <i>Recruitment</i> dan <i>Training</i>).

3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang

3.3.1 Uraian Pekerjaan Rutin

1. Memindahkan *Curriculum vitae* ke dalam tempat dokumen berdasarkan jenjang karir (S1 dan SMA/SMAM).

Penulis membantu departemen *recruitment* untuk memilih *curriculum vitae* yang baru diterima dan mengelompokkan *curriculum vitae* tersebut ke dalam tempat dokumen berdasarkan jenjang karir (SMA/SMAM dan S1). *Curriculum vitae* dikelompokkan berdasarkan jenjang karir agar jika sedang ingin mencari kandidat yang dibutuhkan mudah untuk dicari dan ditemukan.

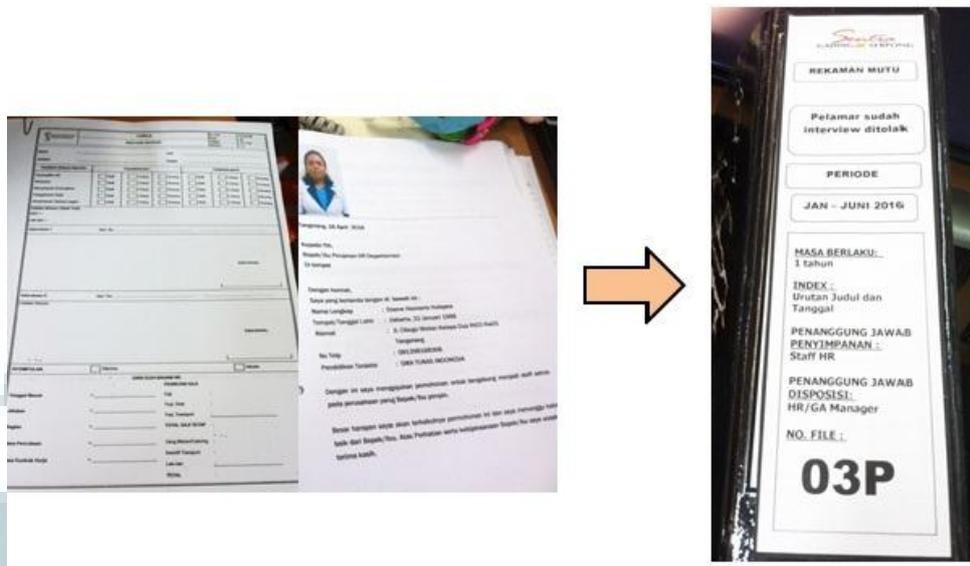


Gambar 3.2 *Curriculum vitae* Kandidat Pelamar Kerja

Sumber : Data Perusahaan

- Memasukkan *curriculum vitae* yang sudah diproses dan hasil proses *interview* ke dalam tempat dokumen pelamar sudah *interview* ditolak.

Penulis membantu memasukkan *curriculum vitae* pelamar kerja dan hasil proses *interview* yang sudah dipanggil untuk wawancara. Proses wawancara dilakukan dengan divisi *recruitment* dan *usher* tetapi pelamar kerja tersebut belum memenuhi kriteria yang dicari oleh *usher* maka *curriculum vitae* tersebut dimasukkan ke dalam tempat dokumen pelamar sudah *interview* ditolak.



Gambar 3.3 *Curriculum vitae* dan Hasil Proses *Interview* Pelamar Kerja

Sumber : Data Perusahaan

3. Memeriksa hasil psikotes yang sudah diisi oleh pelamar kerja.

Penulis membantu departemen *recruitment* untuk memeriksa hasil psikotes pelamar kerja. Sebelum dilakukannya proses *interview* dengan *usher* dan departemen *recruitment*, pelamar kerja dibagikan psikotes untuk mengisi psikotes tersebut. Psikotes yang digunakan oleh perusahaan ini yaitu alat test DISC. Alat test DISC adalah sebuah alat untuk memahami tipe – tipe perilaku dan gaya kepribadian seseorang. Psikotes ini sangat membantu divisi *recruitment* untuk mengetahui sifat kepribadian yang dimiliki pelamar kerja tersebut. DISC adalah singkatan dari *dominant*, *influence*, *steadiness*, & *compliance*. DISC dapat diuraikan sebagai berikut :

1. D (*Dominant*)

Sifat kepribadian pada *dominant* ini adalah bisa mengambil keputusan secara cepat, kemauannya keras, agresif, memiliki sifat *leadership* yang tinggi, mereka sangat ambisius dan independen, dan cepat dalam menyelesaikan masalah.

2. I (*Influence*)

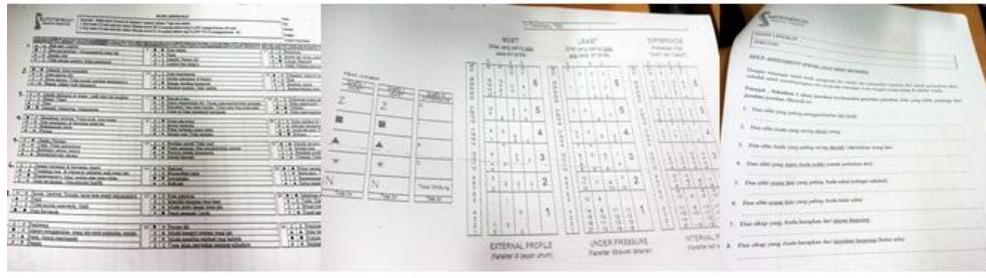
Sifat kepribadian pada *influence* ini adalah bisa mempengaruhi orang lain, berkomunikasi pintar, *flexible*. Dalam menyelesaikan masalah atau mengerjakan sesuatu, mereka banyak mengandalkan keterampilan sosial.

3. S (*Steadiness*)

Sifat kepribadian pada *steadiness* ini adalah bersikap tenang, damai, tertara rapi dan sabar. Mereka sangat ramah dan memperlihatkan kesetiannya kepada mereka yang ada disekitarnya.

4. C (*Compliance*)

Sifat kepribadian pada *compliance* ini adalah memiliki sifat cermat, teliti, detail. Mereka menyukai segalanya serba teratur dan jelas. Dan mereka sangat fokus terhadap fakta, maunya ada bukti. Orang tipe *compliance* ini sangat menghargai peraturan, mereka tidak suka melanggar peraturan.



Gambar 3.4 Psikotes

Sumber : Data Perusahaan

4. Menyiapkan pelaksanaan *training* seperti menyiapkan *form* daftar hadir dan *form interview*.

Setiap hari selasa, *training service excellence* dilakukan di summarecon mal serpong dan hari kamis, *training service excellence* dilaksanakan di summarecon digital center. Peserta *training service excellence* adalah departemen *outsourcing* khususnya karyawan *frontliner*. Penulis membantu divisi *training* untuk menyiapkan semua peralatan yang digunakan untuk *training* seperti memastikan ruangan *training* tersedia, proyektor, mic. Dan juga menyiapkan absensi *training* dan *form interview* yang akan digunakan setelah selesai *training*.

INTERVIEW / WAWANCARA
POST TRAINING SERVICE EXCELLENCE

No. Form: 001
 Revisi: 01
 Tanggal: 11/01/16
 Halaman: 2 / 2

UNIT : *Administrasi Hotel*
 TEMA PELATIHAN :
 TANGGAL :
 WAKTU :
 TEMPAT :
 INSTRUKTUR :
 Dengan menandatangani daftar hadir ini saya menyatakan telah menghadiri dan siap melaksanakan semua materi yang dibawakan ke dalam proses kerja.

No	Subjek	Pokok Pertanyaan	1	2	3	4	5
A	Tingkat pemahaman terhadap penampakan profesional	1. Menurut anda, seragam / etika berbina bagaimana seperti apa? Sebutkan 3 2. Akusora / perlengkapan seperti apa yang perlu diperhatikan untuk mendukung penampilan profesional? Sebutkan 3 3. Bagaimana menjaga kebersihan tubuh? Sebutkan 3					
B	Tingkat pemahaman terhadap penampakan Keramahan	4. Mengapa kita perlu bersikap ramah? Sebutkan 3 5. Bisa berikan contoh sikap, perhatian dan tindakan yang positif					
C	Tingkat pemahaman 5 dimensi pelayanan yang berkaitan: 5 Dimensi Tanggapi, Empati, Responsiveness, Reliability dan Assurance	6. Bisa ceritakan bagaimana pelayanan yang telah anda lakukan bertemu dengan pelanggan?					
D	Peserta memahami mengapa keluhan pelanggan penting dan tindakan contoh terbaik yang sudah dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan	7. Menurut anda apakah keluhan pelanggan itu penting? Mengapa? Sebutkan 3 8. Ceritakan pengalaman bagaimana keluhan pelanggan yang pernah anda tangani dan benar-benar bermanfaat bagi pelanggan? (Catatan: jika pertanyaan no.1 dapat dijawab dengan baik maka nilai minimal 4)					

NO.	NAMA	BAGIAN	TANDA TANGAN
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

Instruktur:
 Nama :
 Tanda Tangan :

Gambar 3.5 Absensi Training dan Form Interview

Sumber : Data Perusahaan

5. Membuat jadwal *training service excellence* selama 1 tahun dari bulan Januari 2016 – Desember 2016.

Penulis membantu membuat jadwal *training service excellence* selama 1 tahun dan membagikan jumlah secara rata per departemen agar seluruh karyawan *outsourcing* mengikuti *training* tersebut karena *training* tersebut sangat bermanfaat bagi karyawan *outsourcing*. Dan penulis memastikan setiap *training* yang dilakukan, jumlah peserta *training* yang ikut di dalam *training* tersebut sesuai dengan jumlah yang sudah dibagikan contohnya : hari selasa, 1 April 2016 peserta *training*nya yaitu *customer service* 5 orang, *security* 5 orang dan *housekeeping* 5 orang. Maka peserta *training* yang akan hadir harus sesuai dengan jadwal tersebut.

The image shows two training agendas from SUMTARECON. The top agenda is for the period February to June 2016, and the bottom agenda is for July to December 2016. Both agendas are structured as tables with columns for dates, times, training topics, and locations (SMS or SDC). The top agenda includes training on topics like 'Service Excellence' and 'Safety' at various times throughout the month. The bottom agenda follows a similar pattern, covering the second half of the year.

Gambar 3.6 Jadwal *Training Service Excellence* Periode setahun

Sumber : Data Perusahaan

6. Membuat *template* jadwal *training service excellence* dari bulan Januari 2016 – Juni 2016 untuk *training* di SDC dan SMS.

Penulis membuat *template* berupa undangan yang berisi peserta *training service excellence* beserta jumlahnya, hari dan tanggal *training* dan lokasi beserta jam *training* dilaksanakan. Penulis membuat *template* tersebut menggunakan *photoscape*. *Template* tersebut akan dikirim pada tiap minggunya ke seluruh kepala bagian departemen yang terkait. *Template* tersebut memudahkan kepala bagian untuk memberitahukan kepada bawahannya untuk siap dalam mengikuti *training* tersebut.



Gambar 3.7 Template Training Service Excellence

Sumber : Data Perusahaan

7. Melakukan proses *interview* setelah *training* dilaksanakan.

Pada sesi terakhir *training*, Pak Ferdy sebagai *trainer* akan memilih perwakilan dari setiap departemen yang ikut dalam *training* tersebut secara acak untuk melakukan proses *interview*. *Interview* tersebut berupa pertanyaan – pertanyaan mengenai *training* yang sudah dijelaskan oleh *trainer*. *Interview* dilakukan dengan tujuan melihat apakah penyampaian penjelasan *training* tersebut dapat diserap oleh peserta *training* apa tidak dan dapat diimplementasikannya ke dalam pekerjaannya masing – masing. Penulis membantu untuk melakukan *interview* kepada karyawan yang sudah dipilih dari departemen yang berbeda – beda.



Gambar 3.8 *Interview*

Sumber : Data Perusahaan

8. Membuat persentasi dan memasukkan jumlah hasil *interview* ke dalam WIG (*Widly Important Goal*) & *Lead Measure*.

Setiap dilakukannya proses *interview* ke peserta *training*, penulis akan membantu merekap jumlah hasil *interview* ke dalam *excel* yang sudah dibuat perhitungannya oleh departemen *training*. dan membuat persentasi hasil *training* yang sudah dilaksanakan tiap minggunya. WIG (*Widly Important Goal*) yaitu sebuah grafik untuk melihat apakah *training* yang sudah dilaksanakan sudah mencapai target yang sudah ditetapkan apa belum sedangkan *lead measure* adalah sebuah grafik apakah *training* dan *interview* pada minggu tersebut sudah dilaksanakan apa belum.



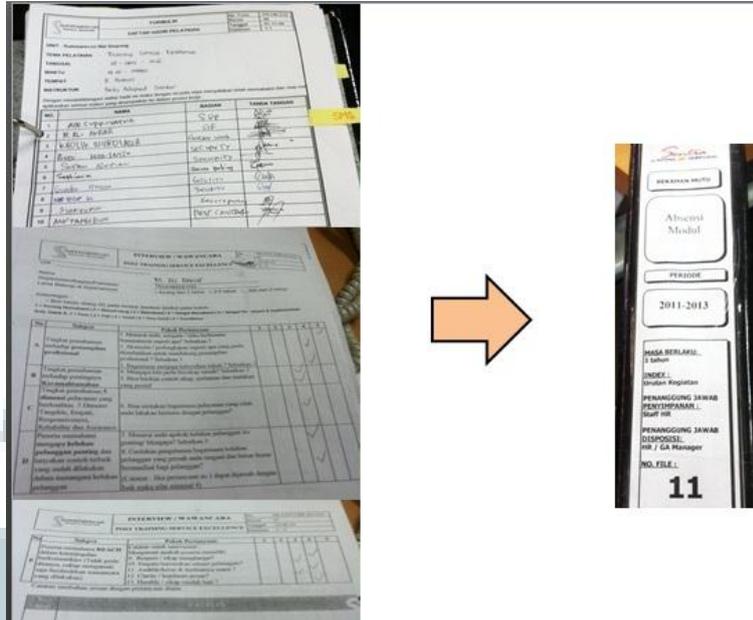
Gambar 3.9 WIG dan *Lead Measure*

Sumber : Data Perusahaan

9. Membantu memasukkan *form* daftar hadir dan *form interview* ke dalam tempat dokumen.

Setiap *training* selesai dilakukan, penulis selalu merapikan dokumen – dokumen yang terkait seperti absensi *training* dan *form* hasil *interview*.

Absensi *training* dan *form* hasil *interview* dimasukkan ke dalam gobi absensi modul. Tujuan nya agar divisi *training* tahu apakah peserta *training* yang ikut dalam *training* tersebut sesuai dengan jumlah yang diminta.



Gambar 3.10 Daftar Absensi dan *Form Interview*

Sumber : Data Perusahaan

10. Mengikuti *training service excellence* di SDC & SMS.

Training service excellence adalah pelatihan yang diberikan untuk karyawan guna meningkatkan keahlian, kemampuan dan pengetahuan mereka. *Training* dilakukan seminggu 2 kali, hari selasa *training* diadakan di summarecon mal serpong dan hari kamis *training* diadakan di sumarecon digital center. Departemen *outsourcing* khususnya karyawan *frontliner* wajib untuk mengikuti *training* tersebut. *Training service excellence* ini terbagi dalam 5 modul :

1. Modul 1 : Penampilan professional

Modul ini berisi tentang penampilan professional. Peserta diberitahu cara berpakaian professional, aksesoris apa saja yang digunakan saat bekerja, atribut apa saja yang selalu digunakan.

2. Modul 2 : Keramahtamahan

Modul ini berisi tentang keramahtamahan. Peserta dijelaskan bagaimana cara bersikap ramah kepada pelanggan karena keramahtamahan merupakan hal yang wajib ada di dalam diri untuk melayani pelanggan baik dalam lingkungan bekerja maupun lingkungan luar. Jika kita bersikap ramah kepada pelanggan maka pelanggan akan merasa dihargai dan merasa nyaman terhadap kita.

3. Modul 3 : Komunikasi

Modul ini berisi tentang komunikasi. Komunikasi yang baik, jelas dan tepat sangat diperlukan dalam melayani pelanggan. Cara berkomunikasi yang baik dengan menggunakan bahasa yang sesuai diajarkan di dalam modul ini. Sehingga para peserta training tahu bagaimana cara bertutur kata yang baik ketika sedang berkomunikasi dengan pelanggan.

4. Modul 4 : Proaktif dan antisipatif

Modul ini berisi tentang sikap proaktif dan antisipatif. Sikap proaktif dan antisipatif adalah sikap inisiatif yang ada di dalam diri atau

pekerjaan yang dilakukan tanpa disuruh oleh atasan. Setiap karyawan harus memiliki sikap proaktif contohnya jika melihat ada ibu-ibu sedang membawa belanjaan yang banyak maka sikap karyawan ketika sedang melihat peristiwa tersebut segera menawarkan bantuan kepada ibu tersebut. Dengan bersikap proaktif, maka pelanggan pun akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang kita berikan kepadanya.

5. Modul 5 : Menangani keluhan pelanggan

Modul ini berisi tentang menangani keluhan pelanggan. Modul ini diajarkan bagaimana cara yang efektif ketika menghadapi keluhan dari pelanggan.



Gambar 3.11 *Training SE Departemen Food & Beverage*

Sumber : Data Perusahaan

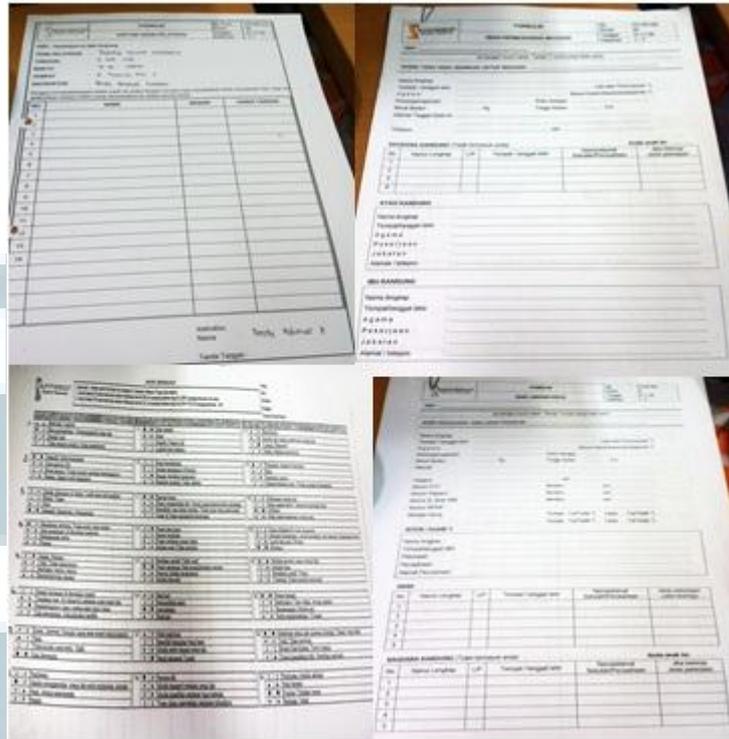
3.3.2 Uraian Pekerjaan Tidak Rutin

1. Menelepon kandidat pelamar kerja untuk proses *interview*.

Penulis diberikan kesempatan untuk menelepon kandidat pelamar kerja untuk memberitahu ke kandidat tersebut untuk datang ke *centre management office* untuk melakukan *interview* dengan Bu Nashya sebagai divisi *recruitment* dan *usher*.

2. Membantu fotokopy absensi daftar hadir, *form interview*, *form* psikotes, isian lamaran kerja dan isian lamaran magang.

Penulis membantu Bu nashya untuk fotocopy isian lamaran kerja, isian lamaran magang, *form* psikotes dan absensi daftar hadir. Isian lamaran kerja dan isian lamaran magang setelah selesai difotokopy lalu diserahkan ke *customer service* yang berada di pintu masuk *centre management office* agar setiap kandidat yang datang untuk proses *interview* maka *customer service* akan memberikan form isian yang lamaran kerja atau isian lamaran magang. Sedangkan *form* psikotes dan daftar hadir dimasukkan ke dalam tempat dokumen.



Gambar 3.12 *Form* Isian Lamaran Kerja, Magang, Absensi dan Psikotes

Sumber : Data Perusahaan

3. Menginput pemakaian operasional kendaraan.

Penulis membantu Pak Wawan sebagai departemen *human resource* yang bertugas untuk menyediakan operasional kendaraan yang akan dipakai untuk keperluan pekerjaan. Penulis membantu untuk menginput rekapan pemakaian operasional yang sudah dipakai. Merekap pemakaian operasional kendaraan memudahkan Pak Wawan untuk melihat seberapa banyak kebutuhan yang diperlukan karyawan dalam operasional kendaraan. Merekap pemakaian tersebut harus sesuai dengan tanggal, tujuan dan siapa yang memakai operasional kendaraan tersebut.

PERMINTAAN PEMAKAIAAN KENDARAAN OPERASIONAL
 Personnel Department

Departemen : Fire & Safety
 Nama Pemakai : Iwan K
 Tgl. Pemakaian/Jam : 18 Oct 16 / 07:00
 Tujuan : Acara ulang tahun Pemadam Kebakaran Kab. Pamekasan
 Keperluan :
 Diminta :
 Dimetujui :
 Pemohon (Nama Jelas) : Iwan K
 Kepala Bagian (Nama Jelas) :
 Voucher taxi ①

SURAT JALAN

Di isi oleh Personalia

Pengemudi :
 Merk kendaraan/No. Polisi :
 Tujuan :
 Keperluan :
 Tanggal Pemakaian :
 Jam berangkat & kembali :
 Actual jam kembali :
 Personnel Dept. :
 diisi oleh Personnel Dept.

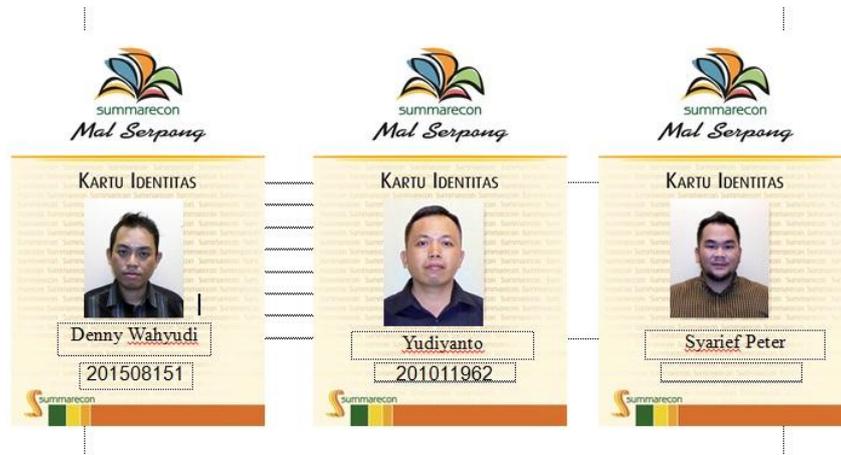
Surat jalan ini dikembalikan oleh Driver ke Personnel Dept. setelah selesai pengantaran.

Gambar 3.13 Form Permintaan Kendaraan Operasional

Sumber : Data Perusahaan

4. Membuat *name tag* untuk karyawan.

Penulis membantu Bu Tery Yusinda sebagai departemen *human resource* untuk membuat *name tag* untuk karyawan baru. Sebelum bikin *name tag*, penulis mengedit foto karyawan terlebih dahulu biar terang agar hasil foto pada *name tag* tersebut bagus. *Name tag* dibuat menggunakan *photoshop*. Setiap karyawan wajib memiliki *name tag* tersebut sebagai identitas karyawan PT Lestari Mahadibya.



Gambar 3.14 Name Tag Karyawan

Sumber : Data Perusahaan

5. Mencetak kartu BPJS.

Penulis membantu Bu Vinca dan Bu Alinda departemen *payroll* untuk mencetak kartu BPJS. Kartu BPJS adalah kartu yang digunakan oleh karyawan untuk berobat. Setiap karyawan di PT Lestari Mahadibya tersebut didaftarkan dalam BPJS dan memiliki kartu tersebut.



Gambar 3.15 Kartu BPJS

Sumber : Data Perusahaan

6. Membuat rekaman mutu.

Penulis membuat rekaman mutu untuk setiap tempat dokumen yang ada berdasarkan urutan nomor yang tertera. Dengan membuat rekaman mutu memudahkan karyawan untuk mencari data yang sedang dibutuhkan sehingga akan menemukan dokumen tersebut secara cepat.

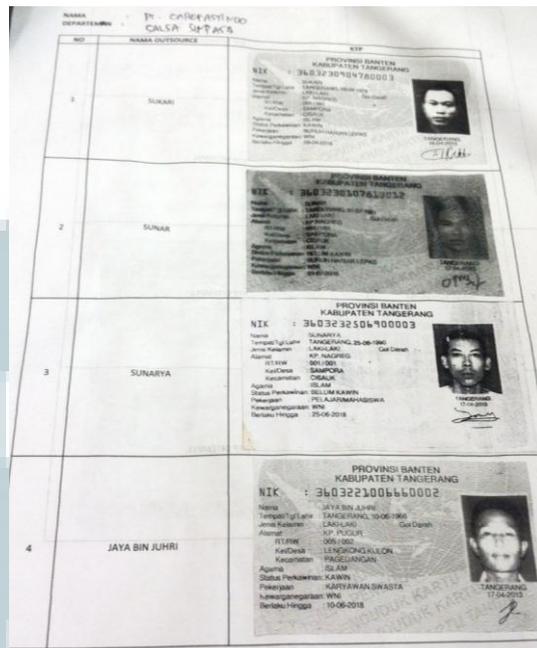
| REKAMAN MUTU |
|--|--|--|--|--|--|
| Pelamar 51 | Pelamar SMA / SMK | Pelamar SMA / SMK | Pelamar sudah interview ditolak | Pelamar sudah interview ditolak | Pelamar sudah interview ditolak |
| PERIODE
JAN - JUNI 2016 |
| MASA BERLAKU:
1 tahun
INDEX:
Urutan Judul dan Tanggal
PENANGGUNG JAWAB BENTIMANAN:
Staff HR
PENANGGUNG JAWAB DISPOSISI:
HR/ GA Manager
NO. FILE:
02G | MASA BERLAKU:
1 tahun
INDEX:
Urutan Judul dan Tanggal
PENANGGUNG JAWAB BENTIMANAN:
Staff HR
PENANGGUNG JAWAB DISPOSISI:
HR/ GA Manager
NO. FILE:
01L | MASA BERLAKU:
1 tahun
INDEX:
Urutan Judul dan Tanggal
PENANGGUNG JAWAB BENTIMANAN:
Staff HR
PENANGGUNG JAWAB DISPOSISI:
HR/ GA Manager
NO. FILE:
01M | MASA BERLAKU:
1 tahun
INDEX:
Urutan Judul dan Tanggal
PENANGGUNG JAWAB BENTIMANAN:
Staff HR
PENANGGUNG JAWAB DISPOSISI:
HR/ GA Manager
NO. FILE:
03N | MASA BERLAKU:
1 tahun
INDEX:
Urutan Judul dan Tanggal
PENANGGUNG JAWAB BENTIMANAN:
Staff HR
PENANGGUNG JAWAB DISPOSISI:
HR/ GA Manager
NO. FILE:
03O | MASA BERLAKU:
1 tahun
INDEX:
Urutan Judul dan Tanggal
PENANGGUNG JAWAB BENTIMANAN:
Staff HR
PENANGGUNG JAWAB DISPOSISI:
HR/ GA Manager
NO. FILE:
03P |

Gambar 3.16 Rekaman Mutu

Sumber : Data Perusahaan

7. Merekap biodata karyawan *outsourcing* dengan menyesuaikan kartu tanda penduduk karyawan ke dalam *microsoft excel*.

Penulis membantu Pak Diaz sebagai departemen PIC *outsourcing* untuk merekap biodata karyawan *outsourcing*. Memasukkan data berdasarkan nama PT karyawan tersebut dan memasukkan nomor ktp yang tertera di ktp karyawan tersebut ke dalam *microsoft excel*. Biodata tersebut diperlukan untuk mengetahui identitas karyawan apakah sesuai dengan data karyawan yang ada di dalam PT tersebut atau tidak.



Gambar 3.17 KTP Karyawan *Outsourcing*

Sumber : Data Perusahaan

8. Membuat *form* kebutuhan magang.

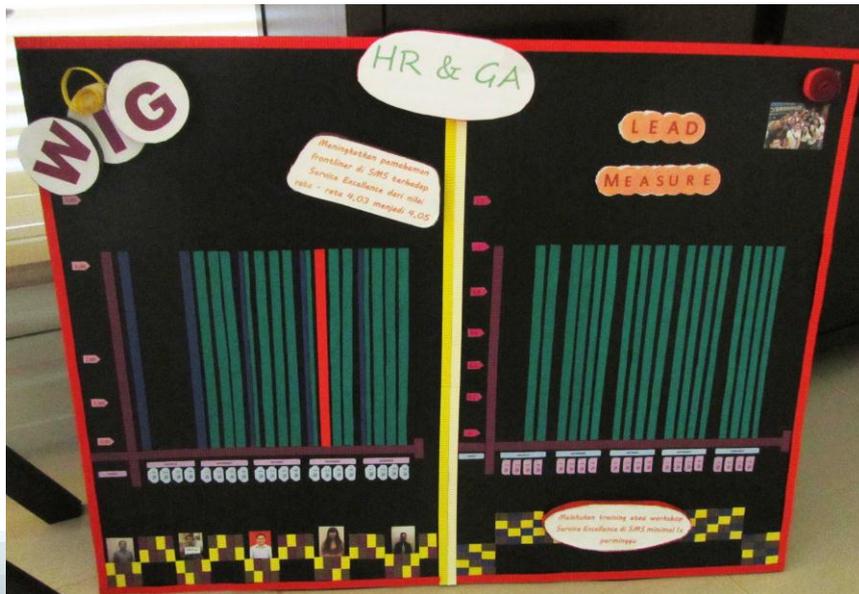
Penulis diberikan kesempatan untuk membuat *form* permintaan kebutuhan magang. Jadi, jika ada departemen lain yang membutuhkan anak magang maka terlebih dahulu mengisi *form* permintaan kebutuhan magang tersebut dan menjelaskan alasan mengapa butuh anak magang dan diserahkan oleh kepala bagian untuk menyetujui permintaan tersebut.

Gambar 3.18 *Form* Permintaan Magang

Sumber : Data Perusahaan

9. Membuat papan *score board* WIG SMS dan SDC untuk acara rakor 2016.

Penulis dan tim HR & GA sama untuk membuat papan *score board* untuk acara rakor (rapat koordinasi) 2016. Dan perwakilan dari HR & GA akan menjelaskan isi yang menempel di papan tersebut. Papan *score board* tersebut berisi tentang grafik yang menunjukkan pencapaian target periode 1 tahun. Papan *score board* tersebut juga akan dinilai oleh para juri apakah papan *score board* tersebut masuk ke dalam papan *score board* terbaik apa tidak.



Gambar 3.19 Papan *Score Board*

Sumber : Data Perusahaan

10. Memisahkan sertifikat *training service excellence* per departemen.

Penulis membantu untuk mengelompokkan sertifikat *training service excellence* berdasarkan departemen. Nama – nama di dalam sertifikat tersebut memiliki rekapan nama tersebut masuk ke dalam departemen mana sehingga memudahkan penulis untuk mengelompokkannya sesuai dengan rekapan yang ada. Memisahkan sertifikat tersebut dengan tujuan agar gampang untuk dibagikan ke departemennya.



Gambar 3.20 Sertifikat *Training Service Excellence*

Sumber : Data Perusahaan

11. Menghitung pembebanan *training* tahun 2013,2014 & 2015 dan merekap *training* apa saja yang sudah dilakukan.

Penulis membantu Pak Ferdy untuk menghitung biaya *training* yang sudah dikeluarkan untuk *training* selama tahun 2013, 2014, dan 2015. Sehingga divisi *training* tahu, *training* mana yang biayanya paling mahal untuk dikeluarkan. Dan penulis merekap *training* apa saja yang sering diadakan.

3.3.3 Kendala Yang Ditemukan

1. Melakukan *interview* ke peserta *training*

Pada sesi terakhir *training*, trainer memilih beberapa peserta *training* untuk melakukan proses *interview*. Perwakilan dari setiap departemen yang ikut akan ditunjuk dan melakukan proses *interview*. Penulis diberikan kesempatan untuk melakukan *interview* ke peserta *training*. Pertanyaan yang ditanyakan penulis ke karyawan tersebut mengenai lima modul *service excellence* yang sudah dijelaskan pada saat *training* berlangsung. Dalam hal ini, Penulis baru pertama kali meng-*interview* karyawan sehingga penulis masih terlihat kaku dalam melakukan *interview*.

2. Menghubungi kandidat pelamar kerja

Penulis diberikan kesempatan untuk menghubungi kandidat pelamar kerja. Menghubungi kandidat pelamar kerja merupakan pengalaman pertama penulis, sehingga membuat penulis merasa takut salah menyampaikan isi pesan yang akan disampaikan ke kandidat tersebut dan penulis masih merasa sulit dalam menggunakan bahasa yang benar saat berbicara dengan kandidat lewat telepon.

3. Fasilitas *training* yang kurang memadai

Fasilitas *training* yang kurang memadai memicu ketidaknyamanan peserta dalam mengikuti *training* seperti kondisi ruangan *training* yang berada di parkir P7. Tidak adanya ventilasi ruangan sehingga udara dari depan tidak masuk ke dalam ruangan tersebut dan membuat ruangan *training* tersebut agak panas. Selain itu, AC di dalam ruangan *training* tersebut kurang dingin. Hal tersebut membuat peserta *training* tidak fokus dalam mengikuti *training*.

3.3.4 Solusi Atas Kendala Yang Ditemukan

1. Menerima masukan dan saran

Penulis diberi saran oleh Pak Ferdy untuk bersikap tenang. Penulis mencoba bersikap tenang dalam mengajukan pertanyaan ke karyawan, sehingga dengan bersikap tenang penulis dapat menjelaskan secara detail maksud dari pertanyaan yang diajukan kepada karyawan tersebut. Selain itu, penulis juga mencari referensi lainnya dengan *browsing* internet mengenai cara *interview* secara baik dan benar, selain itu penulis membaca buku yang berkaitan dengan *interview*.

2. Menggunakan bahasa yang baik dalam telepon.

Penulis diberikan masukan oleh Bu Nashya cara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Bu Nashya memberikan contoh saat telepon ke salah satu kandidat dan penulis memperhatikan tata cara serta bahasa

yang digunakan saat melakukan panggilan ke kandidat. Penulis diberikan kesempatan untuk mempraktekkannya agar terbiasa menggunakan tutur kata yang baik saat melakukan panggilan telepon maupun saat menerima telepon.

3. Menyediakan fasilitas *training*

Sebelum *training* dimulai, penulis menyiapkan keperluan *training* antara lain proyektor, mic dan menyalakan suhu pendingin. Penulis memastikan kondisi ruangan *training* sudah siap pakai sehingga tidak adanya masalah yang muncul saat *training* dilakukan. Dengan menyediakan fasilitas *training* yang memadai membuat peserta *training* nyaman berada di ruangan tersebut dan bisa menyerap isi pembelajaran dari *training* yang disampaikan oleh *trainer*.

UMMN