



### **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:**

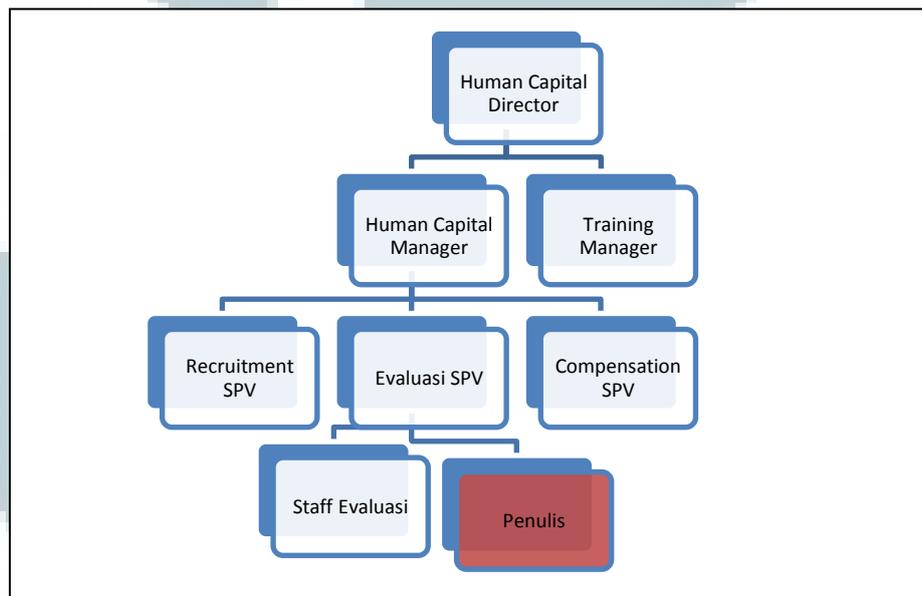
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### PELAKSANAAN KERJA MAGANG

#### 3.1. Kedudukan dan Koordinasi

Penulis dalam melakukan kerja magang di PT. Wellcomm Ritelindo Pratama bertugas dibawah *Supervisor Human Capital* Evaluasi, yang dipimpin oleh Ibu Mia Angeline selaku *Manager HC*. Penulis bertugas untuk membuat *job description* beserta dengan *job specification* berdasarkan hasil *interview* antara Bapak Amri Amarullah selaku *supervisor* evaluasi dengan pemegang jabatan. Penulis bekerja sebagai asisten dibawah koordinasi oleh *supervisor*. *Supervisor* bertugas untuk melakukan revisi ulang terhadap *job description* yang dibuat oleh penulis.



Sumber : Human Capital PT. Wellcomm Ritelindo Pratama

**Gambar 3.1 Kedudukan Penulis di PT. Wellcomm Ritelindo Pratama**

### 3.2. Tugas yang dilakukan oleh penulis

Berikut ini adalah uraian mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama program kerja magang selama kurang lebih 3 bulan di PT.

Wellcomm Ritelindo Pratama :

**Tabel 3.1 Tabel Pekerjaan yang dilakukan**

Jenis Tugas	Tugas yang dilakukan	PIC
Utama	1. Menyusun <i>job description</i> untuk posisi <i>General Affair Manager, IT Staff, Logistic Supervisor, Management Inventory System Supervisor, Staff Admin Forwarder, Staff Gudang Penerima, Staff Gudang Retur, Staff Gudang Proses, Creative and Design Staff, Marketing Research Staff</i>	Bapak Amri Amarullah
	2. Mencari <i>job specification</i> untuk pemegang jabatan <i>General Affair Manager, IT Staff, Logistic Supervisor, Management Inventory System Supervisor, Staff Admin Forwarder, Staff Gudang Penerima, Staff Gudang Retur, Staff Gudang Proses,</i>	

	<i>Creative and Design Staff,</i> <i>Marketing Research Staff</i>	
Tambahkan	1. Mencari dan menyusun mengenai kompetensi yang dibutuhkan oleh pemegang jabatan <i>General Affair Manager, Sales Counter, Legal Staff, Staff</i> Evaluasi, <i>Compensation and Benefit Staff</i>	Bapak Amri Amarullah
	2. Menyusun <i>survey</i> terhadap <i>engagement</i> karyawan	
	3. Menyusun <i>survey</i> terhadap pandangan konsumen terhadap pelayanan	
	4. Melakukan pengamatan kinerja SC Wellcommshop.	

Berdasarkan tugas yang dilakukan penulis selama melakukan program kerja, hubungan internal penulis adalah hampir dengan semua karyawan karena penulis menyusun *Job Description* dari mereka, sedangkan untuk hubungan eksternal, penulis tidak berinteraksi dari pihak di luar perusahaan

### **3.3. Uraian Pelaksanaan Kerja Magang**

#### **3.3.1. Proses Pelaksanaan**

##### **1. Penyusunan *Job Description***

Pada saat pembagian tugas, penulis melakukan diskusi dengan *supervisor* dalam mengerjakan tugas-tugas selama kerja magang

berlangsung. Pada saat perkenalan penulis diberikan terlebih dahulu contoh dari beberapa *job description* yang sudah disetujui oleh Human Capital Director beserta pemegang jabatan yang berperan dalam memberikan informasi mengenai pekerjaan yang dilakukannya bertujuan agar penulis mengetahui *format* dasar *job description* di perusahaan.

Penulis menyusun *job description* untuk *job roles* yang sebelumnya tidak ada *job descriptionnya*. Metode yang dilakukan untuk melakukan *Job Analysis* adalah menggunakan *depth interview*, yang dilakukan oleh *supervisor* evaluasi dengan pemegang jabatan lalu penulis harus mengidentifikasi hasil *interview* lalu mengelompokannya sesuai dengan bagian-bagian pekerjaan yang tertera dalam format *job description* perusahaan agar menjadi lebih terstruktur.

Setelah selesai mengelompokan dan mendiskripsikan pekerjaan dengan lebih terstruktur. Penulis harus mencari informasi mengenai lingkup pekerjaan yang akan dijalani oleh pemegang jabatan serta dengan siapa mereka akan berhubungan dan hubungan seperti apa yang akan mereka jalani. Untuk beberapa *Job Roles*, seperti *Creative and Design Staff* dan *Marketing Research Staff* penulis mengambil referensi dalam penyusunan *Job Description* dikarenakan penulis tidak mengetahui jenis pekerjaan tersebut beserta lingkup pekerjaan, dsb.

### 3. TANGGUNG JAWAB UTAMA



Aktivitas	Bobot (%)	Pelaksanaan	Kriteria Sukses
<b>A. Fungsi Perencanaan</b>			
1. Rincian data penjualan barang dan format stock opname barang retur	5	Tahunan	1. Terdapat Format pengisian data produk di gudang retur
<b>B. Fungsi Penggerakan dan Pelaksanaan</b>			
1. Memeriksa produk dengan bukti tanda terima / document penerimaan barang retur	9	Harian	1. Kesesuaian antara dokumen dan jumlah barang
2. Memilah produk retur berdasarkan kategori barang dan produsen / distributor / supplier	14	Harian	2. Produk dikelompokkan sesuai kategori
3. Memeriksa dan memilah kondisi barang berdasarkan kerusakannya.	17	Harian	3. Produk terdistribusikan berdasarkan kondisi barang
4. Merapihkan produk ke dalam rak sesuai kategori dan kondisi barang	15	Harian	4. Produk retur tersusun sesuai kondisi barang
5. Membuat Data stock opname / berita acara pemeriksaan produk retur	12	Harian	5. Laporan pemeriksaan produk
6. Membuat surat rekomendasi pemusnahan, service, dan repacking produk	10	Harian	6. Status barang ditindak lanjuti sesuai kondisi barang
7. Mendata Produk retur yang pending proses	8		7. Penyimpanan produk retur tidak melebihi batas maksimal stock

Sumber : Olahan Penulis

**Gambar 3.2 Contoh Pekerjaan yang Sudah Dikelompokkan**

C. Fungsi Pengawasan dan Pengendalian			1. <u>Terpisahnya barang yang baik dan rusak sehingga bisa memaksimalkan profit</u>
D. Fungsi Penilaian	10	Harian	1. <u>Produk retur dapat diproses sesuai kebijakan dan peraturan</u>
E. Lain-lain			
1.			

Sumber : Olahan Penulis

**Gambar 3.3 Contoh Pekerjaan yang sudah dikelompokkan  
(lanjutan)**

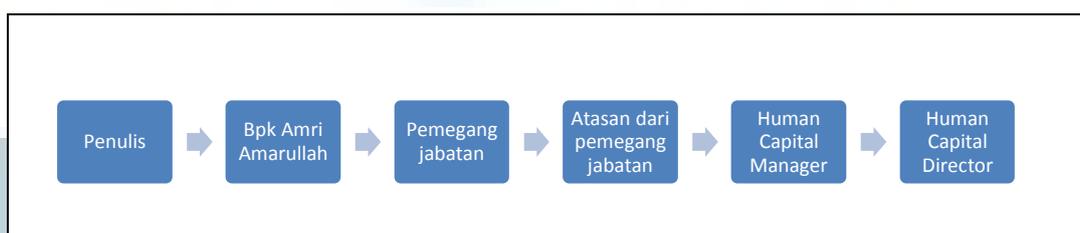
## 2. *Penyusunan Job Specification*

Kemudian penulis, ditugaskan untuk membuat uraian *Job Specification* untuk jabatan yang sedang dibuat *Job Descriptionnya*. Penulis sendiri mendapatkan beberapa informasi berdasarkan hasil *interview* antara pemegang jabatan dengan *supervisor*. Penulis diminta untuk mencari referensi dari internet untuk mencari spesifikasi yang harus dimiliki hingga beberapa spesifikasi yang bisa memberikan nilai tambah bagi karyawan tersebut.

Pada awalnya penulis diharuskan untuk mempelajari terlebih dahulu pekerjaan yang dilakukan oleh pemegang jabatan sehingga dapat menentukan dengan tepat kebutuhannya sebelum mencari sumber yang lain dari internet. Setelah mengumpulkan jenis-jenis spesifikasi yang diperlukan

untuk mengisi posisi tersebut. Penulis berdiskusi dengan *supervisor* untuk melakukan seleksi terhadap hasil yang ditemukan penulis berdasarkan referensi di internet disebabkan tidak semua cocok untuk pekerjaan yang dilakukan di perusahaan.

Setelah diselesaikannya *job specification*, penulis menyerahkan *job description* kepada Bapak Amri Amarullah selaku *supervisor* evaluasi untuk diperiksa kembali apakah *job description* dan *specification* sudah cocok dan tepat untuk perusahaan. Setelah diselesaikan oleh Bapak Amri Amarullah maka *job description* akan dikonfirmasi ke pemegang jabatan untuk diperiksa kembali kesesuaian tugas dan tanggung jawabnya sekaligus sebagai tahap sosialisasi akan adanya job desk tersebut. Setelah disetujui dan ditandatangani oleh yang bersangkutan beserta atasannya maka *filenya* akan dirangkap untuk diarsipkan dan pemegang jabatan memegang *job description* tersebut sebagai panduan kerjanya.



Sumber : *Supervisor* divisi Evaluasi PT. Wellcomm Ritelindo Pratama

**Gambar 3.4** *Flow* pekerjaan penulis

### 3. Penyusunan Kompetensi

Setelah penulis selesai menentukan *job specification* untuk pemegang jabatan, penulis kembali ditugaskan untuk menentukan kompetensi yang harus dimiliki oleh pemegang jabatan untuk membantu menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Human Development Staff

- **Impact and Influence**
  - Level 1 : Menyatakan tindakannya tetapi tidak melakukan pekerjaan yang spesifik.
  - Level 2 : Melakukan tindakan persuasive, dengan menyiapkan argument – argument dari beberapa sudut pandang yang berbeda.
  - Level 3 : Menyesuaikan cara perusasive berdasarkan tindakan / komentar seseorang.
  - Level 4 : Memperhitungkan untuk menggunakan tindakan yang dramatis sehingga mampu menghasilkan impact yang spesifik.
  - Level 5 : Menggunakan strategi untuk mempengaruhi yang kompleks.
  
- **Empati**
  - Level 1 : Mampu memahami emosi seseorang yang sedang terjadi atau mampu menangkap pesan eksplisit yang disampaikan.
  - Level 2 : Mengerti baik emosi maupun isinya.
  - Level 3 : Mengerti pikiran yang tidak terungkap secara verbal.
  - Level 4 : Mampu memahami hal – hal yang mendasari suatu permasalahan, tindakan, atau kepedulian seseorang.
  - Level 5 : Memahami isu kompleks yang ada di balik suatu percakapan, mampu mengerti penyebab kompleks dari perbuatan, pola kebiasaan maupun masalah lama seseorang.

Sumber : Olahan Penulis

**Gambar 3.5 Contoh Kompetensi Karyawan**

#### **4. Menyusun *survey* terhadap *engagement* karyawan**

Pada pekerjaan ini, penulis diberikan pekerjaan tambahan yaitu kesempatan menyusun *survey* yang isinya untuk mengukur *engagement* karyawan yang nantinya akan disebarkan ke karyawan untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh para karyawan mengenai kesehariannya di dalam pekerjaan.

Dalam membuat *survey* ini, penulis bekerja sama dengan rekan kerja magang dan berdiskusi dengan Bapak Amri Amarullah selaku *supervisor* untuk mengetahui kondisi pekerjaan di departemen lainnya sehingga bisa mendapatkan pengetahuan yang menyeluruh tentang kondisi perusahaan.

#### **5. Menyusun *survey* terhadap pandangan konsumen terhadap pelayanan**

Penulis diberikan kesempatan untuk menyusun *survey* untuk para konsumen tentang bagaimana kinerja dari karyawan *Sales Counter* yang melayani mereka. Dalam menyusun laporan ini, penulis bersama rekan kerja magang pergi ke beberapa *counter* untuk melihat kondisi lapangan secara langsung. Dalam kesempatan ini penulis juga bisa merasakan kondisi sebagai konsumen karena penulis juga turut berbelanja.

Untuk bisa mendapatkan pengetahuan lebih mendalam tentang pendapat konsumen, penulis dan rekan bersama melakukan observasi sehingga mengetahui bagaimana cara *Sales Counter* melayani sehingga bisa mengetahui pertanyaan seperti apa yang harus dilampirkan untuk mengetahui perasaan konsumen dengan pelayanan *Sales Counter*.

## **6. Melakukan evaluasi kinerja SC di Wellcommshop.**

Penulis diberikan kesempatan untuk memantau langsung di Wellcommshop Summarecon Mall Serpong Tangerang maupun di beberapa store Wellcommshop lainnya untuk melihat secara langsung hal-hal di lapangan. *SPV HC Evaluation* ikut serta dalam penugasan yang dilakukan penulis dan dibekali cara-cara menilai kinerja *SC* berdasarkan *standard-standard* yang telah ditetapkan.

Hal ini dilakukan dalam rangka untuk menentukan kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan *Sales Counter*. Untuk mendapatkan data, penulis kembali melakukan observasi di akhir pekan di luar jam kerja kantor.

### **3.3.2. Kendala yang dihadapi penulis**

Pertama, divisi evaluasi merupakan divisi yang belum lama dibentuk, di dalam divisi ini hanya diisi oleh satu orang *supervisor* bersama dengan satu orang *staff* sehingga cukup sulit untuk melakukan evaluasi terhadap semua karyawan dan dalam banyak aspek lainnya. Selain itu pekerjaan yang dibuat penulis membutuhkan waktu yang lama untuk dievaluasi dikarenakan *supervisor* masih tetap harus menjalankan tugas hariannya dan untuk mengevaluasi tugas dari penulis belum bisa diserahkan ke pihak lain.

Kedua, dalam proses *depth interview*, pemegang jabatan cukup sibuk sehingga dalam hasil dari *interview* kurang spesifik dan terkesan buru-buru terlebih lagi untuk menyesuaikan jadwal bertemu dengan beliau. Jika memang tidak ada waktu untuk melakukan *interview*, penulis diminta untuk mencari referensi di internet mengenai pekerjaan yang biasa dilakukan di jabatan tersebut tetapi seringkali beberapa pekerjaan yang kurang tepat dengan kondisi perusahaan.

Ketiga, dalam menentukan *Job Spesification* dan dalam penyusunan kompetensi, penulis seringkali harus bertanya kepada *supervisor* tentang keadaan yang dihadapi pemegang jabatan saat bekerja disebabkan kurangnya pengetahuan penulis tentang pekerjaan pemegang jabatan secara menyeluruh.

### **3.3.3. Solusi atas Kendala yang Ditemukan**

Pertama, penambahan *staff* di divisi evaluasi sangatlah diperlukan di perusahaan, menurut penulis perusahaan haruslah menambah *staff* untuk divisi evaluasi dan membaginya menjadi dua yaitu untuk *Sales Counter* dan satu lagi untuk evaluasi karyawan di kantor, sehingga mereka dapat mencakup seluruh karyawan dan tidak terjadi tumpang tindih.

Kedua, untuk melakukan mendapatkan data dalam rangka untuk menyusun *Job Description*, penulis menyarankan agar menggunakan metode lainnya yaitu *Participant Diary/Logs*. Dengan menggunakan metode ini maka lebih mudah untuk mendapatkan informasi tanpa harus bertemu secara langsung dengan pemegang jabatan.

Ketiga, penulis diceritakan dengan selengkap-lengkapny mengenai kondisi yang sering dihadapi oleh pemegang jabatan sehingga bisa mendapatkan pengetahuan secara keseluruhan tentang jabatan tersebut sehingga tidak membuang banyak waktu untuk bertanya maupun untuk melakukan revisi.

UMMN