LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG

TELEPERFORMANCE INDONESIA CABANG YOGYAKARTA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana



DISUSUN OLEH:

VIVIT FITRIA

2116 28932

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA
2020

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Vivit Fitria

NIM : 2116 28932

Menyatakan bahwa benar-benar telah melaksanakan kegiatan magang dan laporan

dengan judul "Laporan Akhir Pelaksanaan Magang Teleperformance Indonesia

Cabang Yogyakarta" merupakan hasil karya penulis sendiri, kecuali yang

disebutkan di daftar pustaka dan pada bagian yang di rujuk sumbernya.

Yogyakarta, 24 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,

Vivit Fitria

ii

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN LAPORAN MAGANG

MAGANG

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG TELEPERFORMANCE INDONESIA CABANG YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VIVIT FITRIA

No. Mhs.: 211628932

telah dipresentasikan di depan Tim Dosen pada hari Senin 24 Agustus 2020 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

SUSUNAN TIM DOSEN:

Pembimbing,

Bambang Setia Wibowo, SE., MM. OGYAKARTA

SEKO

Ketua/Penguji,

Y. Supriyanto, Drs., MM.

Yogyakarta, 24 Agustus 2020 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Ketua,

Ketua

Dr. Haryono Subiyakto, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN AKHIR PELAKSANAAN MAGANG TELEPERFORMANCE INDONESIA CABANG YOGYAKARTA

	Telah di setujui oleh:	
Dosen Pembimbing,		Pembimbing Lapangan
Bambang Setia Wibowo, S.E.	., M,M.	Ferison Roemengan

ABSTRAK

Penulis melaksanakan kegiatan magang di Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta yang berlokasi di Jogja City Mall lantai 1, Jalan Magelang KM. 6, No. 18, Kutu Patran, Siduadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284. Pelaksanaan magang dilaksanakan selama kurang lebih 2 bulan terhitung dari tanggal 3 Februari 2020 sampai 20 Maret 2020. Penulis ditempatkan di departemen Human Capital Resources Management (HRCM) khususnya di sub divisi rekrutmen dan sub divisi sourching. Penulis mengerjakan pekerjaan seperti Memeriksa dan mengecek kelengkapan berkas kandidat, Mengawasi dan Menilai Psikotest Kandidat, Mengawasi dan Mencatat hasil typing test, Mengawasi English test, Membimbing Pengaplikasian Online, Menginput Data Kandidat dan Menginput Data Sign Contract. Penulis menemukan banyak rintangan dan permasalahan yang dihadapi tetapi penulis juga dibantu untuk menyeselesaikan permasalahan yang dihadapi. Kegiatan magang kerja ini memberikan banyak pengalaman baru bagi penulis, selain itu penulis juga mendapatkan ilmu dan wawasan baru yang bermanfaat untuk bekal dalam memasuki dunia kerja dikemudian hari.

ABSTRACT

The author carried out an internship at Teleperformance Indonesia Yogyakarta Branch which is located on the 1st floor of Jogja City Mall, Jalan Magelang KM. 6, No. 18, Kutu Patran, Siduadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284. The internship was carried out for approximately 2 months starting from February 3, 2020 to March 20, 2020. The author was placed in the Human Capital Resources Management (HRCM) department, spesifically in the recruitment sub-division and the sourching sub-division. The author's jobdesc were checking the completeness of candidate files, supervising and assessing candidate psychological tests, supervising and recording the results of typing tests, supervising English tests, guiding online application, entering candidate data and sign contract data. Even though the author found many obstacles and problems to faced, the company employees were also offering help to solve the author's problems. This work internship activity provides many new experiences and the author also be able to gain new knowledges and insights that are useful for entering the work field in the future.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan magang dan menyelesaikan laporan magang dengan tepat waktu tanpa adanya suatu halangan apapun.

Penulisan laporan magang merupakan salah satu mata kuliah pilihan sebagai persyaratan dalam menyelesaikan studi di STIE YKPN Yogyakarta. Laporan ini merupakan hasil dari kegiatan magang di Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta yang penulis lakukan selama kurang lebih 2 bulan terhitung dari 03 Februari sampai 23 maret 2020 dan ditempatkan di departemen *Human Capital Resources Management* (HRCM) khususnya di sub divisi Rekrutmen dan sub divisi *Sourching*.

Tersusunnya laporan ini penulis tidak terlepas dari bimbingan serta bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

- Allah SWT yang selalu melindungi dan memberikan kelancaran dalam penyususan Laporan magang.
- Bapak Haryono Subiyakto, Dr, M.Si., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta.
- 3. Bapak Efraim Ferdinan Giri, Dr, M.Si., Ak., CA., selaku Wakil Ketua I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam mengambil mata kuliah magang.

- 4. Bapak Bambang Setia Wibowo, S.E., M,M., selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan magang ini.
- Bapak Ferison Roemengan selaku Kepala supervisor departemen HRCM
 Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.
- 6. Para rekan staf Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta yaitu Mba Aisyah, Mba Ify, Mba Dinda, Mba Vida, Mba Audina, Mas Sada, Mas Ilham, dan Mas Ardiles yang telah banyak membantu penulis selama magang.
- 7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan yang terbaik baik secara moril dan materiil untuk menyusun laporan magang.
- 8. Adik-adik penulis yaitu Muhammad Adji Ramadhan Syah, Zennobia Hasya Irene dan Catur Kasep Hartanto yang senantiasa selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan magang.
- 9. Teman-teman penulis yaitu Alma, Alvina, Arum, Arzhy, Brigitia, Cita, Cristalia, Danny, Dita, Elin, Ferencha, Findri, Fina, Gita, Kak io, Lala, Lani, Lidya, Maikel, Mbak Lia, Naeli, Naela, Nio, Paska, Putri, Rena, Shania, Syahril, Silvi, Seila, Sofyani, Tiara dan Topel atas segala dukungan dan semangatnya serta motivasinya agar penulis segera menyelesaikan laporan magang.
- Teman-teman angkatan 2016 STIE YKPN Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.

- 11. Teman-teman kosan APH D6 Seturan yaitu Mba Ani, Mba Ayu, Mba Eza, Mba Ully, Mba Santi, Jodie, dan Syifa. Terimakasih atas dukungan, motivasi dan semangatnya untuk penulis.
- 12. Justin Drew Bieber, Na Jaemin, NCT Dream, NCT 127 dan EXO terimakasih atas lagu-lagunya yang menemani penulis dalam menyusun laporan magang.

Terimakasih atas kebaikan semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan sebaik-baiknya. Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan laporan magang ini. Semoga Laporan Magang ini dapat bermanfaat sebagai penambah pengetahuan. Aamiin.

LOGY

Yogyakarta, 22 Juli 2020

Penulis,

Vivit Fitria

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN LAPORAN MAGANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	X
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan Topik Magang	4
1.3 Manfaat Magang	4
1.3.1 Bagi Mahasiswa	5
1.3.2 Bagi Pergur <mark>uan Tingg</mark> i	5
1.3.3 Bagi Perusahaan	5
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Magang	6
1.4.1 Bagian Awal	6
1.4.2 Bagian Utama	7
1.4.3 Bagian Akhir	9
BAB 2 PROFIL ORGANISASI	10
2.1 Profil Perusahaan	10
2.2 Visi Dan Misi Teleperformance Indonesia	11
2.3 Struktur Organisasi Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta	11
2.3.1 CEO (Chief Executive Officer)	12
2.3.2 Work Force Management Director	13
2.3.3 Chief Operating Officer	13
2.3.4 Chief Financial Officer	14

	2.3.5 Human Resources Director	14
	2.3.6 Training and Learning Developmet	. 15
	2.3.7 Manager	. 15
	2.3.8 Supervisor	. 16
	2.3.9 General Affair	. 16
	2.3.10 Human Resources Admin	
	2.3.11 Human Resources Recruitment	. 17
	2.3.12 Human Resources Source	. 17
2.4	Strategi Bisnis Perusahaan	. 18
2.5	Aspek Manajemen	19
	Lingkup Unit Kerja	
	B 3 AKTIV <mark>ITA</mark> S MAGANG	
3.1	Tata Tertib Peserta Magang	. 22
	Realisasi Kegiatan Magang	
	3.2.1 Memeriksa dan Mengecek Kelengkapan Berkas Kandidat	. 28
	3.2.2 Mengawasi dan Menilai Psikotest Kandidat	. 30
	3.2.3 Mengawasi dan Menilai <i>Typing</i> Test Kandidat	. 31
	3.2.4 Mengawasi <i>English</i> Test	. 33
	3.2.5 Membimbing Pengaplikasian Online	. 35
	3.2.6 Menginput Data Kandidat	36
	3.2.7 Menginput Data Sign Contract	38
	3.2.8 Menjaga Stand Jobfair	. 40
3.3	Relevansi Teori dan Praktik	41
BA	B 4 PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Landasan Teori	. 44
4.2	Masalah Yang Dihadapi	45
	4.2.1 Sub Divisi Rekrutmen	46
	4.2.2 Sub Divisi Sourching	. 47
	4.2.3 Bagi Penulis	. 47
4.3	Pemecahan Masalah	47
	4.3.1 Sub Divisi Rekrutmen	47

4.3.2 Sub Divisi Sourching	48
4.3.3 Bagi Penulis	48
BAB 5 KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Rekomendasi	51
5.2.1 Bagi Mahasiswa	51
5.2.2 Bagi Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta	52
5.2.3 Bagi STIE YKPN Yogyakarta	53
BAB 6 REFLEKSI DIRI	54
6.1 Refleksi Kegiatan Magang	54
6.2 Manfaat Dari Perkuliahan	56
6.3 Manfaat Dan Kekurangan Magang Bagi Soft-skill Penulis	57
6.4 Manfaat Da <mark>n K</mark> ekurangan Mag <mark>ang Ba</mark> gi Pengembanga <mark>n K</mark> ognitif	58
6.5 Faktor – Faktor Kunci Sukses Dalam Bekerja	
6.6 Rencana Perbaikan Diri, Karir, Dan Pendidikan Lanjutan	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Teleperformance Indonesia cab. Yogyakarta	. 12
Gambar 3.1 Foto Bersama Supervisor HCRM	. 23
Gambar 3.2 Formulir Kelengkapan Berkas	
Gambar 3.3 Mengawasi Test Psikotest	. 30
Gambar 3.4 Formulir Hasil Psikotest	. 31
Gambar 3.5 Membimbing Typing Test	. 32
Gambar 3.6 Website Typing Test	. 33
Gambar 3.7 Mengawasi <i>English Test</i>	. 34
Gambar 3.8 Membimbing Pengaplikasian Online	. 35
Gambar 3.9 Menginput Data Kandidat	. 37
Gambar 3.10 Menginput Data Sign Contract	. 39
Gambar 3.11 Menjaga <i>Stand Jobfair</i>	. 40
Gambar 4.1 Peserta Magang dan Para Staf Departemen HCRM	. 56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Waktu Kerja Pelaksanaan Magang	21
Tabel 3.1 Tabel Aktivitas Magang	23



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Magang dari STIE YKPN	61
Lampiran 2: Surat Izin Magang dari Teleperformance	62
Lampiran 3: Berita Acara Serah Terima Mahasiswa Magang	63
Lampiran 4: Daftar Hadir dan Kegiatan Magang	64
Lampiran 5: Evaluasi Kegiata <mark>n Mahasiswa Ma</mark> gang	68
Lampiran 6 : Surat Penarikan Magang	69
Lampiran 7 : Sertifikat Magang	. 70

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan perkembangan yang ada sangat berdampak terhadap banyak hal, salah satunya adalah dunia kerja. Perkembangan tersebut menimbulkan semakin tingginya daya saing yang akan dihadapi oleh calon pelamar kerja. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama pada suatu perusahaan dilihat dari faktor, SDM sangat perlu dikelola dengan baik agar efektivitas dan efisiensi organisasi semakin meningkat baik (Hariandja, 2002).

Dalam mengatur organisasi atau perusahaan agar berjalan sesuai dengan tujuannya, disinilah sebuah manajemen dibutuhkan. Manajemen dalam organisasi atau perusahaan berperan mengatur kehidupan organisasi atau perusahaan agar dapat berjalan sesuai tujuan bersama. Inilah mengapa manajemen sangat penting di dalam organisasi atau perusahaan. Manajemen adalah unsur yang sangat penting. Sebuah organisasi atau perusahaan akan berjalan dengan baik jika manajemen di dalamnya juga teratur dan kondusif.

Perkembangan manajemen sumber daya manusia didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntutan daya saing barang dan jasa yang dihasilkan. Para ahli pada abad ke-20 mengembangkan manajemen sumber daya manusia menjadi suatu bidang studi yang khusus mempelajari peranan dan hubungan manusia dalam mencapai tujuan organisasi. Perkembangan manajemen sumber daya manusia didorong oleh masalah-masalah ekonomi,

politik dan sosial. Manajemen sumber daya manusia akan terus berkembang sesuai dengan kemajuan peradaban, teknologi, dan perundang-undangan negara di dunia.

Sumber daya manusia dalam Perusahaan adalah suatu aset yang tidak ternilai besarnya. Kemajuan Perusahaan ditentukan oleh baik tidaknya pengelolaan sumber daya manusia tersebut itu sendiri. Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan bagian yang utama dalam pemrosesan masukan (input) menjadi keluaran (output) yang dihasilkan perusahaan. Dalam hal ini, manajemen sumber daya manusia dalam Perusahaan bertujuan terhadap peningkatan efektifitas perusahaan (Suprihati, 2014).

Studi tentang manajemen sumber daya manusia menunjukkan bagaimana seharusnya organisasi dapat mengembangkan, menggunakan, mengevaluasi dan memelihara dalam kuantitas dan kualitas yang tepat. Kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek manusianya. Haruslah diingat bahwa dalam suatu organisasi perusahaan, aspek manusia yang berkemampuan, berketrampilan, bertanggung jawab sebagai karyawan merupakan suatu asset perusahaan yang sangat berharga bagi kelangsungan hidup perusahaan. Menurut (As'ad, 2001:22) Manusia sebagai tenaga kerja yang diharapkan mampu mencapai tingkat produktivitas kerja yang optimal dengan standar tertentu (Suprihati, 2014)

Dalam lingkungan kerja Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta perkembangan MSDM sangat di perhatikan untuk kemajuan perusahaan. Hal itu

terbukti dengan adanya proses rekrutmen yang sangat ketat dan harus memenuhi kriteria yang di tetapkan oleh perusahaan. Menurut Rivai Sagala (2008:147). Rekrutmen adalah proses untuk mendapatkan sejumlah sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas untuk menduduki suatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan (Kartodikromo, Tewal, & Trang, 2017).

Menurut (Abdullah Munir,2010) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan *factor* materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* selalu di tuntut agar dapat memuaskan konsumen tanpa melanggar harga diri atau etika. Adanya pelayanan yang baik itu membuat konsumen merasa senang dan dihargai, sehingga konsumen akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan tersebut (Fernandes & Marlius, 2018).

Call center merupakan suatu infrastruktur perusahaan yang terpusat untuk menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Call center di sebuah perusahaan pun biasanya digunakan untuk berinteraksi dengan para pelanggan. Call center itu penting untuk mencapai efisiensi sebuah bisnis, penjualan yang lebih besar, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan menggunakan call center agar dapat menghubungi pihak perusahaan dan mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dengan cepat. (Phintraco group, 2017) contoh perusahaan yang menggunakan call center khusus adalah perusahaan E-commerce yaitu Shoppe.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis melaksanakan kegiatan magang kerja di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta di departemen *Human Capital Resource Management* karena penulis ingin lebih memahami dan mempelajari proses perekrutan calon karyawan yang dilakukan oleh perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta.

1.2 Tujuan Penulisan Topik Magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta

Tujuan penulisan topik magang antara lain:

- 1. Memberi gambaran penerapan teori yang di peroleh selama perkuliahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
- 2. Memberi informasi mengenai keterampilan bekerja yang diperoleh oleh penulis dalam bidang manajemen khususnya manajemen sumber daya manusia.
- Memberi informasi tentang penerapan bidang manajemen sumber daya manusia dalam praktik kerja.

1.3 Manfaat Magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta

Mata kuliah magang mempunyai manfaat yang positif bagi mahasiswa, perguruan tinggi dan instansi/perusahaan. Manfaat magang kerja adalah sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

Manfaat magang yang diperoleh mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Mempersiapkan diri untuk siap menghadapi persaingan dan tantangan yang ada di perusahaan.
- Mengembangkan wawasan dan pengalaman mahasiswa dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan keahlian yang di miliki.
- 3. Menambah wawasan, kemampuan serta kemampuan mahasiswa, sehingga nantinya akan menghasilkan lulusan yang berkualitas dan memenuhi standar pasar kerja.
- 4. Mengembangkan profesionalisme untuk mahasiswa dalam memasuki dunia kerja.

1.3.2 Bagi STIE YKPN

Manfaat magang yang diperoleh mahasiswa adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas lulusan Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN dan siap untuk bekerja.
- Mempercepat waktu penyesuaian bagi lulusan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN dalam memasuki dunia kerja.

1.3.3 Bagi Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta

Manfaat magang yang diperoleh mahasiswa adalah sebagai berikut:

 Memanfaat tenaga kuliah praktik kerja magang dengan sebaik mungkin yang sesuai dengan kebutuhan unit kerjanya.

2. Terjalinnya hubungan baik antara STIE dan Teleperformance, sehingga perusahaan dikenal oleh kalangan akademis dan dunia pendidikan.

3. 1.4 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika penulisan laporan magang terdiri atas $\overline{3}$ bagian, yaitu bagian awal, bagian utama, dan bagian akhir.

1.4.1 Bagian Awal

- 1. Halaman sampul.
- 2. Halaman judul. Halaman ini merupakan halaman judul yang berisi informasi tentang judul laporan akhir, nama mahasiswa, nomor induk mahasiswa, serta keterangan bahwa laporan magang merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar sarjana di STIE YKPN Yogyakarta.
- 3. Lembar pengesahan aktivitas magang. Halaman yang menampilkan lembar pengesahan aktivitas magang bahwa aktivitas magang yang dilakukan penulis telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Instruktur Magang (pembimbing di institusi magang), dan diketahui oleh supervisor depatemen HCRM Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta.
- **4. Lembar pengesahan ujian laporan magang.** Halaman yang menampilkan lembar pengesahan ujian laporan magang yang telah dilakukan sebelumnya.
- **5. Daftar isi.** Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan isi yang ada didalam laporan magang dan nomor halaman.

6. Daftar Tabel, Daftar Gambar, Daftar Lampiran. Halaman yang menampilkan daftar tabel, gambar, dan lampiran yang ada didalam laporan magang.

1.4.2 Bagian Utama

1. Pendahuluan

Pada bab pendahuluan menampilkan beberapa aspek seperti berikut:

- a. Latar belakang. Pada latar belakang berisi uraian argumen atau alasan dari topik yang dipilih dalam laporan magang serta menunjukan urgensi dari topik yang dipilih.
- Tujuan penulisan topik magang. Pada halaman ini berisi uraian tujuan penulisan topik magang yang harus mencerminkan hal hal yang akan diuraikan di bab analisis.
- c. Manfaat magang. Pada halaman ini berisi tentang uraian manfaat apa saja yang diperoleh oleh penulis, perusahaan, dan perguruan tinggi dalam kegiatan magang.
- d. Sistematika penulisan laporan magang. Pada sub bab ini menguraikan tentang bab dan sub-bab yang terdapat dalam laporan magang.

2. Profil Organisasi

Pada bab profil organisasi menampilkan beberapa aspek seperti:

a. Profil Perusahaan. Pada sub bab ini menguraikan profil perusahaan secara spesifik (unit atau divisi terkait) yang menjadi konteks dari topik yang dipilih, karakteristik organisasi yang terkait dengan topik yang dibahas seperti visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, strategi bisnis

perusahaan, aspek pemasaran, aspek sumber daya manusia, serta lokasi unit kerja praktik magang.

3. Aktivitas Magang

a. Aktivitas magang. Pada sub bab ini berisi uraian realisasi kegiatan selama magang yang memiliki relevansi dengan teori serta praktik yang ada.

4. Permasalahan dan Pembahasan Solusi

- a. Landasan teori. Pada sub bab ini berisi uraian teori yang terkait dengan topik laporan magang.
- b. Analisis masalah. Pada sub bab ini berisi uraian analisis masalah yang ditemukan pada perusahaan dan mencakup latar belakang, substansi, dan dampak yang dapat ditimbulkan serta mengkaitkannya dengan teori atau metode yang relevan.
- c. Pemecahan masalah. Pada sub bab ini menguraikan tentang solusi dari masalah yang dianalisis dan menyebutkan referensi yang valid tentang teori dan bahasan yang diuraikan.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

- a. Kesimpulan. Pada sub bab ini menguraikan pendapat mahasiswa tentang masalah yang dianalisis dan solusi yang dibuat.
- b. Rekomendasi. Pada sub bab ini berisi uraian tentang rekomendasi terkait dengan hasil analisis di bab 4, menjelaskan hal hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang, serta menjelaskan tentnag hal hal yang perlu diperbaiki oleh program studi atas kelemahan dan keterbatasan mahasiswa saat magang.

6. Refleksi Diri

- a. Hal hal positif. Pada sub bab ini menguraikan hal hal positif yang diterima selama perkuliahaan dan relevan terhadap pekerjaan selama magang.
- b. Manfaat magang terhadap softskill. Pada sub bab ini berisi uraian tentang manfaat magang terhadapa pengembangan softskill dan kekurangan softskill yang dimilikinya.
- c. Manfaat magang terhadap kemampuan kognitif. Pada sub bab ini berisi uraian tentang manfaat magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif dan kekurangan kemampuan kognitif yang dimilikinya.
- faktor faktor kunci sukses. Pada sub bab ini akan menguraikan faktor
 faktor apa saja yang menjadi kunci sukses dalam bekerja berdasarkan pengalaman yang diperoleh selama kegiatan magang.
- e. Rencana perbaikan diri, karir, dan pendidikan lanjutan. Pada sub bab ini berisi uraian tentang pandangan penulis mengenai rencana perbaikan diri, karir, dan pendidikan lanjutan.

1.4.3 Bagian Akhir

- Daftar pustaka. Pada halaman ini akan menampilkan sumber sumber yang digunakan atau menjadi acuan penulis dalam menyusun laporan magang
- Lampiran. Pada halaman ini akan menampilkan gambar gambar dan data – data pendukung dalam penyusunan laporan magang.

BAB II

PROFIL ORGANISASI

2.1 Sejarah Perusahaan

Teleperformance Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang outsourching dimana perusahaan tersebut menyalurkan jasa Customer Service dan Call-center kepada perusahaan-perusahaan yang bekerjasama. Teleperformance Indonesia berspesialisasi dalam manajemen pengalaman pelanggan omnichannel outsourcing. juga dikenal sebagai Business **Process** Outsourcing. Teleperformance merupakan perusahaan global yang pusatnya berada di Perancis dan memiliki cabang yang tersebar di 86 negara dimana salah satunya berada di Indonesia. Teleperformance Indonesia memiliki 3 cabang yaitu di Jakarta, Yogyakarta dan Semarang. Teleperformance Indonesia hadir dan berdiri di Jakarta, Indonesia pada tahun 2003 dan di Yogyakarta tahun 2016 serta di Semarang tahun 2019.

Teleperformance Indonesia merupakan global leader di bidang CRM dan Manajemen Pelayanan *Customer Contact Centre*. Berdiri di 80 negara, memiliki 195.000 pegawai di seluruh dunia, dan 1000 pegawai di Indonesia, dan global *footprint* in the *industry* with 270 *contact centers*. Teleperformance Indonesia mendapat ranking dari Organisasi Penelitian Internasional (seperti: IDC dan Data Monitor) sebagai *World Wide Leader*.

2.2 Visi dan Misi Teleperformance Indonesia

Visi dan Misi yang dimiliki Teleperformance Indonesia sebagai berikut:

1. Visi

Visi Teleperformance Indonesia adalah menjadi pemimpin di bidang outsourching dunia.

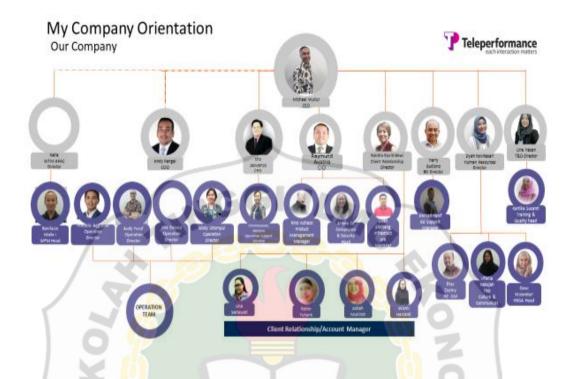
2. Misi

Misi Teleperformance Indonesia adalah memberikan pengalaman luar biasa kepada pelanggan di setiap kesempatan dari hasil komitmen, passion dan dedikasi terhadap excellence (mutu tinggi).

2.3 Struktur Organisasi Teleperformance Indonesia

Struktur organisasi di perusahaan menggambarkan setiap individu yang berada di lingkup perusahaan memiliki fungsi dan posisinya masing-masing terhadap perusahaan.

Pembentukan struktur organisasi adalah langkah awal untuk menjalankan aktivitas organisasi. Menurut (Siswanto, 2005). Struktur organisasi memisahkan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana aktivitas yang beraneka ragam dihubungkan sampai batas tertentu dan menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja (Yuniarti, 2016). Struktur organisasi Teleperformance Indonesia adalah sebagai berikut:



2.3.1. Chief Executive Officer

dari CEO yaitu memegang seluruh kendali untuk operasional di perusahaan, selain itu bertugas utuk mengeveluasi dan mengarahkan operasional di perusahaan. CEO juga memiliki tanggungjawab untuk berkomunikasi dengan Teleperformance Global apabila terdapat perubahan-perubahan aturan pada perusahaan maka CEO harus menyampaikan kepada Teleperformance Indonesia atau mengkoordinasikan kepada jajaran Pbawahannya. CEOjuga bertanggungjawab apabila terdapat perusahaan yang ingin bergabung dengan Teleperformance Indonesia, menyetujui anggaran yang telah disepakati dan memonitoring pekerjaan karyawannya. CEO juga mempunyai tugas yaitu merencanakan serta mengelola sumberdaya manusia yang ada di perusahaan, menganalisis fungsional perusahaan yang dipimpin, membuat perencanaan bisnis

yang sesuai dengan visi misi perusahaan, mengelola perusahaan sebaik mungkin agar dapat memenuhi target yang ingin dicapai perusahaan, melakukan analisis kepada setiap divisi perusahaan apakah terdapat permasalahan serta memantau dan mengevaluasi pengelolaan keuangan di perusahaan.

2.3.2. Work Force Management Director

Tugas dari Work Force Management Director yaitu Memonitoring real time operasional semua layanan yang ada di operasional call center dalam menangani traffic call, menyiapkan laporan dan analisa dengan tepat waktu ke semua tim di divisi call center, membuat analisa forecasting secara berkala dengan interval harian, bulanan dan tahunan, mempertahankan dan meningkatkan metode alur kerja departemen, mempresentasikan laporan hasil analisa operasional ke semua tingkatan manajemen, menjalankan action plan/recovery plan saat terjadi peningkatan call, membuat rekap performansi service level seluruh layanan operasisional call center, membuat absensi jadwal shifting agent secara berkala.

2.3.3. Chief Operating Officer

Tugas dari *Chief Operating Officer* yaitu membantu *CEO* menjalankan bisnis di perusahaan serta bertugas sebagai jembatan untuk para karyawan dan *CEO*, menjadi penghubung antara perusahaan dan klien dalam menjamin kualitas, mengimplementasikan dan mengembangkan strategi pertumbuhan di perusahaan, mengevaluasi rencana penjualan yang baru diterapkan oleh perusahaan, memberikan sistem gaji dan tunjangan untuk karyawan serta memastikan karyawan merasa di hargai.

2.3.4. Chief Financial Officer

Tugas dari *Chief Financial Officer* yaitu mengelola keuangan di perusahaan yang berkaitan dengan struktur modal serta mengelola pendapatan dan pengeluaran perusahaan, menjadi penghubung antara mitra bisnis dan perusahaan serta harus mampu melakukan analisa yang tajam dan mendalam tentang hal-hal yang dapat memajukan dan menguntungkan untuk perusahaan.

2.3.5. Human Resources Director

Tugas dari *Human Resources Director* yaitu merencanakan, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi di bidang pengelolaan dan pengembangan SDM (termasuk perekrutan dan pemilihan kebijakan / practices, disiplin, keluhan, konseling, up<mark>ah</mark> dan persyaratannya, kontrak-kontrak, pelatihan pengembangan, perencanaan suksesi, moril dan motivasi, pengembangan sikap dan moral kerja, manajemen penimbangan prestasi dan hal seputar manajemen mutu dan lain-lain. Menetapkan dan memelihara sistem yang sesuai untuk mengukur aspek penting dari pengembangan HR. Memonitor, mengukur dan melaporkan tentang permasalahan, peluang, rencana pengembangan yang berhubungan dengan SDM dan pencapaiannya dalam skala waktu dan bentuk / format yang sudah disepakati. Mengatur dan mengembangkan staf langsung (yang melakukan direct report kepadanya). Mengelola dan mengendalikan pembelanjaan SDM per departemen sesuai anggaran-anggaran yang disetujui. Bertindak sebagai penghubung dengan para manajer functional / manajer department yang lain agar memahami semua aspek-

aspek penting dalam pengembangan SDM, dan untuk memastikan mereka telah mendapatkan informasi yang tepat dan mencukupi tentang sasaran, tujuan / obyektif dan pencapaian-pencapaian dari pengembangan SDM.

2.3.6. Training and Learning Development

Tugas dari Training dan Learning Development merencanakan, mempersiapkan, mengimplementasikan dan mengevaluasi seluruh proses pelatihan yang ditujukan kepada karyawan untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam bekerja.

2.3.7. Manager

Tugas dari manajer yaitu bertanggung jawab untuk merencanakan, mengarahkan dan mengawasi operasional dan kesehatan unit fiskal, unit bisnis, divisi departemen, atau unit organisasi dalam suatu organisasi di perusahaan. Manajer juga melakukan report permintaan kandidat, mengontrol jalannya proses rekruitment, koordinasi dengan *campaign* yang bekerjasama dengan Teleperformance Indonesia serta menjalin kerjasama dengan perusahaan yang ingin bergabung dengan Teleperformance Indonesia serta mengevaluasi kinerja karyawan di perusahaan Teleperformance Indonesia serta seorang manajer harus mampu menjadi problem saver untuk para karyawannya.

2.3.8. Supervisor

Tugas dari Supervisor yaitu mengatur staf bawahannya agar dapat melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin, menjelaskan job descriptions kepada para bawahannya dengan secara baik agar tidak tejadi kesalahan ketika mengerjakan sebuah tugas yang diberikan, melakukan *brifteng* agar tercipta komunikasi yang baik antara staf sehingga dapat terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, mengontrol dan mengevaluasi setiap pekerjaan yang telah dikerjakan oleh para bawahannya apakah terdapat sebuah kesalahan atau kerjaan yang telah dikerjakan sudah benar serta supervisor harus mampu memberikan motivasi yang baik membangun kepada bawahannya agar tidak kehilangan fokus dan jenuh terhadap kerjaan yang diberikan.

2.3.9. General Affair

Tugas General Affair yaitu mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan. Dalam melakukan tugasnya, GA banyak melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk mengetahui kebutuhan mereka serta merencanakan anggaran pengadaan barang atau jasa beserta biaya pemeliharaannya. Pengadaan seluruh peralatan dan kebutuhan kerja meliputi – namun tidak terbatas pada – alat tulis kantor, meja, kursi, laptop, komputer, AC, aksesoris atau penghias ruangan, dan lain sebagainya. Tugas ini juga mencakup fasilitas dan sumber daya penunjang lain seperti kendaraan operasional, *office boy, cleaning service*, satpam, operator telpon, dan jasa *outsourcing* lainnya.

2.3.10. Human Resources Admin

Tugas dari Human Resources Admin yaitu melakukan koordinasi dan sosialisasi, menyiapkan kontrak kerja karyawan baru, mengurusi gaji karyawan, mengurusi BPJS karyawan, mengurusi apabila terdapat karyawan yang ingin resign dari perusahaan serta memperbaharui record data perusahaan. Tugas Human Resources Admin lebih cenderung pada administrasi yang bisa mendukung fungsi utama dari Human Resources.

2.3.11. Human Resources Recruitment

Tugas dari Human Resources Recruitment yaitu melakukan pemeriksaan dan latar belakang kandidat yang ingin melamar di perusahaan, melakukan wawancara dengan kandidat yang ingin melamar di perusahaan baik secara langsung atau telepon, menindaklanjuti proses wawancara dengan kandidat, mengkomunikasikan informasi dan manfaat tentang perusahaan kepada kandidat yang ingin mendaftar di perusahaan, menjaga hubungan secara internal maupun eksternal dengan klien untuk memastikan tujuan penempatan kandidat sesuai dengan keinginan, serta menyelesaikan laporan tepat waktu tentang aktivitas ketenagakerjaan.

2.3.12. Human Resource Source

Tugas dari Human Resource Source yaitu mengurus acara di berbagai kampus seperti *campus hiring*, *jobfair*, *workshop* untuk mendapatkan kandidat, menelpon kandidat untuk memastikan datang atau tidak ke kantor untuk melakukan proses

rekrutmen, membuat daily report, menyebarkan *pamflet* ke kampus-kampus atau radio dan menjalanin kerjasama serta komunikasi dengan berbagai kampus yang telah menjalin kerjasama dengan Teleperformance Indonesia.

2.4 Strategi Bisnis Perusahaan

Strategi Bisnis Teleperformance ada 2 yaitu:

1. Fokus terhadap orang-orang yang tergabung dalam bagian DNA (Deoxyribonucleic Acid) Teleperformance Indonesia.

Landasan strategi ini adalah alasan mengapa Teleperformance Indonesia mengambil tanggung jawab sosial dengan sangat serius. Karyawan kami adalah kunci keberhasilan kami, dan Grup berkomitmen untuk menjadi perusahaan pilihan di pasar kami, dengan program khusus yang mencakup keterlibatan karyawan, kesejahteraan, keragaman dan inklusi, hak asasi manusia, pelatihan dan pengembangan, serta kesehatan dan keamanan.

2. Strategi High Touch

Strategi *High-touch* Teleperformance Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan karyawan dan membantu kami menonjol sebagai perusahaan yang berwawasan ke depan. Karena, apabila karyawan di perusahaan Teleperformance Indonesia mendapatkan seperti apa yang mereka inginkan maka performa kerja mereka akan semakin baik dan membuat perusahaan lebih maju dan baik lagi.

Dalam memperluas jaringan kerjanya Teleperformance Indonesia selalu menjelaskan kepada perusahaan yang ingin bekerjasama tentang keunggulan

Teleperformance Indonesia, keuntungan apa yang didapatkan jika bekerjasama dengan Teleperformance Indonesia dan dikuatkan di sistem IT dan digitalnya.

2.5 Aspek Manajemen

1. Aspek Pemasaran

Teleperformance Indonesia mempromosikan perusahaannya melalui social media seperti instagram, linked in, facebook, jobstreet, pamflet bahkan ada sistem sepeti teman bawa teman atau yang bisa disebut dengan TBT. Teleperformance Indonesia juga melakukan kerjasama dengan pihak kampus agar bisa mempromosikan perusahaannya ketika ada *event-event* di kampus bukan hanya itu saja tetapi Teleperformance juga mempunyai website sendiri yang bisa di akses untuk mengetahui informasi tentang perusahaan.

2. Aspek Sumber Daya Manusia

Pelaksaan rekrut SDM dilakukan dengan mengoptimalkan sumber daya internal dari Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta dengan tujuan mengedepankan efisiensi serta untuk mendapatkan kandidat terbaik sesuai kualifikasi yang dibutuhkan oleh Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta. Untuk rekrut eksternal berfokus pada rekrutasi dari SMA/SMK, *fresh graduate* dengan pendidikan strata-1.

Karyawan yang bekerja di Teleperformance Indonesia maksimal berumur 60 tahun, apabila baru ingin mendaftar di Teleperformance Indonesia usia

maksimalnya adalah 35 tahun. Teleperformance Indonesia sengaja menerapkan usia maksimal agar kinerja karyawannya selalu baik dan maksimal untuk bekerja di perusahaan.

2.6 Lingkup Unit Kerja

Teleperformance merupakan perusahaan global yang pusatnya berada di Perancis sehingga lingkup unit kerjanya terbagi ada yang berada di Eropa dan Asean.

1. Lokasi Unit Ke<mark>rja Praktik Magang</mark>

Penulis melakukan magang kerja di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta yang berada di Jogja City Mall lantai 1, Jalan Magelang KM. 6, No. 18, Kutu Patran, Siduadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284. Penulis di tempatkan di bagian Rekrutmen dan *Sourching*.

2. Lingkup Penugasan

Selama aktivitas magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta, penulis di tempatkan pada bagian Rekrutmen. Rekrutmen bertanggungjawab untuk merekrut calon kandidat yang sesuai dengan ekspetasi perusahaan, memastikan keaslian berkas calon kandidat seperti Ijazah, memastikan kandidat yang diterima adalah kandidat yang terbaik yang sesuai eskpetasi perusahaan, memastikan penerimaan karyawan sesuai dengan target permintaan perusahaan dan memastikan laporan rekrutmen tersusun dengan rapi serta bisa mempertanggungjawabkan setiap bulannya kepada *Manager* HRD.

3. Rencana dan Penjadwalan Kerja

LOGY

Waktu pelaksanaan magang yang ditetapkan adalah 3 bulan atau 90 hari kerja di mulai dari 03 februari 2020 – 03 mei 2020 namun penulis hanya magang sampai 20 maret 2020 dikarenakan adanya pandemi covid 19 sehingga pihak kampus mengeluarkan edaran surat penarikan mahasiswa magang di setiap perusahaan.

Tabel Vaktu Kerja Pelaksanaan Magang

Hari Kerja	Waktu Kerja
Senin - Jumat	09.00 WIB – 17.30

BAB III

AKTIVITAS MAGANG

3. 1 Tata Tertib Peserta Magang

Tata tertib yang harus diikuti oleh peserta magang adalah sebagai berikut:

- Peserta magang harus datang dan pulang sesuai jadwal yaitu pukul 09.00
 WIB s.d 17.30 WIB.
- 2. Setiap peserta magang wajib memakai *badge temporary* selama di kantor.
- 3. Setiap peserta magang wajib berpakaian rapi dan sopan.
- 4. Setiap hari kamis peserta magang wajib mengenakan batik.
- 5. Berbicara dengan sopan dan menghargai seluruh karyawan di kantor.

3.2 Realisasi Kegiatan Magang

Pada hari pertama magang, penulis di arahkan terlebih dahulu oleh Supervisor yaitu pak Ferison Roemengan untuk mengisi formulir di pos satpam untuk mendapatkan temporary badge agar bisa memasuki kantor Teleperformance Indonesia. Setelah itu, Supervisor memperkenalkan penulis kepada karyawan-karyawan yang bekerja di bagian HR Rekrutmen dan menjelaskan tugas dari masing-masing divisi di HR Rekrutmen. Penulis kemudian di tempatkan di bagian HR Rekrutmen. Setiap hari penulis datang tepat waktu yaitu pukul 08.30 WIB dan langsung menuju ruangan HR Rekrutmen dan menunggu perintah pekerjaan dari Supervisor Teleperformance Indonesia. Berikut kegiatan yang dilakukan penulis selama magang pada Teleperformance Indonesia di bagian HR Rekrutmen



Gambar 3.1
Foto bersama Supervisor HR Rekrutmen

Pelaksaan aktivitas magang, penulis di tempatkan di HR rekrutmen.

Selama aktivitas magang, penulis diberikan tugas untuk membantu dalam melaksanakan tugas rutin diantaranya sebagai berikut :

Tabel 3.1

Tabel Aktivitas Magang

			TICE (TOUR IV.	
No	Hari/Tanggal	Jam	Jam	Aktivitas
	7	Masuk	Keluar	R
1	Senin, 03/02/2020	09.00	17.30	Pengenalan jobdesk, briefing,
				mengetik data pelamar.
2	Selasa, 04/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
				memeriksa hasil psikotes pelamar.
3	Rabu, 05/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
				mencatat hasil re-typing pelamar.
4	Kamis, 06/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,

				menelpon kandidat.
5	Jumat, 07/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest, mencatat hasil re-typing pelamar.
6	Senin, 10/02/2020	09.00	17.30	Mengawasi dan memeriksa hasil psikotest, menginput data pelamar.
7	Selasa, 11/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, menginput data pelamar.
8	Rabu, 12/02/2020	09.00	17.30	Briefing, Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest, menginput data pelamar, mengawasi serta mencatat hasil re-typing pelamar.
9	Kamis, 13/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest, mengawasi english test dan pengaplikasian online.
10	Jumat, 14/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest, mengawasi english test dan pengaplikasian online.
11	Senin, 17/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,

				mencatat hasil typing test,
				mengumumkan hasil psikotest.
12	Selasa, 18/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar.
13	Rabu, 19/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mencatat hasil typing test.
14	Kamis, 20/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test, mengawasi english test dan pengaplikasian online.
15	Jumat, 21/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan menginput data pelamar.
16	Senin, 24/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test, menginput data pelamar.
17	Selasa, 25/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test, mengawasi eglish test, menginput data pelamar dan pengaplikasian online.
18	Rabu, 26/02/2020	09.00	17.30	Mengecek data pelamar, mencatat hasil typing test, mengawasi psikotest, pengaplikasian online dan mengawasi

				english test.
19	Kamis, 27/02/2020	09.00	17.30	Outsourching, mengikuti seminar di Disnaker Jogja, mengecek dan mencatat data pelamar.
20	Jumat, 28/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, outsourching, menginput data pelamar.
21	Senin, 02/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test.
22	Selasa, 03/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test, mengawasi english test dan pengaplikasian online.
23	Rabu, 04/03/2020	09.00	17.30	Jobfair.
24	Kamis, 05/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test.
25	Jumat, 06/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing test, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest.
26	Senin, 09/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,

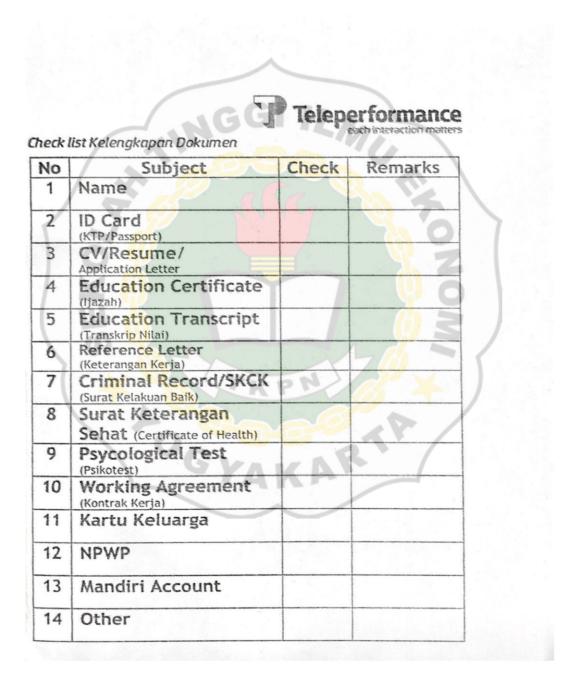
				mengawasi dan memeriksa hasil
				psikotest, mengawasi dan mencatat
				hasil typing test.
27	Selasa, 10/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
				mengawasi dan memeriksa hasil
	11	100		psikotest, mengawasi dan mencatat
				hasil typing test, menginput data
	65	1	5	pelamar.
28	Rabu, 11/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
	× 6			menginput data sign contract,
	Ш			menginput data pelamar, mengawasi
	100			english test dan pengaplikasian online.
29	Kamis, 12/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
	6	36		mengawasi english test, mengawasi dan
		YA	KP	mecatat hasil typing test,
				pengaplikasian online.
30	Jumat, 13/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
				mengawasi dan memeriksa hasil
				psikotest, mengawasi english test,
				mengawasi dan mecatat hasil typing
				test.
31	Senin, 16/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar,
				mengawasi dan memeriksa hasil

				psikotest, mengawasi english test, pengaplikasian online.
32	Selasa, 17/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi typing test, mengawasi english test, menginput data pelamar.
33	Rabu, 18/02/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi typing test, mengawasi english test, mengawasi english test,
34	Kamis, 19/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi typing test, mengawasi english test, mengawasi english test,
35	Jumat, 20/03/2020	09.00	17.30	Mengecek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest, menginput data pelamar, mengawasi typing test.

3.2.1 Memeriksa dan Mengecek Kelengkapan Berkas Kandidat

Pada hari pertama magang penulis diberikan tugas oleh Supervisor HR untuk memeriksa dan mengecek kelengkapan berkas kandidat yang melamar pekerjaan di Teleperformance Indonesia. Berkas yang penulis harus periksa dan cek adalah Foto, ID Card (KTP/Pasport), CV, Ijazah, Transkip Nilai, SKCK, Surat Keterangan Sehat, dan Kartu Keluarga. Apabila ada berkas yang di lampirkan kandidat saat melamar tidak lengkap maka penulis harus menyampaikan agar

kandidat bisa membawa berkas tersebut untuk dilengkapi apabila telah di nyatakan lolos atau di terima di Teleperformance Indonesia.



Gambar 3.2 Formulir Kelengkapan Berkas

3.2.2 Mengawasi dan Menilai Psikotest Kandidat

Penulis mendapatkan tugas dari Supervisor untuk mengawasi para kandidat yang akan melakukan psikotest sebagai tahap awal untuk mengetahui apakah kandidat bisa di nyatakan lolos apa tidak untuk melanjutkan proses seleksi selanjutnya di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta. Psikotest yang harus di kerjakan oleh para kandidat ada 4, yaitu:

- 1. Army Alpha
- 2. Deret Angka
- 3. Kreplin
- 4. Warteg

Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta memberikan waktu dalam mengerjakan tes psikotest selama 90 menit untuk ke-empat tes tersebut. Apabila waktu yang telah diberikan selesai maka penulis mengumpulkan lembar tes psikotest lalu memeriksanya dan mencacat hasil skornya di lembar hasil psikotest.



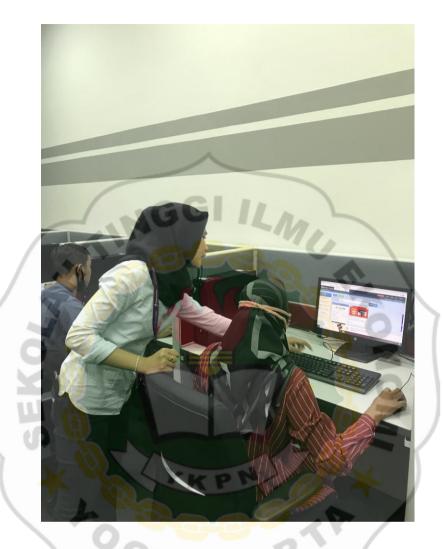
Gambar 3.3 Mengawasi Test Psikotest

No	Aspect	Result	Remarks
1	Logika		
2	Responsifitas		
3	Kecepatan Kerja	111 -	
4	Ketananan Kerja		//.
5	Keajegan Kerja	626	$\mathcal{C}_{\mathcal{A}}$
6	Ketelitian Kerja		
7	Sosial	7	
8	Adaptası	4	(0)
9	Motivasi		A
10	Analisis		
11	Stabilitas Emosi		
lote		NA	

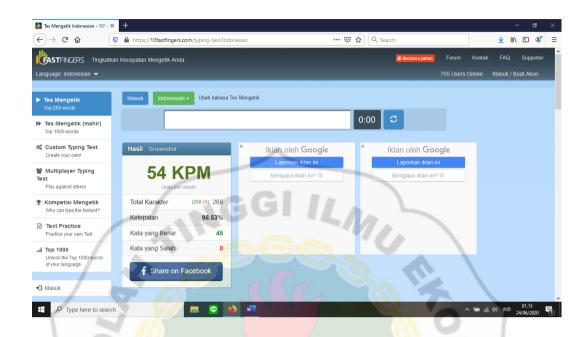
Gambar 3.4 Formulir Hasil Psikotest

3.2.3 Mengawasi dan Menilai Typing Test Kandidat

Typing test adalah tes yang mengukur kecepatan mengetik kandidat yang melamar di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta dan untuk lolos kualifikasi kandidat harus bisa mencapai 45 wpm (*word per minutes*) *dan* akurasinya harus diatas 90% dalam 1 menit serta kesempatan yang diberikan sebanyak 3 kali.



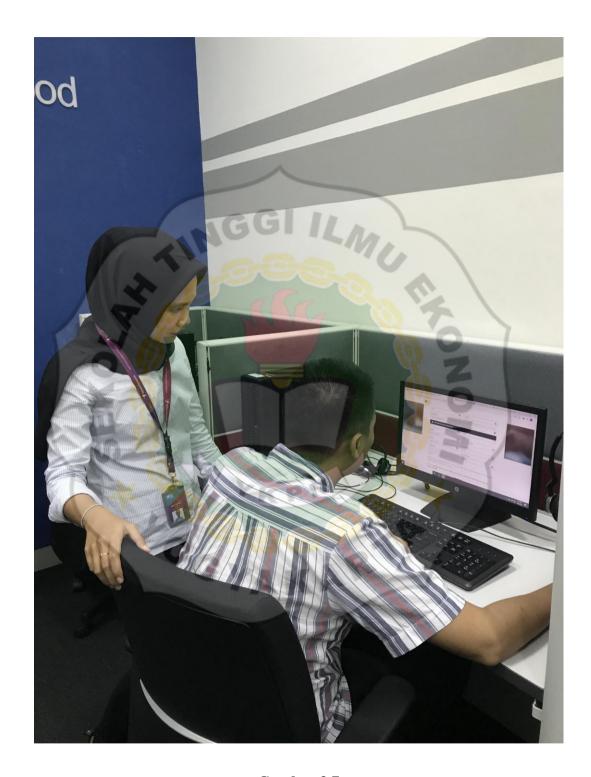
Gambar 3.5 Membimbing Typing Test



Gambar 3.6
Website Typing Test

3.2.4 Mengawasi English Test

English test adalah tes dimana perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta ingin mengetahui kemampuan bahasa inggris para kandidat karena klien dan customer Teleperformance Indonesia bukan hanya berasal dari Indonesia namun dari Luar Negeri sehingga dilakukan tes english ini di perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta.



Gambar 3.7 Mengawasi English Test Kandidat.

3.2.5 Membimbing Pengaplikasian Online

Pengaplikasian online merupakan tahap selanjutnya apabila para kandidat telah menyelesaikan English test. Pengaplikasian online adalah formulir yang berisi nama, alamat, jenis kelamin, NIK, nama kedua orangtua serta no hape kedua orangtua dan yang lainnya berhubungan dengan kandidat. Pengaplikasian Online harus diisi ketika para kandidat telah diterima menjadi karyawan di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta karena itu merupakan informasi yang sangat penting untuk perusahaan karena ditakutkan apabila terjadi sesuatu kepada karyawan maka perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta dapat menghubungi pihak keluarga yang bersangkutan. Data yang telah di isi di aplikasi online akan dikirimkan ke Teleperformance Indonesia di Jakarta.



Gambar 3.8 Membimbing Pengaplikasian Online.

3.2.6 Menginput Data Kandidat

Penulis di tugaskan oleh Supervisor yaitu pak Ferison Roemengan untuk menginput data kandidat yang ditolak maupun telah diterima oleh Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta di Microsoft Excell agar perusahaan mempunyai soft file data para kandidat apabila sewaktu-waktu dibutuhkan bisa di buka kembali melalui Microsoft Excell tanpa perlu harus mencari-cari lembar lamaran kandidat.





Gambar 3.9 Menginput Data Kandidat

3.2.7 Menginput Data Sign Contract

LOGY

Sign Contract adalah proses tanda tangan kontrak antara karyawan yang telah diterima dan perusahaan. Sign Contract merupakan tahap akhir dari proses yang ada di perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta. Sebelum menandatangani sign contract karyawan akan di beritahu terlebih dahulu oleh HR Admin yaitu mas Akbar atau mas Teguh tentang kebijakan yang terdapat di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta. Apabila ada karyawan yang merasa keberatan maka ia boleh mengundurkan diri karena di sign contract terdapat hal-hal yang berisi tentang peraturan kerja di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta, kesepakatan gaji, serta prosedur-prosedur yang terdapat di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta.



Gambar 3.10 Menginput Data Sign Contract

3.2.8 Menjaga Stand Jobfair

Penulis diberikan tugas oleh SPV yaitu pak Ferison Roemengan untuk mengikuti dan menjaga *stand* jobfair yang di selenggarakan oleh Universitas Gadjah Mada di Grha Sabha Pramana selama 2 hari namun penulis hanya mengikuti 1 hari. Tugas tersebut merupakan salah satu dari tugas dari sub divisi *sourching*. Penulis bertugas untuk memperkenalkan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta kepada para hadirin yang datang diacara jobfair serta mengarahkan apabila terdapat hadirin yang ingin melamar ke Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta untuk mengisi form atau bahkan bisa langsung datang ke perusahaan secara langsung yang berada di mall JCM lantai 1.



Gambar 3.11 Menjaga *Stand* Jobfair

3.3 Relevansi Teori dan Praktik

Program magang merupakan suatu kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan kondisi kerja yang sesungguhnya.

Menurut (Jackson dan Schuler, 2000). Sumberdaya manusia adalah orang yang berbakat dan bersemangat tinggi yang tersedia bagi organisasi sebagai kontributor potensial untuk menciptakan dan merealisasikan tujuan, misi, serta visi organisasi.

Relevansi teori dengan praktik yang diperoleh penulis pada saat melaksanakan kegiatan magang pada Teleperformance Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Rekrutmen

Menurut Mardianto (2014:8) Rekrutmen diartikan sebagai suatu proses untuk mendapatkan calon karyawan yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan suatu organisasi/perusahaan (Nurul & Giovanni, 2018).

Perekrutan yang dilakukan oleh perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria dan kualifikasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta dalam melakukan perekrutan calon karyawan menggunakan sistem *offline* dan *online*. Sistem *offline* dilakukan langsung di perusahaan yaitu dengan cara para calon karyawan yang ingin melamar langsung saja mendatangi perusahaan dan memberikan berkas yang diminta oleh perusahaan dan untuk sistem *online*

para calon karyawan yang ingin melamar di Teleperformance Indonesia bisa menggunakan *Linked In* dan *Indeed*.

2. Seleksi

Menurut Rivai (2011 : 159) Menjelaskan bahwa seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah PROSES REKRUTMEN (POREK) selesai dilaksanakan. Hal ini berati telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini yang dinamakan dengan seleksi (Nurul & Giovanni, 2018).

Tahap seleksi pada Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta melewati beberapa tahapan yang pertama di mulai dari melengkapi berkasberkas lamaran di cek apakah terdapat berkas yang kurang atau bahkan sudah ada yang expired, lalu dilanjutkan dengan proses seleksi selanjutnya yaitu dengan mengikuti serangkaian test seperti psikotest, typing test, interview, english test dan pengaplikasioan online. Proses seleksi merupakan salah satu fungsi penting dalam manajemen sumber daya manusia bagi sebuah perusahaan, karena di dalamnya menentukan posisi seseorang apakah sudah tepat seperti yang diminta oleh perusahaan atau belum.

3. Job Enlargement

Menurut Wilson Bangun (2012: 98), Perluasan pekerjaan (*job* enlargement) adalah menambah beban pekerjaan yang menuntut tanggung

jawab yang sama dengan pekerjaan yang lainnya (Cahyani, Firdaus, & Rinda, 2019).

Penulis diberikan tanggungjawab oleh Supervisor yaitu pak Ferison Roemengan untuk dapat mengatasi beberapa pekerjaan yang diberikan misalnya penulis diberikan dua pekerjaan yaitu menginput data kandidat dan menginput data *sign contract*. Penulis harus bisa menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan sebaik-baiknya dengan tenggat waktu yang di



BAB IV

PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Landasan Teori

Karyawan merupakan aset perusahaan. Kehadiran karyawan begitu sangat penting hingga saat ini, tanpa adanya karyawan tidak terjadi kelancaran dan proses rekrutmen serta seleksi pada perusahaan. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa karyawan/ tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasil<mark>k</mark>an barang dan j<mark>asa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri</mark> maupun untuk masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja. Dari definisi tersebut maka yang dimaksud dengan tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di dalam hubungan kerja adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah termasuk tenaga kerja yang melakukan pekerjaan di luar hubungan kerja. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak akan terlaksana. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu (Hasibuan, Dampak dari kekurangan karyawan pada sebuah perusahaan adalah 2003). terhambatnya proses untuk pengelolaan seleksi bahkan rekrutmen sehingga kekurangan karyawan sangat berdampak pada produktivitas sebuah perusahaan.

Bangun (2012: 231) mengatakan kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*) (Kadir & Machasin, 2014).

Menurut Sedarmayanti(2007:261) indikator untuk mengukur kinerja karyawan sebagai berikut :

- 1. Prestasi kerja, merupakan hasil kerja karyawan dalam menjalankan tugas, baik secara kualitas maupun secara kuantitas kerja.
- 2. Keahlian merupakan kemampuan teknis yang dimiliki oleh pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya.
- 3. Perilaku ,merupakan tingkah laku karyawan yang melekat pada dirinya dan dibawa dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pengertian perilaku disini juga mencakup kejujuran, tanggungjawab, dan disiplin.
- 4. Kepemimpinan, merupakan kemampuan manajerial dalam memberikan pengaruh kepada orang lain untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara cepat dan tepat, termasuk pengambilan keputusan dan penentuan prioritas.

4.2 Masalah yang Dihadapi

Selama kurang lebih dua bulan melaksanakan kegiatan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta, penulis tidak selalu mengerjakan pekerjaan dengan lancar tetapi juga menemukan masalah dan kendala. Hal ini sangat wajar dikarenakan penulis baru merasakan dunia kerja secara langsung di

perusahaan. Masalah tersebut merupakan masalah dari diri penulis dan juga masalah yang dihadapi pada perusahaan. Beberapa masalah yang dihadapi baik oleh penulis sendiri maupun dari dalam perusahaan sebagai berikut:

4.2.1 Sub Divisi Rekrutmen

1. Kurangnya karyawan di sub divisi rekrutmen karena sub divisi rekrutmen harus memproses kurang lebih 30 pelamar dalam sehari.

Planning, Organizing, Leading and Controlling

Menurut Robins dan Coulter (2012). *Planning* yaitu fungsi manajemen yang melibatkan penetapan tujuan, membangun strategi atau mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan aktivitas. *Organizing* adalah fungsi manajemen yang melibatkan mengatur dan membuat struktur pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi. *Leading* adalah fungsi manajemen yang melibatkan bekerja dengan dan melalui orang-orang untuk mencapai tujuan organisasi. *Controlling* adalah fungsi manajemen yang melibatkan pengawasan, perbandingan, dan pengoreksian performa kerja (Muhammad, 2020).

Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta mempunyai tujuan yang harus di capai yaitu dalam sehari harus bisa memproses 25-30 calon pelamar. Apabila target yang diinginkan telah tercapai selanjutnya Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta akan memproses dengan berbagai rangkaian test yang disediakan untuk para calon pelamar. Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta juga akan mengajari dan melatih calon pelamar yang telah lolos agar bisa mengetahui dan memahami pekerjaan yang terdapat di perusahaan sehingga

ketika telah melewati masa *training* selama satu bulan para calon karyawan yang lolos ini akan dapat bekerja dengan sebaik mungkin.

2. Website untuk typing test sering error.

4.2.2 Sub Divisi Sourching

1. Sulit mendapatkan calon kandidat *fresh graduate* karena terdapat stigma yang menganggap bahwa pekerjaan *customer service* itu adalah pekerjaan yang rendah bagi lulusan sarjana.

4.2.3 Bagi Penulis

- 1. Kurangnya ketelitian penulis dalam mengecek serta mengurutkan berkas pelamar sesuai panduan.
- 2. Kurang<mark>nya</mark> ketelitian penulis dalam menginput *daily report* sehingga terkadang terdapat kesalahan dan tidak memastikan lagi.

4.3 Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah atas masalah yang dihadapi penulis sendiri selama melaksanakan magang kerja di bagian *Human Capital Resources management* (HRCM) khususnya di sub divisi rekrutmen dan sub *sourching* adalah sebagai berikut:

4.3.1 Sub Divisi Rekrutmen

1. Penambahan karyawan di sub divisi rekrutmen perlu dilakukan karena pelamar yang datang terkadang melebihi ekspetasi yang diinginkan oleh perusahaan sehingga dengan staf yang ada di sub divisi rekrutmen sering kali mengalami kendala dalam menghadapi pelamar yang datang serta

harus memenuhi target yag diminta oleh perusahaan oleh sebab itu para staf di sub divisi rekrutmen harus bisa *multi-tasking* dan kerap menimbulkan masalah-masalah seperti berkas pelamar yang tercecer atau bahkan terselip dan antrian proses rekrutmen. Penambahan karyawan juga dapat meningkatkan efisiensi dalam bekerja. Menurut Sedarmayanti, 2001. Efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan tersebut sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal mutu maupun hasilnya yang meliputi pemakaian waktu yang optimal dan kualitas cara kerja yang maksimal.

2. Perusahaan lebih baik memilih website berbayar untuk typing test agar tidak sering error dan lancar ketika sedang melalukan proses typing test. Website typing test yang digunakan perusahaan adalah website yang gratis sehingga sering terjadi kendala saat digunakan untuk proses rekrutmen.

4.3.2 Sub Divisi Sourching

1. Perlu adanya sosialisasi oleh perusahaan melalui staf sub divisi *sourcing* mengenai manfaat yang akan diperoleh untuk *fresh graduate* melalui customer service berupa pengalaman kerja, ilmu, serta koneksi.

4.3.3 Bagi Penulis

 Penulis lebih meningkatkan lagi ketelitiannya yaitu dengan cara mengecek dan memastikan kembali apakah dokumen sudah tertera sesuai panduan dari perusahaan.

 Penulis mengatasi masalah ini dengan cara mengecek dan memastikan kembali bahwa apa yang diinput penulis tidak lagi terdapat kesalahan serta menanyakan kepada para staf yang sedang bekerja untuk memastikan lagi.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pengalaman sangat berharga penulis dapatkan selama kurang lebih dua bulan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta. Penulis di tempatkan di *Human Capital Resources Management (HRCM)* khususnya dibagian sub divisi rekrutmen.

Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan selama magang, yaitu:

- 1. Teleperformance Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Bussiness Process Outsourching* (BPO) dimana perusahaan tersebut menyalurkan jasa *Customer Service* dan *Call-center*. Teleperformance Indonesia merupakan perusahaan global yang sudah tersebar di 80 negara yang berpusat di Paris, Perancis. Teleperformance Indonesia memiliki 3 cabang di Indonesia yaitu Jakarta, Yogyakarta, dan Semarang
- 2. Penulis dapat mengetahui prosedur perekrutan dan seleksi karyawan yang bertujuan untuk mendapatkan calon karyawan yang memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan serta memiliki kualitas yang baik. Proses seleksi dimulai dari pengecekan data-data kandidat, *psikotest, typing test, english test* dan pengaplikasian online.

- Penulis mendapatkan pelajaran dan pengalaman dalam mengatur waktu dengan sebaik mungkin untuk bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.
- 4. Penulis belajar untuk lebih teliti dalam melakukan penginputan *daily* report, data sign dan provisioning. Penginputan dilakukan sangat hati-hati agar tidak terdapat kekeliruan.
- 5. Penulis mengetahui keadaan di dunia kerja yang sesungguhnya dan belajar beradaptasi dengan menghadapi karakter orang yang berbeda-beda.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, penulis ingin memberikan saran kepada semua pihak yang terkait. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Mahasiswa

Rekomendasi yang dapat penulis berikan untuk mahasiswa yang ingin melaksanakan kegiatan magang adalah sebagai berikut :

 Mahasiswa sebaiknya mencari informasi yang lengkap mengenai perusahaan sebelum memutuskan untuk membuat permohonan izin magang supaya mahasiswa bisa memastikan bahwa perusahaan yang akan dituju sesuai dengan jurusan yang diambil serta dapat mempermudah mahasiswa dalam menyusun laporan pelaksanaan kegiatan magang.

- Mahasiswa harus disiplin dan mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan tempat pelaksanaan kegiatan magang serta bertanggung jawab atas tugas yang di berikan.
- Mahasiswa harus menjaga nama baik kampus selama melaksanakan kegiatan magang dengan mematuhi norma dan aturan serta bersikap sopan di perusahaan atau instansi tempat dilaksanakannya kegiatan magang.

5.2.2 Bagi Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta

Saran yang dapat penulis berikan untuk Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1. Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta sebaiknya menambah jumlah karyawan khususnya pada sub divisi rekrutmen guna memperlancar proses perekrutan di perusahaan.
- 2. Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta sebaiknya menambah ruangan bagi divisi rekrutmen guna memperlancar proses rekrutmen dan membuat para kandidat nyaman.
- Teleperfromance Indonesia cabang Yogyakarta sebaiknya lebih gencar dalam hal mempromosikan tentang perusahaan agar banyak yang tertarik untuk bergabung.

5.2.3 Bagi STIE YKPN Yogyakarta

Saran yang dapat penulis berikan untuk STIE YKPN Yogyakarta selaku penyelenggara kegiatan magang adalah sebagai berikut:

- Perguruan tinggi sebaiknya menjalanin hubungan yang baik dengan perusahaan tempat mahasiswa magang agar kelak bisa menjadi rekomendasi untuk mahasiswa yang ingin magang.
- 2. Perguruan tinggi sebaiknya memberikan penjelasan secara detail kepada mahasiwa tentang prosedur dalam melaksanakan kegiatan magang dan prosedur dalam penulisan laporan magang agar mahasiswa tidak mendapatkan kesulitan dalam menyusun laporan.
- 3. Perguruan tinggi sebaiknya melakukan pengawasan langsung kepada mahasiswa dengan datang ke perusahaan guna memastikan apakah mahasiswa tersebut benar-benar melakukan kegiatan magang di perusahaan.

BAB VI

REFLEKSI DIRI

6.1 Refleksi Kegiatan Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta, penulis di tempatkan di *Human Capital Resources Management* khususnya pada bagian sub divisi rekrutmen dan sub divisi *sourching*. Pada awal kegiatan magang penulis di jelaskan terlebih dahulu oleh Supervisor Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta mengenai perusahaan dan diperkenalkan kepada para staf khususnya yang berada di bagian sub divisi rekrutmen dan sub divisi *sourching*. Sebelum melakukan tugas magang, penulis mengikuti *briefing* yang dilakukan oleh Supervisor yaitu bapak Ferison Roemengan tentang *jobdesk* yang ada di perusahaan dan di jelaskan tentang tugas dari masing-masing sub divisi.

Refleksi magang ini menunjukkan perasaan penulis selama melaksanakan kegiatan magang di perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta selama kurang lebih 2 bulan yang seharusnya 3 bulan. Penulis mendapatkan banyak hal baru serta positif yang sebelumnya belum pernah di dapatkan.

Berikut kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melaksanakan magang di perusahaan Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta khususnya dibagian sub divisi rekrutmen dan sub divisi *sourching*.

Pada hari pertama melaksanakan kegiatan magang, penulis merasa sangat antusias namun canggung serta malu karena hal ini merupakan pertama kali penulis bekerja di dunia kerja yang sesungguhnya. Namun, itu tidak berlangsung lama karena penulis di sambut hangat oleh para rekan staf sub divisi rekrutmen dan sub divisi *sourching*. Supervisor dan rekan staf HRCM juga sangat baik serta sabar dalam membimbing penulis untuk mengerjakan pekerjaan yang diberikan dan memberitahu penulis ketika melakukan kesalahan sehingga penulis yang awalnya canggung merasa nyaman dalam melaksanakan kegiatan magang.

Banyak manfaat yang penulis dapatkan dari kegiatan pelaksanaan magang ini yaitu men<mark>dapa</mark>tkan pengalaman baru baik di bid<mark>ang</mark> akademik maupun nonakademik dan mendapatkan gambaran tentang dunia sesungguhnya. Dalam hal akademik penulis mendapatkan ilmu tentang cara memproses calon karyawan yang ingin melamar, membuat daily report, data sign, provisioning, dan sebagainya. Dalam hal nonakademik penulis jadi lebih mengerti memahami tentang bertanggungjawab saat bekerja, teliti menyelesaikan sebuah pekerjaan, mengorganisir pekerjaan dengan baik, serta kemampuan penulis dalam berkomunikasi pun cukup meningkat dari sebelumnya. Kegiatan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta banyak mengajarkan penulis tentang berbagai hal baru dalam dunia kerja yang sesungguhnya seperti proses perekrutan calon pegawai sebuah perusahaan. Penulis juga belajar tentang bagaimana cara bersikap dan berkomunikasi dengan baik dengan rekan magang, rekan staf, tamu, serta para pelamar. Penulis merasa

bersyukur dengan adanya kegiatan pelaksanaan magang, penulis dapat menambah banyak relasi baik dari kantor Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta, rekan mahasiswa dan mahasiswi yang sedang menjalani magang, maupun para pelamar.



Gambar 4.1
Peserta Magang dan Para Staf Departemen HCRM

6.2 Manfaat Dari Perkuliahan

Hal positif yang diperoleh penulis selama perkuliahan sangat bermanfaat dalam melancarkan proses kegiatan pelaksanaan magang seperti materi dasar dari manajemen sumber daya manusia khususnya rekrutmen dan seleksi pada mata kuliah manajemen sumber daya manusia. Penulis bersyukur karena di perkuliahan mendapatkan ilmu dari manajemen sumber daya manusia tentang bagaimana cara untuk mendapatkan calon karyawan yang sesuai dengan kriteria dari perusahaan sehingga ketika di tanyakan oleh calon pelamar dengan kriteria yang diinginkan

perusahaan, penulis dapat menjelaskan dengan sebaik mungkin supaya mudah dipahami. Manfaat dari mempelajari manajemen sumberdaya sangat berguna dalam proses kegiatan pelaksanaan magang, sehingga penulis berkesempatan untuk menerapkan dasar-dasar ilmu tersebut secara langsung di dunia kerja yang sesungguhnya.

6.3 Manfaat dan Kekurangan Magang Bagi Soft-Skill Penulis

Manfaat kegiatan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta bagi pengembangan soft-skill penulis melalui pekerjaan yang di berikan kepada penulis selama kegiat<mark>an magang sehingga mampu mening</mark>katkan kemampuan berkomunikasi penulis ketika di hadapkan dengan pelamar dan *client* dari perusahaan yang berkunjung di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta serta ketika penulis menjelaskan tata cara mengerjakan typing test, english test dan aplikasi online di hadapan para calon pelamar, meningkatkan rasa ingin tahu penulis terhadap istilah-istilah yang terdapat di perusahaan, meningkatkan etos kerja tim penulis juga meningkat dengan adanya pembagian kerja yang jelas bersama rekan staf di sub divisi rekrutmen dan sub divisi sourcing. Manajemen waktu juga dipelajari oleh penulis agar pekerjaan yang diberikan dapat diselesaikan dengan baik. Kekurangan kegiatan pelaksanaan magang dalam pengembangan soft-skill penulis adalah belum mampu menentukan keputusan yang tepat dalam setiap pekerjaan yang diberikan karena penulis masih harus bertanya kepada masing-masing sub divisi.

6.4 Manfaat dan Kekurangan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif

Manfaat kegiatan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta bagi pengembangan kemampuan kognitif penulis salah satunya meningkatnya kemampuan berbahasa penulis melalui tugas yang diberikan oleh Supervisor untuk mengecek data kandidat sehingga penulis dapat berinteraksi secara langsung dengan para pelamar atau bahkan dengan tamu dari perusahaan. Penulis juga belajar merangkai kata-kata untuk menjadi kalimat yang utuh sehingga ketika di sampaikan akan mudah dipahami oleh orang lain dan penulis. Pelaksanaan kegiatan magang kerja mampu meningkatkan ketelitian dan kemampuan penulis dalam mengamati tugas untuk mengecek data pelamar dan menyusun dokumen perusahaan seperti daily report, data sign dan provisioning penulis dapat mengerjakan dengan baik. Kekurangan dalam kegiatan pelaksanaan magang terhadap pengembangan kemampuan kognitif penulis dalam menalar sebuah pekerjaan kurang berkembang dikarenakan terdapat informasi yang bersifat rahasia.

6.5 Faktor - Faktor Kunci Sukses Dalam Bekerja

Berdasarkan pengalaman ketika melaksanakan kegiatan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta, penulis menemukan faktor-faktor sukses yaitu pentingnya menjalin hubungan dan komunikasi yang baik sesama rekan kerja dan atasan agar dapat terciptanya lingkungan kerja yang nyaman untuk bekerja karena lingkungan kerja berpengaruh dalam kualitas kerja. Faktor

manajemen waktu dan kerja juga berperan penting karena dengan menerapkan kedua manajemen tersebut akan menghasilkan kinerja yang bagus bagi perusahaan dan menciptakan *image* yang baik dan tanggung jawab tinggi bagi individu yang akan mendatangkan kepercayaan dari rekan kerja maupun atasan. Dalam dunia kerja juga harus mematuhi norma, budaya, dan peraturan yang berlaku serta yang telah ditetapkan dalam lingkungan kerja agar mampu menjaga nama baik diri pribadi dan perusahaan.

6.6 Rencana Perbaikan Diri, Karir, dan Pendidikan Lanjutan

Selama melaksanakan kegiatan magang di Teleperformance Indonesia cabang Yogyakarta dalam kurun waktu dua bulan, penulis mendapatkan gambaran terkait perbaikan diri, karir, dan pendidikan lanjutan. Untuk perbaikan diri, penulis berusaha selalu belajar terkait hal baru dengan cara mengerjakan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Penulis juga selalu berusaha memastikan agar mendapatkan *feedback* atas semua pekerjaan yang telah dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kesalahan yang dilakukan oleh penulis sedangkan pada karir penulis memperoleh gambaran perjalanan karir ketika penulis sudah lulus dan gambaran dalam menentukan pekerjaan yang memiliki peluang untuk *fresh graduate*. Penulis berterimakasih kepada yang telah memberikan masukan. Penulis belum memiliki gambaran terkait rencana pendidikan lanjutan karena penulis tertarik ingin langsung menerapkan ilmu yang sudah didapat dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyani, A., Firdaus, M. A., & Rinda, R. T. (2019). Job Specialization Dan Job Enlargement Terhadap Efektivitas Kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 2 No. 1*, 1-14.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. Padang: INA-Rvix Papers.
- Hariandja, Marihot T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.
- Kadir, A., & Machasin, M. (2014, Juni). Pengaruh Ability, Motivasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Redaksi Pada PT Riau Pos Intermedia Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi*, 22(2), 42-58.
- Kartodikromo, E. A., Tewal, B., & Trang, I. (2017). Proses Rekrutmen, Seleksi, Pelatihan Kerja Dan Pengaruhnya Pada Kinerja Karyawan CV. Celebes Indonesia Sakti Mer 99 Mega Mas Manado. *Jurnal Emba Juni 2017, 5* (2), 363-372.
- Muhammad, F. (2020). Fungsi Manajemen Dalam Revolusi Industri 4.0 Di PT. Naica Global Creator Bandung. *Jurnal Penelitian Manajemen, Vol.* 2(No. 1), 273-280.
- Nurul, A., & Giovanni, A. (2018, Juni). Pengaruh Proses Rekrutmen (Porek) dan Seleksi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Maya Internasional, Tbk. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, Vol 1 No 2*, 8-18.
- Phintraco group. (2017, April). Retrieved from Phintraco Group.
- Suprihati. (2014). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Sragen. *Jurnal Paradigma Februari-Juli*, 02(01), 93-112.
- Yuniarti. (2016). Pengaruh Analisis Jabatan, Struktur Organisasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pembangunan Daerah (BAPPEDA) Kabupaten Morowali. *Jurnal Katologis*, 4(8), 109-117.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Magang dari STIE YKPN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA JL. SETURAN, YOGYAKARTA 55281, P.O. BOX 1014 YOGYAKARTA 55010 TELP. (0274) 486180, 486321, FAKS. (0274) 486155 www.stieykpn.ac.id

LMU

358/STIE YKPN/I/2020 Izin Magang bagi Mahasiswa 17 Januari 2020

Kepada Yth. Pimpinan Teleperformance Indonesia Jogja City Mall Lantai 1

Jl. Magelang Km 6 No. 18 Yogyakarta

Dengan hormat,

Hal:

Berkaitan d<mark>eng</mark>an kegiatan belajar meng<mark>ajar</mark> di STIE YKPN Yogyak<mark>arta,</mark> yang mengijinkan mahasiswa untuk melakukan Magang dengan bobot 6 (enam) SKS di instansi/perusahaan, dengan ini kami memohon ijin mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta berikut ini, untuk melakukan praktik kerja (magang) di instansi yang Bapak pimpin:

Nama: Vivit Fitria NIM: 21 16 28932 Program Studi: S1-Manajemen

Mahasiswa tersebut harus menyelesaikan magang selama periode Februari 2020 sampai dengan April 2020, apabila yang bersangkutan tidak memenuhi kewajibannya, dikenakan sanksi matakuliah magang digugurkan dan pengunduran waktu wisuda. Berikut ini kami lampirkan ketentuan magang dan formulir penilaian bagi mahasiswa yang bersangkutan.

Kami menyampaikan terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta melakukan Praktik Kerja/Magang di instansi yang Bapak pimpin. Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon mahasiswa STIE YKPN Yogyakarta dapat ditempatkan pada tempat magang yang sesuai dengan bidang studi dan softskill nya.

Atas perhatian dan kerjasama Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Lampiran 2 Surat Izin Magang Teleperformance Indonesia



Teleperformance Indonesia 18th floor Menara Jamsostek Jl. Jend. Gatot Subroto Kav.38 Jakarta – 12710 – Indonesia T +62 21 2550 8111 tpid@teleperformance.com

Yogyakarta, 29 Januari 2020

Perihal

: Konfirmasi Penerimaan Program Magang

Lampiran

: 1 Lembar

Kepada Yth. Kepala Dekan STIE YKPN Yogyakarta Di Tempat

Sehubungan dengan pengajuan program magang dari STIE YKPN Yogyakarta, melalui surat ini Teleperformance Indonesia ingin memberikan konfirmasi bahwa nama-nama dibawah ini:

- 1. Vivit Fitria.
- 2. Syahril Aditama.
- 3. Cita Resti K.D

Telah kami terima sebagai mahasiswa-mahasiswi Magang di kantor Teleperformance Indonesia di departemen Human Resources.

Kami sangat terbantu dengan adanya program magang tersebut dan kami mengucapkan terima kasih atas partisipasi dan kerjasamanya. Teleperformance Indonesia berharap bahwa program magang mahasiswa-mahasiswi STIE YKPN terus berlanjut.

Hormat Kami,

Ferison I emengas

Supervises Recruitment

Lampiran 3 Berita Acara Serah Terima Mahasiswa Magang



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)

PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)

JI. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia
Telp.: +62-274-486321, +62-274-486160; Fax: +62-274-486081

Website: www.stieykpn.ac.id

			ER TA. 2018/2019	2020 2019, pukul 09.00 WI
ida ha	ui ini Senin	tanggal 03	Bulan Februari	Program Studi Akuntonsi
uang .	Liedicita Man le	elah dilaksanakan seral	terima manasiswa magang	Manajemen
jumla	h .3 orang,			~ /
210		NAMA	NPM	
NO.		NAMA	2116 28932	
1.	VIVIT FITRIA		20125	
2.	CITA RESTI		XIII	
3.	SYAHRIL ADITA	AMA	2116 28930	
4.	V			W
		IEIEIEITO II COLLEC		
batan erusah lamat	naan/Instansi:	NO. 18, KUN 1	datran, Sinduadi, Kec.	
erusal	naan/Instansi:	NO. 18, KUN 1	iail Lantai I, Jin Magel Batran , Sindu adi , Kec n Istimewa Yogyakarto	Mlati, Kab.
erusal lamat	naan/Ins <mark>tansi:</mark> :	No. 18, Kulu (Sleman, Daeral	tatran, Sinduadi, Kec. n Istimewa Yogyakarta	Mlati, Kab.
erusal lamat	naan/Ins <mark>tansi:</mark> :	No. 18, Kulu (Sleman, Daeral	datran, Sinduadi, Kec.	Mlati, Kab.
erusal lamat erita a	naan/Ins <mark>tans</mark> i: : acara ini dibuat del	No. 18, Kulu (Sleman, Daeral	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ituk dapat d <mark>ipergun</mark> akan seb	Mlati, Kab.
erusal lamat erita a	naan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat del	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlałi, Kab.
erusal lamat erita a lenget embin	aan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat de ahui, ` nbing Perusahaan/	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlati, Kab.
erusal lamat erita a lenget embin	naan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat del	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlałi, Kab.
erusal lamat erita a lenget embin	aan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat de ahui, ` nbing Perusahaan/	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlałi, Kab.
erusal lamat erita a lenget embin	aan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat de ahui, ` nbing Perusahaan/	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlałi, Kab.
erusal lamat erita a lenget embin	aan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat de ahui, ` nbing Perusahaan/	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlałi, Kab.
erusal lamat erita a lenget embin	aan/ins <mark>tansi:</mark> : acara ini dibuat de ahui, ` nbing Perusahaan/	Sleman, Daecal Sleman, Daecal ngan sesungguhnya un	datran , Sindu adi , Kec. n Istimewa YogyaKarto ntuk dapat dipergunakan seb Yogyak	Mlałi, Kab.

Lampiran 4 Daftar Hadir dan Kegiatan Magang

STE	111	
YKPN	KPN	

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)

PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)

JI. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia

Telp.: +62-274-486321, +62-274-486160; Fax: +52-274-486081

Website: www.stieykpn.ac.id

DAFTAR HADIR DAN KEGIATAN MAGANG

Nama NIM.: Nama		2116 1. F.	Fittla 28932 ricon (Paraf
No	Hari & Tanggal		Pulang	Jenis Kegiatan yang Dilakukan	Pejabat
1.	Senin, 03/02/2020	ob-30	17.30	Pengenolan Jobdetk, briefing, mewawana- rai relamar Kerja, mengetik data relamar	(/~
2.	Selasa, 04/02/202	68.30	17.30	mengecok dan mencatat data pelamar, memeriksa hasil Psikoler Pelamar.	Qm
3.	Rabu, 05/02/2020	08-30	17.30	Mengerek dan mencatat data pelamar, mencatat horil test re-typing pelamar.	m
4.	Kamis, oblaz/ 2020	08.30	1730	mencatat will test te-typing felandat. mengezet den meteoatat data telandat. monetepon colon toryaman untuk jerusahan	m
5.	Junat, 07/02 2020	08.30	H-30	Briefing, mengetek dan menjadah data palana memeriksa dan mengawan pikanti Pelamat dan mengawan reita menjadah hari re-tuping palanasi	DM.
6.	Senin , 10/02 2020	08.30	19.30	menginput data pelamar.	n-
7.	Selasa, "/oz zozo	08.30	17.30	mengerek dan mencatat data pelamar. menginput data pelamar.	m
8.	Rabu, 12/02 2020	08-30	17.30	Griefing, mengerek dan mencotet data felamb memoriksa dan mengawasi Pilikotet Pelambr mengrishut data pelamor, mengawasi berta metab kasil 10-typing pelankar.	i An
10.	Kamis, 13/02 2020 Jumat, 13/02 2020	08.30	17.30	mengecek dan mencetet data pelamar memeriksa dan mengawak psikotes fetamar, menginput data peramar, menga wasi english test dan pengapukasian mengecek dan mencatat data pelamar, memeriks dan mengawak psikotes pelamar, menginput data pelamar, mengawak english test dan mencatat hasil typing test.	M
4.	Senin, 17/02 2020	08.30	17.30	mengocek dan moncatat data pelamar, memeriksa, mencatat dhavil typing teg.	0
5.	Selasa, 18/02 2020	u8-3u	17.30	mengementan havit psitotes nengecek dan mencatat data pelamar,	Ly
6.	falou, 19/02 2020	08-30	17.30	mengecek dan mencatat data pelamai nengawasi dan mencatat hasi typing plumo	[M
7.	Kamic, 20/02 200	08-30	17:30	mengerek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan mencatat hasil typing	The
3.				pelamar, mengawas, english test dan mengawasi pengaplikasian online.	1
).	Jumat, 21/02 2020	68.30	17.30	Mengerek dan mencatat data pelamar, mengawasi dan menginput data pelama	()
). (Senin, 21/02 2020	08-30	17-30	mengecek dan mencatat data pelaman mengawasi serta mencatat hasil typing	10/1
			-	Pelamar dan menginput data pelamar.	0.0
. 4	selasa, 25/02 2020	08.30	17.30	mengerek dan mencatat data pelama mengawasi serta mencatat hasil typing	1/ /~
•				mengawasi english test, mengin put data Pelamuar dan pengapikasian online.	1

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1) Jl. Seturan, Depok. Sleman-DIY 55281, Indonesia Telp::+62-274-486321, +62-274-486100, Fax. +62-274-486081 Websi e: www.stieykpn.ac.id

24.	Robu, 26/02 2020	08-30	17-30	mengerek data kuntar dan mencetat. hatil typing test pelamar, mengawari pripater, pengapikarian onlihe dan
25.	Constitution of the second second second		district desired control	mengawas english tert.
26.	Kamir 27/02 moso	c8 30	19.30	outrouching, mengikuh seminar di Chu
27.	The same of the sa			Disnater Jaglo seeta mergacek dan Disnater Jaglo seeta mergacek dan menatat data Pelamar menakek dan mencatat data pelamar
28.	Jumat, 24/02 200	08.30	17.30	mengacek dan mencantal data relamar. outsourching, mencantat data relamar. mengacek dan mencatat data pelamar mengawati dan mencatat haini typing.
29.	Sonin, 02/03 20%	08.30	17.30	mengawan dan mencahat haral typing. mengawan dan mencahat dara beraman mengacek dan mencahat dara banina
30.	Selaca, 03/19 2020	08.30	17.30	mengawah dan mencatat hanil typing, mengawah engush tert dan mengawah
31.				pengarukanan online.
32.	Rahu, 09/03 2010	08.30	17.30	Jobpan.
33.	Kamis, 09/03 2020	08.30	17.30	mengecet dan mencatrat clata pelamar, wengawan dan mencatrat havil typing.
34.	Jumat, 05/03 2020	08.30	17.30	wengawah dan mencatat derta pelamar wengawah dan mencatat hahl
35.				typing, mengawasi dan memeriksa hasil psikotest telamar.
36.	Senin , 09/03 2020	08.30	17.30	mengawasi dan mencatat data felamar, mengawasi dan memeritra nakil Psistotest, mengawasi dan mencatat
37.				havil typing test. mengecet clan mencontat data pelaman
38.	Selasa, 10/03 2000	08.30	17.30	mengawali dan mementia hani
39.	FIQ)			mostl typing lest, merginput data pelama mengeret dan mercatat data pelamar
10.	Raby, 11/03 2020	08.30	1730	menginpul data sign contract, menginpul data petamar, mengawan enguish ters
11.		1	V	dan pengaplikasian online.
12.	Kamis, 12/05 2020	08.30	17-30	mengawah englih test, mengawah
13.	<u> </u>			dan mencertat harti typing test dan pengaplikasian online.
4.	Junat, 13/03 2010	08-30	17-30	mengerek dan mencatort data pelaman mengawasi dan memeriksa hakil psikoksy.
5.		10	V	mengawasi english test, mengawasi dan mencatat hasil typing test.
6.	Senin, 16/03 2020	08.30	17.30	mengawati dan mencatat data lebana, mengawati dan memeriksa hahi
7.			e to a light or a large from	psitolest, mengawali english text, mengawali pengaplikasian anline.
8.	Selasa, 7403 2020	08:30	17.30	mengecet dan mencatat data perman mengewasi tyling test, mengewasi
9.		ACCIONATION OF THE PARTY NAMED IN	magnetic and a second	english test, menginput data pelamar.
0.	Rabu, 18/03 ²⁰⁸⁰	08.30	17.30	
1.			-	english text dan mengawah pengapukasian online.



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1) II. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia Telp.: +62-274-486321, -62-274-486160; Fax: +62-274-486081 Webşite: www.stieykpn.ac.id

52.	Kamis, 19/3/2020	08.30	17.30	mengecek dan mencatat data Pelamar, mengawasi typing tert, mengawasi mengawasi tan mengapulikasian
53.	1			english test dan fengen
54.	Jumat, 20/ 2020	08.30	10.2	mengecek dan mencatat data felamar, mengewasi dan memeriksa hasil
55.	Jumat, /3	08.30	17-30	Psikoteit, menginput data pelamal dan mengawasi typing test.
56.			G	aut in general rights test.
57.		47		
58.				
59.				
60.				
61.	37 - 12			
62.				
63.	7 16			
64.				(1)
55.				
56.				
57.				
8.				<u> </u>
9.			X	K P S
0.	L			
1.				AV /
2.				2 /
3.			Y	AKA
1.			-	
5.		_		
5.				
,	17.00			
-				

108.		T T			$\neg \top$	_
109.						
110.		+-	_			
111.						
112.		0	31 1	7 .	1	
113.				400		
115.						1
116.		7				
117.			-			
118.						
119.	10					-
120.					-	-
K: 3		To a	KPN	FC NIKMIP	2087084	
	7	GY	AK	AR	ia .	

Lampiran 5 Evaluasi Kegiatan Mahasiswa Magang



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA PROGRAM STUDI SARJANA (STRATA 1)

Jl. Seturan, Depok-Sleman-DIY 55281, Indonesia
Telp.: +62-274-486321, +62-274-486160; Fax: +62-274-486081
Website: www.stieykpn.ac.id

EVALUASI KEGIATAN MAHASISWA MAGANG SEMESTER 2 TA. 2018/2019

Nama:	Vivit	fitria
NPM:	2116	23932
Perusahaan Tempat Magang	. Telepe	performance Indonesia
Alamat Perusahaan/Instansi:	Tadia	City Mall Lantal (, Jl. Magelang Jb. KM 6, , Kulu Pakran, Sinduadi, Kec. Mati, Kab. Sieman, Diy
Tugas Mahasiswa di perusah		1 Tugas di divisi Kerrutmen 2 Tugas di divisi Souching
		3

No.	Topik Penilaian (Poin Ni <mark>lai</mark>))	Sangat Kurang (6)	Butuh Perbaikan (7)	Cukup (8)	Baik (9)	Sangat Baik (10)	Total
1.	Kemandirian					V	10
2.	Kehadiran					1	10
3.	Personalitas					V	9
4.	Inisiatif				~		9
5.	Kemampuan Belajar				V	1	10
6.	Kemampuan Adaptasi					V	10
7.	Kedisiplinan					V	
8.	Kualitas kerja						10
9.	Pengetahuan Kerja					V	10
10.	Penampilan	7				V	10
T	Jumlah		YWI	NO		$\leq M$	98

1	rangan: Kemandirian	Ke <mark>rja sesua</mark> i dengan instruksi yang diberikan, cepat mengerti	6	Kemampuan Adaptasi	Kemampuan menyesuaika diri dengan perubahan kondisi	
2	Kehadiran	Jumlah ketidakhadiran atau keterlambatan melampaui batas yang telah ditentukan	7	Kedisiplinan	Mematuhi aturan dan ketentuan yang berlaku dalam perusahaan	
3	Personalitas	Mudah bekerjasama, kolaborasi dan selalu ingin membantu	8	Kualitas kerja	Memenuhi standar kualitas kerja dan layanan harapan	
4	Inisiatif Berpikir konstruktif, positif dan bertindak secara proaktif		9	Pengetahuan Kerja	Memahami keseluruhan proses kerja	
5	Kemampuan Belajar	Kemampuan belajar terus tentang hal-hal baru	10	Penampilan	Selalu tampil rapi, tersenyum, dan menyapa rekan kerja lain	

Yogyakarta, 24.08 Juli 2020 Pembimbing Pertisahaan,

Nama: FER 10 N NIK: 2087084

Lampiran 6 Surat Penarikan Magang



ILMU

19 Maret 2020

No.:

530/STIE YKPN/III/2020

Hal:

Pemberitahuan Instruksi Pembelajaran

Bagi Mahasiswa Magang

Kepada

Yth. Pimpinan Teleperformance Indonesia

Jogja City Mall Lantai 2 Jl. Magelang Km 6 No. 18

Dengan hormat,

Memperhatikan perkembangan terkini terkait wabah COVID-19 di Indonesia, dengan ini kami memberitahukan dengan adanya surat edaran Ketua STIE YKPN Yogyakarta, No. 361/KETUA/STIE/III/2020 tertanggal 15 Maret 2020, perihal antisipasi dan pencegahan penyebaran COVID-19, maka dengan ini kami menyampaikan informasi kepada Bapak/Ibu Pimpinan instansi sekaligus memohon ijin untuk melakukan penarikan terhadap mahasiswa/mahasiswi kami yang sudah melakukan magang di Instansi Bapak/Ibu pimpin. Penarikan terhadap mahasiswa/mahasiswi kami yang sedang melaksanakan magang akan dimulai Senin, 23 Maret 2020 sampai dengan waktu yang belum bisa kami tentukan.

Kami mohon maaf atas ketidaknyamanan ini, dan kami akan menempatkan kembali mahasiswa/mahasiswi kami untuk melanjutkan magang pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin saat kondisi sudah kondusif. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima kembali mahasiswa kami tarsahut

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami.

Dr. Harvono Subivakto M Si

Ketua

Lampiran 7 Sertifikat Magang

