

LAPORAN AKHIR KEGIATAN MAGANG
PERUSAHAAN TELEPERFORMANCE INDONESIA
CABANG YOGYAKARTA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)



Disusun Oleh :

Riefky Fauzan (2116 28957)

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

2021

MAGANG

LAPORAN KEGIATAN MAGANG PT TELEPERFORMANCE INDONESIA, YOGYAKARTA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIEFKY FAUZAN

No. Mhs.: 211628957

telah dipresentasikan di depan Tim Dosen pada hari Selasa tanggal 2 Maret 2021 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Pembimbing I,



Bianka Andriyani, SE., MM.



Pembimbing II,



Dr. Wisnu Prajogo, MBA.

Yogyakarta, 2 Maret 2021
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
Ketua,

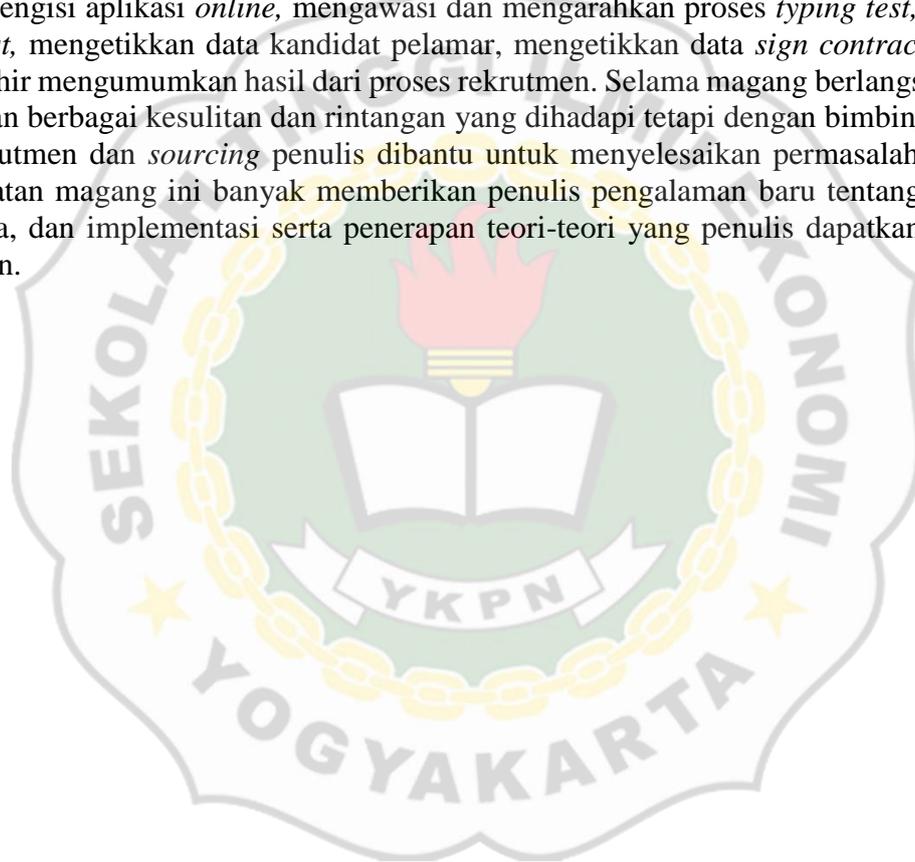



Dr. Haryono Subiyakto, M.Si.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan ini dibuat dengan tujuan untuk menjelaskan seluruh kegiatan magang yang telah dilakukan oleh penulis di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta yang terletak di Jogja City Mall lantai 1, Jalan Magelang KM. 6, No. 18, Kutu Patran, Siduadi, Kec. Mlati, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 7 September 2020 sampai dengan 7 Desember 2020. Selama 3 bulan penulis ditempatkan di Departemen *Human Capital Resources Management* (HRCM) lebih tepatnya dibagian divisi rekrutmen dan *sourcing*. Selama kegiatan magang berlangsung penulis diberi kesempatan untuk ikut membantu pekerjaan yang ada pada divisi rekrutmen dan *sourcing* seperti memeriksa berkas dokumen kandidat pelamar, mengawasi dan menghitung proses psikotes, ikut membantu kandidat pelamar mengisi aplikasi *online*, mengawasi dan mengarahkan proses *typing test*, mengawasi *english test*, mengetikkan data kandidat pelamar, mengetikkan data *sign contract*, kemudian yang terakhir mengumumkan hasil dari proses rekrutmen. Selama magang berlangsung penulis menemukan berbagai kesulitan dan rintangan yang dihadapi tetapi dengan bimbingan dari tim divisi rekrutmen dan *sourcing* penulis dibantu untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Pada kegiatan magang ini banyak memberikan penulis pengalaman baru tentang bagaimana dunia kerja, dan implementasi serta penerapan teori-teori yang penulis dapatkan pada masa perkuliahan.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Saat ini perkembangan dunia kerja semakin pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya perusahaan-perusahaan yang ada di Indonesia baik perusahaan swasta maupun negeri. Perusahaan yang baik perlu manajemen yang memumpuni. Salah satu yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan sumber dengan keunggulan yang sangat berpotensi akan kemampuan yang dimiliki setiap individu dalam hal keterampilan, sifat, maupun karakter. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sebuah ilmu tentang mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang terdapat oleh setiap individu secara efisien dan efektif serta dapat dimanfaatkan secara maksimal sehingga tercapainya tujuan bersama dari perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Saat ini banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia sumber daya manusia atau dikenal dengan perusahaan *outsourcing*. Menurut Libertus Jehani (2008:1) mengatakan bahwa *outsourcing* adalah bentuk dari penyerahan pekerjaan kepada suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan maksud untuk mengurangi tugas dari perusahaan tersebut. Peran dari perusahaan *outsourcing* itu sendiri sebagai tempat yang menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan dalam suatu perusahaan. Tidak sedikit juga untuk saat ini jasa penyedia sumber daya manusia atau *outsourcing* di Indonesia

Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta merupakan perusahaan *outsourcing* internasional dimana perusahaan tersebut bergerak dalam bidang jasa penyedia sumber daya manusia atau *outsourcing* yang berfokus pada jasa *customer service*. Banyaknya antusias para calon karyawan untuk segera mendapatkan pekerjaan sedangkan calon karyawan yang sudah dinyatakan lolos semua tes tidak dapat langsung mengikuti tahap selanjutnya yaitu

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tanda tangan kontrak kerja. Tidak adanya kebutuhan tenaga kerja yang diminta oleh klien membuat calon karyawan harus menunggu untuk melakukan tahap tanda tangan kontrak oleh Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta. Hal tersebut akan mempengaruhi proses rekrutmen yang mana perusahaan harus menunda para pekerja yang sudah siap untuk bergabung pada perusahaan untuk waktu yang belum dapat ditentukan. Berdasarkan paparan di atas, penulis melaksanakan kegiatan magang di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta karena penulis tertarik mengulas lebih dalam metode yang digunakan Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dalam proses rekrutmen sumber daya manusia.

Tujuan Magang

1. Memberi informasi tentang peranan bidang *customer service* dalam praktik kerja.
2. Mengetahui tahapan proses rekrutmen sumber daya manusia bidang jasa *Customer Service* di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.
3. Mengidentifikasi kekurangan metode rekrutmen yang berpengaruh terhadap calon karyawan Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL ORGANISASI

Sejarah Perusahaan

Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan internasional *Business Process Outsourcing* (BPO) di Indonesia yang bergerak dibidang jasa *Customer Service* yang terletak di Yogyakarta atau lebih tepatnya di Jogja City Mall Lantai 1 Jalan Magelang. Perusahaan yang berpusat di Perancis ini didirikan pada tahun 1978 dan sudah memiliki 330.000 lebih karyawan di 80 negara serta melayani lebih dari 170 pasar.

Pertama kali didirikan pada tahun 1978 oleh seseorang bernama Daniel Julien, seorang pemuda berasal dari lulusan Universitas Paris dan mendirikan sebuah perusahaan bernama Teleperformance di Perancis. Perusahaan yang bergerak dalam bidang *Business Process Outsourcing* (BPO) sudah tersebar banyak di belahan benua. Perusahaan Teleperformance Indonesia sendiri didirikan pada tahun 2003 yang sampai sekarang sudah memiliki sebanyak 1927 lebih karyawan dan terdapat 15 sayap marketing besar terkemuka di Indonesia dan masih bertambah jumlahnya sampai sekarang.

Perusahaan Teleperformance Indonesia di Yogyakarta sendiri sudah berdiri sejak tahun 2016 dan memiliki kantor yang cukup untuk dapat mempekerjakan sejumlah karyawan berkualitas untuk ditempatkan di sebuah Mall Yogyakarta menjadikan Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta tempat yang cukup nyaman untuk menjadi tempat kerja dikalangan usia menengah. Terdapat beberapa *working space* yang berada didalam sebuah Mall ini dan beberapa ada yang di luar Jogja City Mall, karena terbatasnya tempat menjadikan tidak semua *campaign* berada dalam satu gedung. Kemampuan yang terampil dan bermotivasi tinggi menjadikan Perusahaan Teleperformance Indonesia tersebar di 3 kota besar di Indonesia serta dengan kemampuan yang dibekali setiap karyawan pada setiap kepuasan klien menjadikan Perusahaan Teleperformance Indonesia sebuah perusahaan yang berkembang pesat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

AKTIVITAS MAGANG

- **Memeriksa Kelengkapan Dokumen Kandidat**

Tahapan awal pelamar kerja harus memiliki dokumen yang diminta oleh perusahaan untuk dapat melamar pada posisi yang dibutuhkan, seluruh kandidat harus wajib mengumpulkan dokumen yang sudah menjadi syarat pendaftaran karyawan di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

- **Mengawasi Proses Tes dan Mengecek Hasil Psikotest**

Tahap selanjutnya setelah proses pengumpulan berkas kandidat akan diarahkan melakukan psikotes sebagai tahap awal dari proses seleksi di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

- **Mengarahkan Pengisian Aplikasi Online**

Tahap ini mengharuskan untuk para kandidat yang ingin melamar pekerjaan di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta wajib mengisi aplikasi online yang telah tersedia di kantor bagian ruang komputer HR.

- **Mengawasi dan Mengarahkan English Test**

Tahap English Test merupakan tes bagi kandidat untuk menilai seberapa baik kemampuan para kandidat dalam berbahasa inggris. Dengan tes yang telah tersedia dalam Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

- **Mengawasi dan Mengarahkan Tahap Typing Test**

Tahap Typing Test merupakan tahap dimana para kandidat akan dinilai berdasarkan kecepatan dan ketepatan kemampuan mengetik seserang di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

- **Mengetik Data Dokumen Kandidat**

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Data-data yang telah dikumpulkan kandidat untuk melamar di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta akan segera diketikan oleh penulis sebagai tugas yang telah diberikan dari Supervisor.

- **Mengetik Data Kandidat Sign Contract**

Proses tanda tangan yang terdapat di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta yang dilakukan antara perusahaan dan karyawan yang telah dinyatakan diterima dan siap untuk bekerja.

- **Mengumumkan Hasil Proses Rekrutmen**

Kandidat yang berhasil lolos dari semua proses rekrutmen akan diberitahukan jika sudah diterima di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta. Sedangkan kandidat yang tidak berhasil lolos dalam proses rekrutmen akan langsung diberitahukan dan dipulangkan.

- **Menghubungi Calon Karyawan**

Karyawan yang sudah berhasil lolos dari semua tahap tes rekrutmen akan dimasukkan kedalam *talent pool* untuk dihubungi kembali saat perusahaan membutuhkan karyawan.

- **Kunjungan Kampus**

Mengunjungi kampus merupakan kegiatan yang dilakukan Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta untuk dapat melakukan kerja sama dengan pihak kampus tersebut.

- **Filing Document**

memasukkan berkas-berkas yang dimiliki setiap karyawan untuk diurutkan kedalam loker penyimpanan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PERMASALAHAN DAN PEMBAHASAN SOLUSI

Landasan Teori

- **Karyawan**

Romney & Steinbart (2005) mendefinisikan karyawan sebagai penggerak biaya dalam hal kualitas kerja yang mempengaruhi baik untuk produktivitas keseluruhan maupun tingkat kecacatan produk. oleh karena itu, kehadiran karyawan sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan.

- **Efektivitas**

Menurut Siagian (2002:151) efektivitas adalah tercapainya sebuah tujuan yang sudah ditentukan pada waktunya dengan memanfaatkan sumber data tertentu yang dialokasikan guna menjalankan kegiatan organisasi tertentu.

- **Rekrutmen**

Menurut Hasibuan (2011:174) rekrutmen atau penarikan adalah suatu kegiatan dimana organisasi mencari serta mempengaruhi tenaga kerja agar dapat mendaftarkan diri untuk melamar kepada organisasi untuk lowongan pekerjaan yang masih tersedia di organisasi.

Masalah yang Dihadapi

- **Sub Divisi Rekrutmen**

1. Efektivitas waktu rekrutmen karena setelah proses rekrutmen selesai calon karyawan diharap menunggu panggilan pihak HR rekrutmen guna konfirmasi ketersediaan calon karyawan untuk mengisi posisi.
2. Kurangnya sumber daya manusia dalam proses rekrutmen yang dilakukan untuk mencadangkan berbagai tugas karyawan lain.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- **Bagi Penulis**

1. Peneliti kurang teliti dalam proses pemberkasan para calon karyawan sesuai dengan arahan karyawan HR.
2. Kurangnya pengetahuan peneliti terkait informasi internal perusahaan yang sering ditanyakan oleh para calon pekerja saat sesi tanya jawab.

Pemecahan Masalah

- **Sub Divisi Rekrutmen**

1. Proses rekrutmen Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta perlu dievaluasi kembali karena pada proses tersebut dirasa kurang efektif, keefektifan ditekankan pada tahap peserta dinyatakan lolos namun tidak dapat langsung bergabung pada perusahaan untuk mengisi posisi dan tanda tangan kontrak. tim rekrutmen juga dapat memaksimalkan dengan mengiklankan lowongan pekerjaan pada media sosial yang sering diakses oleh para pencari kerja, contohnya perusahaan harus melihat kualifikasi target calon pekerja yang dibutuhkan seperti *customer service* yang erat dengan remaja sehingga mengerti akan teknologi maka targetnya dapat dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, LinkedIn, dan Facebook serta situs-situs yang sering diakses masyarakat untuk menemukan informasi seputar lowongan pekerjaan.
2. Penambahan karyawan pada kantor Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta yang harus dilakukan agar dapat terpenuhinya kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Penambahan karyawan juga meningkatkan fokus kerja setiap karyawan karena saat seorang karyawan melakukan jobdesc mereka masing-masing tidak terganggu dengan adanya tugas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

yang seharusnya dikerjakan oleh karyawan lain. Kendala ini membuat karyawan untuk bisa multi-tasking dalam setiap tugas bahkan sering terjadinya masalah dalam Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

- **Bagi penulis**

1. Meningkatkan lagi ketelitian penulis dengan mengecek kembali berkas untuk dapat memastikan apa yang telah ditugaskan dari atasan sesuai dengan arahan tim HR Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta. Kurangnya pengalaman penulis menyebabkan kurang teliti saat melakukan tugas yang diberikan. Selama tiga bulan juga penulis telah melatih untuk menjadi lebih baik.
2. Seringnya pertanyaan yang diajukan oleh para calon karyawan mengenai informasi kontrak kerja Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta membuat penulis harus mengalihkannya kepada karyawan tim HR. Kurangnya pengetahuan yang dimiliki penulis terhadap informasi kontrak kerja perusahaan karena masih dalam tahap belajar dan mengamati saat magang, hal tersebut penulis terus berusaha mengali informasi-informasi pada saat berlangsungnya proses magang pada setiap harinya. Penulis biasanya bertanya atau mencatat apa yang biasanya para karyawan tim rekrutmen informasikan kepada para calon karyawan sehingga jika ada pertanyaan kembali pada calon karyawan lainnya penulis mampu menjawabnya. Dengan begitu penulis juga dapat mengetahui informasi yang ada di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta untuk kebutuhan gambaran kerja dilapangan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENUTUP

Kesimpulan

1. Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta perlu merevisi kembali metode yang digunakan dalam proses rekrutmen dengan menerapkan rekrutmen secara efektif.
2. Penambahan karyawan yang harus dilakukan Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta guna meningkatkan efektivitas.
3. Bagi penulis untuk lebih meningkatkan ketelitian disaat mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan.
4. Penulis lebih meningkatkan kualifikasi dan kapasitas untuk mengumpulkan informasi agar menambah pengetahuan penulis dalam hal rekrutmen sehingga mampu menjelaskan kepada para calon karyawan.

Rekomendasi

- **Bagi Mahasiswa**
 1. Mencari informasi yang lengkap tentang tempat perusahaan yang ingin di lakukan guna untuk mempermudah disaat kegiatan magang dan saat menyusun laporan kegiatan magang.
 2. Selama kegiatan magang berlangsung, mahasiswa harus selalu menjaga sikap demi menjaga nama baik kampus di perusahaan tempat magang serta tanggung jawab dengan tugas yang telah diberikan dari atasan.
 3. Mahasiswa harus selalu menghormati karyawan yang ada didalam suatu perusahaan dengan mematuhi berbagai aturan yang berlaku selama kegiatan magang berlangsung.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- **Bagi Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta**

1. Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dapat menambahkan ruangan guna meningkatkan kinerja untuk memperlancar proses rekrutmen berlangsung.
2. Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dapat menambah karyawan untuk membantu karyawan lain dalam melakukan tugas tugas yang dilakukan di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.
3. Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dapat melaksanakan prosedur penanganan dan pencegahan *Covid-19* melalui 5M yaitu: memakai masker, mencuci tangan pakai sabun dan air yang mengalir,
4. Tim rekrutmen HR Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dapat lebih meningkatkan proses rekrutmen dalam hal menginformasikan lowongan pekerjaan yang dibutuhkan oleh perusahaan.
5. Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta sebaiknya memberikan insentif bagi karyawan magang sebagai bentuk apresiasi atas kinerja selama kegiatan magang berlangsung.

- **Bagi STIE YKPN Yogyakarta**

1. Perguruan tinggi sebaiknya meningkatkan hubungan antara perusahaan tempat magang dengan perguruan tinggi agar dapat menjadi sebuah rekomendasi bagi para mahasiswa yang ingin melakukan kegiatan magang dimasa yang akan datang.
2. Memberikan saran kepada mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan magang untuk dapat digunakan sebagai tempat kegiatan magang akan dilakukan sesuai dengan mata kuliah konsentrasi dari mahasiswa.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

REFLEKSI DIRI

Hal-Hal Positif yang Relevan dengan Magang

Dengan kerjasama yang telah dilakukan Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dengan beberapa kampus untuk melakukan proses rekrutmen bagi para alumni mahasiswa yang telah lulus dari kampus. Hubungan ini dapat terjalin dengan baik karena dari tim *sourcing* yang telah menghubungi pihak kampus untuk lebih dikomunikasikan terlebih dahulu. Seperti halnya penulis saat diajak untuk mendampingi tim HR untuk mengunjungi sebuah kampus yang berada di daerah Solo yaitu Politeknik ATMI Solo.

Manfaat Kegiatan Magang

- **Manfaat Bagi Penulis**

1. Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa kuliah di lingkungan tempat magang.
2. Menambah pengalaman serta ilmu yang terdapat di dunia kerja secara nyata.
3. Mengasah kedisiplinan dan tanggung jawab dalam setiap pekerjaan yang telah diberikan kepada penulis
4. Menambah relasi yang didapat dari tempat magang.
5. Lebih dapat mempersiapkan diri untuk persaingan yang akan terjadi di dunia kerja di masa yang akan datang.
6. Mahasiswa magang dapat lebih memperbaiki diri dari pengalaman untuk bekal saat besok sudah bekerja di dunia kerja

- **Manfaat Bagi STIE YKPN**

1. Terjalannya hubungan yang semakin baik antara pihak kampus dengan pihak perusahaan tempat magang diselenggarakan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Menghasilkan mahasiswa yang siap untuk bekerja jika sudah menjadi alumni tentu dengan kualitas yang baik dan lebih mengerti dunia kerja.
3. Salah satu fasilitas untuk mengenalkan profil kampus terhadap perusahaan tempat magang diselenggarakan.

• **Manfaat Magang Bagi Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta**

1. Timbulnya hubungan yang baik antara Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta dengan STIE YKPN.
2. Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta mendapatkan bantuan dari mahasiswa magang untuk membantu mengerjakan pekerjaan perusahaan.
3. Semakin dikenalnya nama perusahaan di lingkungan sekitar.
4. Kesempatan untuk mendapatkan karyawan dari mahasiswa magang yang sudah melaksanakan kegiatan magang di Perusahaan Teleperformance Indonesia Cabang Yogyakarta.

Faktor Kesuksesan Pengalaman Magang

1. Selalu melakukan sesuatu dengan cara yang benar dan bersikap patuh terhadap atasan tentang apa yang telah diberikan selama kegiatan magang.
2. Bersikap jujur, disiplin, dan dilakukan secara kompeten dalam melakukan tugas yang diberikan.
3. Harus lebih berani dalam bertindak dan melakukan komunikasi dengan karyawan perusahaan untuk menjalin hubungan yang baik.
4. Selalu menjaga nama baik STIE YKPN di dalam maupun luar lingkungan kerja selama kegiatan magang.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rencana Perbaikan Diri, Karir, dan Pendidikan Lanjutan

1. Rencana perbaikan diri yang dilakukan dengan dibekali pengalaman yang sudah dilalui selama tiga bulan dalam kegiatan magang penulis akan lebih mengembangkan teori-teori yang telah dilalui penulis selama masa kuliah yang berhubungan langsung dengan manajemen sumber daya manusia
2. Rencana perbaikan karir oleh penulis yaitu selain teori penulis juga akan mengembangkan *soft-skill* yang telah dimiliki selama kegiatan magang berlangsung guna meningkatkan kemampuan yang dimiliki penulis untuk kebutuhan perusahaan yang dituntut untuk memiliki sebuah *skill* yang lebih dalam bidang tertentu
3. Perbaikan pendidikan lanjutan oleh penulis dengan memperluas wawasan pengetahuan dalam teori manajemen untuk kedepannya berguna bagi penulis diaplikasikan ke bidang membangun sebuah usaha.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, L. Z. 2016. Upaya Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Diploma Thesis*. Program Diploma STIE Perbanas Surabaya
- Akbar, P. F. 2017. Aktivitas Customer Relations Rumah Sakit Melalui Pendekatan Agama Studi Pada Bagian Kerohanian Rumah Sakit Nahdhatul Ulama Jombang Jawa Timur. *Skripsi*. Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Malang.
- Fajar, S. A., & Heru, T. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Junaida, S. I. 2014. Analisis Efektivitas Pembinaan Koperasi Oleh Dinas Koperasi dan UKM (Usaha Kecil Menengah) Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Riau Sultan Syarif Kasim
- Kumaladewi, A. “Efektivitas Rekrutmen Dan Seleksi Dalam Memenuhi Kebutuhan Tenaga Perawat Di RSIA Muslimat Jombang”. *Jurnal Parsimonia, Vol. 5. No. 1 April (2018): 29-40*.
- Praditya, K. 2016. Rancang Bangun Aplikasi Penggajian Karyawan Pada Umkm Sablon Garment Surabaya. *Skripsi*. Program Sarjana Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
- Pratiwi, A. I. 2015. Tinjauan Proses Rekrutmen Karyawan Bagian Marketing (Studi Kasus Pada Ajb Bumiputera 1912 Kantor Cabang Cinde Palembang). *Laporan Akhir*. Program Diploma Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Purwanidjati, S. R. 2011. “Penerapan Sistem Outsourcing Di Perusahaan Swasta Dalam Perspektif Perlindungan Hukum Hak-Hak Pekerja Kontrak”. *Jurnal Hukum*.
- Putra, D. P. 2015. Proses Rekrutmen, Seleksi, Dan Penempatan Tenaga Kerja Baru Di PT.Jasa Raharja Malang. *Skripsi*. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Wakhid, Y. A. 2018. Pengaruh Kualifikasi Akademik Guru Dan Kompensasi Finansial Terhadap Kinerja Mengajar Guru Madrasah Diniyah Se – Kecamatan Mlarak Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating. *Skripsi*. Program Sarjana Universitas Muhammadiyah Ponorogo.