
ANALISIS PENGUKURAN EFEKTIVITAS JASA REKRUTMENT DIMASA PANDEMI COVID-19 DALAM PERSPEKTIF KEPUASAN DAN KEPENTINGAN CUSTOMER DI PT. TRIMITRA INDO JAYA

Riswan Tarigan¹, Lutfi Erwin Lubis², Rosmawati Agustini³

Riswantarigan09@gmail.com, erwinbinlukman@gmail.com, rose190877@yahoo.co.id

¹ STIE Nagoya Indonesia, Indonesia

^{2,3} Universitas Nagoya Indonesia, Indonesia

Informasi Artikel

Diterima : 16 Mei 2023

Direview : 24 Juli 2023

Disetujui : 30 Nov 2023

Kata Kunci

Efektivitas, Jasa Rekrutment, Kepuasan, Kepentingan Customer

Abstrak

Analisis Pengukuran Efektivitas Jasa Rekrutment Dimasa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Kepuasan dan Kepentingan Customer di PT. Trimitra Indo Jaya di Jakarta ini merupakan penelitian tentang sistem rekrutmen, dan pelatihan di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana sistem, analisa rekrutmen, dan pelatihan karyawan di PT Trimitra Indo Jaya Jakarta. Serta menganalisis implikasi sistem rekrutmen dan pelatihan terhadap peningkatan kompetensi karyawan di PT Trimitra Indo Jaya Jakarta. Sistem rekrutment dengan mengutamakan pelatihan kerja yang baik berimplikasi terhadap kinerja dan kualitas karyawan yang dihasilkan dan didelegasikan kepada customer.

Keywords

Work Efektivitas Recruitment services Recruitment during pandemic customer satisfaction

Abstract

Analysis of Measuring the Effectiveness of Recruitment Services During the Covid-19 Pandemic in the Perspective of Customer Satisfaction and Interests at PT. Trimitra Indo Jaya in Jakarta is a research on recruitment systems and training in companies. This study aims to answer questions about how the system, recruitment analysis, and employee training work at PT Trimitra Indo Jaya Jakarta. As well as analyzing the implications of the recruitment and training system for increasing employee competency at PT Trimitra Indo Jaya Jakarta. The recruitment system by prioritizing good job training has implications for the performance and quality of employees produced and delegated to customers.

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, karena sumber daya manusia yang akan menentukan tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dalam usaha pencapaian sasaran organisasi, permasalahan yang dihadapi manajemen bukan hanya terdapat pada bahan mentah, alat-alat kerja, mesin-mesin produksi, uang, lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut SDM lainnya (Yulika et al., 2022). Dalam manajemen SDM, karyawan adalah kekayaan (*intangible asset*) dalam suatu organisasi sehingga harus dipelihara dengan baik. Faktor yang menjadi perhatian dalam manajemen SDM adalah manusianya itu sendiri. saat ini sangat disadari bahwa SDM merupakan masalah organisasi yang penting, karena dengan SDM menyebabkan sumber daya yang lain dalam organisasi dapat berfungsi atau berjalan. Di samping itu, sumber daya manusia dapat menciptakan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi.

Melalui SDM yang efektif mengharuskan manajer atau pimpinan dapat menemukan cara terbaik dalam mendayagunakan orang-orang yang ada dalam lingkungan organisasi agar sasaran-sasaran yang diinginkan dapat tercapai. Manajemen SDM merupakan sistem yang terdiri dari banyak aktivitas interdependen (saling terkait satu sama lain) tanpa adanya unsur manusia dalam organisasi. Dengan demikian, SDM adalah seseorang yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian sasaran organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang tidak efektif dan efisien akan menghambat tujuan organisasi perusahaan, di mana manajemen sumber daya (Sunawan et al., 2022).

Manusia merupakan fungsi yang sangat penting dalam mengelola suatu perusahaan. Manajemen yang baik dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien sesuai dengan keinginan perusahaan. Sehingga untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas maka setiap perusahaan harus mempunyai dan menjalankan sistem perekrutan calon karyawan yang tepat.

Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, orang-orang yang bekerja dalam perusahaan merupakan salah satu sumber keunggulan bersaing dan merupakan elemen kunci yang utama dan penting dalam rangka meraih kesuksesan dalam bersaing dan mencapai tujuan-tujuannya. Konsekuensinya, organisasi memerlukan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keahlian dan kemampuan yang unik dibandingkan dengan kemampuan SDM pesaing, yaitu SDM yang berkualitas yang mampu menjawab tuntutan perubahan lingkungan bisnis dengan cepat (Yulika et al., 2022).

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Rouly Manurung et al., 2022). Adapun teknik pengumpulan datanya yaitu melalui wawancara informan. Penelitian ini menggunakan Analisis data kualitatif selama di lapangan model uji triangulasi, yaitu memakai teknik

pemeriksaan keabsahan data dengan membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Rekrutmen di perusahaan sudah cukup baik terutama di masa Pandemic COVID-19, karena menggunakan sumber dan metode yang lengkap yaitu internal dan eksternal. Sistem rekrutmen dan pelatihan kerja berimplikasi terhadap kompetensi karyawan meskipun dimasa sulit Pandemic Covid-19.

C. Hasil dan Pembahasan

Dari hasil teknik penggalan data adalah kualitatif. Proses awal pertama kali yang dilakukan untuk menggali informasi bagaimana proses jasa recruitment ini berjalan seperti layaknya jasa sebelum masa Pandemic Covid-19 salah satu contoh dengan menarik partner/klien dengan cara pendekatan, karena pendekatan itu merupakan titik awal dimana Partner/Klien akan melihat seorang sales/marketing/agen Rekrutmen yang professional dan dapat dipercaya sehingga memunculkan citra perusahaan yang baik. Setelah itu kita memberikan kesadaran kepada Partner/ Klien bahwa jasa Rekrutmen sangat dibutuhkan sejak dini dalam pencarian kandidat. Setelah menjadi agen Rekrutmen yang sudah penulis jelaskan, prosedur berikutnya mencari Partner/Klien dan melakukan prospek atau bertemu dengan partner/klien. Mencari partner/klien tidak mudah diperusahaan Rekrutmen karena kita harus membuat Partner/Klien itu percaya terhadap perusahaan dan percaya dengan produk Rekrutmen yang kita tawarkan sebelum turun langsung kelapangan diharapkan semua agen sudah menguasai produk-produk yang ada di Rekrutmen tersebut.

D. Simpulan

Pada saat melakukan pengumpulan data, mencatat dan merekam atas jawaban informan, informasi yang diperoleh diperiksa, baik dari sumber yang berbeda maupun dengan menggunakan dengan menggunakan teknik yang berbeda atau proses triangulasi. Maka selanjutnya dicari maknanya berdasarkan kajian teoritis yang digunakan dengan cara teoriti yang digunakan dengan cara memilih, memilah dan menganalisis data.

Berdasarkan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, and Threats*), maka dapat disimpulkan bahwa PT. TRIMITRA INDO JAYA memiliki hasil Analisis sebagai berikut:

Strength: Ini berkaitan dengan semua kekuatan atau kelebihan yang dimiliki perusahaan, yang membuat organisasi bisnis menjadi unggul di antara yang lainnya di industry terkait. Strength berarti factor internal positif yang dapat membantu mendapatkan dan mempertahankan karyawan terbaik.

Untuk mengetahuinya, perlu membuat daftar, misalnya:

1. Dominasi perusahaan sebagai market leader di industry terkait.
2. Sistem kompensasi dan reward.
3. Jenjang karir terbuka dan promosi karyawan berbasis kinerja.
4. Reputasi perusahaan yang kuat di mata karyawan.

Weakness: Ini merupakan kelemahan atau kekurangan yang dapat menjadi penghambat dalam akuisisi bakat. Seperti menghalangi tenaga kerja terbaik untuk bergabung dan bekerja untuk penulis untuk jangka waktu yang lama. Weakness adalah hal yang harus segera diperbaiki, misalnya:

1. Sistem Rekrutmen yang Panjang dan lama.
2. Ketiadaan program pengembangan.
3. Belum ada program kesejahteraan karyawan non finansial.

Opportunity: Opportunity berkaitan dengan faktor eksternal yang bisa dimanfaatkan menjadi peluang atau kesempatan untuk mendukung rencana talent acquisition. Contohnya, tren bisnis yang terus tumbuh pesat dalam beberapa tahun terakhir telah menciptakan lapangan kerja baru. Regulasi pemerintah di bidang ketenagakerjaan yang meringankan dunia usaha.

Threat: Threat atau ancaman adalah segala faktor negatif dari luar yang dapat mengganggu atau memberi dampak buruk bagi rencana dalam akuisisi bakat, misalnya:

1. Banyak kandidat dipasar tenaga kerja, tetapi sangat sulit menemukan yang memiliki keterampilan spesifik sesuai kebutuhan perusahaan.
2. Persaingan dalam "War of Talent" yang semakin sengit.
3. Biaya Rekrutmen yang semakin tinggi namun tidak dapat menjamin kualitas kandidat yang dipekerjakan

E. Ucapan Terima Kasih

Ucapan Terima kasih kepada pihak perguruan tinggi STIE Nagoya Indonesia dan pihak perusahaan PT. Trimitra Indo Jaya yang sudah membantu selama penelitian.

F. Referensi

- Agustiana, L. E. (2020). Pengaruh Wabah Covid-19 Terhadap Tingkat Pengangguran Terbuka Pada Sektor Terdampak Di Indonesia.
- Handoko, Drs. T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE Yogyakarta.
- Indayani, S., & Hartono, B. (2020). Analisis Pengangguran dan Pertumbuhan Ekonomi sebagai Akibat Pandemi Covid-19
- Lapau. 2012. Metode Penelitian Kesehatan: Metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Moleong, Lexy. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta
- Subekti, Akhmad. Dan Jauhar, Mohamad. 2012. Pengantar Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Horizons 31, no. 5 (September - October): 6
- McConkey, Dale, "Planning in a Changing Environment", Business
- Rouly Manurung, C., Sembiring, D., & Yulia, Y. (2022). Analisis Perhitungan Rasio Keuangan Terhadap Laporan Keuangan Pada Masa Covid-2019 Di PT. Fast Food Indonesia, Tbk Periode 2019-2021. In *Journal of Management and*

- Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2).
<http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Sunawan, S., Jazuli, J., & Yulia, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Golden Bay Kota Batam Tahun 2022. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, 1(2), 55. <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Yulika, L., Efendi, R., & Yulia, Y. (2022). Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Honor Untuk Pegawai Yang Melakukan Kegiatan Pada Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Suska Riau. In *Journal of Management and Accounting (JMA)* (Vol. 1, Issue 2). <http://ejournal.stienagoyaindonesia.ac.id/ojs/index.php/jma>
- Yusuf. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Gabungan.