

ABSTRAK

PERBAIKAN PROGRAM REKRUTMEN DAN SELEKSI TENAGA ALIH DAYA JABATAN SALES DI PT MITRA LANGGENG SEJATI

Sumber daya manusia yang berkualitas berpengaruh terhadap kesuksesan suatu perusahaan, terutama untuk perusahaan yang menawarkan jasa rekrutmen dan *outsourcing* seperti PT Mitra Langgeng Sejati. Karyawan yang diperoleh harus berkualitas sesuai dengan permintaan klien karena jika tidak, tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan klien akan jasa yang perusahaan tawarkan sebab jika klien tidak puas mengakibatkan adanya dampak negatif yang dirasakan oleh perusahaan. Dalam memilih karyawan *outsourc*e, PT Mitra Langgeng Sejati perlu memperhatikan strategi rekrutmen dan seleksi yang diterapkan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas terutama untuk jabatan *Sales*, karena pekerjaan tersebut merupakan salah satu pekerjaan dengan permintaan terbanyak dari klien namun juga dengan permasalahan yang cukup pelik seperti ketidakpuasan klien, kandidat tidak sesuai kualifikasi, jumlah pelamar yang sedikit hingga kandidat tidak melanjutkan proses seleksi.

Tujuan penelitian ini yaitu (1) untuk mendapatkan gambaran praktik proses rekrutmen dan seleksi untuk jabatan *Sales* (tenaga *outsourc*e) di PT Mitra Langgeng Sejati, (2) untuk mendapatkan hasil identifikasi permasalahan dan penetapan kebutuhan perbaikan proses rekrutmen dan seleksi untuk jabatan *Sales* (tenaga *outsourc*e) di PT Mitra Langgeng Sejati dan, (3) untuk menyusun rancangan strategi dan program rekrutmen dan seleksi jabatan *Sales* (tenaga *outsourc*e) di PT Mitra Langgeng Sejati.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan studi dokumen. Wawancara dilakukan kepada dua karyawan PT Mitra Langgeng Sejati yaitu *Recruitment Executive* dan *Operation Executive*. Studi dokumen dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari dokumen profil perusahaan, media rekrutmen perusahaan dan sumber lainnya. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Analisis data dilakukan dengan perbandingan dengan teori yang berkaitan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat lima kebutuhan perbaikan pada proses rekrutmen dan tiga kebutuhan pada proses seleksi untuk jabatan *Sales* (tenaga *outsourc*e) di PT Mitra Langgeng Sejati selama praktiknya. Dari kebutuhan tersebut telah disusun perbaikan pada program serta pedoman implementasi rekrutmen dan seleksi tenaga alih daya jabatan *Sales*.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa PT Mitra Langgeng Sejati untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas supaya klien merasa puas dapat dengan menerapkan rancangan perbaikan dan program serta pedoman implementasi rekrutmen dan seleksi tenaga alih daya jabatan *Sales* yang telah disusun. Saran yang diberikan yaitu supaya *Recruitment Executive* ditambah personil anggotanya dengan melakukan rekrutmen karyawan atau dengan membentuk anggota tim yang bersifat proyek dengan *reward* dapat berbentuk finansial atau non finansial.

Kata Kunci: Rekrutmen, Seleksi, Alih Daya, Riset Kualitatif

ABSTRACT

IMPROVEMENT OF RECRUITMENT AND SELECTION PROGRAM OF SALES (OUTSOURCE) AT PT MITRA LANGGENG SEJATI

The quality of human resources affects the success of a company, especially for companies that provide recruiting and outsourcing services, like PT Mitra Langgeng Sejati. The employees obtained must be qualified according to the client's request because if not, it will certainly affect the client's satisfaction with the firm's services, because if the client is not satisfied it will have a negative impact on the company. PT Mitra Langgeng Sejati needs to pay attention to the recruitment and selection strategies used to get quality employees, especially for Sales, because this job is one of the jobs with the most requests from clients but also with quite complicated problems like client dissatisfaction, the candidate does not meet the qualifications, the number of applicants is small, and the candidate does not continue the selection process.

The objectives of this study are (1) to receive an overview of the practice of PT Mitra Langgeng Sejati's recruitment and selection process for Sales (outsourced), (2) to obtain the results of problem identification and determination of the need for improvement of the recruitment and selection process for Sales (outsourced) at PT Mitra Langgeng Sejati, (3) to draft a strategy and program for recruitment and selection of Sales (outsourced) at PT Mitra Langgeng Sejati.

The type of research used is qualitative research. Data collection techniques used are interviews and document studies. Interviews were conducted with two employees of PT Mitra Langgeng Sejati, namely Recruitment Executive and Operation Executive. Document studies are carried out by collecting information from the company profile document, company recruitment media and other sources. The data used are primary data and secondary data. Data analysis was carried out by comparison with related theories.

The results showed that there were five needs for improvement in the recruitment process and three needs in the selection process for Sales (outsourced) at PT Mitra Langgeng Sejati during practice. From these needs, a strategy and program design has been prepared as well as guidelines for the implementation of recruitment and selection of Sales (outsourced).

The study's conclusion is that PT Mitra Langgeng Sejati can use the improvement of recruitment and selection program of Sales (outsourced), as well as the recommendations for the implementation to get quality employees and satisfy clients. The advice given is that the Recruitment Executive should add to its member personnel by recruiting employees or establishing project team members using financial or non-financial rewards.

Keywords: *Recruitment, Selection, Outsourcing, Qualitative Research*