

## ANALISA DESKRIPTIF REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN PADA PT. ISS INDONESIA SURABAYA

Franky Setiadi

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

E-mail: franky\_10236@yahoo.com

**Abstrak**—Dalam persaingan bisnis saat ini, sumber daya manusia menjadi suatu elemen yang terpenting dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuannya. Guna mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, diperlukan proses rekrutmen dan seleksi yang baik dan benar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses rekrutmen dan seleksi karyawan pada PT. ISS Indonesia, Surabaya, khususnya pada bisnis *cleaning service*. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara. Penentuan informan menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa proses rekrutmen karyawan *cleaning service* menggunakan metode rekrutmen internal dan eksternal. Metode rekrutmen internal berasal dari referensi karyawan yang sedang bekerja di perusahaan saat ini, sedangkan metode rekrutmen eksternal menggunakan media cetak. Terkait dengan proses seleksi karyawan *cleaning service*, perusahaan menggunakan instrumen wawancara, tes, kelas sembilan hari, dan praktek kerja lapangan enam hari.

**Kata Kunci** : rekrutmen, seleksi, metode internal dan eksternal

### I. PENDAHULUAN

Dalam persaingan bisnis saat ini, sumber daya manusia menjadi suatu elemen yang terpenting dalam sebuah organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Banyak perusahaan yang berpikir bahwa perusahaannya akan dapat berkembang pesat dengan keuntungan yang sebesar-besarnya, akan tetapi dibalik itu semua diperlukan manajemen yang baik terutama di bidang pengelolaan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia menangani berbagai hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia atau tenaga kerja yang berkerja di dalam perusahaan agar dapat mencapai target-target yang telah ditetapkan perusahaan. Perusahaan dalam mencapai tujuannya dan bersaing dalam era globalisasi ini membutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dan berkualitas yang didapatkan dari pengelolaan sumber daya manusia yang baik.

Pengelolaan sumber daya manusia meliputi analisa pekerjaan, perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, kompensasi, keselamatan dan kesehatan sumber daya manusia. Aspek-aspek pengelolaan sumber daya manusia tersebut hubungannya sangat erat sekali dan membutuhkan penerapan yang cermat dan baik. Namun demikian, karena aspek-aspek pengelolaan sumber daya manusia tersebut terlalu banyak, maka penulis membatasi pembahasan masalah pada aspek analisa pekerjaan,

perencanaan, rekrutmen dan seleksi sumber daya manusia saja. Dengan melakukan analisa pekerjaan, perencanaan, rekrutmen, dan seleksi yang baik dan benar, maka perusahaan akan mendapatkan *input* sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki tanggung jawab, loyalitas dan berkompeten, serta kemampuan atau *skill* yang sesuai dengan standar dan kebutuhan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dan mencapai tujuan perusahaan secara maksimal.

Menurut data yang dipublikasikan *United Nation Development Report Programmer* yang diberi nama *Human Development Report*, kualitas sumber daya manusia di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. *Human Development Report* memuat data angka indeks kualitas sumber daya manusia (*Human Development Index-HDI*). *Human Development Index* ini mempublikasikan kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia mulai tahun 1980-2012. Dari data tersebut bisa dilihat *Human Development Index* Indonesia naik sebesar 1,3 % per tahun dan berkisar pada angka 0,422-0,629 sehingga menempatkan Indonesia pada peringkat 121 dari 187 negara didunia . Data yang dihasikan *Human Development Index* dari Indonesia didapatkan dari tinjauan beberapa aspek, yaitu kesehatan (*health*) : 0,785; pendidikan (*education*) : 0,577; dan pendapatan (*income*) : 0,550.(<http://hdrstats.undp.org/en/countries/profiles/IDN.html>)

Berdasarkan data dari *United Nation Development Report Programmer* tersebut bisa dikatakan bahwa walaupun kualitas sumber daya manusia Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya dari tahun 1980-2012, akan tetapi kualitas sumber daya manusia Indonesia masih kalah dibanding dengan negara-negara lainnya. Oleh karena itu, dengan meningkatnya kualitas sumber daya manusia setiap tahunnya, perusahaan harus memiliki perencanaan dan selektif dalam memilih *input* sumber daya manusia yang akan bekerja di perusahaan mereka agar mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

PT. ISS Indonesia Surabaya bergerak pada bidang *facility services* dimana memiliki enam bisnis utama yaitu *cleaning services, business support services, property maintenance services, catering services, access control services, dan parking management*. PT. ISS Indonesia Surabaya merupakan perusahaan jasa dimana setiap bisnisnya mengutamakan sumber daya manusia sehingga diperlukan proses rekrutmen dan seleksi yang baik dalam mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan setiap bisnis dari PT. ISS Indonesia Surabaya. Pada penelitian ini,

Penulis hanya meneliti pada bisnis *cleaning services* dari PT. ISS Indonesia khususnya jabatan *cleaner*. Analisa pekerjaan dan perencanaan sumber daya manusia merupakan aspek yang mendukung dalam proses rekrutmen dan seleksi *cleaner* dalam penelitian ini (Mondy, 2008).

## II. METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses rekrutmen dan seleksi karyawan PT. ISS Indonesia Surabaya khususnya jabatan *cleaner*.

### Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah PT. ISS Indonesia Surabaya yang bergerak di bidang jasa terutama pada bagian *facility services*. Perusahaan ini beralamat di Jalan Kutisari No. 10, Surabaya.

### Narasumber

Penentuan narasumber dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* karena penentuan narasumber berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu mengetahui proses rekrutmen dan seleksi karyawan PT. ISS Indonesia Surabaya khususnya jabatan *cleaner*. Narasumber pada penelitian ini adalah Bapak Eko Yudhi Setiawan sebagai manajer HRD PT. ISS Indonesia Surabaya sebagai narasumber utama. Narasumber lainnya adalah supervisor dan *cleaner* PT. ISS Indonesia Surabaya.

### Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan manajer HRD dan beberapa karyawan dari PT. ISS Indonesia untuk mengetahui bagaimana proses rekrutmen dan seleksi pada PT. ISS Indonesia Surabaya. Data sekunder yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah berupa *company profile* PT. ISS Indonesia Surabaya.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara semi terstruktur. wawancara akan dilakukan terhadap narasumber yang telah ditetapkan oleh peneliti yang mengetahui mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan pada PT. ISS Indonesia Surabaya.

### Teknik Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk menguji keabsahan data adalah metode triangulasi dengan menggunakan model triangulasi sumber. triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dari tiga sumber berbeda yang telah diwawancarai oleh peneliti. Apabila hasil wawancara yang dibandingkan tersebut memiliki kesamaan, maka bisa disimpulkan bahwa data hasil wawancara yang dikumpulkan peneliti *valid* dan dapat dianalisa oleh peneliti. Berdasarkan hasil triangulasi, seluruh informasi dari narasumber adalah *valid*. Hasil triangulasi sumber secara lengkap dapat dilihat dalam Setiadi (2014).

### Teknik Analisa Data

Langkah-langkah analisa data dalam penelitian ini dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

atau verifikasi. reduksi data dilakukan dengan cara merangkum dan memilih informasi penting yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini dari hasil wawancara terhadap narasumber. penyajian data dilakukan dengan menulis teks yang bersifat naratif, dimana peneliti mendeskripsikan data yang didapat dari hasil reduksi data dalam bentuk tulisan yang mudah dipahami oleh peneliti. penarikan kesimpulan dikemukakan dengan cara menyimpulkan dari data yang telah disajikan dan didukung oleh data-data yang *valid*.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisa Pekerjaan Jabatan *Cleaner* PT. ISS Indonesia Surabaya

Analisa pekerjaan *cleaner* PT. ISS Indonesia Surabaya ditangani oleh manajer HRD dan para *staff*. Pembuatan analisa pekerjaan ini dilakukan oleh HRD dan *service supervisor* yang berada di lapangan, dimana HRD dan *service supervisor* membuat rincian tugas dan SOP dari pekerjaan *cleaner* di dalam *form* analisa pekerjaan. Analisa pekerjaan dibuat dan disesuaikan dengan kondisi tempat pekerjaan para *cleaner*. Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh *cleaner* memiliki *form* analisa pekerjaan masing-masing. Setelah HRD dan *service supervisor* di lapangan mengisi *form* analisa pekerjaan, *service supervisor* di lapangan akan menginformasikan isi dari *form* analisa pekerjaan yang telah dibuat oleh HRD dan *service supervisor* kepada *cleaner* agar *cleaner* mengetahui tugas-tugas yang harus dilakukan dalam pekerjaannya dan mengetahui SOP yang harus dilakukan dalam pekerjaannya.

Dalam departemen *cleaning services*, ada beberapa pekerjaan yang dilakukan oleh para *cleaner*, yaitu *dusting*, *sweeping*, *mopping*, *vacuuming*, *scrubbing*, *glass cleaning*, dan *toilet cleaning*. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan oleh penulis berupa *form* analisa pekerjaan *cleaner* PT. ISS Indonesia Surabaya, *form* analisa pekerjaan tersebut berisi mengenai nama pekerjaan, lokasi pekerjaan, nama *service supervisor*, nama *cleaner*, dan analisa keselamatan pekerjaan. Dalam *form* analisa pekerjaan tersebut juga dijelaskan mengenai langkah-langkah pekerjaan yang harus dilakukan oleh *cleaner*. Kemudian dijelaskan juga mengenai potensial bahaya-bahaya yang dapat timbul dari pekerjaan yang dikerjakan oleh *cleaner*. Untuk mencegah bahaya tersebut timbul dan dapat mencelakai para *cleaner*, maka dalam *form* analisa pekerjaan juga dijelaskan mengenai prosedur cara kerja yang aman.

Mengacu pada hasil wawancara dengan narasumber dan data sekunder yang didapatkan oleh penulis, terdapat kesesuaian antara hasil wawancara dengan data sekunder berupa *form* analisa pekerjaan, dimana di dalam *form* analisa pekerjaan berisi mengenai rincian pekerjaan dan langkah-langkah pekerjaan atau SOP pekerjaan. Berdasarkan kesesuaian tersebut, dapat dikatakan data sekunder yang didapatkan oleh penulis mendukung hasil wawancara dengan narasumber mengenai analisa pekerjaan pada PT. ISS Indonesia Surabaya.

### Deskripsi Pekerjaan

PT. ISS Indonesia Surabaya memiliki sebuah dokumen yang di dalamnya tertulis mengenai deskripsi pekerjaan yang

akan dikerjakan oleh karyawan *cleaning service*. Di dalam deskripsi pekerjaan tersebut identifikasi tugas, kewajiban, situasi dan kondisi, serta model pertanggung jawaban *cleaner* atas pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai deskripsi pekerjaan, dalam departemen *cleaning service*, PT. ISS Indonesia Surabaya memberikan dokumen yang berisi identifikasi tugas, kewajiban, situasi dan kondisi, serta model pertanggung jawaban *cleaner* atas pekerjaannya. Dokumen tersebut diberi nama *quality design*. Dalam *quality design* tersebut sudah dijelaskan secara rinci mengenai tugas-tugas dari *cleaner*. Kemudian untuk situasi dan kondisi lapangan tempat *cleaner* bekerja juga telah dijelaskan secara rinci di dalam *quality design*. Selanjutnya untuk model pertanggung jawaban *cleaner* atas pekerjaannya adalah *cleaner* harus menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh *service supervisor*.

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan oleh penulis berupa data deskripsi pekerjaan, jabatan yang ada di bagian *cleaning service* ada tiga, yaitu *service supervisor*, *team leader*, dan *cleaner*. *Supervisor* membawahi *team leader* dan *cleaner*. Kemudian *team leader* membawahi *cleaner*. Tugas dan kewajiban dari setiap jabatan tersebut sudah diperinci dengan jelas di dalam deskripsi pekerjaan masing-masing jabatan sehingga *service supervisor*, *team leader*, dan *cleaner* sudah mengerti mengenai pekerjaannya. Tugas dari *service supervisor* dan *team leader* hampir sama, seperti memberikan *briefing* untuk *cleaner*, memeriksa mesin dan peralatan agar selalu siap pakai, melakukan pengawasan kerja pada *cleaner*, melakukan *daily review* atas proses dan hasil kerja *cleaner*, membina hubungan yang harmonis dengan klien secara profesional, dan lain-lain. Sedangkan tugas dari *cleaner* adalah menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh *service supervisor* dan *team leader* dengan baik.

Dari hasil wawancara dengan narasumber dan data sekunder berupa data deskripsi pekerjaan bagian *cleaning service* PT. ISS Indonesia Surabaya, terdapat kesesuaian Antara hasil wawancara dengan narasumber dan data sekunder yang ada, dimana deskripsi pekerjaan dari *cleaning service*, seperti tersebut identifikasi tugas, kewajiban, situasi dan kondisi, serta model pertanggung jawaban karyawan atas pekerjaannya sudah diperinci dengan jelas. Berdasarkan kesesuaian tersebut, dapat dikatakan data sekunder yang didapatkan oleh penulis mendukung hasil wawancara dengan narasumber mengenai deskripsi pekerjaan bisnis *cleaning service* pada PT. ISS Indonesia Surabaya.

### Spesifikasi Pekerjaan

Spesifikasi pekerjaan tersebut berisi mengenai kualifikasi minimum, keterampilan, kemampuan, pendidikan, dan pengalaman yang dibutuhkan *cleaner* agar dapat melakukan pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dalam *cleaning services*, kualifikasi minimum untuk menjadi *cleaner* adalah tinggi untuk *cleaner* wanita adalah minimal 150 cm dan untuk *cleaner* pria adalah min 160 cm. Kemudian fisik tidak memiliki tato, mata tidak minus dan berpenampilan baik. Keterampilan yang dibutuhkan oleh seorang *cleaner* adalah jujur, mau melayani, dan suka cita dalam bekerja. Kemampuan yang harus dimiliki oleh *cleaner* adalah cara

untuk melakukan *dusting*, *sweeping*, menggunakan mesin pembersih, dan sebagainya. Pendidikan minimal yang harus dimiliki seorang *cleaner* adalah minimal SMP. Kemudian untuk pengalaman yang harus dimiliki *cleaner* adalah pengalaman dalam melakukan pembersihan dan mengerti tentang *cleaning service*. Pengalaman tersebut didapatkan melalui sekolah sembilan hari dan praktek kerja lapangan yang diadakan oleh PT. ISS Indonesia Surabaya.

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan penulis berupa data profil karyawan dalam *cleaning service*, Kualifikasi minimum secara rinci yang harus dimiliki oleh oleh *cleaner* adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kualifikasi minimum *cleaner*

Kriteria	Pria	Wanita
Usia	23-30 tahun	23-30 tahun
Tinggi Badan	Min. 160 cm	Min. 155 cm
Berat Badan	Maks. 70 kg	Maks. 65 kg
Rambut	Pendek dan Rapi	Pendek atau Panjang diikat rapi
Kulit	Bersih dan tidak bertato	Bersih dan tidak bertato
Penampilan dan Sikap	Rapi dan berwibawa	Rapi dan berwibawa
Etika	Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah
Komunikasi	Lancar dan Sopan	Lancar dan Sopan
Pendidikan	Min. SMA	Min. SMA
Kesehatan	Tidak memiliki penyakit	Tidak memiliki penyakit
Status	Menikah atau belum menikah	Menikah atau belum menikah
Kecepatan Bekerja	Gesit dan kerja keras	Lincah dan percaya diri
Leadership	<i>Strong Leader</i>	<i>Strong Leader</i>

Sumber : Data internal PT. ISS Indonesia Surabaya

Mengacu pada hasil wawancara dengan narasumber dan data sekunder berupa profil karyawan *cleaning service*, terdapat kesesuaian antara hasil wawancara dengan data sekunder berupa profil karyawan *cleaning service* dalam hal kualifikasi minimum seorang *cleaner*, seperti tinggi badan minimal, fisik atau kulit yang tidak bertato, penampilan yang baik dan rapi, dan minimal pendidikan untuk *cleaner* adalah SMP. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa hasil wawancara mengenai spesifikasi pekerjaan tersebut didukung oleh data sekunder berupa profil karyawan *cleaning service*.

### Perencanaan Sumber Daya Manusia PT. ISS Indonesia Surabaya

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, PT. ISS Indonesia Surabaya melakukan perencanaan sumber daya manusia yang di tangani oleh manajer HRD dan dibantu oleh *staff* HRD. Saat ini untuk wilayah Jawa Timur, karyawan tidak tetap sekitar 6000 orang dan untuk karyawan yang merupakan *staff* di manajemen kantor sekitar 400 orang. Sedangkan untuk

wilayah Surabaya, Karyawan tidak tetap sekitar 4000 orang dan untuk karyawan yang merupakan *staff* di manajemen kantor sekitar 50 orang. Proses perencanaan sumber daya manusia dilakukan dengan melihat jumlah *cleaner* yang bekerja di PT. ISS Indonesia Surabaya. Setelah melihat jumlah *cleaner* yang dimiliki PT. ISS Indonesia, langkah selanjutnya dalam proses perencanaan sumber daya manusia yang dilakukan PT. ISS Indonesia Surabaya adalah dengan memprediksi kebutuhan *cleaner* yang di perlukan perusahaan di masa depan dengan cara melihat seberapa besar kebutuhan *cleaner* untuk melayani pelanggan PT. ISS Indonesia Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber di atas, dapat dikatakan apabila semakin banyak pelanggan yang ingin menggunakan jasa dari PT. ISS Indonesia Surabaya, maka semakin besar kebutuhan jumlah *cleaner* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan PT. ISS Indonesia Surabaya. Peramalan kebutuhan sumber daya manusia ini sangat penting dilakukan oleh PT. ISS Indonesia Surabaya karena dengan melakukan peramalan ini maka akan menutup kecil kemungkinan terjadinya kekurangan ataupun kelebihan sumber daya manusia di masa depan bagi PT. ISS Indonesia Surabaya.

#### **Rekrutmen Karyawan PT. ISS Indonesia Surabaya**

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dalam departemen *cleaning service*, rekrutmen *cleaner* dilakukan setiap hari sehingga tidak ada waktu-waktu tertentu untuk melakukan rekrutmen *cleaner* karena PT. ISS Indonesia Surabaya tidak dapat memperkirakan kapan pelamar pekerjaan datang ke kantor. Proses rekrutmen *cleaner* PT. ISS Indonesia Surabaya ditangani langsung oleh para *staff* HRD bagian rekrutmen dan diawasi langsung oleh manajer HRD PT. ISS Indonesia Surabaya.

Proses rekrutmen *cleaner* pada PT. ISS Indonesia Surabaya dimulai dengan melakukan publikasi mengenai adanya lowongan pekerjaan sebagai *cleaner* ke luar perusahaan maupun ke dalam perusahaan. Sumber dari rekrutmen *cleaner* yang dilakukan PT. ISS Indonesia ada dua, yaitu sumber dari dalam perusahaan dan dari luar perusahaan. Untuk sumber dari dalam perusahaan, manajer HRD melakukan publikasi ke dalam perusahaan dengan cara memberitahukan kepada para *staff* bagian rekrutmen dan karyawan *cleaning service* lama bahwa ada lowongan pekerjaan yang dibuka sebagai *cleaner*. Kemudian manajer HRD meminta *staff* bagian rekrutmen untuk mencari orang yang tertarik bekerja sebagai *cleaner* di PT. ISS Indonesia Surabaya. Selain itu, manajer HRD juga meminta para karyawan *cleaning service* yang telah bekerja di PT. ISS Indoensia Surabaya untuk menginformasikan lowongan pekerjaan sebagai *cleaner* kepada kenalan, anggota keluarga, saudara, teman, lainnya. Apabila ada kenalan, anggota keluarga, saudara, teman, dan lainnya yang tertarik dengan pekerjaan menjadi seorang *cleaner*, maka karyawan *cleaning service* tersebut dapat meminta kenalannya tersebut untuk datang ke kantor PT. ISS Indonesia Surabaya untuk melamar pekerjaan sebagai *cleaner*.

Selanjutnya, rekrutmen *cleaner* melalui sumber dari luar perusahaan dilakukan dengan melakukan publikasi ke luar perusahaan dengan menggunakan beberapa cara, yaitu dengan

menyebarkan brosur, memasang spanduk, dan memasang iklan di koran tentang lowongan pekerjaan yang ada di PT. ISS Indonesia Surabaya. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan penulis berupa brosur lowongan pekerjaan PT. ISS Indonesia Surabaya, brosur yang disebar oleh PT. ISS Indonesia Surabaya berisi mengenai lowongan pekerjaan yang tersedia seperti *cleaner*, *security*, dan sebagainya. Di dalam brosur tersebut juga tertera mengenai kualifikasi minimum untuk melamar sebagai *cleaner*, seperti tinggi minimal, umur, pendidikan, berat badan, dan lain-lain. Kemudian di dalam brosur tersebut juga tertera alamat dan nomor telepon dari kantor PT. ISS Indonesia Surabaya. Kemudian spanduk mengenai lowongan pekerjaan di pasang di depan kantor PT. ISS Indonesia Surabaya. Di dalam spanduk hanya berisi lowongan pekerjaan yang ada di PT. ISS Indonesia Surabaya dan tidak tecantum kualifikasi minimum untuk melamar pekerjaan tersebut.

Setelah melakukan publikasi mengenai lowongan pekerjaan baik ke dalam perusahaan dan luar perusahaan, para pelamar yang tertarik untuk bekerja sebagai *cleaner* di PT. ISS Indonesia Surabaya akan datang ke kantor PT. ISS Indonesia Surabaya dengan membawa CV. Kemudian para pelamar yang datang akan diarahkan kepada *staff* bagian rekrutmen untuk langsung melakukan proses wawancara. Dari kedua sumber perekrutan tersebut, pelamar yang datang lebih banyak berasal dari sumber luar perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai proses rekrutmen *cleaner* yang dilakukan PT. ISS Indonesia Surabaya dalam departemen *cleaning service*, perusahaan melakukan proses rekrutmen untuk *cleaner* melalui sumber dari dalam perusahaan dan luar perusahaan. Metode rekrutmen untuk *cleaner* yang di pakai perusahaan yang bersumber dari dalam perusahaan adalah dengan menggunakan referensi dari karyawan saat ini. PT. ISS Indonesia menghimbau karyawannya untuk mencari orang yang tertarik bekerja di ISS sebagai *cleaner* dan memberitahukannya bahwa ada lowongan pekerjaan di PT. ISS Indonesia. Referensi dari karyawan PT. ISS Indonesia Surabaya bisa berasal dari kenalan, anggota keluarga, saudara, teman, dan lainnya. Sedangkan Metode rekrutmen untuk *cleaner* yang di pakai perusahaan yang bersumber dari luar perusahaan adalah sumber dari media. PT. ISS Indonesia Surabaya menyebarkan brosur, memasang spanduk, dan iklan di koran mengenai lowongan pekerjaan sebagai *cleaner*. Secara garis besar, PT. ISS Indonesia Surabaya telah melakukan proses rekrutmen dengan cukup baik dalam departemen *cleaning service* karena menggunakan metode rekrutmen yang bersumber dari dalam dan luar perusahaan sehingga peluang banyaknya pelamar yang ingin melamar menjadi *cleaner* di PT. ISS Indonesia Surabaya semakin besar.

#### **Seleksi Karyawan PT. ISS Indonesia Surabaya**

Berdasarkan hasil wawancara, yang bertanggung jawab dalam seleksi *cleaner* adalah manajer HRD dan *staff* HRD PT. ISS Indonesia Surabaya. Proses seleksi dimulai pada saat ada pelamar datang membawa CV (*Curriculum Vitae*) ke kantor PT. ISS Indonesia Surabaya. Proses seleksi *cleaner* yang pertama adalah melakukan wawancara. Pelamar yang datang

ke kantor PT. ISS Indonesia Surabaya datang dengan membawa CV (*Curriculum Vitae*) dan memberikan CV tersebut kepada bagian resepsionis. Kemudian resepsionis akan memberikan CV tersebut kepada *staff* HRD dan memanggil pelamar pekerjaan untuk masuk ke dalam ruangan untuk langsung melakukan proses wawancara. *Staff* HRD akan memulai wawancara dengan memberikan pertanyaan secara umum mengenai biodata, latar belakang dari pelamar, dan alasan kenapa ingin bekerja sebagai *cleaner* dan sebagainya. Setelah melakukan proses wawancara, pelamar akan langsung diarahkan untuk melakukan beberapa tes, yaitu :

1. Tes Mata

Tes mata ini dilakukan kepada pelamar pekerjaan untuk memeriksa apakah mata dari pelamar memiliki minus atau tidak. Selain itu tes mata ini dilakukan juga untuk memeriksa apakah pelamar pekerjaan mengalami buta warna atau tidak.

2. Tes Fisik

Tes fisik ini dilakukan kepada pelamar untuk melihat kondisi tubuh dari pelamar apakah tubuh dari pelamar ada memiliki tato atau tidak. Selain itu, tes fisik ini digunakan juga untuk melihat apakah tubuh dari pelamar memiliki cacat atau tidak.

Setelah mengikuti tes mata dan tes fisik, pelamar akan dihubungi kembali oleh *staff* HRD untuk mengikuti kelas sembilan hari. Kelas sembilan hari ini merupakan salah satu program yang digunakan PT. ISS Indonesia Surabaya untuk menyeleksi pelamar yang ingin bekerja di PT. ISS Indonesia Surabaya sebagai *cleaner*. Di dalam kelas sembilan hari ini, pelamar atau calon *cleaner* akan diajarkan mulai dari praktek dan teori mengenai *cleaning service* dan cara melayani pelanggan, cara memegang alat pembersih dan mesin, cara membersihkan, *briefing* gambaran besar pekerjaan, dan mengajarkan mengenai *attitude*, *skill*, dan *knowledge* mengenai *cleaning service*. Kelas sembilan hari ini akan di pimpin oleh *staff* HRD dan *service supervisor cleaning service* senior yang telah berpengalaman. Selama kelas sembilan hari ini, *staff* HRD dan *service supervisor cleaning service* akan melihat dan menilai pembelajaran calon *cleaner* dalam mengikuti kelas.

Tahap seleksi selanjutnya adalah calon *cleaner* akan melakukan magang atau praktek kerja lapangan selama satu minggu atau enam hari. Calon *cleaner* akan melakukan magang di salah satu perusahaan yang merupakan pelanggan dari PT. ISS Indonesia Surabaya. Di perusahaan tersebut calon *cleaner* akan di bimbing oleh *service supervisor* dan *team leader* yang bertugas dan bertanggung jawab di perusahaan tersebut. *Service supervisor* dan *team leader* di perusahaan tersebut akan memberikan tugas-tugas *cleaning service* kepada calon *cleaner* dan akan menilai kinerja dari calon *cleaner* apakah calon *cleaner* dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan baik atau tidak. Selain itu, selama magang calon *cleaner* akan dilihat juga bagaimana sikap dan perilakunya kepada pelanggan dari PT. ISS Indonesia Surabaya. Setelah calon *cleaner* menyelesaikan magang selama satu minggu tersebut, *service supervisor* akan melaporkan hasil evaluasi dari kinerja calon *cleaner* selama

magang satu minggu di perusahaan pelanggan PT. ISS Indonesia Surabaya. Apabila hasil evaluasi tersebut menunjukkan hasil yang baik, maka calon *cleaner* telah lulus seleksi untuk menjadi *cleaner* pada bagian *cleaning service* PT. ISS Indonesia, Surabaya. Kemudian HRD akan menghubungi calon *cleaner* yang telah lulus seleksi untuk datang ke kantor PT. ISS Indonesia Surabaya untuk memberitahukan bahwa calon *cleaner* telah diterima berkerja dan dapat menandatangani kontrak kerja dengan PT. ISS Indonesia Surabaya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai proses seleksi yang dilakukan PT. ISS Indonesia Surabaya dalam departemen *cleaning service*, perusahaan telah melakukan tahapan proses seleksi *cleaner* dengan baik, dimana proses seleksi dimulai dengan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi lebih mengenai pelamar pekerjaan. Kemudian melakukan tes mata dan fisik kepada pelamar pekerjaan untuk melihat apakah pelamar pekerjaan sesuai syarat untuk menjadi *cleaner*. Selanjutnya mengikutkan calon *cleaner* dalam kelas sembilan hari untuk melihat apakah calon *cleaner* dapat belajar teori dan praktek untuk menjadi seorang *cleaner* ISS. Dan proses seleksi yang terakhir adalah mengirimkan calon *cleaner* untuk magang atau praktek kerja lapangan selama 6 hari di salah perusahaan pelanggan PT. ISS Indonesia untuk melihat kinerja dan perilaku calon *cleaner* dalam *cleaning service*. Calon *cleaner* yang lulus dari proses seleksi ini merupakan *cleaner* yang sesuai dengan harapan PT. ISS Indonesia Surabaya untuk bekerja di dalam perusahaan dan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Salah satu teori mengenai rekrutmen yang digunakan penulis adalah teori dari Mathis dan Jackson (2008). Berdasarkan teori Mathis dan Jackson (2008), metode rekrutmen dibagi menjadi dua, yaitu metode internal dan eksternal. Dalam konteks perusahaan yang diteliti oleh penulis, PT. ISS Indonesia Surabaya juga mengadopsi metode rekrutmen internal dan eksternal untuk jabatan *cleaner*. Metode rekrutmen internal yang digunakan PT. ISS Indonesia adalah metode referensi karyawan yang bekerja saat ini, dimana karyawan yang bekerja saat ini di PT. ISS Indonesia diminta untuk mencari kenalan, anggota keluarga, teman, dan lainnya yang tertarik untuk bekerja sebagai *cleaner* dan mendorong mereka untuk melamar bekerja di PT. ISS Indonesia. Sedangkan metode rekrutmen eksternal yang digunakan PT. ISS Indonesia adalah sumber dari media cetak, dimana PT. ISS Indonesia Surabaya memasang iklan di koran. Selain itu, PT. ISS Indonesia juga menggunakan media dari brosur dan spanduk untuk menginformasikan lowongan pekerjaan *cleaner* PT. ISS Indonesia Surabaya.

Pada aspek seleksi, salah satu teori yang digunakan penulis adalah teori dari Hatten (2012). Menurut Hatten (2012), terdapat empat instrumen yang biasa digunakan dalam proses seleksi karyawan, yaitu formulir permohonan, *resume*, wawancara seleksi, dan pengujian. Terkait dengan perusahaan yang diteliti oleh penulis, PT. ISS Indonesia, Surabaya, perusahaan ini hanya menggunakan dua instrumen seleksi untuk menyeleksi calon *cleaner*. Dua instrumen tersebut

adalah wawancara dan pengujian. Wawancara yang digunakan PT. ISS Indonesia untuk mendapatkan informasi mengenai biodata, latar belakang, dan alasan pelamar pekerjaan ingin bekerja sebagai *cleaner*. Pengujian yang dilakukan PT. ISS Indonesia berupa tes mata dan tes fisik, yang berguna untuk memeriksa calon *cleaner* sesuai dengan kualifikasi minimum atau tidak. Selain wawancara dan pengujian, PT. ISS Indonesia Surabaya juga menggunakan metode seleksi lain yang tidak ada dalam teori Hatten, yaitu kelas sembilan hari dan praktek kerja lapangan enam hari. Kelas sembilan hari untuk memberikan pengajaran kepada calon *cleaner* mengenai teori dan praktek mengenai *cleaning service*. Kemudian praktek kerja lapangan enam hari untuk melihat kinerja dan perilaku calon *cleaner* setelah mengikuti kelas sembilan hari. Metode kelas sembilan hari dan praktek kerja lapangan enam hari merupakan metode seleksi yang khusus dibuat dan digunakan oleh PT. ISS Indonesia Surabaya dalam menyeleksi karyawan departemen *cleaning service*.

#### IV. KESIMPULAN/RINGKASAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai proses rekrutmen dan seleksi karyawan pada PT. ISS Indonesia Surabaya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses rekrutmen karyawan dalam departemen *cleaning service* PT. ISS Indonesia Surabaya dilakukan setiap hari. Pihak yang bertanggung jawab dalam proses rekrutmen adalah manajer HRD dan *staff* bagian rekrutmen. Metode rekrutmen yang digunakan PT. ISS Indonesia adalah metode internal dan eksternal. Metode internal menggunakan referensi karyawan yang bekerja saat ini dan metode eksternal menggunakan sumber dari media. Proses rekrutmen diawali dengan melakukan publikasi lowongan pekerjaan, lalu menggunakan metode rekrutmen, dan akhirnya pelamar pekerjaan datang ke kantor PT. ISS Indonesia Surabaya.
2. Proses seleksi karyawan dalam departemen *cleaning service* PT. ISS Indonesia Surabaya dilakukan setelah pelamar datang menyerahkan CV ke perusahaan. Pihak yang bertanggung jawab dalam proses seleksi adalah manajer HRD dan *staff* HRD. Metode seleksi yang digunakan PT. ISS Indonesia Surabaya adalah wawancara, pengujian atau tes, kelas sembilan hari, dan praktek kerja lapangan enam hari. Proses seleksi diawali dengan wawancara calon *cleaner*, lalu melakukan pengujian, dan calon *cleaner* mengikuti kelas sembilan hari serta praktek kerja lapangan enam hari.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hatten, T. S. (2012). *Small business management: entrepreneurship and beyond* (5<sup>th</sup> ed.). Mason: South-Western Cengage Learning.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2008). *Human resource management* (12<sup>th</sup> ed.). Mason: Thompson South-Western.

- Mondy, R. W. (2008). *Human resource management* (10<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Setiadi, F. (2014). *Analisa deskriptif rekrutmen dan seleksi karyawan pada PT. ISS Indonesia Surabaya*. Unpublished undergraduate thesis, Universitas Kristen Petra, Surabaya.
- Human Development Report. United Nation Development Report Programmer. Retrieved October 7, 2013 from <http://hdrstats.undp.org/en/countries/profiles/IDN.html>