

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan kegiatan Kerja Profesi (KP) di PT GoTo Gojek Tokopedia selama tiga bulan dengan diberi tugas dan tanggung jawab sebagai *People Business Partner Assistant* yaitu, melakukan proses rekrutmen, membuat program untuk meningkatkan *engagement* karyawan, melakukan proses perubahan data karyawan, melakukan proses *update* struktur organisasi, dan melakukan *exit interview*. Tidak hanya itu, Praktikan juga mendapat tugas tambahan seperti melakukan konseling dengan karyawan, dan berperan serta pada kegiatan atau proyek kepegawaian lainnya. Berikut adalah rincian dari tugas-tugas yang dilakukan Praktikan selama Kerja Profesi.

Tabel 3. 1 Bidang Kerja dan Rincian Pekerjaan

Bidang Kerja	Rincian Pekerjaan
Tugas Utama	a. Melakukan proses rekrutmen b. Membuat program untuk meningkatkan <i>engagement</i> karyawan c. Melakukan proses perubahan data karyawan d. Melakukan proses <i>update</i> struktur organisasi e. Melakukan <i>exit interview</i>
Tugas Tambahan	a. Melakukan konseling dengan karyawan b. Berperan serta pada kegiatan atau proyek kepegawaian lainnya

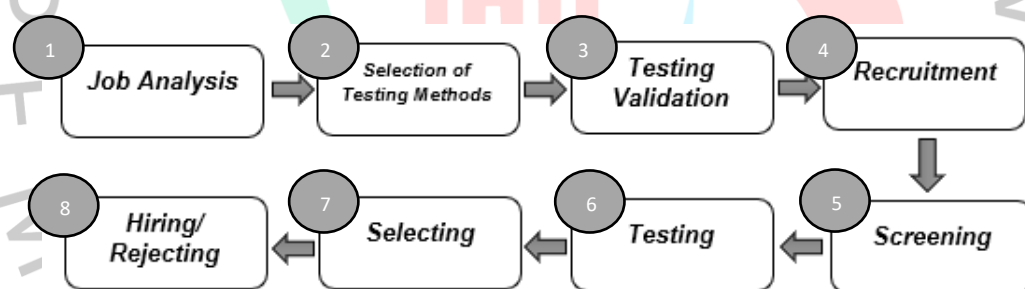
3.2 Pelaksanaan Kerja

Praktikan melaksanakan kegiatan Kerja Profesi (KP) secara *Work from Office* (WFO) selama tiga bulan atau kurang lebih 57 hari atau setara dengan 456 jam dengan mendapat bimbingan secara langsung oleh Ibu Yuni Savitri yang menjabat sebagai *Head of People Business Partner*. Selama pelaksanaan Kerja

Profesi, pembimbing kerja memberikan arahan pekerjaan, membagi pekerjaan, mendiskusikan pekerjaan, mengevaluasi hasil pekerjaan, dan memberitahu jika terdapat hal baru atau perubahan dalam bekerja. Arahan dan pembagian pekerjaan dilakukan oleh pembimbing kerja setiap hari pada pagi hari, namun untuk diskusi, evaluasi, dan informasi mengenai hal baru atau perubahan dilakukan dalam waktu yang tidak terjadwal. Praktikan memiliki lima tugas utama dan dua tugas tambahan selama menjadi *People Business Partner Assistant*.

3.2.1 Melakukan Proses Rekrutmen

Rekrutmen menjadi tugas utama Praktikan selama melakukan Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia. Hal ini dilakukan karena perusahaan membutuhkan sumber daya yang tepat dan berkualitas untuk mendukung dan mewujudkan tujuannya secara efektif dan efisien. Rekrutmen merupakan suatu cara untuk menarik kandidat yang memiliki kualifikasi tepat untuk melamar pekerjaan tertentu di suatu perusahaan (Aamodt, 2016). Proses rekrutmen dan seleksi terbagi ke dalam delapan tahap, antara lain (Aamodt, 2016):



Gambar 3. 1 Proses Rekrutmen (Aamodt, 2016)

Proses tahapan rekrutmen yang dilakukan oleh Praktikan selama di PT GoTo Gojek Tokopedia sesuai dengan teori yang digagaskan oleh Aamodt (2016) yang dapat dilihat melalui gambar 3.1. Hanya saja terdapat perbedaan istilah dan penghapusan beberapa tahap guna mempersingkat waktu dalam proses rekrutmen dalam perusahaan. Berikut adalah tahapan proses rekrutmen yang dilakukan oleh Praktikan di PT GoTo Gojek Tokopedia:



Gambar 3. 2 Proses Rekrutmen PT GoTo Gojek Tokopedia

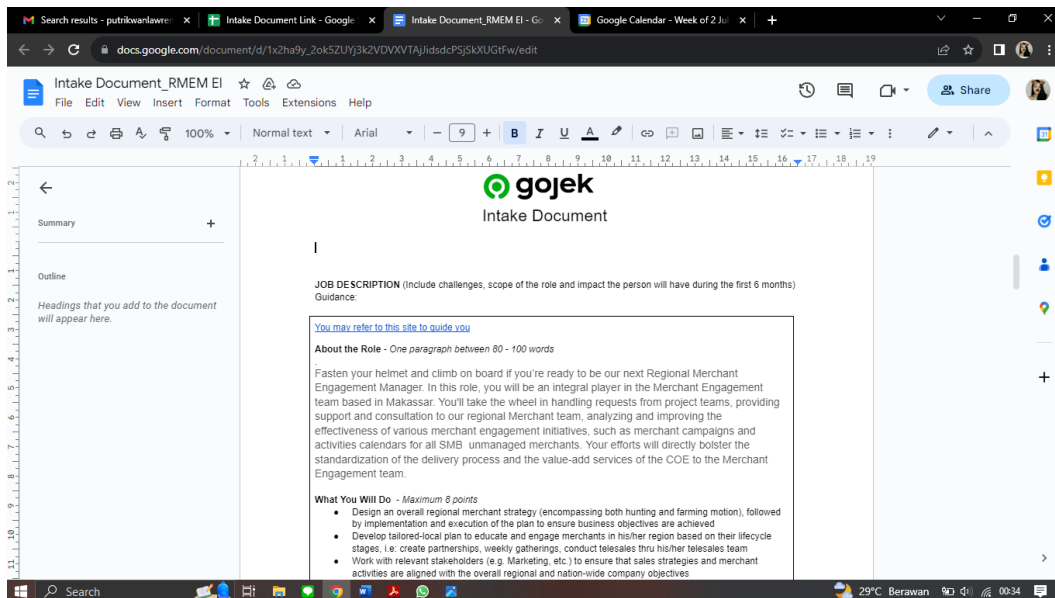
Praktikan mengikuti proses rekrutmen di PT GoTo Gojek Tokopedia dari tahap satu hingga tahap tiga saja, dikarenakan tahap satu hingga tahap tiga umumnya dilakukan oleh seorang staf *talent acquisition*, sedangkan tahap empat dan lima dilakukan oleh *hiring manager* atau *user* dari divisi terkait. Praktikan melakukan proses rekrutmen bersama dengan staf *talent acquisition* dari tahap satu hingga tiga.

1. *Intake Meeting*

Intake Meeting menjadi tahap pertama dalam proses rekrutmen di PT GoTo Gojek Tokopedia, dimana tahap ini sama dengan tahap *job analysis* milik Aamodt (2016). Pada tahap ini, seorang staf *human resources* bertugas untuk menuliskan deskripsi pekerjaan, memilih karyawan, mengevaluasi kinerja karyawan atau membuat program pelatihan, melakukan klasifikasi pekerjaan, dan menganalisis organisasi, sehingga tahap *job analysis* dapat memberikan informasi secara lengkap mengenai pekerjaan tersebut (Aamodt, 2016). Tahap ini dilakukan di PT GoTo Gojek Tokopedia untuk memberikan informasi secara jelas mengenai pekerjaan yang tersedia.

Sebelum *intake meeting* dilakukan, seorang *hiring manager* dari divisi terkait akan memberikan *intake document* kepada staf *talent acquisition* untuk di-*review*. *Intake document* umumnya berisi informasi tentang posisi pekerjaan yang sedang membuka lowongan, deskripsi pekerjaan yang akan dilakukan oleh kandidat, spesifikasi kandidat yang dibutuhkan untuk mengisi posisi terkait, dan penjelasan singkat tentang perusahaan. Praktikan didampingi oleh staf *talent acquisition* melakukan *review* terhadap *intake document* yang telah disusun oleh *hiring manager* dari divisi terkait. *Review* dilakukan untuk mengetahui dan

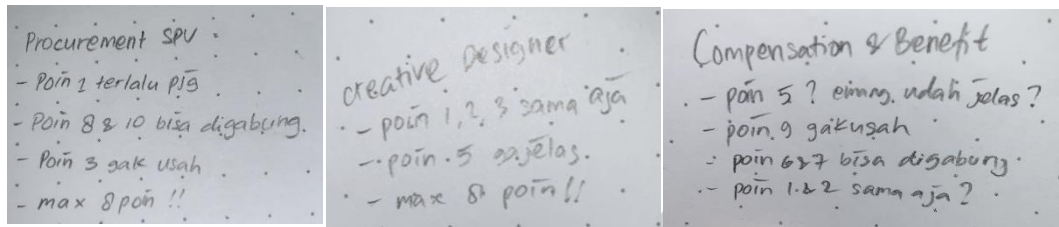
memahami informasi tentang lowongan divisi terkait untuk mempersiapkan *intake meeting* dalam tahap rekrutmen, yang tertera pada Gambar 3.3.



Gambar 3. 3 *Intake Document* PT GoTo Gojek Tokopedia

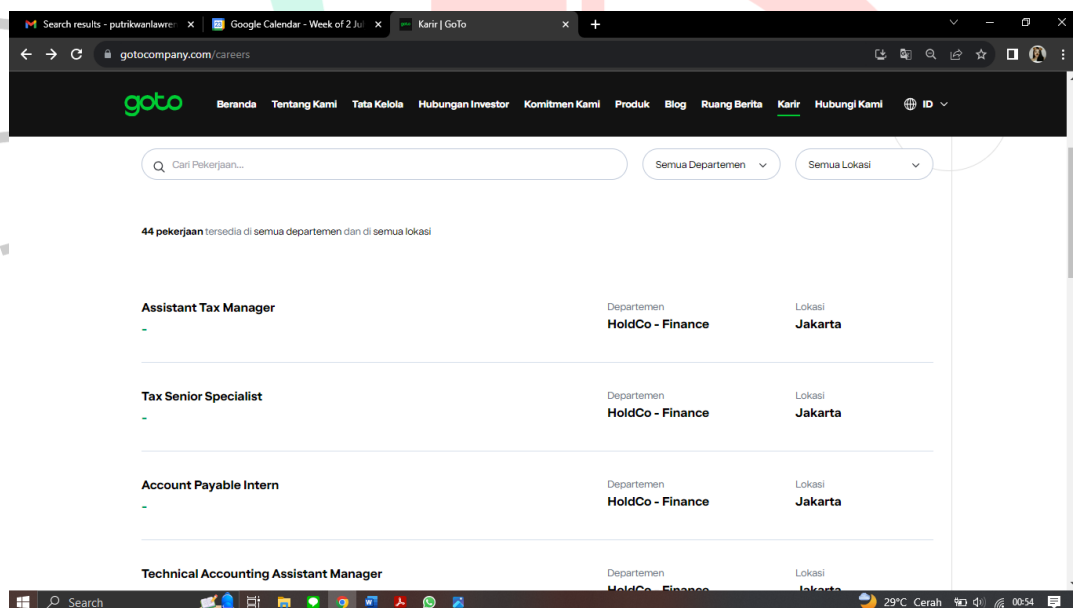
Setelah melakukan *review* terhadap *intake document*, Praktikan bersama staf *talent acquisition* melakukan *intake meeting* yang bertujuan untuk adalah mendiskusikan, menyatukan pendapat, dan menyatukan pemikiran antara staf *talent acquisition* dengan *hiring manager* mengenai posisi pekerjaan yang dibutuhkan oleh divisi terkait. Kegiatan ini sudah diterapkan oleh perusahaan selama proses rekrutmen bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses *sourcing* pada tahap selanjutnya. Umumnya, seorang *hiring manager* menuliskan deskripsi dan spesifikasi pekerjaan terlalu banyak dan dinilai kurang efektif oleh para staf *talent acquisition* untuk dimasukkan ke dalam iklan lowongan pekerjaan. Praktikan dan staf *talent acquisition* menyarankan beberapa hal untuk merubah isi *intake document* seperti yang sudah didiskusikan sebelum *intake meeting* dilakukan yaitu, terdapat deskripsi pekerjaan yang bisa digabungkan tanpa harus memisahkan menjadi beberapa poin, terdapat deskripsi pekerjaan yang tidak perlu ditampilkan karena dinilai sudah mencakup tugas dan tanggung jawab sehari-harinya. Hal ini dilakukan oleh Praktikan berdasarkan instruksi awal staf *talent acquisition* ketika Praktikan ingin mengikuti proses rekrutmen

perusahaan, namun hal ini tidak dilakukan dengan prosedur dan jadwal yang terstruktur.



Gambar 3. 4 Catatan hasil review intake document

Praktikan dan staf *talent acquisition* memanfaatkan kegiatan *intake meeting* sebaik mungkin dengan cara memastikan berkala terkait permintaan dan harapan *hiring manager* terhadap kandidat yang akan dipilih, seperti kompetensi dan pengalaman kerja. Setelah *intake meeting* disepakati dan selesai, Praktikan bersama staf *talent acquisition* akan mengunggah iklan lowongan pekerjaan di platform resmi milik perusahaan seperti yang tertera pada Gambar 3.5.



Gambar 3. 5 Tampilan iklan lowongan pekerjaan PT GoTo Gojek Tokopedia

2. *Sourcing*

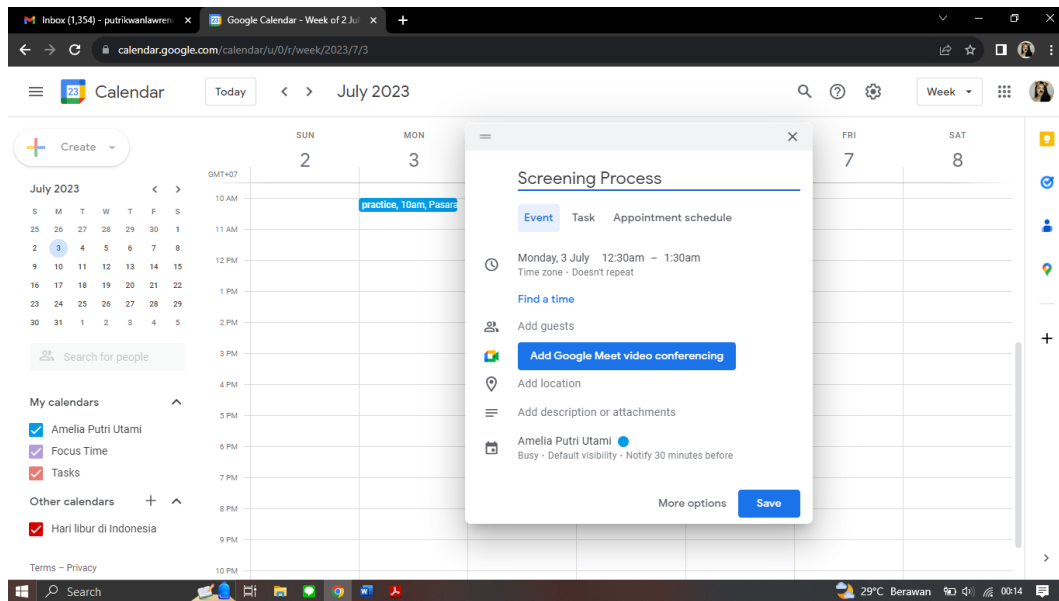
Sourcing menjadi tahap kedua dalam proses rekrutmen di PT GoTo Gojek Tokopedia, dimana tahap ini sama dengan tahap *recruitment* milik Aamodt (2016). Tahap *recruitment* adalah tahapan untuk menarik kandidat berkompeten yang

melamar pekerjaan di suatu perusahaan (Aamodt, 2016). Dalam prosesnya, Praktikan mencari dan menarik kandidat berdasarkan kebutuhan divisi tertentu sesuai dengan kesepakatan pada saat *intake meeting*. Terdapat dua metode dalam tahap *recruitment* menurut Aamodt (2016) yang dikenal dengan istilah *internal recruitment* dan *external recruitment*. *Internal recruitment* digunakan untuk mempromosikan karyawan di dalam perusahaan, sedangkan *external recruitment* digunakan untuk mendapatkan karyawan dari luar perusahaan (Aamodt, 2016). Praktikan telah mencoba kedua metode tersebut untuk memenuhi kebutuhan perusahaan.

Praktikan juga dikenalkan metode baru oleh staf *talent acquisition* dalam melakukan *external recruitment* yang sebelumnya tidak pernah diketahui oleh Praktikan, yaitu metode pencarian *active candidate* dan *passive candidate* dengan memanfaatkan teknik *boolean search* di dalam platform resmi perusahaan milik staf *talent acquisition*. Dalam prosesnya, Praktikan diinstruksikan untuk menggunakan *intake form* dari *hiring manager* divisi terkait sebagai acuan dalam mencari kandidat. Umumnya, staf *talent acquisition* memilih kandidat berdasarkan *curriculum vitae* yang tersedia, dan disesuaikan kembali dengan level & kebutuhan divisi terkait. Pada tahap *sourcing*, Praktikan tidak diizinkan untuk mendokumentasikan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam tahapan ini dikarenakan bersifat rahasia dan tidak boleh dibuka secara umum.

3. *Screening*

Screening menjadi tahap ketiga dalam proses rekrutmen di PT GoTo Gojek Tokopedia, dimana tahap ini sama dengan tahap *screening* milik Aamodt (2016). Tahap *screening* dibutuhkan dalam proses rekrutmen sebagai penyaringan awal untuk mendapatkan kandidat yang sesuai dengan kebutuhan kualifikasi pekerjaan dalam perusahaan (Aamodt, 2016). Pada tahap ini, Praktikan bersama staf *talent acquisition* telah memilih beberapa kandidat yang sesuai dengan kebutuhan divisi terkait berdasarkan Curriculum Vitae (CV) yang diterima. Kandidat terpilih akan dihubungi dan dikonfirmasi terlebih dahulu melalui email resmi perusahaan. Setelah kandidat dikonfirmasi, staf *talent acquisition* akan menjadwalkan *screening* awal menggunakan Google Calendar untuk mendapatkan *link* Google Meet seperti yang tertera pada Gambar 3.6.



Gambar 3. 6 Menjadwalkan screening dengan kandidat

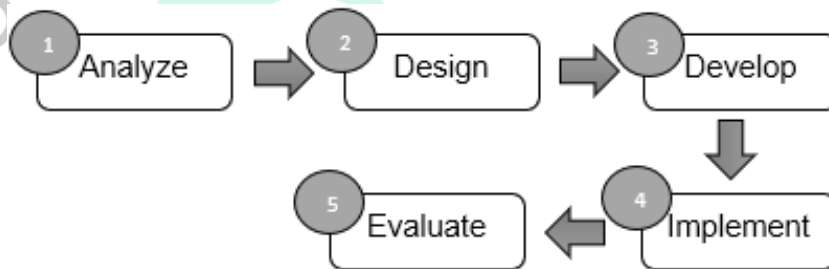
Perusahaan tidak memiliki panduan untuk melakukan wawancara dalam proses rekrutmen, sehingga Praktikan dan staf *talent acquisition* menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Aamodt (2016) menjelaskan bahwa wawancara tidak terstruktur merupakan salah satu metode yang digunakan bagi pewawancara untuk bisa mengajukan berbagai pertanyaan secara bebas sesuai keinginannya kepada kandidat. Umumnya ketika melakukan *screening*, Praktikan dan staf *talent acquisition* akan meminta kandidat untuk menceritakan profil dirinya terlebih dahulu seperti, identitas, riwayat pendidikan, riwayat pekerjaan, dan lain sebagainya, kemudian Praktikan dan staf *talent acquisition* akan bertanya secara bebas untuk mengetahui apakah kandidat yang bersangkutan telah sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan atau diharapkan oleh perusahaan. Pada tahap ini, Praktikan tidak diizinkan untuk mendokumentasikan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam tahapan ini dikarenakan bersifat rahasia dan tidak boleh dibuka secara umum.

Proses rekrutmen PT GoTo Gojek Tokopedia yang dilakukan oleh Praktikan selaras dengan mata kuliah yang telah dipelajari Praktikan yaitu Psikologi Industri dan Organisasi, hanya saja terdapat tahapan yang tidak dilakukan untuk mempercepat proses rekrutmen perusahaan. Hal ini dikarenakan PT GoTo Gojek Tokopedia merupakan perusahaan *startup* yang memiliki banyak

perubahan dan pergerakan sesuai dengan alur bisnisnya sehingga membutuhkan proses rekrutmen yang cepat pula.

3.2.2 Membuat Program untuk Meningkatkan *Engagement* Karyawan

Praktikan mendapat tugas utama membuat program untuk meningkatkan *engagement* karyawan di PT GoTo Gojek Tokopedia. Dessler (2020) menjelaskan bahwa *employee engagement* mengacu pada seberapa besar keterlibatan seorang karyawan secara psikologis, terhubung dan berkomitmen penuh untuk menyelesaikan pekerjaannya. Berikut adalah langkah-langkah psikoedukasi untuk melakukan training yang dikenal sebagai *The ADDIE Five-Step Training Process*, yaitu (Dessler, 2020):



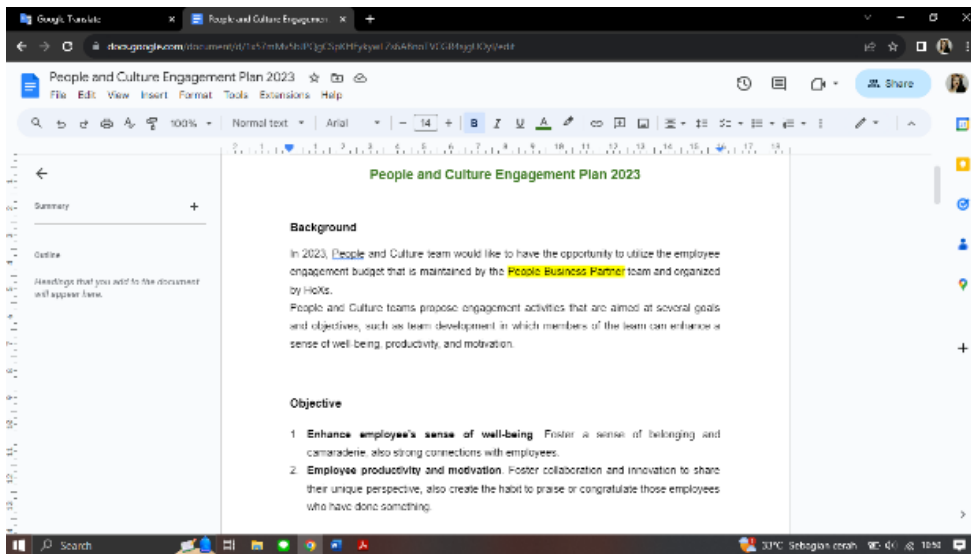
Gambar 3. 7 Langkah menciptakan *engagement* karyawan (Dessler, 2020)

Proses membuat program *engagement* karyawan yang dilakukan oleh Praktikan selama di PT GoTo Gojek Tokopedia tidak sesuai dengan langkah yang digagaskan oleh Dessler (2020) dikarenakan terdapat perbedaan pola kerja dan budaya kerja pada karyawan di PT GoTo Gojek Tokopedia, yang tertera pada Gambar 3.8.



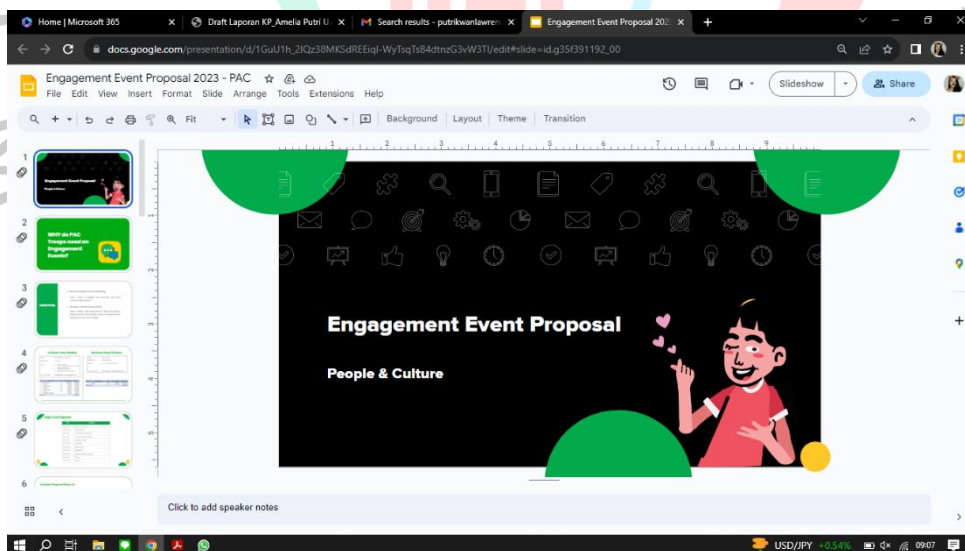
Gambar 3. 8 Langkah membuat program *engagement* di PT GoTo Gojek Tokopedia

1. Praktikan mendapat instruksi dari Pembimbing Kerja untuk membuat program *engagement* karyawan PT GoTo Gojek Tokopedia. Hal ini dipercaya oleh perusahaan dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja para karyawan. Pembimbing Kerja memberikan informasi mengenai anggaran dana yang disediakan oleh perusahaan bagi setiap karyawan dalam satu tahun. Informasi ini diberikan dengan tujuan untuk memberikan acuan dasar dan batasan kepada Praktikan dalam melakukan estimasi pengeluaran dana ketika membuat program *engagement*.
2. Praktikan melakukan observasi mengenai karakteristik karyawan PT GoTo Gojek Tokopedia dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat partisipasi, antusias, dan keinginan para karyawan ketika diadakan kegiatan dalam perusahaan. Praktikan melakukan observasi dengan mengikuti berbagai kegiatan seperti, pelatihan, *talkshow*, *event* rutin, dan kegiatan perusahaan lainnya. Setelah seluruh informasi didapatkan melalui observasi, Praktikan mulai membuat proposal *engagement*.
3. Praktikan membuat proposal *engagement* menggunakan Google Docs dan Google Slides yang telah disediakan oleh Pembimbing Kerja. Dalam membuat proposal, Praktikan menjelaskan apa latar belakang diadakannya program *engagement*, tujuan dari program tersebut, dan mengusulkan beberapa kegiatan seperti *team building*, *sharing session*, *employee games*, *employee gathering*, *employee dinner*, *team competition* dan *merchandise*, yang tertera pada gambar berikut:



Gambar 3. 9 Tampilan Google Docs proposal *engagement*

Setelah membuat proposal menggunakan Google Docs, Praktikan menyalin isi proposal ke dalam Google Slides yang digunakan Pembimbing Kerja untuk melakukan presentasi kepada masing-masing divisi terkait, yang terlihat pada Gambar 3.10.



Gambar 3. 10 Tampilan Google Slides proposal *engagement*

4. Praktikan menyerahkan proposal *engagement* untuk di-review kepada Pembimbing Kerja yang telah disusun menggunakan Google Docs dan Google Slides. Hal ini dilakukan agar Pembimbing Kerja dapat meninjau, mengevaluasi,

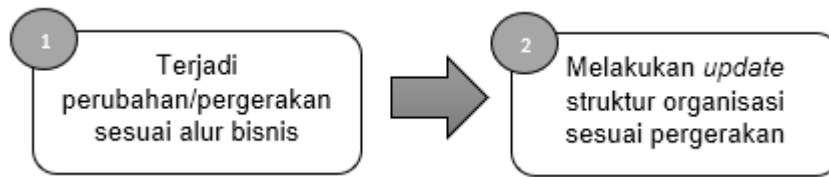
dan menyetujui program yang telah dibuat oleh Praktikan. Apabila sudah disetujui, maka program tersebut dapat dijalankan sesuai dengan *timeline* dari masing-masing divisi.

5. Program *engagement* yang telah disetujui dapat dijalankan langsung oleh divisi-divisi terkait dengan menyesuaikan *timeline*. Selama Praktikan melaksanakan Kerja Profesi, hanya terdapat satu program yang telah berhasil dijalankan yaitu *employee dinner*. Dikarenakan waktu dan *timeline* yang belum memungkinkan untuk menjalankan kegiatan lainnya, maka *employee dinner* pada saat itu dianggap mampu meningkatkan *engagement* para karyawan secara sementara. Program-program lainnya yang telah dibentuk dan diusulkan oleh Praktikan belum bisa dijalankan selama melaksanakan Kerja Profesi karena terbatasnya waktu dan kesempatan karyawan di bulan Juni hingga September.

Pembuatan program *engagement* PT GoTo Gojek Tokopedia yang dilakukan oleh Praktikan tidak selaras dengan mata kuliah yang telah dipelajari dalam Modal Manusia. Hal ini dikarenakan karyawan PT GoTo Gojek Tokopedia memiliki karakteristiknya sendiri sebagai bagian dari perusahaan.

3.2.3 Melakukan Proses *Update* Struktur Organisasi

Praktikan mendapat tugas untuk melakukan proses *update* struktur organisasi selama melakukan Kerja Profesi. Umumnya tugas ini dilakukan oleh praktisi *organizational development* yang melakukan perubahan struktur, metode, desain pekerjaan, dengan memanfaatkan berbagai intervensi teknostruktural (Dessler, 2020). Intervensi yang dilakukan memiliki tujuan untuk meningkatkan manajemen perusahaan yang strategis melalui beberapa cara seperti, melakukan analisis strategi dan struktur organisasi saat ini, memilih strategi dan struktur organisasi yang diinginkan, membuat rencana perubahan, tindakan, dan desain organisasi, serta mengawasi dan meninjau hasil penerapan perubahan tersebut (Dessler, 2020).



Gambar 3. 11 Alur *update* struktur organisasi PT GoTo Gojek Tokopedia

1. Terjadinya perubahan atau pergerakan sesuai alur bisnis disebabkan karena PT GoTo Gojek Tokopedia termasuk ke dalam perusahaan *startup* yang menghasilkan perubahan dan pergerakan yang sangat cepat secara dinamis dan tidak terstruktur. Dari perubahan atau pergerakan yang terjadi membuat Praktikan perlu melakukan *update* struktur organisasi yang selalu diperbaharui setiap bulannya. Proses *update* struktur organisasi dilakukan menggunakan aplikasi Google Slide yang dibagikan oleh Pembimbing Kerja.

2. Praktikan melakukan *update* struktur organisasi sesuai pergerakan yang tidak dapat diprediksi setiap bulannya. Selama Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia, Praktikan melakukan proses perubahan yang berkaitan langsung dengan perubahan nama departemen, posisi karyawan, dan jumlah karyawan dalam satu departemen atau divisi terkait.

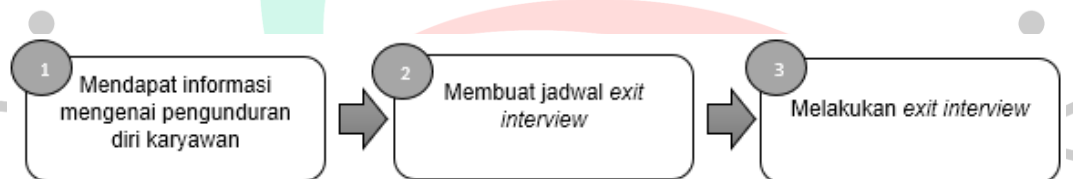
Pada seluruh proses ini, Praktikan tidak diizinkan untuk melakukan dokumentasi dikarenakan termasuk dalam rahasia perusahaan yang tidak dapat dibuka dan dikonsumsi secara umum.

3.2.4 Melakukan Perubahan Data Karyawan

Perubahan data karyawan dilakukan oleh PT GoTo Gojek Tokopedia sebagai akibat dari dinamika perubahan dan pergerakan perusahaan yang tidak terstruktur. Dessler (2020) mengungkapkan bahwa perubahan data karyawan meliputi nama karyawan, alamat tempat tinggal, status perkawinan, dan informasi data pribadi lainnya yang berhubungan dengan kebutuhan perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa perubahan data karyawan secara manual menggunakan teknik *paperwork* dianggap tidak efisien dan cenderung terjadi kesalahan (Dessler, 2020), sehingga proses perubahan data karyawan di PT GoTo Gojek Tokopedia dilakukan dengan memanfaatkan sistem aplikasi.

3.2.5 Melakukan *Exit Interview*

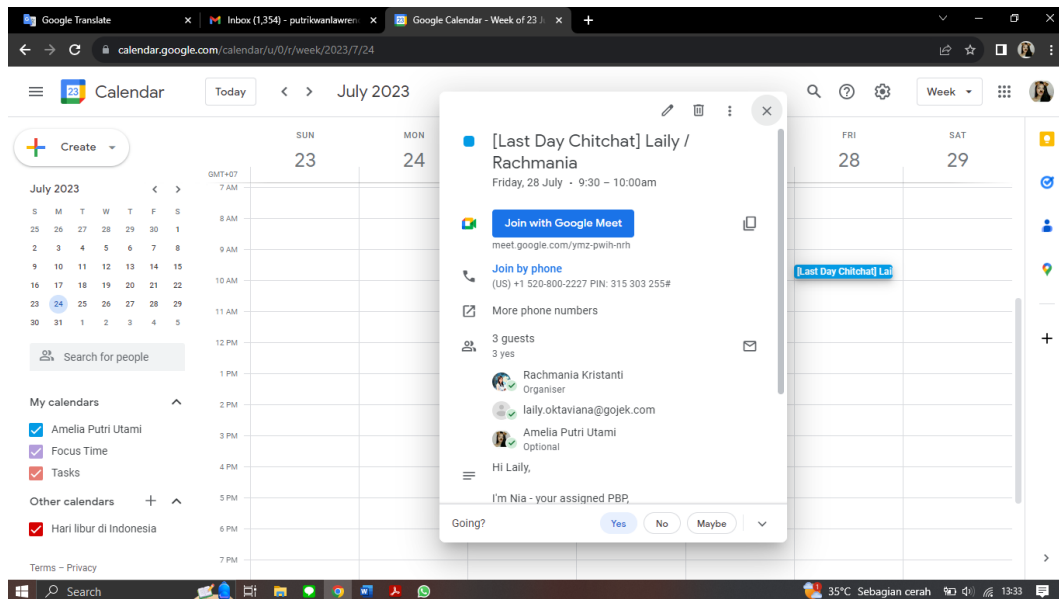
Exit interview merupakan tugas utama Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia. Dessler (2020) mengungkapkan bahwa *exit interview* dilakukan tepat sebelum karyawan tersebut keluar dari perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa *exit interview* dilakukan untuk memberikan masukan kepada perusahaan mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan dalam menentukan tingkat retensi (Dessler, 2020). Terdapat beberapa pertanyaan yang biasanya dipakai ketika melakukan *exit interview*, yaitu; 1) Apa yang membuat anda mencari pekerjaan baru?, 2) Bagaimana Anda menggambarkan perusahaan ini?, 3) Bagaimana Anda menggambarkan manajemen atasan Anda?, 4) Apa yang paling Anda sukai/tidak sukai dari perusahaan ini?, 5) Pertanyaan lainnya yang berkaitan dengan sistem promosi, kondisi kerja, gaji, dan lain sebagainya (Dessler, 2020).



Gambar 3. 14 Alur melakukan *exit interview* (Dessler, 2020)

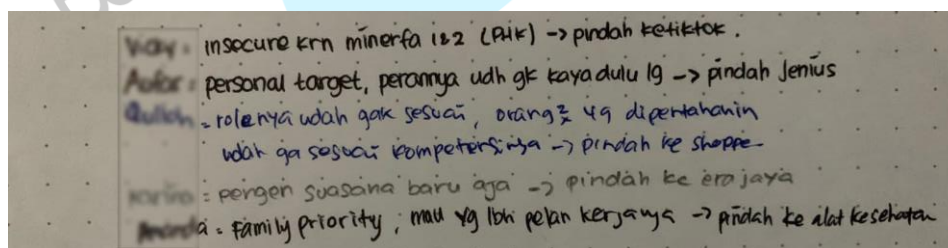
Exit interview yang dilakukan oleh Praktikan di PT GoTo Gojek Tokopedia sudah sesuai dengan teori yang digagaskan oleh Dessler (2020), yaitu dengan memberikan pertanyaan untuk mengetahui alasan utama yang membuat karyawan mengajukan pengunduran diri.

1. Praktikan mendapat informasi mengenai pengunduran diri karyawan dari Pembimbing Kerja yang kemudian diinstruksikan untuk melakukan *exit interview* atau dikenal dengan istilah *last day chitchat* di PT GoTo Gojek Tokopedia bersama dengan staf *People Business Partner*.
2. Setelah mengetahui karyawan yang mengajukan pengunduran diri, Praktikan membuat jadwal *exit interview* menggunakan Google Calendar seperti yang tertera pada Gambar 3.15.



Gambar 3. 15 Tampilan Google Calendar untuk *exit interview*

3. Praktikan melakukan *exit interview* menggunakan metode wawancara tidak terstruktur. Aamodt (2016) menjelaskan bahwa wawancara tidak terstruktur merupakan salah satu metode yang digunakan bagi pewawancara untuk bisa mengajukan berbagai pertanyaan secara bebas sesuai keinginannya kepada karyawan. Selama melakukan *exit interview*, Praktikan menggali informasi seputar alasan mengapa karyawan tersebut mengajukan pengunduran diri. Alasan yang diterima dari setiap karyawan pun cukup beragam yaitu alasan keluarga, prioritas, usia, sistem promosi, kompensasi & benefit, dan lain sebagainya, seperti yang tertera pada Gambar 3.16.



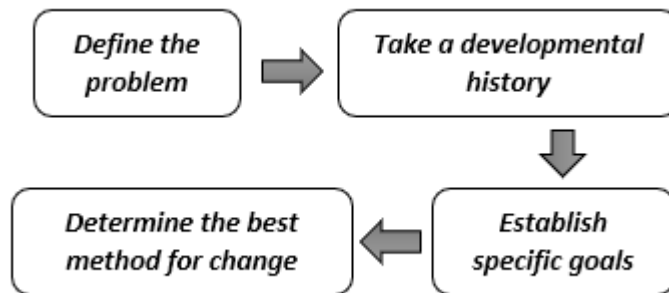
Gambar 3. 16 Catatan Praktikan ketika melakukan *exit interview*

Exit interview yang Praktikan lakukan selama Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia dinilai cukup efektif oleh Pembimbing Kerja untuk mengetahui persepsi dan sudut pandang karyawan terhadap perusahaannya. Hal ini sesuai

dengan yang telah Praktikan pelajari pada mata kuliah Modal Manusia dan Psikologi Industri dan Organisasi.

3.2.6 Melakukan Konseling dengan Karyawan

Konseling menjadi tugas tambahan Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia karena dipercaya sebagai layanan yang efektif untuk karyawan. Konseling adalah salah satu bagian dari pembelajaran yang intim dengan melibatkan dan menuntut seorang praktisi untuk bersedia menjadi seseorang yang otentik dalam hubungan yang terapeutik (Corey, 2015). Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan Praktikan ketika melakukan konseling menggunakan pendekatan *social-cognitive theory* (Gladding, 2022):



Gambar 3. 17 Langkah Konseling (Gladding, 2022)

Proses konseling di PT GoTo Gojek Tokopedia sesuai dengan langkah konseling milik Gladding (2022) yang telah dipelajari Praktikan pada mata kuliah Konseling. Praktikan terlibat langsung selama sesi konseling bersama dengan karyawan, didampingi oleh staf *People Business Partner*. Praktikan melakukan proses konseling dengan dua skema yaitu secara tatap muka (*offline*) jika karyawan berada di Jakarta dan secara daring (*online*) jika karyawan berada di luar kota atau sedang *Work from Home* (WFH).

1. *Define the Problem*

Langkah pertama ini berguna untuk mengetahui dan mengamati permasalahan apa yang timbul pada individu (Gladding, 2022). Praktikan mengawali konseling dengan membangun *rapport* dengan cara memperkenalkan diri, memulai pembicaraan ringan, menanyakan kabar, perasaan, dan pemikiran pada waktu tersebut. Hal ini bertujuan untuk menumbuhkan adanya kepercayaan, rasa nyaman, dan aman. Setelah itu, Praktikan memberikan kesempatan kepada

karyawan untuk menceritakan masalah atau kendala yang sedang dihadapi terkait dengan pekerjaan yang dilakukan.

2. *Take a Developmental History*

Praktikan menggunakan langkah kedua ini yang berguna untuk mengetahui cara yang telah individu lakukan dalam menangani keadaan yang dihadapinya (Gladding, 2022). Setelah mendengar dan memahami kendala yang dialami karyawan, Praktikan menanyakan terkait upaya apa saja yang telah dilakukan oleh karyawan untuk menyelesaikan masalah dan hal-hal apa saja yang sudah terpikirkan serta terencana namun belum dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian, Praktikan mendapat gambaran besar dari permasalahan yang dialami dan memahami sudut pandang karyawan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi.

3. *Establish the Specific Goals*

Praktikan membantu klien dalam memecahkan tujuannya menjadi bagian-bagian kecil agar bisa tercapai sesuai dengan teori yang digagaskan oleh Gladding (2022). Dalam proses konseling, Praktikan menggabungkan langkah ketiga dengan langkah keempat yaitu *determine the best method for change*. Praktikan membantu karyawan untuk mencoba mempertimbangkan dan melihat keuntungan serta konsekuensi yang akan dihadapi jika mencoba beberapa hal untuk dijadikan sebuah keputusan akhir. Umumnya, karyawan akan menginformasikan tentang berbagai cara dan metode yang ingin dicoba demi mencapai tujuan akhir yang diharapkan. Setelah seluruh informasi dan keputusan sudah didapatkan oleh klien, Praktikan memastikan kembali apakah karyawan sudah bisa menerima dan bersiap untuk segala hal baik alternatif, resiko dan antisipasi yang akan terjadi.

Pada akhir sesi konseling, Praktikan menanyakan perasaan karyawan setelah menyelesaikan sesi konseling. Jika ada pertanyaan atau ada hal yang dirasa masih mengganjal, karyawan bisa bertanya secara langsung sebelum konseling berakhir atau melalui chat setelah sesi konseling selesai. Setelah seluruh proses konseling selesai, Praktikan mendiskusikan hasil konseling yang dilakukan bersama staf *People Business Partner* yang mengurus karyawan di divisi tersebut untuk nantinya ditindak lanjuti oleh tim terkait.

3.2.7 Berperan serta dalam Kegiatan atau Proyek Kepegawaian Lainnya

Praktikan memiliki kesempatan untuk berperan serta dalam berbagai kegiatan atau proyek kepegawaian yang ada selama melaksanakan Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia. Praktikan mengikuti kegiatan-kegiatan tersebut sebagai partisipan dan panitia yang dilakukan secara *offline* jika berada di Jakarta dan secara *online* jika berada di luar kota atau bahkan di luar negeri. Terdapat beberapa kegiatan yang diikuti oleh Praktikan, seperti:

1. *People and Culture Connect*

Kegiatan ini dilakukan rutin secara *offline* setiap bulan yang dilaksanakan oleh departemen *People and Culture* atau biasa dikenal sebagai *Human Resources Department*. Selama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan berperan sebagai partisipan dan telah mengikuti kegiatan ini sebanyak tiga kali setiap bulannya. Selama menjadi partisipan, kegiatan ini dilakukan untuk mengajak seluruh anggota departemen *People and Culture* berkumpul di satu tempat dan waktu dengan memiliki beberapa agenda seperti *skill bytes*, *sharing session*, *update progress* kinerja, *congratulate achievement*, pengumuman dan diakhiri dengan makan bersama. Kegiatan ini berbeda dengan program *engagement* karyawan karena telah dilakukan secara rutin setiap bulannya, sedangkan program *engagement* karyawan perlu dilakukan dengan persiapan dan jangka waktu yang lebih panjang.

2. *Designer All Hands*

Designer All Hands merupakan kegiatan rutin setiap bulan yang ditujukan untuk para *designer* dari seluruh departemen di PT GoTo Gojek Tokopedia. Dalam kegiatan ini, Praktikan diundang sebagai partisipan mewakili divisi *People Business Partner* yang secara rutin hadir dalam kegiatan atau proyek kepegawaian dalam perusahaan. Kegiatan ini dilakukan secara *online* karena mengundang seluruh *designer* dalam perusahaan dengan perbedaan tempat dan waktu. Agenda dari kegiatan ini memiliki kemiripan dengan agenda *meeting* pada umumnya yaitu untuk menginformasikan *update* dan pencapaian yang terjadi berkaitan dan berhubungan langsung dengan pekerjaan seorang *designer* dalam perusahaan.

3. *Food & Ads All Hands*

Praktikan berperan sebagai partisipan yang diundang untuk mengikuti kegiatan *Food & Ads All Hands* mewakili divisi *People Business Partner*. Kegiatan ini juga tidak jauh berbeda dengan kegiatan atau proyek kepegawaian lainnya, namun kegiatan ini hanya mengundang para karyawan dalam departemen GoFood dan Ads. Kegiatan ini dilakukan secara rutin setiap bulannya untuk memberikan *update* dan informasi terkait pergerakan dan pencapaian yang terjadi pada aplikasi dan mitra GoFood.

4. *On Demand Services Town Hall*

Selama melaksanakan Kerja Profesi, Praktikan berperan sebagai panitia sebanyak dua kali dalam kegiatan ini. *On Demand Services Town Hall* dilakukan setiap akhir bulan dengan agenda untuk memberikan *update* secara rutin akan perkembangan dan pencapaian yang terjadi dalam perusahaan setiap bulannya. Kegiatan *On Demand Services Town Hall* hanya mencakup Gojek bukan PT GoTo Gojek Tokopedia secara keseluruhan, sehingga pada kegiatan ini tentu menghadirkan seluruh jajaran penting dan seluruh karyawan Gojek saja. Seluruh peserta yang hadir merasakan manfaat secara langsung seperti, mendapat *update* dari setiap departemen, merayakan pencapaian yang telah dilakukan setiap departemen, merasa dihargai atas kerja keras yang dilakukan setiap bulan, berkesempatan untuk mengemukakan pendapat melalui sesi tanya jawab, dan menyatukan pemikiran dan harapan berdasarkan visi dan misi perusahaan.

3.3 **Kendala Yang Dihadapi**

Ketika Praktikan melaksanakan kegiatan Kerja Profesi (KP) di PT GoTo Gojek Tokopedia, Praktikan mengalami berbagai kendala, seperti:

- a. Praktikan tidak mendapat alamat email resmi dari PT GoTo Gojek Tokopedia sehingga menghambat proses kerja yang secara keseluruhan memerlukan *login* email, menghambat jalur komunikasi dengan karyawan, tidak mendapatkan informasi dan *update* mengenai kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan.
- b. Proses kerja yang sangat cepat, terjadi perubahan yang dinamis, ketidakpastian dalam bekerja, ketidakstabilan perusahaan, dan

tuntutan bekerja secara *multitasking* membuat Praktikan mengalami kendala selama melakukan Kerja Profesi.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Dari berbagai kendala yang dihadapi oleh Praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi di PT GoTo Gojek Tokopedia, berikut adalah cara Praktikan untuk mengatasi kendala yang dihadapi:

- a. Praktikan meminta bantuan Pembimbing Kerja dan rekan kerja lainnya untuk membantu meneruskan informasi dan *update* seputar kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan ke alamat email pribadi Praktikan.
- b. Praktikan beradaptasi untuk menyeimbangkan kemampuan yang dimiliki dalam mendukung proses kerja yang cepat, menghadapi perubahan yang dinamis, ketidakpastian dalam bekerja, ketidakstabilan perusahaan, dan menjadi *multitasker* agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Ketika menjalani kegiatan Kerja Profesi (KP) di PT GoTo Gojek Tokopedia, Praktikan mendapat berbagai pembelajaran mengenai dunia kerja yang berkaitan dengan mata kuliah Psikologi Industri dan Organisasi, Modal Manusia, dan Konseling.

Tabel 3. 2 Daftar Mata yang Kuliah Relevan Ketika Kerja Profesi

No.	Mata Kuliah	Relevansi
1	Psikologi Industri dan Organisasi	Relevan ketika melakukan proses rekrutmen.
2	Modal Manusia	Relevan ketika membuat program <i>engagement</i> , melakukan proses <i>update</i> struktur organisasi, melakukan perubahan data karyawan, dan melakukan <i>exit interview</i> .

3 Konseling

Relevan ketika melakukan proses konseling dengan menerapkan langkah-langkah konseling.

