



Pembelajaran *fast track HR* untuk memecahkan tantangan dan mendorong pertumbuhan karir.

Turning Strategy Into Measurable Results

End To End HR System

Sekar Yupina, S.Kep.

Human
Resources

PROFIL



Sekar Yupina, S.Kep.

HR Operations Enthusiast

Tentang Saya

Health Consultant yang sedang berpindah ke HR Operations. Tujuh tahun mengelola hubungan dengan nasabah, pendaftaran benefit, dan pertanyaan mereka sehari-hari. Teliti, dapat dipercaya memegang informasi sensitif, dan kini mengarahkan keterampilan itu untuk melayani karyawan.

Berpengalaman menangani 30 kasus nasabah sekaligus dengan tingkat penyelesaian 99%, mendaftarkan 60 nasabah tiap bulan ke benefit yang menjadi haknya, dan menjaga catatan di Salesforce.



Pendidikan

S1 – Ilmu Keperawatan

Universitas Respati Indonesia

PENGALAMAN



Health Consultant

Aspire Lifestyles Indonesia (Juni 2022–sekarang)

Bagian dari International SOS, penyedia layanan medis dan keamanan dengan 2.000+ karyawan di 21 negara, menjalankan program FWD Care Recovery untuk nasabah FWD Insurance. Bertanggung jawab menangani sekitar 30 kasus nasabah dari konsultasi awal hingga selesai, mendaftarkan 60 nasabah tiap bulan ke benefit yang menjadi haknya, dan menjaga catatan di Salesforce.

Health Coordinator (Health, Benefits & Records)

Kanaan Global School (Oktober 2018–Mei 2022)

Sekolah internasional dengan 500+ staf dan siswa, lokal maupun ekspatriat. Bertanggung jawab atas asuransi kelompok mulai dari seleksi provider, anggaran, pendaftaran, penerbitan kartu, hingga klaim, serta menjaga data karyawan dan membawakan 10+ seminar kesehatan.

— Daftar Isi



Pembelajaran HR *Fast Track* secara *End-to-End!*

Kompetensi :

Memahami alur kerja serta pengetahuan mengenai dunia HR dalam waktu singkat.

Daftar Isi

- 1 Uraian Jabatan & KPI
- 2 Seleksi & Rekrutmen (Screening CV, BEI)
- 3 Kontrak Kerja (PKWT)
- 4 Administrasi Jaminan Sosial
- 5 Pengupahan (Gaji, BPJS, PPh 21)
- 6 HRIS: Dashboard Looker Studio
- 7 Learning & Development (TNA)

Praktik

PT Persona Analitika Asia, perusahaan pelatihan HR & konsultan talenta, membuka posisi baru *Customer Service Junior Staff*. Setelah melewati proses seleksi, terdapat 1 kandidat yang akan di *offer* dengan detail informasi *offering*: karyawan yang diterima (Budi, mulai masuk kerja 1 Juni 2026, gaji Rp5.000.000 + tunjangan transport Rp500.000).

Sebagai HR, Anda diminta untuk menyusun:

- **Job description & KPI posisi Customer Service Junior Staff sesuai dengan hasil job analysis**
- **Melakukan screening CV & membuat panduan wawancara BEI**
- **Membuat Kontrak kerja (PKWT) karyawan baru**
- **Menghitung gaji & payslip karyawan**
- **Membuat dashboard Looker Studio**
- **Membuat TNA karyawan**

Catatan: angka gaji mengikuti data soal kursus. Dalam praktik, gaji pokok + tunjangan tetap wajib memenuhi UMP DKI Jakarta 2026 sebesar Rp5.729.876.



Profil Perusahaan

Nama : PT Persona Analitika Asia

Tahun berdiri : 2022

Industri : Edu tech

Lokasi Kantor : Jakarta Selatan

Kategori Bisnis : Lembaga Pelatihan

Kerja

Customer Service Junior Staff: Identitas & Tujuan Jabatan

Identitas Jabatan

Nama jabatan	Customer Service Junior Staff
Kode jabatan	CS-JR-001
Divisi / Departemen	Bisnis / Sales
Atasan langsung	Customer Service Supervisor
Bawahan langsung	Tidak ada
Lokasi	Kantor Pusat, Jakarta
Jam kerja	Senin–Jumat, 08.00–17.00 WIB (rotasi shift saat peak season)

Tujuan Jabatan

Menjadi titik kontak pertama antara perusahaan dan pelanggan dalam memberikan informasi produk dan layanan Talentiv, menangani pertanyaan serta keluhan, dan mendorong keputusan pembelian pelanggan. Setiap interaksi ditangani secara cepat, ramah, dan solutif sesuai standar layanan, serta terdokumentasi lengkap dalam sistem CRM.

Tanggung Jawab Utama & Target KPI

No	Tanggung jawab	Target KPI	Skala
1	Merespons pertanyaan pelanggan (telepon, email, chat) sesuai SLA	First Response Time $\leq$ 5 menit; 100% kontak terjawab di hari yang sama	H
2	Menangani keluhan dan eskalasi ke CS Supervisor bila di luar kewenangan	Ticket Resolution Rate $\geq$ 95%; Escalation Rate $\leq$ 10%	H
3	Memberi informasi produk yang akurat dan menawarkan produk sesuai kebutuhan	Akurasi informasi $\geq$ 95%; min. 10 prospek berkualitas ke Sales per bulan	H
4	Mendokumentasikan setiap interaksi pelanggan di sistem CRM	Akurasi dokumentasi CRM 100% (audit sampling Supervisor)	H
5	Memproses permintaan, pesanan, dan retur pelanggan	100% diproses maks. 1 hari kerja	H
6	Berkoordinasi dengan Operations, Finance, dan Product	Average Handling Time $\leq$ 8 menit per tiket	H
7	Melaporkan tren keluhan dan masukan pelanggan ke CS Supervisor	1 laporan per minggu; $\geq$ 90% terkirim tepat waktu	M
8	Menjaga kepuasan pelanggan dan kerahasiaan data	CSAT $\geq$ 90%; nihil pelanggaran kerahasiaan data	B

Spesifikasi Jabatan & Struktur Organisasi

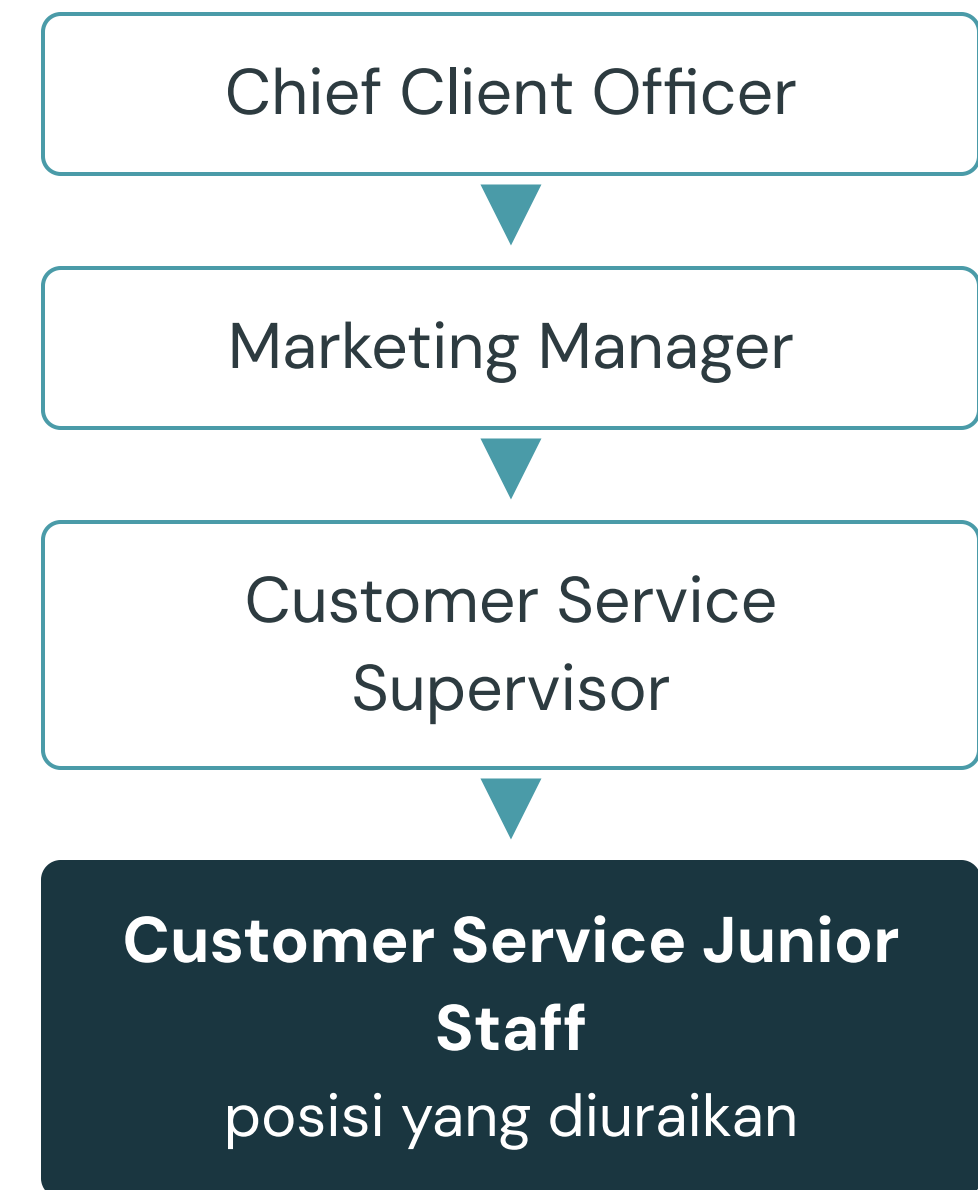
Pendidikan & pengalaman

- Min. D3 semua jurusan; S1 Komunikasi, Manajemen, Administrasi Bisnis, atau Psikologi menjadi nilai tambah
- Min. 1 tahun sebagai CS atau frontliner; fresh graduate dengan magang layanan pelanggan dipertimbangkan
- Pengalaman CRM / ticketing (Zendesk atau sejenisnya) menjadi nilai tambah
- Sertifikasi Service Excellence atau BNSP layanan pelanggan menjadi nilai tambah
- Bersedia on-site di Jakarta dan rotasi shift saat peak season

Keahlian & pengetahuan

- Komunikasi lisan dan tertulis yang efektif, termasuk email dan chat formal
- Product knowledge dan alur penanganan keluhan
- CRM / ticketing, Microsoft Office / Google Workspace
- Mengetik cepat dan multitasking saat peak hour
- Empati, kesabaran, dan teknik de-eskalasi
- Disiplin, integritas, kerja tim; Bahasa Indonesia aktif, Inggris pasif

Struktur organisasi



Screening CV: Acuan Persyaratan & Status

Latar belakang

- Min. pendidikan D3/S1 semua jurusan; diutamakan Komunikasi, Manajemen, atau Psikologi
- Fresh graduate dipersilakan melamar
- Pengalaman min. 1 tahun di customer service atau call center menjadi nilai tambah

Karakter

- Sabar dan empatik terhadap pelanggan
- Teliti, rapi, dan detail-oriented
- Cepat belajar dan adaptif
- Mampu bekerja di bawah tekanan
- Berintegritas dan loyal

Definisi status

LANJUT

Memenuhi semua persyaratan wajib dan sesuai level serta range gaji, lanjut ke wawancara BEI.

HOLD

Memenuhi persyaratan wajib dengan catatan (level, jalur pengalaman, atau risiko retensi), dicadangkan.

REJECT

Tidak memenuhi syarat pendidikan, atau over-qualified dan tidak sejalur.

Penawaran: gaji pokok Rp5.000.000 + tunjangan transport Rp500.000, penempatan Jakarta. UMP DKI Jakarta 2026: Rp5.729.876.

Screening CV: Hasil 10 Pelamar

Pelamar	Pendidikan	Ringkasan pengalaman	Status
Talenta 1	S1 Pendidikan Bahasa Inggris	CS 2018–2019 dan telesales; menguasai CRM dan SAP	LANJUT
Talenta 2	S1 Agroteknologi	Customer relation, lalu 4 tahun Store Manager (over-qualified)	HOLD
Talenta 3	D3 Tourism Services Business	9 tahun Business Development senior, bukan layanan pelanggan	REJECT
Talenta 4	S1 Administrasi Bisnis	7 tahun Warehouse / Supply Chain hingga Manager	REJECT
Talenta 5	S1 Ilmu Administrasi Bisnis	Telemarketing, CS, lalu Sales & Marketing (2023–2025)	LANJUT
Talenta 6	D3 Sistem Informasi	Fresh graduate; magang Customer Service 2023	LANJUT
Talenta 7	Belum lulus	Organisasi kemahasiswaan dan magang humas	REJECT
Talenta 8	S1 Ilmu Komunikasi (belum lulus)	Media dan sponsorship	REJECT
Talenta 9	S1 Agroindustrial Eng. (belum lulus)	Kepengurusan organisasi kemahasiswaan	REJECT
Talenta 10	S1 Development Economics	Fresh graduate; corporate partnership, belum pernah di CS	HOLD

Rekap: LANJUT 3 (Talenta 1, 5, 6) · HOLD 2 (Talenta 2, 10) · REJECT 5. Kandidat LANJUT diteruskan ke wawancara BEI.

Guideline BEI (STAR): Customer Orientation & Communication

Perilaku efektif

Mendengarkan aktif dan merespons keluhan dengan ramah, empatik, dan solusi yang relevan; informasi jelas dan ringkas.

Perilaku tidak efektif

Jawaban kaku, kurang empatik, atau terlalu teknis; lambat merespons sehingga pelanggan merasa diabaikan.

Pertanyaan umum: “Bisa ceritakan pengalaman Anda ketika menghadapi komplain dari customer?”

Situation

Pelanggan komplain mengenai apa, lewat kanal apa, dan seberapa mendesak?

Task

Target atau standar layanan apa yang harus Anda penuhi saat itu?

Action

Langkah pertama apa yang Anda lakukan? Kalimat apa yang Anda gunakan?

Result

Bagaimana akhirnya, dan data apa yang menunjukkan hasilnya?

Probing STAR diajukan setelah pertanyaan umum untuk memastikan jawaban adalah pengalaman nyata, bukan opini atau rencana. Contoh di atas dipilih dari 4–6 pertanyaan per tahap.

Guideline BEI (STAR): Sales Support & Persuasion

Perilaku efektif

Menjelaskan manfaat produk yang relevan dengan kebutuhan pelanggan; menangani keberatan dengan tenang dan meyakinkan.

Perilaku tidak efektif

Fokus menjual tanpa memahami kebutuhan; menyerah atau pasif saat pelanggan ragu.

Pertanyaan umum: “Ceritakan pengalaman Anda meyakinkan pelanggan yang awalnya ragu atau menolak produk yang Anda tawarkan.”

Situation

Produk apa yang ditawarkan, dan apa keberatan pelanggan?

Task

Target penjualan atau lead apa yang harus Anda capai?

Action

Bagaimana Anda menggali kebutuhan dan menangani keberatannya?

Result

Apakah pelanggan membeli? Berapa pencapaian terhadap target?

Probing STAR diajukan setelah pertanyaan umum untuk memastikan jawaban adalah pengalaman nyata, bukan opini atau rencana. Contoh di atas dipilih dari 4–6 pertanyaan per tahap.

BEI: Fokus Penggalian per Kandidat & Matriks Penilaian

Kandidat	Fokus penggalian saat wawancara
Talenta 1 S1 Pend. Bahasa Inggris	Kedalaman penanganan komplain, penggunaan CRM, dan pengalaman telesales. Alasan pindah dari Senior Assistant ke posisi junior serta ekspektasi gaji.
Talenta 5 S1 Ilmu Adm. Bisnis	Kasus komplain tersulit sebagai CS dan pengalaman telemarketing menghadapi penolakan. Kesiapan relokasi dari Bandar Lampung.
Talenta 6 D3 Sistem Informasi	Cerita dari magang CS dan organisasi kampus. Kemampuan belajar cepat dan menghadapi tekanan.

Rating perilaku

Rating 1	0–20%
Rating 2	21–40%
Rating 3	41–60%
Rating 4	61–80%
Rating 5	81–100%

Rekomendasi

Disarankan: 81–100%
Dengan catatan: 41–80%
Tidak disarankan: 0–40%

Persentase perilaku yang ditunjukkan dari seluruh perilaku yang diharapkan.

Kontrak Kerja PKWT: Para Pihak, Jabatan & Kompensasi

No. 014/HR/PKWT/VI/2026

Pihak Pertama	PT Persona Analitika Asia, diwakili Ardan Aziz Rahman (HR & Talent Acquisition Manager)
Pihak Kedua	Budi Sanjaya
Jabatan	Customer Service Junior Staff, Customer Experience
Jangka waktu	12 bulan: 1 Juni 2026 – 31 Mei 2027
Lokasi kerja	Kantor Pusat, Jakarta Selatan
Jam kerja	Senin–Jumat, 08.00–17.00 WIB (40 jam/minggu)
Dasar hukum	UU 13/2003 jo. UU 6/2023 (Cipta Kerja); PP 35/2021

Kompensasi per bulan

Komponen	Nominal	Sifat
Gaji pokok	Rp5.000.000	Tetap
Tunjangan transportasi	Rp500.000	Tidak tetap
Bonus kinerja	Variabel	Tidak tetap
Total bruto rutin		Rp5.500.000

Dibayar setiap akhir bulan via transfer. Iuran BPJS bagian pekerja dan PPh 21 dipotong dari gaji. THR proporsional bila masa kerja < 12 bulan.

Kontrak Kerja PKWT: Ringkasan Pasal

Pasal 1 · Jabatan & jangka waktu

Tugas utama CS, PKWT 12 bulan yang berakhir dengan sendirinya; perpanjangan lewat addendum.

Pasal 2 · Kompensasi

Gaji dan tunjangan, BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan (JHT, JKK, JKM, JP, JKP), PPh 21, THR.

Pasal 3 · Waktu & syarat kerja

Lembur sesuai PP 35/2021 dengan persetujuan tertulis; cuti 12 hari setelah 12 bulan; sanksi bertahap hingga SP-3.

Pasal 4 · Pemutusan hubungan kerja

Pemberitahuan 30 hari; ganti rugi sisa kontrak (Pasal 62 UU 13/2003); uang kompensasi PP 35/2021 Pasal 15–16.

Pasal 5 · Perselisihan

Bipartit maks. 30 hari kerja, lalu mekanisme PPHI sesuai UU 2/2004.

Pasal 6 · Lain-lain

Peraturan Perusahaan berlaku untuk hal yang belum diatur; perubahan lewat addendum tertulis.

Tahapan Administrasi Jaminan Sosial

①

Persiapan Dokumen

KTP, KK, pas foto, SK pengangkatan

②

Pendaftaran Peserta

e-Dabu (Kesehatan) dan SIPP Online (Ketenagakerjaan), maks. 30 hari

③

Verifikasi & Aktivasi

Data dan kartu peserta aktif di JKN Mobile / JMO

④

Perhitungan Iuran

JKK 0,24–1,74% · JKM 0,3% · JHT 3,7%+2% · JP 2%+1% · Kes 4%+1%

⑤

Pembayaran Iuran

BPJS Kes tgl. 10 bulan berjalan; BPJS TK tgl. 15 bulan berikutnya

⑥

Pelaporan & Update

Perubahan data karyawan via e-Dabu dan SIPP Online

Dasar hukum

UU No. 40 Th. 2004 (SJSN)

Prinsip dasar dan penyelenggaraan jaminan sosial

UU No. 24 Th. 2011 (BPJS)

Pembentukan BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan

PP No. 44, 45, 46 Th. 2015

Iuran dan manfaat JKK–JKM, JP, dan JHT (jo. PP 60/2015)

Perpres No. 82 Th. 2018

Iuran dan tata cara kepesertaan BPJS Kesehatan

Rekap Gaji & Slip Gaji Budi, Juni 2026

Penambah

Komponen	Rupiah
Gaji pokok	5.800.000
Tunjangan jabatan (tetap)	1.500.000
Tunjangan transportasi (tidak tetap)	600.000
Lembur (11,5 × upah per jam)	485.260
THR proporsional (4/12)	2.433.333
Total penambah	10.818.593

Pengurang

Komponen	Rupiah
BPJS TK (JHT 2% + JP 1%)	219.000
BPJS Kesehatan (1%)	73.000
PPh 21 (TER A 3,5%)	390.250
Potongan terlambat / lain-lain	—
Total pengurang	682.250

Gaji bersih (take home pay)

Rp10.136.343

Perhitungan BPJS & PPh 21 (Metode TER)

Iuran BPJS (dasar upah Rp7.300.000)

Program	Perusahaan	Karyawan
JHT 3,7% / 2%	270.100	146.000
JKK 0,24% (risiko sangat rendah)	17.520	—
JKM 0,3%	21.900	—
JP 2% / 1%	146.000	73.000
BPJS Kesehatan 4% / 1%	292.000	73.000
Total	747.520	292.000

PPh 21 Juni 2026

Penghasilan bruto	Rp10.818.593
+ JKK, JKM, BPJS Kes perusahaan	Rp331.420
= Bruto pajak	Rp11.150.013
× TER A (TK/O)	3,5%

PPh 21 dipotong

Rp390.250

TER bulanan sesuai PP 58/2023. Iuran JHT dan JP bagian perusahaan tidak masuk bruto pajak (PMK 168/2023).

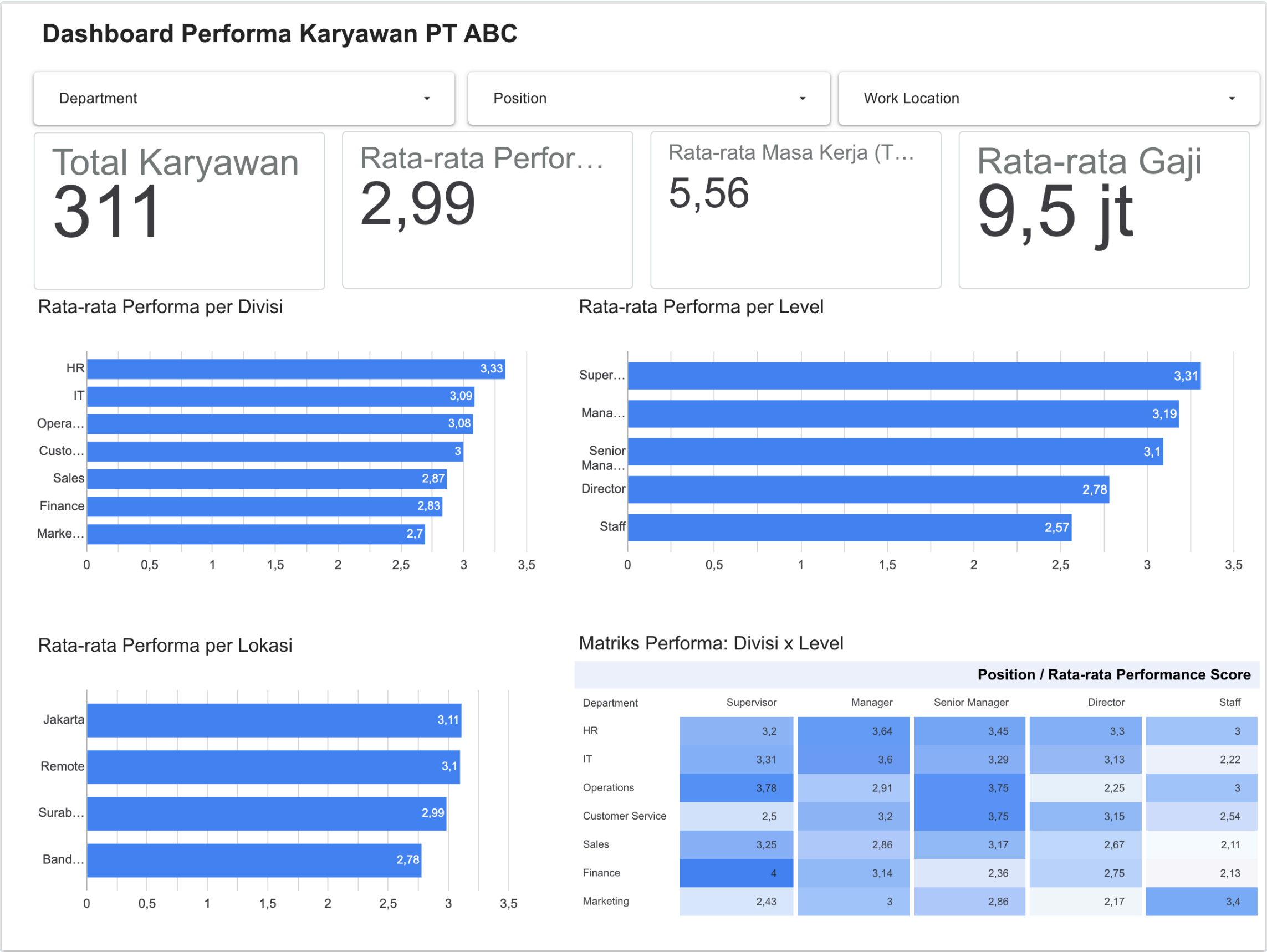
Project 6: Membuat Dashboard Visualisasi Data di Looker Studio

- Kamu adalah HRIS Staf di PT ABC
- Kamu diminta untuk membuat rangkuman performa karyawan berdasarkan divisi, level, dan juga lokasi.
- Buatlah menggunakan data **Data Karyawan ABC**
- Agar mempermudah untuk analisa data gunakan Looker Studio dan Google Chrome.
- Pastikan Anda menginput file dalam bentuk **link spreadsheet** bukan file excel.



Looker Studio

Dashboard Performa Karyawan PT ABC (Looker Studio)



Data Dashboard: Rata-rata Skor Performa

Per divisi

HR		3,33
IT		3,09
Operations		3,08
Customer Service		3
Sales		2,87
Finance		2,83
Marketing		2,7

Per level

Supervisor		3,31
Manager		3,19
Senior Manager		3,1
Director		2,78
Staff		2,57

Per lokasi

Jakarta		3,11
Remote		3,1
Surabaya		2,99
Bandung		2,78

Heatmap divisi × level

Divisi	Supervisor	Manager	Senior Mgr	Director	Staff
HR	3,2	3,64	3,45	3,3	3
IT	3,31	3,6	3,29	3,13	2,22
Operations	3,78	2,91	3,75	2,25	3
Customer Service	2,5	3,2	3,75	3,15	2,54
Sales	3,25	2,86	3,17	2,67	2,11
Finance	4	3,14	2,36	2,75	2,13
Marketing	2,43	3	2,86	2,17	3,4

Project 7: Menyusun, Menganalisis, dan Membuat TNA

- **Latar belakang.** PT Maju Bersama adalah perusahaan ritel berkembang pesat dengan lebih dari 500 karyawan di seluruh Indonesia. Perusahaan baru saja berekspansi ke platform digital dan membuka divisi baru, Customer Relationship Management (CRM). Posisi kunci di divisi ini adalah CRM Specialist, yang bertanggung jawab menjaga kepuasan pelanggan, mengelola data pelanggan, dan meningkatkan retensi melalui program loyalitas.
- Tiga karyawan mengisi posisi CRM Specialist: Andi (3 tahun di customer service, baru 6 bulan di posisi ini), Budi (fresh graduate jurusan komunikasi, baru 2 bulan bergabung), dan Citra (pindahan dari divisi marketing, sudah 1 tahun di posisi ini). Atasan langsung mereka adalah Manajer CRM, Ibu Dina Lestari.
- Ibu Dina menilai kinerja tim belum optimal. CSAT rata-rata tim baru 72% (target 85%), retensi pelanggan 60% (target 80%), dan waktu respons keluhan rata-rata 48 jam (SLA maks. 24 jam). Ibu Dina menduga ada kesenjangan kompetensi pada timnya dan meminta divisi L&D melakukan Training Need Analysis.
- **Tugas Anda.** Sebagai HR Generalist yang baru bergabung di tim L&D, lengkapi Form TNA berikut — khususnya Bagian D, E, dan F.

Formulir TNA: KPI, Matriks Kompetensi & GAP

KPI CRM Specialist

KPI	Target	Realisasi
CSAT	≥ 85% / bulan	72%
Retensi pelanggan	≥ 80% / kuartal	60%
Response time keluhan	Maks. 24 jam	48 jam

PT Maju Bersama, Divisi CRM. Periode TNA Semester I 2026. Atasan: Dina Lestari (Manajer CRM).

Level aktual vs harapan (Mahir)

Kompetensi	Andi	Budi	Citra
Penanganan keluhan	Mahir	Menengah ▼	Menengah ▼
Sistem & tools CRM	Menengah ▼	Dasar ▼▼	Mahir
Program retensi	Dasar ▼▼	Dasar ▼▼	Mahir
Total GAP	3 level	5 level	1 level

Skala: Dasar < Menengah < Mahir < Ahli. ▼ = 1 level di bawah harapan.

Analisis Kebutuhan Pelatihan (Urut Prioritas)

#	Karyawan	Kompetensi	Level	Rekomendasi intervensi
1	Budi	Sistem & tools CRM	Dasar → Mahir	Kelas dasar Salesforce/HubSpot, lalu coaching oleh Citra 8 minggu
2	Budi	Penanganan keluhan	Menengah → Mahir	Pelatihan SOP keluhan dan SLA 24 jam, role-play multi-kanal, buddy dengan Andi
3	Andi	Program retensi	Dasar → Mahir	Workshop loyalitas dan retensi, lalu merancang 1 program dengan mentor Citra
4	Budi	Program retensi	Dasar → Mahir	Workshop yang sama, lalu ikut tim program Citra setelah Prioritas 1
5	Andi	Sistem & tools CRM	Menengah → Mahir	Bukan kelas: refreshment 1 hari, checklist input data, peer review mingguan
6	Citra	Penanganan keluhan	Menengah → Mahir	Bukan kelas: coaching dan shadowing bersama Andi 4 minggu

Prioritas = besar GAP dan dampak langsung pada KPI yang belum tercapai.

Intervensi Non-Pelatihan & Kesimpulan TNA

Bukan masalah kompetensi

Response time 48 jam vs SLA 24 jam juga disebabkan sistem: tim baru berisi 3 orang untuk basis pelanggan nasional, tanpa alert SLA, pembagian antrean, atau dashboard monitoring.

Rekomendasi: penataan beban kerja dan tambahan kapasitas, alert dan eskalasi SLA di CRM, KPI individu dengan review mingguan oleh Ibu Dina.

Kesimpulan

- **Budi** paling membutuhkan pengembangan (GAP 5 level): CRM dan program retensi.
- **Andi** perlu kompetensi program retensi.
- **Citra** paling siap dan diposisikan sebagai mentor internal.

Evaluasi Kirkpatrick

L1–L2: reaksi dan hasil belajar di akhir pelatihan

L3: observasi perilaku oleh Ibu Dina, bulan 1–3

L4: CSAT $\geq$ 85%, retensi $\geq$ 80%, response time $\leq$ 24 jam