

SOP Rekrutmen Customer Service

Kategori: Human Resources

No. Dokumen: SOP-0196

Tanggal Terbit: 15/07/2026

Sumber: GajiHub SOP — sop.gajihub.com

Panduan terstruktur untuk proses rekrutmen customer service yang efektif, transparan, dan sesuai regulasi di Indonesia.

Tujuan

SOP ini disusun untuk memberikan panduan yang sistematis, terstandarisasi, dan terukur dalam proses rekrutmen customer service di perusahaan. Tujuan utama dari SOP ini adalah memastikan bahwa setiap proses perekrutan dilakukan secara objektif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan kompetensi perusahaan. Selain itu, SOP ini bertujuan untuk meminimalkan risiko kesalahan dalam seleksi kandidat, meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang direkrut, serta memastikan kepatuhan terhadap regulasi ketenagakerjaan yang berlaku di Indonesia.

Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh proses rekrutmen customer service di lingkungan perusahaan, mulai dari identifikasi kebutuhan tenaga kerja hingga proses penawaran kerja kepada kandidat terpilih. Prosedur ini mencakup keterlibatan berbagai pihak seperti tim HRD, user atau kepala departemen terkait, serta manajemen perusahaan. SOP ini juga mencakup penggunaan berbagai metode seleksi seperti seleksi administrasi, tes kompetensi, wawancara, hingga pemeriksaan latar belakang kandidat.

Definisi

Istilah	Definisi
Rekrutmen	Proses mencari, menarik, dan memilih kandidat yang sesuai untuk mengisi posisi yang tersedia di perusahaan.
Customer Service	Posisi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, menangani keluhan, dan menjaga kepuasan pelanggan.
HRD	Human Resource Department yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan.

Istilah	Definisi
User	Pihak atau departemen yang membutuhkan tenaga kerja dan akan menjadi atasan langsung dari posisi yang direkrut.
Kandidat	Individu yang melamar pekerjaan dan mengikuti proses seleksi di perusahaan.

Tanggung Jawab

Pihak	Tanggung Jawab
HRD	Mengelola seluruh proses rekrutmen, mulai dari perencanaan hingga onboarding awal kandidat terpilih.
User/Departemen Terkait	Memberikan kebutuhan kualifikasi posisi dan melakukan penilaian teknis terhadap kandidat.
Manajemen	Memberikan persetujuan akhir terhadap kandidat yang akan direkrut.
Kandidat	Mengikuti seluruh tahapan seleksi dengan jujur dan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Prosedur

Tahap 1: Identifikasi Kebutuhan Rekrutmen

Tahap awal untuk menentukan kebutuhan tenaga customer service berdasarkan kondisi operasional perusahaan.

1. User mengajukan permintaan tenaga kerja kepada HRD dengan mengisi Form Permintaan Karyawan.
2. HRD melakukan analisis kebutuhan berdasarkan beban kerja, struktur organisasi, dan anggaran.
3. Manajemen memberikan persetujuan atas kebutuhan rekrutmen yang diajukan.

Penanggung Jawab: HRD dan User

Tahap 2: Penyusunan Deskripsi Pekerjaan dan Kriteria Kandidat

Tahap penyusunan spesifikasi pekerjaan dan kualifikasi kandidat yang dibutuhkan.

1. HRD dan user menyusun job description yang mencakup tugas, tanggung jawab, dan target kerja.
2. Menentukan kualifikasi kandidat seperti pendidikan, pengalaman, keterampilan komunikasi, dan kemampuan problem solving.
3. Menyusun kriteria penilaian yang akan digunakan dalam proses seleksi.

Penanggung Jawab: HRD dan User

Tahap 3: Publikasi Lowongan dan Pengumpulan Lamaran

Tahap penyebaran informasi lowongan kerja dan pengumpulan kandidat.

1. HRD mempublikasikan lowongan melalui media seperti job portal, website perusahaan, dan media sosial.
2. Menerima dan mengumpulkan lamaran yang masuk melalui email atau sistem rekrutmen.
3. Melakukan pencatatan dan pengarsipan seluruh lamaran yang diterima.

Penanggung Jawab: HRD

Tahap 4: Seleksi Administrasi dan Tes Awal

Tahap penyaringan awal kandidat berdasarkan dokumen dan kemampuan dasar.

1. HRD melakukan seleksi administrasi berdasarkan CV, pengalaman, dan kualifikasi kandidat.
2. Kandidat yang lolos mengikuti tes awal seperti tes komunikasi, pengetahuan dasar, atau psikotes.
3. HRD melakukan penilaian hasil tes dan menyusun daftar kandidat yang lolos ke tahap berikutnya.

Penanggung Jawab: HRD

Tahap 5: Wawancara dan Evaluasi Kandidat

Tahap wawancara untuk menilai kompetensi teknis dan perilaku kandidat.

1. HRD melakukan wawancara awal untuk menilai kepribadian, komunikasi, dan motivasi kandidat.
2. User melakukan wawancara teknis terkait kemampuan customer service dan studi kasus.
3. Melakukan evaluasi bersama antara HRD dan user untuk menentukan kandidat terbaik.

Penanggung Jawab: HRD dan User

Tahap 6: Pemeriksaan Latar Belakang dan Penawaran Kerja

Tahap verifikasi data kandidat dan pemberian penawaran kerja.

1. HRD melakukan background check terhadap kandidat terpilih, termasuk referensi kerja sebelumnya.
2. Menyusun dan menyampaikan offering letter kepada kandidat.
3. Melakukan negosiasi apabila diperlukan dan mendapatkan persetujuan kandidat.

Penanggung Jawab: HRD

Tahap 7: Onboarding Awal

Tahap persiapan kandidat untuk mulai bekerja di perusahaan.

1. HRD menyiapkan dokumen kontrak kerja sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
2. Mengatur jadwal orientasi dan pelatihan awal bagi karyawan baru.

3. Melakukan input data karyawan ke dalam sistem HRIS perusahaan.

Penanggung Jawab: HRD

Dokumen Terkait

- Form Permintaan Karyawan
- Job Description Customer Service
- Form Penilaian Wawancara
- Offering Letter
- Perjanjian Kerja Karyawan

Referensi

- Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
- Peraturan Pemerintah No. 35 Tahun 2021 tentang Perjanjian Kerja Waktu Tertentu
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI terkait Rekrutmen dan Penempatan Tenaga Kerja