

**Kompetensi Frontliner Customer Service Pada E-Recruitment Di Media  
Sosial Instagram Akun @Loker\_Jatim18  
(Pendekatan Content Analysis)**

**ABSTRAK**

Oleh :

**Nani Wahidatul Fauziah  
1861055**

Dosen Pembimbing :

**Rita Mutiarni, SE., MM**

Banyaknya media online yang digunakan untuk menyaring para calon karyawan dan informasi yang disampaikan sangat banyak sehingga membutuhkan kejelian para pencari kerja untuk memilah sendiri kualifikasi apa yang dibutuhkan oleh dunia kerja saat ini, namun diduga tidak semua para pencari kerja bisa melakukan penyaringan informasi sendiri. Dengan adanya dugaan tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis kompetensi yang dibutuhkan perusahaan untuk calon karyawan di bidang *frontliner customer service*, yang dipublikasikan pada akun Instagram yang khusus memberikan informasi mengenai lowongan pekerjaan di media sosial. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pencari kerja dengan tujuan untuk mengeksplorasi kompetensi-kompetensi yang dibutuhkan perusahaan pada bagian *frontliner customer service*. Penelitian ini berjenis deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *content analysis*. Data yang digunakan menggunakan data sekunder, dengan unit analisis dan pengamatan yang diambil dari media sosial Instagram yaitu akun @loker\_jatim18 pada tahun 2022. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan content analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4 kategori kompetensi yang telah dipaparkan oleh (Mangkunegara, 2012) dengan beberapa indikator yang digunakan untuk pengamatan kompetensi lowongan pekerjaan *frontliner customer service* didapatkan hasil bahwa semua indikator tersebut diminta oleh perusahaan dan setelah mengumpulkan lebih banyak data ternyata ada juga tambahan seperti IPK, domisili dan kesehatan fisik didalamnya.

**Kata Kunci:** *E-Recruitment, Lowongan Pekerjaan, Media Sosial, Kompetensi*

***Frontliner Customer Service Competence in E-Recruitment on Social Media  
Instagram Account @Loker\_Jatim18  
(Content Analysis Approach)***

**ABSTRACT**

*By :*

**Nani Wahidatul Fauziah  
1861055**

*Consellon :*

**Rita Mutiarni, SE., MM**

*The number of online media used to screen prospective employees and the information submitted is so large that it requires the foresight of job seekers to sort out what qualifications are needed by the world of work today, but it is suspected that not all job seekers can filter the information themselves. With these allegations, researchers are interested in analyzing the competencies needed by companies for prospective employees in the field of frontliner customer service, which are published on Instagram accounts that specifically provide information about job vacancies on social media. This research is expected to provide benefits for job seekers with the aim of exploring the competencies needed by the company in the customer service frontliner. This research is descriptive type and uses a qualitative approach. The data analysis technique of this research uses content analysis. The data used uses secondary data, with the unit of analysis and observations taken from Instagram social media, namely the @loker\_jatim18 account in 2022. The data collection technique uses the documentation method. The data analysis technique uses content analysis. The results showed that from the 4 categories of competencies that have been described by (Mangkunegara, 2012) with several indicators used for observing the competence of frontliner customer service job vacancies, it was found that all of these indicators were requested by the company and after collecting more data it turned out that there were also additional ones such as GPA, domicile and physical health in it.*

***Keywords : E-Recruitment, Jobs Advertisement, Social Media, Competence***