# DAFTAR ISI

| Hal |
|-----------------------------|-------|
| INTISARI                     | i     |
| KATA PENGANTAR               | ii    |
| DAFTAR ISI                   | iv    |
| DAFTAR TABEL                 | vii   |
| DAFTAR GAMBAR                | viii  |
| DAFTAR LAMPIRAN              | ix    |

## BAB I  PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian ........................................  1  
1.2 Identifikasi Masalah .............................................  3  
1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir ......................................  3  
1.4 Kegunaan Laporan Tugas Akhir ....................................  4  
1.5 Metodologi Laporan Tugas Akhir ..................................  4  
1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik..................................  5  

## BAB II  BAHAN RUJUKAN

2.1 Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya  
   Manusia...........................................................................  6  
   2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya  
       Manusia ..................................................................  6  
   2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya  
       Manusia ..................................................................  8  
   2.1.3 Penempatan Karyawan ...........................................  11  
       2.1.3.1 Pengertian Penempatan Karyawan .................  11  

iv
2.1.3.2 Faktor-faktor Penting Dalam Penempatan
Karyawan ........................................ 12
2.1.3.3 Penempatan Karyawan Karena Mutasi .... 15
2.1.3.4 Promosi Jabatan ........................ ............... 15
2.1.3.5 Transfer atau Rotasi Pekerjaan .......... ........ 18
2.1.3.6 Demosi .................................................... 19

BAB III OBJEK DAN METODE OBSERVASI
3.1 Objek Pengamatan ........................................... 20
  3.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan ............... 20
  3.1.2 Budaya Perusahaan ................................. 21
  3.1.3 Kredo ......................................................... 22
  3.1.4 Arti Lambang dan Makna Warna pada Lambang .... 22
  3.1.5 Maskot TELKOM .............................................. 23
  3.1.6 Aspek Sumber Daya Manusia ..................... 23
  3.1.7 Aspek Manajemen/SOP .............................. 24
  3.1.8 Aspek Sarana dan Prasarana ..................... 24
  3.1.9 Gambaran Divisi ........................................... 25
    3.1.9.1 Dinas Call Center Kandatel Bandung ...... 25
    3.1.9.2 Aspek Manajemen............................... 27
    3.1.9.3 Aspek Sarana dan Prasarana............... 28
    3.1.9.4 Struktur Organisasi PT. TELKOM .......... 29
    3.1.9.5 Kegiatan Kerja Penerangan Nomor
      Telepon Lokal 108...................................... 30
3.2. Metodologi Laporan Tugas Akhir .......................... 35
BAB IV ANALISIS

4.1. Pelaksanaan Penempatan Karyawan Pada Call Center
   108 PT. TELKOM Bandung.................................................. 36
   4.1.1 Faktor-faktor atau Indikator-indikator yang
   Mempengaruhi Penempatan Karyawan ....................... 37
   4.1.2 Prosedur dan Kebijakan Seleksi dan Penempatan
   Karyawan Call Center 108......................................... 39
   4.1.3 Keputusan Penerimaan ........................................ 40
   4.1.4 Status Karyawan ..................................................... 47

4.2. Masalah-masalah yang Dihadapi Call Center
   PT. TELKOM ............................................................. 47

4.3. Solusi untuk Masalah Penempatan Karyawan
   di Call Center PT. TELKOM ........................................... 48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan ............................................................... 49

5.2. Saran .......................................................... 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN