

**PROSES REKRUTMEN DAN SELEKSI
TENAGA KERJA *CUSTOMER SERVICE* PADA
CUSTOMER SERVICE DEVELOPMENT PROGRAM
(CSDP) PT. BANK MUAMALAT INDONESIA**



JIEHAN SYAHBANIA GUCIANO

NIM : 1805311106

**LAPORAN TUGAS AKHIR
HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN
Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Diploma III Politeknik**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2021**



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBARAN PERSETUJUAN

Nama : **Jiehan Syahbania Guciano**
NIM : **1805311106**
Program Studi : **Diploma III Administrasi Bisnis**
Judul Laporan Tugas Akhir : **Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Kerja
Customer Service pada Customer Service
Development Program (CSDP) PT. Bank
Muamalat Indonesia**

Depok, 23 Agustus 2021

Pembimbing II

Tuti Hartati, S.E., M.Si
NIP.195705311988122001

Pembimbing I

Dr. Syamsurizal, S.E., M.M
NIP.196510101991031007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



Dr. Iis Mariam., M.Si
NIP : 196501311989032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : **Jiehan Syahbania Guciano**
NIM : **1805311106**
Program Studi : **Diploma III Administrasi Bisnis**
Judul Laporan Tugas Akhir : **Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Kerja Customer Service pada Customer Service Development Program (CSDP) PT. Bank Muamalat Indonesia**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada :

Hari : **Senin**
Tanggal : **23 Agustus 2021**
Waktu : **13.15 – 14.15 WIB**

TIM PENGUJI

Ketua Sidang : **Dr. Syamsurizal, S.E., M.M** ()
NIP : 196510101991031007
Penguji I : **Dr. Dra. Eva Zulfa Nailufar., M.M** ()
NIP : 195908261990032002
Penguji II : **Dr. Nidia Sofa, S.Pd.I., M.Pd** ()
NIP : 198310222015042001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas segala rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir ini dengan judul “Proses Rekrutmen Dan Seleksi Tenaga Kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia”

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga pada Politeknik Negeri Jakarta, penulisan tugas akhir ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan, dukungan serta doa dari beberapa pihak. Maka dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Sc. H. Zainal Nur Arifin, Dpl-Ing. HTL., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Dra. Iis Mariam, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta.
3. Tiktik Purwinati, S.Sos, MPd selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga, periode 2013-2017 dan periode 2017-2021.
4. Taufik Akbar, S.E., M.S.M selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis, periode 2021-2025.
5. Dr. Narulita Syarweny, S.E., M.E selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Periode 2017-2021.
6. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasihat, kritik, serta saran dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
7. Tuti Hartati, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Teknis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan nasihat, kritik, serta saran dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Seluruh Staf Pengajar jurusan Administrasi Niaga yang telah banyak memberikan ilmu pembelajaran kepada penulis selama perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
9. Seluruh Staf Administrasi dan pendukungnya yang telah membantu memberikan arahan dalam mengurus administrasi yang diperlukan selama berada di jurusan Adminstrasi Niaga.
10. Bapak Vino selaku *Head Human Capital Business Partner & Talent Acquisition* dan staff *Human Capital* yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman selama Praktik Kerja Lapangan.
11. Ayah, Bunda dan Abang yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang pada penulis selama ini.
12. Sahabat Isya Pray dan Batu Bata yang selalu ada dan memberikan dukungan pada penulis selama ini.
13. Teman kelas Administrasi Bisnis kelas A angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dan semangat pada penulis selama ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran atau kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat untuk kesempurnaan tugas akhir ini. Penulis berharap semoga laporan hasil tugas akhir ini dapat bermanfaat sebagai acuan atau pendoman bagi semua pembaca baik instansi perkuliahan Administrasi Bisnis maupun instansi lainnya.

Depok, 23 Agustus 2021

Penulis
Jiehan Syahbania Guciano



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBARAN PERSETUJUAN | ii |
| LEMBARAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | x |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 3 |
| 1.4 Manfaat Penulisan | 4 |
| 1.5 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 1.6 Metode Analisis Data | 5 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 7 |
| 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia | 7 |
| 2.2 Perencanaan Sumber Daya Manusia | 7 |
| 2.2.1 Pengertian Perencanaan Sumber Daya Manusia | 7 |
| 2.2.2 Proses Perencanaan Sumber Daya Manusia | 8 |
| 2.3 Rekrutmen dan seleksi Sumber Daya Manusia..... | 10 |
| 2.3.1 Rekrutmen | 11 |
| 2.3.2 Seleksi | 15 |
| BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN | 19 |
| 3.1 Profil Perusahaan | 19 |
| 3.2 Visi dan Misi Perusahaan | 21 |
| 3.2.1 Visi Perusahaan | 21 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

| | |
|---|----|
| 3.2.2 Misi Perusahaan | 21 |
| 3.3 Struktur Perusahaan | 21 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 23 |
| 4.1 Perencanaan Rekrutmen Tenaga Kerja Customer Service Development Program (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia | 23 |
| 4.2 Proses Rekrutmen Tenaga Kerja Customer Service Development Program (CSDP) di PT. Bank Muamalat Indonesia | 27 |
| 4.3 Proses Seleksi Tenaga Kerja Customer Service Development Program (CSDP) di PT. Bank Muamalat Indonesia | 33 |
| 4.4 Kendala yang dihadapi PT. Bank Muamalat Indonesia dalam Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Kerja Customer Service Development Program (CSDP) | 36 |
| BAB V PENUTUP | 38 |
| 5.1 Kesimpulan | 38 |
| 5.1 Saran | 40 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |
| LAMPIRAN | 42 |

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Proses Perencanaan Sumber Daya Manusia..... | 8 |
| Gambar 2.2. Proses Rekrutmen Sumber Daya Manusia..... | 13 |
| Gambar 2.2. Proses Seleksi Sumber Daya Manusia..... | 17 |
| Gambar 3.1. Logo Perusahaan..... | 19 |
| Gambar 3.2. Struktur Perusahaan..... | 22 |
| Gambar 4.1. <i>Flowchart</i> Perencanaan Rekrutmen Tenaga Kerja <i>Customer Service</i> pada <i>Customer Service Development Program (CSDP)</i> PT. Bank Muamalat Indonesia..... | 28 |
| Gambar 4.2. <i>Flowchart</i> Proses Rekrutmen Tenaga Kerja <i>Customer Service Development Program</i> pada <i>Customer Service Development Program (CSDP)</i> PT. Bank Muamalat Indonesia..... | 31 |
| Gambar 4.3. Iklan Lowongan untuk Posisi <i>Customer Service</i> pada <i>Customer Service Development Program (CSDP)</i> pada PT. Bank Muamalat Indonesia..... | 33 |
| Gambar 4.4. <i>Flowchart</i> Proses Seleksi Tenaga Kerja <i>Customer Service</i> pada <i>Customer Service Development Program (CSDP)</i> pada PT. Bank Muamalat Indonesia..... | 35 |



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1. Data tenaga kerja yang dibutuhkan untuk posisi Customer Service Development Program (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia tahun 2021..... | 24 |
| Tabel 4.2. Jenis Psikotes yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia..... | 35 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|-------------------------|----|
| Lampiran 1 | Daftar Pertanyaan..... | 42 |
| Lampiran 2 | Formulir Aplikasi..... | 43 |
| Lampiran 3 | Formulir Kesehatan..... | 45 |
| Lampiran 4 | Formulir Checklist..... | 47 |
| Lampiran 5 | Formulir Interview..... | 48 |





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesuksesan dan kegagalan suatu perusahaan tak terlepas dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelolanya. Oleh karena itu, modal utama dalam perusahaan adalah SDM yang berkualitas. SDM merupakan faktor utama dalam perusahaan karena SDM merupakan aset perusahaan yang akan menentukan keberhasilan perusahaan. SDM tidak hanya memberikan kontribusi berupa pikiran dan tenaga, SDM juga berperan sebagai penggerak perusahaan sehingga kegiatan operasionalnya dapat berjalan. Perusahaan yang ingin maju dan mempunyai daya saing harus memberikan perhatian khusus terhadap bagaimana perusahaan tersebut memilih sumber dayanya. Oleh karena itu, pemilihan SDM harus benar-benar diperhatikan oleh perusahaan karena akan menjadi ujung tombak bagi perusahaan.

Proses pengadaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu perusahaan. Namun, proses pengadaan harus memperhatikan masalah rekrutmen dan seleksi. Tingginya permintaan kebutuhan calon tenaga kerja baru disetiap cabang kepada Departemen SDM, maka diperlukannya rekrutmen dan seleksi. Setelah perusahaan mempunyai gambaran tentang hasil analisis pekerjaan dan rancangan pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan perusahaan, maka tugas Departemen SDM yaitu mengisi jabatan yang ada dengan SDM yang mempunyai pengetahuan dan keahlian serta sikap mental yang sesuai dengan persyaratan yang ditentukan termasuk salah satu kunci keberhasilan perusahaan. Sebelum melakukan rekrutmen perusahaan harus melakukan perencanaan untuk mengetahui dan menentukan posisi apa yang sedang dibutuhkan perusahaan. Setelah itu, kegiatan rekrutmen dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Rekrutmen dilakukan agar mendapatkan karyawan yang tepat untuk mengisi kekosongan posisi. Tentunya dalam proses rekrutmen tersebut harus melakukan beberapa alur yang harus dilaksanakan oleh pelamarnya. Lamaran yang masuk selanjutnya akan diproses oleh perusahaan. mengingat jumlah tenaga kerja yang banyak tetapi posisi yang ditawarkan terbatas, maka perlu diadakan seleksi.

Seleksi dilakukan untuk menentukan dan memilih kandidat yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Saat ini, persaingan untuk mendapatkan pekerjaan sangatlah ketat. Jumlah tenaga kerja di Indonesia banyak tetapi hanya sedikit yang memiliki kualifikasi yang memadai, sehingga diperlukan kegiatan seleksi oleh perusahaan. Kegiatan ini penting dilakukan oleh perusahaan karena nantinya kandidat yang telah terpilih akan membawa perubahan dan pembaharuan pada perusahaan.

PT. Bank Muamalat Indonesia membutuhkan karyawan yang berkompeten khususnya dibidang *customer service* untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. *Customer service* merupakan pekerjaan yang melibatkan kepuasan pelanggan baik itu dari segi pelayanan dan juga solusi dari sebuah masalah. Pelayanan yang diberikan kepada *client*, nasabah, atau pelanggan biasanya berupa informasi lengkap mengenai pertanyaan yang diajukan oleh pelanggan dan juga solusi dari keluhan atau masalah yang dihadapi. Untuk menjadi seorang *customer service* pastinya memiliki kriteria atau keahlian yang harus dimiliki sebagai contoh memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan jelas, kemampuan dalam menganalisa yang bertujuan untuk mempermudah dalam mencari sebuah solusi dari sebuah masalah atau *complain* dari pelanggan, memiliki kemampuan *problem solving* yang bertujuan agar adanya *win-win solution* atau keadilan dari pelanggan dan juga perusahaan dalam mengatasi sebuah masalah sehingga tidak ada pihak yang dirugikan serta berorientasi terhadap pelayanan yang memuaskan.

Maka dari itu perlu melakukan perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat memberikan kinerja yang baik bagi PT. Bank Muamalat Indonesia dalam bidang *customer Service*.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Mengacu pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan tentang perekrutan dan seleksi tenaga kerja *customer service* yang selanjutnya ditulis dalam bentuk laporan tugas akhir dengan judul “**Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program (CSDP) PT. Bank Muamalat Indonesia*”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana perencanaan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia?
- b. Bagaimana proses rekrutmen tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia?
- c. Bagaimana proses seleksi tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia?
- d. Apa kendala yang dihadapi *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat Indonesia pada saat proses rekrutmen dan seleksi tenaga kerja *Customer Service*?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka penulis mempunyai tujuan yang ingin dicapai. Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah:

- a. Menjelaskan perencanaan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia.
- b. Menjelaskan proses rekrutmen tenaga *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Menjelaskan proses seleksi tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia.
- d. Menjelaskan kendala yang dihadapi *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat Indonesia pada saat proses rekrutmen dan seleksi tenaga kerja *Customer Service*.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Penulis dapat melihat penerapan materi yang telah diperoleh selama perkuliahan berlangsung, dan mengembangkan wawasan dalam bidang administrasi saat memperhatikan Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Kerja *Customer Service* Pada *Customer Service Development Program* PT. Bank Muamalat Indonesia.
- b. Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan positif berupa ide dan saran bagi *Customer Service Development Program* PT. Bank Muamalat Indonesia dalam mengambil keputusan dan mengembangkan kemajuan perusahaan khususnya dalam Proses Rekrutmen dan Seleksi Tenaga Kerja *Customer Service* di masa yang akan datang.
- c. Sebagai tambahan koleksi perpustakaan bagi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya Jurusan Administrasi Niaga program studi Administrasi Bisnis. Untuk adik tingkat sebagai informasi dalam pengetahuan di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, serta sebagai bahan referensi Tugas Akhir.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan bahan serta data dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- a. Observasi

Penulis berpartisipasi langsung pada perusahaan yang bersangkutan, yaitu dengan mengambil data primer yang langsung diperoleh dari sumbernya. Penulis melakukan pengamatan secara langsung proses rekrutmen dan seleksi tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia. Kegiatan pengamatan dilaksanakan selama masa Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bulan Februari 2021 sampai April 2021.
- b. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan melakukan wawancara langsung dengan Ibu Eka Purnawati selaku staff Human Capital Business Partner & Talent Acquisition mengenai *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia. Daftar pertanyaan wawancara dapat dilihat pada lampiran 1.
- c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen dan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan *Customer Service* pada *Customer Service Development (CSDP) Program* PT. Bank Muamalat Indonesia ini secara offline dan online.

1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan oleh penulis dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2012:15). Penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data deskriptif kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan.

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis membahas pendahuluan yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, metode pengumpulan data, metode analisis data dan sistematika penulisan yang akan digunakan dalam membuat laporan tugas akhir.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini penulis membahas teori yang berkaitan dengan pengertian manajemen sumber daya manusia, perencanaan sumber daya manusia, analisis pekerjaan, deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, pengertian rekrutmen, tujuan rekrutmen, sumber tenaga kerja, metode-metode rekrutmen, proses rekrutmen, kendala-kendala rekrutmen, pengertian seleksi, tujuan seleksi, metode-metode seleksi, tahapan seleksi, kendala-kendala seleksi, dan penempatan tenaga kerja.

Bab III : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis membahas mengenai profil perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi perusahaan dan struktur perusahaan.

Bab IV : Pembahasan

Pada bab ini penulis membahas rumusan masalah mengenai perencanaan sumber daya manusia pada PT. Bank Muamalat Indonesia, proses rekrutmen tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program* (CSDP) PT. Bank Muamalat Indonesia, dan proses seleksi tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program* (CSDP) PT. Bank Muamalat Indonesia serta kendala yang dihadapi *Customer Service Development Program* (CSDP) PT. Bank Muamalat Indonesia dalam melaksanakan kegiatan rekrutmen dan seleksi tenaga kerja *Customer Service*.

Bab V : Penutup

Pada bab ini penulis membahas kesimpulan dari Bab IV dan memberikan saran mengenai kendala dalam proses rekrutmen dan seleksi pada *Customer Service Development Program* (CSDP) PT. Bank Muamalat Indonesia.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari bab-bab sebelumnya mengenai proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi tenaga kerja *Customer Service Development Program (CSDP)* pada PT. Bank Muamalat Indonesia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Perencanaan rekrutmen tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat Indonesia sudah berjalan baik sesuai dengan teori yang ada pada bab 2 di mana sebelum melakukan rekrutmen dan seleksi terlebih dahulu menganalisis dan mengidentifikasi terhadap kebutuhan dan tersedianya SDM di setiap cabang untuk posisi *Customer Service* di PT. Bank Muamalat Indonesia, dan juga melakukan analisis pekerjaan yang menghasilkan deskripsi pekerjaan maupun spesifikasi pekerjaan. Perencanaan yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia dilaksanakan melalui RPTK yang dibuat oleh divisi *Business* atas arahan *user*, seperti jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan, dan klasifikasi pelamar, kemudian RPTK disetujui oleh *Human Capital Directorate*, selanjutnya *HCBP & Talent Acquisition* dapat melaksanakan proses rekrutmen.
- b. Proses rekrutmen tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat sudah berjalan dengan baik sesuai teori yang ada pada Bab 2, dimulai dari perencanaan SDM meliputi menganalisis pekerjaan yang menghasilkan deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan, membuat iklan lowongan lalu melakukan penarikan/rekrutmen tenaga kerja yang memperhatikan sumber tenaga kerja dan metode penarikan/rekrutmen tenaga kerja.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pada proses seleksi posisi *Customer Service* dilaksanakan berdasarkan RPTK yang diberikan oleh divisi *Business*. Tahapan dalam proses rekrutmen dan seleksi pada PT. Bank Muamalat Indonesia adalah menerima RPTK, membuat iklan lowongan kerja dan memasang iklan untuk pencarian kandidat, kemudian diterimanya berkas pelamar oleh divisi *HCBP & Talent Acquisition*.

- c. Proses seleksi tenaga kerja *Customer Service* pada *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori yang ada pada bab 2 seperti melakukan seleksi administrasi/surat lamaran, tes tertulis psikologi/psikotes, wawancara/*interview* dan keputusan penerimaan lalu penandatanganan kontrak, tetapi *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat Indonesia tidak melakukan tes kesehatan karena tes tersebut dilakukan secara sendiri oleh kandidat. Proses seleksi pada posisi *Customer Service* pada *Customer Service Development Program (CSDP)* PT. Bank Muamalat Indonesia dimulai setelah diterimanya berkas pelamar dengan melaksanakan seleksi administrasi, dilanjutkan dengan melaksanakan seleksi psikotes, melaksanakan *interview* dengan *user*, memberikan surat kontrak kerja/perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) kepada calon tenaga kerja *Customer Service*, mempersiapkan keperluan pekerja dan menginput data pekerja kedalam sistem, dan tenaga kerja *Customer Service* mulai bekerja.
- d. Kendala yang dihadapi oleh *HCBP & Talent Acquisition* dalam melaksanakan proses rekrutmen dan seleksi tenaga *Customer Service Development Program (CSDP)* tidak berjalan dengan baik sehingga sulitnya mencari kualifikasi yang dibutuhkan karena melihat standar tolak ukur pada kandidat tidak secara objektif, kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh pelamar karena spesifikasi pekerjaan terkait kemampuan dan pengetahuan kurang ditingkatkan standarnya, tidak terjadwal dengan baik waktu *interview* dan kurangnya sosialisai kepada *interviewer* dan pelamar yang menjadi kendala sehingga pelaksanaan tidak maksimal.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Penulis memberikan saran terhadap PT. Bank Muamalat Indonesia dengan tujuan agar dapat menjadi masukan untuk PT. Bank Muamalat Indonesia khususnya bagi divisi *HCBP & Talent Acquisition* yaitu :

- a. Perlu ditinjau kembali spesifikasi pekerjaan (*job specification*) dengan persyaratan yang diperlukan untuk posisi *Customer Service Development Program* (CSDP) terkait penampilan fisik sehingga mendapatkan tenaga kerja yang sesuai kebutuhan perusahaan.
- b. Perlu ditinjau kembali spesifikasi pekerjaan (*job specification*) dengan persyaratan yang diperlukan untuk posisi *Customer Service Development Program* (CSDP) terkait kemampuan dan pengetahuan sehingga mendapatkan tenaga kerja yang sesuai kebutuhan perusahaan
- c. Perlu mempersiapkan jadwal dan sosialisasi tentang pelaksanaan *interview* kepada *interviewer* dan pelamar agar terlaksana sesuai dengan yang diharapkan.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Badriyah, Mila. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia Konsep Dan Kinerja*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: Rajawali Pers
- Nuryanta, Nanang. 2008. “*Pengelolaan Sumber Daya Manusia (Tinjauan Aspek Rekrutmen dan Seleksi)*”. (Online) Volume I, No.1: 61. (<https://media.neliti.com/media/publications/61059-ID-pengelolaan-sumber-daya-manusia-tinjauan.pdf>)
- Ratnasari, Sri Laggeng. *Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV. Penerbit Kiara Media
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sukrispriyanto. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN

1. Metode apa yang digunakan *Customer Service Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia dalam melaksanakan rekrutmen?
2. Berasal dari manakah sumber rekrutmen tenaga kerja *Customer Service Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia dalam melakukan rekrutmen?
3. Bagaimana proses perekrutan tenaga kerja *Customer Service Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia?
4. Berapakah jumlah total pelamar yang dibutuhkan untuk posisi *Customer Sercive Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia?
5. Berapakah jumlah total pelamar yang melamar untuk posisi *Customer Sercive Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia?
6. Bagaimana proses seleksi tenaga kerja posisi *Customer Sercive Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia?
7. Berapakah jumlah total pelamar yang lulus seleksi administrasi, seleksi psikotes dan interview untuk posisi *Customer Sercive Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia?
8. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi tenaga kerja posisi *Customer Sercive Development Program* (CSDP) pada PT. Bank Muamalat Indonesia?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2

FORMULIR APLIKASI

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME REGISTRATION CONTACT US

Langkah 1 / 8 - Data Pribadi

Nama Lengkap CHANDRA EKA PERMANA

Tempat Lahir Bekasi

Tanggal Lahir 10/30/2000

Jenis Kelamin * Laki-laki Perempuan

Kewarganegaraan * -- PILIH --

Agama * -- PILIH --

Alamat Tinggal *

Nr. Teln * 0812 46271 1111111



Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME REGISTRATION CONTACT US

Langkah 1 / 8 - Data Pribadi

No. HP *

Status Perkawinan * Lajang Menikah Berceraai Pasangan Meninggal

Jika status perkawinan "Menikah"
Tempat Menikah
Tanggal Menikah

Social Media Account
Facebook
Instagram (IG)
Youtube



Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME REGISTRATION CONTACT US

Langkah 1 / 8 - Data Pribadi

Nilai Islami
 Kekeluargaan
 Lingkungan Kerja
 Prinsip perbankan syariah
 Lokasi kerja
 Kesejahteraan yang ditawarkan (kompensasi, benefit, dan fasilitas)
 Kesempatan pengembangan diri
 Kesempatan peningkatan karir
 Pusat penelitian dan pengembangan ekonomi syariah
 Berkontribusi dalam mengembangkan ekonomi syariah di Indonesia
 Hijrah meninggalkan riba
 Lain-Lain...

Wajib diisi

NEXT



Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME REGISTRATION CONTACT US

Langkah 2 / 8 - Riwayat Pendidikan

| Tingkat Pendidikan | Nama Sekolah |
|--------------------|--------------|
| S2 | -- PILIH -- |
| S1 | -- PILIH -- |
| DIPLOMA | -- PILIH -- |
| SMA | -- PILIH -- |
| SLTP | -- PILIH -- |



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta


Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME **REGISTRATION** CONTACT US

Langkah 3 / 8 - Riwayat Pekerjaan

| No. | Nama Perusahaan | Tgl. Masuk | Tgl. Keluar |
|-----|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1. | <input type="text"/> | - BLN - v - THN - v | - BLN - v - THN - v |
| 2. | <input type="text"/> | - BLN - v - THN - v | - BLN - v - THN - v |
| 3. | <input type="text"/> | - BLN - v - THN - v | - BLN - v - THN - v |
| 4. | <input type="text"/> | - BLN - v - THN - v | - BLN - v - THN - v |

2. Silahkan Unggah CV Anda :

Choose File | No file chosen
Data harus berformat: pdf dengan max. ukuran 1 MB


Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME **REGISTRATION** CONTACT US

Langkah 5 / 8 - Paket Remunerasi

- Gaji per bulan yang diharapkan (Rp)
eg. 1000000
- Benefit yang didapat sekarang (jika ada):
 - Fasilitas Kendaraan
 - Tunjangan Makan Siang
 - Tunjangan Transportasi
 - Tunjangan Kesehatan
 - Komisi


Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME **REGISTRATION** CONTACT US

Langkah 7 / 8 - Waktu Bergabung

Jika lamaran Anda diterima, berapa lama waktu yang Anda perlukan untuk dapat bergabung dengan kami? *

Kembali **Selanjutnya**

* Wajib diisi


Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME **REGISTRATION** CONTACT US

Langkah 4 / 8 - Referensi

-
-
-
-

Apakah Anda mempunyai saudara/kenalan yang bekerja di perusahaan kami? *

Ya
 Tidak

Kembali **Selanjutnya**




Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME **REGISTRATION** CONTACT US

Langkah 6 / 8 - Lainnya

| No. | Pertanyaan | Jawaban |
|-----|--|-------------|
| 1. | Apakah bersedia dipindahkan ke kota lain? * | - PILIH - v |
| 2. | Apakah bersedia melakukan perjalanan dinas? * | - PILIH - v |
| 3. | Apakah Anda pernah terlibat dengan pihak Kepolisian berkaitan dengan isu pelanggaran pidana, persidangan atau pelanggaran perdata? * | - PILIH - v |
| 4. | Apakah Anda memiliki kepemilikan atau keterkaitan dengan perusahaan lain? * | - PILIH - v |

Kembali **Selanjutnya**

* Wajib diisi




Assalamu'alaikum...
Selamat Datang di situs resmi
lowongan kerja PT. Bank Muamalat Indonesia

HOME **REGISTRATION** CONTACT US

Langkah 8 / 8 - Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua keterangan yang saya cantumkan dalam formulir ini adalah benar dan sah. Seandainya saya diterima dan kemudian terbukti bahwa salah satu saja keterangan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia mengundurkan diri tanpa persyaratan apapun dengan segera dari perusahaan ini.

Saya telah menyetujui pernyataan diatas

Silahkan masukkan karakter yang ditunjukkan oleh gambar ke dalam kotak: 

Kembali **Submit**



Lampiran 3

FORMULIR KESEHATAN



PERNYATAAN KESEHATAN DIRI

Harap ditulis dengan huruf cetak

A. IDENTITAS DIRI

NAMA LENGKAP

JENIS KELAMIN

TEMPAT/ TGL. KELAHIRAN

USIA

B. KONDISI FISIK

Dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir apakah Anda pernah mengalami gejala-gejala/ diperiksa/ didiagnosis/ mendapatkan pengobatan/disarankan operasi/ menjalani operasi/ dianjurkan untuk mendapat nasihat medis atau dirujuk ke dokter spesialis untuk hal-hal di bawah ini :

| | | Ya | Tidak |
|-----|---|----|-------|
| 1. | Rabun jauh dengan menggunakan kacamata/ <i>softlens</i> melebihi -6.0 pada satu/ kedua mata dan kelainan mata lainnya | | |
| 2. | Telinga/ hidung/ tenggorokan (THT) dan Sinusitis | | |
| 3. | Batuk berkepanjangan/ bronkitis/ asma | | |
| 4. | Nyeri dada/ kelainan jantung & pembuluh darah/ kelainan jantung bawaan | | |
| 5. | Tekanan darah tinggi | | |
| 6. | Gangguan saluran pencernaan (maag/ gastritis)/ usus (usus buntu)/ hernia | | |
| 7. | Hepatitis A/ Hepatitis B/ Hepatitis C/ Hati (selain Hepatitis) Kandung Empedu/ Penyakit kuning | | |
| 8. | Gangguan ginjal/ saluran kemih (termasuk batu) | | |
| 9. | Gangguan kesadaran/ otak/ saraf/ epilepsi/ ayan/ gangguan bicara | | |
| 10. | Tumor/ kista/ benjolan/ pembengkakan/ nodul | | |
| 11. | Penyakit keganasan (Kanker) | | |
| 12. | Kelainan darah (Thalassemia/ hemophilia/ leukimia/ anemia atau kelainan darah lainnya/ menerima transfusi darah | | |
| 13. | Atau sakit lainnya, mohon sebutkan : _____ | | |

Tinggi badan Berat Badan

Apakah Anda bersedia, apabila diminta untuk melakukan *medical check-up*?

Bersedia Tidak Bersedia

Tidak bersedia, karena

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



C. KUESIONER AKTIFITAS DIRI

1. Seberapa sering Anda mengonsumsi :

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|---------------------------------|---------------------------------------|
| 1.1. Buah dan Sayuran | <input type="checkbox"/> Sering | <input type="checkbox"/> Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> Jarang | <input type="checkbox"/> Tidak Pernah |
| 1.2. Kacang-kacangan dan Jeroan | <input type="checkbox"/> Sering | <input type="checkbox"/> Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> Jarang | <input type="checkbox"/> Tidak Pernah |
| 1.3. <i>Fastfood</i> / Gorengan | <input type="checkbox"/> Sering | <input type="checkbox"/> Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> Jarang | <input type="checkbox"/> Tidak Pernah |
| 1.4. Makanan manis dan Coklat | <input type="checkbox"/> Sering | <input type="checkbox"/> Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> Jarang | <input type="checkbox"/> Tidak Pernah |
| 1.5. Ikan | <input type="checkbox"/> Sering | <input type="checkbox"/> Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> Jarang | <input type="checkbox"/> Tidak Pernah |
| 1.6. Daging, Telur dan Produk Olahan Susu | <input type="checkbox"/> Sering | <input type="checkbox"/> Kadang-kadang | <input type="checkbox"/> Jarang | <input type="checkbox"/> Tidak Pernah |

2. Berapakah kadar gula dalam darah (*random blood glucose*) Anda?
3. Berapakah tekanan darah Anda?
4. Berapakah kadar kolesterol Anda?
5. Apakah Anda merokok? Ya Tidak
6. Berapa kali Anda berolahraga aerobik (jalan kaki, senam, renang, sepeda) dalam seminggu?
7. Berapa kali Anda beraktifitas gerak aktif? (Mis. naik turun tangga,...)
8. Apakah Anda mempunyai riwayat penyakit kronis (jantung kronis, diabetes, stroke) ?
 Tidak Ya, yaitu penyakit :
9. Apakah Orangtua Anda (Bapak/ Ibu), mempunyai riwayat kronis (jantung kronis, diabetes, stroke) ?
 Tidak Ya, yaitu penyakit :

Demikian pernyataan ini saya isi secara sadar dan saya nyatakan bahwa semua data/ informasi dan pernyataan di atas adalah benar adanya. Apabila di kemudian hari saya terbukti memberikan data/ informasi pernyataan yang tidak benar dan menyesatkan maka saya bersedia mengundurkan diri secara sukarela/ tanpa paksaan.

.....20.....

CALON KARYAWAN

(.....) SKOR

Catatan : kolom skor diisi oleh pihak Perusahaan



Lampiran 4

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

FORMULIR CHECKLIST

CHECKLIST SERAH TERIMA DOKUMEN KARYAWAN

| | | | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|----------------------------------|--|-------------------------------------|
| NIK | : | _____ | Position | : | _____ |
| Nama (sesuai KTP) | : | _____ | Function | : | _____ |
| Nomor HP | : | _____ | Sub-function | : | _____ |
| E-mail Pribadi | : | _____ | Work Location | : | _____ |
| Tanggal Masuk | : | _____ | Homebase | : | _____ |
| Job Title | : | _____ | Supervisor Name | : | _____ |
| Jenis FPK | | <input type="checkbox"/> Penambahan | | <input type="checkbox"/> Penggantian | |
| Status | | <input type="checkbox"/> Tetap | <input type="checkbox"/> Kontrak | <input type="checkbox"/> Trainee : | <input type="checkbox"/> Pemagangan |

| No. | Dokumen | Checklist | | | Tanggal Pemenuhan TBO |
|-----|--|-----------|--------------------|-----|-----------------------|
| | | TA/ HCBP | Head TA/ Head HCBP | HCO | |
| 1 | Persetujuan FPK | | | | |
| 2 | Perjanjian Kerja/ Perjanjian Pelatihan/ Pemagangan | | | | |
| 3 | Persetujuan Remunerasi | | | | |
| 4 | Formulir Interview | | | | |
| 5 | CV dan/ atau Surat Lamaran | | | | |
| 6 | Formulir Lamaran Pekerjaan | | | | |
| 7 | Copy KTP | | | | |
| 8 | Copy NPWP | | | | |
| 9 | Copy Ijazah Terakhir | | | | |
| 10 | Copy Transkrip Nilai | | | | |
| 11 | Copy BPJS Ketenagakerjaan | | | | |
| 12 | Copy BPJS Kesehatan | | | | |
| 13 | Copy Kartu Keluarga | | | | |
| 14 | Copy Surat Nikah (bagi yang telah menikah) | | | | |
| 15 | Copy Akta Kelahiran Anak (bagi yang memiliki anak) | | | | |
| 16 | Copy Halaman Depan Buku Tabungan Muamalat | | | | |
| 17 | Hasil Debitur Checking | | | | |
| 18 | Hasil Reference Check | | | | |
| 19 | SKCK (hanya untuk fresh graduate hiring) | | | | |
| 20 | Hasil Psikotest | | | | |
| 21 | Hasil MCU/ Pernyataan Kesehatan Diri | | | | |
| 22 | Surat Pernyataan Tidak Menyerahkan Form 1721 A1 | | | | |
| 23 | Copy Surat Referensi Kerja | | | | |
| 24 | Lainnya | | | | |

Informasi Tambahan : Take Over P2R Take Over P2M Pejabat Eksekutif

Disiapkan/ Diserahkan oleh

Diperiksa oleh

Diterima oleh



Lampiran 5

FORMULIR *INTERVIEW*

HRD - Recruitment Department

USER FORM

| |
|--|
| FORMULIR WAWANCARA INTERVIEW FORM |
|--|

Nama Pelamar
Applicant Name

Posisi yang dilamar
Applied Position

| No | Aspek Wawancara <i>Interview Aspect</i> | Catatan <i>Remarks</i> |
|----|--|---------------------------|
| 1 | Latar belakang pendidikan <i>Educational background</i> | |
| 2 | Latar belakang keluarga <i>Family background</i> | |
| 3 | Penampilan fisik <i>Physical appearance</i> | |
| 4 | Daya Menganalisa dan pemecahan masalah <i>Analyzing and problem solving ability</i> | |
| 5 | Pengalaman Kerja <i>Working experience</i> | |
| 6 | Motivasi kerja di PT. Absolute Services <i>Working motivation in PT. Absolute Services</i> | |
| 7 | Inisiatif <i>Ability to initiate</i> | |
| 8 | Kemampuan mengemukakan Pendapat <i>Opinion expressing ability</i> | |
| 9 | Kerjasama dengan rekan kerja <i>Cooperation with teammate</i> | |
| 10 | Wawasan pengetahuan yang berkaitan dengan perusahaan <i>Knowledge related to working field</i> | |
| 11 | Pengetahuan yang berkaitan dengan perusahaan <i>Knowledge related to company</i> | |
| 12 | Prestasi yang pernah dicapai di bidang pekerjaan <i>Achievement in working field</i> | |
| 13 | Keahlian yang dimiliki berhubungan dengan bidang pekerjaan <i>Specialities related to working field</i> | |

Kesimpulan / Conclusion

- SANGAT DISARANKAN / *VERY RECOMMENDED*
 DISARANKAN / *RECOMMENDED*
 DIPERTIMBANGKAN / *TO BE CONSIDER*
 TIDAK DISARANKAN / *NOT RECOMMENDED*

This candidate is for recruited for:

_____ Division/Dept.

(please tick one of above conclusion)

CATATAN / NOTE

| | | | |
|---|--|--|--|
| Tanggal Wawancara <i>Interview date</i> | | | |
| Nama Pewawancara <i>Interviewer Name</i> | | | |
| Tanda Tangan <i>Interview sign</i> | | | |

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta