

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Sejarah Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’ul Akhir 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e *Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa

Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta 55 unit Mobil kas keliling serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan,

dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.( Sumber :“Bank Muamalat Indonesia” t.t.) .

## **2. Visi Dan Misi**

### **1. Visi**

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.

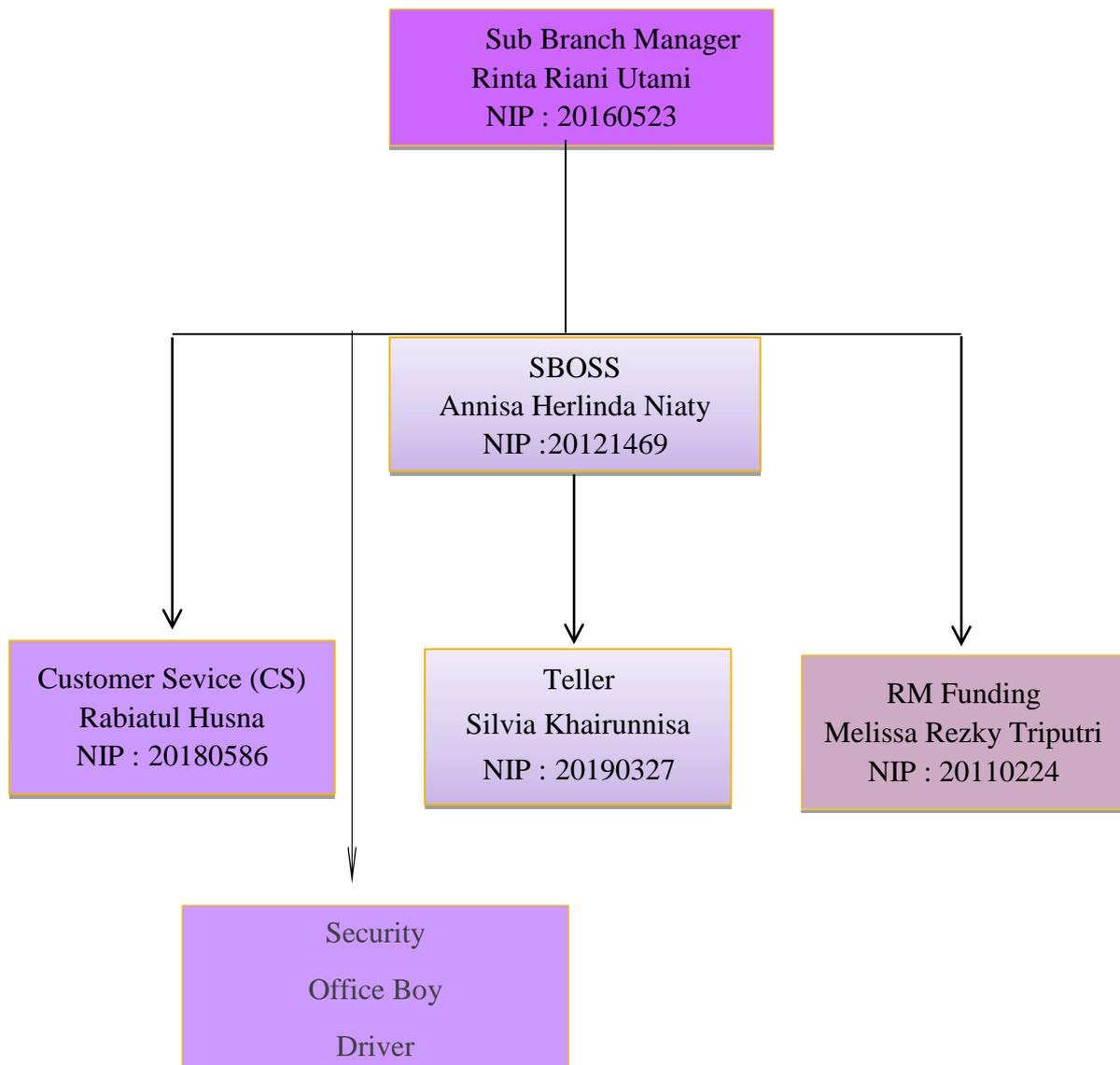
### **2. Misi**

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Barabai

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK MUAMALAT KCP.  
BARABAI



Sumber : Bank Mumalat KCP Barabai

#### 4. Deskripsi Jabatan

1. *Sub Branch Manager*, tujuan dari jabatan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Utama, yaitu memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang pembantu (*Sub Branch*), terutama dalam hal kegiatan *sales*, dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan, dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

2. Tanggung Jawab Utama

a) Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang pembantu (*Sub Branch*) sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

b) Melakukan *cost control* atas semua biaya operasi dan administrasi dikantor cabang pembantu (*Sub Branch*) agar dapat efisiensi dan efektif, sehingga akan memberikan keuntungan yang maksimal untuk Kantor Cabang sesuai dengan target laba yang telah ditetapkan.

c) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) dikantor cabang pembantu (*sub branch*) guna memastikan bahwa semua system dan prosedur telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

2. *Sub Branch Operation Service Supervisor*, tujuan dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Jabatan, yaitu mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional cabang dalam rangka memastikan pelaksanaan operasional *Branch* telah berjalan dengan baik sesuai peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia.
2. Tanggung Jawab Utama
  - a) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional, *branch/ATM Appearance* Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijakan, pedoman dan prosedur yang berlaku guna meminimalisir resiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam rangka mempertahankan SLA yang sudah ditetapkan.
  - b) Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan Anti Pencucian Uang (APU-PPT) sebagai *Customer Identification Officer* sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku guna mengenal nasabah dengan baik.
  - c) Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.
  - d) Melakukan koordinasi dan permintaan *approval* kepada *Region Operations Manager* terkait *issue* operasional, persetujuan *reversal*,

*user ID*, cuti, pengajuan mutasi dan rekrutmen karyawan dalam rangka mitigasi risiko dan kelancaran operasional.

- e) Melaksanakan fungsi control, tindak lanjut dan eskalasi yang efektif terhadap standarisasi layanan yang terdiri dari 5 aspek yaitu : *tangible, process, people, product & service* dan *system* dalam rangka menjaga *service level* yang ditetapkan termasuk *Branch/Atm Appearance*.
- f) Melakukan *Approval* transaksi terhadap seluruh kegiatan operasional perbankan dibawah supervisinya.
- g) Menjadi *alternate Branch Operation Manager* saat cuti dimana tidak ada *Operation Officer*, dan petugas *frontliner* yang berhalangan hadir di Kantor Cabang Pembantu atau Kantor Kas.
- h) Memastikan akurasi data laporan keuangan cabang dibawah supervisinya melalui pembuatan *proofsheet* bulan.

3. *Teller*, tujuan dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

- 1. Tujuan Jabatan, yaitu melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai serta melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai pada *vault* dan ATM guna mendukung kelancaran operasional bisnis dan pelayanan prima kepada nasabah.
- 2. Tanggung Jawab Utama
  - a) Melakukan pembukuan transaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai, biaya

*petty cash*, biaya layanan nasabah dan layanan perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- b) Melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai di kas *teller*, *vault* dan ATM.
- c) Memastikan kesesuaian antara tiket-tiket transaksi dan sistem sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d) Memastikan semua perlengkapan *Teller* berfungsi dengan baik agar tidak ada kendala dalam pelayanan terhadap nasabah.
- e) Menjaga penampilan fisik dan area kerja (meja *teller*, baju, ID Card) sesuai dengan standar yang berlaku.
- f) Menghitung, memverifikasi dan mengidentifikasi uang, slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalisir risiko operasional.
- g) Menjalankan fungsi petugas *frontliners* lainnya sebagai *alternate* saat petugas *frontliner* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau *Mobile Branch*.

4. *Customer Service*, tujuan dari jabatan ini yaitu:

- 1. Tujuan Jabatan, yaitu melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang *excellent* dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.
- 2. Tanggung Jawab Utama

- a) Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar guna memberikan pelayanan yang *excellent*.
- b) Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar guna meminimalisir *complain*.
- c) Menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit kerja lainnya) atas seluruh keluhan/pengaduan nasabah dengan baik dan benar, termasuk didalamnya pengadministrasian dokumentasinya.
- d) Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukaan, penutupan rekening, manajemen kartu ATM dan penyimpanan dokumen dalam tempat terkunci dan aman serta menjalankan permintaan nasabah sesuai SLA yang sudah ditetapkan.
- e) Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah calon haji termasuk pelimpahannya, dengan baik dan benar-benar guna meminimalisir *complain*.
- f) Menjalankan ketentuan tentang *Know Your Customer* (KYC), pengkinian data nasabah, *complain tracking* dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan *prudential banking* agar dapat terlaksana dengan baik dan benar.
- g) Menjalankan fungsi petugas *frontliner* lainnya sebagai *alternate* saat petugas *frontliners* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang,

kantor cabang pembantu, kantor kas atau *Mobile Branch* dan apabila diperlukan, *customer service* dapat menjadi petugas pemegang kunci tombak untuk lemari uang/brankas dan ATM serta melakukan *dual control* atas transaksi teller.

5. *RM Funding*, tujuan dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Jabatan, yaitu menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk *Funding* di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
2. Tanggung Jawab Utama
  - a) Menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk *Funding* di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
  - b) Menjalankan proses penjualan produk *funding* kepada calon nasabah atau nasabah *existing* baik berupa kunjungan maupun melalui telepon, seperti tabungan, deposito, Giro, *bancassurance*, *wealth management*, *echannel*, *mobile banking* dan porsi haji regular, guna penambahan nasabah *funding* baru di Kantor Cabang.
  - c) Memproses pengajuan nasabah produk *funding* dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna mendukung pertumbuhan pencapaian bisnis *Funding* di Kantor Cabang
  - d) Membina relasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah produk *funding* dibawah tanggungjawabnya, untuk menjaga

*customer loyalty* dan membuka peluang mendapatkan referensi calon nasabah

- e) Mencatat setiap aktifitas pencapaian target bisnis *Funding* yang dijalankannya, pada sistem dan prosedur yang berlaku, guna mendukung pencapaian dan pertumbuhan bisnis *Funding* di Kantor Cabang.

6. Bagian kebersihan dan keamanan kantor :

1. Office Boy, bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah, serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.
2. Security, bertugas untuk menjaga keamanan kantor, serta selalu siap untuk menghadapi situasi yang terjadi.
3. Driver, bertanggung jawab dalam hal transportasi, mengantar dan menjemput karyawan ketika diperlukan dan juga memelihara kendaraan kantor.

## **B. Penyajian Data**

### **1. Sistem Rekrutmen dan Seleksi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Bank Muamalat KCP Barabai**

Bank Muamalat KCP Barabai merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang visi misinya membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif. Hal ini pula yang mendasari pentingnya merekrut karyawan yang dapat mewujudkan suatu visi dan misi sebuah perusahaan dalam mendapatkan karyawan yang diinginkan sesuai kritea perusahaan tentunya dibutuhkan suatu langkah yang tepat dalam suatu perekrutan. Salah satu cara dalam mencari sumber daya manusia yang berkualitas yaitu melalui sistem rekrutmen yang diterapkan pada suatu perusahaan atau organisasi.

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan wawancara dengan narasumber yang paham mengenai sistem rekrutmen dan seleksi pada Bank Muamalat KCP Barabai yaitu Sub Branch Manager. Penulis tertarik untuk meneliti sistem rekrutmen dan seleksi pada Bank Muamalat KCP Barabai , setelah diteliti lebih lanjut melalui wawancara maka diperoleh hasil hasil temuan yang berkaitan dengan sistem dan seleksi rekrutmen dalam meningkatkan kualitas SDM Bank Muamalat KCP Barabai.

Sistem yang diterapkan Bank Muamalat KCP Barabai dalam perekrutan karyawan adalah sistem terbuka dan tertutup. Sistem terbuka adalah ketika

penarikan diinformasikan secara luas dengan memasang lowongan pada media sosial. Sistem tertutup adalah ketika penarikan hanya diinformasikan kepada para karyawan atau orang-orang tertentu saja .

Sumber yang diterapkan dalam sistem rekrutmen pada Bank Muamalat menggunakan dua sumber yaitu :

1. Internal (dalam perusahaan)

Jalur ini merupakan jalur bagian karyawan perusahaan dalam hal ini Bank Muamalat untuk mengisi jabatan tertinggi/kosong yang bersifat rotasi atau pemindahan bidang pekerjaan ke bidang pekerjaan lainnya tanpa mengubah tingkat jabatan sebelumnya.

2. Eksternal (luar perusahaan)

Berikut sumber yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Barabai dalam perekrutannya yang berasal dari jalur eksternal yaitu :

1. Umumnya Bank Muamalat merekrut para calon pelamar menggunakan sosial media yang dimiliki Bank Muamalat seperti Whatsapp, Facebook, Twitter dan Instagram.
2. Rekomendasi dari karyawan Bank Muamalat itu sendiri.
3. Bank Muamalat Barabai dalam jasa perekrutan menggunakan jasa rekrutmen outsourcing yang dikhususkan untuk NBS (Non Banking Staff).

Perekrutan Bank Muamalat sudah ada standar operasional prosuder (SOP) yang ditetapkan pihak Bank Muamalat pusat. Adapun rencana yang dilakukan Bank Muamalat sebelum melakukan rekrutmen adalah menentukan kriteria atau kualifikasi

calon yang akan direkrut serta melakukan penyebaran informasi lowongan pekerjaan melalui media sosial.

Adapun syarat atau kualifikasi yang harus dipenuhi pelamar adalah sebagai berikut :

1. Costomer Service Development Program (CSDP)

- a. Pria/wanita
- b. Usia Maksimum 25 Tahun
- c. Pendidikan D3/S1
- d. Tinggi Badan Pria min 160 cm dan wanita 155 cm
- e. Belum menikah
- f. Mampu mengoperasikan komputer (Ms. Office) dengan baik
- g. Memiliki kemampuan menjual dan melayani dengan baik dan memiliki pengetahuan yang komprehensif terkait jasa dan produk perbankan

2. Mulia Teller

- a. Pria/wanita
- b. Usia maksimum 23 Tahun
- c. Berpenampilan menarik
- d. Pendidikan SMK/ Maks D3
- e. Tinggi badan pria min 160 cm dan wanita 155 cm
- f. Memiliki skill service oriented yang tinggi dan komunikasi dan teliti

3. Relationship Manager Consumer

- a. Pendidikan minimal D3 Dan usia maksimal 36 tahun
- b. Pengalaman sebagai Mortgage Sales/ Rm Consumer minimal 2 tahun

- c. Mengetahui produk Mortgage & Financing perbankan syariah secara umum
- d. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik
- e. Memiliki integritas yang tinggi
- f. Diutamakan memiliki relasi yang luas
- g. Kemampuan negotiation skill dan teamwork yang baik.

Proses rekrutmen yang dilakukan Bank Muamalat Barabai adalah sebagai berikut :

1. Penyusunan strategi

Penyusunan strategi Bank Muamalat dimulai saat bank akan mengadakan rekrutmen di mana cabang Muamalat Barabai akan melapor ke kantor pusat di Jakarta lalu kantor pusat mendata dan membuka pendaftaran secara online pada sosial media sehingga seluruh Indonesia dapat masuk dan melihat webiste maupun sosial media yang dimiliki Bank Muamalat dari situlah kantor cabang mengambil calon pelamar sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Perekrutan pada Bank Muamalat KCP Barabai menggunakan standar operasional prosuder (SOP) yang sudah ditetapkan Bank Muamalat pusat. Rencana yang dilakukan Bank Muamalat sebelum melakukan rekrutmen yaitu menentukan kritea dari calon sesuai jabatan yang akan diisi dan melakukan penyebaran informasi lowongan pekerjaan melalui sosial media. Pelaksanaan dari sistem rekrutmen adalah HCD (Human Capital Development) yang berkoordinasi langsung dengan

Muamalat Cabang Banjarmasin dan Bank Muamalat KCP Barabai juga ikut turut andil dalam proses rekrutmen dan seleksi tersebut.

## 2. Pencarian pelamar

Pencarian pelamar yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Barabai adalah menggunakan penyebaran informasi melalui media sosial pada instagram @Muamalat Hijrah People. Dipasang juga pada halaman facebook dan twitter maupun disebarakan melalui group whatsapp yang akan dipasang pada status WA seluruh karyawan Bank Muamalat.

## 3. Penyisihan pelamar yang tidak cocok

Dilakukan Bank Muamalat dalam hal tidak sesuainya kualifikasi yang sudah diterapkan pada persyaratan lowongan, sehingga calon yang tidak sesuai akan didiskualifikasi.

## 4. Penerimaan surat lamaran

Penerimaan surat lamaran ini didasarkan pada hasil dari kualifikasi sesuai dengan jabatan yang diinginkan. Seleksi pengumuman pelamar yang diterima akan ditelpon secara pribadi oleh pihak Bank Muamalat untuk mengikuti tahap selanjutnya.

Setelah penerimaan diumumkan maka pelamar akan mengikuti ujian seleksi sebagai prosuder pemilihan karyawan diantaranya: tes psikologis, tes pengetahuan, tes pelaksanaan pekerjaan, setelah itu mengikuti tes wawancara dan menunggu keputusan penerimaan dari Bank Muamalat.

Berikut adalah tahap seleksi yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Barabai :

1. Penerimaan surat lamaran atau seleksi administrasi

Bank Muamalat menerima surat lamaran dari calon yang melamar terhadap kekosongan jabatan. Melakukan pemeriksaan dan kesesuaian kualifikasi yang diinginkan melalui surat lamaran tersebut Bank Muamalat akan mengetahui latar belakang calon yang melamar. Syarat surat lamaran yang harus dilengkapi oleh calon pelamar yaitu :

1. Surat lamaran kerja
2. Daftar Riwayat Hidup
3. Pas Photo 3x4 warna yang terbaru (3 lembar)
4. Foto full body
5. Fotocopy ijazah dan transkrip nilai
6. Surat keterangan kerja (Jika ada)
7. Fotocopy kartu penduduk (Ktp)
8. Surat keterangan cek kesehatan (skck)
9. Dokumen pendukung lainnya

2. Penyelenggaraan ujian

Bank Muamalat melaksanakan ujian tertulis terhadap calon pelamar untuk menguji sejauh mana pengetahuan calon terhadap bidang kerja yang dilamar. Menguji sejauh mana pengetahuan calon berhubungan dengan jabatan yang akan diisi. Ada tiga tes yang akan ditempuh oleh para pelamar yang diterapkan Bank Muamalat KCP Barabai :

### 1. Tes psikologis

Tes ini dimaksudkan untuk mengukur berbagai kepribadian dan diperuntukkan upaya mencocokkan kepribadian pelamar dengan pekerjaan yang tepat baginya seperti pimpinan cabang pembantu, supervisor, funding, cs dan teller. Serta mengukur atau menguji bakat, minat, dan kecerdasan, hal ini juga bisa menghindari calon kandidat yang tidak jujur atau tidak terbuka.

### 2. Tes pengetahuan

Tes ini untuk mengukur pengetahuan pelamar berbagai hal seperti tes mengukur pengetahuan seseorang tentang teori dan praktik pada suatu jabatan. Misalnya pengetahuan cs maka akan diuji tentang pemahamannya terhadap dasar perbankan syariah.

### 3. Tes pelaksana Pekerjaan

Tes ini mengukur kemampuan kandidat yang akan mengisi jabatan seperti marketing maka tesnya pada kemampuan berbicara yang baik dan sopan dalam memperlakukan calon nasabah. Tes pada teller dalam kemampuan menghitung angka-angka mengingat nama transaksi dan menghitung berbagai transaksi yang ada di perbankan syariah.

### 3. Wawancara

Wawancara sebagai alat seleksi pembicaraan formal antara perekrut dengan pelamar. Dilakukan untuk menggali informasi dari pelamar sekaligus mengetahui kemampuan pelamar dalam menjawab pertanyaan dan kemampuan memegang jabatan apabila diterima.

Aspek-aspek umum yang dinilai :

1. Keterampilan berkomunikasi.
2. Kesesuaian perilaku.
3. Potensi dan kepercayaan diri.
4. Kompetensi yang dimiliki.

#### 4. Keputusan penerimaan

Calon yang dinyatakan lulus akan segera dihubungi melalui panggilan telpon pribadi untuk melaksanakan training pada Bank Muamalat KCP Barabai. Pegawai baru akan dikontrak kerja selama 1 tahun dengan masa penilaian.

Menurut karyawan di Bank Muamalat KCP Barabai saat penulis wawancara yang menjabat sebagai teller mengatakan bahwa dia mendapatkan jabatan tersebut hanya melalui tes wawancara saja setelah pengisian formulir lamaran, karena pada waktu itu ada kekosongan jabatan yang perlu diisi segera. Setelah itu melakukan training dan tidak membutuhkan waktu yang lama kurang lebih satu bulan sudah bisa mengisi jabatan tersebut.

Rekrutmen yang dijadikan tolak ukur diterimanya dalam suatu jabatan pada Bank Muamalat adalah hasil seleksi administrasi, psikotes, pengetahuan kecakapan dan kemampuan sesuai hingga akhir tes wawancara. Menemukan SDM yang berkualitas maka Bank Muamalat menerapkan tes-tes tersebut. Pendidikan tidak terlalu dititikberatkan dalam keputusan diterimanya calon karyawan pada Bank Muamalat KCP Barabai terutama posisi Frontliner. Cukup menguasai skill dasar cakap dan kemampuan sesuai dengan yang diinginkan perusahaan maka masuk

dalam pertimbangan diterimanya dalam suatu jabatan. (Wawancara dengan Ibu Ririn, 5 Maret 2021).

## **2. Alasan Melakukan Rekrutmen Pada Bank Muamalat KCP Barabai**

Sistem rekrutmen yang dilakukan Bank Muamalat KCP Barabai didasarkan pada kebutuhan. Artinya Sistem rekrutmen dilaksanakan setelah adanya analisis kebutuhan bank muamalat akan karyawan baru hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan dalam merekrut, sebab rekrutmen merupakan langkah awal untuk memperoleh karyawan yang berkualitas yang akan mendukung dan mewujudkan visi dan misi dari Bank Muamalat KCP Barabai.

Pada dasarnya rekrutmen dilaksanakan karena adanya kekurangan SDM di suatu divisi. Di mana rekrutmen dilaksanakan setelah keperluan terhadap karyawan baru untuk mengisi kekosongan jabatan. Jika terdapat permintaan terhadap pengisian suatu jabatan maka pihak Bank Muamalat akan membuka serta mengiklankan tentang kekosongan jabatan tersebut kepada masyarakat.

Rekrutmen dilakukan dalam waktu yang tidak menentu. Bank Muamalat melakukan rekrutmen ketika ada kebutuhan yang memerlukan karyawan untuk memenuhi bagian-bagian jabatan yang kosong.

Rekrutmen ini dilaksanakan setelah keperluan akan karyawan baru untuk mengisi kekosongan jabatan, hal ini dikarenakan adanya karyawan yang mengundurkan diri atau habis masa kontrak kerja. Saat ini di bulan Maret sampai dengan awal April 2021 telah dibuka lowongan rekrutmen karyawan untuk posisi Costumer Service Development Program (CSDP) pada Bank Muamalat KCP Barabai. Bank Muamalat segera melakukan penyebaran informasi pada sosial

media seperti Instagram, Whatsapp, Facebook dan Twitter serta rekomendasi dari karyawan Muamalat langsung dalam perekrutannya.

Alasan lainnya yaitu memperkuat struktur organisasi pada Bank Muamalat KCP Barabai dari tuntutan bisnis dan strategi perusahaan. Memperkuat struktur organisasi diharapkan Bank Muamalat KCP Barabai semakin meningkatkan performance pelaksanaan tata kelola perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

### **C. Analisis Data**

Setelah penyajian beberapa data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Rinta Riani Utami yang membahas berkenaan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Selanjutnya penulis akan menganalisis penyajian data yang ada diatas untuk menjawab rumusan masalah yang telah dibuat mengenai Sistem Rekrutmen dan Seleksi dalam Meningkatkan Kualitas SDM Bank Muamalat KCP Barabai.

#### **1. Sistem Rekrutmen dan Seleksi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Bank Muamalat KCP Barabai**

Sistem rekrutmen yang dilakukan Bank Muamalat KCP Barabai diawali dengan penyusunan strategi dimulai dengan menentukan kriteria calon yang akan direkrut sesuai jabatan yang akan diisi. Setelah itu melakukan pencarian pelamar dengan strategi penyebaran informasi lowongan melalui sosial media yang dibantu oleh kantor pusat pada instagram @Muamalat Hijrah People, juga bantuan dari broadcast karyawan Muamalat Barabai. Kemudian proses penyisihan pelamar yang tidak cocok, setelah itu melakukan Penerimaan surat lamaran.

Hal tersebut sesuai dengan proses rekrutmen menurut Simamora yaitu dimulai dengan penyusunan strategi, pencarian pelamar, penyisihan pelamar yang tidak cocok setelah itu pembuatan kumpulan pelamar. (Abdillah, dkk, 2020, hlm. 81).

Sumber-sumber yang digunakan Bank Muamalat dalam merekrut menggunakan dua sumber yaitu internal dan eksternal. Sumber internal Bank Muamalat melakukan penarikan berdasarkan rotasi atau pemindahan bidang pekerjaan ke bidang pekerjaan lainnya tanpa mengubah tingkat jabatan sebelumnya. Sedangkan sumber eksternal Bank Muamalat melakukan penarikan dengan penyebaran melalui sosial media, rekomendasi dari karyawan dan menggunakan jasa pihak ke tiga (outsourcing).

Proses rekrutmen untuk sumber-sumber rekrutmen ada dua berdasarkan teori Bab II, yaitu internal dan eksternal. Namun dari teori tersebut sumber eksternal meliputi iklan berupa media cetak atau online, rekomendasi karyawan, lembaga pendidikan, badan penyalur tenaga kerja, leasing dan nepotisme. (Mahawati, dkk, 2021, hlm.79-80). Sedangkan pada Bank Muamlat KCP Barabai hanya menggunakan sumber sosial media, rekomendasi karyawan dan jasa pihak ke-3 saja.

Menurut kasmir dalam praktiknya pelaksanaan rekrutmen memiliki beberapa tujuan lain yang ingin dicapai diantaranya memperoleh sumber tenaga kerja yang potensial. Maksud dari potensial adalah pelamar yang sesuai dengan jumlah dan kualitas yang diharapkan. Menemukan pelamar yang potensial maka dapat dicari lembaga–lembaga tertentu untuk bekerjasama dalam perekrutan.(Cupian & dkk, 2020, hlm. 55). Pada Bank Muamalat perekrutan hanya menggunakan jasa pihak ke

tiga (Outsourcing) yang dikhususkan pada Non Banking Staff, tanpa ada kerja sama dengan lembaga pendidikan-pendidikan Universitas dalam perekrutan khususnya bagian frontliner.

Proses seleksi berdasarkan teori meliputi:

1. penyaringan pelamar
2. Mengadakan tes adapun tes yang digunakan meliputi:
  1. Tes pengetahuan
  2. Tes kecerdasan
  3. Tes psikologis
  4. Tes bakat
  5. Tes kemampuan motorik dan fisik
  6. Tes kemampuan
3. Setelah itu melakukan wawancara awal
4. Pemeriksaan latar belakang atau referensi
5. Tes kesehatan
6. Melakukan wawancara secara mendalam
7. Pengambilan keputusan. (Sutadji, 2010, hlm. 54-63).

Sedangkan Proses seleksi yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Barabai hanya melalui beberapa tahap diantaranya:

1. Penerimaan surat lamaran atau seleksi administrasi
2. Penyelenggaraan ujian dengan melalui berbagai tes meliputi :
  - a. Test psikologis digunakan untuk mengukur kepribadian atau temperamen seseorang.

- b. Tes pengetahuan dilakukan dalam bentuk tertulis
- c. Tes pelaksana pekerja yaitu tes yang dilakukan secara langsung atau praktiknya sesuai jabatan yang akan diisi

### 3. Wawancara

### 4. Keputusan penerimaan.

Teori Bab II menjelaskan proses seleksi melakukan dua kali wawancara diantaranya wawancara awal dan wawancara mendalam dan ada pemeriksaan latar belakang serta referensi. Sedangkan pada Bank Muamalat wawancara hanya dilakukan satu kali setelah melaksanakan tes seleksi dan tidak ada pemeriksaan latar belakang atau referensi.

Begitu juga dengan tes-tes yang digunakan tidak ada tes kecerdasan, tes bakat, Tes kemampuan motorik dan fisik, pada Bank Muamalat Barabai hanya beberapa tes saja yang digunakan yaitu tes psikologis, tes pengetahuan dan tes pelaksana pekerja.

Tes kesehatan tidak masuk dalam tes seleksi melainkan hanya ada pada persyaratan administrasi berupa surat keterangan cek kesehatan (skck). Dalam mendapatkan SDM yang berkualitas maka calon karyawan yang diseleksi harus terbukti lulus melalui tes-tes yang sudah ditetapkan.

Namun fakta yang penulis temukan di lapangan masih ada karyawan yang tidak melakukan tes psikotes melainkan hanya melalui tes wawancara saja, yang berakibat SDM yang direkrut tidak memenuhi standar dari yang ditetapkan. Karyawan yang tidak melakukan tes psikotes dalam tahap seleksi pada Bank Muamalat Barabai adalah karyawan yang jabatannya terendah dalam struktur

organisasi yaitu bagian fronliner teller dan tidak diberi kesempatan untuk naik jabatan atau dipromosikan.

Berdasarkan analisis data yang penulis temukan ternyata Bank Muamalat mengadakan tes psikotes dalam tahap seleksinya, namun dalam permasalahan yang penulis teliti ada karyawan tidak melaksanakan tes psikotes hal ini diakibatkan karena dalam tenaga ahli rekrutmen atau tim Human Capital Development (HCD) tidak menjalankan sistem rekrutmen dan seleksi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan.

Berikut Ayat dalam Al-quran yang menjelaskan proses seleksi yaitu:

قَالَتِ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتَ الْقَوِيُّ  
الْأَمِينُ ٢٦

Artinya : *“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: “Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.* (QS.Al-Qashas ayat 26).

Surah al-Qasas ayat 26 ajaran dan hadis Islam telah menetapkan lima, disebutkan karakteristik seseorang menjadi syarat untuk memilih karyawan termasuk kompetensi, dipilih untuk melakukan suatu pekerjaan, pengalaman, memikul tanggung jawab, dan kesesuaian organisasi. (Razimi & dkk, 2017, hlm.9).

Namun pada Bank Muamalat dalam syarat memilih karyawan tidak terlalu menitikberatkan pendidikan dalam keputusan diterimanya calon karyawan terutama posisi Frontliner. Cukup Menguasai skill dasar cakap dan kemampuan

sesuai dengan yang diinginkan perusahaan maka calon karyawan tersebut sudah masuk dalam pertimbangan diterimanya dalam suatu jabatan.

Menurut penulis perekrutan dengan mengutamakan pendidikan sangat penting karena untuk mendapatkan SDM yang berkualitas bergantung pada kecerdasan seorang karyawan. Seperti teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti Karakteristik kualitas SDM adalah kemampuan fisik (kesehatan) dan kemampuan non fisik yang meliputi kemampuan intelektual (kecerdasan) dan kemampuan psikologis (mental).

Adapun indikator dalam mengukur kemampuan intelektual (kecerdasan) ini meliputi :

1. Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
2. Memiliki tingkatan ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan.
3. Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu (daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
4. Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi. (Pentury, 2019, hlm. 247).

## **2. Alasan Melakukan Rekrutmen Pada Bank Muamalat KCP Barabai**

Berdasarkan teori Bab II dijelaskan Beberapa alasan perlu melakukan kegiatan rekrutmen yaitu:

1. Berdirinya organisasi baru.
2. Adanya perluasan dan ekspansi kegiatan organisasi baru.
3. Terciptanya pekerjaan-pekerjaan dan kegiatan-kegiatan baru.
4. Adanya perkerjaan yang pindah ke organisasi lain.
5. Adanya tenaga kerja yang berhenti, baik dengan hormat maupun tidak.
6. Adanya tenaga kerja yang berhenti karena memasuki usia pensiun.
7. Adanya tenaga kerja yang meninggal dunia. (Mahawati, dkk, 2021, hlm.76).

Sedangkan Alasan dalam melakukan rekrutmen pada Bank Muamalat KCP Barabai adalah sebagai berikut:

1. Adanya kekurangan SDM di suatu divisi
2. Memperkuat Struktur Organisasi

Berdasarkan alasan tersebut dapat kita lihat bahwa sistem rekrutmen yang dilakukan Bank Muamalat KCP Barabai didasarkan pada kebutuhan. Artinya sistem rekrutmen dilaksanakan setelah adanya analisis kebutuhan bank muamalat akan karyawan baru hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan dalam merekrut. Rekrutmen dilakukan dalam waktu yang tidak menentu. Bank Muamalat melakukan rekrutmen ketika ada kebutuhan yang memerlukan karyawan untuk memenuhi bagian-bagian jabatan yang kosong. Kekurangan SDM di suatu divisi dikarenakan adanya karyawan yang mengundurkan diri atau habis masa kontrak

kerja, masa kontrak kerja pada Bank Muamalat adalah 1 tahun. Alasan lainnya yaitu memperkuat struktur organisasi pada Bank Muamalat KCP Barabai dari tuntutan bisnis dan strategi perusahaan. Memperkuat struktur organisasi tersebut diharapkan Bank Muamalat KCP Barabai semakin meningkatkan performance pelaksanaan tata kelola perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya.