

ABSTRAK

Elya Rahmah, 2019. *Analisis Rekrutmen dan Penempatan Karyawan Frontliner di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Naimah, MH, (II) Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.

Kata Kunci: Rekrutmen, Penempatan, Karyawan *Frontliner*.

Pada penelitian yang penulis lakukan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dilatar belakangi dari tingginya kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dan dalam proses rekrutmen karyawan mereka cukup teliti dan selektif. Serta menempatkan karyawan yang sesuai dengan kemampuannya.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang bertujuan menjawab pertanyaan bagaimana proses rekrutmen karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dan proses penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi, Informan dari penelitian ini adalah dua orang pegawai yaitu pegawai *Back office Head* dan *Operational Assistant*.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah *Pertama:* Proses rekrutmen karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru menggunakan dua proses yaitu sumber internal dengan metode karyawan yang sudah ada dan sumber eksternal dengan metode merekrut dari luar perusahaan dan proses seleksinya melalui beberapa tahapan yaitu: Seleksi surat-surat lamaran, Wawancara Pertama, Tes penerimaan yang terdiri dari: tes psikotes, tes Psikotes *assessment*, dan tes kesehatan, Wawancara terakhir, dan Keputusan penerimaan. *Kedua:* Proses penempatan pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru biasanya dilihat dari hasil psikotesnya dan *job training* selama 1 tahun dengan dilihat hasil kinerjanya. Dalam penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Banjarbaru mempunyai kriteria khusus yaitu memiliki penampilan yang menarik, memiliki kemampuan minimal Ms. Office, percaya diri, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki sifat jujur, cerdas, dan amanah. Karena dalam kesehariannya, seorang *frontliner* memberikan tugas untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah maupun calon nasabah.