

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Syariah salah satu lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam roda perekonomian masyarakat. Bank adalah sebuah lembaga bagi masyarakat untuk menyimpan uang dan juga dapat menjadi tempat peminjaman uang di saat masyarakat yang membutuhkan. Seiring dengan berjalannya waktu, bank telah menjadi sebuah kebutuhan manusia.¹ Oleh karena itu, perbankan syariah di Indonesia perlu memiliki SDM yang handal yang mampu memahami prinsip-prinsip syariah. Selama ini, masih banyak SDM perbankan syariah yang berasal (atau direkrut) dari bank konvensional.²

Salah satu tugas penting yang harus dilaksanakan seorang pemimpin (manager) adalah mempersiapkan dan mengelola sumber daya manusia (SDM) yang akan melaksanakan tugas organisasi. Secara umum syariah Islam memberikan petunjuk bagaimana mempersiapkan dan mengelola sumber daya manusia (SDM) organisasi itu agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan tujuan organisasi tercapai.³ Petunjuk tersebut antara lain:

¹Nurul Ichsan Hasan, *Perbankan Syariah (Sebuah Pengantar)* (Ciputat: GP Press Group, 2014), hlm. 100.

²Gita Danurpranata, *Buku Ajar Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 62.

³Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hlm. 195.P

Allah berfirman dalam Q.S.an-Nisa/4:58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ

تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkan dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”⁴

Maksud dari ayat diatas yaitu sumber daya manusia dalam hal mempersiapkan dan mengelola sumber daya manusia (SDM) organisasi itu agar seorang pemimpin dapat amanah dan bertanggung jawab yang tidak hanya dipertanggung jawabkan kepada anggota-anggotanya, tetapi juga dipertanggung jawabkan kepada Allah SWT. Jadi, pertanggung jawaban seorang karyawan dalam islam tidak hanya bersifar horizontal-formal sesama manusia, tetapi bersifat vertikal-moral, yakni tanggung jawab kepada Allah SWT di akhirat. Amanah untuk menjadi seorang karyawan sebenarnya bukanlah sesuatu yang menyenangkan, tetapi merupakan tanggung jawab sekaligus amanah yang amat berat dan harus diemban sebaik-bainya.

Menemukan Karyawan yang benar-benar cocok untuk dipekerjakan dan ditempatkan diposisi yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Tentunya ini bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah. Di beberapa perusahaan besar *recruitment* dan seleksi dilakukan oleh mereka yang benar-benar ahli dalam bidangnya, termasuk mengontrak tenaga konsultan yang memiliki reputasi tinggi

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2010), hlm. 195

untuk melakukan pekerjaan tersebut. Dengan tujuan agar dapat diperoleh tenaga SDM yang benar-benar sesuai seperti yang diharapkan oleh para manajer perusahaan.⁵

Setelah diadakannya perencanaan sumber daya manusia, analisis dan kualifikasi pekerjaan, maka langkah berikutnya adalah melaksanakan rekrutmen. Rekrutmen merupakan proses mencari, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi. Maksud rekrutmen adalah untuk mendapatkan persediaan sebanyak mungkin calon-calon pelamar sehingga organisasi akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk melakukan pilihan terhadap calon pekerja yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi. Hal ini bertujuan untuk mencari sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan kapabilitas sesuai dengan tujuan perusahaan, karena karyawan merupakan aset utama dari perusahaan. Untuk mendapatkan sumber daya manusia yang cocok, maka harus diawali dengan proses rekrutmen yang efektif.⁶

Merekrut karyawan adalah pekerjaan yang harus ditekuni oleh seorang pemimpin (manajer SDM) dengan sungguh-sungguh, karena kalau proses rekrutmennya keliru (salah) maka hasilnya juga tidak sesuai dengan yang diharapkan dan lebih jauh lagi kinerjanya juga sulit untuk berkembang. Secara keseluruhan organisasi dirugikan baik tenaga, waktu, maupun biaya yang

⁵Irham Fahmi, *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 25.

⁶Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 93.

digunakan untuk merekrut karyawan itu. Dengan kata lain rekrutmen yang benar merupakan keberhasilan awal suatu organisasi.⁷

Seleksi dan penempatan merupakan langkah yang diambil segera setelah terlaksananya fungsi rekrutmen. Sama halnya dengan fungsi rekrutmen, proses seleksi dan penempatan merupakan salah satu fungsi terpenting dalam manajemen sumber daya manusia, karena tersedia/tidaknya pekerja dalam jumlah dan kualitas yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, diterima/tidaknya pelamar yang telah lulus proses rekrutmen, tepat/tidaknya penempatan seorang pekerja pada posisi tertentu, sangat ditentukan oleh fungsi seleksi dan penempatan ini. Jika fungsi ini tidak dilaksanakan dengan baik, maka dengan sendirinya akan berakibat fatal terhadap pencapaian tujuan-tujuan organisasi.⁸

BNI Syariah adalah salah satu lembaga perbankan di Indonesia yang semula bernama Unit Usaha Syariah. Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.⁹

⁷Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Berbasis Syariah*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), hlm. 199.

⁸Burhanuddin Yusuf, *op. cit.*, hlm. 113.

⁹<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>, di akses Rabu, 18 Juli 2018.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru merupakan salah satu lembaga keuangan syariah dengan tingkat pertumbuhan yang pesat dan selalu berusaha meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah. Tidak hanya dengan inovasi produk, namun juga meliputi kualitas karyawannya sebagai orang yang bertugas melayani setiap nasabah yang datang dengan ramah dan professional.

Berdasarkan pengamatan awal dan proses wawancara yang dilakukan di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru diketahui jumlah keseluruhan karyawan berjumlah 53 orang karyawan dan pada bagian *frontliner* yaitu *Customer service* 3 orang dan *teller* 2 orang. Para karyawan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, baik lulusan ekonomi ataupun jurusan lainnya seperti teknik informatika, Fisika, Ilmu computer, pertanian dan ilmu hukum. Namun para karyawan memiliki sikap kerja yang cukup tinggi. Terlihat dari banyaknya nasabah yang merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Proses rekrutmen karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru menggunakan media internet dan *broadcash* dari karyawan kesosial media untuk mempromosikan atau memberitahukan adanya perekrutan karyawan. Adapun dalam persyaratan hampir sama dengan bank yang lain yaitu pendidikan minimal D3 dan S1, belum menikah, tinggi badan minimal pria 160 cm dan wanita 155 cm, berpenampilan menarik, komunikatif dan mudah beradaptasi. Namun di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru mempunyai

kebijakan tersendiri yaitu para calon karyawan harus bisa membaca Al-Qur'an dan mencari ayat tertentu dalam Al-Qur'an contohnya mengenai riba.¹⁰

Bank Syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan bagi semua nasabah, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas bank syariah. Fungsi bank syariah selain harus mampu memberikan pelayanan yang baik tetapi juga harus tetap berhubungan secara baik dengan tujuan agar bank syariah dapat mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.¹¹

Kualitas dan kuantitas karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan, supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan. Penempatan tenaga kerja juga harus tepat sesuai dengan keinginan dan ketrampilannya. Dengan demikian, gairah kerja dan kedisiplinannya akan lebih baik serta efektif menunjang terwujudnya tujuan perusahaan.¹² Terlebih halnya dalam kategori kerja *frontliner* karna pekerjaan tersebut berhubungan langsung dengan nasabah dan memang harus seorang karyawan yang memang berkompeten dibidangnya.

Kata *frontliner* sudah digunakan di PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru sejak awal di dirikan yaitu sejak tahun 2012. *Frontliner* artinya keseluruhan dari CS atau *customer service*, *Teller* dan Satpam. Disisi lain peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak

¹⁰Taufiqurachman, Back Office Head, *Wawancara Pribadi*, Banjarbaru, 10 Agustus 2018.

¹¹Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm, 32

¹²Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm. 27

dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut merasa nyaman dengan pelayanan bank tersebut dan terdorong menjadi nasabahnya.

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan dibidang jasa yang secara khusus bertugas melayani pelanggan, serta menyediakan kelengkapan-kelengkapan yang merupakan bukti fisik dan proses untuk melakukannya. Layanan *frontliner* diberikan oleh bank dengan tujuan utama memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para nasabah. *Frontliner* disini ialah Jabatan dalam kategori bank meliputi: CS atau *customer service dan teller*.¹³

Dalam penempatan karyawan *frontliner* dilihat dari kerjanya selama satu tahun menjalani job training untuk unit apapun seperti Cs, Teller, umum, *operasional* dan *prossesing*. Setelah dilihat dari hasil kerjanya dapat dilihat seseorang tersebut cocok ditempatkan di bagian unit yang sesuai dengan kemampuannya termasuk dalam penempatan karyawan *frontliner*.

Dilihat sebagian besar karyawan *frontliner* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru berasal dari lulusan yang bukan ekonomi. Sehingga memerlukan pelatihan dan mengenal istilah produk-produk yang ada dibank.

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas dan perkembangan sistem ekonomi Islam di Indonesia menuntut lembaga keuangan islam, khususnya perbankan syariah untuk dapat merekrut karyawan yang professional yang berkompeten pada bidangnya. Maka hal tersebut menarik penulis untuk

¹³Budi Haryono, *How To Win Customer Trough Service With Heart*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 76.

melakukan penelitian mengenai **Analisis Rekrutmen dan Penempatan Karyawan *Frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses rekrutmen karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru?
2. Bagaimana proses penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses rekrutmen karyawan *frontliner* yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru
2. Untuk mengetahui proses penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagaimana berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat pada pengembangan ilmu secara teoritis dan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi Dunia Pendidikan lebih khususnya Perbankan Syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai Khazanah ilmu pengetahuan dan literatur bagi perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, dan lebih khususnya perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin, serta pihak-pihak yang berkepentingan terkait penelitian ini.
- b. Dapat menambah wawasan penulis terhadap dunia Perbankan Syariah dalam proses rekrutmen dan penempatan karyawan yang ada di Bank.
- c. Sebagai suatu bahan rujukan bagi mahasiswa perbankan syariah atau pihak lain yang memiliki ketertarikan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang rekrutmen, seleksi, dan penempatan karyawan *frontliner*.

E. Definisi Operasional

Agar lebih memperjelas maksud dari judul penelitian ini serta menghindari kesalah pahaman penafsiran guna memahami penelitian ini lebih mendalam, maka penulis memberikan gambaran terkait definisi operasional yang berkenaan dengan judul penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis adalah Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dsb) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (Sebab-musabab, duduk perkaranya, dsb).¹⁴ Analisis yang dimaksud penulis adalah suatu usaha untuk mengetahui secara detail sebuah proses dengan cara menguraikan atau menjelaskan masalah yang terjadi. Dalam hal ini peneliti ingin mengetahui proses rekrutmen dan penempatan karyawan *frontliner* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.
2. Rekrutmen (penarikan) adalah suatu proses pencarian dan pemikatan para calon tenaga kerja (karyawan) yang mempunyai kemampuan sesuai dengan rencana kebutuhan organisasi.¹⁵ Rekrutmen yang dimaksud penulis adalah proses pencarian karyawan dari pengumuman pencarian tenaga kerja sampai penyerahan lamaran pekerjaan oleh pelamar ke PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.
3. Penempatan adalah proses pemilihan tenaga kerja yang disesuaikan dengan kualifikasi yang dipersyaratkan serta menempatkannya pada tugas yang telah ditetapkan.¹⁶ Penempatan yang dimaksud penulis adalah sebuah proses sebelum karyawan ditetapkan dibagian tertentu melalui proses tahapan yang sudah ditentukan oleh pihak yang bersangkutan, dalam penelitian ini pihak

¹⁴Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 43.

¹⁵ Soekidjo Notoatmadjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta.2009), hlm. 105.

¹⁶Ernie Trisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 201.

yang bersangkutan adalah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.

4. Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga dengan mendapatkan gaji.¹⁷ Karyawan yang dimaksud adalah karyawan baru atau yang sedang menjalani masa training yang ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru.
5. *Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan bank di bidang jasa yang secara khusus bertugas melayani pelanggan, serta menyediakan kelengkapan-kelengkapan yang merupakan bukti fisik dan proses untuk melakukannya. *Frontliner* disini ialah meliputi: CS atau *customer service* dan *teller*.¹⁸

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan penulis, penulis menemukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini, namun demikian ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang penulis angkat, penelitian yang dimaksud yaitu “**Proses Rekrutmen dan Seleksi Karyawan di PT. Syariah Mandiri KC. Banjarmasin**”. Oleh Norfalahiyyah Ulyana (1101160225) mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Antasari Banjarmasin, jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses rekrutmen dan seleksi

¹⁷Kamusbahasaindonesia.org, hari senin 17 september 2018, pukul 11.00 WITA

¹⁸Budi Haryono, *How To Win Customer Trough Service With Heart*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), hlm. 76.

karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri KC. Banjarmasin. Adapun segi persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu sama tentang proses rekrutmen karyawan, akan tetapi yang membedakannya adalah terdapat pada subjek yang diteliti dan pada penelitian sekarang penulis juga membahas tentang penempatan karyawan.¹⁹

Kedua: Penelitian **“Pola Rekrutmen dan Pembinaan Tenaga Kerja pada BMT Amanah Banjarmasin”** oleh Agus Pranandi (07011579227) mahasiswa Insitut Agama Islam (IAIN) Antasari Banjarmasin. Di dalam skripsinya tersebut membahas tentang proses rekrutmen dengan sistem *merit* yaitu dengan kriteria kepandaian dan kecakapan yang dimiliki pelamar. Persamaan dari penelitian terdahulu dan yang akan saya lakukan yaitu sama tentang proses rekrutmen, namun yang membedakannya penelitian terdahulu juga membahas pembinaan tenaga kerja dan penelitian yang sekarang yang saya lakukan membahas tentang penempatan.²⁰

Ketiga: Penelitian **“Analisis Strategi Rekrutmen Karyawan Bank Muammalat Indonesia”** oleh Kevin Dionata (1111053000042) mahasiswa Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik mendalam (*in-depth analysis*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui stratgi rekrutmen karyawan dan kendala apa saja yang dihadapi PT. Bank Muammalat Indonesia dalam proses

¹⁹Norfalahiyah Ulyana, “Proses Rekrutmen dan Seleksi Karyawan di PT. Syariah Mandiri KC. Bnajarmasin”, Laporan Hasil Penelitian IAIN Antasari 2015, Banjarmasin.

²⁰Agus Pranandi, “Pola Rekrutmen dan Pembinaan Tenaga Kerja padaa BMT Amanah Banjarmasin”, Laporan Hasil Penelitian IAIN Antasrari 2016, Banjarmasin.

rekrutmen karyawan. Segi persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan saya lakukan yaitu memiliki persamaan tentang rekrutmen karyawan, hanya saja yang membedakannya adalah penelitian saya membahas tentang Proses rekrutmen dan penempatan karyawan *frontliner*.²¹

G. Sistematika Penulisan

Adapun penyusunan penelitian yang dilakukan oleh penulis terdiri dari 5 (lima) BAB, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, merupakan bab yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, definisi operasional, manfaat penelitian, kajian pustaka, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dan referensi lain. Landasan teori yang dimaksud adalah landasan teoritis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti seperti teori manajemen sumber daya manusia, teori rekrutmen, jenis-jenis rekrutmen, proses seleksi dalam rekrutmen dan penempatan karyawan serta *frontliner*.

Bab III Metode Penelitian, untuk mempermudah dalam melakukan penelitian maka perlu dibuat jenis penelitian yaitu penelitian lapangan, sifat dan lokasi penelitian. Dalam melakukan penelitian agar tepat sasaran apa yang diinginkan tercapai maka perlu adanya subjek dan objek penelitian, data dan

²¹Kevin Dionta, "Analisis Strategi Rekrutmen Karyawan Bank Muammalat Indonesia", Laporan hasil UIN Syarif Hidayatullah 2016, Jakarta

sumber data untuk mendapatkan hasil yang jelas dan valid. Dalam mengumpulkan data harus ada suatu cara agar dapat terkumpul dengan akurat dan efektif, maka dari itu perlu adanya ada teknik pengumpulan data dan agar data yang terkumpul nantinya harus lengkap dan jelas maka dibuatlah teknik pengolahan data, dan analisis data.

Bab IV Laporan Penelitian. Terdiri dari gambaran umum tentang PT.BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru dan dalam bab inilah semua hasil penelitian dan analisisnya yang berhubungan langsung dengan rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dituangkan, yang tentunya tidak lepas dengan pembahasan yang ada pada bab satu, dua, dan tiga yang merupakan tolak ukur pembuatan bab ini. Penyajian dan analisis data ini terdiri dari; Identitas, Informan, gambaran umum PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, deskripsi hasil wawancara. Analisis data terdiri dari jawaban rumusan masalah yakni bagaimana proses rekrutmen di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru, dan bagaimana proses penempatan karyawan *frontliner* di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarbaru

Bab V Penutup. Yang berisikan simpulan hasil dari permasalahan penelitian dan saran-saran. Simpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam bab pendahuluan. Bagian ini berisi pemecahan terhadap apa yang dipermasalahkan dalam skripsi. Saran-saran memuat beberapa implikasi penelitian yang dapat diajukan kepada lembaga yang relevan dan terkait langsung dengan pemecahan masalah dalam skripsi.