

**STRATEGI REKRUTMEN DAN PENEMPATAN KARYAWAN
FRONTLINER PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

**OLEH
AZHAR RAMADHAN**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1441 H

**STRATEGI REKRUTMEN DAN PENEMPATAN KARYAWAN
FRONTLINER PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh :

Azhar Ramadhan

170601010425

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azhar Ramadhan
NIM : 170601010425
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 26 Desember 1999
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka tugas akhir dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 16 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Azhar Ramadhan

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Rekrutmen dan Penempatan Karyawan
Frontliner pada PT. Bank BNI Syariah Kantor
Cabang Banjarmasin.

Ditulis oleh : Azhar Ramadhan

N I M : 170601010425

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Diploma 3 (D-3)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2019/2020

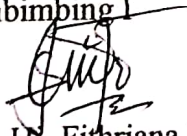
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 26 Desember 1999

Alamat : Jl. Padat Karya Komp Herlina Perkasa Blok Batu
Berlian No 85 RT.47 RW 004 Kec. Banjarmasin
Utara Kel. Sungai Andai

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

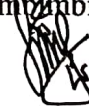
Banjarmasin, 16 Juni 2020

Pembimbing I



Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.HI
NIP 196711191994032001

Pembimbing II



Sri Winarsih, SE.,MM.
NIP 20172054

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M. HI
NIP 196711191994032001

PENGESAHAN

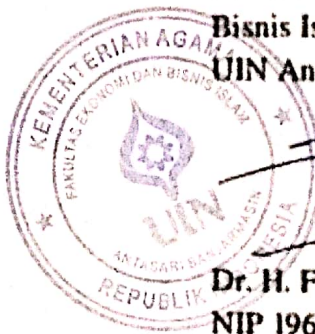
Skripsi yang berjudul "**Strategi Rekrutmen dan Penempatan Karyawan Frontliner pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**", ditulis oleh Azhar Ramadhan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juni 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: (A)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI
NIP 196006091988031003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dra. Hj. Fithriana Syarqawic, M.HI

1.

2. Hariyanto, SE., MM

2.

ABSTRAK

Azhar Ramadhan. 2020. *Strategi Rekrutmen dan Penempatan Karyawan Frontliner pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Tugas Akhir, D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.HI, (II) Sri Winarsih, SE.,MM.

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

Pada Penelitian yang penulis lakukan pada PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin dalam proses rekrutmen mereka sangat teliti dan selektif. Serta penempatan yang sesuai dengan keahlian dan bidangnya.

Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang menjelaskan bagaimana proses rekrutmen karyawan *frontliner* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan proses penempatan karyawan *frontliner* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Penelitian yang penulis lakukan merupakan penelitian lapangan (*field research*) bersifat deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi, informan peneliti ini adalah karyawan yaitu karyawan *Sales Assistant*.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah *pertama*: proses rekrutmen karyawan *frontliner* pada PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin menggunakan dua proses rekrutmen yaitu internal dengan mempromosikan karyawan yang sudah ada dan eksternal yaitu merekrut karyawan baru dengan melalui beberapa tahapan yakni: seleksi surat lamaran, wawancara *management*, tes penerimaan terdiri dari: tes psikotes, tes psikotes *assessment*, tes kesehatan, dan keputusan penerimaan. *Kedua*: proses penempatan pada PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin biasanya melihat dari hasil psikotes dan *job training* selama 1 tahun dengan melihat hasil kinerjanya. Dalam penempatan karyawan *frontliner* pada PT. Bank BNI Syariah Banjarmasin mempunyai kriteria yaitu memiliki penampilan yang menarik, memiliki sifat jujur, cerdas, dan amanah.

MOTTO

**Tidak ada yang tidak mungkin di dunia ini, selama kita berjuang
pasti kita bisa meraihnya**

YAKUSA

(Yakin Usaha Sampai)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur bagi Allah yang Maha pengasih dan Maha penyayang yang telah memberikan aku kesehatan, kelancaran serta telah memberikan karunia nikmat yang tak terhingga dalam menyusun Tugas Akhir ini. Sholawat dan salam selalu terucap kepada kekasih-Nya. Suri Tauladan kita, Rasulullah SAW. Alhamduillah, sebuah langkah telah usah dan suatu cita telah saya gapai, namun itu bukan sebuah akhir dari perjalanan saya tapi adalah awal dari perjalanan saya

Karya tulis ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya dan keluarga yang dimana sudah membantu dan mendukung saya sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini. Terima kasih atas dukungan kalian semua.

Buat teman seperjuangan saya jurusan D3 Perbankan Syariah Angkatan 2017 serta kawan-kawan di sekitar, terima kasih sudah memberikan masukan dan saran selama saya kuliah di UIN antasari ini, banyak pengalaman yang saya dapatkan. Semoga semua kebaikan kawan-kawan semua di balas oleh Allah SWT

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta'	t	te
ث	s\ a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h} a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\ al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s} ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d} ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t} a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z} a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	'el
م	mim	m	'em
ن	nun	n	'en
و	waw	w	we
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

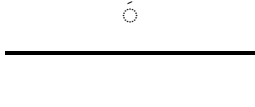
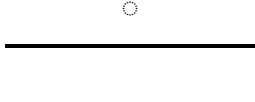
جَامِعَة	ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مَكْتَبَة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

الْمَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
----------------------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

	fathah	ditulis	a
	kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدور	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	ditulis	<i>aL-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساورة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Rekrutmen dan Penempatan Karyawan *Frontliner* Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.HI. dan Sri Winarsih, SE., MM selaku ketua dan sekretaris program studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.HI. dan Sri Winarsih, SE., MM selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Dra. Hj. Nurwahidah, M.HI selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 29 Juni 20120

Penulis,

Azhar Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Kajian Pustaka	9
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II STRATEGI REKRUTMEN DAN PENEMPATAN KERJA.....	12
A. Strategi Rekrutmen.....	12

1. Pengertian Strategi.....	12
2. Pengertian Rekrutmen	13
3. Sumber-sumber Rekrutmen.....	13
a. Rekrutmen Internal.....	13
b. Rekrutmen Eksternal.....	15
4. Proses Seleksi dan Rekrutmen.....	17
a. Pengertian Seleksi.....	17
b. Proses Seleksi.....	18
B. Penempatan Kerja.....	20
1. Pengertian Penempatan Kerja.....	20
2. Faktor yang perlu diperhatikan dalam penempatan kerja.....	22
a. Latar Belakang Pendidikan.....	22
b. Pengalaman Kerja.....	23
c. Kesehatan Fisik dan Mental.....	23
d. Status Perkawinan.....	24
e. Faktor Umur.....	24
f. Faktor Jenis Kelamin.....	25
3. Program Penempatan.....	25
a. Pengenalan Organisasi.....	26
b. Pengenalan Kepentingan Pekerja.....	27
c. Pengenalan Tugas dan Tanggung Jawab.....	28
d. Pengenalan Ruang Lingkup Pekerjaan.....	28
C. <i>Frontliner</i>	28
1. <i>Customer Service</i>	29
2. Teller.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	30
B. Lokasi Penelitian	31
C. Subjek dan Objek Penelitian	31
D. Data dan Sumber Data.....	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data.....	33
G. Tahap Penelitian.....	34
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	36
A. Gambaran Umum PT. Bank BNI Syariah.....	36
1. Sejarah Singkat PT. Bank BNI Syariah.....	36
2. Visi dan Misi PT. Bank BNI Syariah.....	37
a. visi Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin.....	37
b. misi Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin.....	37
3. Budaya Kerja PT. Bank BNI Syariah.....	38
a. Amanah.....	38
b. Jama'ah.....	38
4. <i>Job Description</i> PT. Bank BNI Syariah.....	38
a. <i>Job Description</i> PT. Bank BNI Syariah.....	38
B. Penyajian Data.....	43
1. Proses Rekrutmen.....	43
2. Proses Seleksi.....	44
3. Penempatan Karyawan <i>Frontliner</i>	46
C. Analisis Data.....	47
1. Proses Rekrutmen Karyawan <i>Frontliner</i> pada PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin.....	47

2. Proses Penempatan Karyawan <i>Frontliner</i> PT. Bank BNI Syariah Kantor cabang Banjarmasin.....	49
BAB V PENUTUP.....	52
A. Simpulan.....	52
B. Saran-saran	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54