

**SKRIPSI**

**ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI  
*FRONTLINER* PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE**



**OLEH:**

**NOVITASARI  
NIM: 2020203861206043**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

**ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI  
FRONTLINER PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE**



**OLEH:**

**NOVITASARI  
NIM: 2020203861206043**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2024**

### PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi  
*Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Novitasari

NIM : 2020203861206043

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing: Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No.B.5158/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)

NIP : 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping : Arwin, S.E., M.Si. (.....)

NIP : 19910203 201903 1 013

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
KEMENTERIAN AGAMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
IAIN PAREPARE  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi  
*Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Novitasari

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861206043

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.5158/In.39/FEBI.04/PP.00.9/08/2023

Tanggal Kelulusan : 16 Juli 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Ketua) (.....)

Arwin, S.E.,M.Si. (Sekertaris) (.....)

Dr. Hj. St. Nurhayati, M.Hum. (Anggota) (.....)

I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota) (.....)

Mengetahui :



Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ  
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Berkat hidayah, taufik, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini, dan tak lupa kita kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafaatnya baik dunia maupun akhirat. Tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis mengutarakan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Hj. Mila dan Ayahanda Abdul Latif tercinta dimana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. dan bapak Arwin, S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam mengembangkan dan pengelolaan media belajar di IAIN Parepare menuju ke arah lebih baik.

2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku ketua jurusan Perbankan Syariah yang telah berjasa dan mendedikasikan hidup beliau untuk jurusan sehingga Jurusan Perbankan Syariah saat ini berkembang dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Pimpinan dan Seluruh jajaran Bank BTN Syariah KCP Parepare beserta seluruh staf yang telah mengizinkan dan memberikan data informasi terkait penelitian.
6. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Terima kasih untuk bapakku tercinta pak Abdul Latif dan ibuku tercinta ibu Hj. Mila, terima kasih sudah membesarkanku saat ini, mengajari banyak hal dan menyayangiku dengan penuh kasih. Tidak ada kata yang cukup untuk berterima kasih atas jasa ibu dan bapak. Terima kasih untuk dukungan yang tiada hentinya, sehingga penulis bisa menempuh pendidikan dengan baik dan lancar atas doa ibu dan bapak.
8. Terima kasih untuk saudaraku tercinta, kakak Irma Latif dan kakak Rahma Latif. Terima kasih atas dukungannya, doanya dan berbagai motivasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penulis hingga selesai.
9. Kepada orang spesial di hidup penulis Muhammad Fajri Kamil. Cinta dan motivasi yang telah kamu berikan mengajarku bagaimana mencintai diriku sendiri. Terima

kasih sudah memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

10. Terima kasih untuk sahabatku A. Nuzhulia Qur'ani dan Rusnaeni yang selalu penulis reportkan dalam mengerjakan skripsi serta memberikan dukungan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya.
11. Terima kasih untuk teman terbaikku Ade Irma yang selalu memberikan semangat dan motivasi pada penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir untuk diri sendiri, terima kasih karena tidak mudah menyerah, terima kasih karena sudah berjuang sampai saat ini, suatu kebanggaan bisa sampai tahap ini, kenyataannya untuk sampai tahap ini bukanlah hal yang mudah, perjalanan ini dibarengi keringat dan air mata, tapi kenyataannya saya bisa sampai tahap ini, saya hebat, terima kasih untuk diri sendiri.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa moral maupun material sehingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan dan menjadikan sebagai amal jariyah serta senantiasa memberi rahmat dan pahala-Nya.

Akhir kata penulis sampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 15 April 2024

Penulis,



Novitasari

NIM: 2020203861206043



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Novitasari  
NIM : 2020203861206043  
Tempat/Tgl. Lahir : Pinrang, 03 April 2002  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi *Frontliner*  
Pada BTN Syariah KCP Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabilah dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau keseluruhannya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 15 April 2024

Penyusun,



Novitasari

NIM: 2020203861206043

## ABSTRAK

Novitasari, *Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare* (dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan Arwin).

Proses rekrutmen dan seleksi karyawan menentukan keberhasilan dari proses tersebut untuk menghasilkan karyawan yang berkualitas. Namun *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare kurang cakap serta lama dalam pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* serta implikasi dari proses tersebut dalam meningkatkan performa pada BTN Syariah KCP Parepare.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field Research*) serta metode pengumpulan data yang dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data dengan melakukan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan dan verifikasi data. Adapun olah data menggunakan aplikasi *Software N-Vivo 12 Plus*.

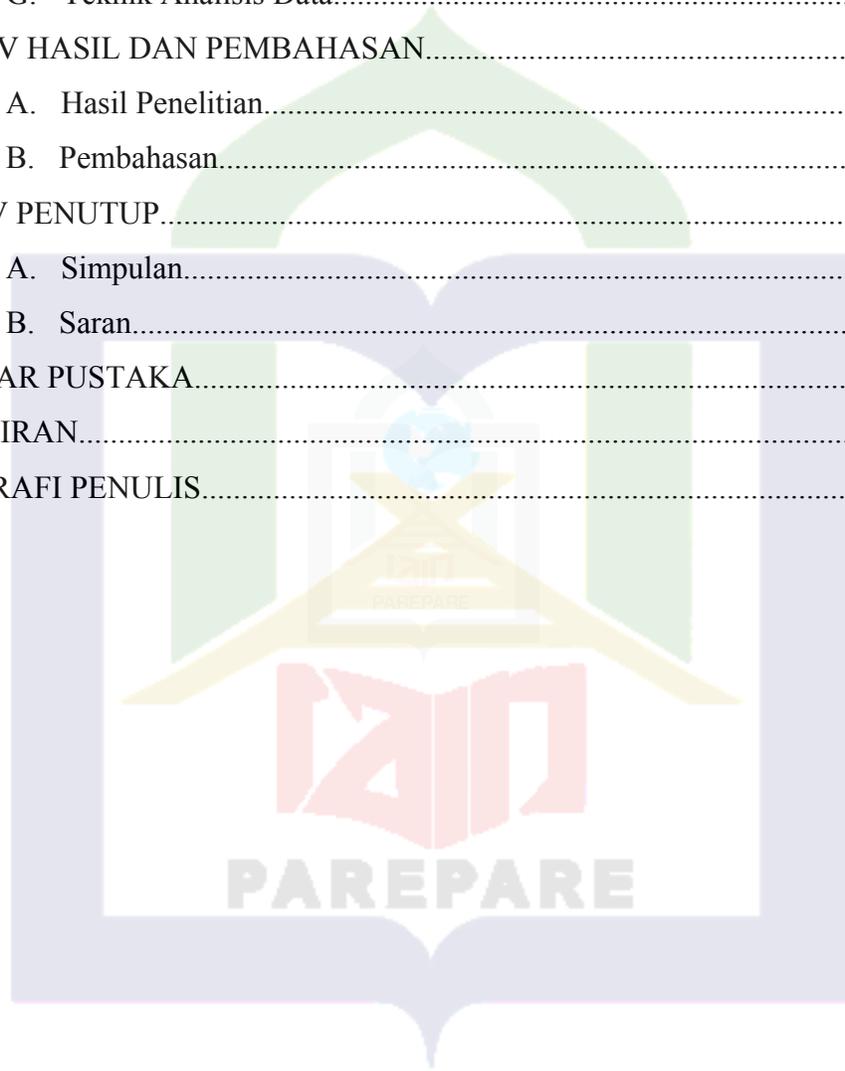
Hasil penelitian terkait Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare adalah: 1) Proses pelaksanaan rekrutmen *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare yang pertama yaitu pengumuman lowongan pekerjaan diumumkan melalui berbagai media. Setelah itu lamaran diterima melalui website resmi BTN Syariah dan email. Terakhir lamaran diseleksi berdasarkan kesesuaian dengan kualifikasi yang ditentukan. 2) Proses pelaksanaan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare yaitu kandidat yang lolos seleksi administrasi mengikuti tes psikotes. Selanjutnya kandidat yang lolos tes psikotes mengikuti tes kemampuan untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan terkait produk dan layanan BTN Syariah. Tahap selanjutnya kandidat yang lolos tes kemampuan menjalani tes kesehatan untuk memastikan kondisi kesehatan yang prima. Setelah itu kandidat yang lolos tes kesehatan mengikuti wawancara untuk menggali lebih dalam mengenai motivasi, pengalaman, dan kesesuaian dengan nilai-nilai BTN Syariah. Terakhir pengumuman hasil seleksi yang diumumkan melalui email dan website resmi BTN Syariah. 3) Adapun implikasi dari proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* yang efektif merupakan investasi penting bagi BTN Syariah KCP Parepare. Dengan mendapatkan talenta yang tepat dan meningkatkan kualitas layanan, bank dapat meningkatkan performa dan mencapai tujuan bisnisnya.

**Kata Kunci:** Rekrutmen, Seleksi, *Frontliner*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL:.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	10
B. Tinjauan Teori.....	15
1. Rekrutmen.....	15
2. Seleksi.....	23
3. <i>Frontliner</i> .....	31
C. Kerangka Konseptual.....	35
D. Kerangka Pikir.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40

C. Fokus Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	41
F. Uji Keabsahan Data.....	45
G. Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian.....	50
B. Pembahasan.....	71
BAB V PENUTUP.....	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90
BIOGRAFI PENULIS.....	105



## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	36



**DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No. Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Format Instrumen Penelitian	91
Lampiran 2	Surat Permohonan Izin Penelitian	94
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Penelitian	95
Lampiran 4	Surat Keterangan Telah Melakukan penelitian	96
Lampiran 5	Surat Revisi Judul	97
Lampiran 6	Surat Keterangan Wawancara	98
Lampiran 7	Dokumentasi	101
Lampiran 8	Biodata Penulis	105

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan Transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke 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	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau menoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أِي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أُو	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : h}aula

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أِي	fathah dan alif atau ya	a>	a dan garis di atas
يِي	kasrah dan ya	i>	i dan garis di atas
وُو	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : Ma>ta

رَمَى : Rama>

قَيْلَ : Qīla

يَمُوتُ : Yamūtu

#### 4. *Ta marbutah*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t].
2. *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata tersebut terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : Raudāh al-aṭfāl

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : Al-madīnah al-fāḍilah

الْحِكْمَةُ : Al-hikmah

#### 5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh :

: رَبَّنَا *Rabbana*>

: نَجَّيْنَا *Najjaina*>

: الْحَقُّ *Al-Haqq*

: الْحَجُّ *Al-hajj*

: نَعَمَ *Nu‘ima*

: عَدُوٌّ *‘Aduwwn*

Jika huruf *ع* ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah maka ia ditransliterasikan sebagai huruf *maddah* (i).

Contoh:

‘ : عَرَبِيٌّ *arabi* (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

‘ : عَلِيٌّ *ali* (bukan ‘alyy atau ‘aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar.

Contohnya:

الشمسُ : Al-Syamsu (bukan asy-syamsu)

الزَّلْزَلَةُ : Al-Zalzalah (bukan az-zalzalah)

الفلسفة : Al-Falsafah

البلادُ : Al-Biladu

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: Ta'murūna
النَّوْءُ	: An-Nau'
شَيْءٌ	: Syai'un
أَمْرٌ	: Umirtu

### 8. Penulisan Kata Bahasa Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia.

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam Bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *Al-Qur'an*), *sunnah*, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fi> z}ila>l al-qur'an*  
*Al-Sunnah qabl al-tadwin*  
*Al-ibara>t bi 'umum al-lafz} la> bi khusus al-sabab*

### 9. Lafz al-Jalalah(الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ    Dīnullāh                      بِاللَّهِ    Bi>lla>h

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ      Hum fi rahmatillah

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-).

Contoh:

*Wa ma> muhammadun illa> rasu>l*

*Inna awwala baitin wudi' alinna>si lalladhi> bi Bakkata muba>rakan*

*Syahru ramadan al-ladh>i unzila fih al-Qur'an*

*Nazir al-Din al-Tusi>*

*Abu> Nasr al- Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abu> al-Walid Muhammad Ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,  
Abu> al- Wali>d Muhammad (bukan : Rusyd, Abu> al-Walid  
Muhammad Ibnu)*

*Nas}r Hamid Abu> Zaid, ditulis menjadi: Abu> Zaid, Nas}r Hami>d  
(bukan: Zaid, Nas}r Hami>d Abu>)*

## 11. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah :

- a. Swt. = *subhanahu wa ta'ala*
- b. Saw. = *sallallahu 'alaihi wasallam*
- c. a.s. = *'alaihi al-sallam*
- d. r.a = *radiallahu 'anhu*
- e. QS.../...4 = QS. Al-Baqarah/2:4 atau QS. Al-Imran/3:4
- f. HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

- ص = صفحة
- دو = بدون مكان
- صهعى = صلواته عليه وسلم
- ط = طبعة
- دن = بدون ناشر
- الخ = لآخرها/الآخره
- خ = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s). Dalam catatan kaki/akhir, kata ed. Tidak perlu diapit oleh tanda kurung, cukup membubuhkan tanda koma (,) antara nama editor (terakhir) dengan kata ed. Tanda koma (,) yang sama juga mengantarai kata ed. Dengan judul buku (menjadi: ed.). Dalam daftar pustaka, tanda koma ini dihilangkan. Singkatan ed. Dapat ditempatkan sebelum atau sesudah nama editor, tergantung konteks pengutipannya. Jika diletakkan sebelum nama editor, ia bisa juga ditulis panjang menjadi, “Diedit oleh...”
- et al. : “Dan lain-lain” atau dan “kawan-kawan”(singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak. Yang mana pun yang dipilih, penggunaannya harus konsisten.
- Cet. : Cetakan. Keterangan tentang frekuensi cetakan sebuah buku atau literature sejenis biasanya perlu disebutkan karena alasan tertentu, misalnya, karena karya tersebut telah dicetak lebih dari sekali, terdapat perbedaan penting antara cetakan sebelumnya dalam isi, tata letak halaman, dan nama penerbit. Bisa juga untuk menunjukkan bahwa cetakan yang sedang digunakan merupakan edisi paling mutakhir dari karya yang bersangkutan..
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

- Vol. : Volume. Biasanya dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahsa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Memilih karyawan yang sesuai, berbakat, dan memiliki standar kerja tinggi yang diharapkan perusahaan merupakan tantangan yang signifikan. Di tengah persaingan untuk merekrut tenaga kerja berkualitas tinggi, strategi seleksi dan rekrutmen harus dioptimalkan. Saat ini, persaingan untuk mendapatkan pekerjaan tidak hanya terjadi di level manajemen senior tetapi juga di level bawah. Oleh karena itu, proses rekrutmen dan seleksi menjadi krusial untuk kesuksesan perusahaan, terutama dalam menghadapi lingkungan bisnis yang kompetitif. Kemampuan perusahaan untuk bertahan, beradaptasi, dan tumbuh dapat tercermin dari profesionalisme dalam mengelola sumber daya manusia, yang juga dikenal sebagai tenaga kerja. Setiap perusahaan memiliki pendekatan yang berbeda dalam proses rekrutmen dan seleksi, yang disesuaikan dengan standar mereka sendiri. Memilih karyawan yang sesuai, berbakat, dan memiliki standar kerja tinggi yang diharapkan perusahaan merupakan tantangan yang signifikan. Di tengah persaingan untuk merekrut tenaga kerja berkualitas tinggi, strategi seleksi dan rekrutmen harus dioptimalkan. Saat ini, persaingan untuk mendapatkan pekerjaan tidak hanya terjadi di level manajemen senior tetapi juga di level bawah. Oleh karena itu, proses rekrutmen dan seleksi menjadi krusial untuk kesuksesan perusahaan, terutama dalam menghadapi lingkungan bisnis yang kompetitif. Kemampuan perusahaan untuk bertahan, beradaptasi, dan tumbuh dapat tercermin dari profesionalisme dalam mengelola sumber daya manusia, yang juga dikenal sebagai tenaga kerja. Setiap

perusahaan memiliki pendekatan yang berbeda dalam proses rekrutmen dan seleksi, yang disesuaikan dengan standar mereka sendiri. Bank adalah organisasi yang kekayaannya terutama terdiri dari aset keuangan, dengan tujuan mencapai keuntungan dan memenuhi tujuan sosial. Sistem perbankan yang berlaku di Indonesia sekarang, telah berfungsi dalam menunjang pembangunan nasional. Kehadiran lembaga keuangan telah dimanfaatkan oleh umat Islam untuk mengembangkan berbagai usaha, baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun pendidikan.<sup>1</sup> Beroperasi dengan menegakkan prinsip syariah tanpa menggunakan sistem riba adalah karakteristik yang melekat pada bank syariah.<sup>2</sup> Oleh karena itu, proses rekrutmen dan seleksi karyawan di bank tidak hanya untuk mencapai tujuan keuntungan.<sup>3</sup>

Melakukan proses rekrutmen dan seleksi yang benar merupakan fungsi manajemen yang paling penting dalam organisasi. Tidak ada fungsi lain yang melebihi pentingnya proses ini. Alasan utama adalah manusia, sebagai salah satu sumber daya dalam organisasi, merupakan subjek yang berkuasa atas sumber daya lain. Sumber daya lain (uang, mesin, material, metode, informasi dan lain-lain) menjadi objek, baik buruknya penggunaan sumber daya lain sangat tergantung dari manusia yang mengelolanya. Jadi, tugas utama dan paling pertama dari manajemen adalah memastikan bahwa orang yang masuk ke dalam organisasi orang yang tepat.<sup>4</sup> Dalam kajian manajemen sumber daya manusia (MSDM), peneliti sering melakukan penelitian terkait rekrutmen dan seleksi karyawan. Kedua proses ini sangat penting

---

<sup>1</sup> I Nyoman Budiono, "Manajemen Pemasaran Bank Syariah" (IAIN PAREPARE NUSANTARA PRESS, 2022), h. 75.

<sup>2</sup> Arwin Arwin, "Pengaruh CAR, BOPO, FDR Dan NPF Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Bank Muamalat Di Indonesia," *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2021), h. 76.

<sup>3</sup> S E Arwin and S Pd Sutrisno, *Manajemen Kesehatan Bank* (Cendekia Publisher, 2022), h. 3.

<sup>4</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, *et al.*, eds., *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Depok: Rajawali Pers, 2018), h. 117.

bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya dan menghasilkan manfaat yang berkelanjutan.

Rekrutmen adalah usaha mencari dan mempengaruhi tenaga kerja agar mau melamar lowongan pekerjaan yang ada dalam suatu perusahaan. Prinsip *the right man on the right place*<sup>5</sup> harus merupakan suatu pegangan bagi *manager* personalia dalam menempatkan tenaga kerja di dalam perusahaan. Salah satu kunci utama dalam menciptakan SDM yang profesional adalah terletak pada proses rekrutmen, seleksi, *training and development* calon tenaga kerja. Mencari tenaga kerja yang profesional dan berkualitas tidaklah gampang. Sebuah kewajiban dalam sebuah organisasi dan perusahaan-perusahaan untuk melakukan penyaringan anggota atau para pekerja yang baru. Untuk itulah rekrutmen tenaga kerja dibutuhkan untuk menyaring para pelamar yang ingin melamar. Dalam organisasi, rekrutmen ini menjadi salah satu proses yang penting dalam menentukan baik tidaknya pelamar yang akan melamar pada organisasi tersebut.

Menurut Veithzal Rivai Zainal rekrutmen pada hakikatnya merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran-lamaran mereka diserahkan/dikumpulkan. Hasilnya adalah merupakan sekumpulan pelamar calon karyawan baru untuk diseleksi dan dipilih. Selain itu rekrutmen juga dapat dikatakan sebagai proses untuk mendapatkan sejumlah SDM (karyawan) yang berkualitas untuk menduduki sesuatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan.

---

<sup>5</sup> St Nurhayati Ali, Mustaqim Pabbajah, and Rina Rehayati, "Recontextualization of Wihdatul Wujud Ibnu Arabi's Sufism with the Local Wisdom of the Indonesia's Buginese," *International Journal of Religion* 5, no. 5 (2024), h. 622.

Proses dan sumber-sumber rekrutmen perlu diselaraskan rencana kegiatan yang diinginkan dan juga kebutuhan khusus yang ditentukan oleh perusahaan, maka berdasarkan analisis pekerjaan dan permintaan para manajer yang membutuhkan itulah para *rekruter* mempelajari persyaratan dengan mereview info analisis pekerjaan yang khususnya deskripsi/uraian pekerjaan dan spesifikasi tugas. Dalam proses ini para *rekruter* akan menggunakan beberapa metode untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Untuk pelaksanaannya perlu ditempuh melalui berbagai sumber penerimaan SDM yang berasal dari berbagai tempat.<sup>6</sup>

Seleksi adalah proses pemilihan orang-orang yang memiliki kualifikasi yang dibutuhkan untuk mengisi lowongan pekerjaan di sebuah organisasi. Seleksi juga merupakan langkah awal bagi suatu perusahaan untuk dapat memperoleh tenaga kerja yang berprestasi dan berkualitas, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan dengan baik. Melalui seleksi ini di harapkan memberikan informasi yang benar tentang kemampuan dan Penempatan kerja merupakan suatu kegiatan manajemen sumber daya manusia yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau instansi mencapai suatu tujuan, kegiatan operasional yang dilaksanakan dapat tercapai secara optimal apabila para pengelolahnya mempunyai pengalaman serta keahlian dalam memperoleh hasil yang optimal. Terpenting, penempatan sumber daya manusia harus dilihat dari proses pencocokan. Seberapa baik seorang tenaga kerja cocok dengan pekerjaan akan mempengaruhi jumlah dan kualitas kerja tenaga kerja.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, h. 118-120.

<sup>7</sup> Putri Rama, "Pengaruh Rekrutmen Seleksi Dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Frontliner Lrt Sumsel" (021008 Universitas Tridianti Palembang, 2021), h. 2-4.

Menurut Veithzal Rivai Zainal seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini yang dinamakan dengan seleksi.<sup>8</sup> Tenaga kerja adalah penduduk dalam usia kerja yang siap melakukan pekerjaan, antara lain mereka yang sudah bekerja, mereka yang sedang mencari pekerjaan, mereka yang bersekolah, dan mereka yang mengurus rumah tangga.<sup>9</sup>

Perkembangan zaman serta teknologi yang bertambah pesat mendorong berbagai sektor lembaga baik *profit* maupun *nonprofit* untuk lebih berkembang dan maju. Pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Sehingga, setiap lembaga yang menginginkan perkembangan, kemajuan dan mampu bersaing di pasar global tentu tidak pernah terlepas dari kebutuhan akan sumber daya manusia (SDM).

Sumber daya manusia yang dibutuhkan adalah sumber daya yang berkualitas, berbasis ilmu pengetahuan baik umum maupun agama serta memiliki berbagai keterampilan karena hal tersebut adalah suatu hal yang sangat penting sebagai roda penggerak lembaga untuk mencapai tujuan, visi dan misi dari lembaga. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya

---

<sup>8</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, h. 126.

<sup>9</sup> BKMMP Kota, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penyerapan Tenaga Kerja Pada Industri Konveksi Kota Malang," 2013, h. 2.

yang memiliki akal, perasaan, keinginan, kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya serta karsa.

Sumber daya manusia juga dapat dikatakan sebagai tulang punggung dalam menjalankan kegiatan operasional. Semua potensi sumber daya manusia tersebut sangat berpengaruh terhadap upaya lembaga dalam pencapaian tujuan. Dalam mencapai tujuan tersebut, sumber daya manusia (SDM) yang ada haruslah dikelola atau *dimanage* dengan baik sehingga mampu mencapai *performance* yang tinggi, dengan kata lain harus ada tahapan secara sistematis dalam meksanakan suatu proses yang biasa disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia merupakan proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>10</sup>

Kegagalan dalam sistem perekrutan tenaga kerja akan berdampak pada proses pencapaian tujuan perusahaan seperti halnya pada bank BTN Syariah KCP Parepare. Dimana kinerja dari *frontliner* bank tersebut yaitu Teller dan *Customer Service* mampu menjaga kesinambungan dan memberikan pelayanan yang baik bagi *customer*. Menjadi karyawan di BTN Syariah KCP Parepare syaratnya hampir sama dengan bank lain yaitu yang memiliki ketelitian dan kecakapan dalam bekerja bagi *frontliner* akan tetapi berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare kurang cakap serta lama dalam pelayanan sementara itu akan

---

<sup>10</sup> Wesi D W I Wangi, "Analisis Pelaksanaan Seleksi Dan Penempatan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Pt. Citifin Multi Finance Syariah Bandar Lampung" (UIN Raden Intan Lampung, 2019), h. 4-5.

mengganggu kualitas layanan. Untuk latar belakang pendidikan tidak terlalu diutamakan padahal pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kerja. Pendidikan dapat meningkatkan produktivitas kerja seseorang, yang kemudian akan meningkatkan pendapatannya.<sup>11</sup> Ketika latar belakang pendidikan tidak terlalu diutamakan, hal ini menjadi pemicu masalah dikemudian hari sebab bidang pekerjaannya tidak relevan dengan latar belakang pendidikannya ditambah lagi dengan adanya masalah yang dihadapi oleh BTN Syariah KCP Parepare yang telah penulis uraikan diatas dan hal ini berpotensi merugikan organisasi.

Selain itu dalam proses seleksi sering terjadi nepotisme yang didasari karena adanya hubungan keluarga, kerabat ataupun teman akrab. Akibatnya, belum tentu orang yang diutamakan tersebut berkompeten dan memiliki kualifikasi seperti yang sedang dibutuhkan oleh perusahaan. Mengingat pentingnya proses rekrutmen seleksi dan penempatan kerja bagi perusahaan. Diharapkan dengan adanya rekrutmen, seleksi dan penempatan kerja yang baik dan efektif akan berdampak pada perkembangan perusahaan kedepannya untuk memperoleh sumber daya yang berkualitas di BTN Syariah KCP Parepare.

Berdasarkan pengamatan di atas maka tujuan penelitian ini adalah analisis pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare.

## **B. Rumusan masalah**

---

<sup>11</sup> Apriyanti Widiyansyah, "Peran Ekonomi Dalam Pendidikan Dan Pendidikan Dalam Pembangunan Ekonomi," *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* 17, no. 2 (2017): 207–15, h. 212.

1. Bagaimana proses pelaksanaan rekrutmen *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
2. Bagaimana proses pelaksanaan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
3. Bagaimana implikasi dari proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* dalam meningkatkan performa pada BTN Syariah KCP Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengidentifikasi proses pelaksanaan rekrutmen *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare.
2. Untuk mengidentifikasi proses pelaksanaan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare.
3. Untuk mengidentifikasi implikasi dari proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* dalam meningkatkan performa pada BTN Syariah KCP Parepare

### **D. Kegunaan penelitian**

Melalui penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Manfaat dari penelitian ini ialah diharapkan dapat memberikan sumbangsi pemikiran bagi dunia perbankan khusus dunia perbankan syariah untuk mengetahui sejauh mana dari pelaksanaan proses rekrutmen dan seleksi dapat meningkatkan kinerja karyawan.

2. Secara Praktis

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat praktis atau empiris berupa:

a. Bagi Penulis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan wawasan kepada penulis berkaitan dengan masalah yang diteliti dan membandingkan teori dengan praktek yang ada mengenai pengaruh proses rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah KCP Parepare.

b. Bagi Perbankan Syariah

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi perbankan syariah untuk mengetahui pengaruh proses rekrutmen dan seleksi terhadap kinerja karyawan pada BTN Syariah KCP Parepare.

c. Bagi Calon Peneliti Berikutnya (Almamater)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi, memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan bagi peneliti berikutnya untuk melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

1. Nur Azizah, Fakultas Ekonomi Dan Hukum Islam, Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai, Tahun 2022, Sinjai dengan judul skripsi “*Analisis Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi Karyawan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai*”.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa (1) PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai melakukan rekrutmen karyawan, guna mendapatkan karyawan yang berkompeten di bidangnya. Dari hasil wawancara dan hasil observasi yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa dalam merekrut calon karyawan, pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai hanya melalui eksternal. (2) Seleksi karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang hanya melalui eksternal yaitu menyebarkan lowongan pekerjaan melalui media sosial. Hal ini untuk menghindari nepotisme dalam perencanaan sumber daya manusia. Dari pemaparan tersebut pula, tidaklah mudah menyeleksi administrasi dari ratusan pelamar yang hanya dilakukan oleh seorang karyawan saja. Hal ini dibutuhkan konsentrasi dan penyeleksian secara teliti dan detail agar diperoleh karyawan yang dianggap terbaik. Sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang berkompeten dibidangnya. Penelitian ini berfokus pada analisis pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan di Pt. Bank Rakyat Indonesia(Persero) Tbk.Cabang Sinjai. Jenis

Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). dengan menggunakan pendekatan Kualitatif.<sup>12</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terletak pada pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan serta jenis penelitian yang digunakan masing-masing menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak dimana lokasi penelitian terdahulu dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai sedangkan penelitian yang akan dilakukan di BTN Syariah KCP Parepare.

2. Ayu Istiqomah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Tahun 2023, Jember dengan judul skripsi “*Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulai Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember*”.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Lokasi penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Dalam menentukan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data dengan wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sistem perekrutan pegawai yang menggunakan program magang mulia disebarakan seluas-luasnya melalui berbagai platform digital dengan dua posisi yaitu Teller dan *Customer Service* yang melalui 5 tahap seleksi yaitu, administrasi,

---

<sup>12</sup> N U R Azizah, “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai” (Universitas Islam Ahmad Dahlan, 2022), h. iv-v.

*interview*, tes psiko, tes kesehatan dan tanda tangan kontrak dengan masa jabatan satu tahun perpanjangan maksimal 3 tahun.<sup>13</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dari aspek perekrutan karyawan yang dijadikan sebagai variabel penelitian. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan SDM sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada seleksi *frontliner*.

3. Saepul Manan, Fakultas Bisnis Dan Humaniora Sukabumi, Tahun 2022, Sukabumi dengan judul skripsi “*Strategi Rekrutmen Dalam Meningkatkan Employee Engagement Desa Kecamatan Cibadak Menggunakan Metode Analisis SWOT Dan QSPM*”.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan deskriptif metode kualitatif, Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif berupa observasi, Wawancara, Kusioner dan Dokumentasi Berdasarkan hasil penelitian di dapat bahwa nilai IFE pada penelitian adalah 3,21 di mana rekomendasi atau strategi yang layak digunakan yaitu tumbuh dan membangun. Hasil dari EFE sebesar 2,87 strategi yang bagus untuk rekrutmen dalam meningkatkan *employee engagement* terletak pada sel IV yang memberikan indikasi bahwa posisi strategi rekrutmen dalam meningkatkan *employee engagement* desa kecamatan cibadak berada pada posisi tumbuh dan membangun (*grow and build*).<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ayu Istiqomah, “Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulia Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember” (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), h. viii.

<sup>14</sup> Saepul Manan, “Strategi Rekrutmen Dalam Meningkatkan Employee Engagement Desa Kecamatan Cibadak Menggunakan Metode Analisis Swot Dan Qspm” (Nusa Putra, 2022), h. v.

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu dari aspek perekrutan karyawan yang dijadikan sebagai variabel penelitian. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan *employee engagement* sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada seleksi *frontliner*.

4. Arfah, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Tahun 2021, Banjarmasin dengan judul skripsi “*Sistem Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Bank Muamalat KCP Barabai*”.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dan data dokumen. Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan antara lain:

- a. Sistem rekrutmen dan seleksi di Bank Muamalat KCP Barabai melalui dua jalur yaitu internal dan eksternal. Proses rekrutmen yang diterapkan yaitu penyusunan strategi dengan memulai menentukan kualifikasi, Selanjutnya pencarian pelamar kerja dengan melakukan penyebaran lowongan melalui sosial media dan penerimaan surat lamaran. Tahap seleksi yang digunakan seleksi administrasi, penyelenggaraan ujian dengan tes psikologis, tes pengetahuan, tes pelaksana pekerja dan tes wawancara setelah itu keputusan penerimaan.
- b. Sistem rekrutmen dan seleksi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Barabai masih belum sesuai SOP karena masih ada karyawan dalam proses seleksi tidak melakukan tes psikotes, serta pendidikan tidak terlalu

dititikberatkan dalam penilaian diterima tidaknya karyawan terutama untuk bagian *frontliner*.

- c. Alasan dalam melakukan rekrutmen pada Bank Muamalat KCP Barabai berdasarkan adanya kekurangan SDM disuatu divisi serta memperkuat struktur organisasi.<sup>15</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu aspek perekrutan karyawan yang dijadikan sebagai variabel penelitian. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana penelitian terdahulu berfokus pada peningkatan kualitas SDM sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada seleksi *frontliner*

5. Dina Sarah Syareza Dan Ditha Ivany, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2023, Medan dengan judul skripsi “*Pengaruh Rekrutmen Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Frontliner BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sibolga*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Rekrutmen dan Pelatihan Terhadap Kinerja *Frontliner* BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sibolga dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan sampel jenuh, dengan jumlah sampel sebanyak 40 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan diolah secara statistik menggunakan analisis *regresi linier* berganda untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Rekrutmen berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Frontliner* BRI (Bank Rakyat Indonesia), begitu

---

<sup>15</sup> Arfah Arfah, “Sistem Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sdm Bank Muamalat Kcp Barabai,” 2021, h. ii.

pula Pelatihan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Frontliner* BRI (Bank Rakyat Indonesia). Selanjutnya hasil uji F juga menunjukkan bahwa secara simultan Rekrutmen dan Pelatihan juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja *Frontliner* BRI (Bank Rakyat Indonesia). Kemampuan model dalam menjelaskan perilaku Kinerja *Frontliner* BRI (Bank Rakyat Indonesia) . Sibolga yang ditunjukkan dengan koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 27,2% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.<sup>16</sup>

Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu aspek perekrutan karyawan yang dijadikan sebagai variabel penelitian. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada fokus penelitiannya dimana penelitian terdahulu berfokus pada pelatihan terhadap kinerja *frontliner* sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada seleksi *frontliner*.

## B. Tinjauan Teori

### 1. Rekrutmen

#### a. Pengertian Rekrutmen

Rekrutmen adalah proses mencari dan menarik pelamar yang berkemampuan untuk diseleksi menjadi karyawan sesuai dengan posisi yang dibutuhkan.<sup>17</sup> Setelah penarikan tenaga kerja atau rekrutment yang

---

<sup>16</sup> Dina Sarah Syahreza And Ditha Ivany Tambunan, "Pengaruh Rekrutmen Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Frontliner BRI (Bank Rakyat Indonesia) Cabang Sibolga," *JURNAL ILMIAH SIMANTEK* 7, No. 2 (2023): 167–77, h. 167.

<sup>17</sup> Soleh Sabarudin, "Perancangan Dan Pembangunan Sistem Informasi Rekrutmen Berbasis Computer Based Testing (CBT) Dengan Menggunakan Codeigniter," *Jurnal Ilmu Komputer* 13, no. 2 (2022): 34–45, h. 2.

dilakukan selesai maka langkah berikutnya dalam proses mengrekrutment pegawai ialah mengadakan seleksi.

Kepentingan perusahaan atau oraganisasi dalam seleksi ialah tercapainya tujuan dari seleksi itu sendiri, yaitu ke efektifan dan ke efisienan. Efektif disini berarti bahwa dengan seleksi diperoleh tenaga kerja yang mempunyai kualitas sebagaimana yang diperlukan sedangkan efisien berarti tidak banyak mengeluarkan biaya. Diharapkan pula pelaksana seleksi menyadari kewajiban manusiawinya terhadap tenaga kerjan atau calon pegawai yang tidak memenuhi syarat sehingga terpaksa tidak dapat diterima.

Pelaksanaan seleksi yang umum dilakukan oleh oragnisasi swasta maupun pemerintah adalah penelitian administrasi, tes atau ujian dan wawancara. Pelaksanaan seleksi banyak dipengaruhi oleh sistem kepegawaian yang dipergunakan. Adapun media yang sering dipergunakan dalam pelaksanaan seleksi adalah, televisi dan advertensi.

Lalu setelah menyelesaikan langkah seleksi, sekalipun calon pegawai telah dinyatakan memenuhi syarat, ia belum pasti secara otomatis dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, apalagi bila calon pegawai itu belum mempunyai pengalaman praktis dan baru keluar dari bangku sekolah atau perkuliahan. Dalam masa orientasi calon pegawai diperkenalkan pada hal-hal umum yang menyangkut organisasi atau perusahaan tersebut baik struktur, *job description* maupun segala peraturan yang berlaku dalam organisasi atau perusahaan dan pada tugas yang akan diberikan kepadanya.

Rekrutmen adalah proses mencari dan menarik pelamar yang berkemampuan untuk diseleksi menjadi karyawan sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Adapun pengertian rekrutmen menurut para ahli:

1. Menurut Nurjaya, pengertian rekrutmen adalah proses penarikan calon karyawan yang berkualifikasi untuk mengemban suatu tugas tertentu dalam struktur organisasi.<sup>18</sup>
  2. Menurut Rivai, pengertian rekrutmen adalah proses untuk memperoleh sumber daya manusia (karyawan) yang memiliki kualitas untuk menduduki jabatan atau pekerjaan didalam perusahaan.<sup>19</sup>
  3. Menurut Meldona, pengertian rekrutmen adalah sebuah proses mencari dan menarik (membujuk untuk melamar) pelamar yang memenuhi syarat untuk mengisi jabatan/posisi tertentu yang lowong, yang telah diidentifikasi dalam perencanaan sumber daya manusia.<sup>20</sup>
- b. Rekrutmen dalam Perspektif Islam

Islam memandang bahwa proses rekrutmen merupakan persoalan yang krusial karena proses rekrutmen berpengaruh terhadap hasil kinerja dan pencapaian tujuan organisasi. Selain itu Islam juga menyatakan bahwa proses rekrutmen harus dilakukan dengan benar dan baik agar tujuan rekrutmen untuk mendapatkan karyawan yang pantas dan patut dapat tercapai. Hal ini ditegaskan dalam al-qur'an surat al-Qashash [28] ayat 26 sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> Dr. Hj. Nurjaya S.E., M.Si., *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Parepare: Tim Katanos Multi Karya, 2020), h. 73.

<sup>19</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, h. 118.

<sup>20</sup> Meldona, SE., MM., Ak, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif* (Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI), 2009), h. 132.

٢٦ قَالَتْ اِحْدَاهُمَا يَا بَتِ اسْتَأْجِرْهُ لَنْ خَيْرَ مَنْ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْاَمِينُ

Terjemahnya:

Salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku, pekerjakanlah dia. Sesungguhnya sebaik-baik orang yang engkau pekerjakan adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.”<sup>21</sup>

Kandungan dalam surah di atas menyatakan bahwa salah seorang dari kedua wanita itu berkata sesungguhnya Musa adalah yang paling pantas untuk dijadikan sebagai pekerja, karena dia mempunyai dua sifat, yaitu kuat dan terpercaya, dan sebaik-baik pekerja adalah orang yang memiliki dua sifat itu. Yaitu kekuatan dan kemampuan untuk melakukan apa yang dibebankan kepadanya, dan amanah di dalam pekerjaannya diwujudkan dengan cara tidak berkhianat. Dua sifat ini pantas untuk dijadikan pertimbangan bagi setiap orang yang akan menyerahkan suatu pekerjaan untuk orang lain dengan upah atau lainnya. Sebab, kesalahan tidak akan terjadi kecuali karena ketiadaan dua sifat ini atau ketiadaan salah satunya. Adapun kalau keduanya ada, maka pekerja pasti akan sempurna dan terlaksana. Sebenarnya dia mengatakan hal itu karena dia telah menyaksikan sendiri kekuatan Musa pada saat meminumkan ternak keduanya dan kegigihannya yang dengannya dia dapat mengetahui kekuatan Musa. Dan dia pun menyaksikan keamanahan dan kereligiannya dan (dia merasakan pula) bahwa Musa merasa kasihan kepada mereka berdua tanpa mengharapkan imbalan dari mereka berdua, dan tujuan Musa hanyalah memperoleh Wajah Allah semata.

---

<sup>21</sup> Kementerian Agama, *Al- Qur'an Dan Terjemahannya, Edisi Penyempurnaan* (Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 559.

c. Sumber yang Digunakan dalam Proses Rekrutmen

Terdapat dua sumber utama rekrutmen yang dapat digunakan yaitu :

1) Internal

Internal adalah berasal dari karyawan yang ada diperusahaan sekarang. Dilakukan perusahaan melalui kebijakan dari dalam perusahaan berupa promosi, transfer, rotasi pekerjaan, dan pengkaryaan kembali karyawan.

- a) Promosi, berupa naiknya posisi kedudukan karyawan dari sebelumnya. Promosi juga dapat memberikan motivasi pada karyawan dan memberi mereka alasan untuk bertahan di perusahaan.
- b) Transfer, berupa perpindahan posisi karyawan pada tingkat tanggung jawab dan wewenang yang sama. Transfer sering kali digunakan untuk mengembangkan karyawan yang memiliki wawasan perusahaan yang luas, yang memungkinkan untuk dapat dipromosikan dimasa mendatang.
- c) Rotasi pekerjaan, berupa perputaran posisi karyawan yang dilakukan untuk sementara, dan memperkenalkan karyawan ada berbagai aspek kehidupan perusahaan.
- d) Pengaryaan dan pemanggilan kembali, berupa pemanggilan kembali mantan karyawan yang pernah bekerja di perusahaan.<sup>22</sup>

2) Eksternal

- a) Iklan cetak, iklan dapat digunakan untuk usaha rekrutmen *local* (surat kabar) dan untuk pencarian regional nasional atau

---

<sup>22</sup> Meldona, SE., MM., Ak, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, h. 141.

internasional (perdagangan atau publikasi professional), misalnya psikolog sering mencari pekerjaan melalui dalam Koran bulanan.

- b) Iklan internet dan situs karier, perusahaan secara terus menerus beralih ke WEB sebagai alat rekrutmen karena iklan online *relative* murah, lebih dinamis dan sering dapat mendatangkan hasil yang lebih cepat daripada melalui Koran. Lagipula jangkauan internet bertambah luas secara dramatis, maka perusahaan-perusahaan dapat berhubungan dengan orang-orang diseluruh dunia yang sedang mencari kerja. Web tidak hanya cara yang ekonomis dan efisien untuk merekrut, juga alat yang nyaman bagi pencari kerja.
- c) Rekrutmen perguruan tinggi, sekolah mungkin mempunyai kantor penempatan kerja yang membantu para mahasiswa kontrak dengan perusahaan, banyak perusahaan besar mempunyai program merekrut perguruan tinggi tertentu dan atau jurusan tertentu.
- d) Magang, cara lain untuk merekrut dan memperoleh pekerjaan spesialis yang dicoba organisasi adalah mempekerjakan mahasiswa yang magang sebagai tenaga paruh waktu. Program magang mempunyai beberapa tujuan bagi organisasi. Pertama, banyak organisasi sekarang memandang dirinya sebagai cara untuk menarik orang terbaik di wilayah dimana tenaga kerja

kurang. Kedua untuk meningkatkan keragaman usaha dalam rekrutmen.<sup>23</sup>

d. Tujuan Rekrutmen

Tujuan rekrutmen adalah untuk memenuhi penawaran sebanyak mungkin dari calon-calon karyawan sehingga organisasi memiliki peluang yang lebih besar untuk menentukan pilihan terhadap calon pelamar yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi.

Dengan kata lain tujuan rekrutmen merupakan kegiatan menerima pelamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan klasifikasi kebutuhan perusahaan dari berbagai sumber, sehingga memungkinkan akan terjaring calon karyawan dengan kualitas tertinggi dari yang terbaik.<sup>24</sup>

e. Prinsip-prinsip Rekrutmen

- 1) Mutu karyawan yang akan direkrut harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sehingga sebelumnya perlu dilakukan :
  - a) Analisis pekerjaan, yaitu pengumpulan, penilaian dan penyusunan informasi secara sistematis job analis mengenai tugas-tugas, tanggung jawab, kemampuan manusia dan standar kinerja yang berkaitan dengan suatu pekerjaan dalam perusahaan.
  - b) Deskripsi pekerjaan, merupakan produk utama dari analisis pekerjaan yang menyajikan ringkasan pekerjaan yang telah diidentifikasi secara tertulis.

---

<sup>23</sup> Leli Nur Syafitri, "Proses Rekrutmen Karyawan Pada Bank Muamalat KCP. Binjai" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019), h. 21-23.

<sup>24</sup> Isnawati Isnawati, "Pengaruh Proses Rekrutmen, Seleksi, Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kayuagung." (Uin Raden Fatah Palembang, 2017), h. 36-37.

- c) Spesifikasi pekerjaan, yaitu penjelasan tertulis mengenai pengetahuan, keterampilan, kemampuan, ciri dan karakteristik lain yang penting dimiliki oleh pemegang jabatan tertentu untuk mencapai efektivitas kinerja dari suatu pekerjaan.
- 2) Jumlah karyawan yang dibutuhkan harus sesuai dengan jabatan yang tersedia, maka perlu dilakukan :
  - a) Peramalan kebutuhan tenaga kerja.
  - b) Analisis terhadap kebutuhan tenaga kerja.
  - c) Analisis biaya-manfaat yang cermat.
  - d) Perencanaan dan keputusan-keputusan strategis tentang perekrutan.
  - e) Fleksibilitas.
  - f) Pertimbangan-pertimbangan hukum.<sup>25</sup>
- f. Langkah-Langkah Rekrutmen

Perekrutan adalah pintu gerbang dalam memasuki lingkungan organisasi atau perusahaan langkah ini sangat penting bagi efektivitas pengelolaan dan pengembangan karyawan di masa yang akan datang. Adapun langkah yang biasa di tempuh dalam perekrutan adalah:

- 1) Penentuan jabatan yang kosong

Perekrutan dilakukan setelah diketahui adanya jabatan atau pekerjaan yang kekosongan bisa terjadi akibat adanya karyawan yang mengundurkan diri, pension, meninggal dunia.

---

<sup>25</sup> Meldona, SE., MM., Ak, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*, h. 134.

## 2) Penentuan persyaratan jabatan

Persyaratan jabatan merupakan kriteria atau ciri-ciri yang dapat meliputi keahlian, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang di perlukan untuk melakukan pekerjaan. Persyaratan jabatan atau pekerjaan ini didasarkan pada info analisis pekerjaan atau jabatan.

## 3) Penentuan sumber dan metode perekrutan

Langkah terakhir adalah menentukan sumber dan metode rekrutmen yang paling efektif dan efisien. Efektif berarti saluran atau metode yang paling memungkinkan untuk mendapatkan calon yang paling baik dan sesuai dengan perusahaan. Sementara efisien dimaksudkan sebagai penggunaan, baik waktu atau biaya yang paling murah. Dalam pelaksanaannya, proses rekrutmen bisa diperoleh dari beberapa sumber, dan dari sumber tersebut kemudian ditentukan metode yang dianggap tepat.<sup>26</sup>

## 2. Seleksi

### a. Pengertian Seleksi

Seleksi adalah suatu proses, dimana calon-calon dibagi dalam dua golongan, mereka yang ditawarkan untuk dipekerjakan dan mereka yang tidak. Seleksi sering disebut sebagai suatu proses yang negatif (penolakan), berlawanan dengan rekrutmen, yang merupakan proses yang positif. Proses seleksi adalah langkah-langkah yang harus dilalui oleh pelamar sampai

---

<sup>26</sup> Yogi Septri Nugraha, "Proses Rekrutmen Dan Seleksi Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018), h. 17-18.

akhirnya memperoleh keputusan diterima atau ditolak sebagai karyawan baru.

Seleksi dilaksanakan tidak saja untuk penerimaan karyawan baru, akan tetapi seleksi ini dapat pula dilakukan karena untuk pengembangan, atau penerimaan karena adanya peluang jabatan.

Seleksi merupakan proses pemilihan dari sekelompok pelamar yang paling memenuhi kriteria untuk posisi yang tersedia di dalam perusahaan. Ada 6 indikator-indikator seleksi yaitu:<sup>27</sup>

- 1) Pendidikan
- 2) Referensi
- 3) Pengalaman
- 4) Kesehatan
- 5) Tes tertulis
- 6) Tes wawancara

Menurut Rivai dan Sagala (2009) seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini dinamakan dengan seleksi. Proses seleksi sebagai sarana yang digunakan dalam memutus pelamar mana yang akan diterima.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Isnawati, "Pengaruh Proses Rekrutmen, Seleksi, Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kayuagung, h. 43-44."

<sup>28</sup> Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, h. 159.

## b. Tujuan Seleksi

Seleksi bertujuan untuk memilih tenaga kerja yang diinginkan. Seleksi merupakan proses dua arah dimana organisasi menawarkan posisi kerja dengan kompensasi yang layak, sedangkan calon pelamar mengevaluasi organisasi dan daya tarik posisi serta imbalan yang ditawarkan organisasi. Tetapi dalam kenyataannya, proses seleksi masih merupakan proses satu arah, dimana posisi pelamar hanya menerima saja posisi pekerjaan yang ditawarkan organisasi, sementara organisasi mempunyai kedudukan lebih kuat untuk melakukan tawar-menawar pada pelamar.

Tujuan lain seleksi yaitu:

1. Menjamin perusahaan memiliki karyawan yang tepat untuk suatu jabatan/pekerjaan.
2. Memastikan keuntungan investasi SDM perusahaan.
3. Mengevaluasi dalam mempekerjakan dan penempatan pelamar sesuai minat.
4. Memperlakukan pelamar secara adil dan meminimalkan deskriminasi.
5. Memperkecil munculnya tindakan buruk karyawan yang seharusnya tidak diterima.<sup>29</sup>

## c. Kualifikasi Dasar Seleksi

Kualifikasi yang menjadi dasar pelaksanaan seleksi diberbagai perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Keahlian. Keahlian digolongkan menjadi tiga macam *Skill* (keahlian yang dimiliki pegawai), *Human Skill* (keahlian yang dimiliki sub

---

<sup>29</sup> Garaika Garaika and Helisia Margahana, "Peran Seleksi (Selection) Tenaga Kerja Yang Tepat Terhadap Tercapainya Tujuan Organisasi," *Jurnal Aktual* 17, no. 2 (2019), h. 4.

pimpinan), *Conseptual Skill* (keahlian yang dimiliki oleh pucuk pimpinan).

Berkaitan dengan keahlian atau kemampuan yang menjadi salah satu prasyarat dalam penempatan karyawan telah di atur dalam QS. anNisa' ayat 58 sebagai berikut:

﴿ 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 ﴾

Terjemahnya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.<sup>30</sup>

Ayat di atas menjadi dasar tentang sebuah amanat yang wajib disampaikan atau ditunaikan kepada yang berhak menerimanya. Atau dengan kata lain, memberikan amanat kepada ahlinya, yaitu orang yang benar-benar mempunyai keahlian dibidang tersebut. Jadi, dalam penempatan seorang pegawai juga harus dilihat dari kemampuan dan keahlian seorang pegawai tersebut, sehingga apabila seorang pegawai ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, maka ia akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan serta menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga tujuan dari lembaga tempat ia bekerja akan lebih mudah tercapai.

<sup>30</sup> Kementerian Agama, *Al- Qur'an Dan Terjemahannya, Edisi Penyempurnaan* (Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 118.

- 2) Pengalaman. Pengalaman kerja seseorang hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai.
- 3) Kesehatan Fisik. Kesehatan fisik penting untuk dapat menduduki suatu jabatan, tidak mungkin seseorang bisa menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik jika sering sakit.
- 4) Pendidikan. Pendidikan merupakan suatu indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang dapat menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 5) Umur. Umur harus mendapat perhatian karena akan mempengaruhi kondisi fisik, mental, kemampuan kerja, dan tanggung jawab seseorang.
- 6) Kerja Sama. Kesediaan kerja sama, baik vertikal maupun horizontal merupakan kunci keberhasilan perusahaan, asalkan kerja sama itu sifatnya positif serta berasaskan kemampuan.
- 7) Kejujuran. Kejujuran merupakan kualifikasi yang sangat penting, karena kejujuran merupakan kunci untuk mendelegasikan tugas kepada seseorang.
- 8) Inisiatif dan Kreatif. Inisiatif dan kreatifitas dapat membuat seseorang mandiri dalam menyelesaikan tugasnya.
- 9) Kedisiplinan. Untuk menyelesaikan tugas dengan baik seseorang harus disiplin, baik pada dirinya sendiri maupun pada peraturan perusahaan.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Isnawati, "Pengaruh Proses Rekrutmen, Seleksi, Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kayuagung, h. 46-48."

#### d. Jenis Metode Seleksi

Proses seleksi calon karyawan dimulai dengan melakukan penyeleksian *administratif*, yaitu terhadap surat lamaran berikut lampiran-lampiran yang dipersyaratkan, seperti fotokopy KTP, ijazah dan transkrip nilai, surat keterangan berkelakuan baik, sertifikat yang dimiliki oleh pelamar, foto diri dan lain-lain.

Dalam menyeleksi para calon pegawai, terdapat beberapa jenis metode penyeleksian diantaranya yaitu:

##### 1) Tes kemampuan motorik dan fisik

Tes kemampuan motorik digunakan untuk mengukur kecekatan jari, kecekatan tangan, kecepatan gerakan lengan, dan waktu reaksi. Sedangkan tes kemampuan fisik digunakan untuk mengukur kekuatan statik, kekuatan dinamik, koordinasi tubuh, dan stamina.

##### 2) Tes kemampuan kognitif

Tes kemampuan kognitif meliputi tes-tes yang digunakan untuk mengetahui tingkat kemampuan yang dimiliki seseorang pelamar di bidang penalaran umum (*intelejensi*) dan tes-tes kemampuan mental spesifik.

##### a) Tes *intelejensi*

Tes *intelejensi* (*IQ*) adalah tes terhadap kemampuan intelektual umum, seperti kemampuan ingatan, kosakata, kelancaran verbal, dan kemampuan numerik.

b) Tes minat dan bakat

Minat merupakan sumber dari motivasi, dan motivasi merupakan pendorong setiap individu untuk melakukan atau berbuat sesuatu sesuai dengan minatnya tersebut. Menurut Abraham Maslow, seorang ahli teori motivasi dini, bahwa seseorang akan melakukan atau berbuat sesuatu karena ada dorongan dalam dirinya.

c) Tes kepribadian

Tes kepribadian dipergunakan untuk mengukur aspek dasar dari kepribadian seseorang. Tes ini sangat bermanfaat untuk menyeleksi karyawan atau calon karyawan, karena hasil tes ini dapat memberikan informasi hubungan antara suatu ciri kepribadian dengan keberhasilan pekerjaan.

d) Tes kesehatan

Tes kesehatan pada dasarnya untuk mengukur atau memperkirakan kinerja jabatan dari para pelamar dan pada umumnya perusahaan mempersyaratkan adanya surat keterangan kesehatan dari dokter yang harus dilampirkan dalam surat lamaran yang dikirim oleh pelamar kepada perusahaan. Karena kesehatan itu adalah modal utama untuk semua orang.

e) Tes praktik

Tes ini adalah bertujuan untuk mengukur secara langsung kinerja pelamar. Pada tes praktik ini pelamar akan diminta mengerjakan sebagian dari tugas-tugasnya sesungguhnya yang akan dilakukan nanti sehingga tes ini lebih relevan dan pengetahuan

maupun keterampilan dapat diketahui secara langsung oleh tim seleksi.

f) Tes wawancara

Dalam melaksanakan seleksi terhadap pelamar diperlukan menggunakan beberapa metode biasanya wawancara ini dilakukan pada tahap akhir seleksi. Metode wawancara terutama bertujuan untuk menggali informasi yang diperlukan tetapi belum diperoleh melalui tes-tes sebelumnya.

g) Tes tertulis wawasan syariah

Tes tertulis syariah ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pengalaman keislaman seorang pelamar dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, yang ingin diketahui adalah batas minimum atau standar minimal pengetahuan dan pengalaman keislaman sehari-hari. Tes ini juga dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis pada lembar jawaban. Pertanyaan-pertanyaan tersebut berkisar pada aspek ilmu pengetahuan umum dan terkait dengan lembaga.<sup>32</sup>

e. Kendala-Kendala Seleksi

Pelaksanaan seleksi selalu memiliki kendala walaupun telah direncanakan secara cermat. Hal ini terjadi karena yang akan diseleksi adalah manusia yang memiliki pikiran, dinamika, dan harga diri. Kendala-kendala tersebut antara lain:

---

<sup>32</sup> Nugraha, "Proses Rekrutmen Dan Seleksi Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu, h. 23-26."

- 1) Tolak ukur
- 2) Penyeleksi
- 3) Pelamar<sup>33</sup>

### 3. *Frontliner*

#### a. Pengertian *Frontliner*

*Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya dalam bidang perbankan atau jasa-jasa lainnya, yang berada pada bagian depan yang bertemu langsung dengan nasabah. *Frontliner* merupakan Teller dan *Customer Service*.<sup>34</sup>

*Frontliner* sebuah bank tidak sekedar memberikan layanan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah, tetapi *frontliner* dituntut untuk mampu menjadi tenaga penjual yang handal dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan *customer based* banknya. Dengan kata lain, seorang *frontliner* harus mampu membina hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya sehingga *customer based* banknya tidak menjadi buruk. Dalam meningkatkan kualitas layanan.

#### b. Jenis-jenis *frontliner* pada bank

*Frontliner* adalah para petugas yang akan pertama kali berinteraksi dengan para pelanggan. Selain itu, mereka juga harus berkomunikasi dengan para nasabah secara aktif untuk memenuhi kebutuhan mereka. Agar hal ini dapat berjalan dengan lebih efektif, maka bank membagi *frontliner*

<sup>33</sup>Isnawati, "Pengaruh Proses Rekrutmen, Seleksi, Dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kayuagung, h. 48."

<sup>34</sup> Feby Rizki Suryani Lubis, "Penerapan Sop (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Kcp Syariah Hm. Joni Medan" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018), h. 22.

menjadi dua jenis teller dan *customer service*. Semua jenis *frontliner* pastinya memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Berikut dibawah ini adalah pemaparan mengenai jenis-jenis *frontliner* yang terdapat dalam sebuah bank.

#### 1) Teller

Menurut bank tabungan negara, teller adalah jajaran terdepan perusahaan di bidang keuangan dan perbankan. Teller adalah kunci awal sebuah bank untuk mendapatkan nasabah. Transaksi banyak terjadi disini mulai dengan setoran, tarikan, pembayaran, dan transfer.

Adapun beberapa tugas teller yang penulis ketahui dalam melakukan transaksi yang meliputi :

- a) Membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b) Melayani transaksi giro.
- c) Melayani transaksi tabungan.
- d) Melayani transaksi deposito.
- e) Melayani angsuran KPR dan angsuran non KPR.
- f) Memberikan pelayanan kebutuhan nasabah dan memberikan informasi yang berkaitan dengan produk bank.
- g) Melakukan verifikasi tanda tangan atas semua transaksi yang melawati couter teller.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Fatchullah Hassan Rifa'i, "Pelaksanaan Layanan Teller Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Jasa Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu Iain" (Stie Perbanas Surabaya, 2016), h. 23-24.

## 2) *Customer service*

*Customer service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Berikut ini tugas seorang *customer service* sebuah bank:

- a) Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
- b) Pelayanan informasi
- c) Pelayanan keluhan
- d) Pelayanan administrasi
- e) Pekerjaan *administrative*
- f) Pelayanan solusi

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap hasil kerja petugas tersebut. Berikut ini tanggung jawab petugas *customer service* dalam sebuah bank:

- a) Pengenalan nasabah
- b) Pelayanan nasabah
- c) Kerahasiaan bank dan nasabah
- d) Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- e) Keamanan alat-alat identitas *customer service*, yaitu User-ID, *password*, anak kunci cash box dan laci

- f) Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
- g) Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.<sup>36</sup>

c. *Frontliner* BTN Syariah

*Frontliner* adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen), yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan. Contoh dari *frontliner* pada BTN Syariah adalah Teller, *Customer Service*, dan lainlain. *Frontliner* adalah ujung tombak perusahaan perbankan yang dalam hal ini biasanya mencakup Teller dan *Customer Service* bank.

Keberadaan teller dan *customer service* di BTN Syariah merupakan bagian yang penting. Karena keduanya merupakan garda terdepan yang berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat sebagai nasabah maupun calon nasabah dengan pelayanan BTN Syariah.

Kualifikasi umum yang dipersyaratkan untuk menjadi *frontliner* di BTN Syariah antara lain sebagai berikut :

- 1) Warga Negara Indonesia
- 2) Belum menikah dan bersedia menjalani ikatan menikah selama 2 tahun
- 3) Usia maksimal 24 tahun (belum berulang tahun ke-25 di tahun rekrutmen berjalan)
- 4) Pendidikan minimal D3
- 5) Indeks prestasi kumulatif D3 minimal 3.00 skala 4.00
- 6) Diutamakan berpenampilan menarik

---

<sup>36</sup> Rahma Rizky Amaliyah, "Implementasi Standar Layanan Handling Complaint Pada Unit Customer Service Di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta," 2016, h. 20-23.

- 7) Diutamakan berdomisili dari wilayah rekrutmen
- 8) Tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai BTN (ayah/ibu/anak/adik/kakak)
- 9) Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun

Selain kualifikasi di atas, seseorang yang hendak menjadi *frontliner* di BTN Syariah juga diharapkan memiliki penampilan yang menarik, memiliki kemampuan untuk mengoperasikan komputer minimal *Ms. Office*, energik, percaya diri, mampu berkomunikasi dengan baik, memiliki sifat jujur, cerdas, dan ramah.

Kualifikasi di atas tentulah menjadi standar yang perlu dimiliki oleh seorang *frontliner*. Karena dalam kesehariannya, seorang *frontliner* (teller atau *customer service*) memiliki tugas untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah maupun calon nasabah.

### C. Kerangka Konseptual

Mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan dalam memahami proposal skripsi, maka adanya pembahasan yang menegaskan arti dan maksud dari beberapa istilah yang terkait dengan judul proposal skripsi. Adapun judul proposal skripsi adalah “*Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare*” untuk menghindari berbagai penafsiran judul di atas, maka berikut adalah penafsiran judul proposal skripsi.

#### 1. Analisis

Untuk memahami dan mengevaluasi kinerja Bank BTN Syariah secara komprehensif serta mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman

(SWOT) yang dihadapi Bank BTN Syariah dan merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan daya saing dan mencapai tujuan Bank BTN Syariah.

## 2. Rekrutmen

Rekrutmen memiliki peran penting membangun tim yang terdiri dari individu-individu yang kompeten, berintegritas, dan berjiwa syariah untuk mendukung pencapaian visi dan misi bank BTN Syariah dengan berbagai tahapan yang sesuai bank BTN Syariah tersebut.

## 3. Seleksi

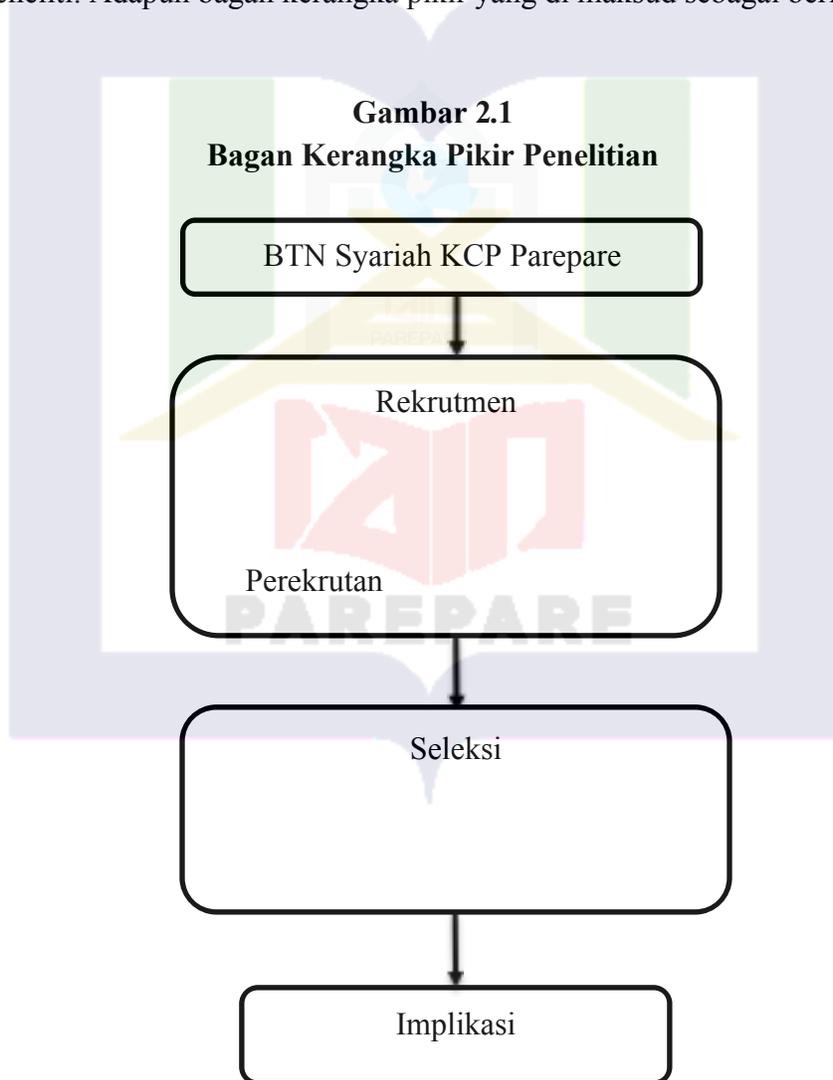
Seleksi memiliki peran penting memilih calon karyawan yang paling kompeten, berintegritas, dan berjiwa syariah untuk bergabung dengan Bank BTN Syariah dan memastikan bahwa calon karyawan yang terpilih memiliki potensi untuk berkembang dan berkontribusi pada pencapaian visi dan misi Bank BTN Syariah.

## 4. *Frontliner*

*Frontliner* Bank BTN Syariah adalah garda terdepan dalam melayani nasabah secara langsung. Mereka merupakan cerminan dari bank dan memiliki peran penting dalam membangun citra bank di mata nasabah. *Frontliner* Bank BTN Syariah harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang produk dan layanan bank syariah, serta harus mampu memberikan pelayanan yang prima dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. *Frontliner* merupakan Teller dan *Customer Service*.

#### D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara konsep atau variabel yang merupakan gambaran yang utuh terhadap fokus penelitian. Dalam melakukan penelitian tentang Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare. Untuk memberikan gambaran kepada pembaca dalam memahami hubungan antara variabel dengan variabel lainnya maka perlu di buatkan bagan kerangka pikir yang bertujuan untuk memberikan kemudahan pada peneliti. Adapun bagan kerangka pikir yang di maksud sebagai berikut:





### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare tahun 2023 tanpa mengabaikan referensi buku metodologi lainnya. Jenis penulisan yang digunakan yaitu analisis deskriptif dengan model kualitatif. Adapun beberapa aspek yang mesti dituangkan mencakup pendekatan dan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan dan pengolahan data, uji keabsahan data, serta teknik analisis data.

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

##### 1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.<sup>37</sup> Penelitian ini bersifat Deskripsif Analisis yaitu penulis menggambarkan permasalahan yang ada secara objektif guna mendeskripsikan Analisis Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare.

Kemudian menganalisa berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan literature yang berkaitan dengan permasalahan tersebut ditinjau dari fenomena yang terjadi dilapangan.

---

<sup>37</sup> Azizah, "Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai, h. iv."

Penulis berusaha untuk menggambarkan secara jelas segala hal yang terjadi di lapangan dan kemudian dianalisa untuk mendapatkan hasil berdasarkan tujuan penelitian. Pendekatan kualitatif ini menitikberatkan pada data – data penelitian yang dihasilkan berupa kata – kata melalui wawancara dan pengamatan.<sup>38</sup>

## 2. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian disuatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala obyektif di lokasi tersebut yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.<sup>39</sup>

Berdasarkan acuan dari jenis penelitian ini adalah peneliti langsung terjun ke lapangan atau lokasi penelitian yaitu BTN Syariah KCP Parepare, sehingga penelitian difokuskan pada penelusuran dan mengkaji bahan-bahan yang ada di lapangan serta relevan dengan permasalahan yang diangkat. Beberapa teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Alasan peneliti menggunakan metode itu untuk memudahkan dalam mendeskripsikan mengenai Pelaksanaan Rekrutmen dan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

---

<sup>38</sup> Ahmad Muammar Qadafi, “Efektivitas Sistem Rekrutmen Karyawan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk” (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, n.d.), h. 6.

<sup>39</sup> Azizah, “Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Di Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sinjai, h. iv.”

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat proses penelitian digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi di BTN Syariah KCP Parepare, Jl. Andi Makkasau No.59D, Kp. Pisang, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, kode pos 91131 dengan nomor telepon (0421) 21122.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian yakni dari tanggal 5 sampai 29 Februari untuk pengumpulan data dan tanggal 15 April sampai 3 Juni pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

## C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian sebagai hal-hal yang ingin dicari untuk mengungkapkan garis besar dari penelitian. Fokus penelitian inilah yang nantinya akan berfungsi memberi batas hal-hal akan peneliti teliti. Penelitian ini berfokus pada Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare. Dalam penelitian ini berfokus pada pihak-pihak yang bekerja di BTN Syariah KCP Parepare.

## D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu mengacu pada data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti yang terdiri dari pihak-pihak yang bekerja di BTN Syariah KCP Parepare. Data tersebut dapat diperoleh melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian yang dianggap relevan untuk penggalian informasi darinya.
2. Data Sekunder adalah jenis data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau telah ada. Data yang dikumpulkan dan disatukan dengan *study-study* sebelumnya oleh organisasi lain yang bersifat tidak langsung. Cari di perpustakaan dan merupakan pelengkap bagi data primer, yaitu diperoleh dari sumber penelitian dengan mempelajari referensi yang memiliki hubungan dengan sasaran penelitian. Baik dari buku, majalah, jurnal, yang mendukung penelitian tersebut.

#### **E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data**

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui tahap wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hal ini sejalan dengan filosofi penelitian alamiah bahwa dalam pengambilan data, peneliti harus mampu berbaaur maupun berinteraksi secara intensif dengan informan. Adapun pengumpulan data pendukung lainnya digunakan sebagai pelengkap untuk memaksimalkan hasil.

a. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung pada perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan jalan mengamati objek penelitian tersebut guna kelengkapan data dan memperoleh gambaran mengenai perusahaan sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Observasi juga bisa dikatakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan terhadap situasi maupun kegiatan yang sedang berlangsung. Pengamatan itu selanjutnya dapat dituangkan kedalam bahasa verbal. Secara sederhana, metode observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subjek dan objek kejadian sistematis tanpa adanya komunikasi ataupun pertanyaan. Salah satu tujuan dilakukannya observasi adalah untuk memastikan kebenaran dan kesesuaian informasi antara para informan dengan yang terjadi di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan, sehingga dapat diperoleh keterangan dan data-data yang diperlukan.<sup>40</sup> Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan atau titik temu yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal lain dari responden secara lebih mendalam.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Lubis, "Penerapan Sop (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Kcp Syariah Hm. Joni Medan, h. 17-18."

<sup>41</sup> Dr Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D," 2013, h. 137.

Wawancara bertujuan untuk saling menyelami pandangan/pikiran tentang sesuatu yang menjadi objek pembahasan. Selain itu, sasaran narasumber merupakan orang-orang yang sudah paham pada kondisi disekitarnya serta terlibat langsung dalam aktivitas poin penelitian.

Wawancara dilakukan peneliti dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian. Adapun yang diwawancarai yaitu *manager*, *operation staff*, teller dan *customer service* di BTN Syariah KCP Parepare.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari beragam bahan kajian berupa laporan, tulisan, foto, film atau hal-hal yang dijadikan sumber informasi selain melalui wawancara dan observasi pada penelitian kualitatif. Teknik ini dilakukan dengan mempelajari serta mendokumentasikan berkas/dokumen khususnya milik internal BTN Syariah KCP Parepare, baik dalam bentuk file data, rekam suara, video maupun pengambilan gambar.

2. Teknik Pengolahan Data

a. *Editing* (Pemeriksaan Data)

*Editing* adalah meneliti data-data yang telah diperoleh, terutama dari kelengkapan jawaban, keterbacaan, kejelasan makna, kesesuaian dan relevansinya dengan data yang lain.<sup>42</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses *editing* dari hasil wawancara terhadap informan yang berhubungan langsung dengan topik penelitian.

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 240.

b. *Classifying* (Klasifikasi)

*Classifying* adalah proses pengelompokkan semua data baik yang berasal dari hasil wawancara dengan subyek penelitian, pengamatan dan pencatatan langsung di lapangan atau observasi. Seluruh data yang didapat tersebut dibaca dan ditelaah secara mendalam, kemudian digolongkan sesuai kebutuhan.<sup>43</sup> Hal ini dilakukan agar data yang ditelaah diperoleh menjadi mudah dibaca dan dipahami, serta memberikan informasi yang objektif yang diperlukan oleh peneliti. Kemudian data-data tersebut dipilih dalam bagian-bagian yang memiliki persamaan berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara dan data yang diperoleh melalui referensi.

c. *Verifying* (Verifikasi)

*Verifying* adalah proses memeriksa data dan informasi yang telah didapat dari lapangan agar validitas data dapat diakui dan digunakan dalam penelitian.<sup>44</sup> Pada penelitian ini data yang diperoleh dari informan diverifikasi guna memperoleh data yang valid yang berhubungan langsung dengan pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare.

d. *Concluding* (Kesimpulan)

---

<sup>43</sup> Lexy J Moleong, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung: remaja rosdakarya, 2007), h. 104-105.

<sup>44</sup> Nana Saudjana dan Ahwal Kusuma, *Proposal Penelitian* (Bandung: PT. Sinar Baru Argasindo, 2002), h. 84.

*Concluding* yaitu langkah terakhir dalam proses pengolahan data. Kesimpulan inilah yang nantinya akan menjadi sebuah data terkait dengan objek penelitian peneliti. Hal ini disebut dengan istilah *concluding*, yaitu kesimpulan atas proses pengolahan data yang terdiri dari empat proses sebelumnya: *editing, classifying, verifying analyzing*.

#### F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara informasi yang diperoleh peneliti dengan yang terjadi sesungguhnya di lapangan.<sup>45</sup> Tahap ini digunakan untuk menyanggah balik segala argumen yang mengatakan bahwa hasil akhir data tidak ilmiah. Maka perlu dilaksanakan uji keabsahan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan hasil penelitian yang andal serta dapat dipercaya. Adapun uji keabsahan data pada penelitian kualitatif terdiri atas *creadibility, transferability, dependability*, dan terakhir *confirmability*. Namun yang akan digunakan kali ini adalah uji kredibilitas.

Uji kredibilitas data terhadap hasil penelitian kualitatif yaitu dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, dan triangulasi.<sup>46</sup> Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai sumber informasi yang telah ada. Bila

---

<sup>45</sup> Tim Penyusun, "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020" (IAIN Parepare Nusantara Press, 2020).

<sup>46</sup> Ahmad Adip Muhdi, *Manajemen Pendidikan Terpadu Pondok Pesantren Dan Perguruan Tinggi (Studi Multisitus Di Ma'had Dalwa Bangil Dan Pondok Ngalah Purwosari Pasuruan)* (CV Literasi Nusantara Abadi, 2021), h. 105.

peneliti melakukan pengumpulan data secara triangulasi, berarti sekaligus telah menguji kredibilitas data.<sup>47</sup>

Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yakni membandingkan atau mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari berbagai sumber. Teknik tersebut dapat dilakukan sebagaimana berikut:

1. Mengecek kesesuaian data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan keadaan dan perspektif individu dengan pendapat orang lain.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang terkait.

Triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh di tempat penelitian melalui observasi dengan data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan yang berbeda. Selain itu peneliti juga membandingkan antara apa yang dikatakan oleh umum (pihak bank dan nasabah).

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama proses pengamatan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Jadi teknik analisis data telah diterapkan sejak awal perencanaan hingga penelitian dianggap selesai. Penelitian ini akan menggunakan teknik analisis dengan model interaktif yang dicetuskan oleh Miles dan Huberman. Model ini berawal dari pengumpulan data mentah,

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 327.

kemudian mereduksi data, mendisplay, hingga pada tahap verifikasi dan kesimpulan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu aktivitas yang dilakukan guna mendapatkan informasi-informasi relevan. Langkah tersebut bertujuan untuk memperoleh data yang valid sehingga kesimpulan penelitian tidak akan diragukan lagi kebenarannya. Data berasal dari hasil wawancara, dokumentasi (studi pustaka), dan observasi.<sup>48</sup> Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi langsung maupun tidak langsung terkait masalah penelitian yang mampu menunjang proses analisis.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu proses penyempurnaan hasil penelitian baik dengan cara mengurangi data yang dianggap tidak relevan, maupun menambahkan informasi yang dirasa masih perlu dan kurang tepat. Karena tidak menutup kemungkinan bahwa jumlah data yang diperoleh di lapangan akan melampaui kebutuhan. Biasanya, proses pemilihan data lebih difokuskan untuk informasi yang mengarah pada penyelesaian masalah, pemaknaan, maupun penemuan konsep baru.<sup>49</sup> Setelah direduksi, maka data yang ditampilkan akan lebih jelas dan data yang terkumpul akan lebih mudah. Jika data yang ditemukan masih data asing, tidak dikenal dan tidak berpola, maka dapat dipastikan data tersebut akan menjadi fokus dalam penelitian.

---

<sup>48</sup> M Pd Mukhtazar, *Prosedur Penelitian Pendidikan* (Absolute Media, 2020), h. 73.

<sup>49</sup> Indra Prasetia, *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori Dan Praktik* (umsu press, 2022), h.

### 3. Penyajian Data (*Display*)

Penyajian data yaitu proses mengumpulkan informasi secara tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya.<sup>50</sup> Pada tahap ini, data kemudian disajikan dalam uraian bersifat teks naratif yang dapat diselingi dengan gambar, skema, tabel, dan informasi pendukung lainnya. Hal ini disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh selama proses pengumpulan informasi, baik dari hasil wawancara, dokumentasi, maupun observasi.

### 4. Kesimpulan dan Verifikasi Data (*Conclusion Drowing/Verifying*)

Langkah terakhir dalam teknik analisis adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan kemungkinan akan mengalami perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat sebagai pegangan untuk pengumpulan data selanjutnya. Apabila kesimpulan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat kembali mencari data di lapangan, maka kesimpulan tersebut merupakan salah satu hasil yang kredibel atau bisa dipercaya.<sup>51</sup>

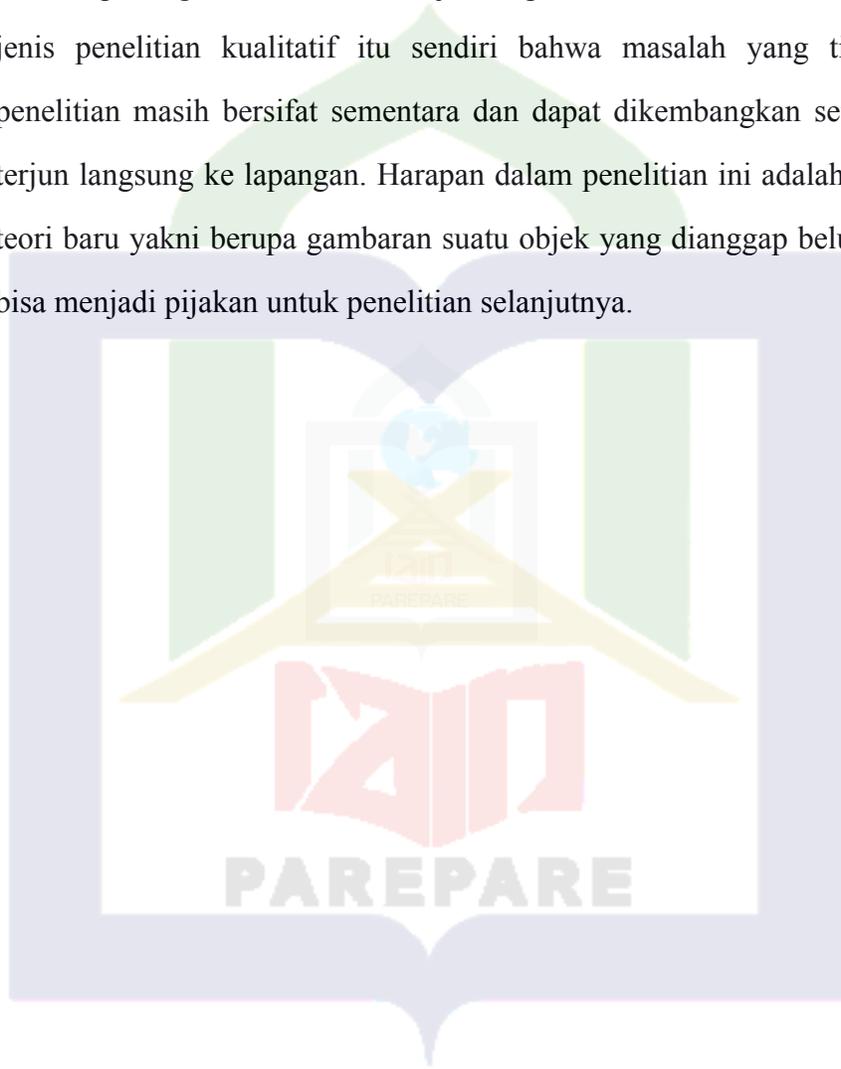
Kesimpulan dari penelitian kualitatif adalah penemuan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Hasil kesimpulan ditampilkan berdasarkan objek penelitian dalam bentuk deskriptif.

---

<sup>50</sup> Siti Kholipah and Heni Subagiharti, *Teknik Penulisan Karya Ilmiah* (Swalova Publishing, 2018), h. 87.

<sup>51</sup> Agus Sachi, *Stalking Ala Milenial Di Era Digital* (GUEPEDIA, 2021), h. 72.

Konsep analisis data pada penelitian kualitatif, kesimpulan yang diperoleh kemungkinan mampu menjawab fokus penelitian yang sudah direncanakan sejak awal perencanaan. Namun, ada kalanya kesimpulan akhir tidak dapat digunakan untuk menjawab permasalahan. Hal ini sesuai dengan jenis penelitian kualitatif itu sendiri bahwa masalah yang timbul dalam penelitian masih bersifat sementara dan dapat dikembangkan setelah peneliti terjun langsung ke lapangan. Harapan dalam penelitian ini adalah menemukan teori baru yakni berupa gambaran suatu objek yang dianggap belum jelas agar bisa menjadi pijakan untuk penelitian selanjutnya.





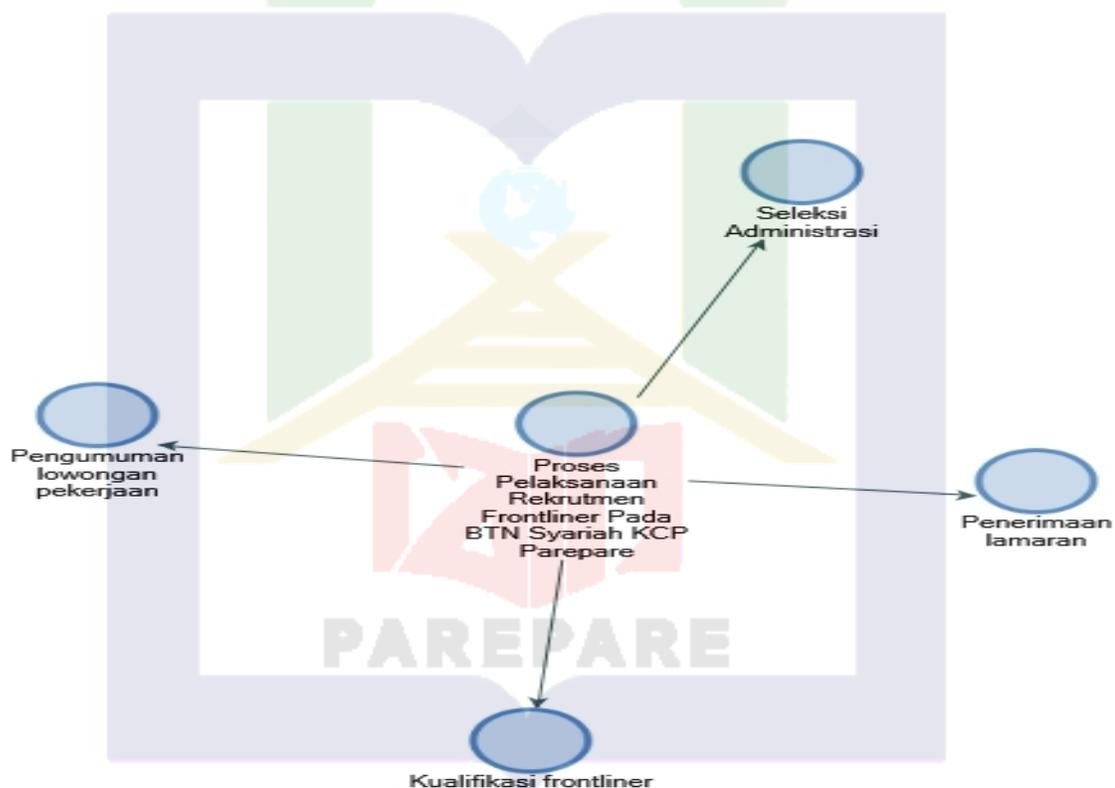
## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Proses Pelaksanaan Rekrutmen *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare

Berdasarkan olah data yang ditemukan oleh peneliti bagaimana proses pelaksanaan rekrutmen *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare seperti terlihat dalam hasil olah data pada aplikasi *Software N-Vivo 12 Plus*:



Sumber: data diolah berdasarkan hasil olah aplikasi *N-Vivo 12 Plus*

Rekrutmen merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran-lamaran mereka

diserahkan/dikumpulkan. Hasilnya adalah merupakan sekumpulan pelamar calon karyawan baru untuk diseleksi dan dipilih. Selain itu rekrutmen juga dapat dikatakan sebagai proses untuk mendapatkan sejumlah SDM (karyawan) yang berkualitas untuk menduduki sesuatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan.

a. Pengumuman Lowongan Pekerjaan

Membuka lowongan untuk posisi *frontliner* yang akan memainkan peran penting dalam mencapai tujuan bank. Posisi ini menawarkan kesempatan untuk belajar dan berkembang dalam lingkungan yang suportif dan kolaboratif.

Ketika ingin menarik pelamar agar mengetahui adanya lowongan pekerjaan di BTN Syariah KCP Parepare media informasi yang digunakan yaitu terdapat beberapa hal ini di pertegas oleh bapak

Mirza selaku *operation staff* yang mengatakan:

“Media informasi yang digunakan untuk menarik pelamar yaitu instagram yang paling hits bisa juga lewat facebook sih dan yang paling penting itu websitenya btn.co.id karir, tidak ada seperti dulu bawa berkas itu sudah tidak ada lagi.”<sup>52</sup>

Media informasi yang digunakan untuk menarik pelamar adalah instagram yang paling populer diikuti oleh facebook. Namun, website BTN.co.id di bagian karir menjadi media utama yang digunakan. Berbeda dengan dulu, saat ini pelamar tidak perlu lagi membawa berkas fisik untuk melamar.

---

<sup>52</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

Selanjutnya bapak Wawan Darmawan menambahkan selaku Teller yang mengatakan:

“Media yang saya gunakan yah lewat instagram pada saat mendaftar baru lewat website.”<sup>53</sup>

Media yang digunakan untuk mendaftar adalah Instagram, sedangkan situs web digunakan untuk memproses pendaftaran.

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis berpendapat media informasi yang digunakan pelamar agar mengetahui adanya lowongan pekerjaan di BTN Syariah KCP Parepare yang pertama itu instagram bisa juga lewat facebook setelah itu ketika pelamar ingin melakukan pendaftaran mereka melalui website dimana website bank BTN Syariah adalah [btn.co.id](http://btn.co.id) karir.

b. Kualifikasi *Frontliner*

Kualifikasi *frontliner* adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang agar dapat bekerja sebagai *frontliner*. Kualifikasi ini dapat berupa pendidikan, keterampilan, pengalaman, sikap, dan penampilan. *Frontliner* umumnya membutuhkan pendidikan minimal SMA/SMK. Namun, beberapa perusahaan mungkin mensyaratkan pendidikan yang lebih tinggi, seperti D3 atau S1. Jurusan yang relevan dengan pekerjaan *frontliner*, seperti komunikasi, manajemen bisnis, atau pariwisata, akan menjadi nilai tambah.

---

<sup>53</sup> Wawan Darmawan, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

Berdasarkan hasil wawancara bapak Mirza beliau mengatakan beberapa kualifikasi *frontliner* sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara bapak Mirza beliau mengatakan:

“Ada beberapa sih kualifikasi *frontliner* yaitu minimal D3, berpenampilan menarik, tinggi 155 cm minimal perempuan, untuk laki-laki 165 cm, dapat berkomunikasi dengan baik, bekerja sama dalam tim, dan ulet. Yaudah itu aja.”<sup>54</sup>

Terdapat beberapa kualifikasi yang wajib dipenuhi untuk menjadi *frontliner*, yaitu: Memiliki pendidikan minimal D3. Berpenampilan menarik. Memiliki tinggi badan minimal 155 cm untuk perempuan dan 165 cm untuk laki-laki. Mampu berkomunikasi dengan baik. Mampu bekerja sama dalam tim. Memiliki sikap ulet dan pantang menyerah.

Selanjutnya bapak Wawan Darmawan mengatakan bahwa:

“*Frontliner* di Bank BTN Syariah KCP Parepare memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, Bank BTN Syariah KCP Parepare memiliki kualifikasi yang cukup ketat untuk posisi ini.”<sup>55</sup>

*Frontliner* di Bank BTN Syariah memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Mereka merupakan garda terdepan dalam menjalin komunikasi dan memenuhi kebutuhan nasabah secara langsung. Oleh karena itu, Bank BTN Syariah menerapkan kualifikasi yang cukup ketat untuk posisi ini, dengan tujuan untuk memastikan bahwa para *frontliner* memiliki kemampuan dan kepribadian

---

<sup>54</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

<sup>55</sup> Wawan Darmawan, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN0 Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

yang mumpuni untuk memberikan pelayanan yang prima. Dengan menerapkan kualifikasi dan karakter yang ketat, Bank BTN Syariah berharap dapat mendapatkan *frontliner* terbaik yang mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan membawa citra positif bagi Bank BTN Syariah.

c. Penerimaan Lamaran

Proses penerimaan lamaran merupakan sebuah tahapan penting dalam rekrutmen karyawan. Tujuannya adalah untuk menyeleksi kandidat yang paling memenuhi kualifikasi dan memiliki potensi terbaik untuk berkontribusi pada perusahaan.

Setelah pelamar mengajukan lamaran melalui website pelamar akan menunggu konfirmasi apakah dia lulus berkas atau tidak hal tersebut di pertegas oleh bapak Mirza yang mengatakan:

“Ketika berkas pelamar sudah terkumpul selama dua minggu langkah selanjutnya yaitu menyeleksi administrasi. Yah di tahap ini akan disesuaikan dengan kebutuhan dan sesuai dengan bidang yang dibutuhkan oleh perusahaan. Menyeleksi administrasi ini perlu adanya proses yang ketat dan diawasi oleh pimpinan. Seleksi administrasi ini dilakukan dengan cara menyortir beberapa pelamar sehingga mendapatkan beberapa kandidat yang akan diikutsertakan dalam seleksi selanjutnya.”<sup>56</sup>

Setelah berkas lamaran terkumpul selama dua minggu, langkah selanjutnya adalah melakukan seleksi administrasi. Pada tahap ini, proses seleksi akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kualifikasi yang diperlukan untuk setiap bidang yang dibutuhkan oleh perusahaan. Seleksi administrasi harus dilakukan dengan cermat dan diawasi oleh pimpinan

---

<sup>56</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

untuk memastikan keakuratan dan objektivitas dalam penilaian. Proses seleksi ini dilakukan dengan cara menyortir berkas lamaran para pelamar untuk mendapatkan kandidat yang memenuhi persyaratan dan akan diundang untuk mengikuti tahap seleksi selanjutnya.

Dilanjut lagi Customer Service bapak Muhammad Edwin Ilyas beliau mengatakan:

“Bank BTN Syariah KCP Parepare tidak mencari calon karyawan melalui bantuan karyawan lama seperti dari keluarga, teman, atau saudaranya tidak seperti dulu hal seperti itu biasa terjadi. Karena untuk menghindari nepotisme di sebuah perusahaan. Bank BTN ini penarikan calon karyawannya yah dengan cara menyebarkan informasi lowongan kerja melalui media sosial.”<sup>57</sup>

Bank BTN Syariah KCP Parepare tidak menerapkan sistem rekrutmen karyawan melalui rekomendasi atau bantuan karyawan lama, baik dari keluarga, teman, maupun saudara. Hal ini berbeda dengan praktik rekrutmen di masa lampau yang sering kali melibatkan nepotisme. Bank BTN Syariah KCP Parepare berkomitmen untuk menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi dan profesionalisme dalam proses rekrutmen. Oleh karena itu, penarikan calon karyawan dilakukan dengan cara menyebarkan informasi lowongan kerja melalui media sosial.

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa dalam merekrut calon karyawan, pihak BTN Syariah KCP Parepare hanya melalui eksternal yaitu menyebarkan lowongan pekerjaan melalui media sosial. Hal ini untuk menghindari nepotisme dalam perencanaan sumber daya manusia. Dari pemaparan diatas pula, tidak mudah menyeleksi

---

<sup>57</sup> Muhammad Edwin Ilyas, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

administrasi. Hal ini dibutuhkan konsentrasi dan penyeleksian secara teliti dan detail agar diperoleh karyawan yang dianggap terbaik yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang berkompeten dibidangnya.

d. Seleksi Administrasi

Seleksi administrasi merupakan tahap awal dalam proses rekrutmen karyawan yang bertujuan untuk menyaring pelamar berdasarkan kesesuaian kualifikasi mereka dengan persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan. Pada tahap ini, tim rekrutmen akan melakukan penilaian terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen lamaran yang diajukan oleh para pelamar.

Dalam seleksi administrasi ini, lampiran-lampiran yang diperlukan dan sudah ditetapkan oleh pihak bank BTN Syariah KCP Parepare. Adapun berkas yang harus disiapkan adalah sebagai berikut :

- 1) Surat lamaran pekerjaan.
- 2) Daftar riwayat hidup.
- 3) Pas foto terbaru.
- 4) Foto copy kartu identitas (KTP) dan KK.
- 5) Foto copy Ijazah D3 dan S1
- 6) Foto copy sertifikat-sertifikat yang dimiliki.
- 7) Foto copy referensi/pengalaman kerja yang dimiliki.

Berdasarkan pernyataan dari bapak Mirza yang menyatakan bahwa:

“Ada beberapa berkas sih yang harus disiapkan pelamar yaitu yang pertama surat lamaran, daftar riwayat hidup, kartu identitas seperti

KTP dan masih banyak sih bisa dilihat pada saat ingin mengisi administrasi.”<sup>58</sup>

Beberapa berkas perlu disiapkan oleh pelamar untuk proses lamaran, yaitu surat lamaran yang berisi informasi mengenai diri pelamar, tujuan melamar, dan kesesuaian kualifikasi dengan posisi yang dilamar. Selanjutnya daftar riwayat hidup (CV) yang memuat informasi mengenai riwayat pendidikan, pengalaman kerja, keterampilan, dan prestasi pelamar. Selanjutnya kartu identitas diri yang sah, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau paspor.



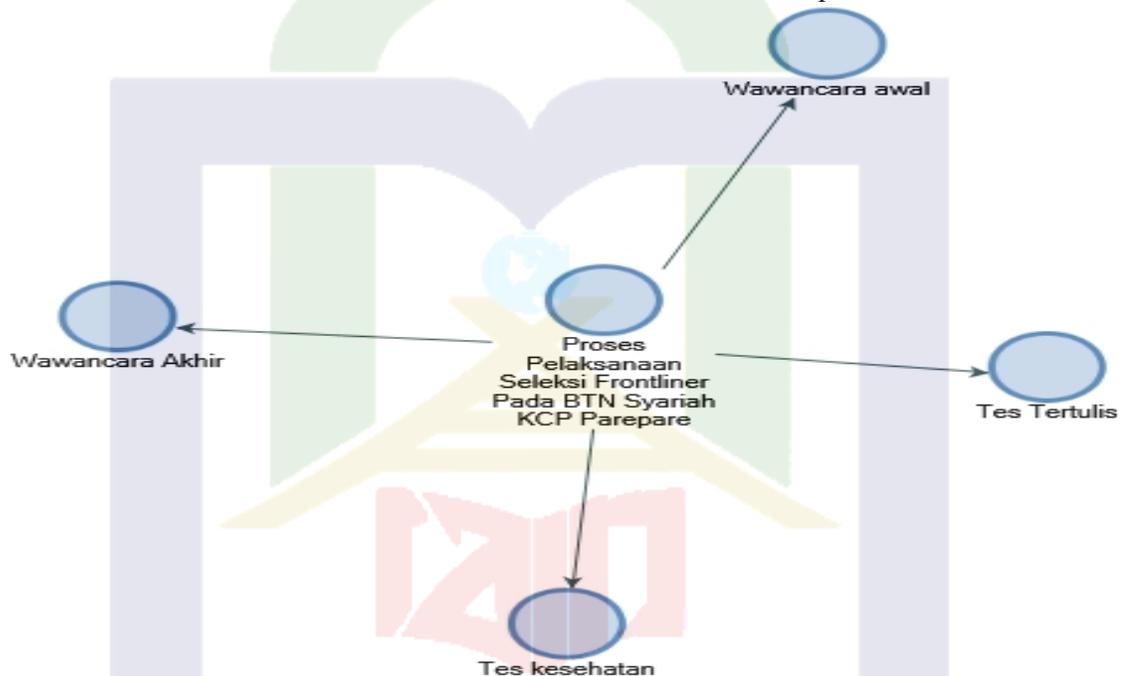
---

<sup>58</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

## 2. Proses Pelaksanaan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare

Berdasarkan olah data yang ditemukan oleh peneliti bagaimana proses pelaksanaan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare seperti terlihat dalam hasil olah data pada aplikasi *Software N-Vivo 12 Plus*:

Sumber: data diolah berdasarkan hasil olah aplikasi *N-Vivo 12 Plus*



Seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini dinamakan dengan seleksi. Proses seleksi sebagai sarana yang digunakan dalam memutuskan pelamar mana yang akan diterima.

Dalam pelaksanaan seleksi untuk penerimaan pegawai baru tentu memiliki beberapa tahapan. Adapun tahapan dan uraiannya adalah sebagai berikut:

a. Wawancara Awal

Wawancara merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Wawancara juga memiliki fleksibilitas yang tinggi, karena dapat diterapkan pada semua calon pegawai, karyawan, manajerial maupun operasional, berketerampilan rendah maupun berketerampilan tinggi. Wawancara kerja adalah percakapan formal dan mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasi hal-hal yang dapat diterimanya atau tidak.

Berdasarkan hasil wawancara bapak Wawan Darmawan beliau mengatakan:

“Dalam wawancara awal ini dilakukan beberapa hal untuk menggali dan menguji diantaranya yaitu tes kepribadian setelah itu tes kesehatan setelah tes kesehatan itu keluar pengumumannya satu minggu, setelah itu tes keilmuan atau biasa juga disebut tes wawasan dan yang terakhir itu tes pengalaman kerja.”<sup>59</sup>

Wawancara awal merupakan tahap awal dalam proses seleksi yang bertujuan untuk menggali dan menguji potensi kandidat. Tahap ini terdiri dari beberapa rangkaian tes diantaranya tes kepribadian yaitu digunakan untuk menilai karakter, minat, dan motivasi kandidat. Selanjutnya tes kesehatan, tes ini dilakukan untuk memastikan kondisi fisik dan mental kandidat memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan. Selanjutnya tes kemampuan atau wawasan, tes ini digunakan untuk mengukur

---

<sup>59</sup> Wawan Darmawan, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN0 Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

pengetahuan dan kemampuan kandidat yang relevan dengan posisi yang dilamar. Terakhir tes pengalaman kerja, tes ini digunakan untuk menilai pengalaman dan keahlian kandidat yang relevan dengan posisi yang dilamar. Pengumuman hasil tes kesehatan biasanya dilakukan satu minggu setelah tes kesehatan dilaksanakan. Setelah semua tes selesai, kandidat yang lolos akan melanjutkan ke tahap selanjutnya dalam proses seleksi. Perlu diingat bahwa urutan tes dan jenis tes yang digunakan dapat berbeda-beda tergantung pada perusahaan dan posisi yang dilamar.

b. Tes Tertulis

Tes tertulis merupakan alat atau prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi individu maupun kelompok yang mempunyai standar objektif untuk mengamati satu atau lebih karakteristik seseorang yang hasilnya dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini tes yang digunakan oleh bank BTN Syariah KCP Parepare adalah jenis tes TPA. Tes TPA atau Tes potensi akademik merupakan tes psikologi yang dapat mengungkap apa yang telah dicapai seseorang secara intelektual. Karena mengungkap kualitas intelektual, maka tinggi/rendahnya nilai TPA sering dihubungkan dengan tinggi/rendahnya tingkat kecerdasan.

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Mirza beliau mengatakan:

“Tes tertulis ini biasanya tes psikologi yang mana tujuan dilakukannya tes ini adalah untuk melihat bagaimana personal seorang calon karyawan dapat tergambarkan dari tes tersebut sih.

Setelah tes psikologi keluar pengumumannya dua minggu baru dapat diloloskan ketahap seleksi berikutnya.”<sup>60</sup>

Dalam proses seleksi, tes tertulis yang umum digunakan adalah tes psikologi. Tes ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepribadian calon karyawan dapat digambarkan. Tes ini dilakukan untuk mengetahui karakter, minat, dan motivasi calon karyawan yang relevan dengan posisi yang dilamar. Pengumuman hasil tes psikologi biasanya dilakukan dua minggu setelah tes dilaksanakan. Calon karyawan yang lolos tes psikologi akan diloloskan ke tahap seleksi berikutnya.

#### c. Tes Kesehatan

Tes kesehatan, yang juga dikenal sebagai pemeriksaan kesehatan atau *medical check-up* (MCU), adalah serangkaian pemeriksaan dan tes yang dilakukan untuk mengevaluasi kondisi kesehatan secara menyeluruh. Tes ini dapat membantu mendeteksi adanya masalah kesehatan, mendiagnosis penyakit, dan memantau kondisi tubuh secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Mirza beliau mengatakan: “Bank BTN Syariah KCP Parepare berkomitmen untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman dan sehat bagi karyawannya. Jadi yah tes kesehatan dilakukan untuk memastikan bahwa karyawan disini tidak memiliki penyakit menular siapa tau nantinya ada penyakit yang menular yang dapat membahayakan kesehatan karyawan lainnya. Itu tuh pasti akan merugikan karyawan lain.”<sup>61</sup>

Bank BTN Syariah KCP Parepare sangat peduli dengan keselamatan dan kesehatan karyawannya. Oleh karena itu, mereka

<sup>60</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

<sup>61</sup> Muhammad Edwin Ilyas, Pegawai BanK Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024

melakukan tes kesehatan untuk memastikan bahwa karyawannya tidak memiliki penyakit menular. Tujuannya adalah untuk mencegah penyebaran penyakit menular di lingkungan kerja, yang dapat membahayakan kesehatan karyawan lainnya. Hal ini tentu saja akan merugikan karyawan lain, baik secara fisik maupun mental. Dengan melakukan tes kesehatan, Bank BTN Syariah KCP Parepare dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi seluruh karyawannya.

d. Wawancara Akhir

Wawancara akhir adalah tahap terakhir dari rangkaian seleksi yang dilakukan di bank BTN Syariah KCP Parepare. Dalam wawancara ini dilakukan oleh kepala cabang untuk lebih mengetahui dan menilai secara langsung tentang kepribadian, motivasi melamar, tujuan melamar dan permintaan gaji dalam tahap akhir juga termasuk penanda tangan kontrak kerja antara calon pegawai yang diterima oleh pihak BTN Syariah KCP Parepare.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan bapak Mirza yang menyatakan:

“Pada saat wawancara akhir, kami pihak bank BTN Syariah KCP Parepare akan melihat kesungguhan dan keinginan calon karyawan baru sih untuk bergabung di bank BTN Syariah KCP Parepare. Dalam tahap ini kami akan menjelaskan secara rinci terkait gaji, kontrak, tata tertib serta semua peraturan yang ada di bank ini. Kalau pelamar tidak sanggup atau setengah-setengah yah kami pihak bank akan memperhitungkan untuk menerima pelamar ini jangan

sampai pelamar tersebut tidak bersedia untuk mengikuti aturan yang ada di bank ini ataupun bisa mengundurkan diri.<sup>62</sup>

Maka dapat disimpulkan bahwa wawancara akhir ini dilakukan dengan tujuan dapat berkomunikasi langsung antara kandidat dengan orang yang nantinya akan menjadi atasan langsung terkait pemahaman mendalam tentang segala sesuatu yang menyangkut posisi yang akan diisi oleh kandidat sekaligus menjalankan fungsi pengawasan dengan melakukan verifikasi terhadap kandidat dengan melihat apakah sudah sesuai dengan data hasil seleksi.

Dalam proses rekrutmen dan seleksi sebuah perusahaan membutuhkan waktu yang panjang, agar proses seleksi dan rekrutmen mendapatkan karyawan yang benar-benar berkompeten di bidangnya. Proses seleksi dilakukan secara terbuka dan bertahap sehingga waktunya cukup lama. Dalam merekrut karyawan baru di bank BTN Syariah KCP Parepare ini tidak mengenal yang namanya sistem nepotisme dan sebagainya. Bank BTN Syariah KCP Parepare berusaha seprofesional mungkin dalam memilih pegawai baru, akan tetapi kalau ada rekomendasi hal ini tidak mutlak harus bank terima, orang-orang yang mendapat rekomendasi pun harus melalui prosedur seleksi penerimaan.

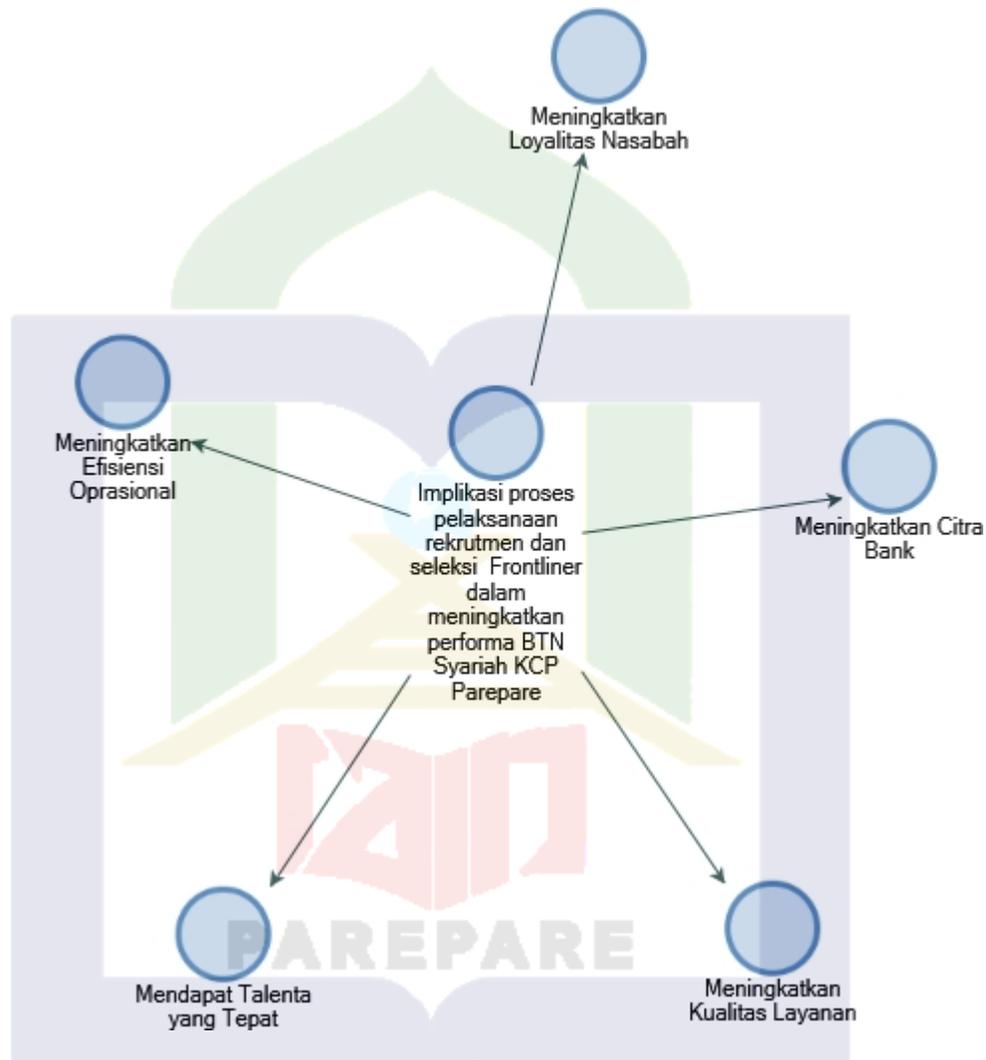
### 3. Implikasi Dari Proses Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi *Frontliner* Dalam Meningkatkan Performa Pada BTN Syariah KCP Parepare

Berdasarkan olah data yang ditemukan oleh peneliti bagaimana implikasi dari proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* dalam

---

<sup>62</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

meningkatkan performa pada BTN Syariah KCP Parepare seperti terlihat dalam hasil olah data pada aplikasi *Software N-Vivo 12 Plus*:



Sumber: data diolah berdasarkan hasil olah aplikasi *N-Vivo 12 Plus*

Proses rekrutmen dan seleksi *frontliner* yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan performa BTN Syariah KCP Parepare. Berikut adalah beberapa implikasinya:

a. Mendapatkan Talenta yang Tepat

Proses rekrutmen dan seleksi yang cermat dapat membantu BTN Syariah KCP Parepare menemukan talenta yang tepat untuk mengisi posisi *frontliner*. Talenta yang tepat memiliki keahlian, pengetahuan, dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan bank dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Mirza beliau mengatakan: “Di perusahaan saya sebelumnya yah, saya bertanggung jawab untuk menangani keluhan pelanggan dan memastikan kepuasan mereka. Saya terbiasa mendengarkan keluhan pelanggan dengan sabar, memahami masalah mereka, dan menawarkan solusi yang tepat. Saya juga selalu berusaha untuk bersikap ramah dan sopan kepada semua pelanggan.”<sup>63</sup>

Karyawan bank BTN Syariah KCP Parepare mengemban tanggung jawab untuk menangani keluhan pelanggan dan memastikan kepuasan mereka. karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dengan penuh kesabaran, memahami permasalahan mereka dengan seksama, dan menawarkan solusi yang tepat. Selain itu, karyawan selalu berusaha untuk bersikap ramah dan sopan kepada seluruh pelanggan.

Dilanjut lagi bapak Muhammad Edwin Ilyas beliau mengatakan:

“Saya percaya bahwa setiap nasabah harus diperlakukan dengan hormat dan sopan. Jadi saya akan berusaha untuk memahami kebutuhan nasabah dan menyesuaikan pendekatan saya sesuai dengan itu. Selain itu, saya juga akan menghindari membuat asumsi tentang nasabah berdasarkan hal-hal seperti usia, penampilan, atau latar belakang mereka.”<sup>64</sup>

---

<sup>63</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

<sup>64</sup> Muhammad Edwin Ilyas, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

Maka dapat disimpulkan bahwa hasil wawancara diatas adalah karyawan memiliki keyakinan bahwa setiap nasabah berhak mendapatkan perlakuan yang hormat dan sopan. Ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki prinsip yang kuat tentang bagaimana nasabah harus diperlakukan. Nasabah berhak mendapatkan perlakuan yang hormat dan sopan ini adalah standar minimum yang harus karyawan penuhi dalam berinteraksi dengan nasabah. Oleh karena itu, karyawan akan selalu berusaha untuk memahami kebutuhan mereka dan menyesuaikan pendekatan karyawan dengan tepat. Setelah itu karyawan harus memahami kebutuhan mereka ini adalah langkah pertama untuk memberikan layanan pelanggan yang baik. Menyesuaikan pendekatan saya dengan tepat, ini menunjukkan bahwa karyawan fleksibel dan dapat menyesuaikan gaya komunikasi karyawan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, karyawan juga berkomitmen untuk menghindari membuat asumsi tentang nasabah berdasarkan usia, penampilan, atau latar belakang mereka.

b. Meningkatkan Kualitas Layanan

*Frontliner* yang memiliki keahlian, pengetahuan, dan sikap yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong mereka untuk terus menggunakan produk dan layanan BTN Syariah KCP Parepare.

Berdasarkan hasil wawancara dari bapak Wawan Darmawan beliau mengatakan:

“Saya akan mengukur keberhasilan upaya saya dengan memantau kepuasan nasabah melalui survei, ulasan online, dan tingkat retensi

nasabah. Saya juga akan melacak metrik seperti waktu tunggu rata-rata dan jumlah keluhan nasabah.”<sup>65</sup>

Kepuasan nasabah akan diukur melalui survei dan ulasan online. Survei dapat dikirimkan kepada nasabah melalui email, telepon, atau secara langsung di cabang bank. Ulasan online dapat ditemukan di situs web bank, media sosial, dan platform ulasan seperti Google Reviews. Selanjutnya persentase nasabah yang terus menggunakan layanan bank dari waktu ke waktu. Tingkat retensi yang tinggi menunjukkan bahwa nasabah puas dengan layanan bank dan berkemungkinan untuk terus menggunakannya di masa depan. Selanjutnya waktu tunggu rata-rata adalah rata-rata waktu yang dibutuhkan nasabah untuk menunggu layanan di cabang bank atau saat mereka menghubungi call center. Waktu tunggu yang singkat menunjukkan bahwa bank efisien dan efektif dalam melayani nasabah. Adapun jumlah keluhan yang diterima bank dari nasabah dalam periode waktu tertentu. Jumlah keluhan yang rendah menunjukkan bahwa nasabah puas dengan layanan bank dan tidak mengalami banyak masalah. Adapun ketika melacak metrik, karyawan dapat mengidentifikasi area di mana karyawan berhasil dan area di mana karyawan perlu meningkatkan. Karyawan kemudian dapat menggunakan informasi ini untuk membuat perubahan pada program peningkatan kualitas layanan karyawan.

### c. Meningkatkan Efisiensi Operasional

---

<sup>65</sup> Wawan Darmawan, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN0 Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 12 Februari 2024.

*Frontliner* yang kompeten dan memiliki etos kerja yang tinggi dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Hal ini dapat membantu BTN Syariah KCP Parepare untuk meningkatkan produktivitas dan menghemat biaya operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mirza beliau mengatakan:

“Peningkatan efisiensi operasional pada bank BTN Syariah KCP Parepare menggunakan beberapa langkah-langkah diantaranya mengidentifikasi proses yang tidak efisien, menerapkan teknologi baru, melatih staf, meningkatkan moral staf, dan yang terakhir memantau dan mengukur kemajuan, itu saja sih.”<sup>66</sup>

Ada beberapa langkah yang akan karyawan ambil untuk meningkatkan efisiensi operasional di Bank BTN Syariah yaitu yang pertama mengidentifikasi proses yang tidak efisien, karyawan akan melakukan analisis menyeluruh terhadap semua proses bisnis di bank untuk mengidentifikasi area di mana efisiensi dapat ditingkatkan. Yang kedua menerapkan teknologi baru, karyawan akan menggunakan teknologi baru untuk mengotomatisasi tugas manual, meningkatkan komunikasi, dan meningkatkan pengambilan keputusan. Yang ketiga melatih staf dimaksud dengan melatih staf yaitu karyawan akan memastikan bahwa semua staf memiliki pelatihan yang memadai tentang proses dan prosedur yang baru. Yang keempat meningkatkan moral staf, karyawan akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan suportif yang memotivasi staf untuk bekerja secara efisien. Dan langkah yang terakhir yaitu memantau dan mengukur kemajuan, karyawan akan memantau dan mengukur kemajuan

---

<sup>66</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

bank secara teratur untuk memastikan bahwa bank berada di jalur yang tepat untuk mencapai tujuan bank.

d. Meningkatkan Citra Bank

*Frontliner* yang profesional dan ramah dapat memberikan citra yang positif bagi BTN Syariah KCP Parepare. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap bank dan menarik lebih banyak nasabah baru.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Wawan Darmawan beliau mengatakan:

“Kami mengukur keberhasilan program-program kami dengan berbagai cara, antara lain melakukan survei kepada nasabah, memantau media sosial, melacak pemberitaan media dan yang terakhir mengukur pangsa pasar sih.”<sup>67</sup>

Pada saat melakukan survei kepada nasabah karyawan secara berkala melakukan survei kepada nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap layanan bank. Selanjutnya memantau media sosial, memantau media sosial untuk melihat apa yang orang bicarakan tentang bank BTN Syariah KCP Parepare. Selanjutnya melacak pemberitaan media, karyawan melacak pemberitaan media tentang bank kami untuk melihat apakah pemberitaannya positif atau negatif. Selanjutnya mengukur pangsa pasar, karyawan mengukur pangsa pasar bank kami untuk melihat apakah program-program kami telah berhasil menarik nasabah baru. Dengan mengukur keberhasilan program-program kami, kami dapat terus meningkatkan efektivitasnya dan memastikan

---

<sup>67</sup> Wawan Darmawan, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN0 Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

bahwa kami mencapai tujuan kami dalam membangun citra bank yang positif.

e. Meningkatkan Loyalitas Nasabah

*Frontliner* yang mampu membangun hubungan yang baik dengan nasabah dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal akan lebih cenderung untuk terus menggunakan produk dan layanan BTN Syariah KCP Parepare dan merekomendasikan bank kepada orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Mirza beliau mengatakan:

“Di bank kami, kami sangat fokus pada membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah kami. Kami percaya bahwa dengan memahami kebutuhan dan tujuan mereka, kami dapat menawarkan produk dan layanan yang relevan dan bermanfaat. Kami telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah, termasuk personalisasi pengalaman nasabah, berikan penghargaan kepada nasabah atas bisnis mereka, membuat program rujukan, minta umpan balik dari nasabah dan membangun hubungan yang kuat dengan nasabah.”<sup>68</sup>

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa bank BTN Syariah KCP Parepare telah menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah diantaranya yang pertama personalisasi pengalaman nasabah gunakan data nasabah untuk mempersonalisasi pengalaman mereka dengan bank BTN Syariah KCP Parepare. Ini dapat mencakup hal-hal seperti menawarkan produk dan layanan yang direkomendasikan, mengirimkan pesan yang relevan, dan memberikan layanan pelanggan yang disesuaikan. Yang kedua berikan penghargaan

---

<sup>68</sup> Mirza, Pegawai Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah KCP Parepare, Wawancara tanggal 19 Februari 2024.

kepada nasabah atas bisnis mereka, temukan cara untuk menghargai nasabah atas kesetiaan mereka. Ini dapat berupa hal-hal seperti menawarkan diskon, memberikan hadiah, atau memberikan akses eksklusif ke produk dan layanan. Yang ketiga membuat program rujukan, dorong nasabah bank BTN Syariah KCP Parepare untuk merujuk teman dan keluarga mereka ke bank BTN Syariah KCP Parepare. Bank BTN Syariah KCP Parepare dapat menawarkan insentif kepada nasabah yang merujuk, seperti kredit akun atau hadiah. Yang keempat minta umpan balik dari nasabah, mintalah umpan balik dari nasabah bank BTN Syariah KCP Parepare secara berkala tentang pengalaman mereka dengan bank BTN Syariah KCP Parepare. Gunakan umpan balik ini untuk meningkatkan produk dan layanan bank BTN Syariah KCP Parepare. Yang kelima membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, luangkan waktu untuk mengenal nasabah bank BTN Syariah KCP Parepare dan membangun hubungan dengan mereka. Ini akan membantu bank BTN Syariah KCP Parepare memahami kebutuhan mereka dan memberikan layanan pelanggan yang lebih baik.

## **B. Pembahasan**

### **1. Proses Pelaksanaan Rekrutmen *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare**

Rekrutmen merupakan proses menentukan dan menarik pelamar yang mampu untuk bekerja dalam suatu perusahaan. Proses ini dimulai ketika para pelamar dicari dan berakhir ketika lamaran-lamaran mereka diserahkan/dikumpulkan. Hasilnya adalah merupakan sekumpulan pelamar calon karyawan baru untuk diseleksi dan dipilih. Selain itu

rekrutmen juga dapat dikatakan sebagai proses untuk mendapatkan sejumlah SDM (karyawan) yang berkualitas untuk menduduki sesuatu jabatan atau pekerjaan dalam suatu perusahaan.

a. Pengumuman Lowongan Pekerjaan

Membuka lowongan untuk posisi *frontliner* yang akan memainkan peran penting dalam mencapai tujuan bank. Posisi ini menawarkan kesempatan untuk belajar dan berkembang dalam lingkungan yang suportif dan kolaboratif. Pengumuman ini biasanya berisi informasi mengenai nama bank, posisi yang dilamar, persyaratan pelamar cara melamar dan batas waktu lamaran.

Adapun tempat pengumuman lowongan pekerjaan terdapat 2 yang biasanya digunakan dalam proses rekrutmen di bank BTN Syariah KCP Parepare yaitu sebagai berikut:

1) Website (Internet)

Website juga menjadi sarana dalam menyebarkan informasi lowongan pekerjaan. Karena pada zaman modern ini banyak pelamar yang mengakses informasi pekerjaan melalui Internet.

2) Media Sosial

Media sosial digunakan karena informasi menggunakan media sosial ini sangat cepat menyebar dan memiliki jangkauan yang cukup luas, sehingga mampu menyerap banyak pelamar yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan pegawai baru di bank BTN Syariah KCP Parepare.

Adapun tujuan dari pengumuman lowongan pekerjaan yaitu yang pertama menarik pelamar yang berkualitas, yang kedua memperoleh

informasi yang akurat tentang pelamar, yang ketiga memilih pelamar yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan yang terakhir memenuhi kebutuhan tenaga kerja perusahaan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori penelitian terkait dengan sumber yang digunakan dalam proses rekrutmen yang dikemukakan oleh Meldona yang menyatakan bahwa dibagian eksternal menjelaskan rekrutmen melalui media sosial dapat menjadi pilihan yang hemat biaya dibandingkan dengan sumber rekrutmen tradisional seperti iklan lowongan kerja di surat kabar atau majalah. Media sosial memungkinkan perusahaan untuk menemukan dan merekrut kandidat dengan lebih cepat dan efisien maka perusahaan dapat memposting lowongan pekerjaan secara langsung di media sosial dan menerima lamaran dari kandidat dalam hitungan menit. Proses komunikasi dengan kandidat juga dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah melalui media sosial

b. Kualifikasi *Frontliner*

Kualifikasi *frontliner* adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang agar dapat bekerja sebagai *frontliner*. Kualifikasi ini dapat berupa pendidikan, keterampilan, pengalaman, sikap, dan penampilan. *Frontliner* umumnya membutuhkan pendidikan minimal SMA/SMK. Namun, beberapa perusahaan mungkin mensyaratkan pendidikan yang lebih tinggi, seperti D3 atau S1.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori kualifikasi umum yang dipersyaratkan untuk menjadi *frontliner* di BTN Syariah yang terdapat pada website BTN Syariah yang menjelaskan bahwa *frontliner* BTN

Syariah yang berkualitas tinggi harus memiliki kualifikasi yang memungkinkan mereka untuk memberikan layanan yang sesuai dengan dimensi-dimensi tersebut. Contohnya, *frontliner* harus memiliki pengetahuan tentang produk dan layanan BTN Syariah, kemampuan komunikasi yang baik, dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien.

c. Penerimaan Lamaran

Proses penerimaan lamaran merupakan sebuah tahapan penting dalam rekrutmen karyawan. Tujuannya adalah untuk menyeleksi kandidat yang paling memenuhi kualifikasi dan memiliki potensi terbaik untuk berkontribusi pada perusahaan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tujuan rekrutmen yang dikemukakan oleh Isnawati yang menjelaskan bahwa tujuan rekrutmen adalah untuk memenuhi penawaran sebanyak mungkin dari calon-calon karyawan sehingga organisasi memiliki peluang yang lebih besar untuk menentukan pilihan terhadap calon pelamar yang dianggap memenuhi standar kualifikasi organisasi. Dengan kata lain tujuan rekrutmen merupakan kegiatan menerima pelamar sebanyak-banyaknya sesuai dengan klasifikasi kebutuhan perusahaan dari berbagai sumber, sehingga memungkinkan akan terjaring calon karyawan dengan kualitas tertinggi dari yang terbaik.

d. Seleksi Administrasi

Seleksi administrasi merupakan tahap awal dalam proses rekrutmen karyawan yang bertujuan untuk menyaring pelamar

berdasarkan kesesuaian kualifikasi mereka dengan persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan. Pada tahap ini, tim rekrutmen akan melakukan penilaian terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen lamaran yang diajukan oleh para pelamar.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori indikator seleksi yang dikemukakan oleh Isnawati yang menjelaskan bahwa proses seleksi administrasi merupakan tahap awal dalam menyaring kandidat yang memenuhi kualifikasi untuk lowongan pekerjaan yang tersedia. Tahap ini umumnya dilakukan dengan mengevaluasi kelengkapan dan keabsahan dokumen lamaran yang di submit oleh pelamar. Pelamar diharuskan untuk melengkapi semua dokumen lamaran yang dipersyaratkan, seperti CV, surat lamaran, transkrip nilai, sertifikat, dan dokumen lainnya yang relevan. Setelah itu dokumen harus diunggah atau disubmit sesuai dengan format dan ketentuan yang telah ditetapkan. Kemudian dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan ketentuan akan didiskualifikasi.

## 2. Proses Pelaksanaan Seleksi *Frontliner* Pada BTN Syariah KCP Parepare

Seleksi adalah kegiatan dalam manajemen SDM yang dilakukan setelah proses rekrutmen selesai dilaksanakan. Hal ini berarti telah terkumpul sejumlah pelamar yang memenuhi syarat untuk kemudian dipilih mana yang dapat ditetapkan sebagai karyawan dalam suatu perusahaan. Proses pemilihan ini dinamakan dengan seleksi. Proses seleksi sebagai sarana yang digunakan dalam memutus pelamar mana yang akan diterima.

Dalam pelaksanaan seleksi untuk penerimaan pegawai baru tentu memiliki beberapa tahapan. Adapun tahapan dan uraiannya adalah sebagai berikut:

a. Wawancara Awal

Wawancara merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Wawancara juga memiliki fleksibilitas yang tinggi, karena dapat diterapkan pada semua calon pegawai, karyawan, manajerial maupun operasional, berketerampilan rendah maupun berketerampilan tinggi. Wawancara kerja adalah percakapan formal dan mendalam yang dilakukan untuk mengevaluasi hal-hal yang dapat diterimanya atau tidak.

Wawancara ini dilaksanakan bank BTN Syariah KCP Parepare dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelamar serta untuk mengukur kualitas pelamar melalui sifat-sifat seperti sikap sosial, penampilan umum, dan kemampuan mengekspresikan diri secara efektif dan juga tes tersebut akan memberikan informasi tentang pas atau tidaknya pelamar dengan jabatan atau pekerjaan yang akan dipercayakan kepadanya atau dengan berkas yang dilampirkan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tujuan seleksi yang dikemukakan oleh Garaika and Helisia Margahana yang menjelaskan bahwa wawancara awal bertujuan untuk menyaring kandidat yang sesuai dengan kualifikasi dan kebutuhan bank BTN Syariah. Pada tahap ini, pewawancara akan menilai beberapa hal, seperti kecocokan dengan kualifikasi, pewawancara akan memastikan bahwa anda memenuhi kualifikasi minimum untuk posisi yang anda lamar, seperti pendidikan,

pengalaman kerja, dan keterampilan. Pewawancara akan menanyakan tentang motivasi anda melamar ke bank BTN Syariah dan minat anda terhadap industri perbankan syariah. Selanjutnya pewawancara akan menilai kemampuan anda berkomunikasi secara lisan dan tertulis. Setelah itu pewawancara akan menilai penampilan dan kepribadian anda untuk memastikan bahwa anda cocok dengan budaya perusahaan bank BTN Syariah.

b. Tes Tertulis

Tes tertulis merupakan alat atau prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi individu maupun kelompok yang mempunyai standar objektif untuk mengamati satu atau lebih karakteristik seseorang yang hasilnya dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini tes yang digunakan oleh bank BTN Syariah KCP Parepare adalah jenis tes TPA. Tes TPA atau Tes Potensi Akademik merupakan tes psikologi yang dapat mengungkap apa yang telah dicapai seseorang secara intelektual. Karena mengungkap kualitas intelektual, maka tinggi/rendahnya nilai TPA sering dihubungkan dengan tinggi/rendahnya tingkat kecerdasan.

Secara umum tujuan dilakukan tes ini di perusahaan adalah untuk melihat bagaimana personal seorang calon karyawan dapat tergambarkan dari tes tersebut yang selanjutnya akan dinilai apakah calon pelamar dapat diloloskan ketahap seleksi berikutnya atau tidak.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tes tertulis wawasan syariah yang dikemukakan oleh Nugraha yang menjelaskan bahwa tes tertulis syariah ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pengalaman keislaman seorang pelamar dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, yang ingin diketahui adalah batas minimum atau standar minimal pengetahuan dan pengalaman keislaman sehari-hari. Tes ini juga dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan tertulis pada lembar jawaban. Pertanyaan-pertanyaan tersebut berkisar pada aspek ilmu pengetahuan umum dan terkait dengan lembaga.

c. Tes Kesehatan

Tes kesehatan, yang juga dikenal sebagai pemeriksaan kesehatan atau *medical check-up* (MCU), adalah serangkaian pemeriksaan dan tes yang dilakukan untuk mengevaluasi kondisi kesehatan secara menyeluruh. Tes ini dapat membantu mendeteksi adanya masalah kesehatan, mendiagnosis penyakit, dan memantau kondisi tubuh secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tes kesehatan yang dikemukakan oleh Nugraha yang menjelaskan bahwa tes kesehatan pada dasarnya untuk mengukur atau memperkirakan kinerja jabatan dari para pelamar dan pada umumnya perusahaan mempersyaratkan adanya surat keterangan kesehatan dari dokter yang harus dilampirkan dalam surat lamaran yang dikirim oleh pelamar kepada perusahaan. Karena kesehatan itu adalah modal utama untuk semua orang.

d. Wawancara Akhir

Wawancara akhir adalah tahap terakhir dari rangkaian seleksi yang dilakukan di bank BTN Syariah KCP Parepare. Dalam wawancara ini dilakukan untuk lebih mengetahui dan menilai secara langsung tentang kepribadian, motivasi melamar, tujuan melamar dan permintaan gaji dalam tahap akhir juga termasuk penandatanganan kontrak kerja antara calon pegawai yang diterima oleh pihak BTN Syariah KCP Parepare.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tes wawancara yang dikemukakan oleh Nugraha yang menjelaskan bahwa dalam melaksanakan seleksi terhadap pelamar diperlukan menggunakan beberapa metode biasanya wawancara ini dilakukan pada tahap akhir seleksi. Metode wawancara terutama bertujuan untuk menggali informasi yang diperlukan tetapi belum diperoleh melalui tes-tes sebelumnya.

Dapat disimpulkan bahwa wawancara akhir ini dilakukan dengan tujuan dapat berkomunikasi langsung antara kandidat dengan orang yang nantinya akan menjadi atasan langsung terkait pemahaman mendalam tentang segala sesuatu yang menyangkut posisi yang akan disisi oleh kandidat sekaligus menjalankan fungsi pengawasan dengan melakukan verifikasi terhadap kandidat dengan melihat apakah sudah sesuai dengan data hasil seleksi.

3. Implikasi Dari Proses Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi *Frontliner* Dalam Meningkatkan Performa Pada BTN Syariah KCP Parepare

Proses rekrutmen dan seleksi *frontliner* yang efektif memiliki peran penting dalam meningkatkan performa BTN Syariah KCP Parepare. Berikut adalah beberapa implikasinya:

a. Mendapatkan Talenta yang Tepat

Proses rekrutmen dan seleksi yang cermat dapat membantu BTN Syariah KCP Parepare menemukan talenta yang tepat untuk mengisi posisi *frontliner*. Talenta yang tepat memiliki keahlian, pengetahuan, dan sikap yang sesuai dengan kebutuhan bank dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori pengertian rekrutmen yang dikemukakan oleh Veithzal Rivai Zainal yang menjelaskan bahwa rekrutmen adalah proses mencari, menarik, dan memilih calon pelamar kerja yang qualified untuk mengisi posisi atau jabatan yang kosong dalam suatu perusahaan atau organisasi. Tujuan utama rekrutmen adalah untuk mendapatkan tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar dapat mencapai tujuannya.

b. Meningkatkan Kualitas Layanan

*Frontliner* yang memiliki keahlian, pengetahuan, dan sikap yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong mereka untuk terus menggunakan produk dan layanan BTN Syariah KCP Parepare.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tugas utama *frontliner* yang dikemukakan oleh Fatchullah Hassan Rifa'i yang menjelaskan

bahwa tugas *frontliner* adalah harus mampu memberikan layanan pelanggan yang ramah, sopan, dan professional. Mereka harus dapat menjawab pertanyaan pelanggan, menyelesaikan masalah pelanggan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. *Frontliner* juga dapat berperan dalam meningkatkan penjualan perusahaan. Mereka dapat melakukannya dengan menawarkan produk atau layanan kepada pelanggan, memberikan informasi tentang produk atau layanan, dan membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. *Frontliner* harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukkan empati kepada pelanggan, mendengarkan keluhan pelanggan, dan memberikan solusi atas masalah pelanggan. *Frontliner* adalah perwakilan perusahaan, sehingga mereka harus selalu menjaga citra perusahaan dengan baik. Mereka harus berpakaian rapi dan sopan, berperilaku profesional, dan selalu memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.

c. Meningkatkan Efisiensi Operasional

*Frontliner* yang kompeten dan memiliki etos kerja yang tinggi dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Hal ini dapat membantu BTN Syariah KCP Parepare untuk meningkatkan produktivitas dan menghemat biaya operasional.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tugas utama *frontliner* yang dikemukakan oleh Fatchullah Hassan Rifa'i yang menjelaskan bahwa tugas *frontliner* adalah harus mampu memberikan layanan

pelanggan yang ramah, sopan, dan profesional. Mereka harus dapat menjawab pertanyaan pelanggan, menyelesaikan masalah pelanggan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. *Frontliner* juga dapat berperan dalam meningkatkan penjualan perusahaan. Mereka dapat melakukannya dengan menawarkan produk atau layanan kepada pelanggan, memberikan informasi tentang produk atau layanan, dan membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. *Frontliner* harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukkan empati kepada pelanggan, mendengarkan keluhan pelanggan, dan memberikan solusi atas masalah pelanggan. *Frontliner* adalah perwakilan perusahaan, sehingga mereka harus selalu menjaga citra perusahaan dengan baik. Mereka harus berpakaian rapi dan sopan, berperilaku profesional, dan selalu memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.

d. Meningkatkan Citra Bank

*Frontliner* yang profesional dan ramah dapat memberikan citra yang positif bagi BTN Syariah KCP Parepare. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap bank dan menarik lebih banyak nasabah baru.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tugas utama *frontliner* yang dikemukakan oleh Fatchullah Hassan Rifa'i yang menjelaskan bahwa tugas *frontliner* adalah harus mampu memberikan layanan pelanggan yang ramah, sopan, dan profesional. Mereka harus dapat menjawab pertanyaan pelanggan, menyelesaikan masalah pelanggan, dan

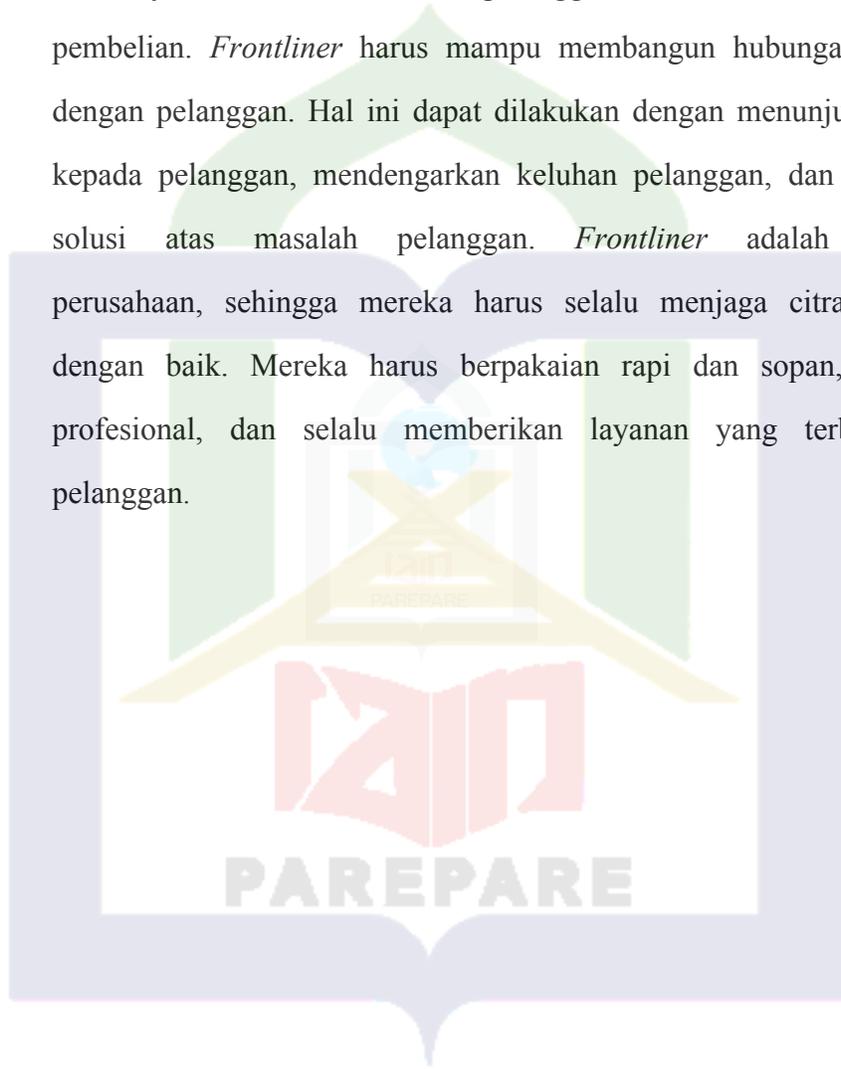
memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. *Frontliner* juga dapat berperan dalam meningkatkan penjualan perusahaan. Mereka dapat melakukannya dengan menawarkan produk atau layanan kepada pelanggan, memberikan informasi tentang produk atau layanan, dan membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. *Frontliner* harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukkan empati kepada pelanggan, mendengarkan keluhan pelanggan, dan memberikan solusi atas masalah pelanggan. *Frontliner* adalah perwakilan perusahaan, sehingga mereka harus selalu menjaga citra perusahaan dengan baik. Mereka harus berpakaian rapi dan sopan, berperilaku profesional, dan selalu memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.

e. Meningkatkan Loyalitas Nasabah

*Frontliner* yang mampu membangun hubungan yang baik dengan nasabah dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah yang loyal akan lebih cenderung untuk terus menggunakan produk dan layanan BTN Syariah KCP Parepare dan merekomendasikan bank kepada orang lain.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori tugas utama *frontliner* yang dikemukakan oleh Fatchullah Hassan Rifa'i yang menjelaskan bahwa tugas *frontliner* adalah harus mampu memberikan layanan pelanggan yang ramah, sopan, dan profesional. Mereka harus dapat menjawab pertanyaan pelanggan, menyelesaikan masalah pelanggan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan.

*Frontliner* juga dapat berperan dalam meningkatkan penjualan perusahaan. Mereka dapat melakukannya dengan menawarkan produk atau layanan kepada pelanggan, memberikan informasi tentang produk atau layanan, dan membantu pelanggan dalam membuat keputusan pembelian. *Frontliner* harus mampu membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukkan empati kepada pelanggan, mendengarkan keluhan pelanggan, dan memberikan solusi atas masalah pelanggan. *Frontliner* adalah perwakilan perusahaan, sehingga mereka harus selalu menjaga citra perusahaan dengan baik. Mereka harus berpakaian rapi dan sopan, berperilaku profesional, dan selalu memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah dideskripsikan pada bab-bab sebelumnya penulis menarik simpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan rekrutmen frontliner pada BTN Syariah KCP Parepare yang pertama yaitu pengumuman lowongan pekerjaan diumumkan melalui berbagai media, seperti website resmi BTN Syariah, media sosial, dan platform lowongan kerja online. Setelah itu lamaran diterima melalui website resmi BTN Syariah dan email. Terakhir lamaran diseleksi berdasarkan kesesuaian dengan kualifikasi yang ditentukan, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan keterampilan.
2. Proses pelaksanaan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare yaitu kandidat yang lolos seleksi administrasi mengikuti tes psikotes untuk mengukur kemampuan kognitif, kepribadian, dan minat. Selanjutnya kandidat yang lolos tes psikotes mengikuti tes kemampuan untuk mengukur pengetahuan dan keterampilan terkait produk dan layanan BTN Syariah. Tahap selanjutnya kandidat yang lolos tes kemampuan menjalani tes kesehatan untuk memastikan kondisi kesehatan yang prima. Setelah itu kandidat yang lolos tes kesehatan mengikuti wawancara untuk menggali lebih dalam mengenai motivasi, pengalaman, dan kesesuaian dengan nilai-nilai BTN Syariah. Terakhir

pengumuman hasil seleksi yang diumumkan melalui email dan website resmi BTN Syariah.

3. Adapun implikasi dari proses pelaksanaan rekrutmen dan seleksi *frontliner* yang efektif merupakan investasi penting bagi BTN Syariah KCP Parepare. Dengan mendapatkan talenta yang tepat dan meningkatkan kualitas layanan, bank dapat meningkatkan performa dan mencapai tujuan bisnisnya.

## **B. Saran**

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh penulis dan segenap kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. *Frontliner* Bank BTN Syariah KCP Parepare adalah garda terdepan dalam melayani nasabah secara langsung. Pihak bank BTN Syariah KCP Parepare diharapkan tetap mempertahankan kualitas layanannya agar dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap bank dan menarik lebih banyak nasabah baru.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan unsur pimpinan dalam proses wawancara serta lebih paham dan mengetahui alur perekrutan dan penyeleksian yang ada di industri perbankan khususnya pada bank BTN Syariah KCP Parepare.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

- Amaliyah, Rahma Rizky. "Implementasi Standar Layanan Handling Complaint Pada Unit Customer Service Di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta," 2016.
- Arfah, Arfah. "SISTEM REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SDM BANK MUAMALAT KCP BARABAI," 2021.
- Arwin, Arwin. "Pengaruh CAR, BOPO, FDR Dan NPF Terhadap Tingkat Profitabilitas Pada Bank Muamalat Di Indonesia." *BANCO: Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah* 3, no. 1 (2021): 75–84.
- Arwin, S E, and S Pd Sutrisno. *Manajemen Kesehatan Bank*. Cendekia Publisher, 2022.
- AZIZAH, N U R. "ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG SINJAI." UNIVERSITAS ISLAM AHMAD DAHLAN, 2022.
- Budiono, I Nyoman. "Manajemen Pemasaran Bank Syariah." IAIN PAREPARE NUSANTARA PRESS, 2022.
- Dr. Hj. Nurjaya S.E. M.Si. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Parepare: Tim Katanos Multi Karya, 2020.
- Garaika, Garaika, and Helisia Margahana. "Peran Seleksi (Selection) Tenaga Kerja Yang Tepat Terhadap Tercapainya Tujuan Organisasi." *Jurnal Aktual* 17, no. 2 (2019): 133.
- ISNAWATI, ISNAWATI. "PENGARUH PROSES REKRUTMEN, SELEKSI, DAN GAJI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP KAYUAGUNG." UIN RADEN FATAH PALEMBANG, 2017.
- Istiqomah, Ayu. "Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulia Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember." Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Kholipah, Siti, and Heni Subagiharti. *Teknik Penulisan Karya Ilmiah*. Swalova Publishing, 2018.
- Kota, BKMMP. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penyerapan Tenaga Kerja Pada Industri Konveksi Kota Malang," 2013.
- Lubis, Feby Rizki Suryani. "Penerapan Sop (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Kcp Syariah Hm. Joni Medan." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.
- MANAN, SAEPUL. "STRATEGI REKRUTMEN DALAM MENINGKATKAN EMPLOYEE ENGAGEMENT DESA DESA KECAMATAN CIBADAK MENGGUNAKAN METODE ANALISIS SWOT DAN QSPM." Nusa Putra,

- 2022.
- Meldona SE. MM. Ak. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perspektif Integratif*. Malang: UIN-Malang Press (Anggota IKAPI), 2009.
- Moleong, Lexy J. "Metode Penelitian Kualitatif." Bandung: remaja rosdakarya, 2007.
- Muhdi, Ahmad Adip. *Manajemen Pendidikan Terpadu Pondok Pesantren Dan Perguruan Tinggi (Studi Multisitus Di Ma'had Dalwa Bangil Dan Pondok Ngalah Purwosari Pasuruan)*. CV Literasi Nusantara Abadi, 2021.
- Mukhtazar, M Pd. *Prosedur Penelitian Pendidikan*. Absolute Media, 2020.
- Nana Saudjana dan Ahwal Kusuma. *Proposal Penelitian*. Bandung: PT. Sinar Baru Argasindo, 2002.
- Nugraha, Yogi Septri. "Proses Rekrutmen Dan Seleksi Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018.
- Nurhayati Ali, St, Mustaqim Pabbajah, and Rina Rehayati. "Recontextualization of Wihdatul Wujud Ibnu Arabi's Sufism with the Local Wisdom of the Indonesia's Buginese." *International Journal of Religion* 5, no. 5 (2024): 620–31.
- Penyusun, Tim. "Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020." IAIN Parepare Nusantara Press, 2020.
- Prasetya, Indra. *Metodologi Penelitian Pendekatan Teori Dan Praktik*. umsu press, 2022.
- Prof. Dr. Veithzal Rivai Zainal, Dkk. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Qadafi, Ahmad Muammar. "Efektivitas Sistem Rekrutmen Karyawan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk." Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, n.d.
- RAMA, PUTRI. "PENGARUH REKRUTMEN SELEKSI DAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN FRONTLINER LRT SUMSEL." 021008 UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG, 2021.
- RIFA'I, FATCHULLAH HASSAN. "PELAKSANAAN LAYANAN TELLER DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PADA BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU IAIN." STIE PERBANAS SURABAYA, 2016.
- Sabarudin, Soleh. "Perancangan Dan Pembangunan Sistem Informasi Rekrutmen Berbasis Computer Based Testing (CBT) Dengan Menggunakan Codeigniter." *Jurnal Ilmu Komputer* 13, no. 2 (2022): 34–45.
- Sachi, Agus. *Stalking Ala Milenial Di Era Digital*. GUEPEDIA, 2021.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono, Dr. "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D," 2013.

- Syafitri, Leli Nur. "Proses Rekrutmen Karyawan Pada Bank Muamalat KCP. Binjai." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- SYAHREZA, DINA SARAH, and DITHA IVANY TAMBUNAN. "PENGARUH REKRUTMEN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA FRONTLINER BRI (BANK RAKYAT INDONESIA) CABANG SIBOLGA." *JURNAL ILMIAH SIMANTEK* 7, no. 2 (2023): 167–77.
- WANGI, WESI D W I. "ANALISIS PELAKSANAAN SELEKSI DAN PENEMPATAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI PT. CITIFIN MULTI FINANCE SYARIAH BANDAR LAMPUNG." UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Widiansyah, Apriyanti. "Peran Ekonomi Dalam Pendidikan Dan Pendidikan Dalam Pembangunan Ekonomi." *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika* 17, no. 2 (2017): 207–15.







NAMA MAHASISWA : NOVITASARI  
 NIM : 2020203861206043  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 JUDUL : Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi

*Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare*

### **PEDOMAN WAWANCARA**

Daftar Pertanyaan Untuk Informan (*Manager, operation staff, teller dan customer service Di BTN Syariah KCP Parepare*)

Rekrutmen:

1. Apa saja syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelamar?
2. Apa saja syarat-syarat rekrutmen *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
3. Apa saja proses yang berlangsung pada saat perekrutan berlangsung?
4. Media informasi apa saja yang digunakan untuk menarik pelamar agar mengetahui adanya lowongan pekerjaan di BTN Syariah KCP Parepare?
5. Berapa lama waktu yang digunakan pada saat proses rekrutmen?
6. Apakah ada kendala yang terjadi pada saat perekrutan berlangsung?

7. Faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan rekrutmen *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
8. Bagaimana dampak pelaksanaan rekrutmen terhadap kualitas tenaga kerja di BTN Syariah KCP Parepare?
9. Bagaimana cara bank mengatasi kendala dalam proses rekrutmen?
10. Apakah strategi yang dilaksanakan BTN Syariah KCP Parepare pada saat proses perekrutan?
11. Seringkali pelaksanaan rekrutmen menimbulkan konsekuensi biaya yang tinggi, bagaimanakah cara bank mempertimbangkan biaya tersebut agar menjadi lebih efektif?

Seleksi:

1. Apa saja proses yang berlangsung pada saat penyeleksian berlangsung?
2. Apa saja syarat-syarat seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
3. Apa saja jenis-jenis seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
4. Berapa lama waktu yang digunakan pada saat proses seleksi?
5. Berapa lama waktu tunggu untuk mendapatkan panggilan interview setelah melamar?
6. Apa saja tahap-tahap seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
7. Siapa yang menghubungi langsung ketika dinyatakan lulus administrasi?
8. Siapa saja pihak yang melakukan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
9. Apa saja materi tes tertulis?
10. Berapa lama tes tertulis dilakukan?
11. Dimana tes tertulis dilakukan?
12. Apakah ada tes mengaji/btq?
13. Berapa lama pengumuman psikotes keluar?
14. Siapa yang mewawancarai pelamar pada saat proses wawancara?

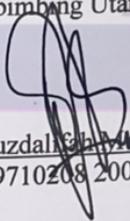
15. Apa saja pertanyaan yang diberikan pada saat wawancara?
16. Apa saja materi tes kesehatan?
17. Setelah semua tes dilakukan berapa lama pelamar menerima pengumuman lulus?
18. Apakah ada kendala yang terjadi pada saat penyeleksian berlangsung?
19. Bagaimana jika salah satu pelamar yang mempunyai skill yang bagus, tetapi salah satu persyaratan dia tidak memenuhi, contohnya seperti tinggi badan, berat badan. Apakah itu bisa menjadi pertimbangan?
20. Faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan seleksi *frontliner* pada BTN Syariah KCP Parepare?
21. Bagaimana dampak pelaksanaan seleksi terhadap kualitas tenaga kerja di BTN Syariah KCP Parepare?
22. Bagaimana cara bank mengatasi kendala dalam proses seleksi?
23. Apakah strategi yang dilaksanakan BTN Syariah KCP Parepare pada saat proses penyeleksian?

Setelah mencermati instrument dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai judul diatas, maka instrument tersebut dipandang telah memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

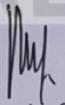
Parepare, 01 Desember 2023

Mengetahui,

Pembimbing Utama

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping

  
Arwin, S.E., M. Si.  
NIP. 19910203 201903 1 013



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-517/In.39/FEBI.04/PP.00.9/01/2024

25 Januari 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NOVITASARI  
Tempat/Tgl. Lahir : PINRANG, 03 April 2002  
NIM : 2020203861206043  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : VII (Tujuh)  
Alamat : DUSUN BOTAE WAKKA, DESA TADANG PALIE, KECAMATAN  
CEMPA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI FRONTLINER PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Januari sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



SRN IP000078

**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 78/IP/DPM-PTSP/2/2024**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**M E N G I Z I N K A N**

KEPADA  
**NAMA : NOVITASARI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**

ALAMAT : **BOTAE WAKKA, KAB. PINRANG**

UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI FRONTLINER PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **BANK BTN SYARIAH KCP PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **31 Januari 2024 s.d 29 Pebruari 2024**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**  
Pada Tanggal : **05 Februari 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE**

 **Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
Pembina Tk. 1 (IV/b)  
**NIP. 19741013 200604 2 019**

**Biaya : Rp. 0.00**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat. 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSR-E
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik



**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang Bertandatangani di bawah ini Sub Branch Head BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

- Nama : NOVITASARI
- Universitas : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
- Jurusan : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
- Prodi : PERBANKAN SYARIAH
- Judul penelitian : ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI FRONTLINER PADA BTN SYARIAH KCP PAREPARE

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada **31 Januari 2024** sampai dengan **29 Februari 2024**.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 8 Mei 2024



Andi Fadhil Permana  
Sub Branch Head



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

**BERITA ACARA**  
**REVISI JUDUL SKRIPSI**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : Novitasari  
 N I M : 2020203861206043  
 Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI FRONTLINER  
 (TELLER DAN CUSTOMER SERVICE) PADA BANK BTN SYARIAH KCP  
 PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

ANALISIS PELAKSANAAN REKRUTMEN DAN SELEKSI FRONTLINER PADA  
 BTN SYARIAH KCP PAREPARE

dengan alasan / dasar:

*Menghilangkan kalimat Teller dan Customer Service*

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 14 Mei 2024

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

Arwin, S.E., M.Si.

Mengetahui;  
 Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
 NIP. 197102082001122002

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Luqman Mufazzah.  
Alamat : Jl. A. Matkasari.  
Umur : 30 thn.  
Jenis Kelamin : Laki!  
Pekerjaan : Pns. Purni.

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudara Novitasari, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “**Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare**”.

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 9 - 5 - 2024



PAREPARE

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

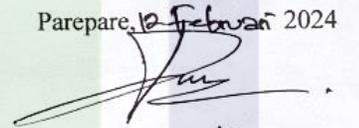
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wawan Dermawan  
Alamat : Bau Massepe  
Umur : 25 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Pekerjaan : Teller

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Novitasari, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare**".

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 Februari 2024

  
.....  
Wawan Dermawan

  
PAREPARE

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Belwin Yusuf  
Alamat : Bau Masseke  
Umur : 24  
Jenis Kelamin : laki-laki  
Pekerjaan : Customer Service

Menerangkan bahwa telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Novitasari, yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “**Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare**”.

Demikian surat keterangan ini di berikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare,

2024



**PAREPARE**

## DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan Bapak Muh. Imam Mirza selaku Operational staff di BTN Syariah KCP Parepare Pada Tanggal 12 Februari 2024.



Wawancara dengan Bapak Wawan Darmawan selaku Teller di BTN Syariah KCP Parepare Pada Tanggal 12 Februari 2024.



Wawancara dengan Bapak Muhammad Edwin Ilyas selaku *Customer Service* di BTN Syariah KCP Parepare Pada Tanggal 12 Februari 2024.



Wawancara dengan Bapak Muh. Imam Mirza selaku Operational staff di BTN Syariah KCP Parepare Pada Tanggal 19 Februari 2024.



Wawancara dengan Bapak Muhammad Edwin Ilyas selaku *Customer Service* di BTN Syariah KCP Parepare Pada Tanggal 19 Februari 2024.

## BIOGRAFI PENULIS



**Novitasari**, lahir di Pinrang, Pada tanggal 03 April 2002. Anak ketiga dari tiga bersaudara yang lahir dari pasangan Abdul Latif dan Hj.Mila. Penulis berkebangsaan Indonesia dan Beragama Islam. Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di TK Satu Atap SD 40 Wakka pada tahun 2007 dan tamat pada tahun 2008. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Inpres Wakka tahun 2008 sampai tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Cempa pada tahun 2014 sampai 2017. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Pinrang pada tahun 2017 sampai 2020. Melanjutkan pendidikan di IAIN Parepare pada tahun 2020 dengan mengambil Program studi Perbankan Syariah Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis melaksanakan Program PPL di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Makassar Tamalanrea 1, kemudian penulis melaksanakan kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Pariwang Kecamatan Maiwa Kabupaten Enrekang. Selain kuliah, penulis aktif mengikuti organisasi seperti Himpunan Mahasiswa Program Studi (HMPS) Perbankan Syariah 2020-2021 sebagai anggota. Di tahun 2024 penulis menyelesaikan Skripsi dengan judul, *Analisis Pelaksanaan Rekrutmen Dan Seleksi Frontliner Pada BTN Syariah KCP Parepare*.