

**PERAN STANDAR KOMPETENSI DAN SISTEM REKRUTMEN
KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP GAJAH MADA JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh :

Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
NIM : E20191030

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
AGUSTUS 2023**

**PERAN STANDAR KOMPETENSI DAN SISTEM REKRUTMEN
KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP GAJAH MADA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak.
NIP. 198803012018012001

**PERAN STANDAR KOMPETENSI DAN SISTEM REKRUTMEN
KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP GAJAH MADA JEMBER**

SKRIPSI

Telah di uji dan di terima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at

Tanggal : 01 September 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Retna Anggitaningsih, SE., MM
NIP. 197404201998032001



Mohammad Mirza Pratama, S.ST., MM.
NUP. 2005129105

Anggota :

1. Dr. Nurul Setianingrum, SE., MM.
2. Dr. Nur Ika Mauliyah, SE., M.Ak.

()
()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. Khandan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP. 196808072000031001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا
بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

“Sesungguhnya Allah 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.”. (QS. Al-Nisa’ : 58).¹



¹ Kemenag RI, *Al Qur'an dan Terjemahan*, 04 : 58.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat, kesempatan, yang telah melimpahkan kemurahan serta kemudahannya. Dengan rasa syukur yang mendalam yang tidak dapat digambarkan dalam hal apapun atas segala yang diterima oleh penulis selama ini. Segala hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya, Abi Moch. Abdullah Sy dan Umi Kustandaniyah, terima kasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini. Semoga Allah SWT memberikan barokah umur, barokah rezeki, kesehatan, dijauhkan dari segala macam musibah dan selalu dalam lindungannya. Amin.
2. Terima kasih untuk diri saya sendiri, karena sudah berusaha sebaik mungkin untuk bisa sampai pada tahap ini. *Keep Strong yes!*
3. Adikku Moch. Rafa Alfayyaz Abdullah, terima kasih atas semangat dan dukungannya dan semoga kita bisa menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
4. Terima Kasih untuk keluarga besarku (Kakek, Nenek dan Sepupuku) yang sudah memberi semangat dan dukungan, semoga keluarga besarku selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.
5. Ahmad Saiful Rizal, Terima Kasih sudah menjadi *support system* yang baik dan semoga segala niat baiknya dipermudah oleh Allah SWT, Amin.

6. Sahabat Kecil (Siti Irsiatul Maghfiroh), Terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik, selalu ada buat saya, dan semoga kelak kita sama-sama menjadi orang sukses, Amin.
7. Bestie *Ter the best* (Hesti Ika Syafitri, Faizatur Rahmah dan Fera Yulianti), Terima kasih sudah membuat hari-hari saya lebih berwarna dan juga selalu memberikan motivasi, support untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini, Sayang banget sama kalian. *Luppyuuu Best!*
8. Teman-Temanku, Perbankan Syariah angkatan 2019, khususnya kelas PS 1, terimakasih atas semangat dan dukungannya.
9. Almamater UIN KHAS Jember dan seluruh dosen UIN KHAS Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih telah bersedia memberikan ilmunya kepada saya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, hidayah serta inayah nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul: “Peran Sistem Rekrutmen Dan Standar Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember”.

Shalawat bertangkaikan salam tetap senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta para pengikut yang setia hingga akhir zaman. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini berbagai pihak telah banyak memberikan dukungan dan bantuan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., selaku Dekan sekaligus Dosen Penasehat Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I., selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
4. Ibu Dr. Nurul Setianingrum, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN KHAS Jember.yang selalu memberikan arahnya dalam program perkuliahan yang kami tempuh.

5. Ibu Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis selama penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen UIN KHAS Jember yang telah bersedia memberikan ilmunya.
7. Terima kasih kepada perpustakaan UIN KHAS Jember yang telah menyediakan referensi buku , untuk membantu menyusun skripsi ini.
8. Terima kasih kepada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember yang telah memberikan izin kepada penulis, untuk mengadakan penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan hingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada semua pihak yang sudah ikut andil dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berharap skripsi ini menuai manfaat bagi penulis dan pembaca dan penulis juga menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik serta saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Jember, 09 April 2023
Penulis

Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
NIM : E20191030

ABSTRAK

Emilia Rubaidatul Ukrimiyah, 2023 : *Peran Sistem Rekrutmen Dan Standar Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.*

Kata Kunci : Rekrutmen Karyawan, Standar Kompetensi, Kepuasan Nasabah.

Perkembangan dunia bisnis semakin hari semakin cepat. Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah merupakan tujuan yang aspek utamanya adalah sistem rekrutmen dan standar kompetensi karyawan, keduanya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember diambil langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan nasabah, prosesnya dengan melalui sistem rekrutmen karyawan yang cermat sesuai dengan keahliannya masing-masing.

Fokus penelitian yang dibahas dalam skripsi ini adalah :
1) Bagaimana standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember? 2) Bagaimana sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?

Tujuan dari penelitian dalam skripsi ini adalah :
1) Mendeskripsikan standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. 2) Mendeskripsikan lebih lanjut sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, Pendekatan yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif. Penulis menggunakan metode uji sumber triangulasi untuk mengecek keabsahan data yang diperoleh.

Hasil dari penelitian tersebut memperoleh kesimpulan bahwa : 1) Standar kompetensi karyawan sesuai dengan porsi jabatan masing-masing, dan setiap karyawan harus bisa menjalankan tugasnya dengan baik guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah. 2)) sistem rekrutmen dan seleksi karyawan dilakukan dengan rangkaian berbagai rekrutmen dan seleksi yang sudah disiapkan.

DAFTAR ISI

Hal

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR BAGAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori	25
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	25
2. Standar Kompetensi Karyawan.....	32

3. Sistem Rekrutmen dan Seleksi Karyawan	36
4. Kepuasan Nasabah	47
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Subyek Penelitian.....	54
D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E. Analisis Data	57
F. Keabsahan Data.....	59
G. Tahap-Tahap Penelitian	59
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	61
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	61
B. Penyajian Data dan Analisis.....	65
C. Pembahasan Temuan.....	74
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Saran.....	84
C. Penutup	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Uraian	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Persentasi Nasabah Tahunan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.....	51
4.2	Data Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikn	63



DAFTAR GAMBAR

No.	Uraian	Hal
2.1	Gambaran Komponen Kompetensi	31
2.2	Gambaran Sistem Rekrutmen	39
2.3	Data <i>Scan Barcode</i> Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.....	56



DAFTAR BAGAN

No.	Uraian	Hal
4.1	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember ..	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Peran karyawan dalam organisasi atau perusahaan memiliki arti yang sama pentingnya dengan pekerjaan itu sendiri, mengingat pentingnya peran sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan. Karyawan sebagai faktor penentu organisasi atau perusahaan dan kompetensi juga menjadi aspek yang menentukan keberhasilan organisasi atau perusahaan. Dengan kompetensi yang tinggi yang dimiliki oleh karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan tentu hal ini akan menentukan kualitas karyawan yang dimiliki yang pada akhirnya akan menentukan kualitas kompetitif perusahaan itu sendiri.²

Manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam usaha suatu organisasi, lembaga, atau instansi pemerintah maupun swasta untuk mencapai tujuan dan keberhasilan. Sumber Daya Manusia diartikan sebagai keseluruhan orang-orang yang ada dalam sebuah lembaga yang memberikan kontribusi terhadap jalannya organisasi tersebut, sehingga membutuhkan perhatian penuh agar dapat menjalankan tugasnya masing-masing dengan baik. Sumber Daya Manusia dapat menunjang organisasi dengan karya, bakat, kreatifitas, motivasi dan inovasi.³

Standar kompetensi setiap karyawan dalam suatu institusi, khususnya di bidang perbankan, akan menentukan kualitas pelayanan di bank tersebut.

² Wibowo, *Sistem Manajemen Kinerja* (Jakarta : Gramedia, 2007), 86.

³ Yusmiar, *Manajemen Sumber daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Pegawai* (Makassar Alauddin University Press, 2014), 13.

Standar kompetensi menentukan pemenuhan tugas dan tanggung jawab pelayanan pelanggan. Perlu perhatian serius dalam pengelolaan bisnis perbankan, meskipun perkembangannya sangat cepat, namun nasabah yang menentukan pilihan. Dalam meningkatkan standar kompetensi karyawan untuk meningkatkan pelayanan memang harus didukung oleh semua elemen namun yang terpenting adalah bagaimana meningkatkan kompetensi karyawan dengan mengedepankan kemauan serta tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Setiap karyawan harus siap melakukan perubahan sikap dan perilaku agar dapat dilaksanakan dengan sempurna sesuai dengan harapan pelanggan. Harus ada kebijakan manajemen bank untuk mencapai standar kompetensi karyawan.⁴ Oleh karena itu, standar kompetensi pegawai sangat penting diterapkan di lingkungan perbankan untuk meningkatkan pelayanan dan juga kepuasan nasabah.

Perekrutan adalah suatu proses atau tindakan mencari sejumlah karyawan yang memenuhi syarat dalam jumlah tertentu untuk mendapatkan tambahan sumber daya manusia yang memiliki karakter sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan guna menutupi kekurangan-kekurangan organisasi.⁵ Oleh karena itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia di suatu perusahaan atau lembaga keuangan ditentukan terlebih dahulu oleh kualitas tenaga kerja atau calon-calon potensialnya. Dalam pelaksanaannya terlebih dahulu perusahaan melakukan perencanaan dan mencakup enam poin

⁴Kristiana Widiawati, "Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretaris* 1, No. 2 (2018) : 2.

⁵Nanang Nuryanta "Pengelolaan Sumber Daya Manusia : Tinjauan Aspek Rekrutmen dan Seleksi," *Jurnal Pendidikan Islam*, no. 1 (2008) : 61.

yaitu tujuan, kriteria pelamar, standar kompetensi, manual prosedur, rencana kerja dan pengevaluasian. Proses pertama adalah rekrutmen, yang melibatkan, menemukan dan menarik kandidat yang memenuhi syarat untuk bekerja di suatu organisasi. Proses ini dimulai ketika perusahaan mencari kandidat baru dari berbagai sumber dan berbagai cara, dan diakhiri dengan pengajuan lamaran.

Kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang tidak boleh diabaikan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan. Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam mempertahankan mitra usaha di masyarakat luas, sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah diperlukan tenaga yang kompeten sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh bank. Hal ini sangat penting mengingat peran karyawan yang berkontribusi langsung dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Sistem rekrutmen dapat mempengaruhi tingkat pelayanan dan juga kepuasan nasabah. Berdasarkan penelitian Evis Sopia Ningsih, ditelaah proses sistem rekrutmen yaitu sumber rekrutmen, metode rekrutmen, batasan rekrutmen dan seleksi. Hasil dari sistem rekrutmen tersebut adalah kecukupan jumlah karyawan yang direkrut dengan kebutuhan bank. Ketika rekrutmen karyawan telah selesai, bank memiliki calon karyawan yang memenuhi

standar kompetensi bank. Oleh karena itu, hal ini dapat mempengaruhi tingkat layanan dan juga kepuasan nasabah.⁶

Layanan dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utama setiap bank, karena tanpa pelanggan, bank tidak akan ada. Berdasarkan penelitian Abdul Hamid, ditelaah program peningkatan mutu dan pengembangan SDM yang terarah, terstruktur dan berkelanjutan dilaksanakan baik secara internal maupun kerjasama dengan lembaga pengembangan SDM atau pelatihan atau lembaga pelatihan. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia berbasis kompetensi harus dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan serta kepuasan nasabah di setiap bank.⁷

Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember dalam proses rekrutmen karyawan dan seleksi harus sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yakni melakukan koordinasi dengan Kantor Cabang Jember. Untuk proses rekrutmen dan seleksi karyawan, Ada beberapa tahapan dalam proses seleksi karyawan. Untuk itu menjadi tantangan tersendiri bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember dalam operasionalnya berfungsi untuk menarik karyawan yang memiliki tugas berat untuk menyaring calon karyawan sehingga dapat dipastikan karyawan yang direkrut sesuai dengan standar kompetensi bank. Temuan dari studi pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara dengan Back Office Staff Bank Syariah Indonesia KCP

⁶ Evis Sopia Ningsih, "Sistem rekrutmen karyawan di PT. BRI Syariah KC Sidoarjo." (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2019) : 27.

⁷ Abdul Hamid, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC LABUAPI." (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universtas Islam Negeri Mataram, 2021) : 4.

Gajah Mada Jember menunjukkan bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember rata-rata lulusan Sarjana Ekonomi dari Universitas Negeri, karyawan yang bekerja juga mampu memenuhi standar kompetensi dalam setiap jabatannya, maka dari itu penulis akan melakukan wawancara lebih lanjut dengan karyawan yang bekerja di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sesuai dengan pengalaman yang telah dilalui oleh karyawan, ketika melewati proses perekrutan karyawan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan yang hendak bekerja pada Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember harus melewati tahap rekrutmen, seleksi karyawan, memenuhi standar kompetensi karyawan dan juga melengkapi persyaratan yang sudah disiapkan, ketika sudah memenuhi semua syarat dan juga tahap rekrutmen dan seleksi karyawan, setelah melewati tahap tersebut dan sudah sah menjadi karyawan, maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember akan menjelaskan terkait dengan tugas karyawan sesuai standar kompetensi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Berdasarkan uraian konteks penelitian di atas, terlihat bahwa Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam pencapaian tujuan setiap perusahaan, standar kompetensi dan sistem rekrutmen adalah dua faktor penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berkaitan langsung dengan kualitas karyawan dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, standar kompetensi dan sistem rekrutmen bersifat

relevan dan memiliki dampak yang signifikan terhadap perusahaan. Untuk itu peneliti tertarik untuk menganalisa standar kompetensi dan sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, dan membahas dalam penelitian dengan judul **“Peran Standar Kompetensi dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan permasalahan dalam penulisan ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?
2. Bagaimana sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, tujuan penelitian adalah gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian, maka dari itu Tujuan Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan tentang standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.
2. Mendeskripsikan tentang sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain adalah kontribusi yang akan diberikan setelah penelitian dilakukan. Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu aplikasi teoritis dan aplikasi praktis. Serta kegunaannya bagi penulis, bagi instansi dan juga bagi masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan memberikan pemahaman tentang sistem rekrutmen dan standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat guna menambah khazanah ilmu pengetahuan, serta informasi mengenai peran standar kompetensi dan system rekrutmen dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam peran sistem rekrutmen dan standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi perusahaan, dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam perekrutan karyawan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah mengandung pengertian istilah-istilah penting yang diminati peneliti dalam judul penelitian. Tujuannya adalah untuk menghindari kesalahpahaman tentang arti istilah yang dimaksud oleh peneliti.⁸ Definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun fondasi perusahaan, karena jika orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi memiliki keterampilan yang tepat sesuai dengan persyaratan pekerjaannya, maka mereka akan mampu baik dalam hal pengetahuan, keterampilan dan pola pikir produktif.⁹

Manajemen sumber daya manusia adalah proses mengelola, melalui perencanaan, perekrutan, pemilihan, pelatihan, pengembangan, kompensasi, karir, keselamatan dan kesehatan, dan mempertahankan hubungan kerja sampai pemutusan hubungan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan pemangku kepentingan.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa Manusia memiliki andil dan kepentingan untuk mencapai tujuan bisnis, baik melalui keuntungan atau pertumbuhan sumber daya. Untuk mencapai hal tersebut, seluruh sumber daya manusia yang ada harus ditata sedemikian rupa agar termotivasi untuk bekerja dan menghasilkan kinerja yang diinginkan.

⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember : IAIN Press, 2019), 45.

⁹ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009), 56.

2. Standar Kompetensi Karyawan

Secara umum, kompetensi karyawan dapat didefinisikan sebagai seperangkat nilai hasil yang memengaruhi peran dan perilaku. kemampuan itu adalah fitur mendasar dari interelasi. Dalam kriteria keefektifan atau keterampilan terbaik, kerja. Orang yang berkompeten memiliki pengetahuan keterampilan dan nilai-nilai inti yang mereka terapkan saat menjalankan tugasnya. Kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, kemampuan, keterampilan, dan sifat terkait dengan level keterampilan profesional seperti pemecahan masalah dan pemikiran analitis atau kepemimpinan.¹⁰

Standar kompetensi sangat mempengaruhi Pelayanan diberikan kepada nasabah. Pelayanan merupakan faktor terpenting dalam merebut hati calon nasabah dan nasabah serta dilakukan oleh seluruh elemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya dari tingkat pimpinan sampai karyawan lainnya sebagai bukti pendekatan kepada nasabah.¹¹

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa Kompetensi adalah perilaku aktual yang ditunjukkan oleh semua manusia sebagai hasil dari kinerja pekerjaan mereka. Komposisi karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Maka kesimpulannya adalah kemampuan hasil dan kinerja karyawan yang tepat perannya dalam organisasi merupakan faktor yang sangat penting badan upaya untuk

¹⁰ Deswita Maharani Dan Daharmi Astuti, "Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah Dalam Dunia Kerja," *Jurnal Al-Hikmah*, no.2, (2015) : 139.

¹¹ Kristiana Widiawati, " Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretaris*, no. 2 (2018) : 2.

meningkatkan produktivitas. kompetensi karyawan karyawan memiliki level, jadi ini bersifat pribadi keterampilan yang berbeda untuk menyelesaikan tugas.

3. Sistem Rekrutmen Karyawan

Salah satu kegiatan SDM adalah rekrutmen dan seleksi karyawan. Rekrutmen adalah kegiatan menjangkau sejumlah kandidat yang berminat dan melamar ke perusahaan berdasarkan kualifikasi yang diinginkan. Kegiatan rekrutmen merupakan kelanjutan dari apa yang telah direncanakan, baik dari segi jumlah maupun kualifikasi yang diinginkan yang akan diperoleh melalui perekrutan karyawan. Pentingnya proses perekrutan adalah untuk mendapatkan sumber daya personel yang potensial dan kompeten untuk mendapatkan sejumlah kandidat yang berkualitas dan untuk menentukan kriteria minimum kandidat potensial.¹²

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa Rekrutmen penting untuk memenuhi banyak pekerja diperlukan sesuai dengan rencana kepegawaian yang akan dilaksanakan sampai sekarang. Tidak ada penundaan mungkin karena kebutuhan tenaga kerja dalam keadaan darurat bahkan mungkin perlu segera merespons. Penting bagi seseorang untuk dipilih melalui proses seleksi. Hasil seleksi ini digunakan untuk mengisi posisi karyawan tertentu harus segera dimasukkan, tidak boleh kosong. Dengan kata lain, aktivitas perusahaan dapat beroperasi sebagaimana mestinya.

¹² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2012), 163.

4. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa harapannya telah terpenuhi, tercapai hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan layanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, memperhatikan keluarganya, memperhatikan kebutuhan nasabah dengan cara bahwa kesinambungan yang paling baik antara kepuasan dan hasil.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterimanya dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila pelayanan perbankan yang diterimanya sama atau lebih baik dari yang diharapkannya, dan perasaan kecewa akan timbul pada diri nasabah apabila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapannya.¹³

Pada dasarnya kepuasan nasabah merupakan harapan awal. atau dapat didefinisikan sebagai harapan setiap karyawan untuk mendapatkan sesuatu, baik itu berupa layanan maupun produk. Dengan membandingkan harapan untuk melakukan proses pembelian atau menerima layanan dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima layanan. Setelah harapan awal dapat dibandingkan dengan harapan akhir, maka akan ditarik kesimpulan puas atau tidaknya.¹⁴

¹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol* (Jakarta : Erlangga, 2005), 158.

¹⁴ Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), 386.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa Kepuasan nasabah tergantung pada sistem layanan yang diberikan karyawan kepada nasabah, baik dari segi ucapan, pelayanan, penawaran, dan lain sebagainya.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan ini berisi tentang dekritsi alur pembahasan yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun Sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari Judul Penelitian, Latar Belakang Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Istilah.

BAB II : Kajian Kepustakaan

Pada bab ini terdiri dari Penelitian Terdahulu, Kajian Teori.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini meliputi tentang Pendekatan dan Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Subyek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Analisis Data, Keabsahan Data, Tahap-Tahap Penelitian.

BAB IV : Penyajian Data dan Analisis

Pada bab ini meliputi, Gambaran Objek Penelitian, Penyajian Data dan Analisis, Pembahasan Temuan.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisi tentang Kesimpulan dan Saran

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti merefleksikan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan kemudian membuat rangkuman. Dengan melakukan langkah ini, orisinalitas dan positioning penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian-penelitian terdahulu dapat dikatakan cukup banyak penelitian yang membahas tentang keahlian SDM, baik itu penulisan, penelitian ilmiah, disertasi atau lainnya, mulai dari institusi dan sebagainya. Adapun judul penelitian sebagai berikut :

1. Diana Aini “*Sistem Rekrutmen Dan Penempatan Posisi Kerja Karyawan Pada Pt Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kencong Jember*”, 2019. Hasil penelitian menjelaskan bahwa, Sistem perekrutan yang dilakukan oleh PT BPR Nur Semesta Indah menggunakan metode tertutup dengan dua sumber yaitu sumber internal dan eksternal, serta penempatan di PT BPR Nur Semesta Indah dilakukan sesuai dengan kebutuhan pihak perusahaan. Faktor yang menjadi pertimbangan dalam penempatan pada PT BPR Nur Semesta Indah ada empat, yaitu faktor pengalaman kerja, faktor sikap, faktor latar belakang pendidikan, dan faktor kesehatan fisik. ¹⁵Persamaan antara penelitian penulis dengan skripsi Diana Aini adalah sama-sama

¹⁵ Diana Aini, “Sistem Rekrutmen Dan Penempatan Posisi Kerja Karyawan Pada Pt Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kencong Jember.” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember , 2019).

berhubungan dengan rekrutmen dan seleksi karyawan. Perbedaan antara peneliti dengan skripsi Diana Aini adalah Objek Penelitiannya.

2. Evis Sopiah Ningsih “*Sistem rekrutmen karyawan di PT. BRI Syariah KC Sidoarjo*”, 2019. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuka koneksi dalam pencarian tenaga kerja. BRI Syariah KC Sidoarjo dapat memperluas koneksi dan bermitra dengan instansi sehingga BRI Syariah KC Sidoarjo mendapatkan karyawan yang diharapkan dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.¹⁶ Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Evis Sopiah Ningsih adalah keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan peneliti dengan skripsi Evis Sopiah Ningsih adalah peneliti sebelumnya berfokus pada konteks rekrutmen sedangkan peneliti saat ini berfokus pada konteks rekrutmen dan standar kompetensi karyawan.
3. Anas Santoso “*Analisis Proses Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank BCA Syariah*”, 2019. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses rekrutmen dan seleksi pegawai bertujuan untuk mengetahui kebutuhan kepegawaian setiap unit. Hasil analisis SWOT memberikan hasil perhitungan matriks EFAS dengan skor 2,96 yang menunjukkan bahwa rekrutmen pegawai Bank BCA Syariah berada pada posisi eksternal di atas rata-rata dengan mampu memanfaatkan peluang yang ada untuk digunakan. dan melawan ancaman. Sedangkan hasil perhitungan matrik IFAS memberikan skor 3,44, terlihat bahwa rekrutmen yang dilakukan

¹⁶ Evis Sopiah Ningsih, “Sistem rekrutmen karyawan di PT. BRI Syariah KC Sidoarjo.” (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2019).

oleh kantor pusat Bank BCA Syariah memiliki potensi internal yang kuat dan mampu menggunakan kekuatannya untuk mengatasi masalah usability.¹⁷ Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Anas Santoso adalah sama-sama berhubungan dengan rekrutmen dan seleksi karyawan. Perbedaan peneliti dengan skripsi Anas Santoso adalah peneliti sebelumnya menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan penelitian kualitatif.

4. Ayu Istiqomah, “*Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulia Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember*”, 2023. Hasil penelitian sistem perekrutan pegawai yang menggunakan program magang mulia disebarkan seluas-luasnya melalui berbagai platform digital dengan dua posisi yaitu Teller dan Customer Service yang melalui 5 tahap seleksi yaitu, administrasi, interview, tes psiko, tes kesehatan dan tanda tangan kontrak dengan masa jabatan satu tahun perpanjangan maksimal 3 tahun. Keuntungan yang didapatkan bagi perusahaan yaitu semangat etos kerja yang sangat tinggi karena dengan adanya pembaharuan setiap tahun atau 3 tahun sekali membuat perusahaan merasa diuntungkan. Terkait perbandingan sistem rekrutmen karyawan dengan sistem yang lain yaitu sistem regular yang diperuntukkan untuk posisi bagian bisnis atau mikro yang memberikan efek jangka panjang yaitu karena

¹⁷ Anas Santoso, “Analisis Proses Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Bca Syariah .” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019).

recruitment mikro dilakukan untuk jangka panjang dengan jabatan pegawai tetap, menurut perusahaan cenderung mengurangi etos dan semangat kerja pada pegawai. Untuk itu, magang mulia merupakan solusi yang sangat efektif dan dapat diterapkan untuk menjaga kinerja karyawan perusahaan khususnya pada posisi Teller dan Customer Service.¹⁸ Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Ayu Istiqomah adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian peneliti dengan skripsi Ayu Istiqomah adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada sistem rekrutmen dengan cara magang, sedangkan peneliti saat ini lebih fokus pada sistem rekrutmen dan seleksi karyawan.

5. Moh. Faris Pratama, "*Analisis Kompetensi Dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Capem Ambulu*", 2023. Hasil penelitian penerapan kompetensi dan profesionalitas SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Ambulu menunjukkan bahwa karyawan yang berlatar belakang pendidikan non perbankan sudah memenuhi standar yang ditetapkan Bank Jatim Capem Ambulu baik itu dari segi visi, misi dan produk-produk dari Bank Bank Jatim Capem Ambulu, dan Penerapan tersebut berdampak kepada kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Ambulu hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa karyawan Bank Jatim Capem Ambulu sudah maksimal. Hal itu didukung dengan

¹⁸ Ayu Istiqomah, "*Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulia Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.*" (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember , 2023).

fasilitas-fasilitas yang ada di Bank Jatim Capem Ambulu.¹⁹ Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Moh Faris Pratama adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan menjabarkan tentang kompetensi. Perbedaan penelitian peneliti dengan skripsi Moh Faris Pratama adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada dampak kompetensi SDM, sedangkan peneliti saat ini lebih fokus pada pengembangan SDM.

6. Moh. Abd Haris, “*Optimalisasi Kompetensi Peran Mantri Untuk Meningkatkan Profitabilitas Bri Unit Tegalampel Kc. Bondowoso*”, 2021. Hasil penelitian (SDM) harus memiliki motivasi agar dapat berfikir sehingga ia melakukan tindakan (2) pengetahuan, merupakan informasi yang harus dimiliki oleh seseorang dalam bidang tertentu (3) skil atau kemampuan, yaitu untuk melakukan tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.²⁰ Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Moh Abd Haris adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaan penelitian peneliti dengan skripsi Moh Faris Pratama adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada peran mantri, sedangkan peneliti saat ini lebih fokus peran karyawan.
7. Skripsi Haris Fadila tahun 2020, berjudul “*Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu*”. Tujuan

¹⁹ Moh. Faris Pratama, “Analisis Kompetensi Dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Capem Ambulu.” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Khas Jember , 2023).

²⁰ Moh. Abdul Haris, “Optimalisasi Kompetensi Peran Mantri Untuk Meningkatkan Profitabilitas Bri Unit Tegalampel Kc. Bondowoso.” (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Khas Jember , 2021).

penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan keterampilan sumber daya manusia dalam peningkatan prestasi kerja pada subdivisi bank syariah mandiri kota bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dimana peneliti ingin menggambarkan hasil yang ditemukan di lokasi penelitian. Subyek penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Bengkulu. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi kepustakaan, wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menjelaskan bahwa pemahaman sumber daya manusia cabang pembantu Bank Mandiri Syariah Kota Bengkulu dalam meningkatkan prestasi kerja menunjukkan bahwa pegawai dengan pelatihan non-syariah memenuhi standar yang ditetapkan oleh cabang pembantu Bank Syariah Mandiri Bengkulu. Mengenai baik visi, misi dan produk KCP Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu sudah mencakup 4 aspek yang terdapat dalam SKKNI Perbankan Syariah dan keempat aspek tersebut harus dimiliki walaupun telah mendapatkan pelatihan non syariah oleh pegawai Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri, didukung dengan adanya pelatihan dan pengembangan yang diberikan di cabang pembantu Bank Syariah Mandiri Kota Bengkulu.²¹ Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Haris Fadila adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas

²¹ Haris Fadila, "Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu." (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020).

keterampilan masyarakat. Perbedaan penelitian peneliti dengan skripsi Haris Fadila adalah penelitian sebelumnya lebih fokus pada penerapan kompetensi personal, sedangkan peneliti saat ini lebih fokus pada peranan kompetensi personal.

8. Skripsi Alfina Wahyu Lestari Tahun 2021, berjudul “*Analisis Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Syariah Indonesia 2 KCP Ngawi*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem rekrutmen dan seleksi karyawan pada bank syariah di Indonesia. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan pimpinan cabang dan kepala dinas operasional dan pelayanan di BSI 2 KCP Ngawi. Setelah data diperoleh, kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deduktif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya rekrutmen yang digunakan dalam rekrutmen menyebabkan kandidat tidak memenuhi target jumlah dan kualifikasi untuk menghindari perekrutan kembali, memilih kandidat karyawan yang ada meskipun tidak sepenuhnya memenuhi kualifikasi seleksi karyawan berlangsung dalam dua tempat, yang berarti bahwa proses seleksi karyawan memakan waktu lebih lama. Oleh karena itu, BSI 2 KCP Ngawi menggunakan sumber lain dalam perekrutan karyawan dan menyebarluaskan informasi lowongan kerja secara lebih luas. Seleksi pegawai harus ditentukan lamanya proses seleksi, sehingga calon

pegawai menunggu hasil keputusan seleksi dan tidak melamar di tempat lain.²² Persamaan penelitian peneliti dengan skripsi Alfina Wahyu Lestari adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian peneliti dengan skripsi Alfina Wahyu Lestari adalah fokus penelitian, untuk fokus penelitian skripsi Alfina Wahyu Lestari berfokus pada analisis rekrutmen karyawan sedangkan peneliti saat ini berfokus pada sistem rekrutmen dan standar kompetensi karyawan.

9. Skripsi Elwina Maspupa Riski tahun 2021, berjudul "*Pengaruh Kompetensi SDM, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keahlian SDM, pengetahuan dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Bank Sumut cabang Syariah Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian lapangan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Bank Sumut Cabang Syariah Kota Medan sebanyak 46 pegawai. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data menggunakan analisis model regresi berganda. Artinya kompetensi SDM dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil dari penelitian ini adalah koefisien determinasi R^2 sebesar 31% artinya kinerja pegawai dipengaruhi oleh kompetensi SDM dan motivasi kerja, sedangkan sisanya sebesar 69% disebabkan oleh

²² Alfina Wahyu Lestari, "Analisis Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Syariah Indonesia 2 Kcp Ngawi." (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021).

pengaruh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti B .Komitmen dan Kepribadian dan Loyalitas. Diklaim oleh peneliti SDM yang berkompeten di Bank Syariah Sumut bahwa kurangnya pelatihan staf, terutama di antara mereka yang tidak berpengalaman dalam bisnis syariah, dan kurangnya motivasi kerja yang dapat mendorong staf, misalnya melalui penghargaan. untuk karyawan.²³ Persamaan penelitian berfokus pada kesamaan antara penelitian penulis dengan tesis Elwina Maspupa Riski, keduanya berpusat pada kompetensi SDM. Perbedaan penelitian saat ini dengan skripsi Elwina Maspupa Riski adalah peneliti terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti saat ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

10. Skripsi Abdul Hamid tahun 2021, berjudul "*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC LABUAPI*". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar pengaruh people development strategy dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada PD.BPR NTB Kabupaten Labuapi Lombok Barat. menggunakan metode penelitian deskriptif, penelitian yang menceritakan, menganalisis, mengklarifikasi penelitian dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan beberapa pertimbangan, pertama, metode kualitatif lebih mudah beradaptasi

²³ Elwina Maspupa Riski, "Pengaruh Kompetensi Sdm, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan." (Skripsi, Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021).

ketika berhadapan dengan kenyataan, kedua, secara langsung mencerminkan sifat hubungan antara peneliti dan informan, ketiga metode ini lebih menitikberatkan pada kemampuan untuk cocok dengan banyak pengamatan model nilai yang kita hadapi. Hasil dari penelitian ini adalah strategi-strategi yang diterapkan bank LOBAR BPR NTB dalam pengembangan kualitas pelatihan di bidang pembinaan kepegawaian dan pengembangan karir. Kemudian standar kualitas pelayanan bagi pelanggan di PD. BPR NTB LOBARE KC. Labuapi adalah salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh sebuah bisnis.²⁴ Persamaan penelitian saat ini dengan skripsi Abdul Hamid adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan penelitian saat ini dengan skripsi Abdul Hamid terletak pada pembahasannya. Pembahasan skripsi Abdul Hamid berfokus pada pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan di PD. BPR NTB LOBAR KC LABUAPI sedangkan penelitian saat ini membahas tentang peran people skill dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

²⁴ Abdul Hamid, "Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC LABUAPI." (Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mataram, 2021).

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Diana Aini, (2019)	Sistem Rekrutmen Dan Penempatan Posisi Kerja Karyawan Pada Pt Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kencong Jember	a. Metode b. Teori Pembahasan	a. Fokus Penelitian
2	Evis Sopiah Ningsih, (2019)	Sistem rekrutmen karyawan di PT. BRI Syariah KC Sidoarjo	a. Metode Penelitian b. Fokus Penelitian	a. Konteks Penelitian
3	Anas Santoso, (2019)	Analisis Proses Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Bca Syariah	a. Teori Pembahasan b. Variabel Penelitian	a. Metode Penelitian b. Fokus Penelitian
4	Ayu Istiqomah, (2023)	Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulia Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	a. Metode Penelitian	a. Fokus Penelitian b. Konteks Penelitian
5	Moh. Faris Pratama, (2023)	Analisis Kompetensi Dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di	a. Teori Pembahasan b. Konteks Penelitian	a. Fokus Penelitian

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Bank Jatim Capem Ambulu		
6	Moh. Abd Haris, (2021)	Optimalisasi Kompetensi Peran Mantri Untuk Meningkatkan Profitabilitas Bri Unit Tegalampel Kc. Bondowoso	a. Metode Penelitian b. Konteks Penelitian	a. Teori Pembahasan b. Fokus Penelitian
7	Haris Fadhilah, (2020)	Pengaruh Kompetensi SDM, Motivasi, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kompensasi Sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus BNI Syariah Cabang Fatmawati)	a. Metode Penelitian b. Konteks Penelitian	a. Variabel Penelitian b. Fokus Penelitian
8	Alfina Wahyu Lestari, (2021)	Analisis Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Syariah Indonesia 2 KCP Ngawi	a. Metode Penelitian b. Konteks Penelitian	a. Teori Pembahasan b. Fokus Penelitian
9	Elwina Maspupa Riski, (2021)	Pengaruh Kompetensi SDM, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan	a. Metode Penelitian b. Konteks Penelitian	a. Teori Pembahasan b. Fokus Penelitian
10	Abdul Hamid, (2021)	Strategi Pengembangan	c. Metode Penelitian	c. Teori Pembahasan

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC LABUAPI	d. Konteks Penelitian	d. Fokus Penelitian

Sumber : (diolah dari penelitian terdahulu)

Penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian yang lain karena penelitian yang dilakukan berfokus kepada standar kompetensi dan sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam hal ini penulis menjabarkan rangkaian proses rekrutmen dan tahap seleksi karyawan, selain itu juga terkait dengan standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Kajian Teori

Berikut adalah pembahasan tentang Kajian Teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian, sebagai berikut :

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah ilmu dan seni mengelola proses secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber Daya Manusia (SDM), di sisi lain, adalah sumber kekuatan manusia yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi. Dari pengertian tersebut dapat

disimpulkan bahwa MSDM adalah suatu disiplin manajemen yang secara khusus berkaitan dengan penggunaan atau pengelolaan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan.²⁵

Manajemen sumber daya manusia yang efektif dan efisien membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan untuk mengendalikannya. Dalam konsep perbankan syariah lebih dikenal dengan manajemen sumber daya manusia, Manajemen Sumber Daya Manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengelolaan, pengembangan, pemberian penghargaan, pengintegrasian, dan mempertahankan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu, organisasi, masyarakat, dan negaran. Manajemen sumber daya insani lebih menekankan kata “insani” daripada “manusia”. Hal ini menunjukkan penerapan hukum Islam (Syariah) dalam manajemen personalia (manusia).²⁶

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah Ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan karyawan perusahaan, penciptaan karya, kelompok kerja, pengembangan karyawan dengan kemampuan untuk peningkatan kinerja karyawan lebih lanjut dan pendekatan untuk

²⁵ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Kencana, 2017), 4.

²⁶ Trimulato, “Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Bagi SDM di Bank Syariah” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 5 No. 2 (Desember 2018), 250.

meningkatkan kinerja dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya.²⁷

Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai politik dan kebutuhan dan pelatihan karyawan untuk mengatasi aspek-aspek seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan atau rekrutmen, penyaringan pelatihan, kompensasi, penilaian prestasi kerja karyawan.²⁸

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah sekumpulan kegiatan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan, evaluasi kinerja, kompetensi, dan kompensasi.

b. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia

Ruang lingkup pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dibagi menjadi beberapa bagian berdasarkan jangka waktu pelaksanaan dan pengembangan tugas, antara lain :²⁹

1. Pelatihan Prakerja

Pelatihan bagi calon karyawan, atau pelaporan mampu melaksanakan tugas yang diberikan sesuai aturan bagi yang melaksanakan tugasnya.

2. Pelatihan Bisnis

²⁷ Bohlander George dan Snell, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi (Jakarta : Bumi Aksara), 185.

²⁸ Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi (Jakarta : Salemba Empat), 55.

²⁹ Eri Susan, "Manajemen Sumber Daya Manusia", *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, no. 2, (2019) : 957.

Pelatihan untuk karyawan yang bekerja di dalam organisasi tentang pelaksanaan bisnis dengan tujuan meningkatkan kinerja.

3. Pelatihan Pasca Tugas

Pelatihan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk mendukung dan mempersiapkan karyawan menghadapi masa pensiun.

Dalam proses pengelolaan dan pencapaian tujuannya, Sumber Daya Manusia juga mendukung manajer dalam merekrut, melatih, mengembangkan, mengevaluasi, mempertahankan, dan mempertahankan karyawan yang berkualitas. Kegiatan manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan dan pemeliharaan tenaga kerja yang efektif dan berkualitas. diantaranya :³⁰

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia
2. Rekrutmen
3. Seleksi
4. Pelatihan dan Pengembangan
5. Penilaian Prestasi Kerja
6. Kompensasi
7. Pemeliharaan Keselamatan Tenaga Kerja
8. Hubungan Karyawan

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pengelolaan sumber daya manusia perlu diterapkan tahapan

³⁰ Veithzal Rivai, Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik-Ed. 2-Cet. 4* (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), 12.

pelatihan, guna untuk menciptakan dan memperoleh kinerja karyawan yang sesuai dengan standar kompetensi dan kualifikasi perusahaan dalam menjalankan tugasnya.

c. Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi

Pengembangan Sumber Daya Manusia berbasis kompetensi mengikuti kriteria kinerja yang telah ditentukan sebelumnya untuk memberikan hasil yang konsisten dengan tujuan dan sasaran organisasi. Kompetensi mengacu pada pengetahuan khusus, pengetahuan, dan keterampilan yang dimiliki setiap individu dan kewenangan untuk melakukan tugas dan membuat keputusan berdasarkan peran mereka dalam organisasi. Jika orang-orang yang bekerja di organisasi Anda memiliki kompetensi yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pekerjaannya, talenta berbasis kompetensi dapat tumbuh dan membangun fondasi yang kuat untuk kebutuhan perusahaan.

Adapun karakteristik atau komponen kompetensi, adalah sebagai berikut :³¹

1. Pengetahuan

Pengetahuan karyawan juga menentukan keberhasilan atau kegagalan melakukan tugas yang diberikan. Karyawan yang terinformasi dengan baik meningkatkan efisiensi perusahaan, termasuk kepuasan nasabah.

³¹ Ismail Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kompilasi Teori Karir, Kompetensi dan Kinerja Organisasimenuju pada Aplikasi Bisnis Global* (Jakarta : Dwiputra Pustaka Jaya, 2013), 132.

2. Keterampilan

Karyawan dengan keterampilan kerja yang baik mempercepat pencapaian tujuan perusahaan, sementara mendukung karyawan yang kurang berkualitas. Tujuan organisasi tertunda. Pegawai baru atau pegawai yang disertai tugas baru membutuhkan keterampilan tambahan untuk dapat melaksanakan tugas yang diberikan. Keterampilan mencakup kemampuan untuk mengumpulkan informasi, bekerja secara proaktif, dan memastikan keakuratan pekerjaan. Dengan penjelasan sebagai berikut :

- a. Kemampuan kita untuk mencari informasi mendorong kita untuk kreatif dalam menemukan informasi yang akan membantu kita dalam pekerjaan kita dan berupaya ekstra untuk mengumpulkan lebih banyak informasi.
- b. Proaktif adalah kemampuan mengambil keputusan berdasarkan prinsip dan nilai yang berlaku.
- c. Ketepatan kualitas kerja adalah ukuran ketekunan seseorang dalam meningkatkan kualitas kerja menuju tujuan pribadi atau organisasi.

3. Konsep Diri dan Nilai-Nilai (Sikap)

Konsep Diri dan nilai terkait dengan sikap. Selain pengetahuan dan keterampilan karyawan, sikap karyawan dan sikap kerja juga harus diperhatikan. Jika seorang karyawan memenuhi syarat untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi, semua tugas yang

diberikan kepada karyawan tersebut secara otomatis diselesaikan dengan cara terbaik. Konsep diri atau sikap meliputi :

a. Kemampuan

Kemampuan untuk berkreasi dalam bekerja, kemampuan untuk memunculkan ide-ide kreatif dan didukung oleh kemauan seseorang untuk memecahkan masalah yang di hadapi.

b. Semangat kerja yang tinggi

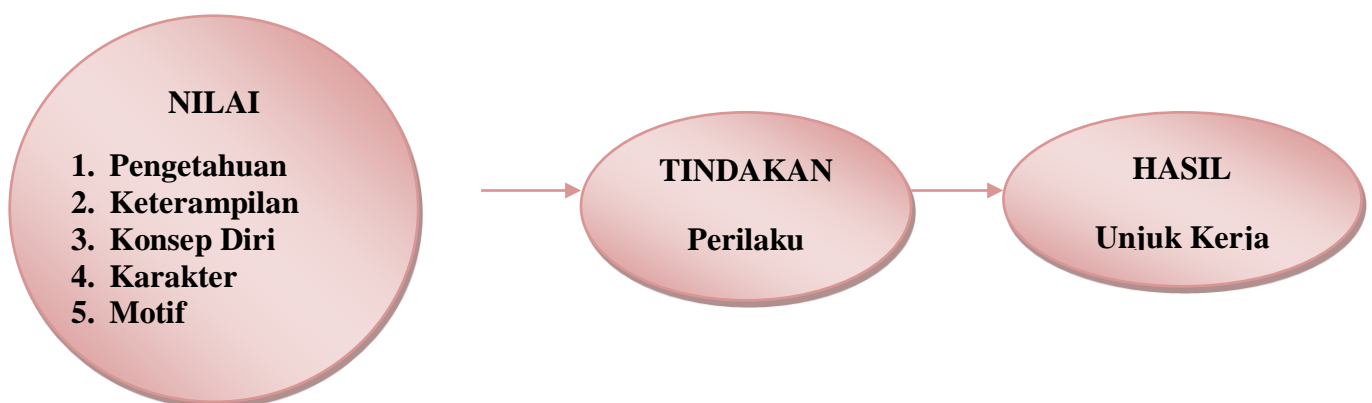
Dipahami sebagai kemauan seseorang untuk bekerja sama dengan pemangku kepentingan lainnya, menjadi bagian dari tim, dan bekerja sama untuk meningkatkan daya saing.

c. Kemampuan perencanaan adalah kemampuan individu atau organisasi untuk menyusun program kerja guna mencapai tujuan organisasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Gambar 2.1

Gambaran Komponen Kompetensi



Sumber : (diolah dari kajian teori)

2. Standar Kompetensi Karyawan

a. Pengertian Kompetensi Karyawan

Pada umumnya kompetensi karyawan dapat didefinisikan sebagai sekumpulan nilai sebagai kinerja yang berpengaruh terhadap peran, dan perbuatan. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasar seorang yang berhubungan timbal balik dengan suatu kriteria yang efektif atau kecakapan terbaik seseorang dalam bekerja.³²

Seseorang yang berkompentensi berarti memiliki pengetahuan, keterampilan, dan nilai dasar yang diterapkan dalam melaksanakan tugasnya. Kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, Kemampuan atau karakteristik, yang berhubungan dengan tingkat kompetensi suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analitik atau kepemimpinan.³³

Kompetensi karyawan adalah tingkat terhadap karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan. Komptensi merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya di dalam instasi.³⁴

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kompetensi karyawan adalah seseorang yang memiliki kemampuan, keahlian, keterampilan dalam bekerja di perusahaan , selain itu juga

³² Deswita Maharani dan Daharmi Astuti”Kompetensi Lulusan Sarjana Ekonomi Syariah Dalam Dunia Kerja” *Jurnal Al-Hikmah* 12, No.2 (2015) : 139.

³³ Deswita Maharani dan Daharmi Astuti, 141.

³⁴ Hendy, ”Penilaian Kompetensi Terhadap Karyawan” *Jurnal Pemasaran* 1, No. 4 (2013) :

mampu meningkatkan standar yang sudah ada pada setiap perusahaan.

b. Standar Kompetensi Karyawan

Standar kompetensi sangat mempengaruhi Pelayanan diberikan kepada nasabah. Pelayanan merupakan faktor terpenting dalam merebut hati calon nasabah dan nasabah serta dilakukan oleh seluruh elemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya dari tingkat pimpinan sampai karyawan lainnya sebagai bukti pendekatan kepada nasabah.

Sebagai karyawan bank harus menjaga dan mengelola pelayanan agar nasabah tetap loyal. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi konsekuensi yang dipengaruhi oleh standar kompetensi karyawan belum maksimal. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill*, *experience*, dan *attitude behavior* yang dimiliki oleh karyawan. Beberapa usaha untuk peningkatan standar kompetensi karyawan dengan mengikuti pelatihan kompetensi, mengikuti pelatihan standar penampilan, standar layanan, pengetahuan, keterampilan maupun *hard competency* bagi setiap karyawan.³⁵

³⁵ Kristiana Widiawati, " Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretaris* 1, No. 2 (2018) : 2.

Adapun karakteristik kompetensi, antara lain :³⁶

1. Pengetahuan (*Knowlegde*)

Berfokus pada informasi dan hasil pembelajaran.

2. Keterampilan (*Skill*)

Berfokus pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan.

3. Konsep Diri Dan Nilai-Nilai (*Self Concept*)

Berfokus pada sikap nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi,

4. Karakteristik Pribadi (*Trait*)

Berfokus pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan.

5. Motif (*Motives*)

Merupakan emosi hasrat kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa karakteristik yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar. Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang

³⁶Kristiana Widiawati, 3.

dibebankan kepadanya, karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup bagus bisa membantu akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup sesuai kompetensi akan menghambat pekerjaan karyawan itu sendiri.

c. Manfaat Kompetensi

Berikut adalah Manfaat dari kompetensi adalah konsep kompetensi menjadi semakin populer dan sudah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan besar dengan berbagai alasan yaitu sebagai berikut :³⁷

1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

Dalam hal ini, model kompetensi akan mampu menjawab pertanyaan mendasar yaitu keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang dibutuhkan dalam pekerjaan dan perilaku apa saja yang berpengaruh langsung dengan prestasi kerja. Hal tersebut akan banyak membantu dalam mengurangi pengambilan keputusan secara subjektif dalam bidang sumber daya manusia.

2. Sebagai alat seleksi karyawan.

Penggunaan kompetensi standar sebagai alat seleksi dapat membantu organisasi untuk memilih calon karyawan yang terbaik. Dengan kejelasan terhadap perilaku efektif yang diharapkan dari karyawan, kita dapat mengarahkan pada sasaran yang selektif serta

³⁷ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Prenada Media, 2016) : 90.

mengurangi biaya rekrutmen yang tidak perlu. Caranya dengan mengembangkan suatu perilaku dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3. Memaksimalkan produktivitas.

Tuntutan untuk menjadikan suatu organisasi mengharuskan kita untuk mencari karyawan yang dapat dikembangkan secara terarah untuk menutupi kesenjangan dalam keterampilannya sehingga mampu untuk dimobilisasikan secara vertikal maupun horizontal.

4. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan.

Dalam era perubahan yang sangat cepat, sifat dari suatu pekerjaan sangat cepat berubah dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkatkan.

5. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi.

3. Sistem Rekrutmen dan Seleksi Karyawan

a. Pengertian Rekrutmen Karyawan

Rekrutmen adalah kegiatan untuk menarik sejumlah pelamar agar tertarik dan melamar ke perusahaan sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan. Artinya perusahaan sengaja membuka lowongan sehingga pelamar datang langsung ke perusahaan atau melalui pos atau email. Disamping memperoleh tenaga kerja yang melamar karena adanya informasi yang diberikan, perusahaan dapat pula mengambil dari surat lamaran yang masuk ke perusahaan, sebelum perusahaan

membuka lamaran. Maksudnya adalah sejumlah surat lamaran masuk dan diarsipkan oleh perusahaan dalam suatu periode tertentu.³⁸

Rekrutmen adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk menemukan dan menarik calon dengan motivasi, kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk perencanaan tenaga kerja.³⁹ Rekrutmen adalah proses menarik individu pada waktu tertentu, dalam jumlah yang cukup jumlah, dan dengan kualifikasi yang sesuai, untuk mengisi lowongan dalam suatu organisasi.⁴⁰

Proses rekrutmen dimulai pada waktu diambil langkah mencari pelamar dan berakhir ketika para pelamar mengajukan lamarannya. Artinya secara konseptual dapat dikatakan bahwa langkah yang segera mengikuti proses rekrutmen, yaitu seleksi, bukan lagi merupakan bagian dari rekrutmen. Jika proses rekrutmen ditempuh dengan tepat dan baik, hasilnya ialah adanya sekelompok pelamar yang diseleksi kemudian diseleksi guna menjamin bahwa hanya yang paling memenuhi semua persyaratan yang diterima sebagai pekerja dalam organisasi yang memerlukannya.⁴¹

Rekrutmen penting untuk memenuhi sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan perencanaan SDM yang sudah dibuat

³⁸ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), 93.

³⁹ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Pustaka Kencana, 2012), 46.

⁴⁰ Arifin dkk, "Sistem Rekrutmen Karyawan", *Jurnal Diskursus Islam*, no. 2, (2017) : 184-185.

⁴¹ Sondang P. Sindagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2018), 102.

sebelumnya. Mengingat kebutuhan tenaga kerja tidak dapat ditunda bahkan harus segera dipenuhi apalagi dalam posisi mendesak. Penting juga agar ada yang dipilih melalui proses seleksi. Hasil seleksi ini digunakan untuk mengisi posisi-posisi baik jabatan tertentu atau staf yang harus segera diisi jangan sampai kosong, sehingga kegiatan perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya.⁴²

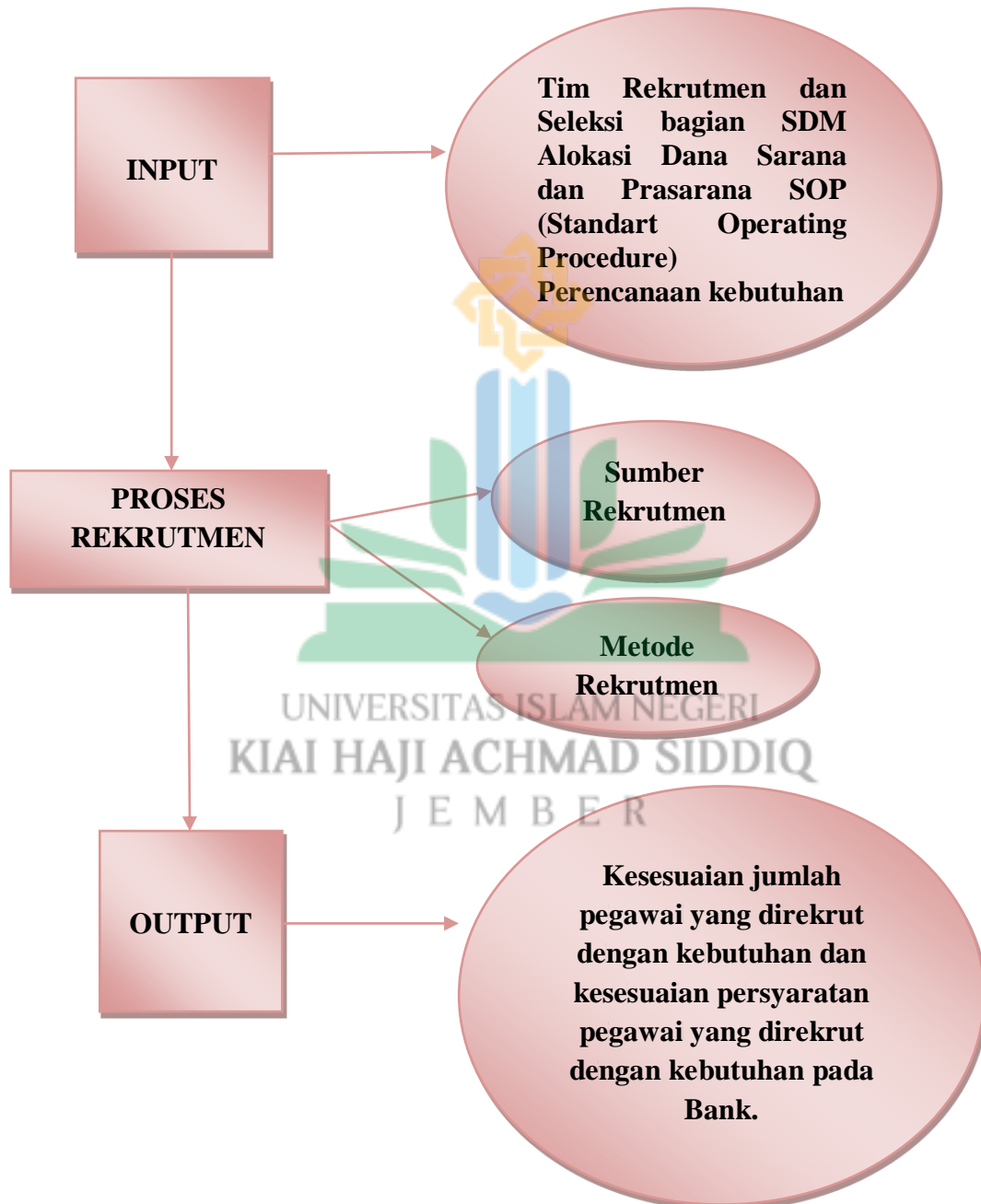
Untuk memperoleh sejumlah pelamar yang di inginkan tergantung dari jumlah dan kualifikasi yang diinginkan. Jika jumlahnya relatif sedikit cukup mengambil dari surat lamaran yang masuk ke perusahaan atau dari sumber referensi. Namun jika jumlah yang diinginkan banyak, maka perusahaan tentu harus membuka lowongan kerja di berbagai media yang dianggap paling efektif untuk menjaring tenaga kerja.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa bahwa Sistem Rekrutmen Karyawan adalah susunan kegiatan yang berawal ketika perusahaan butuh tenaga kerja. Perusahaan membuka lowongan sesuai dengan jabatan yang lowong dengan tujuan untuk mendapatkan karyawan sesuai yang di inginkan atau memenuhi standar kompetensi .

⁴² Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), 93.

Gambar 2.2

Gambaran Sistem Rekrutmen



Sumber : (wawancara peneliti)

b. Tujuan Rekrutmen Karyawan

Kegiatan melakukan rekrutmen selalu dikaitkan dengan apa yang sudah dibuat pihak perencanaan tenaga kerja. Artinya apa yang

hendak dilakukan oleh pihak yang melakukan rekrutmen harus selaras dan disesuaikan dengan kebutuhan tenaga kerja. Misalnya dari segi waktu yang dibutuhkan, jumlah yang dibutuhkan dan kualifikasi yang telah dipersyaratkan. Dalam praktiknya pelaksanaan rekrutmen memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai yaitu :⁴³

1. Memperoleh sumber tenaga kerja yang potensial

Untuk yang melamar ke perusahaan benar-benar pelamar yang memilikipotensi yang diharapkan perusahaan. Pelamar yang potensial maksudnya adalah pelamar yang sesuai dengan jumlah dan kualitas yang diharapkan.

2. Memperoleh sejumlah pelamar yang memenuhi kualifikasi Untuk yang melamar ke perusahaan benar-benar pelamar yang memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan. Terkadang dalam praktiknya banyak surat lamaran yang masuk dianggap sampah karena tidak memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan. Yang diinginkan adalah pelamar yang memenuhi kualifikasi melimpah sehingga lebih bebas untuk memilih tenaga kerja yang diinginkan.

3. Menentukan kriteria minimal untuk calon pelamar

Untuk pelamar harus benar-benar memenuhi persyaratan yang diinginkan perusahaan. Adanya persyaratan minimal yang harus dipenuhi pelamar adalah mutlak, misalnya IPK, usia, pengalaman

⁴³Arifin dkk, "Sistem Rekrutmen Karyawan", *Jurnal Diskursus Islam*, no. 2, (2017) : 184-189.

kerja, domisili, akreditasi lembaga atau prodi atau persyaratan lainnya.

4. Untuk kebutuhan seleksi

Dengan memperoleh pelamar yang memiliki kualifikasi yang melimpah, maka proses seleksi akan lebih mudah, karena memiliki banyak pilihan. Dengan kualifikasi yang melamar tinggi tentu memberikan keuntungan dalam menentukan calon pelamar yang diinginkan. Dalam hal ini juga terjadi mundurnya calon yang telah diterima, akan mudah digantikan dengan calon pelamar lainnya yang memiliki kualifikasi tinggi tapi tidak diterima karena keterbatasan jumlah yang diterima. Intinya adalah bahwa tujuan dari rekrutmen digunakan untuk memperoleh dan menyediakan sejumlah tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan untuk kebutuhan seleksi. Selain itu tujuan rekrutmen yang dilakukan adalah untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia sesuai dengan persyaratan yang dituntut suatu pekerjaan.

c. Metode Rekrutmen Karyawan

Metode penarikan akan berpengaruh terhadap banyaknya lamaran yang masuk ke dalam perusahaan. Metode penarikan karyawan baru terbagi 2 yaitu :

1. Metode Tertutup yakni perekrutan hanya diinformasikan kepada para karyawan atau orang tertentu saja.

2. Metode Terbuka yakni perekrutan diinformasikan secara luas dengan memasang iklan dan menyebarluaskan ke masyarakat.⁴⁴

d. Pengertian Seleksi Karyawan

Setelah memperoleh sumber-sumber tenaga kerja yang diinginkan melalui rekrutmen, langkah selanjutnya adalah menyeleksi tenaga kerja tersebut. Tujuan seleksi adalah memilih sejumlah tenaga kerja yang diinginkan dari sejumlah tenaga kerja yang tersedia. Tujuan lainnya dari seleksi dilakukan untuk menghindari terjadinya kecurangan dan memberikan rasa keadilan kepada semua pihak.⁴⁵

Seleksi adalah pemilihan tenaga kerja yang sudah tersedia. Seleksi pada dasarnya bertujuan mendapatkan tenaga kerja yang memenuhi syarat dan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang ada atau sesuai dengan kebutuhan perusahaan.⁴⁶

Seleksi adalah suatu kegiatan pemilihan dan penentuan pelamar yang diterima atau ditolak untuk menjadi karyawan perusahaan. Seleksi ini didasarkan pada spesifikasi tertentu dari perusahaan bersangkutan.⁴⁷ Seleksi merupakan kegiatan lanjutan dari rekrutmen yang sudah dilakukan sebelumnya. Artinya hasil

⁴⁴ Manullang M dan Marihot, *Manajemen Personalia* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994), 42.

⁴⁵ Mila Badriyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Semarang : Media Aksara, 2015), 104.

⁴⁶ Mila Badriyah, 104.

⁴⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), 47.

rekrutmen yang dilakukan perusahaan kemudian dipilih untuk menentukan mana yang layak atau memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Layak maksudnya adalah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Untuk memilih karyawan yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan diperlukan tahap-tahap seleksi. Dengan terpilihnya karyawan setelah melalui proses seleksi, maka akan didapat tenaga kerja yang mau dan mampu untuk bekerja sesuai dengan bidang pekerjaannya. Proses seleksi juga akan memperoleh karyawan yang akan mematuhi aturan dan loyal terhadap perusahaan.

Sebelum melakukan seleksi, pihak perusahaan harus menyediakan hal-hal yang perlu dilakukan berkaitan dengan seleksi tersebut. Tujuannya adalah hasil seleksi yang diperoleh benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan. Kesalahan dalam melakukan seleksi akan berakibat fatal bagi kelanjutan karyawan yang telah diterima dan ternyata tidak sesuai dengan harapan. Kesalahan seperti ini kita kenal dengan nama kecelakaan rekrutmen.⁴⁸ Persiapan proses seleksi ini harus dilakukan secara lengkap. Artinya jika sudah dipersiapkan secara matang segala persiapan yang diatas maka barulah tahapan pelaksanaan tes dimulai. Dengan demikian, diharapkan mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan yang diinginkan. Untuk mendapatkan Sebelum melakukan seleksi, pihak

⁴⁸Kasmir, 101.

perusahaan harus menyediakan hal-hal yang perlu dilakukan berkaitan dengan seleksi tersebut. Tujuannya adalah hasil seleksi yang diperoleh benar-benar sesuai dengan apa yang diharapkan. Kesalahan dalam melakukan seleksi akan berakibat fatal bagi kelanjutan karyawan yang telah diterima dan ternyata tidak sesuai dengan harapan. Kesalahan seperti ini kita kenal dengan nama kecelakaan rekrutmen.⁴⁹

Persiapan proses seleksi ini harus dilakukan secara lengkap. Artinya jika sudah dipersiapkan secara matang segala persiapan yang diatas maka barulah tahapan pelaksanaan tes dimulai. Dengan demikian, diharapkan mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan yang diinginkan. Untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan, maka dapat dilakukan dengan beberapa metode. Disamping itu juga harus mengikuti prosedur atau tahapan seleksi yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini dilakukan agar jangan sampai hasil seleksi berakhir tidak sebagaimana mestinya.

Disimpulkan oleh penulis bahwa seleksi adalah kegiatan yang dilakukan setelah melalui proses perekrutan karyawan, yang mana didalam tahap seleksi tersebut, karyawan harus melewati beberapa tes yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

⁴⁹ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2016), 101.

2. Tujuan Seleksi Karyawan

Tujuan seleksi adalah untuk mendapatkan tenaga kerja yang paling tepat untuk memangku suatu jabatan tertentu. Dalam mengarah pada tujuan seleksi yang demikian itu setiap organisasi yang bersangkutan senantiasa akan berusaha dengan biaya yang serendah mungkin dengan menggunakan cara seleksi yang paling efisien tetapi efektif. Jika dikaitkan dengan definisi seleksi, maka selaras dengan tujuan utama dilakukannya seleksi adalah memperoleh tenaga kerja yang sesuai dengan kualifikasi yang diinginkan. Dalam praktiknya hampir semua perusahaan yang melakukan seleksi memiliki tujuan yang sama. Namun seringkali seleksi memiliki tujuan khusus dalam rangka untuk memenuhi strategi perusahaan, dalam menghadapi pesaing yang dianggap mengancam kedudukannya. Secara umum tujuan utama dari proses seleksi karyawan adalah sebagai berikut :⁵⁰

1. Mendapatkan karyawan yang jujur dan memiliki moral yang baik.
2. Mendapatkan karyawan yang mau dan mampu.
3. Mendapatkan karyawan yang rasa memiliki perusahaan.
4. Mendapatkan karyawan yang loyal dan integritas tinggi.
5. Mendapatkan karyawan yang memiliki inovasi dan motivasi.

⁵⁰ Susilo Martoyo, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta : BPFYogyakarta, 2000), 25.

3. Tahapan Seleksi Karyawan

Dalam pelaksanaan seleksi memperoleh hasil yang baik maka diperlukan tahapan seleksi. Tujuannya adalah untuk menentukan seleksi mana yang lebih dulu dilakukan dan selanjutnya. Calon karyawan yang tidak lolos dalam tahap tertentu, maka dianggap gugur dan tidak dapat mengikuti tahap selanjutnya. Dengan demikian, jumlah setiap tahap akan makin berkurang, karena pasti ada yang gugur karena tidak memenuhi standar nilai yang telah ditetapkan. Adapun tahap- tahap dalam seleksi yang umum dilakukan oleh suatu perusahaan adalah sebagai berikut :⁵¹

1. Seleksi surat lamaran
2. Wawancara awal
3. Tes tertulis umum
4. Tes psikotes
5. Wawancara kedua
6. Tes kesehatan (Medical Test)
7. Wawancara atasan langsung
8. Keputusan penerimaan
9. Penempatan
10. Orientasi

Disimpulkan oleh penulis bahwa Proses rekrutmen dan seleksi harus didesain sedemikian rupa sehingga dapat

⁵¹ Ade Iqbal, dkk, "Metode Dan Prosedur Pelaksanaan Rekrutmen Seleksi Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk", *Jurnal Kompetensi 12*, No 2, (Oktober 2018) : 95.

mengidentifikasi calon karyawan yang memiliki kompetensi (kemampuan, pengetahuan, dan sikap) yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Kompetensi yang dipersyaratkan untuk setiap posisi harus jelas didefinisikan, baik itu kompetensi teknis maupun behavioral. Hal ini akan membantu menjaga kualitas sumber daya manusia di dalam organisasi dan menciptakan karyawan yang mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan situasi dan lingkungan. Oleh karena itu, rekrutmen dan seleksi harus terus dievaluasi dan ditingkatkan secara kontinu demi mencapai tingkat keberhasilan yang optimal dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.

4. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank.⁵² Sehingga nasabah merupakan orang atau badan hukum yang biasa berhubungan dengan bank atau menjadi pelanggan bank baik dalam penggunaan produk maupun fasilitas bank.

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang telah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang

⁵²M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Alfabeta, 2012), 189.

dirasakan dengan harapannya, kepuasan pelanggan dapat diketahui setelah pelanggan konsumen menggunakan produk dan jasa pelayanan. Jadi kepuasan dalam islam merupakan rela, suka senang hati, perkenaan dan rahmat dengan apa yang disyukuri nasabah terhap pelayanan yang ada, hal ini menunjukkan bahwa kata tersebut telah menjadi kata serapan dalam bahasa indonesia selain itu beberapa ayat yang mengandung kata diartikan dengan kata lain seperti “puas”.⁵³

Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian dikomfitmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.⁵⁴

Disimpulkan oleh penulis bahwa kepuasan nasabah merupakan harapan awal atau bisa disebut dengan ekspektasi dari setiap nasabah untuk mendapatkan sesuatu, baik itu jasa ataupun produk. Dengan membandingkan antara harapan sebelum melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan, dengan keadaan setelah melakukan proses pembelian atau menerima pelayanan. Setelah bisa membandingkan harapan awal dengan harapan akhir maka akan ditarik suatu kesimpulan puas ataupun tidak puas.⁵⁵

⁵³ Hamzah S.Fathani, “Ridha dalam konteks pedagogik “, *Jurnal Shaut Al-Arabiyyah* 6, No.1 (2018) : 27.

⁵⁴ Ellenda Yulia, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Taspen Persero Cab.Yogyakarta” *Jurnal Manajemen Pemasaran* 10, No. 1 (2016) : 11.

⁵⁵ Ujang Sumarwan, *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), 386.

Tabel 2.3

Persentasi Nasabah Tahunan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

No	Tahun	Persen
1	2022	65%
2	2023	85%

Sumber : (data Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember)

b. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Perlunya diadakan riset atau pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Ada 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu :⁵⁶

1. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan masukan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan

⁵⁶ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : CV Alfabeta, 2012), 204.

temuantemuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan menangani setiap keluhan.

3. Analisis

Pelanggan yang hilang Perusahaan seyogjanya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode yang dilakukan dengan menghubungi kembali pelanggannya yang sudah beralih ke perusahaan pesaing. Perusahaan dapat menggali informasi penyebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan lain. Informasi tersebut nantinya dapat menjadi evaluasi untuk kemajuan perusahaan

Dari keempat tehnik pengukuran kepuasan tersebut, dalam konteks perbankan metode pengukuran kepuasan nasabah dilakukan menggunakan cara tehnik survei nasabah dengan cara memberikan tehnik sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakkan di

kotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah yang mengalami masalah-masalah yang timbul. sedangkan mengenai ghost shopping mungkin saja di lakukan oleh lembaga perbankan, namun mengingat ghost shopping sifatnya rahasia jadi yang mengetahuinya hanya lembaga terkait

Gambar 2.3
Data Scan Barcode Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

No	Keterangan	Presentase
1	Puas	70%
2	Sangat Puas	90%
3	Cukup Puas	60%
4	Tidak Puas	10%

Sumber : (data Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember)

c. Komponen Kepuasan nasabah

Dalam konteks kepuasan nasabah ada beberapa komponen kepuasan nasabah, antara lain :⁵⁷

1. Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi :

- a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

⁵⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama (Yogyakarta : Andi Offset, 2004), 101.

- c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
 - b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
 - c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk dan jasa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.⁵⁸

Penelitian yang diteliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Peran Standar Kompetensi Karyawan dan Sistem Rekrutmen Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember yang berlokasi di Jalan Gajah Mada No, 337, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Dengan di fokuskan pada Standar Kompetensi Karyawan dan Sistem Rekrutmen Dalam Meningkatkan Kepuasan

⁵⁸Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif (Bandung: Alfabeta, 2016), 3.

Nasabah. Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan. Penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah penulis melakukan penelitian sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis. Alasan penulis mengambil Lokasi Penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember, Karena Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember merupakan Bank yang masih baru berdiri sejak tahun 2022, yang mana di dalam Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sudah memiliki jumlah nasabah cukup meningkat, yang didukung oleh standar kompetensi karyawan yang melewati proses rekrutmen dan tahap seleksi.

C. Subyek Penelitian

Dalam penentuan subjek penelitian sebagai sumber informasi peneliti menggunakan tehnik purposive digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya.⁵⁹

Berikut adalah nama-nama yang dijadikan subyek penelitian, antara lain:

1. Nita Rosita sebagai *Back Office Staff*
2. Yusnita Ambarumana sebagai *Costumer Service*
3. Yeni sebagai *Teller*
4. Hudan Ahsani sebagai *Marketing*

⁵⁹ Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2018), 72.

5. Faizatur Rahmah sebagai Nasabah
6. Fera Yulianti sebagai Nasabah
7. Hesti Ika Syafitri sebagai Nasabah

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam penelitian kualitatif, observasi dipahami sebagai pengamatan langsung terhadap objek, untuk mengetahui kebenarannya, situasi, kondisi, konteks, ruang, serta maknanya dalam upaya pengumpulan data suatu penelitian. Di dalam metode observasi peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mewawancarai narasumber secara sistematis terhadap objek yang diteliti dalam jangka waktu tertentu. Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan data tentang :

- a. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember yang meliputi sejarah berdirinya, Visi, Misi, dan lain-lain.
- b. Standar Kompetensi Karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.
- c. Sistem Rekrutmen Karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.
- d. Pengukuran Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶⁰ Wawancara (interview), yaitu dialog atau Tanya jawab yang dilakukan pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden terwawancara. Alat pengumpul datanya disebut pedoman wawancara dan sumber datanya berupa responden. Metode wawancara dapat dibedakan berdasarkan fisik dan berdasarkan pelaksanaannya.⁶¹

Dalam metode wawancara ini diharapkan mampu memperoleh data atau informasi secara lebih detail dan mendalam mengenai bagaimana sistem rekrutmen dan standar kompetensi karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. Penulis mengajukan beberapa pertanyaan yang telah disusun. Pertanyaan terkait data-data yang dibutuhkan peneliti secara mendalam dan detail. Sehingga dengan jelas narasumber memberikan pemaparan data yang bisa terkumpulkan semaksimal mungkin. Dalam wawancara ini, sumber informan yaitu dari *Back Office Staff SDM, Costumer Service, Teller, Marketing* yang berkaitan dengan standar kompetensi dan sistem rekrutmen pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

⁶⁰ Sugiono, Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif (Bandung : Alfabeta, 2017), 105.

⁶¹ Mundir, Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Jember : Stain Jember Press, 2013), 185.

3. Dokumentasi

Hasil penelitian dari Observasi dan Wawancara akan lebih dapat dipercaya apabila didukung oleh sejarah pribadi kehidupan masa kecil, di sekolah, di lingkungan panti dan autobiografi serta didukung oleh foto-foto.⁶²

Adapun data yang diperoleh melalui dokumentasi adalah :

- a. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember
- b. Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember
- c. Scan Barcode Pengukuran Kepuasan Nasabah
- d. Foto-foto kegiatan yang berkaitan dengan penelitian

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sentesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri maupun orang lain.⁶³

Analisis deskriptif ini dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilih-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat

⁶² Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif* (Bandung : Alfabeta, 2017), 116-124.

⁶³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 144.

diceritakan kepada orang lain. kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu :

1. Reduksi Data (Pengumpulan Data)

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan hal-hal yang dianggap penting dengan dicari pola dan temanya. Dengan demikian penulis disini, dengan data yang telah direduksi akan memberikan gambaran secara jelas dan mempermudah peneliti untuk memperoleh data selanjutnya.

2. Penyajian Data

Pada proses ini, penyajian data ini dilakukan setelah mereduksi data. Dengan penyajian data disini peneliti memahami apa yang terjadi serta dapat merencanakan untuk tindakan selanjutnya.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada proses ini yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan data awal yang dikemukakan bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti yang valid. Apabila kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan yang dikemukakan tersebut merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan ini, peneliti menyimpulkan dalam penelitian kualitatif dengan beberapa temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data data temuan dilapangan. Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tehnik. Triangulasi sumber berarti mengecek kembali data yang diperoleh melalui beberapa sumber data. Data yang diperoleh dan telah dianalisis selanjutnya dimintakan kesepakatan bersama dengan sumber dan informan. Sedangkan triangulasi tehnik yaitu mengecek kembali data yang diperoleh kepada sumber yang sama dengan tehnik pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kesimpulannya peneliti disini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi tehnik guna untuk memperoleh data yang akurat, melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi, setelah melakukan proses tersebut, kemudian peneliti mengecek kembali data tersebut dan data tersebut di analisis kembali oleh peneliti dengan beberapa referensi sumber.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.⁶⁴ Penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan mengetahui tahapan-tahapan yang dilakukan saat penelitian, antara lain :

1. Tahap pra penelitian lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahapan yang dilakukan sebelum

⁶⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press,2019),48.

terjun ke lapangan untuk melakukan penelitian. Pada penelitian pra-lapangan untuk terdapat enam tahapan diantaranya:

- 1) Menyusun rancangan penelitian
 - 2) Memilih lapangan penelitian
 - 3) Menjajaki dan menilai lapangan
 - 4) Mengurus perizinan
 - 5) Menentukan informan
 - 6) Menyiapkan mental didik dan perlengkapan penelitian
2. Tahap pelaksanaan penelitian

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan ketika peneliti melakukan penelitian dilapangan. Diantaranya:

- 1) Memahami latar belakang penelitian
- 2) Memasuki lapangan penelitian
- 3) Mengumpulkan data

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekonomi industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak tekecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN , Bank

Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. Dengan adanya penggabungan dari Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia, hal ini menjadikan terbentuknya Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

2. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember didirikan pada tanggal 22 Agustus 2022 yang mana Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember masih berumur 1 tahun, akan tetapi pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sudah memiliki jumlah nasabah yang meningkat selama 1 tahun berjalan.

Perlu diketahui bahwasannya dalam peningkatan nasabah tersebut didasari oleh standar kompetensi dan system rekrutmen karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. Sistem Rekrutmen pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember ditentukan mengikuti beberapa prosedur yang telah ditetapkan bagi menghasilkan pegawai yang statusnya sebagai pegawai tetap di samping untuk meningkatkan efektivitas perusahaan. Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember mampu menjaga keseimbangan perjalanan perusahaan

dengan berusaha menjalankan rekrutmen sesuai seperti aturan yang telah diselenggarakan.

Karyawan yang bekerja di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember rata-rata tamatan Sarjana Ekonomi dari Universitas Negeri, Oleh karena itu sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember mampu meningkatkan standar kompetensi kerja yang telah ada dan telah ditetapkan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. Selain itu karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember juga mampu meningkatkan kepuasan nasabah sesuai dengan jabatan masing-masing

Tabel 4.2

Data Karyawan Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	L	P	Jumlah
1.	Pasca Sarjana	3	2	5
2.	Sarjana	2	4	6

Sumber : (data di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember)

3. Dasar Hukum Bank

Akta No. 38 tanggal 14 Januari 2021 dan telah diterima oleh Kementerian Hukum dan HAM Republik Indonesia pada tanggal 1 Februari 2021.

4. Website dan Alamat Perusahaan

a. Website

www.bankbsi.co.id

b. Alamat Perusahaan

Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Kelurahan
Karet Semanggi, Kecamatan Setiabudi, Jakarta Selatan 12930.

Telp : 081584114040

Email : contactus@bankbsi.co.i

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

“Menjadi salah satu dari 10 Bank Syariah terbesar berdasarkan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.”

b. Misi Bank Syariah Indonesia

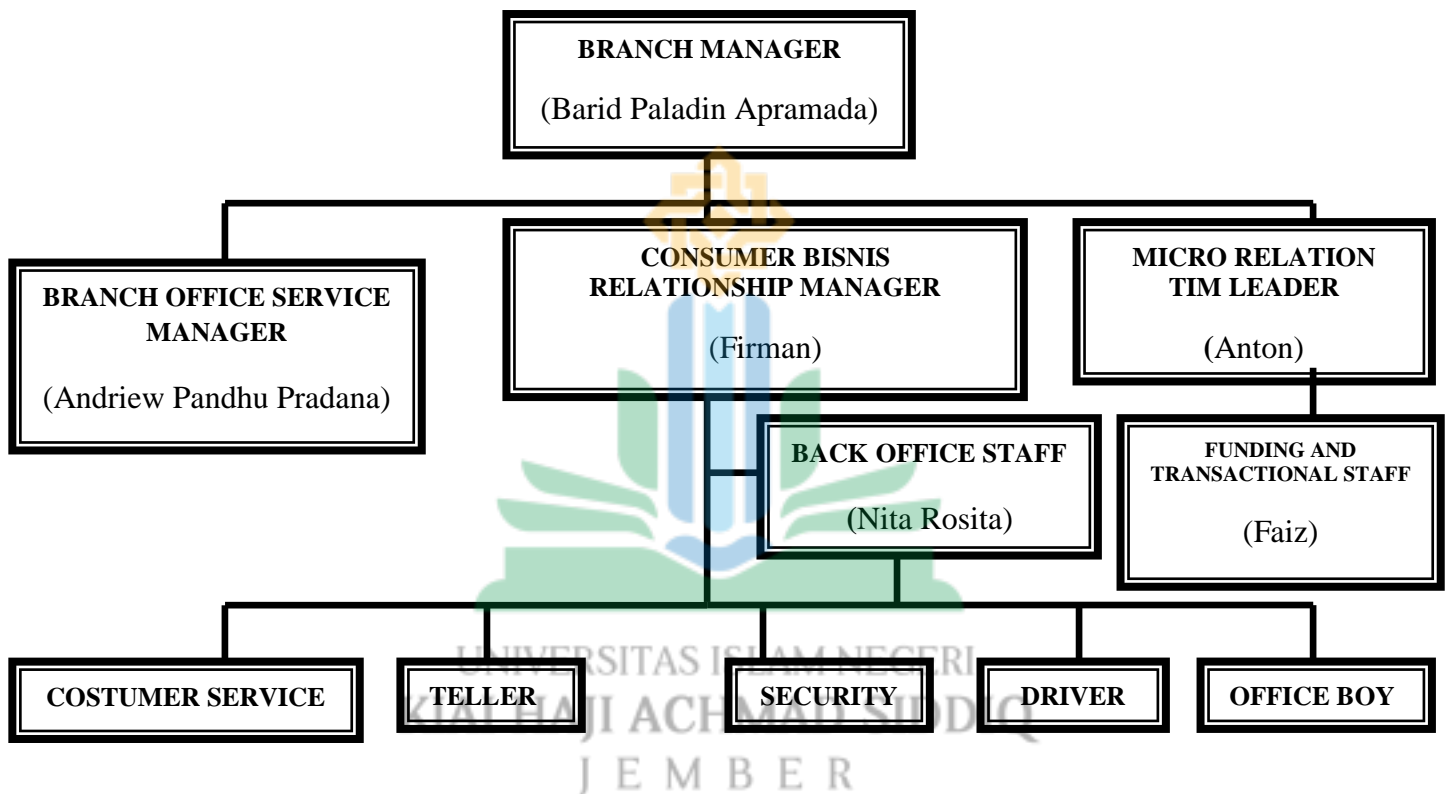
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.⁶⁵

⁶⁵www.bsi.co.id

d. Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Bagan 4.1

Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember



Sumber : (data di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember)

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis adalah bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dalam rumusan masalah dan dianalisa dengan data relevan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data yang disesuaikan dengan fokus masalah. Data-data yang diperoleh dari ketiga metode penelitian tersebut

berisi tentang uraian data menjadi terarah maka akan disesuaikan dengan fokus penelitian yaitu untuk mendeskripsikan pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan, Serta untuk mendeskripsikan terkait dengan upaya kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah KCP Gajah Mada Jember.

1. Standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Standar kompetensi sangat mempengaruhi Pelayanan diberikan kepada nasabah. Pelayanan merupakan faktor terpenting dalam merebut hati calon nasabah dan nasabah serta dilakukan oleh seluruh elemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya dari tingkat pimpinan sampai karyawan lainnya sebagai bukti pendekatan kepada nasabah.

Sebagai karyawan bank harus menjaga dan mengelola pelayanan agar nasabah tetap loyal. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi konsekuensi yang dipengaruhi oleh standar kompetensi karyawan belum maksimal. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill, experience, dan attitude behavior* yang dimiliki oleh karyawan. Beberapa usaha untuk peningkatan standar kompetensi karyawan dengan mengikuti pelatihan kompetensi, mengikuti pelatihan standar penampilan, standar layanan,

pengetahuan, keterampilan maupun hard competency bagi setiap karyawan.⁶⁶

Disampaikan oleh Nita Rosita selaku *Back Office Staff* dalam wawancara tersebut :

“Standar kompetensi bank disini diterapkan sebelum melewati proses rekrutmen dan seleksi, jadi harus paham dulu terkait standar kompetensi bank , bahwasannya standar kompetensi yang diterapkan pada Bank BSI itu berbeda dan sesuai dengan jabatan masing-masing.”⁶⁷

Hal ini juga disampaikan oleh Yunita Ambarumana selaku *Costumer Service* , dalam wawancara tersebut :

“Kalau untuk standar kompetensi costumer service sendiri kita dituntut untuk bisa ramah dalam menangani nasabah,begitu juga dalam penanganan kredit pinjaman, penawaran tabungan, dan lain sebagainya. Pengukuran kepuasan nasabah disini menggunakan scan barcode yang sudah disiakan, jadi disana nasabah dituntut untuk memberi penilaian terhadap pelayanan.”⁶⁸

Disimpulkan oleh penulis bahwa standar kompetensi karyawan berbeda sesuai dengan porsi jabatan masing-masing, setelah itu melewati proses rekrutmen dan tahap seleksi, apabila sudah sah menjadi karyawan, maka karyawan yang diterima tersebut menjalankan tugasnya sesuai dengan standar kompetensi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Hal senada disampaikan juga oleh Yeni selaku *Teller*, dalam wawancara tersebut :

⁶⁶ Kristiana Widiawati, ” Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretaris* 1, No. 2 (2018) : 2.

⁶⁷ NitaRosita, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 21 April 2023.

⁶⁸ Yunita Ambarumana, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 25 April 2023.

“Jadi Terkait standar kompetensi teller, kalau teller dituntutnya harus bisa ramah terhadap nasabah dan juga mampu melayani nasabah dengan semaksimal mungkin terkait dengan nasabah yang mau setor uang, ambil uang , transfer uang, dan lain sebagainya. Untuk pengukuran peningkatan kepuasan nasabah pelayanan menggunakan scan barcode yang sudah disediakan”⁶⁹

Disampaikan juga oleh Hudan Ahsani selaku *Marketing*, dalam wawancara tersebut :

“Berbicara tentang standar kompetensi karyawan guna meningkatkan kepuasan nasabah bagi marketing sendiri yaitu, harus bisa memasarkan produk pembiayaan, jadi intinya harus bisa menarik minat nasabah dalam hal produk yang ditawarkan. Dan untuk marketing mempunyai target sendiri”⁷⁰

Disimpulkan oleh penulis bahwa standar kompetensi karyawan yang bekerja pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sesuai dengan jabatan masing-masing, yang mana pada setiap jabatan memiliki standar kompetensi yang berbeda. Standar kompetensi tersebut diterapkan guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Penulis juga melakukan wawancara terhadap nasabah Bank Syariaah Indonesia KCP Gajah Mada Jember, yang disampaikan oleh Faizatur Rahmah :

“Kalau untuk pelayanan disini itu sudah cukup bagus, karena saya benar-benar diarahin ketika mau melakukan pelayanan, dan disini saya menggunakan rekening tabungan wadiah, yang mana tidak ada potongan disetiap bulannya, jadi saya cukup puas dengan pelayanan yang ada disini.”⁷¹

Hal senada disampaikan juga oleh Nasabah Fera Yulianti :

⁶⁹Yeni, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 10 Mei 2023.

⁷⁰Hudan Ahsanai, diwawancarai oleh peneliti, 15 Mei 2023.

⁷¹Faizatur Rahmah, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 05 Juni, 2023.

“Yah saya sangat puas dengan pelayanan di BSI Gajah Mada, karena menurut saya costumer service dan tellernya sangat ramah, jadi benar-benar diarahin jika kita hendak melakukan tranksaksi disini. Saya juga disuruh men scan barcode yang suda disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember untuk mengisi penilaian disana”⁷²

Disampaikan juga oleh Nasabah Hesti Ika Syafitri :

“Iya saya puas dengan pelayanan disini, dan saya juga tidak pernah mengalami kendala dalam pelayanan disini, jadi saya puas dengan pelayanan disini, mulai dari pelayanan cs, teller dan bagian marketingnya.”⁷³

Disimpulkan oleh penulis bahwa nasabah yang melakukan tranksaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh setiap karyawan dan juga setiap nasabah yang melakukan tranksaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember diminta untuk memberi penilaian terhadap nasabah dengan cara scan barcode yang sudah disediakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa standar kompetensi karyawan memiliki standar kompetensi yang berbeda sesuai dengan jabatannya masing masing. Sebagai karyawan bank harus menjaga dan mengelola pelayanan agar nasabah tetap loyal. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi konsekuensi yang dipengaruhi oleh standar kompetensi karyawan belum maksimal. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill*,

⁷²Fera Yulianti, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 05 Juni, 2023.

⁷³Hesti Ika Syafitri, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 05 Juni, 2023.

experience, dan attitude behavior yang dimiliki oleh karyawan. Misalnya dalam pelayanan customer service dituntut harus bisa ramah dalam melayani nasabah yang hendak membuat rekening tabungan, pengajuan pinjaman, dan lainnya, berbeda dengan teller yaitu dituntut harus bisa ramah dalam melayani nasabah yang hendak setor uang tabungan, tarik uang tabungan, dan lainnya, begitu juga dengan marketing dituntut harus bisa menarik minat nasabah dalam mengajukan pinjaman sesuai dengan produk yang ada, dan juga harus sesuai dengan target marketing yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Dalam penilaian kepuasan nasabah pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember menggunakan sistem scan barcode untuk penilaian kepuasan dalam pelayanan, yang mana didalam barcode tersebut tersedia beberapa bintang dan komentar untuk penilaian. Oleh karena itu, setiap karyawan yang bekerja Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember harus bisa memenuhi standar kompetensi yang sudah ditetapkan karena sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

2. Sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Sistem rekrutmen karyawan tidak boleh diabaikan, hal ini disebabkan untuk menjaga supaya tidak terjadi ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan dan apa yang didapat. Artinya, organisasi tersebut tidak memperoleh karyawan yang tepat, dalam arti baik kualitas maupun kuantitasnya. Apabila tidak terjadi kesesuaian yang diharapkan oleh

organisasi tersebut dapat dikatakan kemungkinan aktivitas kerja kurang efektif dan efisien, maka organisasi tersebut akan mengalami kegagalan. Agar dapat memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan dengan jumlah yang sesuai dengan kebutuhan, dibutuhkan suatu metode rekrutmen yang dapat digunakan dalam proses penarikan dengan dilandasi suatu perencanaan yang benar-benar matang. Untuk mengetahui hal tersebut peneliti melakukan wawancara kepada Nita Rosita selaku *Back Office Staff SDM* di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember :

“Pada dasarnya sistem rekrutmen karyawan yang dilakukan di BSI KCP Gajah Mada Jember didasarkan pada kebutuhan. Rekrutmen merupakan langkah yang paling awal untuk memperoleh karyawan yang berkualitas, yang mendukung perjalanan perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam proses rekrutmen karyawan dilakukan sesuai dengan Kriteria dan juga dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses perekrutan. Sedangkan Seleksi karyawan dilaksanakan dengan tahapan seleksi administrasi, tes wawancara, psikotest, tes MCU dan tahap akhir. Tahapan seleksi dilakukan oleh pihak kantor cabang pembantu. Untuk tahapan tes wawancara dilakukan dua kali yakni di kantor cabang pembantu dan kantor cabang. Setelah calon karyawan lolos seleksi administrasi dan dilanjutkan dengan tes wawancara dengan Branch Manager, calon karyawan masuk tahap selanjutnya yakni wawancara dengan pihak kantor cabang. Jika lolos, dilanjutkan psikotest dan tes MCU yang dilaksanakan di kantor cabang. Dari sekian calon karyawan dipilih yang terbaik dan sesuai dengan kualifikasi yang telah ditentukan. Pengumuman calon karyawan yang lolos, akan dihubungi melalui via telepon untuk melakukan tanda tangan kontrak kerja.”⁷⁴

Disimpulkan oleh penulis bahwa sistem rekrutmen karyawan yang dilakukan di BSI KCP Gajah Mada Jember didasarkan pada kebutuhan. Rekrutmen merupakan langkah yang paling awal untuk memperoleh karyawan yang berkualitas, yang mendukung perjalanan perusahaan dalam

⁷⁴ Nita, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 14 April 2023.

mencapai target yang telah ditetapkan. Dalam proses rekrutmen karyawan dilakukan sesuai dengan Kriteria dan juga dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses perekrutan.

Hal ini diperkuat oleh Yunita Ambarumana selaku Costumer Sevice dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“Untuk proses rekrutmen karyawan hanya diadakan ketika pihak kantor benar-benar membutuhkan karyawan, misalnya ada jabatan yang kosong, maka kita membuka rekrutmen karyawan. Proses rekrutmen dilaksanakan atas intruksi dari Branch Manager kepada Branch Operational & Service Manager untuk membuat surat rekomendasi open recruitmen kepada kantor cabang BSI di Jember. Usulan ini difungsikan sebagai izin akan diadakannya rekrutmen karyawan di kantor cabang pembantu, selain itu juga berfungsi agar pihak kantor cabang mempersiapkan keperluan dalam proses tersebut.”⁷⁵

Disimpulkan oleh peneliti bahwa proses rekrutmen dilakukan ketika ada jabatan yang kosong, yang mana pihak Bank Syariah KCP Gajah Mada Jember membuat rekomendasi rekrutmen ke pihak Kantor Cabang Jember , guna untuk meminta izin diadakannya rekrutmen karyawan.

Sebagaimana yang disampaikan Nita Rosita dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti :

“Proses rekrutmen karyawan dilakukan 2 minggu setelah pamflet disebar. Apabila berkas lamaran dari calon karyawan sudah masuk selama dua minggu. Langkah berikutnya yaitu menyeleksi administrasi. Pihak BSI KCP Gajah Mada Jember meneliti semua berkas-berkas yang masuk. Pemilihan berkas dari pelamar yang masuk disesuaikan berdasarkan kriteria kebutuhan dan sesuai dengan posisi yang dibutuhkan. Dalam rentang waktu 2 minggu terdapat beberapa berkas yang masuk. Jika berkas-berkas yang masuk tidak memenuhi kualifikasi yang ditentukan maka,

⁷⁵Yunita Ambarumana, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 18 April 2023.

dilakukan open recruitmen ulang atau waktu tenggatnya diperpanjang. Setelah menemukan kriteria yang cocok untuk menjadi calon karyawan maka dilanjutkan langkah berikutnya yaitu seleksi karyawan. Proses rekrutmen karyawan tidaklah mudah, jika salah dalam meneliti tahap rekrutmen dapat berakibat pada seleksi karyawan yang kurang maksimal. Berkas lamaran yang masuk yang belum lolos tahap rekrutmen disimpan sebagai data apabila ada kepentingan mendesak”.⁷⁶

Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan rekrutmen dan seleksi karyawan di BSI KCP Gajah Mada Jember hanya dilakukan jika pihak KCP membutuhkan karyawan dalam arti terdapat posisi jabatan yang kosong sehingga harus segera diisi. Branch Manager menunjuk BOS sebagai wakilnya untuk bertanggung jawab dalam proses pelaksanaan rekrutmen karyawan. Dalam proses sistem rekrutmen karyawan dilakukan sesuai dengan Kriteria dan juga dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses perekrutan. Dapat diketahui juga bahwa proses tahapan seleksi karyawan yakni seleksi administrasi, tes wawancara, psikotest, tes MCU dan tahap akhir. Kantor cabang pembantu melakukan koordinasi dengan kantor cabang dalam pelaksanaan seleksi karyawan. Tahap seleksi administrasi dan wawancara pertama dilakukan oleh kantor cabang pembantu. Wawancara kedua, psikotest, tes MCU dan tahap akhir dilakukan oleh kantor cabang. Calon karyawan yang lolos sampai tahap akhir akan dihubungi oleh pihak bank bahwa karyawan tersebut lolos dan untuk konfirmasi tanda tangan kontrak

⁷⁶ Nita Rosita, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 14 April 2023.

kerja. Pengumuman karyawan yang lolos memang tidak diumumkan melalui media. Hal ini dikarenakan karyawan yang diambil dalam seleksi tersebut hanya satu orang saja. Jadi lebih efektif jika langsung dihubungi oleh pihak bank. Oleh karena itu setelah proses rekrutmen selesai maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember ini akan mendapatkan karyawan yang berkompetensi sesuai dengan standar jabatan masing-masing, dalam hal ini dapat mempengaruhi tingkat pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan dengan judul penelitian Peran Standar Kompetensi Dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember, perlu kiranya diadakan pembahasan temuan. Yang mana hasil dari pada analisis data yang akan dikaji dengan teori yang ada serta relevan untuk mengetahui keterkaitannya keduanya guna dalam menjawab fokus penelitian yang ada pada penelitian ini. Pembahasan temuan akan disusun berdasarkan fokus penelitian seperti pemaparan dalam penyajian data dan analisis.

1. Standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Berdasarkan hasil kesimpulan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber dapat disimpulkan standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember di BSI KCP Gajah Mada Jember bahwasannya semua itu tergantung dengan porsi jabatan masing-masing, terutama harus ada sikap ramah terhadap nasabah, dan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember juga memiliki sistem pengukuran kepuasan nasabah yang sudah disediakan melalui sistem scan barcode Adapun 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu :⁷⁷

1. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan masukan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai

⁷⁷ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : CV Alfabeta, 2012), 204.

pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan menangani setiap keluhan.

3. Analisis

Pelanggan yang hilang Perusahaan seyogjanya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. *Lost Customer Analysis*

Metode yang dilakukan dengan menghubungi kembali pelanggannya yang sudah beralih ke perusahaan pesaing. Perusahaan dapat menggali informasi penyebab berpindahnya pelanggan ke perusahaan lain. Informasi tersebut nantinya dapat menjadi evaluasi untuk kemajuan perusahaan

Berdasarkan pengukuran nasabah diatas Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember hanya menerapkan 1 point yaitu melalui sistem keluhan dan saran. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember menerapkan point tersebut melalui sistem scan barcode,

yang mana didalam barcode tersebut terdapat beberapa point yang sudah disiapkan guna untuk mengukur kepuasan nasabah.

Berikut adalah cara mengetahui kepuasan nasabah dalam pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember yaitu melalui Scan Barcode yang sudah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember, isi didalam barcode tersebut meliputi penilaian nasabah dalam pelayanan, di antaranya adalah :⁷⁸

1. Penilaian sesuai dengan jabatan masing-masing
2. Penilaian melalui bintang dan komentar nasabah
3. Keluhan dan Saran
4. Nasabah diminta untuk foto selfie dengan karyawan
5. Nasabah diminta untuk mengisi nama dan alamat
6. Mengirim penilaian tersebut sesuai dengan arahan

Dalam pelayanan yang dilakukan harus memenuhi standar kompetensi yang sudah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember, seperti halnya *costumer service* memiliki standar kompetensi untuk bisa ramah terhadap nasabah dalam melayani pembuatan rekening tabungan, pengajuan pinjaman dan lainnya, berbeda dengan teller memiliki standar kompetensi untuk bisa ramah dalam melayani nasabah ketika nasabah hendak melakukan tarik tunai, setor tunai dan lainnya, begitu juga dengan marketing memiliki standar kompetensi untuk bisa menarik minat nasabah dalam menawarkan produk

⁷⁸ Nita Rosita, diwawancarai oleh peneliti, Jember, 14 April 2023.

yang ada dan harus sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

Disimpulkan bahwa standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sesuai dengan standar kompetensi jabatan masing-masing, Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill, experience, dan attitude behavior* yang dimiliki oleh karyawan. Beberapa usaha untuk peningkatan standar kompetensi karyawan dengan mengikuti pelatihan kompetensi, mengikuti pelatihan standar penampilan, standar layanan, pengetahuan, keterampilan maupun hard competency bagi setiap karyawan. dan untuk mengukur kepuasan nasabah melalui scan barcode yang sudah disediakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember. Oleh karena itu, setiap karyawan yang bekerja Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember harus bisa memenuhi standar kompetensi yang sudah ditetapkan karena sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

2. Sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember diketahui bahwa proses rekrutmen karyawan sangat penting untuk dilakukan. Proses rekrutmen mempengaruhi kualitas dari kinerja karyawan tersebut di perusahaan. Proses rekrutmen karyawan tidak bisa dilakukan sewaktu-waktu.

Maksudnya, proses rekrutmen ini dilaksanakan ketika adanya posisi jabatan di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember yang kosong, sehingga membutuhkan karyawan baru untuk menempati posisi jabatan posisi tersebut. Dengan begitu kantor cabang pembantu tidak diperkenankan melaksanakan rekrutmen karyawan jika tidak benar-benar dibutuhkan. Ketika tidak ada posisi jabatan yang kosong maka pihak kantor cabang pembantu tidak perlu melakukan proses rekrutmen karyawan. Proses rekrutmen karyawan hanya dilakukan ketika memang dibutuhkan karyawan baru. Sehingga pelaksanaan rekrutmen karyawan dilakukan dengan segera jika memang diperlukan. Dalam proses rekrutmen karyawan dilakukan sesuai dengan Kriteria dan juga dilakukan dengan teliti agar tidak terjadi kekeliruan dalam proses perekrutan.

Rekrutmen penting untuk memenuhi sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan perencanaan SDM yang sudah dibuat sebelumnya. Mengingat kebutuhan tenaga kerja tidak dapat ditunda bahkan harus segera dipenuhi apalagi dalam posisi mendesak. Penting juga agar ada yang dipilih melalui proses seleksi. Hasil seleksi ini digunakan untuk mengisi posisi-posisi baik jabatan tertentu atau staf yang harus segera diisi jangan sampai kosong, sehingga kegiatan perusahaan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk memperoleh sejumlah pelamar yang di inginkan tergantung dari jumlah dan kualifikasi yang diinginkan. Jika jumlahnya relatif sedikit cukup mengambil dari surat lamaran yang masuk ke perusahaan atau dari

sumber referensi. Namun jika jumlah yang diinginkan banyak, maka perusahaan tentu harus membuka lowongan kerja di berbagai media yang dianggap paling efektif untuk menjangkau tenaga kerja.

Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, proses rekrutmen karyawan sangat berpengaruh pada tahapan seleksi karyawan. Dalam tahapan seleksi dilakukan pemilihan calon karyawan yang sudah lolos dari proses rekrutmen karyawan untuk memenuhi jabatan yang kosong, kemudian memutuskan calon karyawan tersebut apakah diterima atau ditolak setelah menjalani beberapa tahapan yang dilakukan. Tahapan seleksi ini bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang potensial untuk mengisi jabatan tertentu dan mampu melaksanakan tugasnya dengan sebaik mungkin. Dalam tahapan seleksi calon karyawan dilaksanakan oleh Branch Manager bersama Bos. Untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti sogokan dan kecurangan. Calon karyawan yang lolos haruslah orang yang memenuhi kualifikasi seperti memiliki sifat jujur, amanah, professional dan memiliki semangat kerja yang tinggi.

Adapun tahapan seleksi yaitu sebagai berikut:

a. Seleksi administrasi

Seleksi administrasi ini disesuaikan dengan persyaratan dan harus memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya diantaranya:

1. Surat lamaran pekerjaan, ditulis berdasarkan tulis tangan atau hasil ketik komputer. Hal ini berpengaruh dalam seleksi untuk

menyakinkan pelamar terkait niat, apakah benar-benar tulisannya sendiri atau rang lain jika surat lamaran ditulis tangan.

2. Biodata diri, seperti nama lengkap, jenis kelamin, umur, agama, alamat, tempat tanggal lahir, alamat dan nomor telepon.
3. Riwayat pendidikan, jenjang pendidikan harus runtut dari tingkat SD hingga perguruan tinggi yang ditempuh selama ini. Boleh mengikutsertakan pula bukti kursus atau pelatihan dan prestasi lainnya jika memiliki.
4. Riwayat pekerjaan, ada kalanya calon karyawan pernah memiliki pengalaman dimana saja, berapa tahun, sebagai apa, atau sama sekali tidak memiliki pengalaman
5. Administrasi lainnya sebagai bukti pendukung, diantaranya berkas fotocopy KTP, ijazah terakhir, transkrip nilai terakhir, pasfoto dan lain sebagainya.

b. Wawancara

Tahap yang selanjutnya apabila lolos dalam seleksi administrasi maka akan dihubungi oleh pihak bank untuk melanjutkan tes wawancara. Dalam pelaksanaan tes wawancara dilakukan melalui dua tahap, yakni tahap pertama dan kedua.

c. *Psikotest*

Tahap selanjutnya ialah tes psikotest. Tahap ini meliputi tes keseluruhan mengenai pengetahuan umum. Namun pada tes ini dari pihak Bank mendatangkan ahlinya dari psikolog untuk membantu

menyeleksi. Karena tidak semua karyawan Bank ahli dalam bidang apa saja termasuk dalam hal psikologi. Hasil dari seleksi ini hanya berupa nilai yang telah diolah oleh psikolog, untuk kemudian dicantumkan saran yang sekiranya cocok untuk dilanjutkan ke tahap berikutnya. Tujuan adanya tes ini ialah untuk mengetahui karakteristik calon karyawan dari sifat-sifat pribadi, ceroboh atau cekatan, kegemaran pelamar, keahlian dalam pengelolaan diri sendiri dan ketahanan terhadap kerja.

d. *Tes Medical Cek Up*

Dalam proses seleksi karyawan di BSI KCP Gajah Mada Jember, tes kesehatan merupakan tahap akhir dalam proses seleksi karyawan di BSI KCP Gajah Mada Jember. Tujuan dari tes kesehatan yaitu untuk meyakinkan bahwa kandidat dalam keadaan sehat dan tidak memiliki riwayat penyakit. Hal ini dibuktikan dengan hasil pemeriksaan dokter. Pemeriksaan mencakup tes laboratorium lengkap. Karena karyawan bank dihadapkan dengan berbagai tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu, maka kesehatan mental dan fisik juga sangat diperhatikan.

e. Tahap akhir

Tahap akhir dalam proses seleksi karyawan BSI KCP Gajah Mada Jember yaitu pengumuman terkait diterima atau tidaknya karyawan baru dan juga membahas penandatanganan kontrak kerja. Pimpinan cabang pembantu dan pimpinan cabang melakukan diskusi hasil

seleksi yang dilakukan oleh pelamar selama ini. Pemilihan ini dicari yang paling baik dari hasil setiap tahapan seleksi yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian apabila sudah dipilih karyawan baru maka bagi kandidat yang lolos sampai tahap akhir akan dihubungi langsung oleh pihak bank untuk membahas pekerjaan, hak kewajiban karyawan bank, budaya kerja bank, training, dan pemberian kompensasi dan kebutuhan lainnya untuk karyawan baru.

Dapat diketahui bahwa proses rekrutmen yang dilalui pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember sesuai dengan teori yang sudah dijabarkan, yang mana pada proses rekrutmen Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember hanya dibuka ketika ada posisi jabatan yang kosong. Pembukaan rekrutmen tersebut menggunakan metode tertutup dengan cara menyebarkan pamflet yang sudah dipersiapkan melalui website, setelah itu setiap karyawan melewati beberapa tahapan seleksi yaitu, seleksi administrasi, wawancara, psikotest, tes MCU, dan tahap akhir. Oleh karena itu setelah proses rekrutmen selesai maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember ini akan mendapatkan karyawan yang berkompentensi sesuai dengan standar jabatan masing-masing, dalam hal ini dapat mempengaruhi tingkat pelayanan dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember di BSI KCP Gajah Mada Jember bahwasannya semua itu tergantung dengan porsi jabatan masing-masing, terutama harus ada sikap ramah terhadap nasabah. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill, experience, dan attitude behavior* yang dimiliki oleh karyawan.
2. Sistem rekrutmen dan seleksi karyawan di BSI KCP Gajah Mada Jember hanya dilakukan jika pihak KCP membutuhkan karyawan dalam arti terdapat posisi jabatan yang kosong sehingga harus segera diisi. Branch Manager menunjuk BOS sebagai wakilnya untuk bertanggung jawab dalam proses pelaksanaan rekrutmen karyawan. Dapat diketahui juga bahwa proses tahapan seleksi karyawan yakni seleksi administrasi, tes wawancara, psikotest, tes MCU dan tahap akhir.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember
 - a. Standar kompetensi karyawan bisa ditingkatkan lagi guna untuk mencapai kepuasan nasabah yang lebih optimal lagi.
 - b. Terkait dengan sistem rekrutmen karyawan alangkah baiknya jika menggunakan sumber-sumber rekrutmen karyawan yang lainnya seperti

memasang pamflet di sekitar perusahaan atau melalui lembaga pendidikan agar mencapai target pelamar yang diinginkan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini dapat ditingkatkan dan disempurnakan dengan menggunakan metode lain.
- b. Hendaknya Peneliti selanjutnya untuk lebih mendalami lagi tentang standar kompetensi dan system rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

C. Penutup

Alhamdulillah, puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk menyempurnakan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung : CV Alfabeta, 2012.
- Anas, Santoso, “Analisis Proses Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Bca Syariah .” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- Aini, Diana “Sistem Rekrutmen Dan Penempatan Posisi Kerja Karyawan Pada Pt Bank Perkreditan Rakyat Nur Semesta Indah Kencong Jember.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember , 2019.
- Badriyah, Mila. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Semarang : Media Aksara, 2015.
- Ella Jauvani Sagala, Veithzal Rivai. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik-Ed. 2-Cet. 4*. Jakarta : Rajawali Pers, 2013.
- Fadila, Haris, “Penerapan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kota Bengkulu.” Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020.
- Halim, Santosa, Wilian, “Analisis Rekrutmen dan Seleksi Karyawan pada Perusahaan Bihun Cahaya Tiga Tunggul.” Skripsi, Universitas Kristen Petra Surabaya, 2016.
- Hamid, Abdul, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PD. BPR NTB LOBAR KC LABUAPI.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (Febi), Universtas Islam Negeri Mataram, 2021.
- Haris, Abdul, Moh, “Optimalisasi Kompetensi Peran Mantri Untuk Meningkatkan Profitabilitas Bri Unit Tegalampel Kc. Bondowoso.” .Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Khas Jember , 2021.
- Ibrahim. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta, 2018.
- Istiqomah, Ayu, “Sistem Perekrutan Pegawai Melalui Program Magang Mulia Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (Sdm) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember , 2023.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo, 2012..

- Kasmir. *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : Erlangga, 2005.
- Lestari, Alfina, Wahyu, “Analisis Rekrutmen Dan Seleksi Karyawan Bank Syariah Indonesia 2 Kcp Ngawi.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021.
- Lubis, Tiaranie, “Proses Rekrutmen Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Sumut Capem Syariah H.M Joni.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2019.
- Manullang M dan Marihot. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1994.
- Martoyo, Susilo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFYogyakarta, 2000.
- Muhdar HM. *Manajemen SDM : Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada, 2020.
- Mundir. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember : Stain Jember Press, 2013.
- Nawawi, Ismail. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Kompilasi Teori Karir, Kompetensi dan Kinerja Organisasimenuju pada Aplikasi Bisnis Global*. Jakarta : Dwiputra Pustaka Jaya, 2013.
- Ningsih, Sopiah, Sopiah, “Sistem rekrutmen karyawan di PT. BRI Syariah KC Sidoarjo.” Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2019.
- Pratama, Faris, Moh, “Analisis Kompetensi Dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Capem Ambulu.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Khas Jember , 2023.
- Rahman, Fathur, “Analisa proses rekrutmen karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Pulo Brayan Medan.” Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2017.
- Riski, Maspupa, Elwina, “Pengaruh Kompetensi Sdm, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.” Skripsi, Fakultas Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021.
- S.P. Hasibuan, Malayu. *Manajamen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, 2006.

- Siagian, Sondang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara, 2008.
- Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009..
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif untuk penelitian yang bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif* (Bandung : Alfabeta, 2017.
- Sumarwan, Ujang. *Perilaku Nasabah Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran Edisi kedua*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2011.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Kencana, 2017.
- Tim Penyusun. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : IAIN Press, 2019.
- Trimulato. “Manajemen Sumber Daya Manusia Islam Bagi SDM di Bank Syariah” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 5 No.2, 2018.
- Wibowo. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia, 2007.
- Widiawati, Kristiana. “Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan Di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretaris*, Vol. 1, No. 2. (2018) : 2.
- Yani, Esti, Mia, “Peran Manajemen Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bprs Buana Mitra Perwira Purbalingga.” Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2020.
- Yusmiar. *Manajemen Sumber daya Manusia dalam Peningkatan Kinerja Pegawai*. Makassar : Alauddin University Press, 2014.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah

NIM : E20191030

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Peran Standar Kompetensi Dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember”**. Bukan merupakan hasil plagiat dan/atau tidak mengandung unsur plagiat (*plagiasi*).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 09 April 2023

Saya yang menyatakan



Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
NIM. E20191030



LAMPIRAN-LAMPIRAN

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	SUMBER DATA	INDIKATOR	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Peran Standar Kompetensi Dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember	1. Sistem Rekrutmen 2. Kepuasan Nasabah	1. Manajemen SDM 2. Standar Kompetensi 3. Sistem Rekrutmen 4. Kepuasan Nasabah	1. Back Office Staff 2. Costumer Service 3. Teller 4. Marketing 5. Nasabah	1. Manajemen SDM 2. Standar Kompetensi 3. Sistem Rekrutmen 4. Pengukuran Nasabah	1. Pendekatan dan Jenis Penelitian : a. Pendekatan Kualitatif b. Kualitatif Deskriptif 2. Subjek Penelitian : a. Teknik Purposive 3. Teknik Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Analisis Data : a. Reduksi Data b. Penyajian Data c. Kesimpulan 5. Keabsahan Data : a. Triangulasi Sumber	1. Bagaimana standar kompetensi karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember? 2. Bagaimana sistem rekrutmen karyawan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?

PEDOMAN WAWANCARA

No.	Karyawan	Teks Wawancara
1	Back Office Staff	<ol style="list-style-type: none">1. Rangkaian rekrutmen dan seleksi apa saja yang dilakukan untuk menjadi seorang karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?2. Bagaimana sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?3. Bagaimana standar kompetensi karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?
2	Costumer Service	<ol style="list-style-type: none">1. Proses apa saja yang dilakukan ketika melewati tahap rekrutmen dan seleksi karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?2. Bagaimana standar kompetensi costumer pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?3. Bagaimana cara costumer service untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah?4. Bagaimana standar layanan teller pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?
3	Teller	<ol style="list-style-type: none">1. Tahapan rekrutmen dan seleksi apa saja yang dilakukan untuk menjadi teller pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?2. Bagaimana cara teller untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah?3. Bagaimana standar kompetensi teller pada

		<p>Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?</p> <p>4. Bagaimana standar layanan teller pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?</p>
4	Nasabah	<p>1. Apakah puas dengan pelayanan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?</p> <p>2. Apakah pernah ada kendala dalam pelayanan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember?</p>



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/08/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

11 Agustus 2023

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember
Jl. Gajah Mada No.337, Kec. Kaliwates, Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
NIM : E20191030
Semester : IX (Sembilan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Peran Standar Kompetensi Dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember di lingkungan Lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurut Widyawati Islami Rahayu
Nurut Widyawati Islami Rahayu



Jurnal Penelitian

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah

Nim : E20191030

Prodi : Perbankan Syariah

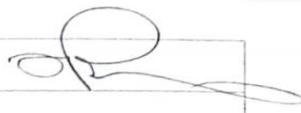



Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Lokasi Penelitian:

Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Jalan Gajah Mada No. 337, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur

No	Hari/Tanggal	Jenis Kelamin	Tanda Tangan
1	27 Maret 2023	Menyerahkan surat izin penelitian dan proposal penelitian ke Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember	
2	03 April 2023	Setelah menunggu kurang lebih 2 minggu, di acc dan dibolehkan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember dan besoknya sudah boleh langsung penelitian	
3	04 April 2023	Meminta data profil Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember, struktur serta visi misi Bank Syariah Indonesia KCP Genteng Gajah Mada sekaligus menemui Back Office Staff untuk melakukan wawancara terkait standar kompetensi	
4	11 April 2023	Wawancara kepada costumer service terkait dengan standar kompetensi dan sistem rekrutmen karyawan	
5	13 April 2023	Wawancara kepada Back Office Staff service terkait dengan sistem rekrutmen karyawan	
6	19 April 2023	Wawancara kepada teller service terkait dengan standar kompetensi dan sistem rekrutmen karyawan	
7	21 April 2023	Wawancara kepada bagian marketing terkait dengan	

		standar kompetensi dan sistem rekrutmen karyawan	
8	05 Mei 2023	Wawancara kepada Back Office Staff service, costumer service dan teller terkait pengukuran kepuasan nasabah	
9	10 Mei 2023	Wawancara kepada nasabah terkait dengan pelayanan karyawan dan kepuasan nasabah	
10	15 Juni 2023	Surat selesai penelitian	



Jember, 15 Juni 2023



Andriani Pambudi P.

BSI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Jember Gajah Mada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember menerangkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut:

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah

NIM : E20191030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Genteng Gajah Mada, guna menyelesaikan tugas akhir/skripsi di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan judul **“Peran Standar Kompetensi Dan Sistem Rekrutmen Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Gajah Mada Jember”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Jember, 15 Juni 2023

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Jember Gajah Mada

Andren Paulu P.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos. 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-110.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/8/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
NIM : E20191030
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : PERAN STANDAR KOMPETENSI DAN SISTEM REKRUTMEN KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP GAJAH MADA JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 10 Agustus 2023
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Stenrul Mulyadi





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
NIM : E20191030
Semester : IX

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 11 Agustus 2023

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Nur Setyaningrum, SE., MM.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



DOKUMEN PENELITIAN





BIODATA PENULIS



Data Pribadi

Nama : Emilia Rubaidatul Ukrimiyah
Tempat/Tanggal Lahir : Jember, 12 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Jl. Mojopahit No. 19, Lingk. Sempusari Gerdu, RT 001/RW 009 005, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember.
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Email : memeyy1704@gmail.com

Riwayat Pendidikan

TK : TK. Al-Kautsar (2005-2007)
MI : M.I Mima 01 Kh. Shiddiq Jember (2007-2013)
MTS : MTs. Al-Qodiri 01 Jember (2013-2016)
MA : MA. Al-Qodiri Jember (2016-2019)
Perguruan Tinggi : UIN Kiai Achmad Siddiq Jember (2019-2023)

Pengalaman Organisasi

1. Ekstrakurikuler Drumband
2. Pramuka MI