



Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati  
Sukarno Bengkulu

Penulis  
VENNI CORNELIA

**REKRUTMEN TENAGA KERJA *OUTSOURCING*  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
DI BSI KC S. PARMAN 2 BENGKULU**



Editor  
YENTI SUMARNI, MM  
EKA SRI WAHYUNI, S.E., MM

**REKRUTMEN TENAGA KERJA *OUTSOURCING*  
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
DI BSI KC S. PARMAN 2 BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**OLEH:**

**VENNI CORNELIA**  
**1911140076**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
2023 M/1444 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

### HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Rekrutmen Tenaga Kerja *Outsourcing* Dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI KC S. Parman 2 Bengkulu" yang disusun oleh:

Nama : Venni Cornelia  
NIM : 1911140076  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi  
Skripsi : Rekrutmen Tenaga Kerja *Outsourcing* Dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI KC S. Parman 2 Bengkulu  
Lokasi Penelitian : BSI KC S. Parman 2 Bengkulu  
Waktu Penelitian : 5 Januari-5 Februari 2023

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 22 Februari 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, S.E., MM  
NIP.197705092008012014

Yenti Sumarni, MM  
NIP.1979041632007012020

Mengetahui  
Kajur Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM  
NIP. 1979041632007012020





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah PagarDewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172 Website:  
[www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul “Rekrutmen Tenaga Kerja *Outsourcing*  
Dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI KC S. Parman 2 Bengkulu” yang  
disusun oleh:

Nama : Venni Cornelia  
NIM : 1911140076  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu  
pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 31 Mei 2023 M/II Dzulqa’dah 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai  
syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang perbankan Syariah dan diberi  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 09 Juni 2023 M  
20 Dzulqa’dah 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Desi Isnaini, M.A.  
NIP.197412022006042000

Penguji I

Dr. Desi Isnaini, M.A.  
NIP.197412022006042000

Sekretaris

Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si.  
NIP.199104172020121010

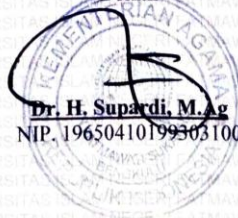
Penguji II

Katra Pramadeka, S.E., M.E.I.  
NIP.198807252020121003

Mengetahui

Dekan

Dr. H. Supardi, M.Ag  
NIP.196504101993031007



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "Analisis Keputusan Rekrutmen Tenaga Kerja *Outsourcing* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BSI KC. S. Parman 2 Bengkulu.", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 15 Mei 2023

Mahasiswa yang menyatakan



Venni Cornelia

IM. 1911140076

*Motto*

*"Sesuatu akan terlihat tidak mungkin sampai semuanya selesai"*

*(Venni Cornelia)*



## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud syukur ku persembahkan kepada-Mu Tuhan Yang Maha Agung Nan Maha Tinggi Nan Maha Adil Nan Maha Penyayang, atas takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku. Lantunan Al-fatihah beriring shalawat dalam silahku merintah, menadahkan do'a dalam syukur tiada terkira, terima kasihku untuk-Mu.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk:

1. Ayahanda M. Jaus dan ibundaku Eli Ratna Juita tercinta terima kasih atas segala yang kalian berikan kepadaku, aku selamanya bersyukur dengan kalian sebagai orangtua ku. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai.
2. Kakakku Novan Zanitra, Etri Bustiawati, Dilla Yunita dan dekku tercinta Zarina Ami, Herianto terimakasih dan sayangku untuk kalian, tetaplah menjadi bagian terpenting dalam hidupku. Teruntuk dedek gemes Qinan dan Eyrin bunga mencintai kalian selalu.

3. Dosen pembimbing I Eka Sri Wahyuni, S.E., MM dan pembimbing II Yenti Sumarni, M.M yang telah membimbingku dengan tulus, sabar, dan penuh keikhlasan dan yang telah mengantarkanku hingga tahap ini.
4. Dosen-dosen program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membantu serta mendidik dengan ilmunya.
5. Sahabatku Febi Hari Yanti yang selalu menemaniku suka dan duka dari awal hingga akhir perkuliahan, dan teman-teman seperjuangan skripsiku terimakasih telah berjuang bersama hingga akhir.
6. Teman-teman seperjuangan PPL KCP Pagar Dewa, KKN kelompok 95 desa Pekik Nyaring, serta teman-teman Perbankan Syariah B yang selalu memberi motivasi dan menemani perjuanganku hingga sampai pada tahap ini.
7. Agama, Bangsa dan Almamaterku Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.



## ABSTRAK

### **Rekrutmen Tenaga Kerja *Outsourcing* Dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI KC S. Parman 2 Bengkulu Oleh Venni Cornelia, NIM 1911140076**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sistem rekrutmen tenaga kerja *outsourcing* oleh *vendor* yang dibutuhkan oleh BSI Bengkulu dan untuk mengetahui dampak pelayanan BSI KC S. Parman 2 Bengkulu sebelum dan sesudah menggunakan sistem *outsourcing*. Metode penelitian memakai jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Proses rekrutmen dimulai ketika perusahaan *user* membutuhkan calon tenaga kerja dan berakhir ketika PT. PKSS sudah mendapatkan data calon tenaga kerja untuk melakukan proses seleksi. Untuk proses rekrutmen calon tenaga kerja yang dilakukan oleh PT. PKSS merupakan pengusulan kebutuhan tenaga kerja yang diharapkan perusahaan *user*, pelaksanaan rekrutmen, pengumuman penerimaan pelamar atau tenaga kerja. Dampak pelayanan BSI KC S. Parman 2 Bengkulu sebelum dan sesudah menggunakan tenaga kerja *outsourcing* adalah peningkatan kualitas pelayanan, mengurangi *turn over* karyawan, loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** *Rekrutmen, Tenaga Kerja Outsourcing, Pelayanan*

**BENGGKULU**

## **ABSTRACT**

### ***Recruitment Of Outsourcing Workers In Improving Services At BSI KC S. Parman 2 Bengkulu By Venni Cornelia, NIM 1911140076***

*The purpose of this study was to determine the outsourcing recruitment system by vendors needed by BSI Bengkulu and to determine the impact of BSI KC S. Parman 2 Bengkulu services before and after using the outsourcing system. The research method uses a type of field research (field research) using a qualitative descriptive approach. The recruitment process begins when the user company needs prospective workers and ends when PT. PKSS has obtained data on prospective workers to carry out the selection process. For the recruitment process for prospective workers carried out by PT. PKSS is proposing the workforce requirements expected by user companies, implementing recruitment, announcement of acceptance of applicants or workers. The impact of BSI KC S. Parman 2 Bengkulu services before and after using outsourced labor is to improve service quality, reduce employee turn over, customer loyalty.*

***Keywords:*** *Recruitment, Outsourcing Workforce, Service*

**BENGKULU**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Rekrutmen Tenaga Kerja *Outsourcing* Dalam Meningkatkan Pelayanan di BSI KC. S. Parman 2 Bengkulu." Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW., yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah keputusan rekrutmen tenaga kerja *outsourcing* dalam meningkatkan kinerja karyawan dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Dr. H. Supardi, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Eka Sri Wahyuni, S.E., MM selaku Pembimbing I yang sudah membantu mengarahkan dan membimbing penulisan skripsi sampai selesai.

5. Yenti Sumarni, MM selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, 15 Mei 2023  
Penulis,

Venni Cornelia  
NIM. 1911140076



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penelitian Terdahulu .....	9
F. Metode Penelitian.....	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	15
2. Waktu dan Tempat Penelitian.....	16

3. Informan Penelitian .....	16
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data....	17
5. Teknik Analisis Data .....	19
G. Sistematika Penulisan .....	20

## **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Manajemen Sumber Daya Insani .....	22
1. Pengertian manajemen sumber daya insani .....	22
2. Fungsi manajemen sumber daya insani.....	24
3. Tujuan manajemen sumber daya insani .....	25
4. Pentingnya MSDI.....	26
B. Rekrutmen Tenaga Kerja .....	27
1. Pengertian rekrutmen tenaga kerja.....	27
2. Sumber-sumber rekrutmen tenaga kerja .....	28
3. Kelebihan dan kekurangan rekrutmen tenaga kerja	30
4. Keputusan rekrutmen tenaga kerja.....	31
C. Pelayanan .....	34
1. Pengertian pelayanan.....	34
2. Pelayanan dalam Islam.....	35
3. Fungsi dan manfaat pelayanan yang baik .....	36
4. Faktor-faktor yang menghambat pelayanan.....	38
D. <i>Outsourcing</i> dan Karyawan .....	38
1. Pengertian <i>outsourcing</i> .....	38
2. Kriteria <i>outsourcing</i> .....	40
3. Kelebihan dan kekurangan <i>outsourcing</i> .....	41

4. Karyawan .....	43
-------------------	----

**BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI).....	45
--	----

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	46
--	----

C. Struktur BSI KC S. Parman 2 Bengkulu.....	48
--	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	49
---------------------------	----

B. Pembahasan.....	57
--------------------	----

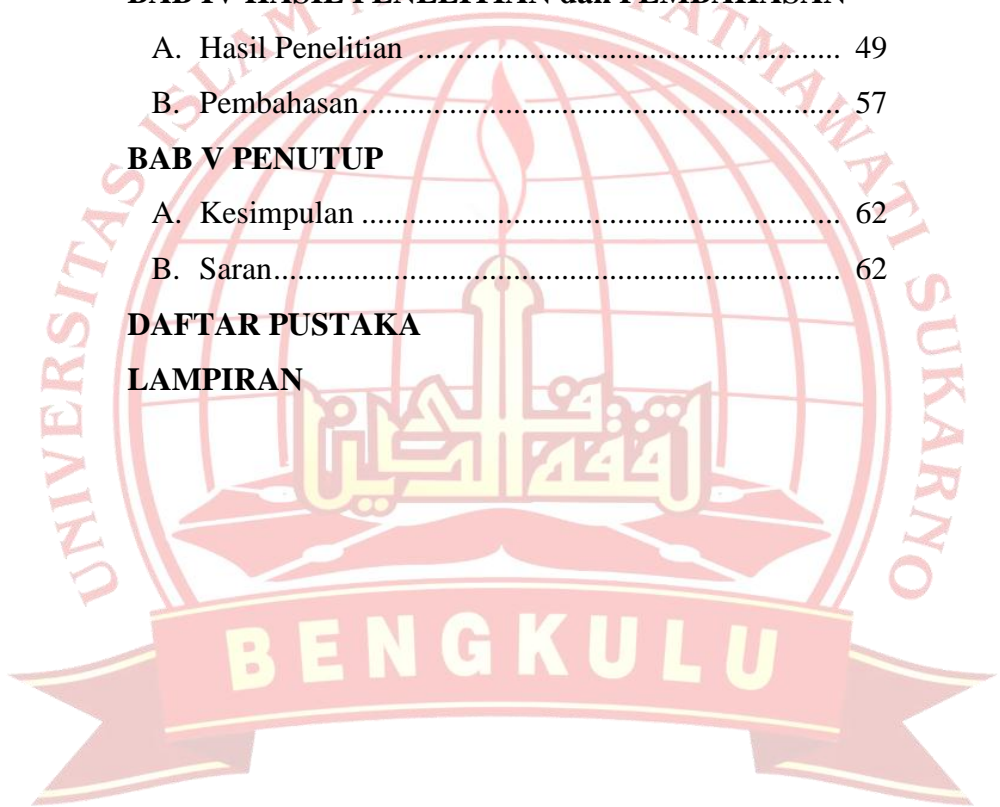
**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
---------------------	----

B. Saran.....	62
---------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Informan Penelitian..... 17

Tabel 1.2 : SOP Perekrutan Tenaga Kerja *Outsourcing* ..... 55





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Strukurur BSI KC S. Parman 2 Bengkulu..... 51

