

ANALISIS KESIAPAN BANK SYARIAH INDONESIA DALAM MENGHADAPI PERKEMBANGAN LAYANAN JASA KEUANGAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI

Nur Zannah Artiningrum*

Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang, Jl. Raya Tlogomas 246 Malang – Jawa Timur, Indonesia

* Corresponding author: nurzannah1997@gmail.com

Artikel Info	Abstract
<p>Article history: Received 20 Juni 2022 Revised 15 Juli 2022 Accepted 27 Agustus 2022 Available online 28 September 2022</p>	<p><i>The purpose of this thesis research is to determine the readiness and efforts made by BSI in dealing with the development of information technology-based financial services. Informants of this research data were obtained directly from employees of BSI KCP Malang City consisting of Consumer Business Staff, Customer Service, Tellers and also 3 customers from BSI. This type of research uses descriptive qualitative research methods, using data collection techniques such as interview, observation and documentation techniques. The results of this study show that BSI has prepared well in accordance with the Slameto concept, namely physical, mental, emotional loneliness, readiness for needs/motivation of goals, and readiness of skills and knowledge by making efforts, namely training to go digital and increasing human resources.</i></p>
<p>Keywords: <i>BSI readiness; service; information; technology</i></p> <p>JEL Classification; G20; G21; G29; G32; G34; G39</p>	

PENDAHULUAN

Sebagian besar bank berada di jalur adopsi digital untuk memenuhi kebutuhan generasi digital yang terus menerus meningkat (Amin et al., 2013). Seiring kemajuan teknologi, bank mulai menggunakan jaringan internet untuk mempermudah transaksi dengan nasabahnya. Bank dan Lembaga Keuangan perlu mengembangkan produk berbasis teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya. Tujuan utama dari perkembangan teknologi informasi adalah menjadikan masa depan kehidupan manusia yang lebih baik, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat dan lebih aman. Keberhasilan dalam persaingan suatu bank sangat bergantung pada bagaimana bank tersebut melayani nasabahnya (Zainul, 2020).

Menurut kompaspedia.kompas.id, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menyatakan bahwa pengguna internet terus meningkat. Demikian pula dengan Indonesia, dimana jumlah total pengguna internet melebihi 196 juta jiwa pada tahun 2020. Ini artinya mencapai kurang lebih 72 persen dari total populasi. Sebaran pengguna internet menurut nusantara dan negara ditunjukkan pada tabel 1.

Tabel 1. Pengguna Internet Indonesia

Provinsi	Jumlah Pengguna
Sumatera	44,8 juta jiwa
Jawa	109,6 juta jiwa
Kalimantan	12,6 juta jiwa
Bali dan Nusa Tenggara	10,5 juta jiwa
Sulawesi	13,8 juta jiwa
Maluku dan Papua	5,9 juta jiwa

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), 2020

Teknologi informasi merupakan salah satu strategi bersaing dalam suatu organisasi untuk mencapai kesuksesan besar. Inovasi dari teknologi informasi memungkinkan organisasi untuk berkembang lebih jauh, dan tentunya unggul dengan menggunakan teknologi berkelanjutan secara bijak. Perusahaan dapat memenuhi kebutuhan tersebut dengan berinvestasi pada bidang teknologi informasi. Teknologi informasi khususnya teknologi komputer berpotensi untuk meningkatkan kinerja individu dan organisasi (Rahmawati, 2008).

Keunggulan kompetitif sektor perbankan tercermin dalam berbagai jenis kualitas layanan, termasuk fasilitas yang dapat memberikan kemudahan kepada nasabah, seperti ATM, SMS banking, Internet banking, mobile banking, dan layanan pribadi yang disediakan oleh staff bank.

Setiap perusahaan perbankan memiliki peluang untuk maju dan menjadi terdepan namun pada kesempatan yang sama bisa juga setiap perusahaan jatuh dan tutup buku karena semua itu merupakan hasil dari teknologi digital. Timbulnya beberapa kasus dalam menggunakan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi yaitu seperti tingkat pengetahuan nasabah yang kurang dalam memahami teknologi informasi dan tidak adanya interaksi langsung antara karyawan dengan nasabah sehingga menyebabkan nasabah tidak percaya terhadap layanan berbasis teknologi (Andani, 2018).

Persaingan antara perusahaan dan organisasi dari seluruh bank yang ada di Indonesia akan terus menerus terjadi. Salah satu yang akan mengalami persaingan tersebut adalah Bank Syariah Indonesia, hal ini terjadi karena beberapa hal seperti pengaruh dari perkembangan layanan keuangan berbasis teknologi informasi. Visi Bank Syariah Indonesia adalah menjadi salah satu dari 10 Bank Syariah terbaik di dunia, dan BSI terus berbenah untuk mengakomodasi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi. Bank Syariah Indonesia melayani lebih dari 20 juta nasabah menjadi 5 bank teratas menjadi bank terbesar dengan nilai terbaik bagi pemegang saham menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.

Kemajuan teknologi informasi memungkinkan bank untuk meningkatkan layanan, inovasi dan konektivitas pelanggan atau nasabahnya. Menurut Direktur Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota, beliau

mengandalkan teknologi informasi dalam menjalankan bisnis dan melakukannya pada setiap kegiatan perbankan. Sasaran Direktur Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota dalam perkembangan penggunaan jasa layanan teknologi informasi yaitu karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota. Menurut Heri Gunardi (Bendahara Umum Masyarakat Ekonomi Syariah), dalam masa peralihan merger Bank Syariah Indonesia lebih mengutamakan Branding daripada persiapan sistem layanan dari ketiga bank tersebut yang mengakibatkan nasabah tidak bisa melakukan transaksi. Maka perlu adanya persiapan-persiapan untuk menyambut era digital supaya perkembangan Bank Syariah Indonesia tidak tertinggal dengan bank-bank terbaik Indonesia lainnya. Peluang yang baik ini harus dimaksimalkan semaksimal mungkin dengan mengutamakan perubahan dan inovasi.

Kontan.co.id – Jakarta, Hery Gunardi, Presiden Direktur Bank Syariah, mengatakan secara bertahap akan menghubungi nasabah di banknya untuk memindahkan rekeningnya ke Bank Syariah Indonesia dan migrasi akan dilakukan secara bertahap hingga 31 Oktober 2021. Oleh sebab itu, dalam meningkatkan pelayanan pada layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi perlu adanya kesiapan-kesiapan yang harus dilakukan sebelum terjun ke lapangan.

Zouari & Abdelhedi (2021) membahas tentang Customer Satisfaction in the digital era: evidence from Islamic Banking. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa di era transformasi digital, manajemen Bank Islam perlu memperhatikan cara pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Untuk tetap kompetitif, bank Syariah di Tunisia harus berkembang dari perbankan tradisional menjadi layanan yang mencerminkan digital dengan cara memperbaiki kualitas layanan agar kepuasan nasabah bisa tercapai sesuai dengan keinginan pada Bank tersebut.

Nasir & Oktari (2011) membahas tentang Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. Pengendalian intern berpengaruh positif terhadap Kinerja Instansi Pemerintah.

Indra (2018) membahas tentang Kesiapan Karyawan Dalam Menghadapi Tuntutan Perubahan Organisasi. Hasil dari penelitian ini yaitu dalam perubahan organisasi, pertimbangan pertama harus membawa perubahan yang tepat untuk setiap orang dalam organisasi sebelum mengalihkan perhatiannya pada perubahan bagian non-manusia organisasi, tetapi untuk mempersiapkan karyawan dalam menghadapi perubahan ini belum terlihat sebagai yang utama. Hanya fokus dalam proses perubahan.

Persamaan peneliti terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu ingin mengetahui tentang kesiapan organisasi dalam penggunaan teknologi informasi. Sedangkan perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang yaitu terdapat pada subyek peneliti pada semua peneliti terdahulu, tidak hanya itu tetapi juga terdapat pada metode penelitian yang dipakai oleh

peneliti terdahulu berbeda dengan peneliti sekarang seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Zouari & Abdelhedi (2021) menggunakan metode deskriptif dengan membagikan kuisisioner online, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Nasir & Oktari (2011) menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survey dan menyebarkan kuisisioner sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada informan terpercaya di tempat penelitian.

Penelitian ini dilakukan karena Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang baru saja luncur yaitu pada Februari 2021 sehingga muncul permasalahan mengenai kesiapan khususnya pada teknologi informasi yang semakin berkembang. Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis bertujuan bisa mengetahui tentang kesiapan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia secara keseluruhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan informasi mengenai bahwa Bank Syariah Indonesia bisa melakukan pelayanan yang baik secara tatap muka maupun melalui teknologi informasi (online).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana tujuan analisis ini untuk menjelaskan bagaimana kesiapan Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi layanan teknologi informasi. Analisis kualitatif digunakan untuk meneliti alamiah yang terjadi di lapangan yang menghasilkan berupa kata-kata tertulis dari informan yang sedang diamati. Informan dari penelitian ini adalah karyawan dari Bank Syariah Indonesia yaitu Teller, Customer Service, Consumer Business Staff dan 3 nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan secara tatap muka dan berkali-kali dan juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari buku, literatur, jurnal, catatan hasil wawancara di lapangan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Selain itu dengan menggunakan kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan telaah pada buku, literature, catatan. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif yang menyimpulkan data mentah lalu diringkas sehingga hasilnya bisa diinterpretasikan.

Analisa data pada penelitian ini meliputi beberapa tahapan, diantaranya (1) pengumpulan data yang diperoleh dari dokumentasi yang ada di lapangan mengenai analisis kesiapan Bank Syariah Indonesia pada KCP Malang Kota; (2) reduksi data yang mana tahap ini merupakan bagian dari upaya analisis seorang peneliti untuk mengatur, meringkas, dan menyederhanakan data; (3) penyajian data, dimana data yang telah direduksi, dirangkum secara keseluruhan lalu akan disajikan secara urut; serta (4) penarikan kesimpulan dari data yang didapat di lapangan kemudian di reduksi dan disajikan maka langkah selanjutnya yaitu menarik kesimpulan yang berkaitan dengan analisis kesiapan pada Bank Syariah Indonesia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Studi kasus pada Bank BSI KCP Malang Kota yang memiliki layanan seperti Simpanan, Pembiayaan, Trade Finance & Service, Tresuri, Cash Management. Seiring berjalannya waktu dengan semakin pesat perkembangan teknologi informasi, maka BSI KCP Malang Kota harus mengikuti dengan cepat. BSI yang baru saja di merger dengan beberapa Bank Syariah di Indonesia seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah harus lebih bisa bersaing cepat dengan Bank lainnya. Saat ini BSI masih gencar untuk mempromosikan dan mengubah sistem lama ke sistem baru karena pada saat Februari 2021 hanya fokus pada peluncuran penggabungan Bank Syariah menjadi BSI. Namun banyak transformasi yang dilakukan seperti yang awalnya menggunakan operasional sistem konvensional, perlahan berubah menjadi sistem modern. Hasil Analisis Kesiapan BSI KCP Malang Kota dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi pada penelitian ini yaitu tercermin dari pemikiran Slameto (2010) tentang aspek-aspek kesiapan yang meliputi :

1. Kondisi fisik, mental dan emosional

Penelitian yang saya lakukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota tidak ditemukan masalah yang sangat serius dari kondisi fisik, mental dan emosional karena sebelum adanya transaksi digital ini sistem operasional yang digunakan menggunakan sistem konvensional atau manual. Sistem konvensional banyak menggunakan tenaga para karyawan, menurut penjelasan Bapak Rama yang merupakan Teller saat melakukan wawancara :

“iya dulu kita menggunakan sistem konvensional bahkan sebelum di merger ex Bank juga menggunakan konvensional dan sekarang kita juga menggunakan sistem digitalisasi”

Serta penjelasan dari Bapak Syukur selaku Consumer Business Staff :

“dari sistem kita sudah siap semua untuk transaksi digital ini, dan sekarang memang diarahkan ke transaksi digital untuk mempermudah nasabah juga tentunya”

Dari analisis kesiapan Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota melalui wawancara dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia harus mampu bertransformasi dan bersaing dengan Bank lainnya karena kalo tidak akan tertinggal walaupun usia dari Bank Syariah Indonesia sendiri masih sangat baru. Kemampuan ini juga dipertegas oleh Ibu Fitri selaku Customer Service :

“insyaallah Bank Syariah Indonesia ini sudah sangat disiapkan semuanya untuk transaksi digital ini dan sudah cukup memenuhi persyaratan untuk masuk era digital, bisa

dilihat dari produk-produk yang sangat banyak dan sangat membantu banyak nasabah seperti gadai emas, jual beli emas, pembiayaan, pembelian e-wallet dan lain-lain”

Selain itu juga dipertegas oleh Bapak Nailul Nasabah Bank Syariah Indonesia :

“tidak ada kendala, mulai pembukaan verifikasi dan account lancar semua dan mudah. Tentu BSI ini sudah mempersiapkan semua secara matang, meskipun dibidang masih banyak kurangnya tetapi terlepas dari itu semua BSI sudah disiapkan secara matang dan baik.”

2. Kebutuhan atau Motif Tujuan

Kebutuhan dan tujuan harus selalu bersebalah dan bersinergi dalam suatu perusahaan karena dengan menganalisa kebutuhan perusahaan atau Bank Syariah Indonesia kita dapat tau apa yang seharusnya dilakukan supaya motif tujuan bisa tercapai. Untuk menganalisis kebutuhan Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota yaitu dengan menganalisis dokumen organisasi perusahaan, rencana kedepannya, strategi yang dibuat, visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia itu sendiri serta menganalisis kendala-kendala yang akan dihadapi nanti dengan nasabah atau sistem saat terjadi di lapangan.

Menurut pendapat Bapak Rama, sistem dari ketiga ex Bank Syariah memang sudah bagus dan memiliki kelebihan dan kekurangan dari masing masing Bank Syariah. Namun saat di merger sebuah perusahaan harus perlu berkembang mengikuti era yang semakin modern. Maka dari itu Bank Syariah Indonesia menggabungkan kelebihan dan kekurangan dari sistem lama untuk menjadi sistem baru pada transaksi digital sehingga memiliki wajah baru dan untuk kedepannya bisa lebih baik dan lebih mudan digunakan oleh nasabah. Maka dari itu, para karyawan dari Bank Syariah Indonesia harus dituntut untuk mampu mengimbangi pembaruan pembaruan secara cepat dan tepat seperti pendapat Bapak Alkindi nasabah ex Bank Syariah Mandiri menjadi Bank Syariah Indonesia :

“kalo dulu BSM itu tampilannya kurang menarik. Kalo BSI gak ada kendala sih tapi mungkin kalo dibandingkan dengan Bank lain BSM memang kurang bagus kalo BSI sudah bagus kok sudah lebih baik dari yang sebelumnya.”

Selain itu, layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi ini memudahkan karyawan dalam hal pekerjaan karna lebih efisien dan tidak memakan waktu banyak. Tidak hanya itu tapi juga memudahkan nasabah karna tidak perlu antri dan bisa menggunakan layanan transaksi digital ini pada jam berapapun seperti yang dikemukakan oleh Bu Fitri :

“kalau saya lebih memilih transaksi digital sih mbak. Tidak hanya mempermudah nasabah tapi juga mempercepat kerja

pegawai. Tidak hanya itu, dengan sistem digitalisasi ini juga tidak mengeluarkan banyak tenaga dan modal seperti pengurangan kertas ya mbak. Terus juga nasabah tidak perlu ke kantor antri pagi pagi untuk mendapatkan urutan yang pendek. Misal untuk pembiayaan bisa nanti setelah mengisi form nanti bagian pembiayaan bisa mendatangi rumah nasabah. Jadi sekarang ini semua dilakukan untuk lebih baik pokoknya.”

3. Keterampilan dan Pengetahuan

Ketrampilan yaitu skill yang dimiliki oleh seseorang jadi jika karyawan terus mengasah dan berlatih untuk pelayanan transaksi digital pasti akan lebih baik lagi. Pengetahuan menjadi fondasi untuk membangun ketrampilan itu sendiri karena kinerja akan bernilai baik apabila diorganisasikan dengan prosedur. Keterampilan disini yaitu seperti mengoperasikan sistem teknologi informasi atau transaksi digital. Keterampilan dan pengetahuan bisa ditingkatkan oleh karyawan yaitu dengan adanya kegiatan pelatihan-pelatihan dan pengembangan untuk upaya meningkatkan pengetahuan kerja yang harus dimiliki oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.

Dengan adanya perkembangan atau perubahan transformasi transaksi yang berkembang dengan cepat maka akan muncul kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota. Untuk menghadapi kendala tersebut, maka Bank Syariah Indonesia melakukan beberapa pelatihan sebelum terjun langsung menghadapi nasabah, pelatihan yang dilakukan yaitu diantaranya :

1. Pelatihan Go Digital untuk melatih skill karyawan

Pelatihan Go Digital ini dilakukan untuk menghadapi era transaksi digital saat ini dan pelatihan ini adalah pelatihan yang diperlukan untuk karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota dalam melatih ketrampilan karyawan untuk penggunaan sistem baik itu komputer maupun gadget. Penguatan layanan digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia merupakan sebagian dari dukungan terhadap percepatan transformasi perekonomian digital Indonesia yang mana digitalisasi ini akan menjangkau masyarakat secara luas dan mempermudah kegiatan perekonomian baik itu transaksi maupun pendanaan.

2. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Dalam 5 tahun ke depan Bank Syariah Indonesia akan melakukan banyak perubahan dan percepatan. Bank Syariah Indonesia juga siap bekerjasama dengan lembaga keuangan untuk meningkatkan literasi sekaligus memperluas jangkauan. Peningkatan mutu Sumber Daya Manusia yang diadakan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu dengan cara melakukan training atau pelatihan tentang teknologi informasi dari pusat. Selain itu juga melakukan pertemuan dengan Kantor Cabang lainnya untuk melakukan sharing dan juga saling belajar tentang hal baru pada transaksi digital ini seperti pendapat Bapak Rama :

“em kalo untuk kegiatan itu sendiri sih pasti ada kayak kegiatan koordinasi dan lain lainnya, jadi kita bisa saling tukar informasi dan juga saling belajar mengenai sistem dan peraturan baru dari BSI tersebut.”

Dan juga dipertegas oleh Bu Fitri selaku Customer Service yaitu sebagai berikut :

“Bank Syariah Indonesia sudah banyak mengeluarkan produk-produk yang baru dan lebih fresh mbak khususnya di era digital nah karyawan dikasih training jadi kita mampu untuk mengimbangi produk yang ada diluar sana dan kita mampu untuk memasarkannya.”

Pada Bank Syariah Indonesia, mereka memiliki prinsip yang harus diterapkan oleh semua karyawan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Rama :

“jadi untuk menyatukan memang agak susah sih mbak, kan kita dari latar yang berbeda. BSI itu ada prinsip yang kita pegang mbak yaitu One Culture mbak. Jadi itu sih yang membuat kita biar bisa saling membangun dan tanpa membedakan antar suku bank dengan yang lainnya.”

Jadi perusahaan khususnya Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota akan mampu bersaing dengan adanya peningkatan sumber daya manusia karyawan serta kualitas diri dari karyawan merupakan hal yang sangat penting juga untuk perusahaan.

Pembahasan Analisis Kesiapan BSI KCP Malang Kota dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi pada penelitian ini yaitu tercermin dari pemikiran Slameto (2010) tentang aspek-aspek kesiapan yang meliputi :

1. Kondisi Fisik, Mental dan Emosional

Penelitian yang saya lakukan pada Bank Syariah Indonesia tidak terdapat temuan masalah yang serius dari kondisi fisik, mental dan emosional pada karyawan, karena mengingat Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari ex Bank Syariah yang notabennya memiliki peraturan sendiri sendiri dalam melakukan transaksi. Keinginan bertransformasi untuk menjadi Bank Syariah yang lebih baik tidak dapat dihindari hanya dengan persiapan kemampuan suatu badan itu sendiri. Dari analisis kesiapan Bank Syariah Indonesia melalui wawancara menyebutkan bahwa Bank Syariah Indonesia siap untuk bertransformasi, Bank Syariah Indonesia juga telah mempersiapkan semua persiapan sebelum terjun langsung ke lapangan bertemu dengan nasabah. Bekerja pada suatu perusahaan memang harus dituntut untuk cepat tanggap dan cepat menerima ilmu baru, jika terlambat maka akan tertinggal dengan yang lainnya. Pada persiapan ini, analisis yang dilakukan pada Bank Syariah Indonesia tidak ada kesulitan dikarenakan semua karyawan telah diberikan pelatihan-pelatihan, ilmu dari perusahaan. Dari pembekalan tersebut maka karyawan dipaksa untuk mampu memahami

dan mengimbangi dengan cepat karena hasil dari pelatihan tersebut yang harus diterapkan untuk menyelesaikan pekerjaan pada saat di lapangan dengan nasabah. Kondisi fisik lainnya yang sudah bisa mengimbangi dari bank lainnya yaitu terdapat pada fitur-fitur mobile banking. Dari fitur-fitur tersebut terdapat mulai dari pembukaan rekening, transaksi, pembayaran pembayaran, tarik tunai melalui QR, dll.

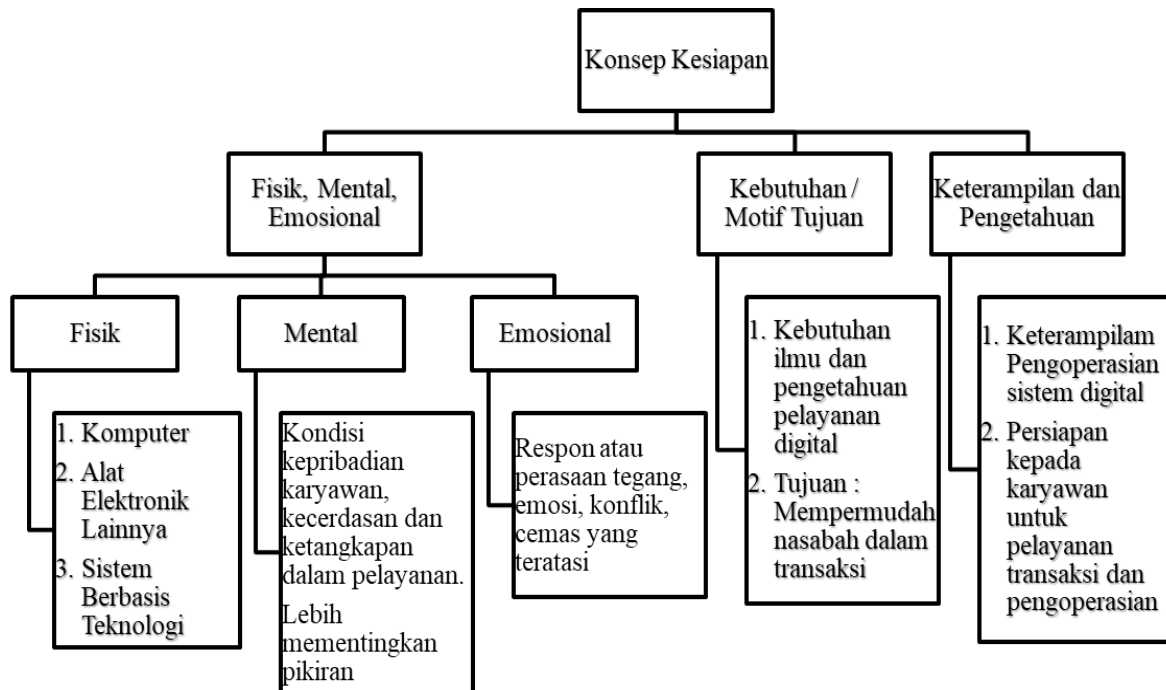
2. Kebutuhan atau Motif Tujuan

Kesiapan yang kedua dari Slameto (2010) yaitu kebutuhan atau motif tujuan. Kebutuhan dan motif tujuan harus selalu bersinergi karena dalam menganalisis kebutuhan perusahaan terutama Bank Syariah Indonesia maka kita harus tau yang seharusnya dilakukan oleh perusahaan dalam proses perubahan khususnya dalam transaksi digital agar tujuan dapat terpenuhi atau tercapai. Kebutuhan untuk beralih ke transaksi digital yaitu dengan adanya pelatihan-pelatihan untuk para karyawan Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu hal sangat penting karena kebutuhan ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada para karyawan Bank Syariah Indonesia untuk kedepannya bisa digunakan dan menjadi suatu pelayanan yang lebih baik lagi. Transformasi atau pengalihan layanan keuangan ke layanan digital pada Bank Syariah Indonesia menerapkan berbagai bentuk aturan yang mendorong karyawan untuk bertransformasi. Dengan adanya kebutuhan tersebut maka motif tujuan dari transaksi konvensional ke transaksi digital yaitu untuk mempermudah nasabah dan karyawan dalam melakukan pelayan. Namun dengan adanya tujuan yang baik pasti memiliki dampak, misal seperti yang diungkapkan Bapak Rama bahwa banyak nasabah yang terkendala dengan jaringan dan gptek. Namun mereka masih bisa melakukan transaksi dengan cara mengarahkan nasabah untuk mengunjungi Bank Syariah Indonesia terdekat.

3. Keterampilan dan Pengetahuan

Pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan merupakan fondasi untuk menciptakan keterampilan karyawan itu sendiri. Keterampilan pada karyawan Bank Syariah Indonesia sangat penting untuk dimiliki yaitu seperti keterampilan mengoperasikan sistem digital atau transaksi digital. Jika karyawan tidak memiliki keterampilan maka dapat dipastikan bahwa kesuksesan yang tujuan dari adanya transformasi tidak akan tercapai. Jadi dari analisis yang terjadi di lapangan bahwa permasalahan yang signifikan dari peralihan transaksi konvensional ke transaksi digital adalah karyawan itu sendiri. Keterampilan dan pengetahuan bisa didapat oleh karyawan dengan meningkatkan kegiatan seperti pelatihan sebagai upaya peningkatan pengetahuan kerja para karyawan khususnya pada bidang teknologi informasi. Analisis yang diperoleh dengan melihat syarat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi (2016), maka Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota sudah memenuhi persyaratan.

Gambar 1. Konsep Kesiapan BSI KCP Malang Kota



Perubahan pelayanan keuangan berbasis teknologi informasi yang bergitu cepat dapat menyebabkan kesulitan terutama pada karyawan Bank Syariah Indonesia apabila tidak diimbangi dengan perubahan tersebut. Salah satu kesulitan yang ditemui pada analisis kesiapan ini yaitu pelaksanaan pelayanan yang masih belum maksimal. Kesulitan ini terjadi karena kurangnya pelatihan untuk karyawan dalam menjelaskan sistem digital. Untuk menghadapi kendala tersebut, maka Bank Syariah Indonesia melakukan beberapa pelatihan sebelum terjuun langsung menghadapi nasabah, pelatihan yang dilakukan yaitu diantaranya :

1. Pelatihan Go Digital untuk melatih skill karyawan

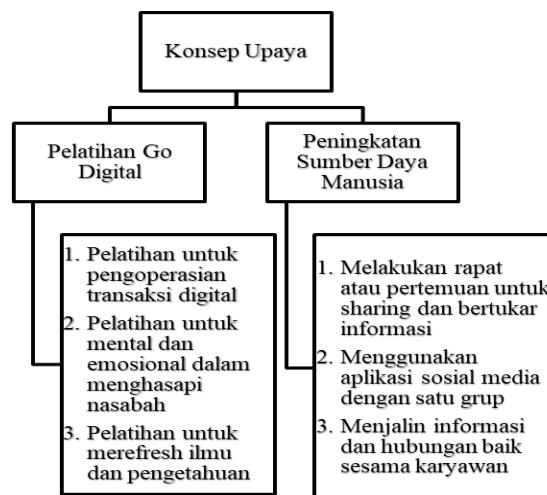
Pelatihan atau training adalah sebuah kegiatan yang harus dijalani oleh karyawan untuk menghadapi suatu pembaruan seperti pembaruan transaksi digital ini. Pelatihan ini dilakukan supaya karyawan memahami dan mampu melakukan pelayanan transaksi digital dengan mudah, aman dan lebih efisien. Karna tidak semua skill dimiliki oleh karyawan maka di dunia kerja harus mendapatkan pelatihan seperti ini. Pelatihan ini dilakukan tidak hanya sekali namun beberapa kali supaya para karyawan Bank Syariah Indonesia lebih Refreshment dalam mendapatkan pengetahuan, ketrampilan.

2. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Peningkatan sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting karena dengan karyawan yang memiliki rasa berinteraksi satu sama lain merupakan proses untuk menjadi menghindari kesulitan yang terjadi di lapangan. Branch Manager Bank Syariah Indonesia sering membuat rapat atau pertemuan dengan sesama karyawan, tujuannya adalah untuk sharing informasi terbaru mengenai transaksi digital.

Sistem informasi antar karyawan akan mempererat rasa persaudaraan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dan juga bisa menimbulkan kenyamanan dalam bekerja. salah satu cara Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota dalam meningkatkan sumber daya manusia yaitu dengan menggunakan aplikasi media sosial dalam satu grup. Menjaln informasi dan hubungan yang baik antar karyawan Bank Syariah Indonesia juga merupakan suatu cara untuk mengurangi permusuhan apabila terjadi kesalahpahaman dalam hal kecil. Maka dari itu pimpinan dari Bank Syariah Indonesia KCP Malang Kota menerapkan hal hal yang bisa memberikan kesan positif untuk karyawan dan menghindari kesulitan-kesulitan tersebut.

Gambar 2. Konsep Upaya BSI KCP Malang Kota



KESIMPULAN

Dengan adanya konsep kesiapan yang telah dipersiapkan oleh Bank Syariah Indonesia maka, Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan inovasi produk dan digitalisasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat Indonesia. BSI Mobile akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap untuk memenuhi kebutuhan semua nasabah baik finansial, sosial dan spiritual.

Kesiapan yang telah dicapai oleh Bank Syariah Syariah yaitu dengan melakukan 2 upaya yaitu (1) Pelatihan Go Public, pelatihan yang diberikan oleh BSI kepada karyawan mengenai pelayanan digitalisasi. (2) Peningkatan Sumber Daya Manusia, dengan melakukan pertemuan atau rapat untuk saling sharing dan menjalin informasi dan hubungan baik sesama karyawan.

Saran dari peneliti mengenai kemajuan teknologi yang semakin cepat perkembangannya dan membuat seluruh perusahaan saling bertransformasi supaya bisa bertahan dan mengikuti jaman yaitu Bank Syariah Indonesia harus lebih giat mengadakan pelatihan atau seperti pelatihan pembaharuan tentang transaksi digitalisasi, mereshfresh pengetahuan dan pemahaman mengenai pelayanan keuangan berbasis teknologi informasi. Dan juga antar karyawan Bank Syariah Indonesia harus lebih bersinergi dan saling membantu. Komunikasi antar karyawan harus tetap terjaga bahkan dengan cabang lain agar bisa saling bertukar informasi dan dapat lebih baik lagi dalam pelayanan kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). *Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652321311298627/full/html>
- Andani, F. F. A. (2018). *Analisis Kesiapan Karyawan BTPN KCP Pacitan Dalam Menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi (FINTECH)*. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Anggraini, N. (2019). *Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu*. April, 33–35.
- Arikunto, S. (2001). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Bina Aksara.
- Bungin, B. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Rajawali Pers.
- Dalyono. (2005). *Psikologi Pendidikan*. PT Rineka Citra.
- Darsono. (2000). *Belajar dan Pembelajaran*. IKIP Press.
- Ganguli, S., & Roy, S. (2011). *Generic Technology-based service quality dimensions in Banking: Impact on customer satisfaction and loyalty*.
- Hamalik, O. (2008). *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Bumi Aksara.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2013). *Memahami Bisnis Bank*. Gramedia Pustaka Utama.
- Indra, J. (2018). *Semarang), Studi Tentang Kesiapan Karyawan Dalam Menghadapi Tuntutan Perubahan Organisasi (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Semarang*.
- Junafan, A. (2018). *Geographic Information System Pencarian Lokasi Rumah Sakit dan Kantor Polisi Berbasis Androis*. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Bagaimana Meneliti*

dan Menulis Tesis?

- Moeleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasir, A., & Oktari, R. (2011). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar). *Jurnal Ekonomi*, 19(02), 1–14.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. (2016). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 77 /POJK.01/2016 TENTANG LAYANAN PINJAM MEMINJAM UANG BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–29. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan-ojk/Documents/Pages/POJK-Nomor-77-POJK.01-2016/SAL - POJK Fintech.pdf>
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57/Pojk.04/2020 Tentang Penawaran Efek Melalui Layanan Urun Dana Berbasis Teknologi Informasi. (2020). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 57 /Pojk.04/2020 TENTANG PENAWARAN EFEK MELALUI LAYANAN URUN DANA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI. *Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia*, 1–74.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 5(1), 107–118. <https://doi.org/10.21831/jep.v5i1.606>
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Pustaka Indonesia.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. (1992). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. *Bank Indonesia*, 1–65.
- Yusnawati. (2007). *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*. Bumi Aksara.
- Zainul, Z. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 83–96. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v8i1.7157>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>