

SKRIPSI

TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITAL (STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG SAMUDERA LHOKSEUMAWE)



Disusun Oleh:

**CUT EKA MUTIA
NIM. 170603098**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Cut Eka Mutia

NIM : 170603098

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 9 November 2022

Yang menyatakan,




Cut Eka Mutia

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

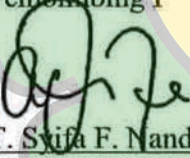
**TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERBANKAN
SYARIAH DI ERA DIGITAL
(STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG
SAMUDERA LHOKSEUMAWE)**

Disusun Oleh:

Cut Eka Mutia
NIM: 170603098

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan
formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I



T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M.Acc
NIDN. 2022118501

Pembimbing II



Isnaliana, S.HI.,MA
NIDN. 2029099003

Mengetahui

Ketua Prodi Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag.,M.Ag
NIP: 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERBANKAN
SYARIAH DI ERA DIGITAL
(STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG
SAMUDERA LHOKSEUMAWE)**

Cut Eka Mutia

NIM: 170603098

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Jum'at, 31 Desember 2021 M
27 Jumadil Awal 1443 H

Banda Aceh,
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M.Acc
NIDN. 2022118501

Sekretaris

Isnaliaha, S.HI., MA
NIDN. 2029099003

Penguji I,

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A.
NIP. 198310282015031001

Penguji II,

Ana-Fitria, SE., M.Sc
NIP. 199009052019032019

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 196403141992031003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Cut Eka Mutia
NIM : 170603098
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah.
E-mail : Ckmutia19@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi ☐

TANTANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERBANKAN SYARIAH DI ERA DIGITAL (STUDI PADA BANK ACEH SYARIAH CABANG SAMUDERA LHOKSEUMAWE)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

☐ Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 9 November 2022

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

Cut Eka Mutia
NIM. 170603098

T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M.Acc
NIDN. 2022118501

Isnaliana, S.HI., MA
NIDN.2029099003

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“ Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui “

(QS : Al – Baqarah:216)

Skripsi ini kupersembahkan untuk keluarga tercinta, untuk ayah yang telah tiada, untuk ayah sambungku yang selalu menyayangi, dan untuk ibu tercinta yang senantiasa berdoa untuk segala kemudahan langkah, dan untuk adik – adik tersayang yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga sampai pada titik ini.

Untuk teman-teman seperjuangan saya, sahabat baik saya, dan untuk seluruh kerabat dekat yang selalu memberikan dukungan untuk tidak menyerah dan selalu semangat. Terima kasih banyak

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil'alamín,

Segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam yang senantiasa memberikan limpahan nikmat dan rahmat yang tidak mampu dihitung oleh hamba-Nya. Semoga dengan rahmat-Nya kita selalu dalam lindungan Allah, serta menambah rasa syukur dan Taqwa dihadapannya-Nya. Shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat beliau. Syukur Alhamdulillah atas izin Allah yang Maha Segala-Nya dan berkah rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah di Era Digital (Studi Pada Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan, doa, dukungan, usaha, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak, tanpa itu semua penulis menyadari tidak mungkin menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tidak terhingga terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag dan Ayumiati, SE., M.Si selaku ketua dan sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku ketua Laboratorium, serta staf Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. T, Syifa F. Nanda, SE.,Ak., M. Acc selaku dosen wali sekaligus pembimbing I dan Isnaliana, S. HI., MA selaku pembimbing II yang telah banyak membantu penulis, memberikan waktu, pemikiran serta pengarahan yang sangat baik berupa saran dan bimbingan terhadap skripsi ini. Kemudian kepada para dosen, pegawai dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Kepada para pihak PT. Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi dalam sesi wawancara, tanpa kalian skripsi ini tidak akan selesai.
6. Kepada orang tua tercinta penulis ucapkan banyak terima kasih untuk Ayahanda Armia (Alm), dan ayah sambung Jalaluddin serta Ibunda Yusniah.
7. Kepada sahabat-sahabat saya tercinta yaitu Maulisa, Tsamara Balqis, Raudhatinur RN, Nadia Ade Mutia Aidinur, Sisca

Karnia Putri, Intania Rahmatillah, Nafilah Afrach Shanty, Hikmatul Husna dan Riska Rahmat.

8. Kepada Virnanda, Sarah, dan Putri Ilyanur yang telah ikut membantu dan memberikan dukungan selama pengerjaan skripsi.
9. Kemudian kepada seluruh teman-teman seperjuangan khususnya Perbankan Syariah leting 2017 yang telah berjuang dalam menyelesaikan pendidikan perguruan tinggi ini.

Penulis berharap dan berdoa semoga bantuan, motivasi, dukungan dan amal baik mereka memperoleh balasan dan kebaikan oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Peneliti juga sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk penulis, pembaca dan menjadi hal positif bagi banyak pihak.

Akhir kata kita berdoa kehadiran Allah SWT agar penelitian ini menjadi satu amal kebaikan bagi kami dan semoga bermanfaat dalam misi mengembangkan ilmu pengetahuan.

Amin Ya Rabbal ‘Alamin R A N I R Y

Banda Aceh, 9 November 2022

Penulis,

Cut Eka Mutia

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987-Nomor:0543b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal Tunggal

Vokal Tunggal Bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal Rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوْلَ

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
أَ/يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
يَ	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
يُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ
rama: رَمَى
qila: قِيلَ
yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh ada dua.

- a. Ta Marbutah (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atas mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta

bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfal/raudatul atfal : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
al-madinah al-munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-madinatul munawwarah
talhah : طَلْحَةُ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi. Seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Mizr, Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

ABSTRAK

Nama : Cut Eka Mutia
NIM : 170603098
Fakultas/Program Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/
Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Tantangan Sumber Daya Manusia
Perbankan Syariah di Era Digital (Studi
Pada Bank Aceh Syariah Cabang
Samudera Lhokseumawe)
Pembimbing I : T. Syifa F. Nanda, SE., Ak., M.Acc
Pembimbing II : Isnaliana, S.HI.,MA

Tantangan adalah sesuatu yang harus dihadapi dan dilewati dengan baik guna mencapai tujuan yang memuaskan. Sumber Daya Manusia merupakan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam proses produksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah di Era Digital (Studi Pada Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan data primer (melalui wawancara) dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan Bank Aceh Syariah adalah meningkatkan kualitas bank dalam bidang teknologi dan strategi yang harus digunakan yaitu memberikan pemahaman dan evaluasi kepada Sumber Daya Manusia bank. Saran yang diberikan yaitu Bank Aceh Syariah harus terus berkembang dalam dunia digital.

Kata kunci : *Tantangan, Sumber Daya Manusia, Era Digital*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	xi
ABSTRAK	xv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penelitian	9
 BAB II LANDASAN TEORI	 11
2.1. Tantangan	11
2.2. Sumber Daya Manusia	15
2.2.1. Definisi Sumber Daya Manusia	15
2.2.2. Perspektif Islam Tentang Sumber Daya Manusia	25
2.3. Perbankan Syariah	27
2.4. Era Digital	30
2.5. Penelitian Terkait	45
2.6. Kerangka Berpikir	54
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 56
3.1. Instrumen Penelitian	56
3.2. Subyek dan Obyek Penelitian	57
3.3. Jenis Data	59

3.4. Definisi Operasional Variabel	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6. Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	65
4.1.1 PT Bank Aceh Syariah	65
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Aceh Syariah	66
4.1.3 Target dan Sasaran Bank.....	67
4.1.4 Produk Bank Aceh	68
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	70
4.2.1 Tantangan Sumber Daya Manusia Bank Aceh Syariah di era digital	70
4.2.2 Strategi Bank Aceh Syariah dalam Mengatasi Tantangan SDM di Era Digital	75
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

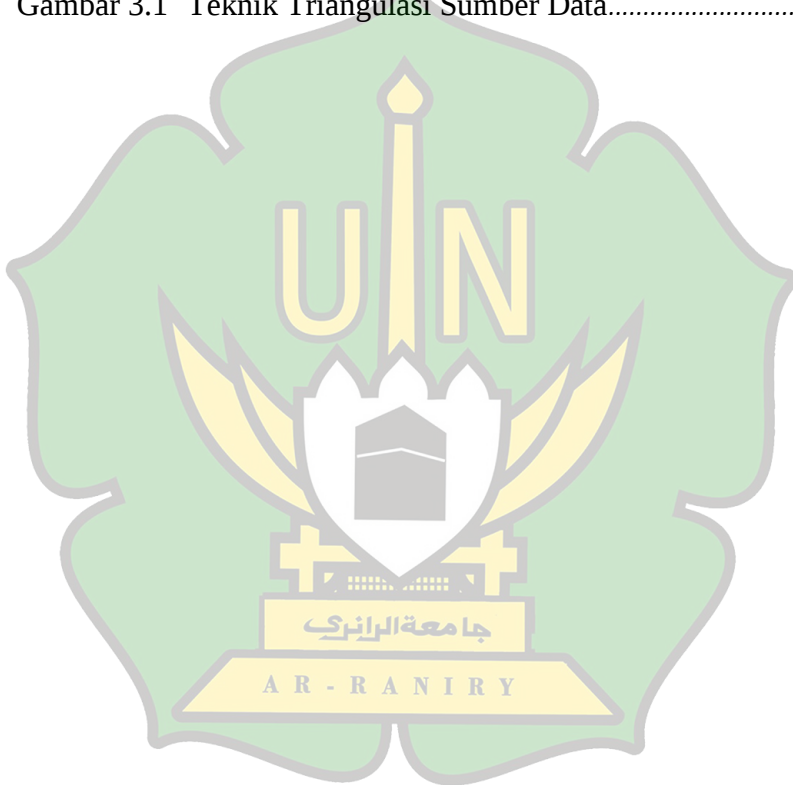
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tantangan Industri 4.0.....	52
Tabel 2.2 Penelitian Terkait.....	70
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	80
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Penggerak Transformasi Digital di Sektor Perbankan	2
Gambar 1.2	Perubahan Kebutuhan Profesi Pada Industri Jasa Keuangan	3
Gambar 2.2	Global Islamic Economy Indicator Score.....	53
Gambar 3.1	Teknik Triangulasi Sumber Data.....	85



BAB I

PENDAHULUAN

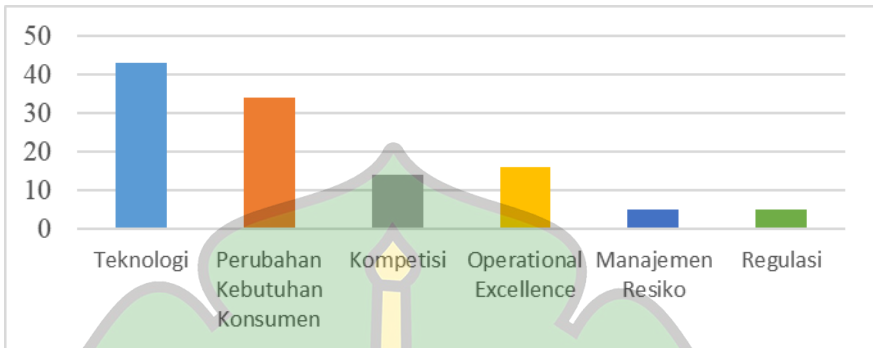
1.1. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi saat ini sangat berpengaruh dalam menggantikan sistem kehidupan dan peran manusia. Di era industri 4.0 segala sesuatu sangat bergantung dengan teknologi. Revolusi industri telah membawa banyak perubahan, mengubah cara manusia beraktivitas dan berdampak besar secara global. Hal yang unik dari industri 4.0 yaitu penggunaan kecerdasan buatan, di antara penerapannya yaitu dengan menggunakan robot dalam upaya mempermudah pekerjaan manusia agar lebih efektif dan efisien (Anwar, 2019).

OJK (2020) menyampaikan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah persepsi pada aspek kehidupan manusia, di antaranya di bidang jasa keuangan.

Menurut studi price water house coopers Indonesia (2018), teknologi merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi transformasi digital di sektor perbankan. Adapun faktor transformasi digital di sektor perbankan bisa dicermati melalui gambar diagram berikut ini.

Gambar 1.1
Penggerak Transformasi Digital di Sektor Perbankan



Sumber : Data Diolah (2021)

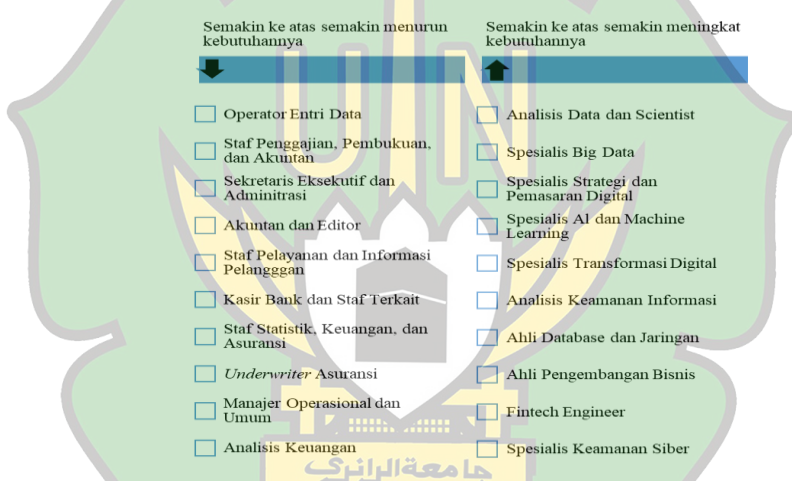
Siregar (2019) menyatakan bahwa teknologi dapat meningkatkan kenyamanan, kemudahan dan efisiensi individu dan industri, sedangkan kemajuan teknologi juga dapat melemahkan peran manusia dan mengurangi pekerjaan. Dampak kemajuan teknologi informasi selama dua tahun terakhir diyakini berdampak pada menyusutnya sekitar 50.000 karyawan di bank domestik, antara lain karena bisa menggantikan karyawan bank dengan teknologi.

Sektor perbankan masa depan tentu akan terancam oleh kehadiran teknologi digital, diantaranya termasuk pekerjaan *Teller* dan *Customer Service*. Hal ini dikarenakan banyaknya produk perbankan digital yang tidak mempersulit nasabah saat bertransaksi kapanpun dan di manapun. Ditambah dengan wacana *branchless banking* yang melayani layanan bank tanpa kantor dan nasabah hanya dilayani melalui *screen*. Tentunya hal ini dapat mengurangi kebutuhan bank akan pegawai *front office* yang sebelumnya harus

berinteraksi secara pribadi dengan nasabahnya (Salmah & Murti, 2020).

Beberapa profesi yang pada dasarnya manual menjadi semakin tidak diperlukan. Sebaliknya, muncul beberapa profesi baru yang sebelumnya tidak ada. Hal ini dapat diperhatikan pada Gambar 1.2 yang dijelaskan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Gambar 1.1
Perubahan Kebutuhan Profesi pada Industri Jasa Keuangan



Sumber : Data Diolah (2021)

Meskipun demikian, industri 4.0 memiliki banyak manfaat yang positif, di antaranya yaitu dengan peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam produksi yang cukup terjangkau. Oleh karena itu, dengan perkembangan teknologi digital, sektor jasa keuangan perlu menawarkan layanan baru berupa aplikasi digital agar nasabah dapat mengakses layanan keuangan melalui aplikasi digital di

manapun dan kapanpun. Namun secara tidak langsung hal ini berdampak pada penurunan jumlah kantor bank (OJK, 2020).

Sekarang ini, nasabah perbankan mulai memasuki pola baru dimana nasabah tidak memerlukan lagi fisik dari perbankan tetapi nasabah hanya membutuhkan aktivitas perbankan nya saja. Hal ini tentunya dapat di rasakan dengan jelas, seperti hadirnya kemudahan penarikan uang bahkan sekarang nasabah juga bisa melakukan setor tunai melalui *Automatic Teller Machine* (ATM) yang melayani nasabah tanpa perlu dilayani oleh *teller* lagi. Tugas standar dan rutin tentunya dapat digantikan oleh mesin. Hal ini mengakibatkan tenaga kerja manusia dapat digantikan oleh tenaga mesin dan seiring waktu akan mengancam kelangsungan kerja pegawai bank.

Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan dan kekhawatiran bagi Sumber Daya Manusia baru, namun kekhawatiran tentang hilangnya peran manusia oleh isu teknologi informasi bukanlah sekedar isu belaka. Profesi karyawan bank terancam hilang di sebagian posisi dikarenakan telah digantikan oleh kecerdasan buatan. Digitalisasi memiliki banyak kemudahan, tetapi ada konsekuensi dibalik kemudahan yang harus dibayar. Dengan ini karyawan bank harus menyiapkan diri untuk menghadapi dampak teknologi dan digitalisasi di sektor perbankan (Siregar, 2019).

Berkaitan dengan perkembangan bisnis perbankan, bank syariah harus dapat memanfaatkan teknologi untuk mengembangkan penerapan digital. Diantaranya, pelayanan

internet banking, mobile banking, phone banking, dll. Dengan memanfaatkan digitalisasi tentu dapat mempercepat pertumbuhan perkembangan bank syariah di Indonesia (Husna, 2020).

Dengan kemajuan teknologi digital, layanan keuangan berbasis teknologi digital juga berkembang pesat. Yang sebelumnya layanan perbankan ini dilakukan di perkantoran kemudian mulai beralih ke layanan aplikasi digital, hal ini adalah perubahan yang tidak dapat dihindari. Bank perlu berhati-hati dan harus menyadari sepenuhnya perkembangan teknologi saat ini agar tidak mengecewakan nasabah dalam mengandalkan lembaga keuangan yang menurut keinginannya (Kholis, 2018).

Hal ini sejalan dengan keberadaan Bank Syariah *full digital* pertama di Indonesia yaitu Bank Aladin. Dari situs resmi aladinbank.id, Bank Aladin akan menjadi generasi baru solusi keuangan syariah bagi masyarakat modern. Hal ini tentunya menjadi tantangan dan peluang bagi bank lain untuk beradaptasi dengan revolusi digital layanan perbankan. Saat ini, layanan teknologi digunakan sebagai kebutuhan masyarakat modern.

Untuk menjawab semua pertanyaan tersebut, Bank Aceh Syariah dalam situs resmi nya menyampaikan bahwasanya Bank Aceh Syariah harus selalu beradaptasi dengan perkembangan zaman, serta melakukan peningkatan IT, pengembangan produk, realisasi atau perluasan kapabilitas sumber daya manusia, juga pengembangan dalam hal internal budaya perusahaan, memperluas kerjasama, dan peningkatan tampilan sesuai target pencapaian yang

telah ditetapkan. Bahkan saat ini telah diluncurkan nya *mobile banking (Action)* yang bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam proses transaksi.

Keberadaan era Industri 4.0 ini tidak selalu berdampak positif dan tidak sepenuhnya memberikan dampak negatif yang ditakuti sebelumnya. Dengan perkembangan otomatisasi ini akan hilangnya beberapa pekerjaan, tetapi juga menciptakan peluang kerja baru di posisi lainnya. Para ekonom berasumsi tidak akan ada kekurangan lowongan di masa depan dan tidak ada kekurangan keterampilan yang sesuai untuk jenis pekerjaan di masa depan (Tazkiyaturommah & Sriani, 2020)

Oleh karena itu, Abdus Salam dalam Husna (2020) berpendapat bahwa kualitas bank syariah harus lebih diperhatikan. Evaluasi tersebut mencantumkan ruang pasar bank syariah sebagai subkategori. Peningkatan era digital ini sangat memudahkan untuk melahirkan inovasi produk yang kreatif dan layanan baru guna memperkuat kepercayaan masyarakat umum dan nasabah.

Namun, perkembangan teknologi tersebut belum dibarengi dengan sumber daya manusia yang memadai. Di industri teknologi, perusahaan melihat sumber daya manusia sebagai aset yang sangat penting dalam strateginya untuk tetap menjadi yang terdepan dalam persaingan. Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan perusahaan adalah sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan potensi untuk kemajuan perusahaan, baik itu sekarang maupun diwaktu mendatang. Kebutuhan industri tidak hanya terkait dengan

profesional keuangan dan bisnis, tetapi juga dengan integrasi literasi keuangan, teknologi dan inovasi, serta kemampuan untuk terus mengembangkan *fintech* yang bekerja dengan baik di era yang sekarang. Berbagai layanan inovasi menunjukkan perlunya sumber daya manusia yang inovatif, berupa pemikiran inovatif dan keterampilan praktis (Santoso, et al., 2020).

Industri jasa keuangan membutuhkan orang-orang dengan keterampilan digital untuk tidak hanya mendukung keberlanjutan bisnis industri jasa keuangan, tetapi juga mempercepat transformasi digital (Sosrowidigdo, Arifin, Pranogyo, Ramaditya, & Satriadi, 2021).

Oleh karena itu, pengetahuan dan pemahaman sumber daya manusia tentang perkembangan teknologi secara umum masih dianggap kurang memadai. Pengetahuan, pemahaman dan kreativitas sumber daya manusia tentang teknologi informasi perlu ditingkatkan kembali. Oleh sebab itu, peneliti berkeinginan melaksanakan penelitian dengan judul **“Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah Di Era Digital”** (Studi Pada Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe)

1.2. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas, dengan ini penulis merumuskan permasalahan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tantangan sumber daya manusia pada Bank Aceh Syariah di era digital?

2. Bagaimana strategi Bank Aceh Syariah dalam mengatasi tantangan sumber daya manusia di era digital?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah dirumuskan, maka dalam hal ini penelitian bertujuan:

1. Untuk mengetahui apa saja tantangan yang Bank Aceh Syariah hadapi di era digital.
2. Untuk memahami lebih lanjut strategi Bank Aceh Syariah dalam hal menangani tantangan sumber daya manusia di era digital.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Untuk mengamplifikasikan pengetahuan-pengetahuan yang di peroleh selama perkuliahan dalam penerapan ilmu pengetahuan dan pengalaman penulis.
 - b. Sebagai sarana informasi bagi pengkaji, pengambil kebijakan atau keputusan dalam penelitian perbankan syariah.
 - c. Untuk khazanah ilmu pengetahuan dalam penelitian baru dari tantangan SDM Bank Aceh Syariah di Era Digital.
 - d. Sebagai bahan bacaan di perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai bahan masukan untuk ilmu pengetahuan mengenai tantangan SDM Bank Aceh syariah di era digitalisasi
- b. Sebagai sarana informasi yang bermanfaat bagi semua kalangan baik dalam hal untuk meningkatkan wawasan ataupun sebagai ilmu pengetahuan mengenai strategi Bank Aceh Syariah dalam menghadapi tantangan di era digital.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 bab yang merupakan gambaran pemikiran penulis, masing-masing bab menjelaskan tentang hal yang berkaitan dengan masing-masing bab. Berikut susunan sistematika dalam penelitian ini.

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menyajikan inti pembahasan yang dituliskan, berupa Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab ini dibahas secara detail teori-teori sebagai penguat dasar saat melakukan suatu analisis permasalahan yang ada, dan selanjutnya dilanjutkan penelitian terdahulu dengan pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian

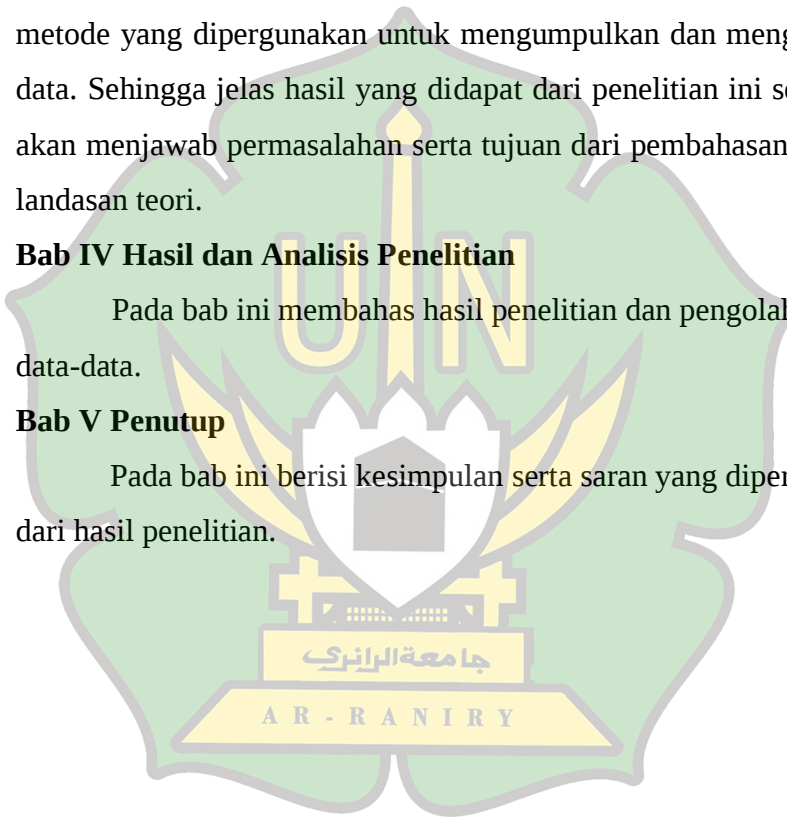
Pada bab ini pembahasan uraian perencanaan pada saat melakukan penelitian. Ada beberapa bagian yang terkandung didalamnya antara lain yaitu pendekatan penelitian, waktu serta lokasi penelitian, menentukan objek dan juga subjek penelitian, metode yang dipergunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data. Sehingga jelas hasil yang didapat dari penelitian ini sehingga akan menjawab permasalahan serta tujuan dari pembahasan hingga landasan teori.

Bab IV Hasil dan Analisis Penelitian

Pada bab ini membahas hasil penelitian dan pengolahan dari data-data.

Bab V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan serta saran yang diperoleh. dari hasil penelitian.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tantangan

Sejarah bank dan keuangan syariah menghadapi banyak tantangan dalam banyak hal. Tantangan tersebut dilihat dari perspektif jangka panjang dan jangka pendek. Identifikasi tantangan ditujukan untuk menyusun kebijakan atau langkah-langkah pembangunan industri jangka pendek dan jangka panjang. Mengaitkan sejarah dengan mempelajari dan mengevaluasi berbagai langkah merupakan cara yang tepat dalam hal mengidentifikasi tantangan yang akan dihadapi dan menjawab semua peluang di masa depan.

Sejauh ini, industri perbankan dan keuangan syariah Indonesia memiliki berbagai tantangan pada aspek arah pengembangan yang terpadu, variasi produk dan operasional yang efisien, dan kualitas sumber daya manusia, *sharia governace* yang efisien dan efektif, sinkronisasi zakat, wakaf, dan keuangan sosial serta efektivitas program sosialisasi dan edukasi (Darsono, Sakti, Ascarya, & dkk, 2017).

Menurut Darsono, Sakti, Ascarya, dkk (2017: 386) industri keuangan dan perbankan syariah akan menghadapi tantangan begitu beragam yang bergerak pada berbagai aspek sebagai berikut:

- a) Cara berpikir masyarakat sebagai pengguna ataupun pelaku, dan regulator perbankan dan keuangan syariah masih menggunakan parameter konvensional yang berdampak

negatif terhadap pertumbuhan perbankan dan keuangan syariah.

- b) Sektor keuangan dan perbankan Islam sebagian masih berkembang di tingkat politik dan peraturan, kelembagaan dan operasional, serta sistem kepegawaian dan pendidikan. Oleh karena itu, jika itu kontraproduktif dengan reputasi Islam dan Syariah sebagai sistem dan kepercayaan, pengembangannya tidak mungkin. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan pengembangan, pengembangan produk, sinergi operasional yang terintegrasi, serta sosialisasi dan edukasi secara simultan dan berskala besar.
- c) Kurangnya kepercayaan bank syariah dalam bekerjasama dengan lembaga keuangan mikro. Seharusnya kerjasama antara keduanya dapat dimanfaatkan secara optimal bagi sektor UMK yang secara tradisional mendominasi struktur perekonomian bangsa.
- d) Sinergi yang belum terealisasi di tingkat sector. Baik itu sektor keuangan syariah yang komersial (perbankan dan non-perbankan) dan sektor keuangan sosial syariah antara lembaga zakat, wakaf dan infak. Integrasi ini akan memungkinkan keuangan Islam secara keseluruhan memenuhi kebutuhan jasa keuangan di sektor usaha besar, menengah, kecil dan mikro maupun masyarakat yang miskin.

- e) Meskipun telah terbukti tangguh dalam menghadapi krisis, tidak adanya kebijakan dari pemerintah maupun provinsi secara jelas dalam menunjukkan bagian pengembangan lembaga keuangan syariah.

Menurut Seonjoto (2018) perbankan syariah memiliki berbagai kendala yang dapat mempengaruhi perkembangan perbankan syariah, yakni:

- a. Masih kurangnya pengetahuan bank syariah, banyak publik yang belum dan masih salah memahami persepsi bank syariah. Yang mana masyarakat hanya tau mengenai bank syariah ini masih sama dengan bank konvensional dalam hal dasar bunga saat pembagian hasil pendapatan yang diperoleh bank. Dalam hal lain persepsi masyarakat mengenai bank syariah ini hanya untuk golongan agama tertentu saja, tentunya anggapan atau persepsi masyarakat ini menjadi salah satu kendala besar dalam perkembangan bank syariah itu sendiri.
- b. Masih terbatasnya sumber daya manusia. Saat ini bank syariah menghadapi krisis sumber daya manusia dikarenakan minimnya bankir yang paham dengan sistem operasional bank syariah. Bahkan dengan banyaknya kualifikasi dibidang ini masih sangat minim pengetahuan yang dimiliki tentang jenis aplikasi penghimpun dana, penanggung biaya, serta jasa bank syariah itu sendiri. Untuk menghadapi era globalisasi ini, bank syariah membutuhkan

sumber daya manusia dengan manajemen operasional dan keterampilan bilateral, termasuk pengetahuan pengetahuan syariah termasuk akhlaq dan moral yang baik.

- c. Terbatasnya kantor cabang dan jaringan yang tersedia. Di Indonesia jumlah bank syariah yang lebih sedikit dibandingkan bank konvensional dilihat dari minimnya fasilitas bank syariah dalam hal memberi pelayanan kepada nasabah yang hendak bertransaksi. Keterbatasan bank syariah lainnya ialah pada taraf pengembangan yakni sistem informasi yang terbatas, sistem teknologi informasi ini sangat diperlukan untuk memudahkan baik bank maupun pengguna bank untuk beroperasi lebih efisien. Sistem informasi yang canggih diharapkan lebih menonjol dalam hal pelayanan jasa untuk masyarakat melalui kemudahan bank yang dapat diakses seperti *phone banking*, *smart card* dan *investment product*.
- d. Diterapkannya standar kesehatan bank. Umumnya perbankan syariah dituntut menyajikan laporan keuangan dengan tetap menghormati landasan adil dan benar dalam konsep islam yang tetap berpegang pada konsep dasar laporan keuangan yang transparan, adil dan dapat dipertanggung jawabkan.

2.2. Sumber Daya Manusia

2.2.1. Definisi Sumber Daya Manusia

Awalnya, beberapa perusahaan menganggap sumber daya manusia sebagai mesin yang dapat dioperasikan oleh pemilik perusahaan sesuka hati. Pencapaian tujuan perusahaan itu penting, terlepas dari hak asasi manusia atau faktor-faktor yang perlu diperhatikan sebagai mitra. Namun dewasa ini, seiring berjalannya waktu, sumber daya manusia telah dilihat sebagai faktor utama dalam produksi. Dalam hal ini, bakat dipandang secara berbeda dari faktor produksi lainnya, dan banyak perusahaan saat ini mengikuti prinsip bakat.

Menurut Sumarsono dalam Pangesthi (2020) sumber daya manusia merupakan layanan atau tugas yang dapat diberikan dalam suatu proses produksi. Sumber daya manusia ini mewakili hasil kerja yang dipercayakan seseorang untuk menghasilkan sebuah produk baik jasa ataupun layanan dalam waktu tertentu. Sedangkan menurut Mathis and Jackson dalam pangesthi (2020) Sumber Daya Manusia adalah bentuk yang disusun oleh suatu organisasi untuk efektivitas dan efisien dalam menggunakan bakat dan potensi manusia untuk mencapai tujuan perusahaan. Sumber Daya Manusia adalah seseorang yang siap, yang mau dan siap berkontribusi dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan (Zainal & dkk, 2015).

Berdasarkan pemahaman para ahli, dapat kita simpulkan bahwa sumber daya manusia ini adalah faktor penunjang produksi yang cukup penting untuk pembuatan suatu produk (barang atau

jasa) suatu perusahaan. Sumber Daya Manusia adalah satu-satunya hal terpenting yang diperoleh perusahaan, karena penggunaan sumber daya manusia dapat memungkinkan kepentingan lain di perusahaan berjalan dan berfungsi dengan baik, dengan sumber daya manusia ini memungkinkan proses produksi lebih efektif, efisiensi pada perusahaan (Zainal & dkk, 2015).

Perkembangan selanjutnya menunjukkan bahwa pandangan manusia terhadap pengaruh faktor sumber daya manusia sangat besar, menurut Kasmir (2017) faktor ini disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:

- a. Dipelopornya evolusi manajemen pengetahuan oleh Taylor.
- b. Tenaga kerja yang kurang di negara-negara yang hancur akibat perang dalam Perang Dunia I.
- c. Kemajuan oleh serikat pekerja.
- d. Peningkatan intervensi pemerintah dalam hubungan majikan-karyawan.
- e. Karena depresi hebat pada tahun 1930.

Selanjutnya, berdasarkan kelima faktor tersebut para ahli menilai pentingnya peran manusia di suatu perusahaan, sejak tahun 1970-an isu sumber daya manusia telah menarik perhatian di Indonesia terbukti dengan adanya UU Ketenagakerjaan, UU K3, UU Upah Minimum, dan UU Kesejahteraan.

Dalam upaya pembangunan jangka panjang sumber daya nasional menjadikan ekonomi, sosial, budaya, politik, pertahanan

dan keamanan nasional yang sejati, tentunya dengan dukungan sumber daya manusia dengan kualitas yang mampu memanfaatkan teknologi yang ada dan kemudian mampu mengembangkan ilmu pengetahuan serta teknologi dengan kemampuan manajemen. SDM yang berkualitas dapat dihasilkan melalui pengembangan serta didikan yang terstruktur kemana arahnya, kemudian mampu melihat perubahan dan dengan cepat berkembang dan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar (Zainal & dkk, 2015).

Oleh sebab itu, persoalan kualitas sumber daya ini perlu diperbaiki, mulai dari mikro maupun makro. Menurut Zainal & dkk (2015) alasan utama peningkatan kualitas sumber daya manusia karena peran manusia dalam melaksanakan fungsi kerja perusahaan sangat besar yaitu mulai dari sistem perencanaan, organisasi, staf manajemen, pimpinan, serta pengawasan pelaksanaan operasional perusahaan baik itu dari segi produksi, pemasaran, industri dan administrasi. Menurut Sari & Amri (2018) kualitas sumber daya manusia yang baik merupakan percampuran antara kualitas fisik dan non fisik seperti keterampilan dan pengetahuan.

Kualitas sumber daya manusia sangat berperan penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan. Menurut Soenjoto (2018) sumber daya manusia yang diperlukan pihak perbankan syariah adalah sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam hal pengelolaan dan pengetahuan operasional syariah serta memiliki akhlak dan kualitas yang tinggi.

Di sisi lain, menurut Ja'far (2016) keuangan syariah memiliki tiga standar atau jenis sumber daya manusia, sehingga keahliannya berkembang dengan baik. Yakni, seorang sarjana Syariah yang paham ekonomi (termasuk pakar Tipe A) dan ekonom yang paham hukum Syariah. (termasuk ahli Tipe B).) Dan individu yang memiliki pengalaman hukum dan ekonomi Syariah (termasuk profesional Tipe C).

Profesionalitas serta kualitas sumber daya manusia perbankan syariah yang handal masih susah ditemui, hal ini dikarenakan masih banyak sumber daya manusia yang didikannya masih dalam didikan ekonomi konvensional. Sementara itu bank syariah itu sendiri membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya menguasai sistem ekonomi modern, juga harus paham betul sistem bank syariah itu sendiri, sekaligus memahami *fiqh* dan mampu berinovasi dalam memecahkan segala permasalahan bank syariah yang masih baru akan sistemnya.

Ibeng (2020) menyatakan bahwa pengaruh kualitas sumber daya manusia memiliki beberapa faktor, di antaranya adalah:

a. Pendidikan

Sumber daya manusia yang berkualitas dihasilkan oleh pendidikan yang baik. Pentingnya pendidikan yang baik untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik dan berdaya saing global tentunya sangat diperlukan untuk menemukan bakat dan minat yang berkualitas serta mampu meningkatkan produktivitas tenaga kerja dan

mempermudah pencapaian tujuan organisasi. Perbedaan negara maju dan berkembang ialah tingkat pendidikan yang lebih tinggi di negara maju yang membuat sumber daya manusia negara maju lebih unggul.

b. Lingkungan

Pengaruh lingkungan terhadap pembentukan karakter seseorang juga sangat penting. Lingkungan yang baik makanya akan menghasilkan watak dan perilaku yang baik pula terhadap seseorang. Ini juga sangat berpengaruh terhadap pembentukan karakter manusia. Sehingga menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi.

Menurut Zainal & dkk (2015:43-46) tantangan sumber daya manusia dibagi dalam beberapa bagian, yaitu:

1. Tantangan eksternal

Tantangan eksternal.....mengacu pada berbagai hal menyangkut pertumbuhan dan perkembangan diluar perusahaan. Namun, perubahan eksternal mempengaruhi perusahaan dan harus diperhitungkan. Berikut beberapa tantangan eksternal, yaitu:

- a. Aspek peluang, bagaimana kemampuan seorang manajer sumber daya manusia untuk mengenali peluang yang akan dicapai dan sekaligus memanfaatkan peluang yang ada dengan sebaik-baiknya.

- b. Aspek ancaman, tidak dapat dihindari bahwasanya akan menghadapi situasi yang dapat mengancam operasi dalam suatu perusahaan.
- c. Aspek ekonomi, harus dipahami setiap kondisi ekonomi harus selalu diperhitungkan, aspek ini sangat penting demi keberlangsungan perusahaan. Akan ada kondisi yang akan memengaruhi perusahaan seperti inflasi, stagflasi, krisis ekonomi, krisis moneter, krisis nilai tukar dan sebagainya.
- d. Aspek sosial, secara khusus perubahan gaya hidup ini akan berdampak pada nilai sosial manusia.
- e. Aspek politik, perubahan demokratik ataupun paksaan revolusi membuat perubahan dominasi negara tidak dapat disangkal bahwa ada perubahan yang sangat mendasar di arena politik.
- f. Aspek deregulasi perundangan, kepatuhan perusahaan terhadap suatu peraturan juga menjadi salah satu tantangan untuk perusahaan.
- g. Aspek teknologi, dengan menggunakan teknologi suatu perusahaan dapat dengan cepat meningkatkan efektivitas dan efisiensi produksi.
- h. Aspek pesaing, pada negara yang menganut sistem persaingan bebas dalam bidang ekonomi merupakan hal lumrah dalam dalam bisnis.

2. Tantangan Internal

Tantangan internal merupakan suatu kondisi hambatan muncul di sebuah perusahaan yang dan hanya pihak manajemen perusahaan yang dapat mengatasinya. Kemampuan perusahaan untuk menjalankan fungsi organisasi secara efisien, efektif, produktif dan dapat diandalkan. Hambatan sama seriusnya dengan tantangan eksternal.

- a. Kekuatan, Perusahaan harus mampu menilai secara jujur kekuatan yang dimiliki, terutama komposisi dan kualitas sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhannya.
- b. Kelemahan, kelemahan yang perlu dilihat dari sumber daya yang ada, direncanakan upaya mengurangi tingkat kelemahan tersebut yang paling penting yang dampaknya terlalu besar terhadap efektivitas, efisiensi, dan produktivitas tenaga kerja agar tidak berdampak pada kelangsungan perusahaan.
- c. Rencana Kerja dan Anggaran, tanpa rencana yang jelas perusahaan tidak bisa menjalankan proses produktivitas maupun kerjainlainnya yang berhubungan dengan anggaran. Ini akan berdampak pada perusahaan yang berjalan tanpa rencana.
- d. Perkembangan usaha, untuk memajukan usaha dalam memproduksi sebuah produk maupun jasa perlu yang menciptakan perencanaan sumber daya manusia, guna pengembangan usaha yang sesuai dengan kebutuhan.

- e. Pengembangan Perusahaan, dalam perkembangan perusahaan seperti tumbuh dari perusahaan kecil menjadi perusahaan menengah, dll. Karena peningkatan permintaan konsumen di daerah (dalam atau luar negeri).
- f. Rencana strategis, keputusan yang dibuat oleh manajemen akan berpengaruh kinerja perusahaan, oleh sebab itu perlunya perencanaan strategi demi kelangsungan perusahaan agar tetap berdampak baik.

Sedangkan menurut Darsono, Sakti, Ascarya, & dkk (2017), tantangan SDM dibagi menjadi:

1. Keterbatasan sumber daya manusia pada kuantitas dan kualitas masih menjadi isu utama dalam industri keuangan dan perbankan syariah nasional. Pertumbuhan industri yang tidak diiringi dengan penyediaan sumber daya manusia yang memadai pada akhirnya akan membuat perkembangannya terhambat.
2. Sistem pendidikan saat ini juga memiliki keterbatasan dalam mencetak sumber daya manusia yang dibutuhkan industri, karena lembaga yang memiliki jurusan atau program studi keuangan dan perbankan syariah jumlahnya terbatas, tenaga pendidik yang memiliki kompetensi pada bidang tersebut juga masih terbatas dan kurikulumnya pun belum mapan.
3. Kompetensi pegawai lembaga keuangan dan perbankan syariah yang saat ini ada, serta pegawai lembaga-lembaga

terkait seperti otoritas, konsultan, hakim, notaris, dan advokat masih relatif rendah, kondisi ini tentu akan menghambat perkembangan industri.

Masih menurut Darsono, Sakti, Ascarya, & dkk (2017) Sumber Daya Manusia juga memiliki peluang yakni sebagai berikut:

- 1) Berkembangnya industri keuangan dan perbankan syariah serta praktik ekonomi syariah secara umum yang sangat pesat yang kemudian memunculkan kebutuhan atau permintaan sumber daya manusia yang relatif banyak, menjadi peluang yang cukup baik bagi sektor pendidikan untuk membuka jurusan atau program studi ekonomi, keuangan dan perbankan syariah.
- 2) Seiring dengan tumbuhnya keuangan dan perbankan syariah, maka akan ada infrastruktur pendukung yang mendukung industri tersebut, seperti perundang-undangan, standar akuntansi, lembaga peradilan, dan lain sebagainya. Sehubungan dengan itu, kebutuhan sumber daya manusia tidak hanya terfokus pada pemenuhan sumber daya manusia pada lembaga keuangan syariah sebagai praktisi, tetapi juga sumber daya manusia pada bidang hukum, konsultan, pengawas syariah atau bahkan pada lembaga pemerintah yang berfungsi sebagai otoritas.

Sari & Amri (2018) berpendapat bahwa untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas membutuhkan upaya yang

teroganisasi, berkelanjutan dan komprehensif melalui pemberdayaan. Pemberdayaan ialah meningkatkan kemampuan sumber daya manusia agar menjadi lebih baik dalam segala aspek dan sanggup berkompetitif (*competency*), berwewenang (*authority*), serta tanggung jawab (*responsibility*). Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam memperkuat sumber daya manusia, yaitu :

1. Menugaskan pegawai sesuai posisi dan keterampilan kinerja pegawai itu sendiri.
2. Perilaku dan sikap serta terampil dan berwawasan luas.
3. Atasan bersikap baik terhadap pegawai dan juga sebaliknya pegawai terhadap atasan.
4. Mempunyai jiwa pemimpin.
5. Memiliki Motivasi yang besar.
6. Mempunyai wewenang serta tanggung jawab.
7. Saling percaya antar pegawai dan atasan.

Sari dan Amri juga berpendapat bahwa perkembangan bank syariah harus didukung secara kuantitatif dan kualitatif oleh sumber daya manusia yang tepat. Faktanya, orang-orang tanpa pengetahuan sebelumnya tentang bank syariah masih sangat bergantung pada lembaga syariah. ini berdampak besar terhadap produktivitas dan keahlian bank syariah. Oleh karena itu, pengetahuan dan potensi sumber daya manusia di industri perbankan perlu dikembangkan lebih lanjut untuk mengikuti perkembangan era digital, sehingga sumber daya manusia di

industri perbankan tidak mengalami *knowledge lag* dan degradasi pengetahuan terhadap digital. Sumber daya manusia bank harus mampu merealisasikan dan mengoptimalkan kemampuannya untuk memenuhi segala tantangan era digital.

2.2.2. Perspektif Islam Tentang Sumber Daya Manusia

Dalam perspektif Al-Qur'an, sumber daya manusia adalah kapasitas yang dimiliki manusia dalam melakukan tugasnya dengan baik dan berkembang menjadi khalifah Allah SWT, dan sejak manusia dilahirkan manusia telah dikaruniai fitrah Allah SWT berupa agama sejak manusia lahir (Antini, 2018). Pada Pernyataan ini, manusia mengemban tugas di dunia untuk mengatur serta menjadikan sesuatu hal menjadi bermanfaat dengan ilmu pengetahuan yang ada, ini yang membedakan antara manusia dengan makhluk ciptan-Nya yang lain. Hakikatnya keberadaan manusia didunia ini terletak pada pelaksanaan khilafah, mengembangkan ilmu pengetahuan dan membangun dunia sebagai tempat tinggal yang sesuai dengan kehendak sang pencipta.

Peran manusia sangatlah penting dalam perkembangan sistem keuangan syariah, yakni dengan ilmu pengetahuan yang ada, mengkaji dasar-dasar hukum islam untuk menghasilkan produk serta jasa yang dapat mempermudah kehidupan sesuai dengan kaidah Islam (Munthe, 2012).

Di sisi lain, menurut Antonio (2001) manusia diberi amanah oleh sang pencipta agar mempergunakan bumi dan segala isinya dengan sebaik-baiknya untuk kesejahteraan semua makhluk.

Perbedaan antara ekonomi Islam dan ekonomi konvensional juga membutuhkan perbedaan kebutuhan sumber daya manusia. Ini merupakan hasil dari penerapan sistem ekonomi Islam, dan kriteria mutlak yang diperlukan agar penerapan ekonomi Islam dapat disetujui serta diuraikan untuk mencapai tujuan ekonomi Islam (Robby, 2018).

Pengembangan sumber daya manusia dalam ekonomi Islam sudah diatur dengan tegas dan jelas yang sejalan dengan paradigma, prinsip dan watak pelaku ekonomi syariah, dan referensinya utamanya Al-Qur'an dan Hadits. Dibandingkan dengan konsep ekonomi umum yang hanya berpacu pada kenyamanan dunia tanpa mengingat faktor akhirat (Robby, 2018). Dalam Islam, sumber daya manusia memiliki potensi dan keterampilan yang dapat digunakan untuk mencapai keridhaan Allah SWT dengan mengutamakan kemaslahatan dunia dan masa depan, daripada hanya mementingkan kemaslahatan duniawi.

Menurut Darsono, Sakti, Ascarya, dkk (2017) Sumber Daya Manusia Bank Syariah hendaknya memiliki 4 sifat Rasulullah, yang meliputi: *Shidiq*, artinya harus mengedepankan kejujuran atau transparansi saat melakukan tugas bank dalam kehidupan sehari-hari. tidak berperilaku curang misal korupsi. *Amanah*, artinya dapat dipercaya, bertanggung jawab dengan tugasnya yang telah diberi

kepercayaan oleh atasan. Contoh lainnya dunia perbankan yang kegiatan operasionalnya tentunya berhubungan dengan uang, hendaknya setiap banking memiliki tanggungjawab penuh untuk menjaga serta mengelola, karena nasabah juga telah memberi kepercayaan kepada bank. *Tablig*, artinya menyampaikan dan menyebarluaskan kebaikan ataupun mengatakan dan mencegah kemungkaran. Di lingkup perbankan misalnya berkaitan dengan berkomunikasi dengan sopan selain itu penyampaian informasi kepada nasabah dengan jelas. Dan *Fathanah*, artinya berwawasan luas serta mempunyai kemampuan yang handal pada tugas yang diberikan, cekatan, mampu bekerja secara profesional.

Selain itu, tata cara berpakaian dan sikap perilaku harus mencerminkan di lembaga yang pandangan baik terhadap Islam. Demikian pula, harus bermoral ketika berhadapan dengan nasabah (Antonio, 2001).

2.3. Perbankan Syariah

2.3.1. Pengertian Perbankan Syariah

Sejak awal, bank syariah telah didasarkan pada keberadaan dua gerakan *renaissance* Islam modern: *neorevivalis* dan *modernis*. Bertujuan untuk melandasi perekonomian islam yang berdasarkan Al-Quran dan sunah dikehidupan sehari-hari. Perkembangan Bank Islam berdampak pada Indonesia. Pada awal 1980-an, diskusi dimulai tentang perbankan Islam sebagai tulang punggung ekonomi Islam. Namun, baru pada tahun 1990 dilakukan langkah-langkah yang lebih spesifik untuk mendirikan bank syariah di Indonesia.

Pada tanggal 1 November 1991, berkat kerja keras tim Bank MUI, lahirlah Bank Muamalat Indonesia. Awal kehadirannya bank ini belum memperoleh perhatian yang maksimal di industri perbankan. Hal ini terlihat jelas dalam UU No.10. Pada tanggal 7 Juli 1992 pembahasan bisnis perbankan melalui sistem distribusi keuntungan hanya berupa gambaran insidental, hanya “penyisipan” saja. (Antonio, 2001).

Ada dua jenis sistem perbankan di Indonesia, bank konvensional dan bank berbasis syariah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Bank diartikan sebagai unit usaha di bidang keuangan yang menghimpun uang serta menggunakannya dalam bermasyarakat. Kemudian menyediakan layanan pinjaman, terutama pada bidang pembayaran dan distribusi. Syariah saat ini berisi semua ketentuan yang ditegakkan di bawah hukum Islam.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah, Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip Syariah dan terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Secara umum, bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang melanggar prinsip syariah, Seluruh aktivitasnya diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), sehingga operasional perbankan selalu berpegang pada prinsip-prinsip Syariah. Bank syariah melarang spekulatif (*maysir*), transaksi yang tidak transparan (*gharar*), dan bunga (*riba*) (Sari & Amri, 2018).

Bank syariah adalah bank yang kegiatannya berkaitan dengan syariat Islam dan tidak membebaskan atau membayar bunga kepada nasabah dalam kegiatannya, dan hasil yang dibayarkan kepada nasabah adalah imbalan berdasarkan akad dan perjanjian antara nasabah dan pihak bank (Ismail, 2011). Sedangkan menurut Perwataatmadja dalam Safitri (2018) bank syariah adalah bank yang beroperasi menurut prinsip Syariah (Islam), dan prosedurnya didasarkan pada aturan Al-Qur'an dan Hadits. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bank syariah merupakan jenis kegiatan keuangan yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah atau sesuai dengan ketentuan Islam dengan menggunakan sistem bagi hasil.

Sektor perbankan syariah memiliki karakteristik umum yaitu sebuah industri yang didasarkan pada kepercayaan yang sangat diatur. Sistem perbankan syariah Indonesia dilaksanakan dengan prinsip bagi hasil, mengutamakan nilai masyarakat dan menghindari unsur spekulatif dalam setiap transaksinya (Apriyanti, 2017).

Menurut Sari & Amri (2018), ada beberapa isu yang menghambat perkembangan lembaga keuangan syariah, ada tujuh isu strategis dalam pengembangan lembaga keuangan, yaitu :

1. Visi dan koordinasi antara pemerintah dan perbankan masih belum konsisten.
2. Pangsa bank industri dan bank swasta masih kecil, tidak efisien dan permodalan yang tidak memadai.

3. Biaya pendanaan yang tinggi telah menghasilkan segmen pendanaan yang sederhana.
4. Kurangnya produk dan layanan inovatif yang tidak dapat memenuhi harapan masyarakat.
5. Jumlah sumber daya manusia dari segi kuantitas dan kualitas masih sedikit, dan teknologi sistem informasi belum mampu mendukung pengembangan produk jasa.
6. Tingkat pengetahuan dan pemahaman masyarakat masih rendah.
7. Sistem pengaturan dan pengawasan belum optimal.

2.4. Era Digital

Pada tahun 1980-an revolusi digital dimulai dengan bergantinya teknologi terdahulu ke teknologi yang lebih mumpuni seperti saat ini dan masih terus berkembang hingga saat ini (Setiawan, 2017). Dengan berkembangnya teknologi ini akan menghadirkan sistem otomatisasi di setiap bidang. Dengan teknologi akan mengubah cara manusia dalam berinteraksi baik secara fisik maupun digital. Era revolusi 4.0 merupakan tahapan revolusi teknologi yang mengubah cara aktivitas manusia dilakukan dalam bersosialisai, dan transformasi dengan kehidupan masa lalu. Manusia bahkan akan hidup dalam ketidakpastian (*Uncertainty*) global. Maka dari itu, manusia perlu memprediksi masa yang akan datang yang sangat cepat perubahannya. Semua negara perlu merespons perubahan ini. Secara khusus, Indonesia yang penduduknya mayoritas beragama Islam perlu ditangani

secara terpadu dan komprehensif. Jawabannya perlu melibatkan seluruh pekerja politik global, mulai dari publik, swasta, akademisi dan pesantren hingga masyarakat sipil, sehingga tantangan Industri 4.0 dapat diubah menjadi peluang (Anwar, 2019).

Wolter (2017) dalam Anwar (2019) ada beberapa tantangan di industri 4.0 yaitu sebagai berikut: *Pertama*, keamanan teknologi informasi. *Kedua*, keandalan dan stabilitas. *Ketiga*, keterampilan yang minim dan *keempat*, keengganan untuk berubah oleh para pemangku kepentingan, dan hilangnya banyak pekerjaan karena otomatisasi. Dalam Sidang Terbuka Luar Biasa Senat Universitas Negeri Makassar pada tahun 2018, Hecke et al (2016) lebih spesifik menjelaskan tantangan industri 4.0 sebagai berikut:

Tabel 2.1
Tantangan Industri 4.0

Tantangan Ekonomi	1. Globalisasi yang terus berlanjut: a. Keterampilan antar budaya. b. Kemampuan berbahasa. c. Fleksibilitas waktu. d. Keterampilan jaringan. e. Pemahaman proses. 2. Meningkatnya kebutuhan akan inovasi: a. Pemikiran wirausaha. b. Kreativitas. c. Pemecahan masalah. d. Bekerja di bawah tekanan. e. Pengetahuan mutakhir f. Keterampilan teknis g. Keterampilan penelitian h. Pemahaman proses 3. Permintaan untuk orientasi layanan yang lebih tinggi: a. Pemecahan konflik
-------------------	--

Tabel 2.1 Lanjutan

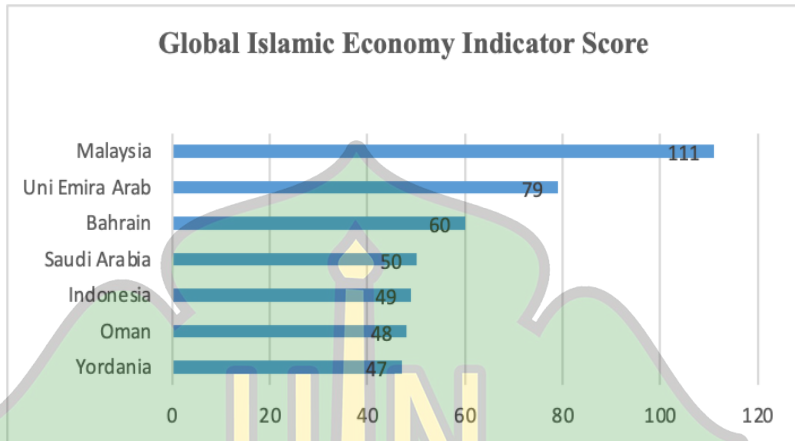
	b. Kemampuan komunikasi c. Kemampuan berkompromi d. Keterampilan berjejaring
	4. Tumbuh kebutuhan untuk kerja sama dan kolaboratif: a. Mampu berkompromi dan kooperatif b. Kemampuan bekerja dalam tim c. Kemampuan komunikasi d. Keterampilan berjejaring

Sumber: Heckeu et al (2016)

Irianto (2017) dari Ansori (2019) menyederhanakan apa saja tantangan diindustri 4.0 yaitu sebagai berikut: *Pertama*, kesiapan industri. *Kedua*, tenaga kerja yang handal. *Ketiga*, kemudahan pengaturan sosial budaya. *Keempat*, diversifikasi dan penciptaan lapangan kerja. Dan peluangnya adalah: inovasi eksistensi, basis industri yang kompetitif, investasi teknologi dan integrasi UKM dan kewirausahaan.

Memetakan tantangan dan peluang Industri 4.0 yakni untuk meminimalisir dampak terhadap kehidupan masyarakat, termasuk masalah pengangguran. Isu pengangguran dan daya saing sumber daya manusia, ditambah dengan tuntutan bisnis dan industri saat ini, merupakan tantangan nyata. Untuk menghadapi semua ini, diharuskan pandai membaca peluang dan memanfaatkan peluang yang ada. OJK juga memberikan gambaran negara-negara yang dapat memanfaatkan peluang era industri saat ini, dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut.

Gambar 2.1
Global Islamic Economy Indicator Score



Sumber : Data Diolah (2021)

Indonesia termasuk dalam peta ekonomi syariah dunia, dapat dilihat pada *Global Islamic Economy Indicator Score (GIEI)* yang memberikan gambaran komprehensif tentang beberapa negara yang kini dapat menangkap peluang ekonomi syariah dunia. Indonesia berada di peringkat 5 dengan total 49 poin, meningkat dari peringkat 10 sebelumnya dengan total 45 poin.

Bagi umat Islam sendiri, Revolusi Industri 4.0 merupakan keharusan bagi umat Islam. Ada beberapa ciri revolusi industri yang perlu dipahami. *Pertama*, munculnya *disruptive innovation*, umat Islam telah berinovasi dan mengembangkan teknologi sebelumnya untuk menciptakan kondisi baru yang tidak diantisipasi atau merusak kondisi yang sudah ada, kemudian digantikan dengan teknologi yang sudah siap digunakan. *Kedua*, berkembangnya kecerdasan buatan yang semakin pesat. Kecerdasan ini

ditambahkan ke sistem dapat dikelola dalam konteks ilmiah, diciptakan untuk bertindak seperti manusia dan dibangun ke dalam mesin komputer. *Ketiga*, istilah *big data* yang semula hanya di simpan dalam memori besar seperti *mainfream* atau server. Namun saat ini, dengan basis internet setiap orang yang menggunakan *smartphone* dapat memiliki *big data* dengan berbagai keterbatasannya. Banyaknya masyarakat, khususnya umat Islam yang menggunakan teknologi digital menunjukkan betapa banyak masyarakat yang terlibat dalam revolusi industri 4.0 (Ansori, 2019).

Masih menurut Ansori (2019) bahwa umat Islam mampu menangkap peluang di era sekarang ini dengan memanfaatkan teknologi digital sebagai sumber untuk mengumpulkan rezeki. Dan saat ini, isi dan kajian dari kitab suci bisa diakses via online, diantaranya dakwah yang bisa didengar secara virtual. Saat ini, banyak umat Islam di Indonesia sedang menikmati kajian virtual sebagai wujud pemanfaatannya Industri 4.0. Umat muslim setiap hari dapat mengkonsumsi isu-isu sosial keagamaan dengan mudah, dakwah virtual juga dianggap sebagai sumber pengetahuan baru terkait perihal keagamaan. Bahkan kebangkitan da'i dapat membangkitkan isu keislaman, kebangsaan dan juga kekuasaan atau politik. Aktivitas kajian seperti ini memiliki dampak mendalam bagi Islam itu sendiri, baik secara ilmu agama maupun politis.

Sedangkan menurut Tamrin dalam Fatimah & Hendratmi (2020) menyatakan bahwa Islam tidak membatasi atau menghalangi manusia untuk berkembang mengikuti era. Padahal pada dasarnya bersifat dinamis dan universal, sehingga Islam tentu mendukung mereka dalam penelitian dan eksperimen. Komunitas ekonomi digital sendiri merupakan hasil inovasi yang terus menerus dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Ini mengubah gaya hidup orang-orang nyata dan mengembangkan hukum Islam. Jika suatu masyarakat ternyata keluar dari aktivitas normal, maka nantinya akan mengalami perubahan nilai. Nilai ini biasa disebut dengan `adah (adat atau kebiasaan), budaya, tradisi, dan sebagainya. Sebaliknya, Islam melihat adat sebagai penggerak dan unsur sebagaimana dapat diangkat secara selektif dan proporsional, sehingga adat dapat dijadikan sebagai salah satu alat penunjang hukum syara.

Munculnya sebuah revolusi menghadirkan perubahan dan kesempatan besar. Industri 4.0 yang akan datang tidak dapat ditolak juga dihindari. Siklus ini akan terus berlanjut sehingga tidak ada lagi yang bisa dihentikan, jadi kita juga harus melakukan yang terbaik untuk menghilangkan efek negatifnya. Artinya sebagai seorang muslim dapat menggunakan teknologi digital untuk sebagai media bermanfaat seperti berbisnis online dengan umat Islam, berdakwah, serta mempersatukan umat Islam. Mereka yang dapat memanfaatkan peluang secara maksimal dan menghadapi

revolusi industri adalah mereka yang dapat menangkap peluang (Ansori, 2019).

2.4.1. Digitalisasi Layanan Perbankan

Bisnis keuangan bank kini dibayangi oleh ancaman yang ditimbulkan oleh revolusi digital. Sektor keuangan diperkirakan akan terguncang oleh terobosan teknologi informasi. Peran dan fungsi bank telah merambah perusahaan berbasis teknologi bernama *fintech*, dan ancaman ini merambah ke karyawan bank. (Siregar, 2019).

Seperti diungkapkan Jasmi, Direktur Grup Pengawasan Spesialis III Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam salah satu majalah PC edisi ke-37, bahwasanya sektor keuangan tidak luput untuk mendigitalkan layanan penuh bagi pelanggannya. Dalam industri perbankan, yang disebut perbankan digital ialah memenuhi berbagai kepentingan pelanggan dengan menggunakan teknologi digital, berupa aplikasi maupun perangkat sebagai saluran pengiriman yang bisa digunakan kapanpun dan dimanapun, serta meminimalkan interaksi langsung dengan petugas. Dengan perkembangan teknologi tersebut, layanan perbankan telah berkembang menjadi layanan *digital banking*. Maka dari itu, perbankan harus berupaya dalam pengembangan strategi yang mengarah pada pelayanan digital banking, hal ini dapat mempermudah nasabah dalam memperoleh informasi dengan melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi

perbankan dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain maupun transaksi di luar perbankan.

Jasmi juga menuturkan, pemanfaatan IT diperbankan juga harus menetapkan manajemen risiko dengan fungsi, tugas, dan tanggung jawab manajemen. “Ketersediaan sumber daya manusia dengan technical skill yang memadai dalam pengelolaan IT sangat diperlukan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.” OJK mengatakan dunia digital perbankan harus beradaptasi, atau saya kira akan hilang seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, sebagai regulator di industri keuangan, OJK melakukan investigasi mendetail terhadap perbankan digital, baik dari sisi legalitas maupun kesiapan perbankan, maupun dampak penerapan kebijakan digital berskala besar, termasuk potensi tindak kriminal

Menurut Widiarini (2020) dalam Kompas.com, untuk menghadapi tantangan di era digital maka perbankan perlu menyiapkan berbagai kebutuhan untuk mendorong efektifitas dan kemudahan untuk nasabah. Maka dari itu, bank tetap terus mengembangkan produknya. Agar memudahkan para nasabah. Hanya dengan ponsel nasabah dapat mengakses transaksi lewat aplikasi. Nasabah juga dapat melakukan serta memanfaatkan berbagai jasa lalu lintas perbankan seperti transfer, mengecek saldo, bayar tagihan, ataupun melakukan pengisian pulsa tanpa harus menggunakan ATM lagi. Bank juga harus mengakui perkembangan dan harus sudah siap dengan tuntutan zaman. Kesiapan ini juga memaksa bank untuk ikut berkembang kearah

digital. Dan perkembangan teknologi sudah mulai dibenahi oleh lembaga keuangan syariah agar siap menghadapi era digitalisasi, misalnya didirikannya *full-fledged* bank digital pertama di Bahrain oleh *Bahrain Islamic Bank* dan penawaran melalui blockchain oleh *Al Hilal Bank di UAE* (Otoritas Jasa Keuangan). penggunaan ini juga dimanfaatkan sebagai alat pengumpulan dana sosial keagamaan seperti zakat, infaq dan sedekah (ZIS).

Salmah & murti (2020) berpendapat bahwa Digitalisasi operasional perbankan tentunya berdampak baik untuk perbankan dan nasabahnya. Transaksi yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun ini tentu merupakan keuntungan besar bagi nasabah dan juga bank, khususnya, meningkatkan pendapatan dari pendapatan komisi dan mengurangi biaya tenaga kerja adalah positif. Saviour dan Bornwell dalam (Salmah & Murti, 2020) *“The banks make information on the benefits, costs, how the use etc available to the all customers and merchants. The use of e-banking has been found to be very beneficial to both the customer and the bank because the customer believes the service reduces transaction time; it is convenient and reduces the amount of cash to be carried in order to do a transaction which reduces the risk of losing cash. To the Bank, the use of e-banking has helped to reduce cost of handling the transactions including reduced cost of back room staff.”* Hal ini menekankan bahwa dampak *e-banking* terhadap tenaga kerja tidak bisa dihindari.

Winasis & Riyanto (2020) menyebutkan bahwa proses peningkatan pembayaran secara internal sudah mulai diterapkan bank, yaitu berupa sistem transaksi online. Di tahun 2000-an, perbankan harus mengembangkan teknologinya, agar bisa bersaing dengan bank asing setelah mengalami krisis ekonomi di Indonesia pada tahun 1998. Di tahun 2010-an dan seterusnya, untuk bertahan pada krisis ekonomi kedua, dengan menerapkan teknologi digital sebagai salah satu poin penting di dunia perbankan menjadikan perbankan bertahan pada masa-masa sulit ini. Sebagian bank menyiapkan *platform* media untuk menyampaikan, memperkenalkan dan mensosialisasikan berbagai fitur produk, membuka ruang layanan keluhan nasabah dan mendorong hubungan interaktif dua arah, ini membuat nasabah merasa lebih terhubung dan dihormati. Tujuan ini untuk menghapus pemikiran lama dimana akses pelayanan bank cuma bisa melalui cabang konvensional.

Masih menurut Winasis dan Riyanto (2020), mengatakan bahwa generasi milenial yang saat ini lebih mendominasi membuat bank harus semakin memperkuat sistem digitalisasi dikarenakan generasi ini lebih tertarik pada transaksi via online dengan *platform* digital. Hal ini tentunya menjadi suatu hal yang menguntungkan untuk bank dalam membenahi strategi yang mendorong bank sehingga menjadikan bank sebagai sistem yang diminati oleh masyarakat. Perubahan bank ini juga mengalami persaingan besar dengan perusahaan penyedia keuangan non perbankan. Pesaing ini

mulai menggerus sistem perbankan dengan kemudahan yang ditawarkan tanpa melalui proses yang rumit. Di tahun 2018 bisnis ini menjadi salah satu yang diminati di Indonesia karena kemudahan yang ditawarkan saat melakukan transaksi lintas *platform*. Dengan berkembangnya bisnis ini dan prospek yang baik membuat perusahaan *startup* seperti Gojek mulai melirik bisnis ini untuk perkembangan pengembangan perusahaan mereka.

Dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan memposisikan nasabah dipusat berbagai hal, maka bank baru maupun bank yang sudah ada membentuk dasar yang baru di era revolusi industri saat ini. Maka dari itu berkembangnya teknologi ini juga berdampak baik bagi bank yang mana perkembangan ini tak hanya menjadi ancaman juga menjadikan peluang yang relevan untuk peningkatan layanan bank (Winasis & Riyanto, 2020).

Sedangkan menurut Muchlis (2018) terbatasnya keterampilan sumber daya manusia dengan masih menggunakan kebiasaan secara manual membuat proses pembiayaan memakan waktu lama dan kurang efisien. Dalam perkembangan *product development*, *fintech* bisa dengan mudah berkembang menyesuaikan perkembangan yang ada, menyesuaikan apa saja kebutuhan nasabah. Dan hadirnya *fintech* ini bisa menunjang kebutuhan pembiayaan perbankan syariah secara nasional. Serta hubungan dengan *fintech* pembiayaan sudah seharusnya mengatur strategi demi kemajuan yang akan dicapai oleh *fintech* pembiayaan,

sehingga dapat meminimalisirkan resiko cidera perusahaan sedari awal.

Dengan fenomena industri sekarang ini, bahkan telah menghadirkan *fintech* berbasis syariah ini tentu saja lebih memudahkan nasabah serta berdampak baik bagi industri keuangan syariah, dikarenakan dengan hadirnya *fintech* syariah mampu mengubah kebiasaan lama saat bertransaksi, yang mana masih banyak industri keuangan syariah yang masih menggunakan sistem bukti fisik dalam bertransaksi. Hal ini tentunya menjadikan satu kelemahan bagi industri keuangan dikarenakan ketidak efektifan serta membutuhkan biaya juga waktu yang lebih banyak. Oleh karena itu apabila industri keuangan syariah tidak melihat inovasi dan tidak mampu memanfaatkan peluang, maka akan tertinggal sangat jauh dengan industri keuangan yang menerapkan konsep *fintech* (Ansori, 2019).

Tazkiyaturommah & Sriani (2020) mengatakan bahwa untuk *fintech* syariah memang harus betul-betul mengikuti koridor syariah, seperti prinsip-prinsip sahnya suatu akad, serta memenuhi syarat dan rukun sah hukum yang berlaku. Transaksi bisnis *fintech* syariah ini juga tetap diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pihak yang dianggap mumpuni dalam bidang ekonomi dan bisnis syariah. Pada dasarnya *fintech* syariah harus merujuk pada salah satu prinsip fiqh muamalah yaitu ‘*an taradhin* yang berarti asas kerelaan para pihak yang melakukan akad. Asas kerelaan sendiri dinyatakan dalam pasal 1320 KUH Perdata yang

menyebutkan “Supaya terjadi perjanjian yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: kesepakatan mereka yang mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat suatu perjanjian, suatu pokok persoalan tertentu, suatu sebab yang tidak dilarang”.

Dalam hal ini bank harus bersatu dengan *fintech* untuk terus berusaha menyeimbangkan dan menyediakan produk-produk baru yang dekat dengan generasi milenial. Salah satu jenis *fintech* yang dijalankan oleh perbankan adalah dengan menghadirkan *e-money*. Pada tahun 2009 Bank Indonesia menerbitkan *e-money* melalui Peraturan Bank Indonesia 11/12/PBI/2009 tentang uang elektronik dengan karakteristik uang disetor di awal dan disimpan dalam media tertentu berupa berbasis chip atau berbasis data yang tersimpan di dalam server (Fatimah & Suib, 2019). Generasi digital menjadi sasaran utama yang harus diprioritaskan oleh perbankan syariah, generasi digital sangat membantu kemampuan privasi dalam sistem perbankan digital. Oleh karena itu, sistem perbankan syariah dalam *platform* digital perlu tindakan kewaspadaan tinggi (Husna, 2020).

Dengan adanya *fintech*, masyarakat terpencil pun bisa menggunakan layanan keuangan yang berbasis teknologi, tanpa harus menempuh jarak yang jauh untuk mendapatkan layanan keuangan (Ansori, 2019). Maka perbankan dan *fintech* dapat bersinergi, berkolaborasi dalam memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat dengan segmen pasar yang berbeda.

Sehingga berdirinya perbankan dan layanan perbankan tetap dibutuhkan oleh masyarakat (Kholis, 2018).

Namun langkah-langkah strategi digital tidak hanya untuk menambahkan produk dalam berbagai *platform* digital, atau menambahkan mesin-mesin canggih, tetapi harus mencakup strategi komprehensif yang mencakup proses, sumber daya manusia dan model bisnis. Banyak organisasi telah gagal dalam melakukan proses transformasi, karena mereka lebih fokus pada strategi kondisi operasional tertentu, hanya dilakukan dalam fragmen waktu tertentu dan tidak mempertimbangkan dampak di masa depan. Perusahaan yang memiliki kematangan digital akan menunjukkan kemampuan mereka untuk mengubah bisnis mereka untuk mengikuti perkembangan era disrupsi, meningkatkan efisiensi, meningkatkan laba perusahaan, dan terutama memberikan nilai tambah kepada pelanggan melalui pengalaman bertransaksi yang pada akhirnya akan loyalitas pelanggan. Dalam dunia bisnis perbankan Indonesia, keberhasilan jalannya strategi perubahan akan mempertahankan keberlangsungan perusahaan di masa depan (Winasis & Riyanto, 2020).

Dikutip dari CNBC Indonesia bahwasanya di tengah peluang besar di pasar keuangan syariah tanah air, PT Bank Aladin Syariah Tbk (BANK) hadir menjadi bank digital pertama nasional. Awalnya bank ini memiliki nama PT Bank Net Syariah Indonesia Tbk, tentu saja ini menjadi perhatian ketika berubah menjadi bank digital murni. Di saat statusnya sebagai bank digital syariah

pertama di negara dengan populasi muslim terbesar dunia ini, Bank Aladin Syariah Tbk memenangkan penghargaan kategori "*The Most Promising Islamic Digital Bank*" pada ajang CNBC Indonesia Award 2021.

Perseroan mengalahkan *nomine* di industri perbankan digital lainnya, yakni 12 bank umum syariah yang masih menjalankan bisnis secara konvensional dan hanya menggarap kolam digital Indonesia dengan layanan *digital banking*. Bank Aladin menjadi Bank Syariah masa depan yang menjadi sebuah solusi keuangan syariah generasi baru bagi masyarakat modern. Bank Aladin akan membuka dan mempermudah akses layanan perbankan syariah berbasis digital agar dapat melayani seluruh lapisan masyarakat, serta menjalin kerjasama dengan pelaku industri di berbagai sektor. Yang menjadi prioritas Bank Aladin adalah keamanan dan kenyamanan dalam memaksimalkan penggunaan teknologi informasi guna mengembangkan produk-produk pendanaan, pembiayaan dan jasa-jasa perbankan lainnya, seperti transfer dana, pembayaran, pembelian dan lain-lain.

Ada empat nilai utama dari Bank Aladin yakni, *pertama* Beretika dan Patuh Syariah. Dalam menjalankan kegiatannya Bank Aladin menerapkan nilai-nilai Islam, antara lain kepercayaan, keadilan, kejujuran, menghormati sesama, kebenaran, dan toleransi. *Kedua* Kolaboratif, yakni membuka peluang untuk bekerjasama dengan industri bisnis lain serta memberi dana pada sektor-sektor yang produktif demi terciptanya bisnis yang sehat, produktif, dan

menguntungkan bagi nasabahnya. *Ketiga* Mudah Diakses, dengan teknologi digital dapat memudahkan pengguna layanan untuk akses layanan dimanapun dengan mudah. Oleh karena itu bank Aladin memberi dukugan ketersediaan layanan yang mudah diakses oleh nasabahnya. Dan *Keempat* ialah Integritas dan Amanah, dipercayakan untuk menjaga amanah Bank Aladin akan selalu menjaga kualitas layanan dan selalu mengembangkan berbagai layanan serta produk yang berguna untuk penggunanya.

2.5. Penelitian Terkait

Dalam penulisan skripsi ini peneliti menggali informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya, dari buku-buku, dan peneliti juga menggali informasi dari jurnal-jurnal yang bertujuan untuk mendapatkan informasi serta teori-teori yang saling berkaitan dengan judul peneliti.

1. Hani Werdi Apriyanti (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan” mengatakan bahwa pengembangan perbankan syariah nasional perlu dorongan dari berbagai pihak, baik dari otoritas keuangan, masyarakat, maupun dari akademisi. Industri perbankan syariah harus selalu dikembangkan, dimana pengembangan perbankan syariah seharusnya sejalan dengan arah kebijakan perbankan syariah nasional. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan kecukupan pendanaan akan membantu industri perbankan syariah berkembang, *survive*, dan menjadi perbankan yang

sehat, dan berkontribusi bagi perekonomian nasional. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam perbankan syariah untuk menjawab tantangan yang dihadapi oleh perbankan syariah adalah inovasi produk berbasis ICT. Inovasi produk berbasis ICT dapat menjadi sebuah solusi yang dapat diterapkan untuk mengembangkan industri perbankan syariah di Indonesia. Selain inovasi produk berbasis ICT, perbankan syariah harus berupaya meningkatkan kecukupan modal dengan memanfaatkan peluang pertumbuhan ekonomi, dan bonus demografi dengan melakukan usaha-usaha yang sesuai dengan nilai-nilai Islam untuk mengatasi salah satu masalah klasik perbankan syariah di Indonesia yaitu kesulitan likuiditas dana. Dengan melakukan inovasi produk, dan meningkatkan kecukupan modal, maka perbankan syariah Nasional dapat menjadi perbankan yang sehat, kontributif, dan berdaya saing tinggi.

2. Ridwan Ansori (2019) dengan jurnal yang berjudul “Perkembangan dan Dampak *Financial Technology (Fintech)* terhadap industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah” mengatakan bahwa dengan berbagai manfaat yang didapat dari fintech maka akan berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan berbasis teknologi atau fintech. Dalam hal ini fintech bisa menggantikan fungsi perbankan sebagai layanan keuangan (penyedia dana atau pemberi modal) dengan syarat yang lebih mudah dan efisien.

3. Nilam Sari dan Abrar Amri (2018) dalam jurnalnya yang berjudul “Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perkembangan perbankan syariah: analisis kualitas dan kinerja pegawai” mengatakan bahwa kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan yang didasari oleh pengolahan data. Oleh karena itu, semakin tinggi kualitas sumber daya manusia maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan pada perbankan syariah. Dalam upaya meningkatkan kualitas SDM perbankan maka dapat dilakukan beberapa hal yakni: pengembangan kurikulum ekonomi Islam di lembaga pendidikan, mendirikan fakultas/jurusan Ekonomi Islam dengan berbagai bidang studi yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar perbankan syariah, melaksanakan DIKLAT/TOT Ekonomi Islam bagi mahasiswa dan karyawan bank syariah, dan bank Indonesia berkolaborasi dengan pengawas tinggi yang mengembangkan Ekonomi Islam bagi mahasiswa dan karyawan bank syariah, bekerjasama antar institusi pendidikan, institusi perbankan, pemerintah dan masyarakat. Untuk meningkatkan mutu SDM dalam jangka pendek dengan menyelenggarakan sosialisasi dan pelatihan tentang Ekonomi Islam khususnya perbankan syariah, sedangkan untuk waktu jangka panjang mengembangkan pendidikan yang bersinergi antara tiga indikator yang sangat berperan yaitu institusi perbankan, perguruan tinggi dan pemerintah.

4. Ridwan Muchlis (2018) dalam jurnal yang berjudul “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)” menuturkan bahwa kemajuan teknologi diharapkan dapat memudahkan pelayanan kepada nasabah dari sisi produk pembiayaan di bank syariah. Banyaknya variasi produk pembiayaan di perbankan syariah sehingga diperlukan sistem yang lebih aplikatif untuk memudahkan nasabah dapat mengerti, memahami, menggunakan produk pembiayaan tersebut dengan sebuah aplikasi. Namun perkembangan aplikasi *fintech* juga memiliki beberapa kelemahan. Salah satunya adalah harus membutuhkan jaringan internet yang mendukung untuk efisiensi aktivitas pembiayaan di bank syariah dan juga adanya aktivitas *cyber crime* yang membuat minat nasabah untuk menggunakan aplikasi ini jadi berkurang.
5. Salmah dan Murti (2020) jurnal yang berjudul “Dampak Digitalisasi terhadap peran *Front Office* dalam Bisnis Perbankan” menuturkan bahwa Seiring perkembangan teknologi dan munculnya generasi milenial, perbankan dihadapkan pada tantangan untuk menyederhanakan layanannya. Layanan perbankan yang diharapkan terutama dalam hal kemudahan, kecepatan dan yang paling penting adalah dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Hal ini membuat perkembangan digitalisasi perbankan semakin meningkat. Dan perkembangan transaksi perbankan yang

dilakukan melalui *mobile banking* dan *internet banking* membuat digitalisasi perbankan menjadi salah satu fokus utama perbankan dalam usaha mempertahankan persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan.

6. Muhammad Tho'in (2016) dalam jurnal nya berjudul "Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam" mengatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia perbankan syariah berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yakni dalam hal memodifikasi produk-produk perbankan, serta memahami kontrak-kontrak syariah yang dikombinasi dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang meliputi tidak memberatkan, menyedikitkan beban, penetapan hukum secara periodik, memperhatikan kemaslahatan, serta persamaan dan keadilan. Dengan prinsip-prinsip syariah Islam dikombinasikan dengan kemampuan memodifikasi produk-produk perbankan, serta memahami kontrak-kontrak syariah tersebut, maka target pertumbuhan pangsa pasar bank syariah dapat tercapai sesuai dengan target yang diharapkan.

Tabel 2.2
Penelitian Terkait

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Salmah dan Murti (2020), Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office dalam Bisnis Perbankan	Kualitatif deskriptif, dengan metode campuran (<i>Mixed Method</i>) dengan analisis statistik deskriptif.	Preferensi nasabah bank XYZ yang cenderung menggunakan smartphone dalam melakukan transaksi perbankannya. Mayoritas responden setuju bahwa mobile banking dan internet banking dengan segala kemudahan dan fitur yang terus diperbaharui akan dapat mengambil alih peran dan tugas <i>front office</i> kedepannya. Oleh karenanya, <i>Teller</i> dan <i>customer service</i> harus beradaptasi dengan teknologi dan terus mengembangkan <i>skill</i> sehingga dapat bersaing dan tetap berkontribusi dalam bisnis perbankan berdampingan dengan digitalisasi yang terus berkembang dalam dunia perbankan saat ini.
2.	Ridwan Ansori (2019), Perkembangan dan Dampak	Kualitatif deskriptif, dengan teknik analisis isi.	Perusahaan <i>fintech</i> terus mengalami kenaikan yang cukup fantastis, akumulasi

Tabel 2.1-Lanjutan

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Financial Technology (Fintech)</i> terhadap industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah		kenaikan mencapai 100%, rata-rata Didominasi daerah pulau Jawa. Akan tetapi lembaga keuangan berbasis syariah elum mampu masuk dalam skala kecil/lingkup masyarakat kecil, karena fasilitas <i>fintech</i> yang digunakan oleh masyarakat yaitu <i>fintech</i> berbasis konvensional. Sedangkan perusahaan <i>fintech</i> berbasis syariah sudah banyak, namun masyarakat belum mengenalnya dan yang terdaftar di OJK hanya sebagian. Maka lembaga keuangan syariah perlu melakukan inovasi produk dengan sistem teknologi agar bisa mengimbangi perkembangan zaman dan bekerjasama dengan <i>fintech</i> agar mampu bersaing.
3.	Hani Werdi Apriyanti (2018), Perkembangan Industri Perbankan	Kualitatif melalui pendekatan konseptual dengan	Untuk mendukung perkembangan perbankan syariah di Indonesia adalah dengan Memanfaatkan

Tabel 2.1-Lanjutan

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Syariah di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan	analisis studi dokumentasi.	peluang pertumbuhan ekonomi, dan meningkatkan ketersediaan dana bank syariah. Dengan memanfaatkan peluang tersebut, industri perbankan syariah di Indonesia dapat berkembang dan memiliki daya saing.
4.	Nilam Sari dan Abrar Amri (2018), Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam perkembangan perbankan syariah: analisis kualitas dan kinerja pegawai	Kualitatif deskriptif melalui metode campuran (<i>Mixed Method</i>) dengan analisis kualitatif dan kuantitatif.	Berdasarkan perhitungan statistik menyatakan bahwa variabel kualitas sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dalam artian semakin tinggi kualitas sumber daya manusia maka semakin tinggi pula kinerja karyawan pada perbankan syariah.
5.	Ridwan Muchlis (2018), Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank	Penelitian Kualitatif dengan menggunakan metode analisis SWOT	Proses pembiayaan bank syariah selama ini masih banyak yang dilakukan secara manual, dengan keterbatasan skill SDM dan masih manualnya proses pembiayaan ini membuat waktu yang dibutuhkan selama

Tabel 2.1-Lanjutan

No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	Syariah Di Kota (Medan)		lama dan kurang efisien Berdasarkan analisis SWOT pada <i>FinTech</i> pembiayaan pada perbankan syariah diketahui bahwa perkembangan <i>product development</i> akan semakin baik, dimana <i>FinTech</i> akan selalu dapat mengikuti perkembangan yang ada dan mudah untuk disesuaikan, sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah. Pada akhirnya kehadiran <i>FinTech</i> pembiayaan ini akan dapat meningkatkan portofolio pembiayaan perbankan syariah secara nasional.
6.	Muhammad Tho'in (2016), Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah berdasarkan Prinsip-Prinsip Syariah Islam	Penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data	Pemahaman tentang produk-produk syariah serta tingkat pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah sudah sangat baik, karena hal itu didukung dengan beberapa hal atau faktor yang tentunya cukup berperan secara signifikan. Walaupun sebenarnya tingkat

Tabel 2.1-Lanjutan

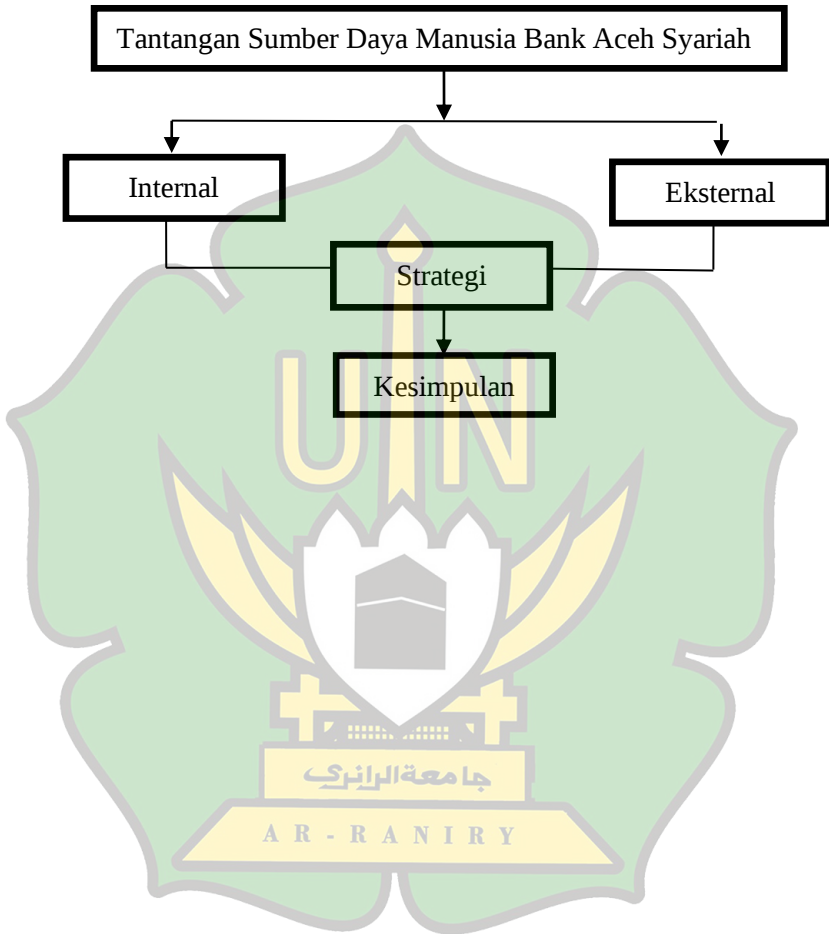
No.	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			manajer justru sedikit bersentuhan langsung dengan nasabah.

Sumber: Data Diolah (2021)

2.6. Kerangka Berpikir

Di dalam penelitian ini pada kerangka pemikiran dapat dijelaskan bahwa ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi tantangan SDM perbankan syariah di era digitalisasi. Kerangka ini bertujuan untuk menggambarkan konsep mekanisme penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Sehingga diharapkan dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian ini. Gambar 2.3 dibawah menunjukkan bahwa ada 2 tantangan yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe yakni tantangan internal dan eksternal. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya fokus pada tantangan internal nya. Oleh karena itu peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yang mengemukakan tentang indikator tantangan dalam segi internal yaitu: Kekuatan, Kelemahan, Rencana Kerja dan Anggaran, Pengembangan Usaha, Pengembangan Perusahaan, dan Rencana Strategis. Sehingga terbentuklah kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2.3
Kerangka Berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Instrumen Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Menurut Kuncoro (2013) penelitian deskriptif adalah pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian yang dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dalam survei, wawancara ataupun observasi.

Penelitian kualitatif merupakan upaya untuk memperjelas makna data penelitian dengan cara mengumpulkan data menurut klasifikasi tertentu (Siyoto & Sodik, 2015). Menurut Raco dalam (Mahdi & Mujahidin, 2014: 123), metode kualitatif sering disebut sebagai metode penelitian naturalis, karena studi dalam kondisi alam (*naturalistic*) tidak terampil atau disepakati sebelumnya. Jenis survei yang dilakukan adalah survei lapangan (*field research*). Menurut Mahdi & Mujahidin (2014:106) *Field research* merupakan penelitian yang pengumpulan data atau informasinya dilaksanakan secara langsung kepada para responden di lapangan atau tempat responden beraktivitas.

Penelitian kualitatif menuntut kemampuan menggali data berdasarkan apa yang dikatakan, dirasakan, dan dilakukan oleh sumber data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak didasarkan pada apa yang seharusnya mereka pikirkan, tetapi pada apa yang

sebenarnya terjadi di lapangan, apa yang dialami, dirasakan, dan dipikirkan oleh sumber data.

Bogdan dan Taylor dalam buku Mahdi & Mujahidin (2014:123) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa bahasa tulisan atau lisan orang dan perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif selalu berpedoman pada pemaknaan data yang diperoleh secara alami, meskipun terlihat subjektif dan menerima banyak kritik, tetapi penelitian kualitatif tidak terlalu sering menggunakan data manipulatif.

Menurut Kriyantono dari Hidayat (2012), tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena sedalam mungkin dengan mengumpulkan data terdalam yang menunjukkan kedalaman dan pentingnya tingkat detail dari data yang diteliti. Dari berbagai pendapat para ahli di atas, penulis berpendapat bahwa penelitian kualitatif tepat untuk diterapkan. Penelitian kualitatif menekankan pada realistik yang dikonstruksi secara sosial, hubungan yang erat antara peneliti dan subjek penelitian. Kajian ini sangat mampu mengkaji fokus masalah, sehingga penulis akan mengkajinya secara detail.

3.2. Subyek dan Obyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, informasi dan data diperoleh dari sumber-sumber yang dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian adalah informan yang akan dituju oleh peneliti untuk diteliti, oleh karena itu subjek penelitian

dipilih secara *purposive sampling* yaitu dengan cara pengambilan sample melalui penetapan ciri-ciri sesuai dengan tujuan (Mahdi & Mujahidin, 2014:114). Artinya informan itu sengaja diidentifikasi oleh seorang peneliti yang tidak dipilih secara acak untuk tujuan tertentu. Alasan pemilihan informan melalui sampel yang ditargetkan adalah karena tidak semua informan memiliki kriteria yang sesuai dengan temuan penulis. Oleh karena itu, informan yang terpilih akan ditentukan secara cermat berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan oleh penulis agar diperoleh hasil yang representatif. Adapun informan penelitian tersebut tercantum dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Subjek Penelitian

No	Informan Penelitian	Jumlah	Jabatan
1	Karyawan Bank Aceh Syariah	1	Sie umum dan Sumber Daya Insani (SDI)
2	Akademisi Perbankan Syariah	3	Dosen Perbankan Syariah
	Total	4	Orang

Sumber: Data Diolah (2021)

Tabel di atas merupakan informan yang peneliti wawancarai. Informan tersebut memiliki kriteria umum sebagai berikut:

1. Karyawan Bank Aceh Syariah :

- I. Karyawan Bank Aceh Syariah spesialis ilmu syariah yang memahami ilmu ekonomi (ahli tipe A).

- II. Memiliki keahlian *Conseptual Skill*, yaitu keahlian sebagai pemimpin yang mampu mengkoordinasi berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan perusahaan.

2. Akademisi Perbankan Syariah

- I. Memiliki latar belakang disiplin ilmu bidang keuangan syariah.
- II. Menguasai syariah dan teknis perbankan, agar sistem dan tatanan perbankan syariah berjalan sehat.

Sedangkan objek penelitian adalah sasaran dari suatu penelitian, sehingga pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe yang berlokasi di Jln Samudera 1, lancang garam, Banda Sakti Kota Lhokseumawe.

3.3. Jenis Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis data yang dapat membantu serta mendukung peneliti dalam menyelesaikan penelitian. Jenis data yang digunakan adalah:

1. Data primer

Data primer adalah data yang peneliti terima langsung dari subjek penelitian melalui wawancara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara untuk mewawancarai staf Bank Aceh Syariah dan Akademisi perbankan syariah.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung baik yang di dapat dari lokasi penelitian maupun di luar lokasi penelitian dalam bentuk dokumentasi, jurnal maupun data-data pendukung lainnya.

3.4. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Tantangan	Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, tantangan merupakan suatu hal atau objek yang menggugah tekad untuk meningkatkan kemampuan mengatasi masalah (KBBI, 2022)	Menurut Zainal & dkk (2015) tantangan internal, sebagai berikut: a. Kekuatan b. Kelemahan c. Rencana Kerja dan Anggaran d. Pengembangan Usaha e. Pengembangan Perusahaan f. Rencana Strategis
2	Sumber Daya Manusia	Sumber Daya Manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan hasil untuk mencapai strategi dan tujuan yang ditetapkan oleh organisasi. (Burhanuddin, 2015:25).	Menurut Afandi dalam Kesumawati (2016) indikator dari SDM sebagai berikut: a. Tugas kerja b. Kualitas kerja c. Kuantitas d. Ketepatan waktu e. Efektivitas biaya

Sumber : Data Diolah (2021)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data yang objektif dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Dalam tahap ini, peneliti melakukan wawancara dengan subjek penelitian untuk mendapatkan informasi. Metode wawancara survei ini dilakukan untuk memperoleh data dan informasi rinci tentang tantangan yang dihadapi bank syariah di era digitalisasi. Dalam metode wawancara ini, peneliti menggunakan pedoman wawancara yang berisi rangkaian pertanyaan yang mencakup pertanyaan yang sedang diselidiki. Wawancara adalah tanya jawab langsung dengan pemberi informasi yang akan diwawancarai untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Esterberg, salah satu artikel pendidikan yang mendefinisikan wawancara (2021) : *“a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in-communication and joint construction of meaning about a particular topic”* Artinya wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui tanya jawab sehingga dapat membangun makna pada suatu topik tertentu. Peneliti menggunakan metode semi terstruktur (*semi-structured interview*) untuk memilih wawancara. Ini biasanya dimulai

dengan beberapa pertanyaan spesifik, dan kemudian survei wawancara melacak masalah individu yang terkait dengan pendapat Anda (Cooper, Pamela, & Schindler, 2017:180). Metode semi terstruktur ini memberi peneliti lebih banyak fleksibilitas dalam membuat topik, menyelidiki pertanyaan, dan mengajukan pertanyaan sesuai dengan kebutuhan informasi mereka.

2. Dokumentasi

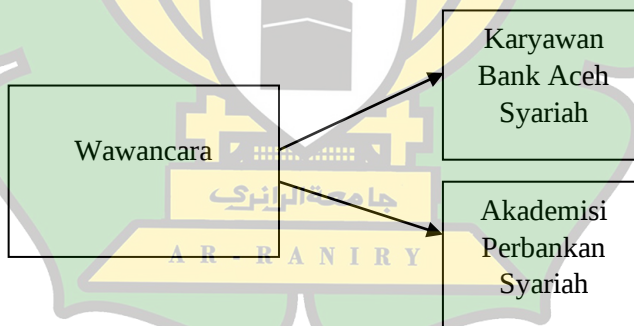
Dokumentasi yang digunakan peneliti disini berupa foto, serta data-data pendukung berupa brosur dan data dari web yang terkait dengan judul penelitian yang penulis dapatkan pada saat melakukan wawancara di kantor Bank Aceh Syariah Cabang Samudera Lhokseumawe.

3.6. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis dan memvalidasi data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi adalah metode penelitian kualitatif untuk mengkonfirmasi dan menetapkan validitas melalui analisis dari berbagai perspektif. Validitas mereka terkait dengan apakah hasil studi secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti. Kemudian bukti tersebut dibandingkan. Sementara itu, Wiersma (Bachri B. S., 2010) Triangulasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data yang benar-benar valid dengan menggunakan pendekatan multi metode.

Dalam survei ini, triangulasi sumber data digunakan sebagai triangulasi. Menurut Noman K. Denkin dalam salah satu artikel yang disampaikan oleh Rahardjo (2010), triangulasi sumber data mengkaji kebenaran suatu informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber pengumpulan data. Selain wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan, observasi partisipasi, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan dan teks pribadi, gambar dan foto. Masing-masing metode ini memberikan bukti atau data yang berbeda, yang pada gilirannya memberikan wawasan yang berbeda tentang fenomena yang diteliti.

Gambar 3.1
Teknik Triangulasi Sumber Data



Sumber : Data Diolah (2021)

Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi sumber data yang berbeda, yaitu dari sisi akademisi dan sisi praktisi yang kemudian pandangan dari kedua sisi yang berbeda tersebut akan dibandingkan untuk menghasilkan data yang

valid serta akurat. Kombinasi aplikasi ini mampu meningkatkan konsistensi dan akurasi data dengan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang fenomena tersebut. yang terjadi.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 PT Bank Aceh Syariah

Bank Aceh adalah bank milik pemerintah daerah Aceh yang di dirikan pada tahun 1963 melalui Peraturan Daerah No. 12 Tahun 1963 sebagai landasan hukum berdirinya Bank Pembangunan Daerah Aceh. Adapun gagasan mendirikan atas prakarsa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah peralihan Provinsi Aceh. Setelah menerima persetujuan dengan surat keputusan Nomor 7/DPRD/5 tanggal 7 September 1957, tujuannya untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksana usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka pembangunan nasional semesta berencana. Kemudian pada tanggal 9 September 2009, nama perusahaan diubah menjadi PT. Bank Aceh yang disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/61/KEP.GBI/2010 pada tanggal 29 September 2010.

Untuk memperluas dan mengakomodir kebutuhan masyarakat yang belum terlayani oleh bank konvensional, yang berkaitan tentang masalah keyakinan dan didukung oleh UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, membuka kesempatan yang luas kepada Perbankan Nasional untuk mendirikan Bank Syariah ataupun kantor cabangnya.

Proses menjadikan Bank Aceh sebagai Bank Syariah diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi seluruh aspek

kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan perkembangan hingga Desember 2020, Bank Aceh telah memiliki jaringan 174 kantor, terdiri dari satu kantor pusat, 26 kantor cabang, 90 cabang pembantu, 27 kantor kas dan 12 mobil kas keliling di Aceh yang tersebar di seluruh Aceh, salah satunya yaitu Kantor Cabang Samudera Lhokseumawe di Jalan. Samudera No. 29, Desa Lancang Garam, Lhokseumawe, Telp. (0645) 630013-630136, Faks.(0645) 630979.

4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Aceh Syariah

4.1.2.1 Visi PT Bank Aceh Syariah

Menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”

4.1.2.2 Misi PT Bank Aceh Syariah

- Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
- Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
- Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*syumul*).
- Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.

- Menjadi perusahaan pilihan utama bagi profesional perbankan syariah di Aceh.

4.1.3 Target dan Sasaran Bank

Bank Aceh berpedoman pada prinsip kehati-hatian dalam menentukan target pasar dengan mempertimbangkan perkembangan perekonomian, perbankan secara regional dan nasional, serta mempertahankannya sebagai retail melalui berbagai kegiatan, antara lain:

1. Penghimpunan dana
Penghimpunan dana Bank Aceh tidak terbatas pada dana yang berasal dari masyarakat, tetapi juga kepada nasabah korporasi serta instansi dan departemen terkait.
2. Penyaluran dana
Dalam rangka mendukung program pemerintah untuk meningkatkan ekonomi kerakyatan, maka penyaluran dana lebih diarahkan kepada peningkatan pembiayaan retail/KUK yang memberikan dampak multiplier kepada seluruh sektor usaha UMKM dan penyaluran pembiayaan program kepada debitur-debitur binaan yang prospektif.
3. Jasa perbankan lainnya
Memberikan jasa layanan yang unggul sesuai dengan kebutuhan masyarakat melalui upaya peningkatan teknologi, perluasan jaringan kantor dan kemitraan dengan lembaga/badan usaha/instansi lainnya.

Untuk menggapai visi, Bank Aceh masih hendak melanjutkan 3 tahapan transformasi ialah Transformasi Bisnis, Transformasi Budaya serta Transformasi Tampilan. Ketiga aspek transformasi tersebut akan dilakukan secara paralel yang dibagi dalam 5 tahap. Tahun 2019 merupakan Fase ke-2 pencapaian sasaran dari *corporate plan* Bank Aceh, dengan tema utama yaitu:

1. Peningkatan pengembangan sistem IT yang handal (*reliable*) dan responsif, serta pengembangan dan inovasi produk pembiayaan, dana, treasury berbasis IT.
2. Pemenuhan jumlah dan peningkatan kompetensi SDI, serta struktur organisasi.
3. Peningkatan kualitas dan kuantitas penyaluran pembiayaan sektor produktif.

Selain itu, di tahun 2019 Bank Aceh akan terus melakukan pengembangan jaringan kantor baik itu di dalam Provinsi Aceh maupun diluar Provinsi Aceh. Pengembangan jaringan kantor ini dilakukan baik dengan cara membuka jaringan baru maupun relokasi.

4.1.4 Produk Bank Aceh

Terdapat beberapa produk yang digunakan oleh Bank Aceh, baik dalam penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun jasa lainnya, produk tersebut meliputi: (Bank Aceh, 2018).

1. Penghimpunan Dana

Terdapat beberapa produk yang digunakan oleh Bank Aceh dalam bentuk penghimpunan dana yaitu terdapat tabungan dan giro.

a. Tabungan

- ✓ Tabungan Seulanga iB
- ✓ Tabungan Firdaus
- ✓ Tabungan Simpanan Pembangunan Wilayah (SIMPEDA)
- ✓ Tabungan Aneka Guna
- ✓ TabunganKu
- ✓ Tabungan Sederhana iB
- ✓ Tabungan Simpanan Haji serta Umrah
- ✓ Tabungan Haji Akbar
- ✓ Simpanan Pensiun

b. Giro

- ✓ Giro Wadiah
- ✓ Deposito Mudarabah
- ✓ Deposito Mudarabah

2. Penyaluran Dana

Terdapat beberapa produk yang digunakan oleh Bank Aceh dalam bentuk penyaluran dana yaitu:

- a. Pembiayaan Murabahah
- b. Pembiayaan Musyarakah
- c. Pembiayaan Mudarabah

- d. Pembiayaan Ijarah
- e. Pembiayaan Pensiun
- f. Pembiayaan Mikro Bank Aceh

3. Jasa

Terdapat beberapa produk yang digunakan oleh Bank Aceh dalam bentuk jasa lainnya yaitu:

- a. Rahn (Gadai Emas)
- b. Bank Garansi Syariah
- c. Lainnya

4.2 Hasil dan Pembahasan

4.2.1 Tantangan Sumber Daya Manusia Bank Aceh Syariah di era digital

Munculnya revolusi industri 4.0 mengakibatkan SDM Bank Aceh Syariah memiliki tantangan dan peluang yang sangat besar, karena digitalisasi dapat mendorong efisiensi dan kemudahan bagi bank maupun nasabah. Sumber daya manusia merupakan faktor utama produksi dalam membantu suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Sumber Daya Manusia memberikan jasa atau usaha kerja yang bisa diberikan dalam memenuhi kewajiban dan tanggung jawabnya terhadap perusahaan. Dalam hal lain, sumber daya manusia menggambarkan kualitas usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam waktu tertentu. Untuk menghadapi tantangan di era industri sekarang ini, sumber daya manusia tentu harus memiliki karakter yang membedakan antara sumber daya manusia Bank Syariah dan Bank Konvensional,

karakter yang dibutuhkan perbankan syariah adalah sumber daya manusia yang memiliki sifat yang jujur dan berintegritas tinggi, karena pengetahuan dapat disediakan oleh manajemen jenis apapun dan semahal apapun. Namun karakteristik manusia tidak dapat dibeli atau diubah dengan mudah. Sumber Daya Manusia bertugas melayani nasabah dan menjalankan tugasnya dengan sebaik mungkin. Oleh karena itu, semua perbuatan yang dilakukan oleh sumber daya manusia akan berdampak terhadap reputasi bank tersebut.

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan dari unsur akademisi, bahwasanya saat ini masih banyak sumber daya manusia perbankan syariah yang merupakan mantan SDM dari perbankan konvensional sehingga tingkat kualitas sumber daya manusia perbankan syariah menjadi menurun. SDM Bank Aceh Syariah saat ini juga bukan hanya lulusan dari perbankan syariah saja, tetapi terbuka untuk umum sehingga sangat mempengaruhi kualitas bank syariah itu sendiri. Oleh karena itu, sumber daya manusia Bank Aceh Syariah perlu memiliki pengetahuan yang cukup akan Perbankan Syariah. Pengetahuan tanpa pemahaman yang jelas juga tidak cukup, pemahaman tanpa kesadaran juga tidak cukup. Sehingga dalam menjalankan kegiatannya, sebagai sumber daya manusia Perbankan Syariah harus memiliki kesadaran dan kepatuhan dalam menerapkan prinsip syariah. Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah harus yakin dari hati mengenai kesyariahan bank tersebut. Tujuan dalam kesyariahan adalah

kesejahteraan umat bukan profitabilitas, sehingga pihak bank harus memiliki keyakinan dalam hal ini bukan mementingkan profitabilitas.

Kemajuan teknologi juga sangat berdampak terhadap kualitas sumber daya manusia perbankan syariah, karena seluruh sumber daya manusia yang tidak bisa menggunakan atau memanfaatkan teknologi maka sumber daya manusia tersebut akan tertinggal. Tidak ada perusahaan yang akan menerima SDM yang tidak memiliki kemampuan dalam bidang teknologi, ditambah dengan kondisi pandemi sekarang ini. SDM yang mampu mengikuti kemajuan teknologi sangat diperlukan karena saat ini semua kegiatan dilakukan dengan teknologi. SDM harus mampu menyeimbangkan antara pengetahuan dan kemampuan yang sesuai di bidang kerjanya sehingga menghasilkan SDM yang bermutu dan diinginkan oleh seluruh perusahaan.

Selain itu, tantangan lainnya yang harus dihadapi yaitu SDM Bank Aceh Syariah harus bisa menyesuaikan dengan sistem syariah itu sendiri. Banyak kegiatan praktik yang dilakukan atau dijumpai oleh perbankan syariah berbeda dengan teori-teori terkait perbankan syariah. SDM juga berhadapan dengan pemegang kepentingan yang ingin selalu menginginkan profitabilitas, tetapi dalam kesyariahan tidak menjamin itu semua. Jika pihak bank bertujuan memiliki keuntungan maka nasabah juga memiliki tujuan yang sama. Bank dan nasabah belum siap akan hal tersebut, pihak

bank seharusnya bisa menyesuaikan dengan apa yang dilakukan dengan sekarang ini.

4.2.1.1 Tantangan Internal Bank Aceh Syariah

Dalam menghadapi era digital saat ini, membuat pihak bank harus melakukan pembaruan terhadap sistem yang digunakan untuk lebih optimal dalam melayani nasabah, sehingga terdapat beberapa tantangan yang harus dihadapi oleh pihak bank dalam era digital saat ini, yaitu:

1. Kesiapan Bank Aceh di era perbankan digital saat ini adalah memberikan layanan digital yang cepat, nyaman dan tanpa gangguan. Bank Aceh harus selalu siap mengantisipasi setiap permasalahan sistem dengan cepat untuk melayani nasabah.
2. Mempertimbangkan tantangan yang muncul yang dihadapi Bank Aceh saat ini di era perbankan digital, banyak tantangan yang dihadapi bank syariah terutama keandalan dan keamanan bank. *Online banking* belum berkembang, persaingan semakin ketat antara bank syariah dan konvensional bank, hal itu sendiri menjadi tantangan tersendiri bagi Bank Aceh.
3. Bank Aceh juga harus memperkuat sosialisasi dan mendorong masuknya fungsi perbankan syariah lebih lanjut berdasarkan prinsip Syariah dan ketentuan Allah SWT. Melalui peningkatan sosialisasi dan kerjasama dengan jamaah, kemakmuran masjid nantinya akan meningkat

ketika memperkenalkan perbankan syariah kepada masyarakat luas.

Perbedaan sebelum dan sesudah lahirnya digital banking adalah mempermudah pekerjaan staf dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Di era digital, bank semakin memperluas layanannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

4.2.1.2 Tantangan Eksternal Bank Aceh Syariah

Selain pihak internal, pihak eksternal juga memiliki tantangan dalam menggunakan fitur-fitur Bank Aceh, yaitu:

1. Pihak eksternal harus memiliki fasilitas yang mendukung terkait penggunaan fitur-fitur yang akan diluncurkan atau sudah diluncurkan oleh Bank Aceh, seperti *handphone* yang dapat menggunakan jaringan internet.
2. Pihak eksternal diharuskan memahami dan mempelajari terkait digitalisasi sehingga pihak eksternal dapat menggunakan fitur-fitur baru yang diluncurkan oleh Bank Aceh.
3. Pihak eksternal perlu mendapat informasi tambahan terkait produk-produk baru, karena seringkali pihak eksternal kurang mendapatkan informasi terbaru terkait produk.

Dari tantangan-tantangan tersebut, dapat diketahui bahwa pihak eksternal juga harus berusaha dalam menggunakan fitur-fitur dari Bank Aceh, walaupun banyak dalam kalangan remaja tidak kesulitan dalam menggunakan fitur tersebut tetapi terdapat pula pihak eksternal yang lanjut usia mengalami kesulitan dalam

menggunakan fitur-fitur yang menggunakan teknologi, hal ini didasari oleh kurangnya pemahaman dalam dunia teknologi.

4.2.2 Strategi Bank Aceh Syariah dalam Mengatasi Tantangan SDM di Era Digital

Munculnya revolusi 4.0 membuat Bank Aceh Syariah mempunyai tantangan dan peluang yang sangat besar karena digitalisasi dapat mendorong efisiensi dan kemudahan bagi bank maupun nasabah. Berkat digitalisasi, para nasabah bank semakin mudah bertransaksi. Pihak bank sudah tak dapat mengelak lagi, dan siap tidak siap bank harus ikut berevolusi kearah digital. Bank Aceh Syariah harus dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendukung perkembangan bank tersebut.

Kesulitan atau kendala yang dihadapi Bank Aceh Syariah dalam menghadapi era digital sekarang ini yaitu bersaing secara ketat dalam bidang teknologi. Salah satu strategi Bank Aceh Syariah yaitu dengan mengikuti transformasi bisnis berbasis teknologi, seperti ikut turut berinvestasi dalam bidang teknologi untuk menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi secara digital.

Saat ini manajemen Bank Aceh Syariah terus berusaha dalam meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki untuk menghadapi tantangan digitalisasi perbankan agar mampu bersaing dengan bank lainnya. SDM Bank Aceh Syariah juga harus memiliki *skill* untuk menyokong perkembangan Bank Aceh, seperti

memiliki *skill* komunikasi yang baik, analisa yang tinggi, ketelitian dalam bekerja, kerja cepat dan cerdas, kesabaran yang tinggi, percaya diri, determinasi tinggi dan ketahanan terhadap tekanan.

Maka untuk meningkatkan mutu tersebut, perlu dilibatkannya berbagai kegiatan untuk mendukung kualitas SDM, seperti training atau pembelajaran lainnya. Proses pembelajaran SDM Bank Aceh Syariah juga harus dilakukan secara berulang yaitu dengan pembinaan setiap hari, seperti adanya pemantauan dari pihak pihak yang memahami bank syariah.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Faqih (2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa strategi untuk mengoptimalkan pengembangan sumber daya manusia yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas lembaga pendidikan, pelatihan industri kreatif, serta meningkatkan kapasitas dan kemampuan tenaga kerja industri kreatif. Sementara hasil dari wawancara yang penulis lakukan dengan informan dari unsur praktisi, bahwasanya strategi Bank Aceh Syariah dalam mengatasi tantangan di era digital sekarang, yaitu :

- a. *Digital culture*: yaitu perubahan budaya kerja yang menyesuaikan dengan digital dengan cara mempersiapkan SDI untuk mensukseskan transformasi digital perbankan syariah. *Digital culture* terdiri dari: inovasi, lincah, dan cepat serta akurasi.

- b. *Open banking* yaitu sistem bank yang membuka kesempatan untuk dapat berkolaborasi dengan lembaga lainnya seperti lembaga zakat, *fintech* dan lainnya.

Strategi lainnya yaitu dengan meningkatkan pelayanan pada bidang teknologi, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses bank tersebut. Sehingga Bank Aceh Syariah memiliki daya tarik serta memikat perhatian masyarakat. Menciptakan sesuatu yang baru dan unik yang dimana bank-bank lain belum memiliki sehingga masyarakat akan lebih tertarik terhadap Bank Aceh Syariah. Oleh karena itu, SDM juga harus meningkatkan kemampuan IT. Namun seperti yang diungkapkan oleh informan dari akademisi Perbankan Syariah bahwasanya SDM khusus untuk bidang IT hanya terdapat dipusat yang berada di kantor provinsi. Tetapi, pada kantor cabang hanya pelaksana saja sehingga jika terjadi suatu permasalahan akan menyebabkan pihak bank kebingungan.

Profesor Klaus—pendiri forum ekonomi dunia—mengatakan bahwa revolusi 4.0 dapat berdampak buruk bagi yang gagap dan tidak bisa memanfaatkan perkembangan teknologi yang cepat. Pemanfaatan teknologi di berbagai bidang salah satunya di bidang keuangan, mendorong kita berpikir keras untuk mengeluarkan inovasi-inovasi produk agar tidak tertelan seiring perkembangan zaman. Fenomena *fintech* adalah penyampaian produk dan layanan keuangan melalui percampuran *platform* teknologi dan model bisnis inovatif. *Financial Technology (fintech)* sendiri didefinisikan

sebagai bisnis berbasis teknologi yang bersaing dan atau berkolaborasi dengan lembaga keuangan. Proses *fintech* berkisar dari menciptakan software untuk memproses kegiatan yang biasa dilakukan lembaga keuangan untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan mempersingkat proses pembayaran menjadi lebih efisien (Tazkiyyaturrohmah, 2020).

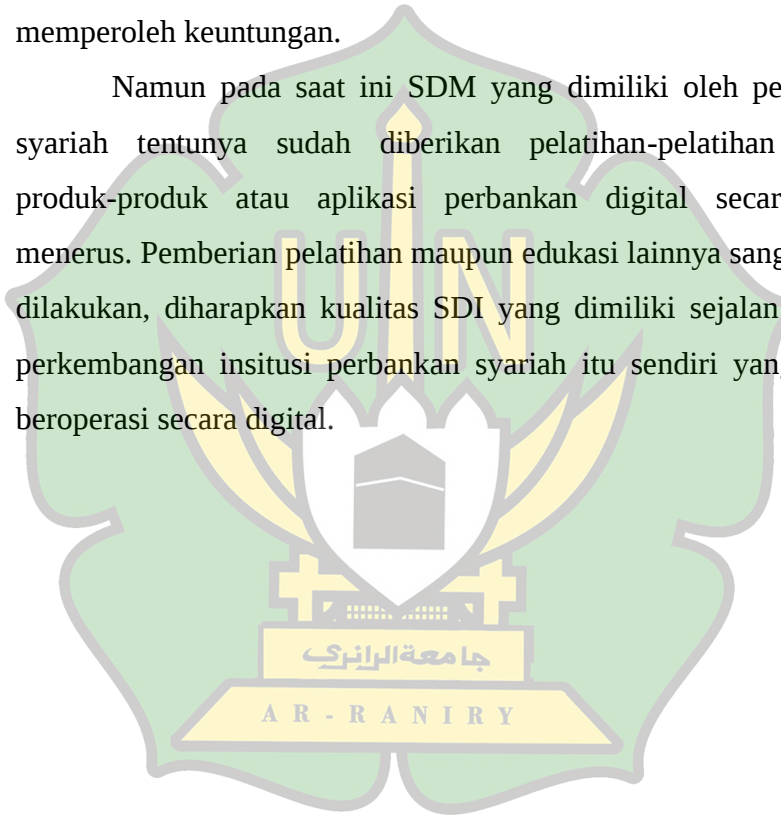
Kemudian pihak Bank Aceh Syariah juga perlu menilai *skill responsive* yang dimiliki oleh sumber daya manusia karena pengetahuan saja tidak akan cukup dalam permasalahan ini. Selain itu perlu adanya evaluasi-evaluasi terhadap kemampuan SDM sehingga pihak *stakeholder* mengetahui sejauh mana kemampuan SDM bank tersebut.

Dampak negatif yang muncul dari kemajuan teknologi dalam industri perbankan yaitu kurangnya kesiapan dalam hal keamanan setiap aplikasi digital yang dimiliki oleh Bank Aceh Syariah, sehingga dapat menimbulkan potensi resiko operasional, untuk mencegah hal ini terjadi manajemen harus terus meningkatkan keamanan dari setiap produk digital yang sudah diluncurkan. Sedangkan dampak positif yang dicapai yaitu semakin meningkatnya kinerja pegawai Bank Aceh Syariah di bandingkan masa sebelumnya. Jika SDM suatu bank lemah maka di tingkatkan dengan adanya pelatihan, *workshop*, seminar dan lainnya.

Untuk menghadapi tantangan di era teknologi ini, SDM harus memiliki kesadaran dalam menghadapi tantangan di era digital seperti banyak belajar, terus membaca, mengupdet diri

sendiri untuk lebih baik, banyak pula SDM bank syariah saat ini yang memiliki tingkat kesadaran tinggi seperti mengikuti pelatihan kembali serta kuliah kembali. Tetapi banyak pula SDM yang sudah merasa cukup akan pencapaiannya selama ini, hal ini dikarenakan pihak SDM merasa pekerjaannya merupakan tuntutan tugas untuk memperoleh keuntungan.

Namun pada saat ini SDM yang dimiliki oleh perbankan syariah tentunya sudah diberikan pelatihan-pelatihan terkait produk-produk atau aplikasi perbankan digital secara terus menerus. Pemberian pelatihan maupun edukasi lainnya sangat perlu dilakukan, diharapkan kualitas SDI yang dimiliki sejalan dengan perkembangan insitusi perbankan syariah itu sendiri yang sudah beroperasi secara digital.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan melakukan teknik wawancara kepada kepala Sie Umum dan Sumber Daya Insani (SDI) Bank Aceh Syariah, dan pihak akademisi, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Tantangan sumber daya manusia Bank Aceh Syariah di era digital adalah sumber daya manusia Bank Aceh Syariah harus mampu mengikuti perubahan sistem dan teknologi yang tengah berkembang, SDM Bank Aceh juga harus mampu bersaing dengan SDM bank lain dalam bidang teknologi, selain itu dalam bidang pelayanan secara digital SDM Bank Aceh Syariah juga harus mampu bersaing secara digital.
2. Tantangan Internal Bank Aceh Syariah di era digital yaitu mengharuskan Bank Aceh dalam memberikan layanan digital yang cepat, nyaman dan tanpa gangguan, persaingan semakin ketat antara bank syariah dan konvensional bank, Bank Aceh harus memperkuat sosialisasi dan mendorong masuknya fungsi perbankan syariah lebih lanjut.
3. Tantangan eksternal Bank Aceh Syariah di era digital yaitu pihak eksternal harus memiliki fasilitas yang mendukung, pihak eksternal diharuskan memahami dan mempelajari

terkait digitalisasi, pihak eksternal perlu mendapat informasi tambahan terkait produk-produk baru.

4. Strategi Bank Aceh Syariah dalam mengatasi tantangan SDM di era digital adalah meningkatkan kualitas SDM Bank Aceh melalui pengembangan mutu, memberikan pemahaman, evaluasi terkait teknologi, serta mengikuti transformasi bisnis berbasis teknologi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan teknik wawancara kepada kepala Sie Umum dan Sumber Daya Insani (SDI) Bank Aceh Syariah, dan pihak akademisi, maka peneliti mendapatkan beberapa saran, yaitu:

1. Penelitian berikutnya
Kepada peneliti selanjutnya untuk membahas mengenai tantangan SDM bank dalam menghadapi era digital diharapkan untuk meneliti terhadap bank lainnya sehingga pembaca dapat mengetahui kondisi bank lainnya.
2. Bank
Diharapkan kepada Bank Aceh Syariah untuk lebih meningkatkan sistem teknologi yang digunakan pada fitur-fitur teknologi Bank Aceh. Bank Aceh juga harus mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam dunia digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori, M. (2019). Perkembangan dan Dampak Financial Technology (fintech) terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah. *Jurnal studi keislaman*, Vol. 5 No 1.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Anwar, s. (2019). Revolusi Industri 4.0 Islam dalam Merespon Tantangan Teknologi Digitalisasi. *At-tuhfah jurnal studi keislaman*, Vol. 8 No.2.
- Apriyanti, H. W. (2017). Perkembangan Industri Perbankan Syariah di Indonesia : Analisis Peluang dan Tantangan. *Maksimum media akuntansi*, Vol. 8 No. 1, hal 17.
- Arbar, Thea Fathanah. (2019). *Revolusi Industri 4.0, banyak pekerjaan manusia akan punah*. Diakses pada Selasa 3 Juni 2021. Dari <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20190925190801-37-102260/revolusi-industri-40-banyak-pekerjaan-manusia-akan-punah>.
- Arianto, D. A. (2010). Sistem Perbankan Islam dan Perkembangannya di Indonesia. *Dinamika ekonomi dan bisnis*, Vol. 7 No. 1.
- Aladinbank (2021). *Corporate Social Responsibility*. Di akses pada 15 November 2021, dari <https://aladinbank.id/id/csr>

- Bachri, B. S. (2010). Meyankinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 10 No. 1.
- Bankaceh. (2012). *Seputar Bank Aceh*. Di akses pada 7 April 2021, dari <https://www.bankaceh.co.id/>.
- Burhanuddin, Y. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Cooper, D. R., Pamela, & Schindler, S. (Jakarta). *Metode Penelitian Bisnis*. 2017: Salemba Empat.
- Darsono, Sakti, A., Ascarya, & DKK. (2017). *Perbankan Syariah Di Indonesia Kelembagaan dan Kebijakan Serta Tantangan ke Depan*. Depok: Pt Rajagrafindo Persada.
- Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi. *Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, Vol.7 No 4.
- Fatimah, S., & Suib, M. S. (2019). Transformasi Sistem Pembayaran Pesantren melalui *e-money* di Era Digital. Vol. 20 No 2.

- Faqih, A, W. A. (2019). Strategi Pengembangan SDM dalam Persaingan Bisnis Industri Kreatif di Era Digital. *'Adliya*, 116-126.
- Husna, F. (2020). Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syariah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam. Vol. 3 No 1.
- Husna, F. (2020). Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syariah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam. *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah*, Vol. 3 No 1, 59-70.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenada Media group.
- Ja'far, H. A. (2016). Peluang dan Tantangan Perbankan Syariah di Indonesia.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kholis, N. (2018). Perbankan dalam Era Baru Digital. *Economicus*, Vol. 12 No 1.
- Kuncoro, M. (2013). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Maharani, D., & Hidayat, T. (2020). Bank dan Lembaga Keuangan Syariah dalam Perspektif Al-qur'an. *Journal of Islamic Banking dan Finance*, Vol. 4 No.1.

- Mahdi, A., & Mujahidin. (2014). *Panduan Penelitian Praktis untuk Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Maksibinus. (2020). *Perbankan di Era 4.0: Potensi, Risiko dan Tantangan Transformasi*. Di akses pada 5 Juni 2021, dari <https://maksibinus.ac.id/2020/09/15/perbankan-era-4-0-potensi-risiko-dan-tantangan>
- Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan. Vol. 3 No. 2.
- Munthe, J. G. (2012). Proyeksi Kebutuhan Sumber Daya Manusia (SDM) Perbankan Syariah dan Skenario Pemenuhannya. Vol. 2 No. 11.
- Salmah, & Murti, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran *Front Office* dalam Bisnis Perbankan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, Vol. 6 No. 2.
- Santoso, W., Sitorus, P. M., Batunanggar, S., Krisanti, F. T., Anggadwita, G., & Alamsyah, A. (2020). *Talent Mapping : A Strategic Approach Toward Digitalization Initiatives In The Banking And Financial Technology (Fintech) Industry Indonesia*. *Journal of Science and Technology*, ISSN 2053-4620.
- Sari, N., & Amri, A. (2018). Peran Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Perkembangan Perbankan Syariah: Analisis Kualitas

dan Kinerja Pegawai. *Wacana Hukum Islam dan Kemanusiaan*, Vol.18 No. 2.

Saptoyo, Rosy dewi Arianti. (2020). *Teks Tantangan: Pengertian, Ciri, Struktur, Kaidah Kebahasaan*. Diakses pada 7 April 2021. Dari

<https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/skola/read/2020/12/11/153857069/teks-tantangan-pengertian-ciri-struktur-kaidah-kebahasaan>

Setiawan, W. (2017). Era Digital dan Tantangannya. *Seminar Nasional Pendidikan*, ISBN. 978-602-5008 8-0-1.

Siregar, A. H. (2019). Teknologi Informasi dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kecemasan Bekerja Karyawan di Bank. *Ilmiah Smart*, Vol. 3 No 2.

Siyoto, D. S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Sidik. (2021). *Pengendali Saham Bank Aladin Ganti Nama, Siapa yang Punya?*. Di akses pada 15 November 2021. Dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20210927101625-17-279363/pengendali-saham-bank-aladin-ganti-nama-siapa-yang-punya>

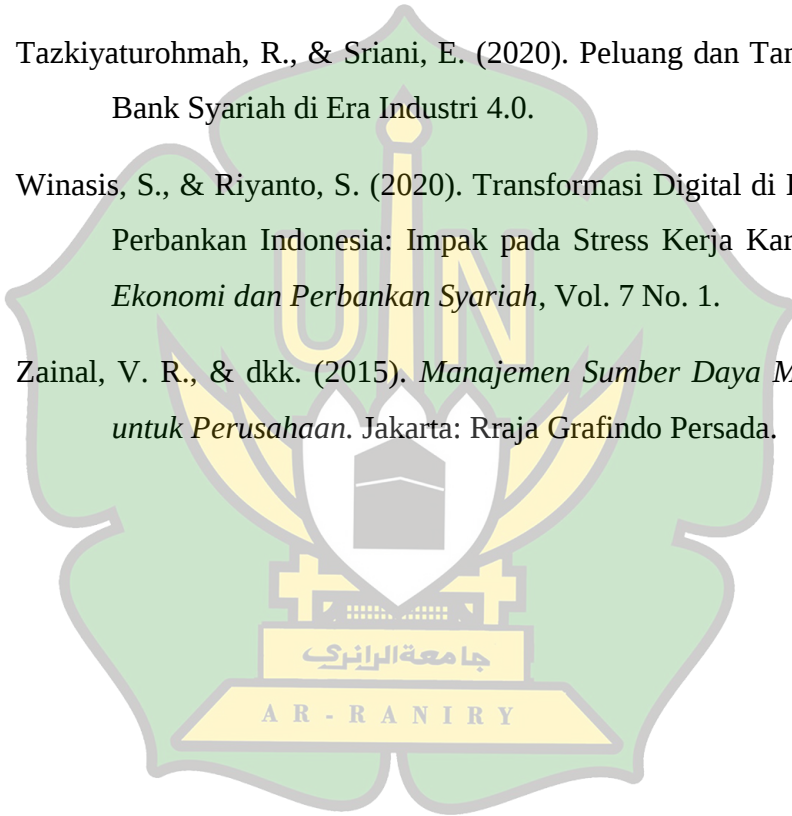
Soenjoto, w. P. (2018). Tantangan Bank Syariah di Era Digitalisasi. *Journal of islamic and business*, vol. 1 No. 1.

Sosrowidigdo, S., Arifin, A. L., Pranogyo, A. B., Ramaditya, M., & Satriadi. (2021). *The Future of Human Resources and Digital Trend Phenomenon in Indonesian Business Practices: Review Literature. Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, Vol. 27 No.2.

Tazkiyaturohmah, R., & Sriani, E. (2020). Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Era Industri 4.0.

Winasis, S., & Riyanto, S. (2020). Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia: Impak pada Stress Kerja Karyawan. *Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 7 No. 1.

Zainal, V. R., & dkk. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Rraja Grafindo Persada.



LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara Kepala sie umum dan Sumber Daya Insani (SDI) Bank Aceh Syariah

Nama : Mawardi Nur

Pekerjaan : Karyawan BUMD

1. Bagaimanakah perkembangan SDM perbankan syariah di era digital sekarang ini?

“SDM yang dimiliki oleh perbankan syariah tentunya sudah diberikan pelatihan-pelatihan terkait produk-produk atau aplikasi perbankan digital secara terus menerus. Pemberian pelatihan maupun edukasi lainnya sangat perlu dilakukan, diharapkan kualitas SDI yang dimiliki sejalan dengan perkembangan insitusi perbankan syariah itu sendiri yang sudah beroperasi secara digital.”

2. Seberapa besar pengaruh kemajuan teknologi terhadap sistem bank aceh syariah?

“Kemajuan teknologi saat ini merupakan tantangan bagi perusahaan perbankan syariah untuk dapat meningkatkan pangsa pasar bisnisnya ditengah perkembangan teknologi digital. Jika perbankan syariah dapat mengikuti perkembangan teknologi saat ini maka bisnis perbankan tersebut juga akan semakin meningkat.”

3. Menurut bapak/ibu bagaimana dampak perkembangan digital terhadap jasa perbankan?

“Perkembangan teknologi saat ini yang memasuki era digital diketahui dengan adanya kemunculan perusahaan-perusahaan yang berbasis teknologi finansial. Perkembangan digitalisasi perbankan secara langsung akan berdampak pada jasa perbankan. Perbankan yang dulunya menggunakan pola aktivitas transaksi secara konvensional harus mengikuti zaman dengan adanya perkembangan teknologi dan harus bertransaksi menggunakan digital. Dengan adanya perkembangan teknologi pada bidang perbankan, nasabah dapat melakukan transaksi dari mana saja termaksud melalui handphone nasabah.”

4. Adakah kesulitan atau kendala yang dihadapi bank aceh syariah dalam menghadapi era digital sekarang ini?

“Salah satu strategi Bank Aeh Syariah yaitu dengan mengikuti transformasi bisnis berbasis teknologi saat ini, seperti ikut turut berinvestasi dalam bidang teknologi untuk menyediakan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi secara digital.”

5. Karakter dan kinerja karyawan seperti apa yang dibutuhkan dan diharapkan bank aceh syariah sekarang ini untuk menghadapi tantangan di era industri?

“Karakter dan kinerja karyawan yang dibutuhkan dan diharapkan bank aceh syariah sekarang ini untuk menghadapi tantangan di era industri yaitu karakter yang jujur, berintegritas tinggi, karena pengetahuan dapat disediakan oleh manajemen jenis apapun dan semahal apapun, tetapi karakteristik manusia tidak dapat dibeli atau diubah dengan mudah.”

6. Bagaimana kualitas SDM bank aceh syariah sekarang ini dalam menghadapi digitalisasi jasa perbankan?

“Manajemen Bank Aceh Syariah saat ini terus berusaha dalam meningkatkan kualitas SDI yang dimiliki untuk menghadapi tantangan digitalisasi perbankan agar mampu bersaing dengan bank lainnya.”

7. Keahlian/Skill seperti apa yang harus dimiliki karyawan bank aceh syariah saat ini dan masa yang akan datang agar terlaksananya tujuan perbankan?

“Skill yang harus dimiliki oleh karyawan Bank Aceh adalah memiliki komunikasi yang baik, analisa yang tinggi, ketelitian dalam bekerja, kerja cepat dan cerdas, kesabaran yang tinggi, percaya diri, determinasi tinggi dan ketahanan terhadap tekanan.”

8. Adakah dampak negatif dan positif yang dapat dirasakan bank aceh syariah dari kemajuan teknologi dalam industri perbankan syariah?

“Dampak negatif yang mungkin muncul dari kemajuan teknologi dalam industri perbankan yaitu kurangnya kesiapan dalam hal keamanan setiap aplikasi digital yang dimiliki oleh Bank Aceh Syariah dapat menimbulkan potensi resiko operasional, untuk mencegah hal ini terjadi manajemen harus terus meningkatkan keamanan dari setiap produk digital yang sudah diluncurkan. Sedangkan dampak positif yang dicapai yaitu semakin meningkatnya kinerja pegawai Bank Aceh Syariah dibandingkan masa sebelumnya.”

9. Menurut bapak/ibu apa langkah yang tepat yang dilakukan oleh perbankan syariah dalam menghadapi tantangan di era digital?

“Strategi yang harus dilakukan oleh perbankan syariah dalam menghadapi tantangan era digital diantaranya:

- a. Digital culture: yaitu perubahan budaya kerja yang menyesuaikan dengan digital dengan cara mempersiapkan SDI untuk mensukseskan transformasi digital perbankan syariah. Digital culture terdiri dari: inovasi, lncah, dan cepat serta akurasi.*

- b. *Open banking yaitu sistem bank yang membuka kesempatan untuk dapat berkolaborasi dengan lembaga lainnya seperti lembaga zakat, fintech dan lainnya.”*

10. Apakah ada peluang yang dapat dimanfaatkan?

“Bank Aceh Syariah atau Bank Pemerintah Daerah memiliki peluang yang sangat besar, karena sebagian besar ASN bertransaksi di Bank Aceh Syariah. Untuk itu, Bank Aceh Syariah harus terus berinovasi untuk tetap memberikan pelayanan terbaik bagi para nasabah. Selain menjaga nasabah ASN yang sudah ada, juga untuk dapat menarik nasabah lainnya untuk menjadi nasabah Bank Aceh Sayriah. Selain itu, dengan adanya Qanan yang mengharuskan semua lembaga keuangan di Aceh untuk beroperasi dengan sistem syariah juga merupakan peluang yang sangat besar untuk lebih meningkatkan pangsa pasar khususnya di Aceh”

Lampiran 2

Pedoman Wawancara Akademisi Fakultas

Narasumber I

Nama : Azharsyah

Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

1. Apakah kemajuan teknologi berdampak terhadap kualitas SDM perbankan syariah?

“Sangat berdampak, seluruh SDM yang tidak bisa menggunakan teknologi maka SDM itu akan tertinggal. Tidak ada perusahaan yang mau menerima sdm yang tidak memiliki kemampuan dalam bidang teknologi terutama dalam kondisi pandemi sekarang ini, SDM yang mengikuti kemajuan teknologi ini sangat diperlukan karena sekarang ini semua kegiatan dilakukan secara teknologi. SDM harus mampu menyeimbangkan antara pengetahuan dan kemampuan yang sesuai di bidang kerjanya sehingga menghasilkan SDM yang bermutu dan diinginkan oleh seluruh perusahaan.”

2. Adakah tantangan yang dihadapi SDM perbankan syariah di era digital?

“Banyak tantangan yang harus di hadapi oleh perbankan syariah yaitu pertama para SDM harus bisa menyesuaikan dengan sistem syariah itu sendiri. Banyak kegiatan praktik yang dilakukan atau dijumpai oleh perbankan syariah berbeda dengan teori-teori terkait

perbankan syariah. SDM juga berhadapan dengan pemegang kepentingan yang ingin selalu menginginkan profitabilitas, tetapi dalam kesyariahan tidak menjamin itu semua. Jika pihak bank bertujuan memiliki keuntungan maka nasabah juga memiliki tujuan yang sama. Bank dan nasabah belum siap akan hal tersebut, pihak bank seharusnya bisa menyesuaikan dengan apa yang dilakukan dengan sekarang ini.”

3. Bagaimanakah cara SDM perbankan syariah dalam menghadapi tantangan di era digital?

“SDM harus memiliki kesadaran seperti banyak belajar, membaca terus mengupdet diri sendiri untuk lebih baik, banyak pula SDM bank syariah saat ini yang memiliki tingkat kesadaran tinggi seperti mengikuti pelatihan kembali, kuliah kembali. Tetapi banyak pula SDM yang sudah merasa cukup akan pencapaiannya selama ini, hal ini dikarenakan pihak SDM merasa pekerjaannya merupakan tuntutan tugas untuk memperoleh keuntungan.”

4. Adakah peluang yang dapat dimanfaatkan SDM perbankan syariah di era digital?

“Kemampuan IT SDM harus ditingkatkan, pihak bank harus siap jika suatu saat digantikan dengan mesin tetapi terdapat beberapa hal yang tidak bisa digantikan oleh mesin seperti ramah tamah yang berikan oleh pelayanan bank syariah, sentuhan emosional manusia tidak

diperoleh dalam mesin sehingga itu adalah salah satu kekurangan mesin. Kemampuan humanistic harus ditingkatkan oleh pelayanan bank syariah, SDM harus mengetahui bagaimana cara bersikap kepada nasabah.”

5. Bagaimanakah cara SDM perbankan syariah dalam menghadapi tantangan di era digital?

“SDM harus memiliki kesadaran dalam menghadapi tantangan di era digital seperti banyak belajar, membaca terus mengupdet diri sendiri untuk lebih baik, banyak pula SDM bank syariah saat ini yang memiliki tingkat kesadaran tinggi seperti mengikuti pelatihan kembali, kuliah kembali. Tetapi banyak pula SDM yang sudah merasa cukup akan pencapaiannya selama ini, hal ini dikarenakan pihak SDM merasa pekerjaannya merupakan tuntutan tugas untuk memperoleh keuntungan.”

6. Adakah peluang yang dapat dimanfaatkan SDM perbankan syariah di era digital?

“Peluang yang dapat dimanfaatkan SDM perbankan syariah di era digital yaitu dengan meningkatkan kemampuan IT SDM. Pihak bank harus siap jika suatu saat digantikan dengan mesin tetapi terdapat beberapa hal yang tidak bisa digantikan oleh mesin seperti ramah tamah yang berikan oleh pelayanan bank syariah, sentuhan emosional manusia tidak diperoleh dalam mesin sehingga itu adalah salah satu kekurangan mesin.

Kemampuan humanistic harus ditingkatkan oleh pelayanan bank syariah, SDM harus mengetahui bagaimana cara bersikap kepada nasabah.”

Narasumber II

Nama : Isra Ahmadsyah
Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

“Saat ini adalah revolusi 4.0 sehingga mempengaruhi seluruh industri di dunia termasuk industri jasa dalam bidang informasi dan jasa pelayanan seperti perbankan. Industri perbankan selalu menggunakan teknologi dan teknologi tersebut selalu berubah-ubah. Pada umumnya masyarakat menggunakan teknologi untuk memudahkan, kepraktisan dan kecepatan sehingga perbankan harus bisa mendapatkan peluang tersebut jangan sampai tertinggal oleh teknologi dengan cara berinovasi. Seperti sekarang ini dengan adanya mobile atau internet banking.

Kedepannya bank syariah dapat mengembangkan produk yang bertujuan untuk memanjakan konsumen sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank untuk mengantri jika ingin bertransaksi keuangan. Transfer antar Negara dapat dilakukan dengan adanya hubungan kerja sama, ini adalah tangan pengembangan aktifitas teknologi yang begitu friendly dengan nasabah. Masyarakat juga harus diedukasi dengan literasi keuangan sehingga masyarakat dapat memanfaatkan dengan baik mengenai fitur-fitur yang diberikan oleh pihak bank.

Saat ini Bank Aceh baru mengeluarkan fitur terbaru dalam bidang internet banking dengan nama aplikasi “action” tetapi pada fitur ini Bank Aceh sudah tertinggal karena bank lain sudah lebih dahulu mengeluarkan mobile banking. Dalam bidang fitur action juga masih terbatas seperti mengirim dana dalam jumlah besar, saat ini masih sulit dilakukan pada Bank Aceh. Perlu adanya kolaborasi antar bank untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi, seperti saat ini terjadinya masalah teknologi pada bank lain yang baru saja menggabungkan diri dari beberapa perusahaan perbankan menjadi satu. Teknologi yang digunakan tidak sesuai, seperti fitur-fitur yang digunakan Bank Aceh tidak sama dengan fitur-fitur bank lain.

Penjelasan di atas adalah salah satu contoh permasalahan teknologi yang merupakan tantangan bank tersebut. Dunia fintech saat ini terdapat risiko seperti adanya pencurian karena nasabah suka menyebarkan data-data di dunia online, terdapat criminal digital yang harus dimitigasi oleh nasabah yaitu pengurangan risiko dengan adanya fintech. Pihak manajemen risiko harus berkolaborasi dengan pihak IT untuk menghindari adanya kebobolan data nasabah dari fitur-fitur yang baru dikeluarkan oleh pihak bank. Setiap kegiatan yang dilakukan oleh perbankan akan sangat mudah jika dibantu dengan adanya teknologi. Hal ini adalah yang harus disikapi oleh bidang perbankan.

Bidang IT hanya terdapat dipusat yang berada di kantor provinsi tetapi pada kantor cabang hanya pelaksana saja sehingga

jika terjadi suatu permasalahan akan menyebabkan pihak bank kebingungan. Pihak-pihak yang berkompeten akan ditempatkan di kantor pusat sementara di kantor cabang hanya staf. Bank-bank juga bersaing sangat ketat. Biasanya aplikasi tersebut semakin baik karena banyaknya penggabungan dari beberapa kebutuhan masyarakat, seperti jika nasabah ingin gadai emas sudah ada fiturnya tidak perlu datang ke bank untuk melakukan kegiatan penggadaian. Jika SDM suatu bank lemah maka ditingkatkan seperti dengan adanya pelatihan, workshop, seminar dan lainnya.

Pihak bank perlu menilai skill responsive yang dimiliki oleh sumber daya manusia karena pengetahuan tidak akan cukup dalam permasalahan saat ini. Selain itu perlu adanya evaluasi-evaluasi terhadap kemampuan SDM sehingga pihak stakeholder mengetahui sejauh mana kemampuan SDM bank tersebut.

Dari hasil wawancara dengan pihak akademisi, peneliti menarik kesimpulan mengenai tantangan yang harus dihadapi oleh Bank Aceh Syariah di era digital ialah pihak bank harus tetap memberikan inovasi terbaru terhadap fitur-fitur yang diberikan kepada nasabah. Karena pada saat ini sistem digital Bank Aceh masih tertinggal dari bank-bank lain. Terkait SDM Bank Aceh masih banyak diantara mereka yang perlu adanya pelatihan, workshop ataupun hal ini mengharuskan Bank Aceh terus melakukan perubahan baik dalam bidang teknologi maupun SDM.”

Narasumber III

Nama : Inayatillah

Pekerjaan : Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

4. Bagaimana pandangan bapak mengenai mutu SDM perbankan syariah sekarang ini?

“Pada perekrutan bank syariah, penerimaan bank syariah bukan hanya dari perbankan syariah saja tetapi untuk umum yaitu siapa saja dan dari jurusan mana saja dapat mengajukan diri pada sehingga SDM bank syariah harus ditingkatkan. SDM yang merupakan ex-konvensional harus meningkatkan kualitas, dan kuantitas walaupun secara kuantitas sudah memenuhi kriteria banker tetapi belum tentu memenuhi dalam bidang kualitas sehingga jalannya perbankan syariah lebih baik, seperti pemahaman mengenai akad-akad dalam bank syariah harus diketahui secara mendalam, dan itu masih kurang. Beberapa karyawan masih belum memiliki pemahaman yang cukup atau tidak mengetahui bagaimana proses atau penerapan secara syariah yang sesungguhnya. Banyak pula karyawan bank syariah yang masih belum bisa membedakan perbedaan syariah dan konvensional. Contohnya seperti akad musyarakah dan murabahah banyak perbedaan antara konvensional dan syariah dan sdm tersebut masih sulit untuk membedakannya dan cara perhitungannya juga berbeda.”

5. Menurut bapak/ibu adakah strategi yang dapat digunakan untuk mengembangkan mutu SDM perbankan syariah?

“Karena dari segi perekrutannya bukan hanya dari alumni perbankan syariah sehingga harus lebih banyak pengetahuan seperti training, SDM harus memiliki kesadaran dan kepatuhan syariah. Jika belum ada pengetahuan bagaimana bisa patuh, karena teori dan praktik saling berhubungan, untuk SDM yang tidak memiliki pengetahuan akan perbankan syariah, mereka hanya tau praktik tanpa dasar teori sehingga kualitasnya kurang maksimal. Jadi perlu dilibatkan training sehingga banyak membantu. Akan lebih baik jika bekerja sama dengan universitas yang ada program studi perbankan syariah.”

6. Apakah kemajuan teknologi berdampak terhadap kualitas SDM perbankan syariah?

“Semakin maju perkembangan teknologi membuat karyawan harus bisa menggunakan teknologi, tetapi yang paling penting adalah SDM memiliki kejujuran karena perbankan perlu adanya transparansi. Tingkat kecurangan atau kejahatan dalam teknologi juga semakin mudah diakses sehingga pihak bank juga perlu meningkatkan keamanannya.”

7. Adakah tantangan yang dihadapi SDM perbankan syariah di era digital?

“Harus bersaing dengan bank konvensional yang sudah besar dan eksis. Banyak masyarakat lebih suka membandingkan tanpa melihat prosesnya dan suka menjudge. Bank syariah adalah bank baru dan masyarakat tidak peduli akan hal itu, padahal bank konvensional sudah sangat matang dari berbagai aspek karena sudah lahir sejak lama berbeda dengan bank syariah yang baru lahir sehingga perlu banyak proses. Apalagi bank-bank luar negeri yang masuk ke Indonesia sehingga persaingan antar bank sangat tinggi.”

8. Bagaimanakah cara SDM perbankan syariah dalam menghadapi tantangan di era digital?

“Harus beda dari SDM bank konvensional, keunikan yang tidak ada ditempat lain harus ada di bank syariah seperti kejujuran, kepatuhan akan nilai syariah, harus lebih meningkatkan hal-hal religius. Integritas harus sesuai seperti dilaporkan dan proses jalannya bank tersebut.”

9. Adakah peluang yang dapat dimanfaatkan SDM perbankan syariah di era digital?

“Banyak peluang yang bisa dimanfaatkan oleh SDM perbankan syariah, lebih meningkatkan pelayanan pada bidang teknologi sehingga memudahkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses bank tersebut sehingga memikat perhatian masyarakat.

Lampiran 3

Dokumentasi

