

Inovasi Sumber Daya Manusia: Menghadapi Perubahan dan Menyambut
Kemajuan Teknologi Pada Sektor Perbankan Syariah
(Studi PT. Kasus Bank Syariah Indonesia)

¹Lutfiah Effendi, ²Muthia Hafsari Hsb, ³Ade Syafitri, ⁴Ria Tifanny Tambunan,
⁵Suhairi

Email : lutfiahefendi@gmail.com, muthiahafsari5@gmail.com,
adesyafitri1412@gmail.com, tifantamm@gmail.com, suhairi@uinsu.ac.id

^{1,2,3,4,5}Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara Medan

Corresponding Mail Author: lutfiahefendi@gmail.com

Abstract : This research was conducted to find out the extent of preparation and readiness that has been carried out by Bank Syariah Indonesia as a whole to make efforts to improve the quality of superior services in the use of technological advances. Bank Syariah Indonesia was chosen as the subject of this study. The type of research carried out is using qualitative descriptive with the data used is secondary data taken from the observation process and literacy studies. From this research, it can be concluded that in facing changes and welcoming technological advances, Bank Syariah Indonesia itself has at least made several efforts such as conducting skill training for employees in digitalization and making efforts to improve the quality of human resources within the company to hone the ability and understanding of employees.

Keywords: Human Resources; Technological Advances; Innovation.

I. Pendahuluan

Di era kemajuan teknologi yang berkembang pesat saat ini, teknologi telah berhasil mendominasi segala struktur kehidupan manusia. Seluruh aspek yang ada pada kehidupan manusia terhubung dengan teknologi. Industri 5.0 telah terjadi mulai tahun 2017 yang dimulai di negara Jepang. Pada era industri 5.0 ini ditandai dengan adanya teknologi-teknologi seperti *Artificial Intelligent (AI)*, *Internet of Things (IOT)*, *Human-achine Interface*, teknologi robotik serta sensor. Revolusi industri 5.0 membuat batasan antara dunia digital, fisik serta biologis semakin menipis bahkan cenderung hilang. Revolusi industri 5.0 ini memberikan dampak yang buruk apabila sumber daya manusia nya sendiri gagap akan teknologi serta tidak mampu menggunakan serta menyeimbangi kemajuan teknologi yang terjadi. Pemanfaatan pada teknologi yang ada di segala sisi bidang terutama ekonomi ,mendorong setiap individu maupun kelompok untuk memberikan inovasi-inovasi mulai dari produk maupun SDM nya sendiri. Di sektor perbankan sendiri, banyak bank yang memilih jalur adopsi digital guna pemenuhan generasi digital yang terus mengalami peningkatan (Amin dkk, 2013). Dengan berjalannya kemajuan pada bidang teknologi, bank mulai beralih menggunakan serta memanfaatkan jaringan internet guna mempermudah seluruh kegiatan transaksi bagi

para nasabahnya. Pengembangan produk yang dijalankan dengan basis digital sangatlah diperlukan bagi bank serta lembaga-lembaga keuangan yang lain. Tujuan dari pengembangan teknologi ini adalah membuat kehidupan manusia di masa mendatang menjadi lebih mudah, cepat, aman serta efisien.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) merilis data jumlah pengguna internet pada tahun 2023 di Indonesia tercatat sebanyak 215,63 juta jiwa. Jumlah ini mengalami peningkatan sebesar 2,67% dari tahun sebelumnya. Yang artinya ada sebanyak 78,19% pengguna internet di Indonesia dari total jumlah penduduk.

Teknologi informasi menjadi salah satu opsi yang dapat dipilih dalam upaya persaingan suatu organisasi atau lembaga dalam meniti kesuksesan yang besar. Teknologi informasi khususnya pada bidang komputer memiliki potensi yang tinggi dalam peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Rahmawati, 2008).

Keunggulan yang dimiliki pada bidang perbankan bisa terlihat dari segi kualitas layanan, seperti kemudahan yang diberikan untuk para nasabah dalam melakukan transaksi serta layanan pribadi yang diberikan oleh para karyawan bank.

Persaingan yang terdapat dalam dunia perbankan sendiri terus terjadi tanpa henti. Salah satunya Bank Syariah Indonesia. Kemajuan dari teknologi ini memungkinkan bank untuk terus memberikan serta meningkatkan kualitas layanan pada perusahaannya.

Seluruh perusahaan dalam sektor perbankan punya peluang untuk dapat maju serta menjadi unggul, tetapi pada waktu yang bersamaan juga kapanpun setiap perusahaan bisa jatuh hingga bangkrut akibat dari teknologi digital.

Alasan penelitian dibuat adalah karena PT. Bank Syariah Indonesia adalah bank baru yang lahir pada awal tahun 2021 sehingga mulai bermunculan masalah-masalah terkait bagaimana kesiapan serta persiapan terkhusus pada bidang teknologi informasi yang terus mengalami perkembangan. Penelitian ini dibuat dengan tujuan menilai bagaimana kesiapan yang telah diupayakan oleh PT Bank Syariah Indonesia secara menyeluruh guna meningkatkan kualitas layanan dan memberi berbagai informasi terkait perusahaan tersebut dalam melakukan layanan yang unggul secara langsung maupun melalui media dan teknologi.

II. Landasan Teori

Bank Syariah

Bank syariah merupakan suatu badan usaha yang memiliki fungsi sebagai temoat menghimpunan dana yang dimiliki oleh masyarakat kelebihan dana yang kemudian disalurkan kepada masyarakat yang memerlukan dana, dengan mekanisme serta sistem-sistem yang sesuai dengan hukum Islam sebagaimana al-qur'an serta hadis mengaturnya (Sai Muhammad, 2015).

Sedangkan sesuai peraturan yang tertera dalam UU nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah dijelaskan bahwa bank syariah adalah Bank yang emnjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdrri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah suatu upaya atau kinerja jasa yang diberi untuk suatu tujuan dalam melakukan suatu proses produksi. Sehingga, SDM adalah suatu kualitas usaha yang dilakukan seseorang dalam jangka waktu tertentu guna menghasilkan suatu barang maupun jasa.

Teknologi

Manuel Castells menyebutkan jika teknologi ialah sebuah kesatuan alat, prosedur serta aturan terkait sebuah pengetahuan yang kemudian diterapkan secara ilmiah terhadap suatu usaha ataupun pekerjaan yang dimana kondisi tersebut mungkin saja terjadi dengan berulang. Sedangkan Gary J. Anglin menyebutkan bahwa teknologi merupakan suatu terapan ilmu tibgkah laku serta alam dan pengetahuan lainnya yang secara sistematis dapat menyelesaikan suatu permasalahan.

Inovasi

Menurut Stephen Robbins (1994) inovasi merupakan suatu bentuk gagasan terbaru yang penerapannya dilakukan guna memprakarsai atau memperbaiki suatu jenis produk ataupun sebuah proses atau jasa. Dengan kata lain, inovasi merupakan suatu proses simanan produk atau layanan dilakukan perbaharuan dengan menggunakan proses baru, teknik baru, serta membangun sebuah ide-ide baru guna memberikan nilai baru pada suatu produk atau layanan.

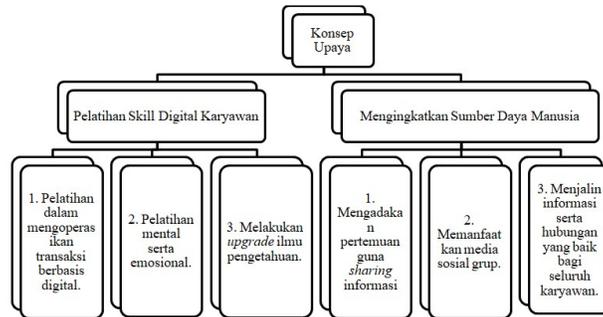
III. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitan ini adalah deskriptif kualitatif. Dimana tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu guna melihat sejauh mana atau seperti apa persiapan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi kemajuan teknologi terutama bidang informasi. Daat sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari buku, literatur, serta jurnal yang telah terbit. Teknik pengumpulan data ini enggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Serta melakukan telaah mendalam pada buku dan juga literature.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Hasil dari penelitian yang dilakukan, pada Bank Syariah Indonesia yang terdapat layanan Simpanan, Pembiayaan, *Trade Finance & Service* serta beberapa produk lainnya, seiring dengan berkembangnya teknologi, maka BSI harus mengikuti perkembangan tersebut dengan ceppat. Hal ini menimbulkan bebrapa kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia seperti pada aspek (i) kondisi fisik, mental serta emosional, (ii) kenutuhan atau motif tujuan perusahaan, serta (iii) keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki karyawan.

Dengan pesatnya serta tranformasi yang terjadi dalam kegiatan transaksi yang mengalami perkembangan yang snagat pesat, ada beberapa inovasi yang dilakukan guna menghadapi terjadi perubahan serta menyambut kemajuan teknologi pada sektor perbankan, diantaranya:



Gambar 1. Konsep Upaya Bank Syariah Indonesia

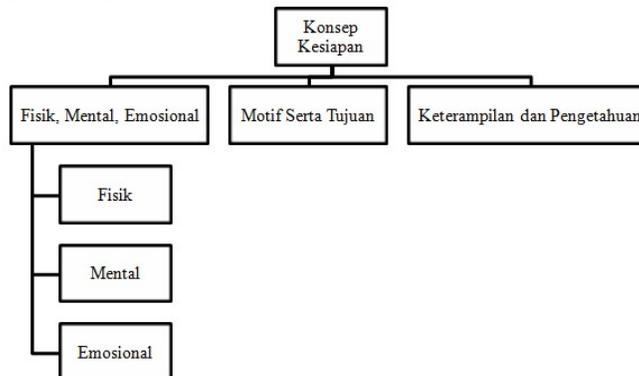
1. Melakukan Pelatihan Skill Pada Karyawan Dalam Digitalisasi

Pelatihan ini dilakukan guna menghadapi serta menyeimbangi kegiatan-kegiatan era transaksi digital yang berkembang sdeewasa ini. Pelatihan ini diperlukan guna melatih keterampilan para karyawan untuk menggunakan atau mengoperasikan komputer dengan baik. Penguatan dalam sektor layanan berbasis digital ini merupakan bentuk dukungan atas semakin cepatnya informasi yang terjadi pada ekonomi digital di Indonesia dimana hal tersebut dapat merasih jangkauan masyarakat luas serta mampu mempermudah kegiatan transaksi.

2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia

Dalam kurun waktu beberpa tahun ke depan, BSI mulai melakukan percepatan serta melakukan banyak sekali perubahan. BSI melakukan kerja sama dengan lembaga kuangan lainnya guna upaya dalam peningkatan literasi serta melebarkan jangkauannya. Dlaam upaya peningkatan mutu SDM yang dilakukan, Bank Syariah Indonesia melakukan kkegiatan *training* atau pelatihan mengenai teknologi informasi dari pusat. Tidak hanya itu, BSI juga malakukan pertemuan dengan Kantor Cabang lain guna melakukan kegiatan *sharing* serta saling belajar mengenai hal-hal yang baru yang terjadi pada transaksi digital. Jadi dengan peningkatan SDM yang dilakukan, maka BSI akan mampu bersaing di era teknologi yang semakinl berkembang ini.

Untuk melakukan inovasi-inovasi tersebut, perlu dibarengi dengan beberapa apek-aspek kesiapan yang harus dilakukukan seperti:



Gambar 2. Konsep Kesiapan Bank Syariah Indonesia

1. Persiapan Mental, Fisik Serta Emosional

Hal dari temuan penelitian diketahui bahwa masalah-masalah yang terdapat dalam Bank Syariah Indonesia tidak terdapat masalah yang begitu serius dari kondisi fisik., mental dan juga emosional para karyawannya. Hal ini tidaklah heran jika kita melihat bahwa Bank Syariah Indonesia sendiri adalah gabungan dari beberapa Banks Syariah sebelumnya yang pada dasarnya punya aturan sendiri dalam bertransaksi. Jika ingin mewujudkan perusahaan yang lebih baik lagi untuk kedepannya, maka haruslah Bank Syariah Indonesia memiliki kesiapan kemampuannya sendiri.

2. Motif Serta Tujuan

Kebutuhan serta motif tujuan haruslah bersinergi. Hal ini dikarenakan dalam upaya penganalisisan kebutuhan dalam perusahaan. Maka setiap perusahaan haruslah mampu melakukan proses perubahan terkhusus dalam hal transaksi digital supaya tercapainya tujuan yang diinginkan. Dalam upaya peralihan transaksi ke cara digital maka perlu diadakan pelatihan bagi karyawan di Bank Syariah Indonesia. Pelatihan ini sangat penting untuk dilakukan mengingat bahwa ilmu pengetahuan yang diberikan untuk para karyawan dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik untuk kedepannya.

3. Keterampilan dan Pengetahuan

Guna terciptanya keterampilan bagi para karyawan, pengetahuan menjadi pondasi utama dalam upaya pencapaian tersebut. Keterampilan pada karyawan sangatlah penting untuk dimiliki yaitu seperti keterampilan dalam penoperasikan sistem digital maupun transaksi digital. Jika karyawan tidak memiliki keterampilan maka dapat dipastikan bahwa kesuksesan tersebut tidak akan tercapai. Sehingga dari hasil analisis yang dilakukan, masalah utama yang terjadi pada upaya peralihan transaksi konvensional ke transaksi digital ialah karyawan di perusahaan itu sendiri.

V. Kesimpulan

Dengan kesiapan yang matang yang dilakukn Bank Syariah Indonesia (BSI), maka BSI akan mampu bersaing serta berkembang dengan melakukan pengembangan dalam hal inovasi produk serta digitalisasi guna menyuguhkan layanan yang terbaik untuk para nasabahnya. Dengan adanya BSI *Mobile* dapat mempermudah kegiatan bertransaksi para nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Upaya yang dilakukan BSI dalam menyambut perubahan teknologi yang terjadi adalah dengan melakukan sedikitnya dua upaya yaitu (i) melakukan pelatihan skill pada karyawan dalam digitalisasi, (ii) meningkatkan sumber daya manusia yang ada di lingkungan perusahaan guna mengasah kemampuan serta pemahaman para karyawan.

Sedikit saran dari peneliti terkait kemajuan yang terjadi pada teknologi yang semakin berkembang pesat dan memaksa setiap perusahaan harus terus melakukan transformasi agar mampu bersaing serta bertahan, maka Bank Syariah Indonesia perlu melakukan serta mengadakan pelatihan-pelatihan bagi karyawannya terutama pelatihan terkait teknologi.

VI. Daftar Pustaka

- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). *Islamic banks: Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/02652321311298627/full/html>.
- Rahmawati, D. (2008). Analisis Faktor Faktor yang Berpengaruh Terhadap Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Ekonomi Dan Pendidikan*, 5(1), 107–118. <https://doi.org/10.21831/jep.v5i1.606>.
- Stephen, R. (1994). *Managing Organisation New Challenges and Perspectives/ Stephen Robbins, Debu Mukerja*. Institut Transportasi dan Logistik Trisakti.
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia.