

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi layanan perbankan kini menjadi strategi utama bagi banyak lembaga keuangan guna meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan akses layanan bagi nasabah. Perubahan ini membawa dampak signifikan terhadap peran tenaga kerja di industri perbankan, terutama *front liner* (*customer service* dan *teller*) yang sebelumnya menjadi garda terdepan dalam melayani nasabah secara langsung.

Di satu sisi, digitalisasi dapat meningkatkan efektivitas kerja dan mengurangi beban administratif dari *front liner*. Namun, di sisi lain, hal ini juga menimbulkan kekhawatiran akan pengurangan peran atau bahkan kebutuhan terhadap tenaga kerja manusia di sektor ini. *Front liner* dituntut untuk tidak hanya menjalankan tugas-tugas administratif, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan, membangun hubungan yang baik dengan nasabah, serta memiliki kemampuan adaptif terhadap perubahan teknologi. Dengan demikian, *front liner* (*customer service* dan *teller*) perlu memiliki keterampilan baru dalam mendampingi nasabah menghadapi era digitalisasi. Perubahan pola layanan ini menimbulkan dilema bagi *front liner* (*customer service* dan *teller*) di Bank Syariah Indonesia, termasuk di Kantor Cabang Pembantu Pangandaran. Sebagai bagian dari transformasi digital,

front liner (customer service dan teller) diharapkan dapat beradaptasi dengan sistem baru, seperti memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan layanan digital serta menangani permasalahan yang tidak dapat diselesaikan oleh sistem otomatis.

Seiring dengan hadirnya layanan digital seperti *mobile banking*, internet *banking*, dan *chatbot* berbasis kecerdasan buatan, sebagian besar layanan yang sebelumnya ditangani oleh *front liner (customer service dan teller)* kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah. (Garbo & Latifah, 2022) menekankan bahwa transformasi digital di perbankan syariah tidak hanya menuntut perubahan teknis tetapi juga perubahan budaya kerja. *Customer service* perlu memiliki fleksibilitas dalam beradaptasi dengan teknologi baru serta meningkatkan kompetensi digital mereka untuk tetap relevan di tengah persaingan industri. Tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana memastikan bahwa digitalisasi tidak mengurangi aspek humanis dalam layanan perbankan syariah.

Penelitian terdahulu oleh (Salmah & Murti, 2020) tentang “Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan” menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan melalui *mobile banking* dan *internet banking* telah mengurangi peran *front office* seperti *teller* dan *customer service*. Transaksi digital meningkat tajam, sementara kunjungan nasabah dan jumlah pegawai *front office* menurun. Mayoritas responden meyakini peran *teller* dan *customer service* akan semakin tergantikan oleh layanan digital dalam lima tahun ke depan. Bank

disarankan menyiapkan pelatihan dan alih fungsi bagi pegawai agar tetap relevan di era digital.

Digitalisasi di BSI KCP Pangandaran dimulai sejak awal tepatnya pada tanggal 25 Mei 2022 menjadi titik awal yang penting dalam transformasi layanan perbankan di daerah pesisir selatan Jawa Barat tersebut. Langkah ini merupakan bagian dari upaya integrasi sistem dan peningkatan kualitas pelayanan pasca merger tiga bank syariah besar menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021. Di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat, digitalisasi bukan hanya menjadi pilihan, tetapi sebuah kebutuhan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan daya saing perbankan syariah di era *modern*.

Namun, di Kantor Cabang Pembantu Pangandaran, yang *notabene* masih memiliki *characteristic* masyarakat yang beragam dari sisi literasi digital, apakah digitalisasi benar-benar mengurangi peran *front liner* (*customer service* dan *teller*), atau justru mengubah fungsinya menjadi lebih strategis. Berdasarkan wawancara dengan pegawai BSI di cabang tersebut, *front liner* (*customer service* dan *teller*) kini lebih banyak menangani edukasi dan bimbingan penggunaan aplikasi *mobile banking*.

Tabel 1. 1 Pengguna BSI Mobile BSI KCP Pangandaran Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Pengguna
1	2022	433
2	2023	1082
3	2024	1731

(sumber: BSI KCP Pangandaran)

Oleh karena itu, penting bagi Bank Syariah Indonesia untuk memberikan pelatihan dan pendampingan bagi *front liner* (*customer service* dan *teller*) agar mereka dapat beradaptasi dengan perubahan ini. Pelatihan tidak hanya mencakup aspek teknis penggunaan sistem digital, tetapi juga pengembangan keterampilan komunikasi dan edukasi bagi nasabah agar tetap memberikan pelayanan yang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini akan mengetahui bagaimana digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran berdampak terhadap peran *front liner*. Fokus utama penelitian ini adalah mengidentifikasi perubahan tugas *front liner* (*customer service* dan *teller*), tantangan yang dihadapi, serta strategi adaptasi yang dilakukan untuk memastikan layanan tetap berkualitas dan sesuai dengan prinsip perbankan syariah. Selain itu, karena masih kurangnya penelitian mengenai transformasi digital dalam perbankan syariah yang berdampak pada peran *front liner* (*customer service* dan *teller*), baik dari aspek tugas dan tanggung jawab, tantangan yang dihadapi, hingga strategi adaptasi yang diterapkan, maka dari itu penulis melakukan penelitian yang

berjudul "**Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan Terhadap Peran *Front Liner* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran**".

1.2. Identifikasi Masalah

Digitalisasi layanan perbankan semakin berkembang pesat, termasuk di sektor perbankan syariah. Dengan adanya inovasi seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan *chatbot* berbasis AI, interaksi langsung antara nasabah dan *customer service* semakin berkurang. Oleh karena itu, muncul beberapa permasalahan yang perlu dianalisis dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana dampak digitalisasi layanan perbankan terhadap peran *front liner* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran?
2. Bagaimana adaptasi *front liner* dalam digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran?
3. Apa tantangan yang dihadapi *front liner* dalam digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dampak digitalisasi layanan terhadap peran *front liner* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran?
2. Mengetahui adaptasi *front liner* dalam digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran?

3. Mengetahui apa saja tantangan yang dihadapi *front liner* dalam digitalisasi layanan perbankan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran?

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu di bidang perbankan syariah, khususnya dalam aspek layanan digital dan peran *front liner*. Beberapa manfaat akademis yang diharapkan meliputi:

1. Menambah wawasan mengenai transformasi layanan perbankan syariah di era digital.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait peran *front liner* dalam perbankan digital.
3. Memberikan gambaran tentang perubahan interaksi antara nasabah dan *front liner* akibat digitalisasi.
4. Menjelaskan konsep adaptasi SDM *front liner* perbankan dalam menghadapi perkembangan teknologi layanan finansial.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini juga memiliki kegunaan praktis bagi berbagai pihak, di antaranya:

1. Bagi Perusahaan:
 - a. Memberikan wawasan tentang dampak digitalisasi terhadap peran *front liner*.

- b. Membantu dalam merancang strategi peningkatan layanan yang lebih optimal.
- c. Menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan SDM *front liner* agar lebih siap menghadapi digitalisasi.

2. Bagi *front liner* :

- a. Memberikan pemahaman tentang perubahan peran dan tugas akibat digitalisasi layanan.
- b. Menjadi panduan dalam beradaptasi dengan teknologi digital di dunia perbankan.
- c. Membantu meningkatkan keterampilan *front liner* (*customer service* dan *teller*) dalam memberikan layanan yang lebih baik.

3. Bagi Peneliti dan Akademisi:

- a. Menjadi sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai transformasi digital di perbankan syariah.
- b. Memberikan wawasan baru mengenai strategi adaptasi perbankan dalam menghadapi era digital.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran yang beralamatkan di Jl. Merdeka No. 397, Kelurahan

