

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah bank konvensional namun berdasarkan prinsip syariah. Prinsip syariah ini yang menjadikannya berbeda dengan bank konvensional. Prinsip syariah ini merujuk kepada Al Quran, sunnah rasul dan hadist-hadist dalam islam. Bank syariah wajib menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Dalam konteks hukum positif di Indonesia, Pasal 1 angka 7 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Adaptasi yang dimaksud dengan Prinsip Syariah seperti dalam Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 adalah prinsip hukum Islam dalam perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang mempunyai kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Menurut Perbankan Syariah menurut Pasal 1 angka 1 UU No. 21 tahun 2008 adalah semua yang berkaitan dengan bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, serta

bagaimana dan proses-prosesnya dalam menjalankan kegiatan usahanya (Panji, 2022: 7).

2.1.1.2 Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah

UU No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyebutkan bahwa perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Prof. GM. Verryn Stuart mendefinisikan bank sebagai suatu badan usaha yang bertujuan memuaskan keperluan kredit, baik dengan alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain maupun dengan mengedarkan alat-alat abar berupa uang giral.

Adapun fungsi perbankan adalah sebagai penghimpun, penyalur dan pelayan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang di masyarakat yang bertujuan mendukung pelaksanaan pembangunan nasional untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan dan kestabilan nasional ke arah peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Pelayanan perbankan secara umum terbagi dua. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk itu, bank menyediakan uang tunai, tabungan dan rekening kredit. Ini adalah peranan bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah, dan meminjamkannya kepada pihak yang memerlukan dana, berarti

bank meningkatkan arus dan untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif (Hidayat, 2019: 14).

2.1.1.3 Prinsip Perbankan Syariah

Prinsip perbankan syariah merupakan bagian dari ajaran Islam yang berkaitan dengan ekonomi. Salah satu prinsip dalam ekonomi Islam adalah larangan riba dalam berbagai bentuknya, dan menggunakan sistem antara lain berupa prinsip bagi hasil. Dengan prinsip bagi hasil, Bank Syariah dapat menacapai iklim investasi yang sehat dan adil karena semua pihak dapat saling berbagi baik keuntungan maupun potensi risiko yang timbul sehingga akan menciptakan posisi yang berimbang antara bank dan nasabahnya. Dalam jangka panjang, hal ini akan mendorong pemerataan ekonomi nasional karena hasil keuntungan tidak hanya dinikmati oleh pemilik modal saja, tetapi juga oleh pengelola modal.

2.1.1.4 Dasar Hukum Perbankan Syariah

Di dalam mengoperasionalkan bank syariah, dasar hukum pertama adalah Alquran dan hadis. Beberapa ayat di dalam Alquran sebagai dasar operasional bank syariah antara lain:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الْرِّبَوْا لَا يَقُولُونَ إِلَّا كَمَا يَقُولُ الَّذِي يَتَحَبَّطُهُ الشَّيْطَنُ مِنَ الْمَسَنِ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ
 الْرِّبَوْيَقْ وَأَخْلَقَ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَمَ الْرِّبَوْيَقْ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَأَنْتَهَى فَلَمْ يَكُنْ مَا سَأَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ
 عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ الْنَّارِ هُمْ فِيهَا خَلِدُونَ

"Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kerasukan setan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat),

sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Maka barang siapa telah datang kepadanya peringatan dari Tuhan-Nya, lalu ia berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambil dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang mengulangi (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya” (QS. Al-Baqarah: 275).

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مَنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ

اللَّهُ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dalam perdagangan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS. An-Nisa: 29).

Selain beberapa aturan Alquran dan hadis, maka berdasarkan hukum positif, landasan dalam mengoperasionalkan bank syariah adalah Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (sebelum lahir undang-undang ini, landasan operasional bank syariah adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan). Dalam hal mana sebatas diakomodirnya Prinsip Syariah dalam operasional bank, yakni di dalam Pasal 1 angka 3 jo. Angka 13 UU No. 10 Tahun 1998.

Latar belakang dikeluarkannya regulasi perbankan syariah ini, yaitu:

1. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional Indonesia berupa terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi

pengembangan sistem ekonomi yang berdasarkan pada nilai keadilan kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah;

2. Adanya kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah yang semakin meningkat;
3. Perbankan syariah memiliki kekhususan dibandingkan dengan perbankan konvensional; dan
4. Pengaturan mengenai perbankan syariah melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 belum spesifik.

Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 (Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah)

Menimbang:

1. Bahwa layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi untuk pelaku usaha skala mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam upaya memperoleh akses pendanaan secara cepat, mudah, dan efisien saat ini semakin berkembang di Indonesia.
2. Bahwa masyarakat Indonesia memerlukan penjelasan mengenai ketentuan dan batasan hukum terkait layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah.

3. Bahwa berdasarkan pertimbangan pada huruf a dan huruf b, DSN-MUI memandang perlu untuk menetapkan fatwa tentang layanan pembiayaan berbasis teknologi informasi berdasarkan prinsip syariah untuk dijadikan pedoman.

2.2.1 *Front Liner*

Front liner adalah sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi senyum, sapaan, salam, serta rujukan solusi jika diperlukan. Secara umum tugas seorang *front liner* bank adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Bagian yang bertugas sebagai *front liner* adalah *customer service* dan *teller*.

Frontliner adalah istilah umum untuk *customer service*, *teller*, *security/satpam* yang berinteraksi langsung dengan para nasabah yang akan berpengaruh besar terhadap citra bank. Dari *frontliner* juga nasabah dapat tertarik untuk menggunakan produk dan fasilitas yang ditawarkan oleh bank. Salah satu parameter untuk melihat budaya pelayanan dari suatu perusahaan adalah dari pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*. Menurut (Khairani & Nasution, 2023) *frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. Dimana peranan dari petugas *frontliner* sebagai berikut *customer service* berhadapan langsung dengan pelanggan yang melakukan fungsi pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito. penyediaan infromasi dan lain- lain. *Teller*: petugas di kantor bank yang melayani

transaksi perbankan sehari-hari. Dalam melakukan transaksi, para *teller* ini berhadapan langsung dengan nasabah yang melakukan berbagai transaksi pembukuan seperti penarikan, penyetoran, transfer, dan lain-lain.

2.2.1.1 *Customer Service*

2.2.1.1.1 Pengertian *Customer Service*

Customer Service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankaan.

Menurut (Kasmir, 2023: 250), Customer Service secara umum adalah “seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah”.

Menurut (Nurkholis et al., 2020), pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah. Pengertian *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan faktor materialnya melalui

sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya.

2.2.1.1.2 Fungsi *Customer Service*

Dalam praktiknya fungsi *Customer service* lembaga keuangan menurut (Kasmir, 2023: 252) sebagai berikut:

1. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke lembaga keuangan. Menerima tamu maksudnya menerima nasabah yang ingin berususan dengan lembaga keuangan. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Dalam hal menerima nasabah *customer service* harus bersikap dengan ramah tamah, sopan dan menyenangkan.

2. Sebagai *Deskman*

Sebagai deskman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, maka petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan yang diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3. Sebagai *Salesman*

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk lembaga keuangan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk lembaga keuangan kepada setiap calon nasabah yang datang ke lembaga keuangan. Dalam hal ini *customer service* harus pandai merayu dan meyakinkan nasabah hingga jadi membeli produk yang ditawarkan.

4. Sebagai *Customer Relation Officer*

Sebagai *customer relation officer* artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari lembaga keuangan yang bersangkutan. Fungsi sebagai *Customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau berbicara secara langsung.

5. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara lembaga keuangan dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah antara kepentingan lembaga keuangan kepada nasabahnya.

2.2.1.1.3 Tugas *Customer Service*

Menurut (Kasmir, 2023: 253) pengertian tugas-tugas *customer service* artinya hal-hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *customer service* dalam rangka melayani nasabah. Tugas-tugas yang diberikan sudah diatur dengan pedoman di masing-masing lembaga keuangan. Setiap tugas yang dijalankan oleh *customer service* harus dijalankan secara sungguh-sungguh, karena tugas melayani nasabah bukanlah tugas ringan.

Sesuai dengan fungsi *customer service*, maka tugas yang diemban pun haruslah sesuai dengan fungsinya. Artinya tugas yang pertama adalah berusaha mempertahankan nasabah lama dengan pelayanan lebih baik dan tetap menjaga kualitas pelayanan. Kemudian menarik nasabah baru sebanyak mungkin dengan cara merayu dan meyakinkan nasabahnya melalui tugas-tugas yang diembannya.

Dalam praktinya tugas untuk mencari nasabah baru saat ini sudah lebih dibebankan kepada bagian khusus di devisi pemasaran. Sementara itu, seorang *customer service* berusaha meyakinkan setiap nasabah yang datang menghadapinya untuk menjadi nasabah baru.

Tugas-tugas yang telah dibebankan tersebut harus dijalankan secara keseluruhan dan tidak dapat dilakukan sebagian-sebagian. Hal ini disebabkan antara tugas yang satu dengan tugas yang lain saling berkaitan erat. Guna menjalankan tugas tersebut *customer service* dituntut untuk memiliki kemampuan yang prima sepanjang hari.

2.2.1.1.4 Peran *Customer Service*

Customer service memegang peranan sangat penting di berbagai Perusahaan Lembaga keuangan. Dalam Lembaga keuangan khususnya dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Untuk menjalankan kegiatannya, secara umum menurut (Kasmir, 2023: 251) peranan *customer service*, yakni:

1. Berusaha Mempertahankan Nasabah

Artinya agar nasabah lama tetap setia menjadi nasabahnya dan tidak lari ke perusahaan lain. Nasabah lama juga dipengaruhi untuk menambah jumlah transaksinya. Mempertahankan nasabah lama melalui pelayanan yang lebih baik dan pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

2. Berusaha Mendapat Nasabah Baru

Artinya *customer service* melalui berbagai pendekatan, misal merayu nasabah yang baru datang pertama kali untuk menjadi nasabah kita seterusnya. Caranya mampu meyakinkan nasabah baru tentang kualitas produk yang kita tawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaiknya, sehingga nasabah merasa yakin dan memutuskan menjadi nasabah baru.

2.2.1.2 *Teller*

2.2.1.2.1 Pengertian *Teller*

Menurut (Khoirul Anam & Safitri, 2019) *teller* merupakan salah satu organ penting bagi sebuah bank. Mereka lah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Menurut (Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), 2014) *teller* adalah petugas Bank yang bekerja di *front liner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank. *Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.

2.2.1.2.2 Tugas *Teller*

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP))tugas *teller* sebagai berikut:

1. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
2. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/*bank note* warkat berharga.
3. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
4. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.

5. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melukukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
6. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
7. Melaksakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/*Pooling Cash*/Bank Indonesia.
8. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah.
9. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*.
10. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan *Outlet*.
11. Melakukan verifikasi antara *voucher* dengan validasi dan laporan transaksi *teller*.
12. Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat *bank* dan *form* transaksi penarikan antar cabang.
13. Memeriksa identitas nasabah dengan benar
14. Menjamin keamanan *boks Teller* dan kewenangan memegang kunci *boks*.
15. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
16. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/*Pooling cash* atau nasabah.

2.2.1.2.3 Tanggung Jawab Teller

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)) tanggung jawab *teller* sebagai berikut:

1. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, *transfer* dll dengan teliti dan cepat.

2. Menjaga karahasiaan bank dan nasabah.
3. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja.
4. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *Cash box* dan laci.
5. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

2.2.1.2.4 Wewenang *Teller*

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP)) wewenang *teller* meliputi hal berikut ini:

1. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.
4. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan sistem dan prosedur bank.
5. Jika terdapat data/identitas yang mencurigakan melakukan tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, *enhance due diligence* dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML (Anti Money Laundering).

2.3.1 Digitalisasi Layanan Perbankan

(Mutiasari, 2020) transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan *online* dan *mobile banking*. Industri finansial

perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan teknologi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan.

Digital banking dianggap sebagai cara baru melakukan transaksi perbankan karena potensinya untuk menghemat biaya. Bank sebaiknya melihat bahwa hal tersebut bukan sekedar mendigitalisasi produk yang sudah ada, tapi merubah pola pikir dan solusi menjadi digital sesuai perilaku dan kebutuhan masyarakat.

2.4.1.2 Pengertian Digitalisasi Layanan Perbankan

Bank Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum (POJK LPD), layanan perbankan digital ialah layanan perbankan elektronik dengan mengoptimalkan pemanfaatan data yang dimiliki nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, lebih mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat dilakukan secara mandiri, dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan. Dalam Panduan Penyelenggaraan *Digital Branch* Otoritas Jasa Keuangan (OJK), kemudian layanan digital adalah jasa atau layanan bank yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan menggunakan sarana elektronik atau sarana digital yang dimiliki bank sehingga nasabah dapat memperoleh informasi, berkomunikasi langsung, melakukan pendaftaran, melakukan pembukaan rekening, melakukan transaksi bank, dan melakukan penutupan rekening.

(Zulaikha et al., 2023) digital bank merupakan layanan online atau media elektronik yang disediakan oleh bank hanya berkantor di kantor pusat untuk menjalankan kegiatan perbankan. Keuntungan yang dimiliki jenis usaha ini bagi bank ialah biaya operasional yang sangat rendah karena tanpa fisik kantor dan sumber daya manusia seperlunya dan hanya mengembangkan pada infrastruktur teknologi informasi digital.

2.4.1.2 Bentuk-Bentuk Digitalisasi Layanan Perbankan

Di sektor perbankan, teknologi digital sudah menjadi produk yang wajib dimiliki untuk memudahkan transaksi nasabah. Beberapa orang berpendapat bahwa produk teknologi keuangan digital sangat penting bagi kehidupan. Karena produk teknologi digital sudah melekat dalam kehidupan masyarakat, misalnya digunakan untuk membayar tagihan listrik, membeli chip elektronik, membayar biaya sekolah, dan membeli barang.

Berikut adalah bentuk digitalisasi layanan perbankan yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Pembantu Pangandaran:

1. Internet Banking

Melalui Internet Banking maka nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (keuangan dan non-keuangan) melalui komputer atau smartphone yang terhubung dengan jaringan internet bank tersebut.

(Kenedi et al., 2024) *internet Banking*, termasuk di dalamnya adalah saluran *e-banking* terbaru, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara *online* menggunakan komputer pribadi atau perangkat genggam.

Informasi tentang layanan dan produk *bank*, saldo rekening, transaksi transfer buku antar rekening, pembayaran (melalui kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (melalui *voucher* dan tiket), dan transfer ke bank lain adalah semua fitur transaksi yang dapat dilakukan dengan cara yang sama.

Produk BSI *Net Banking* adalah layanan transaksi perbankan yang berbasis Web melalui jaringan Internet pada alamat <https://bsinet.bankbsi.co.id/> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo, cek mutasi rekening, *transfer* antar rekening Bank, *transfer* antar Bank secara *online* dan *real time*, *transfer* SKN (Kliring) dan RTGS, *transfer* BI Fast, pembayaran tagihan dan pembelian isi ulang pulsa handphone dan pembelian Token serta transaksi finansial lainnya.

Internet Banking terdiri atas:

1. *Internet Banking* Perorangan, diperuntukkan bagi nasabah perorangan pemilik rekening Tabungan dan Giro.
2. *Internet Banking* Perusahaan, diperuntukkan bagi:
 - a. Nasabah badan usaha.
 - b. Badan hukum maupun non badan hukum. Badan usaha tersebut berupa Perseroan Terbatas, Koperasi, Yayasan, instansi pemerintah/lembaga Negara dan organisasi masyarakat (ormas yang dibentuk dengan dasar yayasan sesuai dengan UU No. 17 tahun 2013) badan usaha non badan hukum berupa CV, Firma sebagaimana diatur peraturan perundang-undangan Republik Indonesia)".

2. *Mobile/Phone banking*

Mobile banking adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti *SMS banking*, hanya saja *mobile banking* memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dari pada *SMS banking*.

(Kenedi et al., 2024) *mobile banking* memungkinkan konsumen untuk melakukan berbagai operasi perbankan nontunai menggunakan ponsel berbasis GPRS, antara lain untuk mentransfer dana antar rekening, mengecek saldo rekening serta menambah pulsa.

Dalam menghadapi era disrupti teknologi dan perubahan perilaku konsumen yang semakin digital, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan BYOND BSI, sebuah *platform* inovatif yang menggabungkan layanan keuangan syariah dengan konsep ekosistem digital *modern*. BYOND BSI bukan sekadar aplikasi *mobile banking*, melainkan sebuah "*lifestyle banking platform*" yang memperluas layanan BSI ke ranah lebih luas dari sekadar transaksi perbankan, menuju gaya hidup syariah digital yang holistik.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1.	Amalia Dwi Wahyuni, DKK. (2025)	<ul style="list-style-type: none"> -Digitalisasi perbankan sebagai variabel <input checked="" type="checkbox"/> (<i>independen</i>) -Fokus pada perbankan syariah -Mengkaji bagaimana digitalisasi memengaruhi peran pegawai bank (<i>frontliner/customer service</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> -Metode penelitian kualitatif, kajian literatur dan data sekunder -Lokasi penelitian umum (tidak spesifik) -Objek penelitian umum pada perbankan syariah di Indonesia -Data sekunder (jurnal, data nasional, BI, OJK) 	<p>Digitalisasi berperan signifikan dalam pengembangan perbankan syariah di Indonesia dengan meningkatkan efisiensi, inklusi keuangan, dan pengalaman nasabah.</p> <p>Meski demikian, tantangan seperti rendahnya literasi digital, infrastruktur terbatas, dan isu keamanan masih perlu diatasi melalui edukasi, investasi teknologi, dan</p>	<p>Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, N0. 01, V01. 12, E-ISSN:3025-6429, Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam, UIAD Sinjai</p>

				kolaborasi lintas sektor.	
2.	Marcela Ika Putri, Moh. Faizal, Meriyati (2023), Bank Sumsel Babel Syariah Cabank palembang	-Topik pembahas <i>customer</i> <i>service</i> dalam dunia perbankan syariah -Manggunakan metode kualitatif	- Menilai peran <i>customer</i> <i>service</i> terhadap pelayanan nasabah -Objek penelitian Bank Sumsel Babel Syariah cabang Palembang	faktor pendukung dan penghambat memegang peranan yang sangat penting dalam pelayanan <i>customer</i> <i>service</i> di Bank Sumsel Babel Syariah. Salah satu tugas utama <i>customer</i> <i>service</i> adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memastikan kepuasan nasabah. Strategi yang diterapkan oleh <i>customer</i> <i>service</i> bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah,	Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi, No. 2, Vol. 2, E-ISSN: 2963- 3087, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah

			sehingga tercipta kepuasan. Dalam memberikan pelayanan yang optimal, bank telah menetapkan standar yang didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, dengan tujuan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan nasabah yang bergantung pada kualitas interaksi dengan <i>customer service</i> .		
3.	Salmah dan Andreas Murti (2020), Dua bank BUMN di Kota Bogor	-Digitalisasi sebagai variabel x (<i>independen</i>) -Menganalisis dampak/pengaruh digitalisasi terhadap perubahan peran dan	-Lokasi penelitian di dua bank BUMN di Kota Bogor -Objek <i>front office</i> -Peran <i>front office</i> sebagai	Digitalisasi perbankan meningkat seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan generasi milenial akan layanan yang	Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi, No. 2, Vol. 6, E-ISSN: 2502-5678, Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan

		kebutuhan SDM	variabel y (<i>dependen</i>) -Metode penelitian menggunakan <i>mixed method</i>	cepat, mudah, dan fleksibel. Transaksi melalui <i>mobile</i> dan <i>internet banking</i> menjadi fokus utama bank untuk bersaing. Dampaknya, peran <i>front office</i> seperti <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> mulai berkurang karena banyak layanan bisa diakses secara <i>online</i> .	
4.	Mona Rizki Meldiana dan Dedi Rianto Rahadi (2020), PT Apotik Herbal Indonesia	-Fokus SDM pada kompetensi dan peran <i>customer service</i> -Topik utama tentang peran <i>customer service</i> dalam meningkatkan kinerja atau pelayanan	-Objek penelitian PT Apotik Herbal Indonesia (bidang obat herbal) -Kompetensi pegawai/ <i>customer service</i> sebagai variabel x (<i>independent</i>) dan pelayanan prima dan performa kerja	Hasil menunjukkan bahwa kompetensi customer service (pengetahuan, keterampilan, sikap, pemahaman tugas) sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas	Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi, N0. 3, Vol. 4, E-ISSN: 2621-5306, Fakultas Bisnis, President University

		<p>-Metode penelitian kualitatif</p>	<p><i>customer service</i> sebagai variabel y (<i>dependent</i>)</p>	<p>pelayanan prima. Pelayanan yang baik meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra dan daya saing perusahaan.</p>	
5.	<p>Yunni Rusmawati DJ dan Bhiaztika Ristyanadi (2018), Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan</p>	<p>-Fokus utama tentang peran <i>customer service</i> -Objek penelitian lembaga perbankan</p>	<p>-Kualitas pelayanan <i>customer service</i> sebagai variabel x (<i>independent</i>) dan kepuasan nasabah sebagai variabel y (<i>dependent</i>) -Metode penelitian kuantitatif -Lokasi penelitian Bank Danamon Sukodadi, Lamongan (jawa Timur) -Fokus pembahasan pengaruh</p>	<p>Semua dimensi kualitas pelayanan (<i>reliability, responsiveness, tangible, assurance, empathy</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara simultan maupun parsial. Dimensi <i>responsiveness</i> adalah yang paling dominan memengaruhi</p>	<p>Jurnal EKBIS, No. 1, Vol. XIX, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Lamongan</p>

			pelayanan <i>customer service</i> terhadap kepuasan nasabah	kepuasan nasabah.	
--	--	--	---	----------------------	--

(sumber: data diolah penulis, 2025)

2.2 Pendekatan Masalah

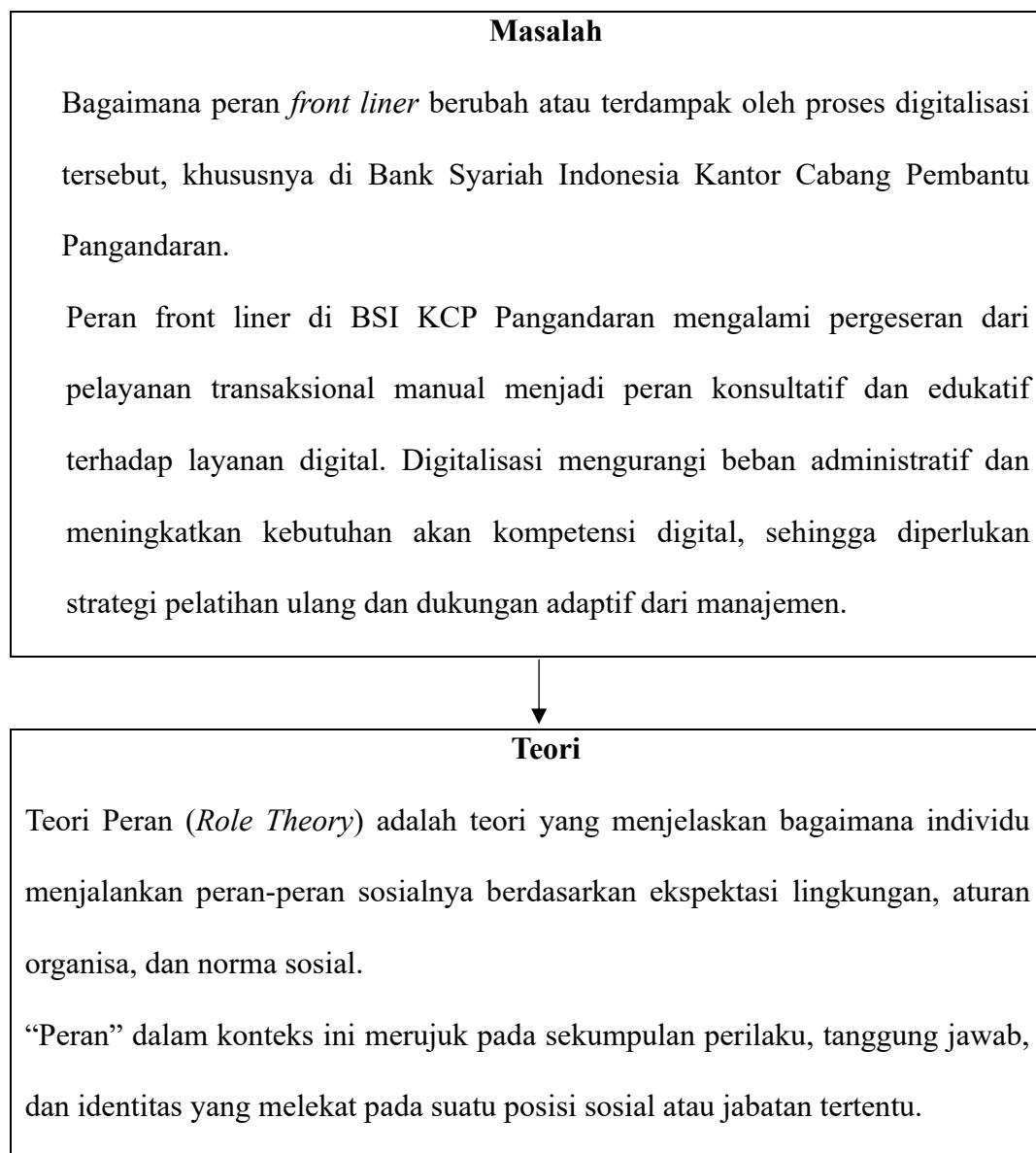
Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah. Salah satu perubahan besar yang terjadi adalah digitalisasi layanan perbankan, seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan layanan digital lainnya yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Fenomena ini berimplikasi langsung terhadap peran *front liner* (*customer service* dan *teller*), yang selama ini menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Di satu sisi, digitalisasi memberikan kemudahan dan efisiensi, namun di sisi lain, hal ini juga menimbulkan kekhawatiran akan berkurangnya peran, fungsi, bahkan keberadaan *front liner* dalam struktur organisasi perbankan.

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini berupaya mengetahui sejauh mana digitalisasi layanan perbankan berdampak terhadap peran *front liner* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran. Pendekatan ini digunakan untuk menggali pemahaman mendalam dari para informan mengenai

perubahan-perubahan yang terjadi, baik dari sisi tugas, tanggung jawab, maupun kompetensi yang harus dimiliki oleh *front liner* di era digital saat ini.

Tabel 2. 2 Alur Pikir



Harapan

Front liner (customer service dan teller) dapat beradaptasi dengan baik dan cepat dengan tuntutan layanan berbasis teknologi.

(sumber: data diolah penulis, 2025)