

## DAFTAR ISI

|                                                                 | Halaman     |
|-----------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>COVER.....</b>                                               | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                                  | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI UJIAN NASKAH TUGAS AKHIR.....</b> | <b>iii</b>  |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>                 | <b>iv</b>   |
| <b>MOTO .....</b>                                               | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                           | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                            | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                      | <b>viii</b> |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                                | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                          | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                       | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                                      | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                   | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....                            | 1           |
| 1.2. Identifikasi Masalah.....                                  | 5           |
| 1.3. Tujuan Penelitian.....                                     | 5           |
| 1.4. Kegunaan Penelitian.....                                   | 6           |
| 1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....                           | 6           |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis .....                                    | 6           |
| 1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....                          | 7           |
| 1.5.1 Lokasi Penelitian.....                                    | 7           |
| 1.5.2 Waktu Penelitian .....                                    | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....</b>      | <b>10</b>   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                      | 10          |
| 2.1.1 Perbankan Syariah.....                                    | 10          |

|                                                     |                                                                                                                                                    |           |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2.1                                               | <i>Front Liner</i> .....                                                                                                                           | 15        |
| 2.3.1                                               | Digitalisasi Layanan Perbankan .....                                                                                                               | 23        |
| 2.2                                                 | Pendekatan Masalah .....                                                                                                                           | 33        |
| <b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>    |                                                                                                                                                    | <b>36</b> |
| 3.1                                                 | Objek Penelitian .....                                                                                                                             | 36        |
| 3.1.1                                               | Sejarah PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk .....                                                                                              | 36        |
| 3.2.1                                               | Profile PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk .....                                                                                              | 41        |
| 3.3.1                                               | Visi dan Misi Perusahaan .....                                                                                                                     | 42        |
| 3.4.1                                               | <i>Statement</i> Budaya Perusahaan PT Bank Syariah Indonesia .....                                                                                 | 42        |
| 3.5.1                                               | Logo dan Makna Perusahaan .....                                                                                                                    | 43        |
| 3.6.1                                               | Struktur Organisasi Perusahaan .....                                                                                                               | 44        |
| 3.2                                                 | Metode Penelitian .....                                                                                                                            | 45        |
| 3.2.1                                               | Jenis Penelitian .....                                                                                                                             | 45        |
| 3.2.2                                               | Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                                      | 46        |
| 3.2.3                                               | Teknik Analisis Data .....                                                                                                                         | 52        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                                                                                                                    | <b>55</b> |
| 4.1                                                 | Hasil Penelitian .....                                                                                                                             | 55        |
| 4.1.1                                               | Deskripsi Data Penelitian .....                                                                                                                    | 55        |
| 4.1.2                                               | Analisis Data Penelitian .....                                                                                                                     | 57        |
| 4.2                                                 | Pembahasan .....                                                                                                                                   | 63        |
| 4.2.1                                               | Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Peran <i>Front Liner</i> di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran .....         | 63        |
| 4.2.2                                               | Adaptasi <i>Front Liner</i> Dalam Digitalisasi Layanan Perbankan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran .....                | 67        |
| 4.2.3                                               | Tantangan Yang Dihadapi <i>Front Liner</i> Dalam Digitalisasi Layanan Perbankan Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran ..... | 69        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>               |                                                                                                                                                    | <b>75</b> |
| 5.1                                                 | Simpulan .....                                                                                                                                     | 75        |
| 5.2                                                 | Saran .....                                                                                                                                        | 76        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         |                                                                                                                                                    | <b>78</b> |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN.....</b>        | <b>80</b> |
| <b>BIODATA PENULIS.....</b> | <b>92</b> |