

## **ANALISIS KUANTITAS DAN KUALITAS TENAGA KERJA PERBANKAN SYARIAH YANG TERDAMPAK DISRUPSI DIGITAL**

**Nur Melinda Lestari**

Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Indonesia  
Email : [nurmelinda\\_lestari@uhamka.ac.id](mailto:nurmelinda_lestari@uhamka.ac.id). HP : 081280002344

### **ABSTRACT**

*The challenge for the industrial era 4.0 towards the industrial era 5.0 which is felt by humans is the loss of many skills that are usually carried out by humans who are transferred to technology. The transformation of banking services due to technological disruptions felt by the banking world, conventional services that have been carried out face-to-face have been replaced by technology, business activities and banking products can be said to be disrupted by the emergence of various finances. technology platforms, especially those engaged in P2P Lending and Payment. This can threaten human resources in the banking world if there is no solution and adaptive action taken by the bank so that banking human resources will still have a place according to their level of expertise. Interpreting from primary and secondary data sources, the result is that there has been a significant decrease in the quantity of banking human resources, but simultaneously the bank is reskilling to improve the quality of human resources to be ready to face changes in banking services. towards an excellent service digital banking system that still adheres to the principle of prudence.*

**Keywords: Digital Services, Challenges of Islamic Banking**

### **ABSTRAK**

Tantangan era industri 4.0 menuju era industri 5.0 yang sangat dirasakan oleh manusia adalah hilangnya banyak keterampilan yang biasa dilakukan oleh manusia teralihkan ke teknologi. Transformasi jasa pelayanan perbankan akibat disrupsi teknologi dirasakan dunia perbankan, pelayanan konvensional yang selama ini dilakukan secara face to face tergantikan dengan teknologi, Kegiatan Usaha dan Produk perbankan ini bisa dikatakan mengalami disrupsi dengan munculnya berbagai macam platform Financial technology terutama yang bergerak dalam P2P Lending dan Payment. hal ini dapat mengancam sumber daya manusia di dunia perbankan jika tidak ada suatu tindakan solutif dan adaptif yang dilakukan oleh perbankan, sehingga sumber daya manusia perbankan tetap mendapatkan tempat yang sepadan sesuai dengan tingkat kemampuan keterampilannya, penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif Fenomenologi yang bersifat deskriptif analitis dengan memaknai dari sumber data primer maupun sekunder, dengan hasil yang didapatkan bahwa telah terjadi penurunan kuantitas sdm perbankan secara signifikan namun secara bersamaan perbankan melakukan reskilling untuk meningkatkan kualitas sdm sehingga siap menghadapi perubahan pelayanan perbankan kepada pelayanan prima digital banking system yang tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian perbankan.

**Kata Kunci : Pelayanan Digital, Tantangan Perbankan Syariah**

## PENDAHULUAN

Efisiensi, kecepatan dan fleksibilitas waktu, harga dan kualitas adalah indikator yang banyak dijadikan kunci dalam keputusan pembelian oleh konsumen saat ini, karena konsumen memegang kekuasaan perdagangan saat ini, maka indikator-indikator tersebut harus dapat dipertimbangkan dengan serius oleh para pelaku bisnis, hal ini merupakan dampak yang paling besar dari perubahan teknologi dan globalisasi, situasi pasar saat ini berbeda sangat jauh dari keadaan pasar beberapa dekade belakang. Selain kekuasaan pasar ada ditangan konsumen dampak dari perubahan teknologi dan globalisasi dapat dilihat dari fenomena-fenomena *borderless* dalam transaksi perdagangan dimana konsumen dapat dengan mudah mendapatkan yang mereka inginkan tanpa khawatir dengan batas wilayah, media transaksi perdagangan yang sangat bergantung dengan teknologi yang semakin berkembang dalam setiap waktunya, persaingan harga yang diluar batas kewajaran karena keuntungan tidak dilihat lagi dari selisih harga barang produksi dengan biaya produksi, namun seberapa tinggi minat konsumen akan produk yang terukur secara digitalisasi dalam tracking atau pencaharian produk di media gawai, maka akan semakin tinggi tingkat awareness konsumen akan harga yang bersaing, maka produsen dituntut untuk terus berinovasi melahirkan produk baru yang lebih berkualitas sesuai dengan permintaan pasar yang selalu berubah namun dapat diproduksi dengan biaya yang rendah, sehingga skala produksi yang besar atau banyak saat ini tidak lagi menjadi suatu keharusan.

Hal itulah yang kemudian ditangkap oleh para pelaku bisnis membuat inovasi baru untuk menciptakan produk yang mudah, efisien waktu, harga dan fasilitas walaupun belum memiliki dasar aturan yang kuat untuk beroperasi (Bündner Bauernverband. & Harefa, 2018). Masih segar diingatan kita ketika terjadi kerusuhan karena persaingan pasar antara taksi konvensional dan taksi on line pada tahun 2017, Ketua Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) saat itu Shafruhan Sinungan mengatakan di [metro.sindonews.com](http://metro.sindonews.com) “tidak adanya penegakan produk hukum terhadap taksi on line, menunjukkan kementerian perhubungan tidak bisa mengendalikan pertumbuhan taksi on line”. Saat ini disrupsi yang mengganggu dari inovasi yang baru dilahirkan terhadap pemain lama pasar disebut sebagai inovasi disrupsi (*Disruption innovation*) tidak hanya menyentuh bidang transportasi akan tetapi dampaknya sudah sangat dirasakan diberbagai bidang seperti, kesehatan, pendidikan bahkan perbankan. Hal ini jika tidak ditanggapi

serius oleh pemerintah maupun kementerian akan memberikan ancaman serius bagi sumber daya manusia Indonesia dan akan menciptakan pengangguran-pengangguran baru dan akan menajamkan tingkat kemiskinan di Indonesia. (Ekonomi Edy Suandi Hamid, 2017) hamid dalam Penelitiannya mengungkapkan newcumbent yang mampu melahirkan inovasi terbaru yang mendobrak situasi pasar yang sedang berjalan menyebabkan timbulnya gesekan dan masalah dengan incumbent. Dengan penekanan biaya yang menjadi sangat efisien dalam pelayanan digital menjadi bahan pertimbangan terbesar beralihnya konsumen incumbent kepada pelaku usaha newcumbent.. Tidak jarang, pelaku usaha *incumbent* merasa terganggu melakukan demonstrasi sebagai bentuk protes karena terganggu dengan kehadiran newcumbent.

Perebutan pasar *incumbent* juga dirasakan perbankan serta berdampak pula pada operasional perbankan Indonesia, berbagai jenis pelayanan yang ada telah terambil alih ke layanan digital yang dikembangkan oleh inovator baru dibagian keuangan, salah satu contoh *financial service digital* yang dikembangkan oleh fintech adalah pelayanan pembiayaan yang mudah dan cepat tanpa syarat yang rumit, dalam hitungan menit nasabah/konsumen sudah mendapatkan dana pembiayaan yang dibutuhkan, walaupun dalam operasionalnya fintech belum memiliki aturan yang jelas dan mengikat secara hukum dan masih bersandar pada POJK, tidak seperti perbankan yang sangat diatur dalam undang-undang maupun aturan yang lainnya yang sangat ketat mengawasi segala kegiatan usaha perbankan. Pada pelayanan yang biasa dilakukan perbankan beberapa dekade belakangan dengan *face to face* saat ini sudah dapat dilakukan secara digital, biasa disebut dengan *service digital banking*. Maka sedikit banyak mempengaruhi kepada sumber daya manusia di perbankan. Dalam bisnis.tempo.co Deputy Komisioner Otoritas Jasa keuangan, Sukarela Batunanggar mengatakan “cepat atau lambat kalau bank tidak melakukan perubahan maka bisa berdampak. Secara global hampir 60% nanti portopolio perbankan at risk, artinya berpotensi menurun kalau tidak melakukan perubahan secara konsisten”

Perubahan dan dampak dari disrupsi digital yang dihadapi perbankan Indonesia saat ini juga menjadi tantangan dan ancaman prodi perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Prof. Dr. Hamka, jika tidak ada platform yang jelas dan tepat untuk menghadapinya maka bukan hal yang mustahil prodi perbankan Syariah akan hilang

tergerus zaman, maka atas dasar pemaparan masalah diatas saya selaku peneliti mengangkat penelitian “**Analisis Kuantitas dan Kualitas Tenaga Kerja Perbankan Syariah yang Terdampak Disrupsi Digital.**”

Clayton M Christensen seorang guru besar dari Harvard Business School menjabarkan secara mendalam pemaknaan hakikat disrupsi dalam bukunya yang berjudul *The Innovator's Dilemma* pada tahun 1997 merupakan pintu masuk pemahaman hakikat Disrupsi Digital berawal dari persaingan bisnis yang bersumber dari inovasi yang dilahirkan oleh pemain baru (*newcumbent*) serta bagaimana perusahaan-perusahaan besar bahkan pemegang pasar tunggal (*Incubembent*) dapat dikalahkan oleh perusahaan baru dan masih berskala kecil dalam hal dana dan sumber daya manusia karena perubahan yang besar dan masif serta tidak dapat diprediksi sebelumnya oleh perusahaan *incumbent*. Teori Inovasi Disrupsi yang diungkapkan Christensen menggambarkan fenomena dari sebuah inovasi yang dapat merubah situasi pasar atau perdagangan yang secara konvensional terjadi dengan mengedepankan simplicity (kesederhanaan), Convenience (kenyamanan), Accessibility (kemudahan aksesibilitas) dan Affordability (Keterjangkauan), meninggalkan segala keruwetan alur bisnis dan biaya yang tinggi dibelakang, yang pada awalnya terbatas pada industry yang sudah eksis namun tidak menjadi perhatian utama namun dengan segala yang didapatkan dari teknologi merubah definisi industry bisnis.

Bukan perubahan biasa dimaknai sebagai disrupsi, akan tetapi perubahan yang terjadi dapat merubah total tatanan kehidupan masyarakat yang dapat merubah banyak hal da perilaku masyarakat dalam segala aspek kehidupan manusia. Disrupsi terbagi menjadi dua karakteristik penting, yaitu : pertama, perubahan terjadi pada model bisnis yang merupakan dasar dari kegiatan bisnis yang dilakukan oleh para pelaku usaha. Inovasi sebenarnya bukan barang baru yang dilakukan oleh para pelaku bisnis karena kebutuhan manusia yang semakin kompleks menuntut para pelaku bisnis untuk terus berkreasi dan berinovasi pada setiap produk yang dilahirkannya, tetapi inovasi yang biasa dilakukan lebih kepada mempertahankan pertumbuhan return perusahaan dalam pasar, bukan penggerak model baru bisnis. Sebaliknya perusahaan-perusahaan baru menawarkan sebuah model bisnis baru yang berbeda dengan sebelumnya. Perusahaan perhotelan tiap tahun melakukan inovasi dengan meremajakan kamar, memperkaya menu

restoran hingga layanan yang lebih baik. Tetapi perusahaan aplikasi seperti Traveloka, menawarkan model bisnis yang baru, yakni mempertemukan orang yang mempunyai kamar (yang tidak terpakai) dengan konsumen yang membutuhkan kamar. Maka terjadilah fenomena Traveloka effect yang memberikan kesempatan kepada semua orang dapat menikmati jasa perhotelan yang sela beberapa dekade terakhir lebih condong kepada pasar konsumen High-End. Kedua, disrupsi selalu bermula dari point poin terkonsentrasi pada persaingan dan permainan harga yang dapat dilihat dari newcumbent sebagai kesempatan pada pasar bawah (*low-end*) dengan menawarkan harga yang jauh lebih murah. Karena awalnya melayani pasar bawah, perusahaan ini tidak terdeteksi oleh pemimpin pasar yang lebih memfokuskan pada pasar atas (*high-end*). Lambat laun ketika perusahaan ini punya pondasi pasar yang kuat, kualitas makin diperbaiki dan kemudian mengarah pada pasar atas. Di titik inilah teori disrupsi kemudian memprediksi perusahaan pemimpin pasar akan kalah. Teori disrupsi secara universal mencakup segala aspek tidak semata-mata pada dunia bisnis, namun juga pada komunikasi, Clayton M. Christensen pun tidak secara langsung mengaitkan dunia digital semata dalam target disrupsi, akan tetapi banyak ahlo yang mengamini bahwa digitalisasi mempercepat dan memperkuat disrupsi. Tulisan Lidya Agustina dan Firman Kurniawan mengulas mengenai sistem reputasi penjual dalam transaksi online. Sistem reputasi penjual merupakan bukti bagaimana e-commerce bergerak dari pasar bawah mengarah ke pasar atas dengan kualitas lebih baik dengan dorongan penuh dalam kemudahan transaksi melalui perdagangan online.

Disruptive Innovation, dalam bahasa Indonesia yang disadur bebas berarti inovasi yang mengacau atau inovasi yang mengganggu. Kata mengganggu pada konteks ini tidak dapat diambil maknanya secara bebas begitu saja. Sejalan dengan perkembangan teknologi, mengganggu dalam konteks ini bermakna bahwa munculnya inovasi teknologi baru akan mengganggu keberadaan teknologi yang lama.

Pengertian persaingan pasar pada keilmuan ekonomi yang lampau sering menjadikan harga sebagai parameter utama dalam melihat faktor yang mempengaruhi persaingan itu sendiri (Inge, Wahyuningtyas, & Valcke, 2014, hal. 2). Namun sering dilupakan bahwa dalam persaingan pasar yang modern teknologi mempunyai pengaruh yang sangat besar. Terlebih untuk perusahaan yang sudah mapan dan merasa memimpin

industri, seringkali ego dan kepercayaan diri yang terlampau besar menutup mata terhadap inovasi yang dilakukan pesaing atau pendatang baru. Teknologi yang muncul setelahnya perlahan dapat diterima konsumen dan menggantikan teknologi yang disediakan oleh perusahaan yang sudah mapan tersebut. Bagaimanapun juga, inilah dasar bagaimana inovasi yang menggantikan dan lebih mudah itu disebut sebagai inovasi yang mengganggu

## **METODE**

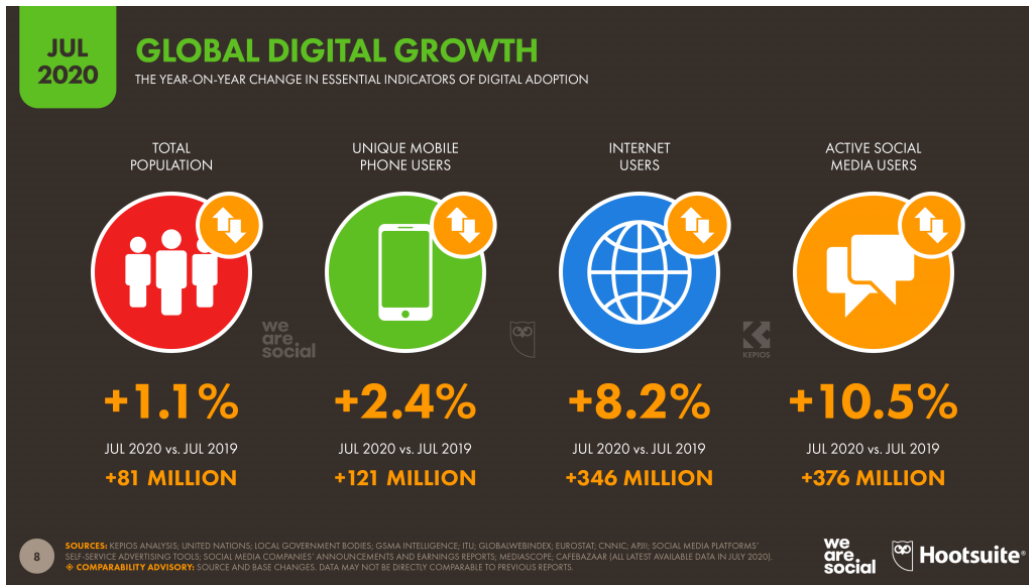
Metode Penelitian Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kajian kualitatif. Metode ini sering disebut sebagai metode konstruktif di mana konsepnya yaitu mengkonstruksi data yang ditemukan dalam keadaan berserakan ke dalam suatu tema yang lebih bermakna dan mudah di pahami. Metode ini berfokus terhadap bagaimana mendapatkan data yang secara mendalam yang memiliki makna. Makna yang dimaksudkan yaitu nilai di balik suatu data yang terlihat, sehingga penelitian kualitatif tidak berfokus pada generalisasi tetapi lebih kepada makna (Sugiyono, 2011) maka pada penelitian ini peneliti melakukan penekanan lebih pada suatu pengamatan fenomena sehingga lebih meneliti kepada substansi makna dari fenomena itu, oleh karena itu peneliti focus pada proses dan pemaknaan hasil dari elemen manusia, objek serta institusi maupun benang merah diantara elemen tersebut, dalam upaya memahami suatu peristiwa peralihan atau disrupsi teknologi terhadap pelayanan jasa perbankan Syariah yang mempengaruhi pada kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam industri perbankan termasuk perbankan syariah, maka pada akhirnya peneliti dapat menyimpulkan makna manfaat disrupsi teknologi yang terjadi terhadap kuantitas dan kualitas sumber daya manusia di Industri perbankan termasuk perbankan syariah.

Tempat penelitian pada penelitian ini adalah suatu fenomena Era Revolusi Industri 4.0 yang sedang dialami Indonesia dalam setiap aspek kehidupan social masyarakatnya yang mengalami perubahan perilaku social yang mengalihkan hampir seluruh kegiatan masyarakat dari kehidupan nyata kepada kehidupan maya yang lebih efektif dan efisien dalam sudut pandang ekonomi namun memiliki dampak yang sangat signifikan pada tatanan sosial masyarakat yang merupakan efek dari disrupsi teknologi, dan industri perbankan termasuk salah satu dari industri bisnis yang mendapatkan dampak terbesar dalam kegiatan usahanya. hal ini sejalan dengan terminologi tempat

penelitian pada penelitian kualitatif yang berawal dari keadaan situasi social yang lalu ditransferkan ke situasi sosial yang lain yang mempunyai makna kesamaan sosial yang sedang diteliti (Sugiyono, 2011). Proses tahapan penelitian sangat bergantung pada instrument penelitian itu sendiri yaitu peneliti yang menetapkan fokus proses penelitian yang diawali dengan pemilihan informan untuk dijadikan sumber data, dilanjutkan dengan mengumpulkan dan mengorganisir data yang dibutuhkan dalam proses selanjutnya yaitu analisa data, membuat kesimpulan dan penghimpunan makna dari fenomena yang terjadi dari hasil penelitiannya. Pada penentuan sampel peneliti menentukan dalam ruang lingkup industry bisnis Lembaga keuangan bank yang mencakup didalamnya para pihak yang bersentuhan dengan perbankan khususnya perbankan Syariah yaitu, Majelis Ulama Indonesia, KNEKS (Komisi Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah), OJK (otoritas Jasa Keuangan) dan IAEI (Ikatan Ahli Ekonomi Islam) karena dalam penentuan sampel penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistic, sampel yang dipilih berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum bukan untuk digeneralisasikan. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu mendapatkan informasi langsung dari informan dengan cara wawancara. Sedangkan data sekunder yaitu melalui literatur review dari jurnal dan artikel terkait dengan judul penelitian. Informan atau responden dalam penelitian ini yaitu : Dr. H. Anwar Abbas, MM., M.Ag selaku Sekretaris Jenderal MUI, Dr. Nurul Huda selaku ketua Ikatan Ahli Ekonomi Islam dan dan Prof. Sutan Emir Hidayat sebagai Direktur Infrastruktur Ekosistem Syariah KNEKS.

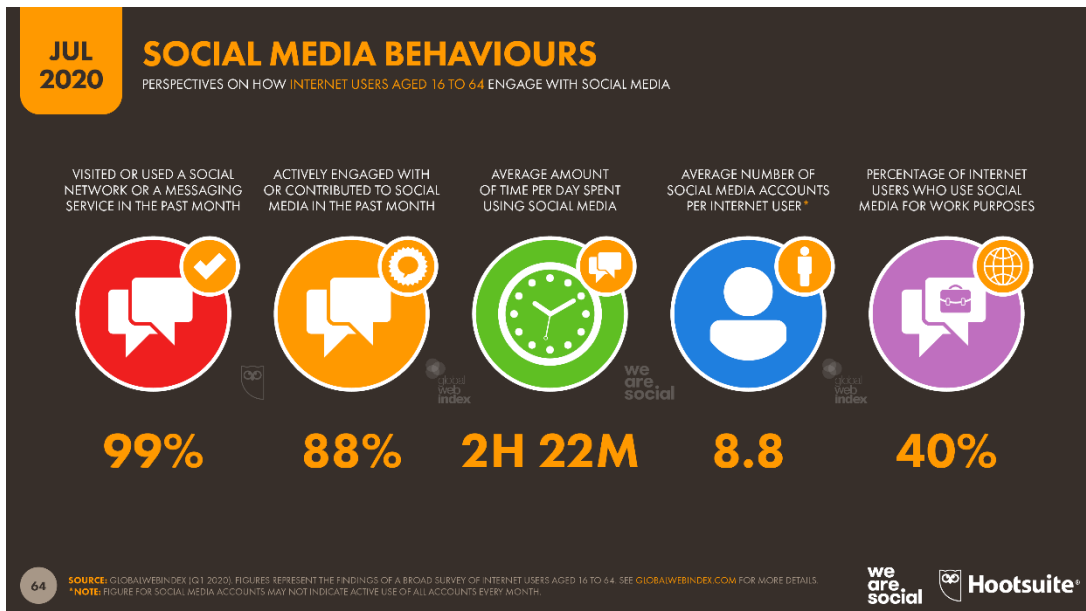


**Analisa Data**



**Sumber : we are Social, July 2020**

Data yang ditemukan *we are social* pada July 2020 menggambarkan pertumbuhan digital dunia mengalami peningkatan disetiap indikatornya, terlihat peningkatan pengguna media social yang aktif meningkat 10,5% dari tahun sebelumnya, pengguna internet meningkat 8,5% dibandingkan July tahun 2019, hal ini menggambarkan bahwa telah terjadi perkembangan perilaku masyarakat dunia yang semakin terangkul dengan digitalisasi.

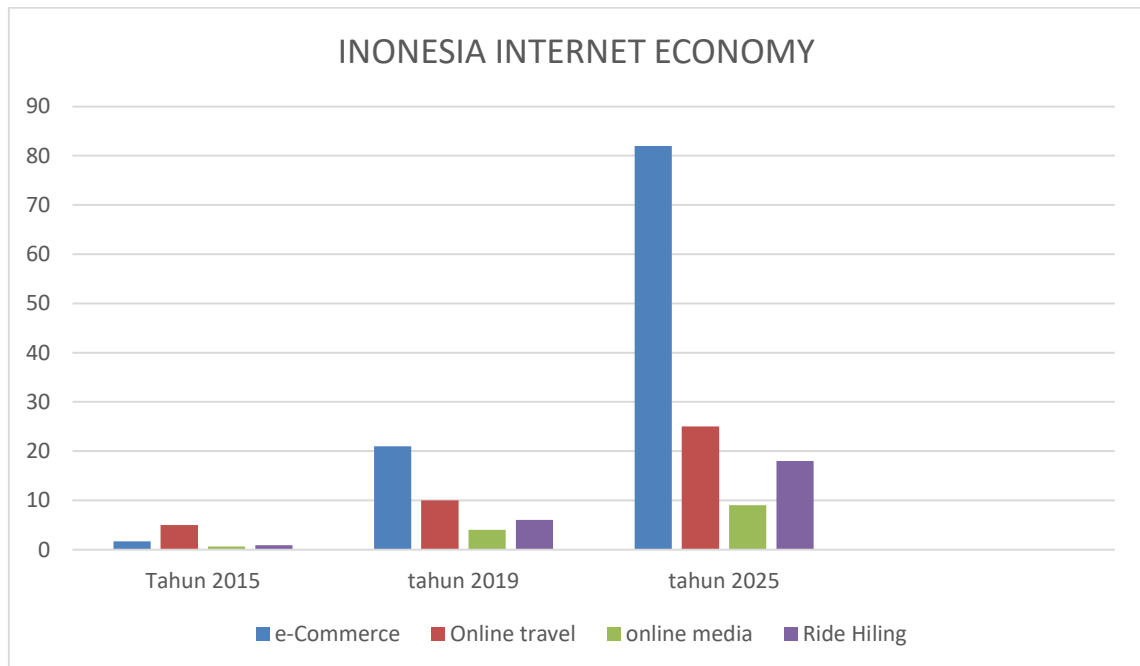


**Sumber : we are Social, July 2020**



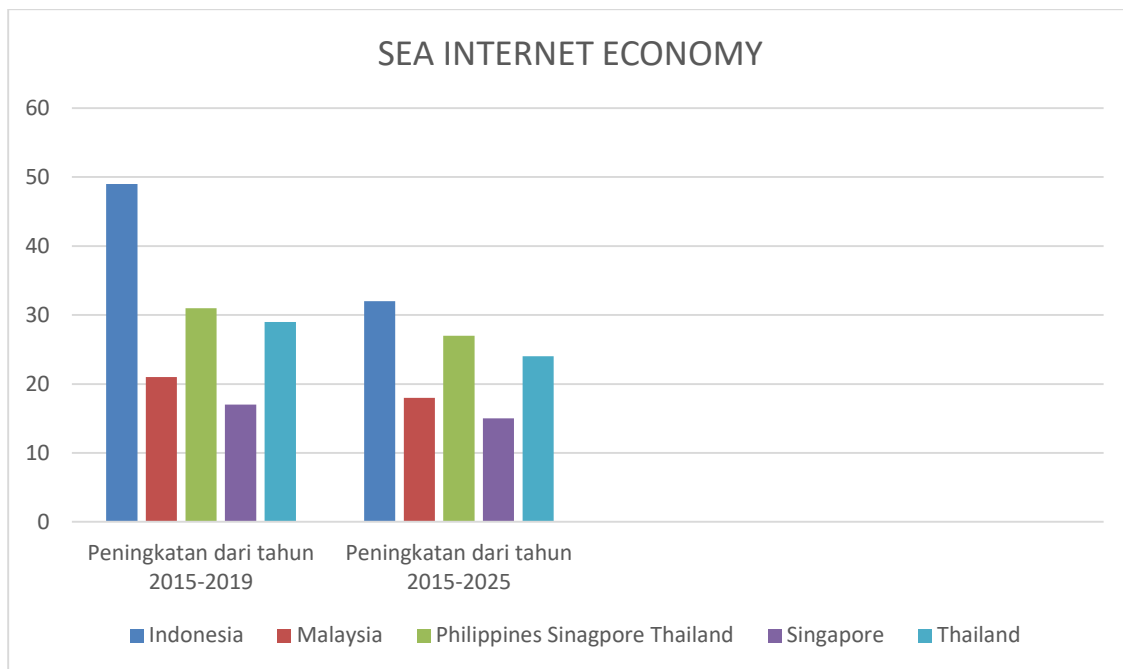
Pada kebiasaan penggunaan media social pada tahun ini bukan hanya social media yang semakin meningkat namun penggunaan internet dengan menggunakan akun social media sebagai penunjang untuk kebutuhan pekerjaan juga mengalami peningkatan yang sangat tinggi yaitu sebesar 40%, artinya penggunaan internet pada kegiatan bisnis dan usaha sudah merupakan sebuah kebutuhan dan bukan lagi hanya sebagai pemanis dalam sebuah instansi ataupun perusahaan, jika instansi atau perusahaan tersebut ingin bertahan.

*Temasek, Bain & Company e-Conomy SEA 2019 Report* mengungkapkan ekonomi Digital Indonesia sebesar \$ 40 B pada tahun 2019 dan diperkirakan akan mengalami peningkatan 3 kali lipat menjadi \$ 130 B pada tahun 2025 yang tersebar pada 4 sektor terbesar, yaitu : e-Commerce, Online Travel, Online Media dan Ride Hailing, dengan masing-masing peningkatan sampai tahun 2025 pada gambar dibawah ini :



**Sumber : Google, Temasek, Bain & Company e-Conomy SEA 2019 Report**

Pada data ini terlihat empat sector yang memimpin dari ekonomi digital Indonesia, yaitu e-Commerce, Online Travel, Online media dan Ride Hailing, yang masing-masing mencapai perkembangan lebih dari \$ 0,6 B. dengan tingkat presentase lebih dari 17% sejak tahun 2015.



**Sumber : Google, Temasek, Bain & Company e-Conomy SEA 2019 Report**

Masih dalam data *Google, Temasek, Bain & Company e-Conomy SEA 2019 Report* Ekonomi digital berkembang pesat di enam negara Asia tenggara, termasuk Indonesia, tapi dalam perkembangan masing-masing negara mengalami perbedaan kecepatan perkembangannya, beberapa negara lebih cepat dibandingkan dengan negara yang lainnya. Dimana masing-masing bagian negara mengalami perkembangan dengan rata-rata 33% peningkatannya sejak tahun 2015. Indonesia dan Vietnam memimpin terdepan diantara negara-negara yang lainnya, dengan prestasi perkembangan mencapai \$ 40 B pada tahun 2019. Ekonomi digital Indonesia mencapai 4 kali lipat dalam perkembangannya sejak tahun 2015 dengan rata-rata peningkatan 49% setiap tahunnya. Sebagai negara dengan tingkat perkembangan tercepat dan terluas, diperkirakan Indonesia akan mencapai \$130 Billion pada tahun 2025. Khususnya pada sector e-Commerce dan jasa transportasi online mengalahkan sektor-sektor yang lain, dengan dukungan penuh dari masyarakat Indonesia sebagai pengguna dan penyedia aplikasi dari pelaku usaha bisnis. Semua sector mendapatkan dampak yang baik dari pertumbuhan ekonomi Digital Indonesia dengan beberapa adaptasi dalam pembayaran digital. Investasi terkonsentrasi pada beberapa platform yang memang sudah memperlihatkan perkembangan yang semakin hari semakin menunjukkan taringnya yang terbukti

tumbuhnya peusahaan-perusahaan digital Unicorns Indonesia seperti Bukalapak, Gojek, Tokopedia dan Traveloka yang memimpin platform ekonomi digital di Indonesia.

Hal ini tidak bisa dipandang sebelah mata oleh perusahaan-perusahaan Incumbent yang telah lebih dahulu eksis dan memimpin perdagangan dan bisnis di Indonesia termasuk Lembaga keuangan baik Lembaga keuangan bank maupun nonbank termasuk perbankan Syariah, adaptasi perubahan-perubahan transaksi dalam pendanaan, pembiayaan, pembayaran serta jasa yang lainnya harus diharmonisasikan dalam perkembangan ekonomi digital di Indonesia

Dengan fungsi Intermediasi yang melekat pada perbankan (Chaar, 2016) termasuk perbankan Syariah sebagai penghimpun dana dan penyalur dana yang masuk dalam system keuangan negara dan telah mempunyai landasan hukum yang kuat dalam Hierarki peraturan perundang-undangan Indonesia harus dapat merangkul perusahaan-perusahaan financial technology dalam tujuan yang sama yaitu meningkatkan perkembangan ekonomi Indonesia. Dukungan landasan hukum dari pemerintah dan Lembaga-lembaga pengawas keuangan Indonesia menjadi suatu prioritas agar perputaran uang secara digital mempunyai pijakan hukum yang jelas dan menghindari dari perbuatan-perbuatan tidak menyenangkan dari pelaku bisnis yang nakal terkadang hanya mengedepankan profit sebagai tujuan utama tanpa mengindahkan etika bisnis dan norma yang seharusnya dapat melindungi masing-masing pihak yang bertransaksi, sehingga dapat menimbulkan kezholiman dan kerugian baik secara materil maupun secara moril bagi salah satu pihak, karena tidak sedikit kasus yang terjadi akibat transaksi peminjaman online yang pada akhirnya merugikan peminjam bahkan terindikasi terjadinya tindak pidana dalam proses penyelesaian sengketa diantara keduanya, dan tidak sedikit pula terjadinya kasus-kasus penipuan dari transaksi e-Commerce yang menjadi Platform dengan tingkat perkembangan tertinggi di Indonesia.



**Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2020**

Data diatas menggambarkan sejumlah financial technology yang terdaftar di OJK pada tahun 2020 ini yaitu sebanyak 324 perusahaan terbagi menjadi beberapa cluster platform keuangan digital setidaknya ada 6 platform terbesar yaitu, P2P lending dengan tingkat sebaran sebanyak 43%, Payment sebesar 26%, pada posisi ketiga Market Provisioning sebesar 8%, Enabler 6%, Wealth Management sebanyak 6%, selanjutnya Insuretech sebesar 3% dan Equity Crowdfunding salapun hanya 2%.

Analisa yang dapat kita dari data diatas adalah 2 platform yang terbesar yaitu P2P Lending dan Payment bukanlah barang baru dalam skema transaksinya sudah lebih dulu dilakukan oleh Lembaga keuangan terutama perbankan bahkan menjadi salah satu produk unggulan yang mendatangkan profit bagi perusahaan. Namun pada media penyelenggaraan yang masih banyak dilakukan secara konvensional, dan pasar yang tidak terjangkau karena terbentur administrasi yang harus dipenuhi atau bahasa lain seorang yang akan bertransaksi dengan bank harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh bank (bankable) terutama dalam pengajuan kredit walaupun sebenarnya syarat tersebut timbul sebagai bentuk kepatuhan pada prinsip prudential atau kehati-hatian bank. Namun ternyata kelemahan birokrasi bank inilah yang menjadi pain poin bagi newcumbent (Perusahaan Fintech) untuk melahirkan inovasi baru dalam pengajuan kredit dan pembayaran bentuk skema transaksi digital yang lebih cepat, mudah, syarat yang

tidak banyak dan tidak rumit, nyaman karena tidak harus berhadapan langsung terutama ketika pengajuan kredit, jika di bank harus berhadapan langsung dengan pihak bank yang memberikan kesan sungkan, terutama (dengan iming-iming) tanpa adanya biaya dalam transaksi membuat pasar semakin beralih kepada financial technology, dan hal ini memberikan peringatan kepada Lembaga keuangan bank jika tidak turut berinovasi dalam pelayanan produk-produk dan jasanya pada platform digital, maka bukan hal mustahil bank akan semakin ditinggalkan, dampak yang paling dirasakan adalah akan semakin berkurangnya sumber daya manusia yang bekerja di Lembaga keuangan bank.

Walaupun dalam penyelenggaraan produk dan jasa dari financial technology masih banyak kelemahan dan kekurangan terutama dalam kepatuhan hukum (Anagnostopoulos, 2018), namun hal ini bukanlah indikator utama yang dilihat pengguna financial technology, karena dengan segala kemudahan dan kecepatan pelayanan serta pengguna dapat dengan mudah mendapatkan yang mereka inginkan menjadi goals dari permintaan pasar.

Dengan banyaknya produk dan Jasa perbankan yang terdisrupsi oleh financial technology mendorong perbankan melakukan rekonstruksi pelayanan kepada banking digital service, secara tidak langsung pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara face to face seperti setor tunai, transfer, sampai pada pembukaan rekening transfer sekarang didorong untuk diselenggarakan secara digital, maka hal tersebut juga berdampak pada kuantitas sumber daya manusia perbankan yang tergantikan dengan teknologi.

Dari sisi manajemen sumber daya manusia, beberapa bank tetap melakukan perekrutan hanya saja terfokuskan pada back office, kedepannya yang dibutuhkan adalah engagement marketing yang mengatur relationship lebih erat dengan nasabah dan lain-lain, lebih komplikatif dibandingkan dengan pelayanan front office yang hanya membangun hubungan dengan jangka waktu tertentu. Selain itu beberapa bank harus melakukan transformasi dari sisi investasi di bidang teknologi dan meningkatkan pelatihan SDM untuk kebutuhan Back end seperti Customer relationship, sales marketing yang didalamnya termasuk analisis perbankan. Dan yang menjadi tantangan terbesar bank saat ini tidak lagi optimalisasi dan ekspansi kantor cabang tapi lebih kepada support kepada nasabah agar lebih aktif menggunakan layanan digital ataupun e-Channel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelemahan dan kekurangan dari kehadiran dari transaksi digital yang marak dilakukan saat ini termasuk dalam industri perbankan tentu juga ada. diantaranya yaitu membuat masyarakat lebih konsumtif, keamanan yang masih rendah dan jumlah transaksi perharinya terbatas serta kebutuhan terhadap akses internet, tetapi meskipun demikian didorong dengan adanya pandemic covid-19 transaksi digital banking ini meroket pada bulan maret 2020 sebesar 67,9 % dibanding periode yang sama tahun 2019. sementara transaksi non tunai menggunakan atm, kartu debit hingga kartu kredit mengalami penurunan 4,7% pada maret 2020., hal ini tentu tidak bisa dilepas kaitannya dengan melambatnya aktivitas ekonomi karena kebijakan social distancing dan psbb serta adanya kebijakan work from home, tetapi para pengamat juga melihat bahwa meningkatnya transaksi digital ada korelasinya dengan adanya ketakutan untuk menyentuh uang dan atau kartu digital karena virus corona tersebut bisa menular melalui benda-benda yang sudah tersentuh oleh orang yang positif terkena covid-19.

Dr. Anwar Abbas selaku Sekjend MUI mengatakan sebagai bentuk perhatian akan etika bisnis yang dilakukan dalam produk transaksi digital DSN-MUI mengeluarkan Fatwa tentang uang elektronik syariah yaitu fatwa DSN-MUI NO : 116/DSN-MUI/IX/2017. dan FATWA NOMOR 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah. Sebagai pedoman bagi umat dan bagi para pelaku transaksi digital.

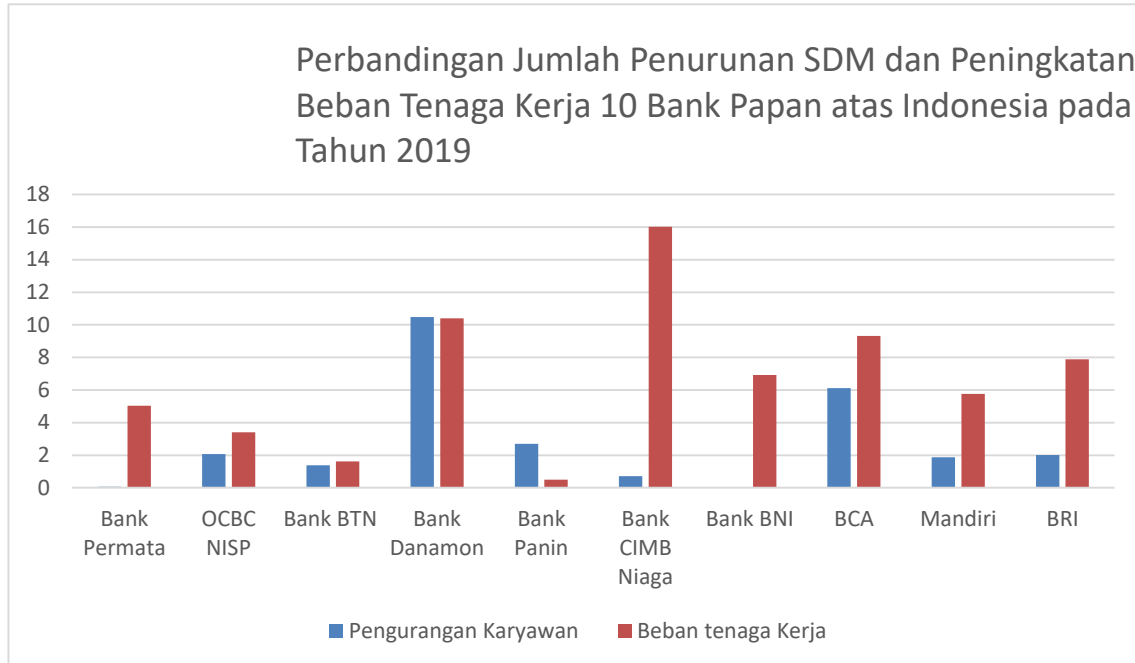
Otoritas Jasa Keuangan pun sudah lebih dahulu mengeluarkan POJK sebagai landasan aturan pelaksanaan transaksi pinjam meminjam secara online dalam PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 77 /POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi

Prof. Dr. Sutan Emir Hidayat selaku Direktur Infrastruktur Ekosistem Syariah KNEKS menjabarkan dalam seminar nasional Prodi Perbankan Syariah yang berjudul Transaksi Digital Bank dan Non Bank menurut Hukum dan Keuangan Syariah pada bulan maret tahun 2020, bahwa landasan hukum peraturan dan perizinan transaksi Financial technology di Indonesia sudah mulai mengalami perkembangan sejalan dengan tingginya minat transaksi financial technology di Indonesia, aturan-aturan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Teknologi Finansial, PBI No. 19 tahun 2017
2. Uang Elektronik, PBI No. 20 tahun 2018
3. Peer to Peer Lending, POJK No. 77 tahun 2016
4. Digital Banking, POJK No. 12 tahun 2018
5. novasi Keuangan Digital, POJK No. 13 tahun 2018
6. Equity Crwodfunding, POJK No. 37 tahun 2018
7. Layanan Pembiayaan berbasis Teknologi Berdasarkan Prinsip Syariah, Fatwa DSN MUI No. 117 Tahun 2018
8. Uang Elektronik Syariah, Fatwa DSN MUI No. 116 Tahun 2017

Maka dengan konstruksi sistem yang semakin kuat mendorong transaksi digital, semakin menguatkan disrupsi technology terhadap produk dan jasa perbankan termasuk perbankan Syariah menjadi suatu yang harus dapat diterima oleh industry dan industry perbankan harus dapat mengharmonisasikan disrupsi yang terjadi dengan peningkatan kinerja perbankan walaupun tidak dapat dipungkiri dampak dari disrupsi teknologi pada pelayanan produk dan jasa perbankan sangat mempengaruhi tingkat kuantitas sumber daya manusia perbankan (banker) termasuk perbankan Syariah, tidak dapat dipungkiri beberapa dekade terakhir pelayanan konvensional yang langsung diberikan oleh sumber daya manusia sekarang telah tergantikan dengan mesin dan platform digital, seperti setor dan tarik tunai, transfer, pembukaan rekening, bahkan pembayaran kredit, yang lebih banyak terdampak pada front office. Berdasarkan data yang dihimpun oleh Bisnis Indonesia, jumlah karyawan 10 bank beraset terbesar di Indonesia pada tahun 2019 turun 2, 25 % secara tahunan menjadi 232.164 orang namun disisi lain beban tenaga kerja banker justru meningkat sebesar 7,40% year on year menjadi Rp. 81,96 Triliun. Namun justru ditengah-tengah meningkatnya tren penurunan jumlah karyawan (SDM) kelompok bank besar dan menengah di Indonesia terjadi kenaikan biaya tenaga kerja. Hal ini tercermin dalam kondisi yang dialami 10 besar bank papan atas Indonesia sepanjang tahun 2019. Perbandingan jumlah penurunan sumber daya manusia dengan beban tenaga kerja terlihat sangat signifikan, seperti yang tergambar dalam grafik dibawah ini.





Sumber : Bisnis Indonesia, maret 2020

Pada grafik diatas terlihat penurunan jumlah sumber daya manusia pada 10 bank papan atas Indonesia ini berbanding terbalik dengan pertumbuhan tenaga kerja yang semakin meningkat sepanjang tahun 2019 bank permata yang mengalami jumlah penurunan sdm sebesar 0,07 menghadapi peningkatan beban tenaga kerja diatas 5%, yaitu sebesar 5,04%, pada bank OCBC NISP yang melakukan penurunan jumlah karyawan sebanyak 2.07% menghadapi peningkatan beban kerja sebanyak 3,41%, dan yang paling menonjol adalah bank CIMB Niaga yang hanya melakukan penurunan jumlah karyawan sebanyak 0,71% tidak sampai 1% namun mengalami peningkatan beban tenaga kerja sebanyak 16,01%, data ini menunjukkan bahwa Sebagian besar bank sudah melakukan moratorium pengalihan tenaga kerja operasional dan menggantikannya dengan tenaga kerja yang ahli dibidang teknologi informasi, digital begitupun kemungkinan besar di cyber security, namun bagai buah simalakama tenaga kerja dibidang ini justru lebih tinggi dan membebani kinerja perusahaan, sehingga melonjakan beban tenaga kerja yang memberikan pengaruh negative terhadap kinerja perusahaan. Dendy Indramawan seorang analis himpunan perbankan nasional (PERBANAS) mengatakan dalam artikel di koran bisnis Indonesia bahwa ia menilai bank masih dalam tahap investasi digital yang membuat beban gaji karyawan meningkat, khususnya bidang IT, namun ia memprediksi

tren ini tidak akan lama, lebih lanjut ia mengatakan banyak bank yang juga mulai meningkatkan kualitas kerja karyawannya dengan Program Management Employee Stock Option Plan (MESOP), selain itu pasar tenaga kerja saat ini juga sangat kompetitif terutama untuk karyawan yang telah memiliki pengalaman dan kualitas kerja.

Penurunan jumlah karyawan perbankan yang berpengaruh pada beban tenaga kerja sangat rasional dan masih sangat mungkin relevan dengan kebutuhan perbankan saat ini yang mencoba memberikan pelayanan prima (service Excellence) secara digital, maka dibutuhkan karyawan yang menguasai bidang Teknologi Informasi walaupun dengan beban biaya tenaga kerja yang tinggi mengingat kian hari semakin meningkatnya tingkat kompetitif tenaga kerja, Jumlah tenaga kerja yang mempunyai kualitas tinggi dan memiliki soft skill yang spesifik dalam IT relative terbatas, bahkan kompetisi ini semakin meningkat dengan banyaknya sector lain yang melirik sumber daya manusia perbankan, sehingga tenaga kerja yang ada harus dipertahankan dengan memberikan skema kompensasi dan peningkatan kualitas yang lebih baik lagi, sehingga menjadi asset yang valuable bagi kinerja perusahaan.

Dua hal yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia perbankan adalah melakukan shifting SDM Operasional kepada bidang lain yang mensupport digital service perbankan, dan memberikan pelatihan kompetensi baru yang harus dikuasai oleh SDM Perbankan (Reskilling), sehingga dapat menghindari pemutusan kerja yang lebih tinggi lagi serta dalam rangka efisiensi dan efektifitas SDM seiring dengan peningkatan investasi teknologi digital.

## **KESIMPULAN**

Disrupsi Technology tidak dapat dihindari industry perbankan, namun hal tersebut seharusnya dijadikan risiko yang dapat dialihkan menjadi potensi sehingga dapat mendorong kinerja perbankan lebih baik lagi, dengan tingkat ekspansi kegiatan usaha yang bersifat universal sehingga dapat diterima masyarakat dunia, untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang mensupport digital banking service dengan kemampuan-kemampuan atau softskill yang harus menjadi kompetensi mutlak dimiliki bagi sumber daya manusia perbankan, hal tersebut dapat dilakukan dengan reskilling SDM dan pengembangan kebutuhan support system digital banking, seperti adanya programmer,

Scrum master, penetration test Officer, digital and cyber security, Workflow bahkan decision engine

## DAFTAR PUSTAKA

- Anagnostopoulos, I. (2018). Fintech and regtech: Impact on regulators and banks. *Journal of Economics and Business*, 100, 7–25. <https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.07.003>
- Bündner Bauernverband., P. S. J., & Harefa, A. A. (2018). Financial Technology, Regulation and Banking Adaptation in Indonesia. *Fundamental Management Journal*, 3(1), 1–11. Retrieved from <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/jm/article/view/715>
- Chaar, A. M. (2016). From financial to economic intermediation: Islamic banking's unheard message. *Critical Studies on Corporate Responsibility, Governance and Sustainability*, 10, 321–353. <https://doi.org/10.1108/S2043-905920160000010033>
- Ekonomi Edy Suandi Hamid, P. (2017). *Disruptive Innovation: Manfaat Dan Kekurangan Dalam Konteks*. 1–20. Retrieved from <http://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2017/07/2017-07-27-fh-uui-semnas-disruptive-innovation-manfaat-dan-kekurangan-dalam-konteks-pembangunan-ekonomi-Edy-Suandi-Hamid.pdf>
- Lydia Agustina dan Firman Kurniawan, (2018) *Sistem Reputasi Penjual dalam Proses Pengambilan Keputusan Pembelian di Platform C2C E-Commerce*, Retrieved from <http://www.ijil.ui.ac.id/index.php/jkmi/article/viewFile/9700/pdf>
- Graef, Inge; Wahyuningtyas, Sih Yuliana; Valcke, Peggy (2014) : How Google and others upset competition analysis: disruptive innovation and European competition law, 25th European Regional Conference of the International Telecommunications Society (ITS), Brussels, Belgium, 22-25 June 2014
- M. Richard & Ni Putu Eka Wiratmini, Dampak Implementasi Perbankan, Penurunan SDM Bank Berlanjut, Koran Bisnis Indonesia, maret 2020. <https://metro.sindonews.com/read/1217718/171/persaingan-taksi-online-konvensional-organda-pemerintah-kurang-tegas-1499093913>