

**ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP
PEGAWAI FRONTLINER
(Studi Kasus pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Tebet)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**FARIDA CEMPAKA SARI
1181901046**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Farida Cempaka Sari

NIM : 1181901046

Tanda Tangan :



Tanggal : 06 Februari 2023


HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh:


Nama : Farida Cempaka Sari
NIM : 1181901046
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Dampak Digitalisasi Perbankan Terhadap Pegawai Frontliner (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tebet)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM., IPM ()

Penguji 1 : Jerry Heikal S.T., M.M., M.Si. ()

Penguji 2 : Ananda Fortunisa, S.E., M.Si ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 06 Februari 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Dalam Proses menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti mendapatkan banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Urip Sedyowidodo, MM., IPM. Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam memberikan ilmu, arahan, saran, dan bimbingan yang sangat bermanfaat selama penyusunan dan penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Suami Tercinta yakni Ardiansyah Wijayanto serta kedua orang tua yang sudah memberikan dukungan, baik dukungan moral maupun materil kepada penulis, serta selalu mendoakan dan mendukung semua keputusan yang diambil sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Mahira Basagita Wijayanto dan Surinala yang telah memberikan penulis motivasi untuk tetap menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, yang telah membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
5. Sahabat Tercinta Agitia Dwi Nandika, Yuke Azarini, Yulita Angraeni, Dian Ismiati dan Karina Tiara yang selalu mendukung dan membantu penulis.
6. Seluruh Teman-teman kantor PT. Bank Negara Indonesia KCP Tebet Barat yang selalu membantu dan mendukung selama proses belajar penulis di Universitas Bakrie.
7. Seluruh teman-teman Batch X yang selalu mendukung dan penulis dalam proses perkuliahan di universitas Bakrie dari awal hingga akhir perkuliahan.
8. Pihak-pihak lain yang tanpa penulis sadari telah membantu terwujudnya penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 06 Februari 2023

Farida Cempaka Sari

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farida Cempaka Sari

NIM : 1181901046

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Dampak Digitalisasi Perbankan Terhadap Pegawai Frontliner (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Tebet)

beserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 06 Februari 2023

Yang menyatakan



Farida Cempaka Sari

**ANALISIS DAMPAK DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP
PEGAWAI FRONTLINER
(Studi Kasus pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Tebet)**

Farida Cempaka Sari

ABSTRAK

Digitalisasi di perbankan merupakan layanan yang menggunakan sarana elektronik yang dapat memudahkan bertransaksi tanpa batas waktu dan tempat. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk memberikan beberapa layanan digital perbankan antara lain ATM, CDM, EDC, Sms Banking, Internet Banking, BNI Direct dan Mobile Banking. Perkembangan teknologi yang semakin meningkat sehingga perusahaan-perusahaan saling berupaya meningkatkan keunggulan-keunggulan kompetitif. Dampak yang ditimbulkan dari penanaman digitalisasi di perbankan adalah terjadinya pergeseran fungsi kerja pegawai perbankan khususnya pegawai frontliner. Penelitian ini dibuat untuk melihat apakah digitalisasi diperbankan memberikan dampak yang begitu nyata bagi pegawai frontliner dan sebagian mana frontliner di tempatkan apabila posisi mereka digantikan oleh mesin-mesin atau produk digital yang lebih memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan.

Kata Kunci: Digitalisasi di perbankan, Frontliner, Layanan Digital, Transaksi Perbankan

**ANALYSIS OF THE IMPACT OF BANKING DIGITALIZATION ON
FRONTLINER EMPLOYEES
(Case Study at PT Bank Negara Indonesia Tebet Branch)**

Farida Cempaka Sari

ABSTRACT

Digitalization in banking is a service that uses electronic means that can facilitate transactions without time and place limits. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk provides several digital banking services including ATM, CDM, EDC, Sms Banking, Internet Banking, BNI Direct and Mobile Banking. Technological developments are increasing so that companies try to increase their competitive advantages. The impact that arises from the investment of digitalization in banking is a shift in the work function of banking employees, especially frontliner employees. This research was made to see whether digitization in banking has a real impact on frontliner employees and where frontliners are placed if their positions are replaced by machines or digital products that make it easier for customers to do banking transactions.

Keywords: Digitalization in banking, Frontliners, Digital Services, Banking Transactions

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	I
HALAMAN PENGESAHAN	II
UNGKAPAN TERIMA KASIH	III
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	V
ABSTRAK.....	VI
ABSTRACT	VII
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR	XI
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
3.1 Tujuan Penelitian.....	5
3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Bagi Bank	6
1.5.2 Bagi Karyawan	6
1.5.3 Bagi Peneliti.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Digitalisasi Perbankan	7
2.2 Kompetensi Digital.....	10
2.3 Penilaian Kerja	11
2.3.1 Tujuan Penilaian Kinerja	11
2.3.2 Kegunaan Penilaian Kinerja	11
2.3.3 Indikator Kinerja Karyawan	12
2.3.4 Karakteristik Kinerja Karyawan	12
2.3.5 Kriteria-Kriteria Kinerja	13
2.4 Analisis Jabatan (Job Analysis).....	14
2.4.1 Pengertian Analisis Jabatan	14
2.4.2 Manfaat Analisis Jabatan	15

2.4.3	Spesifikasi Jabatan	17
2.4.4	Standar Kinerja Pekerjaan (Performance Standart)	18
2.4.5	Hubungan Analisis Jabatan dengan SDM	18
2.5	Peran Job Crafting	19
2.5.1	Definisi Job Crafting	19
2.5.2	Dimensi Job Crafting	19
2.5.3	Pengaruh Job Crafting	21
2.5.4	Dampak Digitalisasi Terhadap Pegawai Frontliner	23
2.5.5	Penelitian Terdahulu	24
2.5.6	Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Metode Penelitian	30
3.2	Objek Penelitian	30
3.3	Jenis dan Sumber Data	31
3.4	Teknik Pengumpulan Data	32
3.5	Definisi Konseptual	33
3.6	Analisis Data	35
3.7	Teknik Pengujian Keabsahan Data	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.1.1	Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	38
4.1.2	Visi Dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk	39
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (Cabang Tebet)	41
4.2	Profil Narasumber	41
4.3	Hasil Penelitian	43
4.3.1	Produk E-Banking	43
4.3.2	Kondisi SDM PT Bank Negara Indonesia Cabang Tebet	44
4.3.3	Strategi Perencanaan Pemenuhan SDM PT. Bank Negara Indonesia	46
4.3.4	Kompetensi Bankir	48
4.4	Dampak Digitalisasi Perbankan Terhadap Frontliner	49
4.4.1	Siklus Hidup di Pebankan	49

4.4.2	Frontliner dan Digitalisasi	49
4.4.3	Kebutuhan Akan Keberadaan Kantor Cabang.....	52
4.4.4	Frontliner Dulu dan Sekarang.....	52
BAB V PENUTUP		55
5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Keterbatasan	55
5.3	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3. 1 Daftar Informan Focus Group Discussion (FGD)	32
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Operasional Konsep	34
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Tebet.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pengguna Internet di Indonesia (Per Januari 2020).....	3
Gambar 1. 2 Waktu yang Dhabiskan Masyarakat Dunia untuk Mengakses Internet (Per Januari 2020)	3
Gambar 1. 3 Performa Terbaik Mobile Banking Tahun 2020—2021	4