

# PENERAPAN TEKNOLOGI DAN PENGARUHNYA TERHADAP REKRUTMEN PADA LEMBAGA PERBANKAN ISLAM

NILA MARDIAH

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang  
E-mail: nilamardiah@uinib.ac.id

## *Abstract*

*The theme of the article is the banks and financial institutions. A technological development affects all aspect human life. This also happens in the banking world. Technology provides many benefits for banking, but on the other hand the development technology causes work lost in certain positions that affect the recruitment of human resources. This paper describes how banks apply technology in the era digitizing and how it effect the recruitment of human resources.*

**Keywords:** *Banking Institutions, Recruitment, Technology Banking*

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi berkembang sangat pesat. Terlihat dengan banyaknya aktifitas manusia yang menggunakan teknologi. Bahkan pekerjaan yang dulunya dikerjakan oleh manusia sekarang sudah digantikan dengan teknologi. Dengan menggunakan teknologi pekerjaan dapat diselesaikan tanpa menggunakan banyak waktu dan juga teknologi dapat menghemat biaya. Oleh karena itu teknologi sangat memberi keuntungan bagi kehidupan manusia.

Begitu juga halnya dilembaga keuangan terutama bank. Kemajuan teknologi memberikan sumbangsih yang signifikan terhadap kemudahan bertransaksi. Dengan pemanfaatan teknologi dan memberi kemudahan baik dalam melayani nasabah bertransaksi maupun kegiatan operasional bank lainnya, sehingga aktivitas perbankan menjadi lebih efektif dan efisien.

Industry perbankan dewasa ini mengalami tingkat persaingan yang ketat. Banyak nya

bermunculan perusahaan yang memiliki layanan yang sama dengan bank sehingga bank bersaing untuk merebut pasar. Hal ini menuntut bank untuk selalu berinovasi agar dapat meraih pasar potensial dan memenangkan persaingan di industri perbankan. Salah satunya yaitu dengan melakukan inovasi layanan dengan menggunakan teknologi.

Kemajuan teknologi berkaitan erat dengan kemajuan suatu bank. Bank harus meningkatkan teknologi untuk meningkatkan layanan pada nasabah. Semakin tinggi teknologi yang digunakan dalam melayani nasabah maka semakin besar peluang pasar. Sehingga terbentuk image oleh masyarakat bahwa bank yang benefit adalah bank yang menggunakan teknologi yang canggih yang memudahkan nasabah bertransaksi baik dari waktu yang digunakan ataupun biaya yang dikeluarkan untuk melakukan transaksi.

Disisi lain kemajuan teknologi dan informasi memberi efek negatif terhadap angkatan kerja terutama karyawan bank. Banyak pekerjaan yang dapat digantikan oleh teknologi sehingga lambat laun bank tidak membutuhkan tenaga manusia atau karyawan pada posisi tertentu. Hal yang keliru bagi bank jika masih mempertahankan karyawan sementara kemajuan teknologi dan informasi dapat menggantikan posisi mereka. Selain itu mempekerjakan karyawan merupakan beban bagi perusahaan bank karena banyak biaya yang harus dikeluarkan untuk karyawan. Teknologi informasi dapat mempersingkat waktu transaksi ataupun kegiatan bank lainnya jika dibandingkan dengan menggunakan tenaga manusia. Dengan kata lain teknologi informasi menjadikan transaksi dan aktivitas perbankan lainnya lebih efektif dan efisien. Sehingga bank harus memanfaatkan kemajuan teknologi untuk melakukan kegiatan operasionalnya.

Tulisan ini memaparkan bagaimana penerapan kemajuan dan perkembangan teknologi dan pengaruhnya terhadap jumlah rekrutmen karyawan pada lembaga keuangan khususnya karyawan bank.

### **Teknologi**

Teknologi merupakan alat atau sarana yang digunakan manusia untuk menyelesaikan pekerjaan. Dengan adanya teknologi maka pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik secara efektif dan efisien. Beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian teknologi:

1. Teknologi menurut (Naisbit, 2002) merupakan sebuah benda dan juga objek,

serta bahan dan juga wujud yang berbeda dibandingkan dengan manusia biasa yang dikutip dari buku Random House Dictionary.

2. Teknologi (Miarso, 2007) menyatakan bahwa teknologi merupakan suatu bentuk proses yang meningkatkan nilai tambah. Proses yang berjalan tersebut dapat menggunakan atau menghasilkan produk tertentu, dimana produk yang dihasilkan tidak terpisah dari produk lain yang telah ada. Lebih lanjut disebutkan pula bahwa teknologi merupakan suatu bagian dari sebuah integral yang terdapat di dalam suatu sistem tertentu.
3. Castells (2004) menyatakan bahwa teknologi merupakan suatu kumpulan alat, aturan dan juga prosedur yang merupakan penerapan dari sebuah pengetahuan ilmiah terhadap sebuah pekerjaan tertentu dalam suatu kondisi yang dapat memungkinkan terjadinya pengulangan.
4. Menurut Toynbee (2004) mengatakan bahwa teknologi merupakan ciri dari adanya sebuah kemuliaan manusia, dimana hal ini membuktikan bahwa manusia tidak bisa hidup hanya untuk makan semata, namun membutuhkan lebih dari itu. Selanjutnya, Toynbee, menyatakan bahwa teknologi dapat memungkinkan konstituen non material dari sebuah kehidupan yang dimiliki manusia yaitu perasaan, ide, pemikiran, intuisi, dan juga ideal. Dan teknologi juga membuktikan sebuah manifestasi dari kecerdasan pikiran seorang manusia.

Dari berbagai pendapat di atas mengenai teknologi maka disimpulkan bahwa teknologi adalah alat atau sarana yang digunakan oleh manusia yang timbul karena adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bertujuan untuk memberikan nilai tambah dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan ataupun melakukan aktivitas sehari-hari yang dapat digunakan secara berulang-ulang. Dari uraian di atas mengenai pengertian teknologi maka dapat dilihat bentuk teknologi yang dipakai manusia untuk membantu menyelesaikan pekerjaan. Contoh-contoh teknologi yaitu:

#### **1. Teknologi Informasi**

Salah satu bentuk perkembangan dari teknologi informasi adalah berkembangnya jaringan komputer, dimana setiap komputer bisa saling berkomunikasi satu sama lain dan juga saling bertukar informasi antar komputer di dalam satu jaringan.

#### **2. Teknologi Mesin dan Industri**

Teknologi mesin banyak mengacu pada penciptaan mesin yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan manusia. Beberapa contoh mesin tersebut antara lain biasa kita gunakan sehari-hari seperti mesin cuci, mobil dan kendaraan bermotor serta mesin pada bidang industri dan pabrik.

#### **3. Teknologi Komputer**

Teknologi komputer juga merupakan salah satu contoh teknologi yang berkembang pesat. Komputer tentu saja memiliki banyak sekali manfaat bagi kehidupan manusia.

#### **4. Teknologi Lainnya**

Ada beberapa teknologi lainnya, yang tentu saja tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Misalnya adalah teknologi komunikasi. Saat ini, komunikasi adalah salah satu hal yang sangat penting, karena sifat dasar dari manusia yang adalah makhluk sosial.

Berkembangnya teknologi karena adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemudian teknologi muncul juga karena adanya kebutuhan manusia. Dengan ilmu pengetahuan dan kebutuhan manusia maka tercipta teknologi yang memberi manfaat manusia dalam melaksanakan aktivitas ataupun pekerjaan. Berikut ini beberapa manfaat teknologi:

1. Pekerjaan lebih efektif
2. Pekerjaan juga lebih efisien dengan menggunakan teknologi
3. Memberi peluang bidang pekerjaan baru
4. Mudah digunakan, bagi semua kalangan

Dengan demikian teknologi sangat mempengaruhi manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Dengan teknologi tidak ada jarak yang jauh, tidak ada pekerjaan yang berat, waktu yang digunakan juga semakin sedikit dengan menggunakan teknologi.

#### **Rekrutmen**

Rekrutmen merupakan proses awal manajemen sumber daya manusia. Proses rekrutmen dilakukan setelah dilakukan analisis jabatan dan perencanaan sumber daya manusia. Rekrutmen dilakukan untuk memenuhi

kebutuhan sumber daya manusia dalam organisasi sesuai dengan analisis jabatan dan perencanaan sumber daya manusia yang telah dilakukan sebelumnya. Beberapa pendapat para ahli mengenai definisi rekrutmen:

1. Rekrutmen (Werther & Davis, 1996) adalah proses menemukan dan menarik para pelamar yang memenuhi syarat untuk dipekerjakan.
2. Rekrutmen (Ardana dkk, 2012) adalah suatu proses mencari tenaga kerja atau karyawan dan mendorong serta memberikan suatu harapan dari mereka untuk melamar pekerjaan pada perusahaan
3. Rekrutmen (Kasmir, 2012) adalah kegiatan untuk menarik sejumlah pelamar agar melamar ke lembaga
4. Rekrutmen (Mondy, 2008) adalah proses pencarian atau mengundang tenaga kerja yang mempunyai kemampuan sesuai dengan rencana dan kebutuhan organisasi diwaktu tertentu untuk melamar kerja.
5. Definisi rekrutmen (Sirait, 2006 ) merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terencana, guna memperoleh calon-calon pegawai yang memenuhi syarat-syarat yang dituntut oleh suatu jabatan tertentu yang dibutuhkan oleh suatu organisasi.

Dari pendapat para ahli mengenai definisi rekrutmen diatas dapat disimpulkan bahwa rekrutmen merupakan proses pencarian sumber daya manusia untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia dalam organisasi. Rekrutmen dimulai dari proses pencarian

pelamar baik dari lingkungan internal maupun lingkungan eksternal organisasi. Pelamar mengajukan surat lamaran. Surat lamaran yang diajukan pelamar diseleksi sesuai dengan *job specification* yang telah ditetapkan. Proses rekrutmen menghasilkan surat lamaran yang siap untuk diseleksi pada tahap berikutnya.

Rekrutmen memberikan kesempatan yang besar kepada organisasi untuk memilih dan menseleksi calon pekerja atau karyawan sesuai dengan kebutuhan dan klasifikasi posisi dan jabatan tertentu. Organisasi dengan bebas bisa memilih sumber daya manusia yang cocok dan pantas untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia .Sehingga rekrutmen menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten dibidangnya, dan tujuan organisasi dapat tercapai. Dengan demikian proses rekrutmen sangatlah penting artinya dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang akan membawa dan menjalankan organisasi untuk mencapai tujuannya. Ada dua sumber rekrutmen (Schuler & Jackson, 2006).

1. Sumber internal terdiri dari:
  - a. Promosi
  - b. Transfer
  - c. Penarikan Kembali (*Rehire*)

Sumber internal merupakan sumber rekrutmen yang berasal dari internal organisasi, melalui promosi karyawan yang sudah bekerja, transfer dari satu bagian ke bagian yang lainnya ataupun penarikan kembali karyawan yang pernah bekerja di suatu organisasi.

2. Sumber eksternal merupakan sumber rekrutmen yang berasal dari luar organisasi terdiri dari:
  - a. Sekolah Menengah Umum dan Sekolah Kejuruan
  - b. Akademi dan Universitas
  - c. Pesaing dalam Pasar Tenaga Kerja
  - d. Mantan Karyawan
  - e. Pengangguran
  - f. Wirausahawan

## PEMBAHASAN

### Penerapan Teknologi Perbankan

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menuntut bank untuk melakukan revolusi dan transformasi menuju digitalisasi bank. Karena jika bank tidak melakukan transformasi teknologi bank tidak bisa meraih pasar potensial dan tidak mampu bersaing di era globalisasi.

Dibawah ini beberapa layanan bank yang menggunakan teknologi:

#### 1. *ATM (Automatic Teller Machine)*

Adalah teknologi perbankan yang menyediakan layanan kepada nasabah untuk melakukan penarikan tunai, penyetoran tunai, cek saldo, transfer antar bank, dan sekarang sudah mulai dikembangkan layanannya dapat melakukan pembayaran berbagai tagihan dan pembelian pulsa. Bahkan ada mesin ATM yang sudah bisa mencetak buku tabungan, mengisi saldo dompet elektronik hingga menarik uang dengan menggunakan aplikasi di smartphone.

#### 2. *Mobile banking dan internet banking*

*Mobile banking* merupakan teknologi yang membantu bank dalam melayani nasabah. *Mobile banking* dapat digunakan dengan pemanfaatan jaringan telepon seluler. Nasabah bisa melakukan transfer, cek saldo, bahkan dengan *mobile banking* nasabah bisa mendapatkan informasi mengenai produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Nasabah tidak perlu ke ATM, semua sudah dalam genggaman.

*Internet banking* merupakan teknologi layanan bank dengan memanfaatkan jaringan internet. Layanan hampir sama dengan *mobile banking*. Tetapi tidak semua nasabah bisa menggunakan layanan ini karena keterbatasan jaringan internet, disinilah peran *mobile banking*.

#### 3. *E-wallet*

Merupakan teknologi yang berfungsi sebagai dompet elektronik. *E-wallet* merupakan metode pembayaran secara online. Dengan menggunakan *e-wallet* juga bisa digunakan sebagai pembayaran tiket kereta, bus dan juga akses gerbang tol. *E-wallet* jauh lebih aman jika dibandingkan *credit card* ataupun *debit card*, karena kartu elektronik yang hilang bisa dikuras sampai batas limit yang telah ditentukan berbeda dengan *e-wallet* jika terjadi kehilangan uang yang hilang hanya sebesar saldo yang telah dimasukkan.

#### 4. *Digibank*

Telah dibuktikan oleh DBS bank yang berpusat di Singapura. Baru-baru ini meluncurkan aplikasi layanan dengan mengadopsi teknologi yang berbasis aplikasi android dan iOS bernama *Digibank*.

Pemanfaatan Digibank bertujuan untuk mendukung efisiensi yaitu dengan *paperless* dan *signatureless*. Dengan adanya digibank nasabah tidak perlu mengantri untuk mengisi kertas transaksi di kantor layanan bank, semua transaksi bisa dilakukan dengan mendownload aplikasi pada smartphone masing-masing nasabah.

Teknologi perbankan memberikan keuntungan bisnis bagi perusahaan bank karena dengan teknologi dapat menghemat biaya operasional perusahaan. Hal ini telah dibuktikan oleh dua bank besar di Indonesia yaitu Bank Mandiri dan Bank BCA, bahwa dengan menggunakan teknologi dapat menghemat biaya operasional sebesar 46% dari biaya operasional sebelumnya. Dengan demikian teknologi sangat memberikan dampak positif secara *financial* pada industri perbankan. Selain itu penerapan teknologi juga berdampak pada transaksi langsung di bank. Era digitalisasi bank mengurangi transaksi langsung di kantor layanan bank. Bank mandiri mengakui bahwa transaksi nasabah ke kantor layanan hanya sebesar 6%, lebih ekstrim lagi BCA hanya 3%. Nasabah lebih memilih melakukan transaksi dengan memanfaatkan teknologi, yang jauh lebih praktis, efektif dan efisien.

Disamping *advantage* diatas pemanfaatan teknologi perbankan juga menciptakan kejahatan baru yaitu *cyber crime*. Dengan pemanfaatan teknologi yang berbasis internet merupakan lahan subur bagi kelompok *cyber crime*. Ada banyak kasus kerugian bank ataupun nasabah yang telah terjadi sebagai akibat *cyber crime*. Untuk itu perlu adanya edukasi menggunakan

teknologi perbankan agar tidak terjadi *negative risk* yang lebih besar lagi.

### **Pengaruh Teknologi terhadap Rekrutmen**

Kemajuan teknologi berpengaruh terhadap rekrutmen karyawan bank. Ada banyak pekerjaan didunia perbankan yang dapat digantikan dengan teknologi. Sehingga mengharuskan bank untuk tidak melakukan rekrutmen karyawan pada posisi tertentu. Hal ini sejalan dengan pendapat praktisi bank Vikram Pandit yang menyatakan bahwa dalam lima tahun kedepan 30% pekerjaan di bank akan mengalami kepunahan karena diakusisi oleh teknologi. Fenomena ini didukung OJK dengan melakukan sertifikasi karyawan bank guna menyingronisasi kebutuhan karyawan pada masa digitalisasi dunia perbankan.

Salah satu posisi atau pekerjaan di bank yang terkikis oleh teknologi yaitu teller. Teller berfungsi untuk melayani nasabah bank dalam melakukan transaksi setor tunai, penarikan tunai ataupun transfer antar bank. Nasabah datang langsung ke kantor layanan bank dan bertemu langsung dengan teller untuk melakukan transaksi. Tidak jarang terjadi antrian nasabah untuk menggunakan jasa teller. Kini dengan fungsi teller sudah digantikan oleh ATM (*Automated Teller Machine*).

Kemudian teknologi lain yang mengakuisisi fungsi teller yaitu CDM (*Cash Deposit Machine*). CDM merupakan mesin mempermudah nasabah dalam melakukan setor tunai. Tugas ini biasanya dikerjakan oleh teller dengan bertatap muka langsung dengan teller dan bersabar ngantri dengan nasabah

lain. Hal ini tentunya tidak temukan lagi jika menggunakan CDM. Hanya saja untuk setor tunai melalui CDM terbatas nominalnya, ditentukan pecahan uangnya, harus dirapikan susun uang agar bisa diproses oleh mesin. Pada kasus tertentu nasabah memang harus memakai jasa teller di kantor layanan bank.

ATM dan CDM merangkap semua pekerjaan yang biasanya dikerjakan oleh teller. Jika dilihat lebih lanjut ATM jauh lebih komplis fungsinya jika dibandingkan menggunakan jasa teller. Karena alasan tersebutlah menyebabkan berkurangnya transaksi langsung di kantor layanan bank. selain itu dengan adanya ATM dan CDM yang menggantikan kerja teller bahkan jauh lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan menggunakan jasa teller sudah bisa dipastikan untuk beberapa tahun kedepan dunia perbankan tidak lagi melakukan rekrutmen dengan posisi sebagai teller. Artinya teknologi berpengaruh terhadap rekrutmen karyawan untuk posisi teller.

Selanjutnya pekerjaan perbankan yang bisa digantikan oleh mesin yaitu *Customer Service*. Teknologi yang menggantikan pekerjaan CS yaitu dengan menggunakan aplikasi smartpone. Untuk teknologi ini belum banyak bank yang menggunakannya. Berdasarkan data yang diperoleh DBS (*Development Bank of Singapore*) yang sudah mulai mengupgrade layanan ini. Penggunaan digibank oleh DBS dikolaborasikan dengan artificial intelligence yang bekerjasama dengan perusahaan Fintech asal Amerika untuk layanan *Virtual Assistant*. Teknologi ini menggantikan posisi *customer service* untuk

melayani nasabah. Dengan menggunakan *Virtual Assistant* bisa menjawab pertanyaan nasabah ataupun keluhan lainnya. Hanya pada kondisi atau kasus saja mengharuskan nasabah untuk bertemu langsung dengan pihak bank.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa lembaga perbankan mereduksi posisi *Customer Service* di beberapa tahun mendatang. Yang selanjutnya akan berpengaruh terhadap rekrutmen. Teknologi berpengaruh terhadap rekrutmen karyawan bank pada posisi *Customer Service*. Bank mengurangi atau bahkan tidak lagi membuka formasi sebagai *Customer Service* pada saat rekrutmen.

Kemudian kecanggihan teknologi pada dunia perbankan juga memberikan dampak pada pembukaan kantor cabang layanan. Bank tidak lagi membuka baru kantor cabang layanan bahkan bisa saja menutup kantor cabang yang sudah ada karena sepi aktivitas transaksi yang dilakukan langsung di kantor cabang. Karena nasabah cenderung lebih memanfaatkan teknologi dalam menggunakan jasa layanan bank. Datang langsung ke kantor layanan antrian panjang menjadi momok yang menakutkan bagi nasabah di era digitalisasi bank ini.

Tidak dibukanya lagi kantor cabang yang baru atau bahkan menutup kantor cabang yang sudah ada akibat pemanfaatan teknologi maka akan berpengaruh terhadap rekrutmen karyawan. Seringkali rekrutmen besar-besaran dilakukan karena pembukaan cabang baru, tapi di era digitalisasi bank hal ini tidak kita temukan lagi. Bank tidak lagi menjadi lapangan pekerjaan yang menjajikan.

Bank tidak lagi melakukan rekrutmen untuk pembukaan kantor cabang.

Selain itu penerapan kemajuan teknologi oleh bank berpengaruh terhadap kualifikasi dan spesifikasi pada saat rekrutmen. Bank harus menyiapkan SDM yang memiliki kemampuan dibidang teknologi dan informasi. Oleh karena itu pada saat rekrutmen karyawan dilakukan bank harus mensyaratkan kualifikasi pelamar yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi. Karena mustahil pemanfaatan teknologi bank dapat dilakukan secara optimal tanpa didukung oleh SDM yang tidak melek terhadap teknologi.

Penjelasan diatas diperkuat dengan adanya Otentifikasi bimetriik merupakan bagian dari fitur digibank yang dipakai oleh DBS yaitu teknologi dalam pembuatan rekening baru. Yang biasanya nasabah harus datang ke kantor layanan bank dan harus mengantri untuk pembuatan rekening bank. Dengan fitur ini nasabah bisa meminta pihak bank dalam hal ini agen digibank untuk bertemu ditempat lain sesuai dengan permintaan nasabah untuk melakukan autentifikasi data pembuatan rekening baru dengan jaminan keamanan dan prifatisasi nasabah.

Karyawan bank yang bertugas sebagai Agen digibank pada layanan diatas tentu saja harus memiliki kemampuan dibidang teknologi dan informasi. Oleh sebab itu bank dengan kemajuan teknologi yang tinggi harus merubah kualifikasi pada saat rekrutmen karyawan. Bank harus menyesuaikan kualifikasi dan spesifikasi rekrutmen dengan tuntutan perubahan teknologi perbankan yaitu dengan

rekrutmen karyawan yang kompeten dibidang IT. Guna mendukung terlaksananya digitalisasi dunia perbankan.

## KESIMPULAN

Penerapan teknologi di dunia perbankan memberikan dampak positif. Dengan teknologi bank bisa melakukukan efisiensi cost operasional. Dampak positif lainnya dengan teknologi memberikan kemudahan pada nasabah dalam menggunakan jasa layanan bank. selanjutnya dengan melakukan inovasi teknologi bank jadi lebih kompetitif karena mampu bersaing di era globalisasi ekonomi.

Disisi lain penerapan teknologi menimbulkan pengaruh negatif. Teknologi mengikis pekerjaan-pekerjaan yang ada dibank sehingga berpengaruh terhadap penyusutan karyawan dan akhirnya berdampak pada rekrutmen karyawan. Rekrutmen karyawan pada posisi tertentu menjadi hilang karena telah digantikan oleh teknologi. Kemudian teknologi juga berpengaruh terhadap perubahan spesifikasi dan kualifikasi pada saat rekrutmen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I Komang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali.
- Miarso. (2007). *Menyemai Benih Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Pustekom Dinas.



- Mondy, Wayne R. (2008). *Human Resource Management*. London: Pearson.
- Naisbitt. (2002). *High tech high touch*. Bandung: Mizan.
- Schuler, R. S. & Jackson, S. E. (2006). *Human Resource Management, International Perspective*, USA: Thomson South-Western, Mason.
- Sirait, Justine T. (2006). *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Werther, W.B. & Davis, K. (1996). *Human Resources and Personnel Management*. Boston: McGraw-Hill.

