

ABSTRAK

SAFRINA, 2024. *“Tantangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah di Era Digital (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Palopo)”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Zainuddin.

Penelitian ini membahas tentang tantangan sumber daya manusia perbankan syariah di era digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Palopo. Sehingga tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui apa saja tantangan yang Bank Syariah Kota Palopo hadapi di era digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif, sedangkan jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian lapangan (*field research*). Subjek penelitian yaitu karyawan dan nasabah BSI Andi Djemma Palopo, kemudian data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan untuk mendapatkan data yang objektif dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan anatar lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa 1). BSI KCP Andi Djemma Palopo menghadapi beberapa tantangan terkait sumber daya manusia (SDM). Pertama, BSI KCP Andi Djemma Palopo menghadapi risiko keamanan, termasuk ancaman serangan siber dan penipuan keuangan, sehingga memerlukan SDM dengan keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk menghadapi berbagai skenario keamanan. Kedua, bank harus memastikan pelayanan yang cepat kepada nasabah dalam era digital yang berkembang pesat, menuntut SDM dengan keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan multitasking. Selain itu, kurangnya perluasan jaringan kantor dan ATM mengakibatkan kesulitan bagi nasabah untuk melakukan transaksi, yang dapat mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. 2). Strategi untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Andi Djemma Palopo melakukan pelatihan bagi karyawan secara rutin dan BSI KCP Palopo juga melakukan sosialisasi aktif kepada masyarakat tentang produk dan prinsip perbankan syariah melalui berbagai acara dan media sosial untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat terhadap perbankan syariah.

Kata kunci: Era Digital, Perbankan Syariah Sumber, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

SAFRINA, 2024. *"Challenges of Sharia Banking Human Resources in the Digital Age (Study at Bank Syariah Indonesia Palopo Branch)". Thesis of Sharia Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Palopo State Islamic Institute. Guided by Zainuddin.*

This research discusses the Challenges of Sharia Banking Human Resources in the Digital Era at Bank Syariah Indonesia Palopo Branch. So the purpose of this study is to find out what are the challenges faced by Bank Syariah Palopo City in the digital era. This research uses a descriptive qualitative research approach, while the type of research used is field research. The subjects of the study were BSI employees and customers Andi Djemma Palopo, then the data used were primary data and secondary data. The data collection techniques that researchers use to obtain objective data in this study are observation, interviews and documentation. Data analysis techniques used include data collection, data reduction, data presentation and conclusions. Based on the results of the study showed that 1). Human resource (HR) challenges at Bank Syariah Indonesia KCP Palopo in the digital era include the lack of quality and quantity of human resources and the lack of expansion of office and ATM networks. The lack of quality human resources hampers optimal service to customers and reduces the bank's operational efficiency in the face of digital banking technology. Meanwhile, the lack of expansion of office and ATM networks results in difficulties for customers, especially in peripheral areas, in conducting transactions, and can affect public interest in using Islamic banking products. 2). Straregi to overcome the challenges faced by Bank Syariah Indonesia KCP Andi Djemma Palopo conducts training for employees in detail and BSI KCP Palopo also conducts active socialization to the public about Islamic banking products and principles through various events and social media to increase public awareness and interest in Islamic banking.

Keywords: *Digital Era, Shariah Banking Resources, Human Resources.*