

**ANALISIS KESIAPAN KARYAWAN BTPN KCP
PACITAN DALAM MENGHADAPI PERKEMBANGAN
LAYANAN JASA KEUANGAN BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI (*FINTECH*)**

Tesis



Diajukan oleh

FIFID FEBRI AYU ANDANI

161403339

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2018

**ANALISIS KESIAPAN KARYAWAN BTPN KCP
PACITAN DALAM MENGHADAPI PERKEMBANGAN
LAYANAN JASA KEUANGAN BERBASIS TEKNOLOGI
INFORMASI (*FINTECH*)**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

FIFID FEBRI AYU ANDANI

161403339

Kepada

MAGISTER MANAJEMEN

STIE WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA

2018

PERSETUJUAN

Tesis Dengan Judul

**“ANALISIS KESIAPAN KARYAWAN BTPN KCP PACITAN DALAM
MENGHADAPI PERKEMBANGAN LAYANAN JASA KEUANGAN
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (*FINTECH*)”**

Disusun Oleh:

Fifid Febri Ayu Andani

NIM 161403339

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 20 April 2018

Untuk dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis

Jurusan Manajemen Sumberdaya Manusia

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widy a Wiwaha

Yogyakarta, 20 April 2018

Pembimbing

Drs. Jazuli Akhmad, MM

PENGESAHAN

Tesis yang berjudul “Analisis Kesiapan Karyawan BTPN KCP Pacitan Dalam Menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi (*Fintech*)” yang disusun oleh Fifid Febri Ayu Andani NIM 161403339 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Tesis jurusan Manajemen Sumberdaya Manusia, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, pada tanggal 14 April 2018 dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Dr. John Suprihanto, MIM, Ph. D	Penguji I	_____
I Wayan Nuka Lantara, SE, M.Si, Ph. D	Pembimbing I	_____
Drs. Jazuli Akhmad, MM	Pembimbing II dan Penguji II	_____

Yogyakarta, 20 April 2018

STIE WIDYA WIWAHA

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 April 2018

Yang Menyatakan

Fifid Febri Ayu Andani

NIM. 161403339

STIE Widya Wiwaha
Jangan Pngiat

MOTTO

“Work hard in silence, let success make the noise” – Frank Ocean.

“Tidak ada yang tidak mungkin untuk diraih di dunia ini, selagi kita mau berusaha apapun itu kendalanya. Kecuali kehendak Allah SWT untuk menghentikan semua itu” – Ffid Febri Ayu Andani.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

PERS EMBAHAN

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Karya ini kupersembahkan untuk:

- Papa dan Ibuku tercinta.
- Almamaterku, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi

Widya Wiwaha Yogyakarta.

**ANALISIS KESIAPAN KARYAWAN BTPN KCP PACITAN DALAM
MENGHADAPI PERKEMBANGAN LAYANAN JASA KEUANGAN
BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (FINTECH)**

Oleh

Fifid Febri Ayu Andani

161403339

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*), dan mengidentifikasi upaya BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik triangulasi sumber dan metode dilakukan untuk mendapatkan data yang bisa dipertanggungjawabkan keabsahan datanya. Analisis dalam penelitian ini menggunakan beberapa komponen terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan jasa keuangan berbasis teknologi mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam uang Berbasis Teknologi Informasi. Pada penelitian ini dianalisis dengan tiga indikator yaitu kondisi fisik mental emosional, kebutuhan atau motif tujuan, keterampilan dan pengetahuan yang menunjukkan bahwa mulai dari berlakunya sistem digitalisasi pelayanan di Bank BTPN KCP Pacitan belum optimal, dan setelah di pahami terdapat kebutuhan karyawan yang belum terpenuhi, yaitu pelatihan penggunaan sistem digital atau *training*. Dimana selama ini hanya sebatas memorandum yang di *share* secara *online*. Dengan demikian, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan BTPN KCP Pacitan dapat membuat karyawan BTPN KCP Pacitan lebih siap dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*). Upaya yang dilakukan BTPN KCP Pacitan untuk mengatasi hal tersebut yaitu dengan peningkatan mutu SDM pada Karyawan BTPN KCP Pacitan, pelatihan atau *training* untuk mengasah skill karyawan khususnya bidang teknologi informasi, meningkatkan akses informasi antar karyawan.

Kata Kunci : *Kesiapan karyawan, layanan jasa keuangan.*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk ALLAH SWT, dengan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul “Analisis Kesiapan Karyawan BTPN KCP Pacitan Dalam Menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi (*Fintech*)” tiada halangan suatu apapun yang berarti.

Ide penelitian ini berawal dari keberadaan sebuah bank di Indonesia ini menjadi hal yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat dimanapun berada. Kemudian Bank BTPN khususnya BTPN KCP Pacitan pasti saling bersaing dengan bank-bank lain di kota Pacitan. Serangan kompetitor yang semakin sengit, membuat BTPN bertransformasi dari sistem konvensional menuju digitalisasi perusahaan agar mampu bersaing dengan kompetitor tersebut.

Berawal dari permasalahan yang muncul tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis kesiapan karyawan BTPN khususnya BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*). Dengan ditinjau dari kondisi fisik mental emosional, kebutuhan atau motif tujuan, keterampilan dan pengetahuan. Harapan penulis, pemelitan ini dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi BTPN KCP Pacitan sebagai penyempurnaan transformasi agar lebih siap dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini bisa cepat selesai berkat bantuan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta. Atas kesempatan yang diberikan kepada penulis sehingga bisa menuntut ilmu di STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
2. Bapak Jazuli Akhmad, dan Bapak I Wayan Nuka Lantara selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan tesis ini.
3. Segenap bapak dan ibu dosen jurusan Magister Manajemen STIE Wisya Wiwaha Yogyakarta yang telah menambah ilmu dan wawasan penulis.
4. Segenap Karyawan BTPN KCP Pacitan yang mau menyempatkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk memberikan berbagai macam informasi.
5. Segenap Nasabah BTPN KCP Pacitan telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi.
6. Papa, Ibu dan Adik atas doa dan semangatnya selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, ini bentuk semangat mbak Pipit untuk membahagiakan kalian.
7. Bagus Nur Basuki, yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan tanpa bosan. Keep Young, Different, and Dangerous!!!
8. Semua teman-teman Seangkatan Magister Manajemen yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terimakasih banyak atas apapun bantuan kalian kepada penulis selama empat tahun bersama.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari tesis ini masih jauh dari kesempurnaan.

Yogyakarta, 20 April 2018

Fifid Febri Ayu Andani

NIM. 161403339

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Pertanyaan Penelitian.....	8
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10

A. Deskripsi Teoritik.....	10
1. Kesiapan Karyawan.....	10
2. Jasa Keuangan.....	13
3. Peraturan Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.....	16
4. Teknologi Informasi.....	21
5. BANK.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
C. Informan Penelitian.....	30
D. Instrumen Penelitian.....	30
E. Jenis dan Sumber Data.....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
H. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Deskripsi Data.....	38
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	38
a. Profil Kota Pacitan.....	38

b. Profil Bank BTPN KCP Pacitan.....	41
2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	47
a. Analisis Kesiapan Karyawan Bank BTPN KCP Pacitan dalam Menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi (<i>fintech</i>).....	47
1. Kondisi Fisik, Mental dan Emosional.....	50
2. Kebutuhan atau motif tujuan.....	54
3. Keterampilan dan Pengetahuan.....	63
b. Upaya yang dilakukan BTPN dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi.....	66
B. Pembahasan.....	71
1. Analisis Kesiapan Karyawan Bank BTPN KCP Pacitan dalam Menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi (<i>fintech</i>).....	71
2. Upaya yang dilakukan BTPN dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi.....	81
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	86
BAGAN AKHIR.....	87
A. DAFTAR PUSTAKA.....	87
B. LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel	Halaman
1. Data nasabah BTPN KCP Pacitan.....	5
2. Data karyawan BTPN KCP Pacitan.....	6
3. Perubahan jabatan Karyawan BTPN KCP Pacitan.....	61

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Halaman
1. Kerangka berfikir.....	28
2. Struktur organisasi BTPN KCP Pacitan.....	45

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pedoman Wawancara
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi.
3. Lampiran Dokumentasi

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi digital telah merambah semua aspek kehidupan. Mulai dari aspek ekonomi, aspek politik sampai aspek birokrasi. Organisasi perusahaan di belahan bumi manapun berjuang mengimbangi gempuran teknologi digital. Tidak terkecuali perusahaan apapun harus ekstra mengimbangi lajunya era digital. Kerja keras untuk menghadapi era digital menunjukkan tanda positif. Masa depan global yang penuh dinamika dengan kehadiran era digital membuka kompetisi antar organisasi perusahaan semakin sengit. Untuk itu mendorong perusahaan atau organisasi berubah menyongsong adanya era digitalisasi ini. Organisasi perusahaan baik organisasi perusahaan profit maupun non-profit, organisasi besar maupun kecil, publik maupun privat tidak luput dari perubahan organisasi. Perubahan organisasi perusahaan tersebut berasal dari berbagai faktor, faktor-faktor internal atau dalam organisasi perusahaan maupun eksternal atau luar organisasi perusahaan.

Setiap organisasi perusahaan punya peluang sama untuk melompat jauh dan menjadi terdepan, tetapi pada kesempatan sama juga bisa pula jatuh dalam jurang kehancuran. Semua itu merupakan buah dari teknologi digital. Persaingan antar perusahaan maupun organisasi pun tidak dielakkan terdapat persaingan, contohnya bank-bank nasional di Indonesia. Bank-bank Nasional termasuk didalamnya Bank Tabungan Pensiunan Nasional atau yang disingkat

BTPN ikut terdampak dengan adanya perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (Fintech). BTPN yang mempunyai Visi menjadi bank mass market terbaik dan mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia tersebut mulai berbenah mengikuti perkembangan layanan berbasis teknologi. Selain itu BTPN mempunyai tujuan untuk memberi makna lebih dalam kehidupan serta meningkatkan potensi rakyat Indonesia secara signifikan, membuat BTPN ikut merombak perusahaan dari perampingan karyawan, perubahan pelayanan, subsistem perusahaan, perubahan bentuk-bentuk jabatan, perubahan dari era konvensional menjadi era pelayanan berbasis teknologi seperti saat ini. Persiapan tersebut menjadi salah satu bentuk persiapan menyambut era digitalisasi agar perkembangan BTPN tidak kalah saing dengan bank-bank lain terbaik di Indonesia. Kesempatan emas ini layak digunakan semaksimal mungkin dengan mengedepankan transformasi dan inovasi. Tidak hanya aspek bisnis, infrastruktur pun perlu bertransformasi agar perusahaan siap menyambut era baru yaitu era digitalisasi teknologi.

Teknologi informasi memainkan peranan penting di berbagai sektor kehidupan. Manajemen yang memiliki tugas pencapaian tujuan yang mengedepankan aspek efektivitas dan efisiensi membutuhkan teknologi informasi guna mempersingkat waktu dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan dengan sistem konvensional terasa lebih lambat dibanding dengan model sistem *fintech* di Bank BTPN KCP Pacitan, khususnya tentang layanan pinjam meminjam uang. Tingkat keefisien sistem konvensional dibanding dengan sistem *fintech* tidak dipungkiri apabila akan kalah saing dengan Bank

Nasional lain yang sudah menerapkan layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi. Dimana bank *fintech* tidak perlu banyak karyawan, tidak perlu gedung mewah, tapi cukup dengan kondisi *small office* saja. Dengan demikian akan mengurangi biaya operasional perusahaan. Apalagi untuk sistem konvensional beban operasional cukup besar dan harus ditanggung dibandingkan hasil dari pendapatan operasionalnya. Pelayanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau *fintech* melindungi konsumen terkait keamanan dana dan data, pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme, stabilitas sistem keuangan para pengelola perusahaan *fintech*.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membuat Otoritas Jasa Keuangan atau yang disingkat OJK mulai memberi perhatian khusus. OJK merupakan lembaga independen yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana yang tertera pada Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK pada tahun 2016 mengeluarkan peraturan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi. Di dalam peraturan tersebut, OJK mengatur berbagai hal yang harus ditaati oleh penyelenggara bisnis pinjaman. Untuk menyelenggarakan bisnis layanan jasa pinjam meminjam berbasis teknologi ini, OJK juga mengharuskan kepemilikan modal minimal Rp 1 miliar pada saat pendaftaran. Dan setelah mengajukan perizinan, jumlah modal tersebut harus sudah naik hingga mencapai Rp 2,5 miliar.

Jakarta, Kompas.com – Dengan kemajuan teknologi informasi, perbankan dapat meningkatkan layanan, inovasi, dan jangkauan kepada nasabahnya di manapun berada. Direktur Utama PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk Jerry Ng menjelaskan, pihaknya sangat mengandalkan teknologi informasi dalam menjalankan bisnis. Sebab, teknologi informasi membantu BTPN untuk fokus dalam bidang bisnis yang ditekuni saat ini, tidak hanya mengakomodir nasabah pensiunan.

“Kami memang tidak ingin masuk ke begitu banyak bisnis. 18 bulan lalu kami meluncurkan BTPN Wow dan Jenius. Kami mulai shift, bukan hanya melakukan bisnis konvensional tapi berbasis IT,” ungkap Jerry kepada wartawan di kantornya di Jakarta.

Oleh sebab itu, Jerry menyatakan BTPN kini benar-benar memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menopang dua bisnis yang kini menjadi fokus perseroan, yakni layanan Laku Pandai atau branchless banking BTPN Wow dan layanan perbankan berbasis teknologi informasi Jenius. Jerry memandang ada beberapa fakta penting keterkaitan bank dengan teknologi informasi. Penduduk Indonesia yang berjumlah sekira 250 juta orang, 80 persen di antaranya merupakan kelompok mass market dan 20 persennya adalah kelas menengah. Selain itu, penetrasi ponsel kini sudah sangat tinggi, didukung konektivitas telekomunikasi yang juga membaik. Berangkat dari beberapa fakta tersebut, perseroan memutuskan untuk mengembangkan dua platform tersebut yang memang secara khusus melayani dua segmen besar masyarakat Indonesia. (www.kompas.com).

Sasaran perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi pada BTPN ada dua, yaitu karyawan dan nasabah BTPN KCP Pacitan. Berikut tabel data Nasabah BTPN KCP Pacitan.

Tabel 1. Data Nasabah BTPN KCP Pacitan.

No	Jenis Nasabah	Jumlah
1	Pensiunan	± 2.800 nasabah
2	Umum	± 1.000 nasabah
TOTAL		± 3.800 nasabah

(Sumber : Bank BTPN KCP Pacitan tahun 2017.)

Fokus sasaran produk layanan pinjam meminjam tidak dapat dipungkiri adalah sebagian pensiunan. Untuk itu perlu perhatian khusus penerapan layanan tersebut. Selain terfokus pada nasabah, Sumberdaya manusia atau SDM karyawan juga menjadi sorotan yang paling penting. Karena karyawan adalah orang yang menjalankan tugas tersebut, fungsi operasional perusahaan, dan menjadi orang pertama yang harus mampu memahami dan menjalankan layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi tersebut. Apabila SDM karyawan atau inti dari perusahaan kurang mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi, tentu dapat menghambat penerapan layanan baru berbasis teknologi informasi (*fintech*) tersebut. Faktor kesiapan pada karyawan juga sangat penting, kesiapan dalam melakukan pekerjaan dengan sistem yang baru, kesiapan dalam mengoperasikan sistem operasi layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi. Hal ini dikarenakan, apabila karyawan tidak siap dalam menghadapi perkembangan teknologi

tersebut, akan berdampak pada pelayanan di perusahaan menjadi kurang maksimal dan kurang efektif maupun efisien.

Berikut data karyawan BTPN meliputi usia dan pendidikan terakhir.

Tabel 2. Data Karyawan BTPN KCP Pacitan

No	Jabatan	Jumlah	Usia	Rata-rata Pendidikan Terakhir
1	Branch Head	1 karyawan	39 tahun	S1
2	Branch Manager UMK	1 karyawan	36 Tahun	S1
3	Sales Manager	1 karyawan	45Tahun	S1
4	Sales Support	1 karyawan	30 Tahun	S1
5	Sales Marketing	2 karyawan	33 Tahun 35 Tahun	S1, SLTA
6	Sales WOW	18 Karyawan	23-35 Tahun	SLTA, S1
7	Sales UMK	3 Karyawan	29-26 Tahun	S1
8	Teller	1 karyawan	28 tahun	S1
9	Costumer Service	1 karyawan	24 tahun	S1
10	Juru Bayar	3 karyawan	28 tahun 30 tahun 24 tahun	S1 SMK SMK

(Wawancara langsung tanggal 5 maret 2018).

Perkembangan teknologi yang semakin cepat, kemudian dengan dukungan Otoritas Jasa keuangan yang mengeluarkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, membuat Bank BTPN merombak pelayanan dari sistem Konvensional

menjadi sistem *Financial Technology* sampai dengan seleksi karyawan untuk dapat bersaing dengan Bank Nasional terbaik di Indonesia. Perombakan tersebut dimulai pada tanggal satu Desember 2017. Akan tetapi sampai sekarang bulan maret 2018 pelayanan belum terlihat maksimal dengan baik. Untuk itu perlu di teliti kesiapan BTPN KCP Pacitan, baik dari SDM karyawan BTPB KCP Pacitan, maupun sistem operasi terkait teknologi informasi pada bank BTPN KCP Pacitan tersebut.

Dari pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti “***Analisis Kesiapan Karyawan BTPN KCP Pacitan Dalam Menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi Informasi (Fintech)***”.

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:.

1. Gempuran Teknologi membuat Bank BTPN sebagai bank yang ikut terdampak perubahan teknologi, membuat Bank BTPN ikut merombak perusahaan dari perampingan karyawan, perubahan pelayanan, subsistem perusahaan, perubahan bentuk-bentuk jabatan danlainsebagainya.
2. Adanya perubahan pada Bank BTPN dari sistem konvensional menjadi sistem layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*).
3. Lebih efisiennya layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (*fintech*) melindungi konsumen terkait keamanan dana dan data,

pengecahan pencucian uang dan pendanaan terorisme, stabilitas sistem keuangan, hingga para pengelola perusahaan *fintech*.

C. RUMUSAN MASALAH

Ketidaksiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi. Dikarenakan masih kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan mengenai sistem operasi layanan pinjam meminjam berbasis teknologi informasi (*fintech*).

D. PERTANYAAN PENELITIAN

1. Mengapa karyawan BTPN KCP Pacitan belum siap menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*)?
2. Upaya apa yang dilakukan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*)?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian.
 - a. Untuk mengidentifikasi Mengapa karyawan BTPN KCP Pacitan belum siap menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*).

- b. Untuk mengidentifikasi upaya BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*).

2. Manfaat Penelitian.

Penelitian ini sangat diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

a. Manfaat teoritis.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen strategik sektor publik.

b. Manfaat Praktis.

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan mengenai kesiapan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*). Serta penerapan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan di magister manajemen dan sebagai syarat yang diajukan ke STIE Widya Wiwaha Yogyakarta untuk mendapatkan gelar magister.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat untuk memberi pengetahuan dan pemahaman mengenai analisis kesiapan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini disajikan teori sebagai kerangka berfikir menjawab rumusan masalah penelitian. Teori sebagai perangkat proposisi yang berinteraksi secara sitaksi (yaitu yang mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis dengan yang lainnya dengan data atas dasar yang dapat diamati) dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati (Moleong, 2007:189).

Pada penelitian ini teori yang dikaji meliputi Kesiapan Karyawan, Jasa Keuangan, Teknologi Informasi, dan Bank.

1. Deskripsi teoritik.

1. Kesiapan Karyawan.

a. Pengertian Kesiapan Karyawan.

Menurut Suharsimi Arikunto (2001:54), kesiapan adalah suatu kompetensi berarti sehingga seseorang yang mempunyai kompetensi berarti seseorang tersebut memiliki kesiapan yang cukup untuk berbuat sesuatu. Kemudian menurut Yusnawati (2007:11), kesiapan merupakan suatu kondisi dimana seseorang telah mencapai pada tahapan tertentu atau dikonotasikan dengan kematangan fisik, psikologis, spiritual dan skill.

Menurut Oemar Hamalik (2008) kesiapan adalah tingkatan atau keadaan yang harus dicapai dalam proses perkembangan perorangan

pada tingkatan pertumbuhan mental, fisik, sosial dan emosional. Sedangkan menurut Slameto (2010:13) dalam *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*, kesiapan adalah keseluruhan kondisi yang membuatnya siap untuk memberi respon atau jawaban di dalam cara tertentu terhadap suatu situasi. Penyesuaian kondisi pada suatu saat akan berpengaruh pada kecenderungan untuk memberi respon.

Kemudian Dalyono (2005) mengartikan bahwa kesiapan adalah kemampuan yang cukup baik dari segi fisik dan mental. Kesiapan fisik berarti tenaga yang cukup dan kesehatan yang baik, sementara kesiapan mental berarti memiliki minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu kegiatan. Dari pemaparan arti kesiapan menurut para ahli diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kesiapan adalah kemampuan yang baik yang dimiliki oleh SDM maupun sistem untuk melaksanakan suatu kegiatan yang baru.

b. Aspek-aspek Kesiapan.

Suatu kondisi dikatakan siap setidak-tidaknya mencakup beberapa aspek, menurut Slameto (2010:14) dalam buku *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*, ada tiga aspek yang mempengaruhi kesiapan yaitu:

- a. Kondisi fisik, mental, dan emosional
- b. Kebutuhan atau motif tujuan
- c. Keterampilan atau kemampuan, pengetahuan dan pengertian yang lain yang telah dipelajari sebagai berikut:

1. Keterampilan atau kemampuan
 - a. Persepsi tentang persaingan antar bank
 - b. Persepsi ketrampilan negosiasi dengan nasabah.
 - c. Persepsi standar pelayanan nasabah
 - d. Kemampuan bekerjasama dalam tim.
2. Pengetahuan
 - a. Pengetahuan tentang layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi.
 - b. Pengetahuan tentang perubahan dari konvensional ke sistem fintech.

Slameto dalam *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya* juga mengungkapkan tentang prinsip-prinsip readiness atau kesiapan yaitu:

- 1) Semua aspek perkembangan berinteraksi (saling pengaruh mempengaruhi).
- 2) Kematangan jasmani dan rohani adalah perlu untuk memperoleh manfaat dari pengalaman.
- 3) Pengalaman-pengalaman mempunyai pengaruh yang positif terhadap kesiapan.
- 4) Kesiapan dasar untuk kegiatan tertentu terbentuk dalam periode tertentu selama masa pembentukan dalam masa perkembangan.

Menurut Darsono (2000:27) aspek kesiapan meliputi:

- a. Kondisi fisik yang tidak kondusif. Misalnya sakit, pasti akan mempengaruhi faktor-faktor lain yang dibutuhkan untuk belajar.
- b. Kondisi psikologis yang kurang baik. Misalnya gelisah, tertekan, dan lain sebagainya. Merupakan kondisi awal yang tidak menguntungkan bagi kelancaran belajar.

2. Jasa Keuangan

a. Pengertian Jasa Keuangan.

Jasa keuangan adalah suatu istilah yang digunakan untuk merujuk jasa yang disediakan oleh industri keuangan. Jasa keuangan juga digunakan untuk merujuk pada organisasi yang menangani pengelolaan dana. Bank, bank investasi, perusahaan asuransi, perusahaan kartu kredit, perusahaan pembiayaan konsumen, dan sekuritas adalah contoh-contoh perusahaan dalam industri ini yang menyediakan berbagai jasa yang terkait dengan uang dan investasi. (wikipedia.org).

Jasa Keuangan merupakan jenis jasa yang diberikan atau disediakan oleh industri lembaga keuangan. Industri lembaga keuangan yang dimaksud misalnya Bank, perusahaan asuransi, sekuritas, perusahaan pembiayaan konsumen, dan perusahaan kartu kredit. (www.mag.co.id)

b. Jenis-jenis Jasa Keuangan.

1. Perusahaan Penjaminan Kredit.

Perusahaan penjaminan kredit merupakan salah satu badan hukum yang bekerja pada bidang keuangan dimana kegiatan pokok

dari perusahaan ini adalah memberikan pinjaman kredit kepada nasabah. Perusahaan penjaminan kredit bertujuan untuk membantu Usaha Kecil, Usaha Menengah, Usaha Mikro untuk mengakses dana dari lembaga keuangan lain, misalnya perbankan.

2. Perusahaan Penjaminan Infrastruktur.

Perusahaan penjaminan infrastruktur merupakan salah satu bentuk perusahaan persero. Tujuan dari pendirian perusahaan ini adalah untuk memberi jaminan kepada proyek-proyek yang bekerjasama dengan pemerintah namun badan usaha ini bergerak hanya di bidang infrastruktur yang dilakukan dengan cara menyediakan penjaminan infrastruktur.

3. Lembaga Penyediaan Ekspor Indonesia

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia atau (LPEI) dibentuk demi membantu dan mendukung kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mendorong ekspor barang-barang asli dalam negeri menuju Negara-negara tertentu.

4. Perusahaan Pembiayaan Sekunder Perumahan

Fungsi atau tugas dari pendirian perusahaan ini adalah untuk menyediakan berbagai macam pembiayaan perumahan. Tujuan dari pembiayaan perumahan antara lain untuk meningkatkan kapasitas pembiayaan perumahan agar dapat dijangkau oleh masyarakat di berbagai kalangan. Di Indonesia hanya ada satu Perusahaan

Pembiayaan Sekunder Perumahan, nama perusahaan tersebut adalah PT Sarana Multigriya Finansial atau sering disingkat dengan PT. SMF (persero).

5. Perusahaan Pegadaian

Pemerintah memiliki program untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat kelas menengah ke bawah. Untuk meningkatkan dan mendukung program pemerintah tersebut, perusahaan pegadaian didirikan untuk memberi kemudahan bagi usaha skala mikro, kecil dan menengah dalam mencari pinjaman modal dengan bunga pinjaman yang tergolong kecil. Pemberian pinjaman memiliki dasar hukum gadai dan fidusia.

6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

Lembaga jasa keuangan ini sering disebut dengan BPJS yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Perusahaan ini memberikan jaminan dalam berbagai bentuk, yaitu jaminan kematian, jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan pensiun, dan jaminan hari tua. Jenis jaminan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang menggunakan BPJS.

7. Lembaga Keuangan Mikro

Lembaga Keuangan Mikro (LKM) didirikan tidak hanya untuk mendapat keuntungan semata. Lembaga jasa keuangan ini bergerak khusus dalam bidang pemberian jasa pengembangan usaha dan

pemberdayaan ekonomi masyarakat. Caranya adalah dengan memberi pinjaman dan pembiayaan secara langsung untuk usaha yang berskala mikro baik kepada anggotanya atau kepada masyarakat. Perusahaan ini juga melakukan pengelolaan uang simpanan masyarakat atau kelompok dan bersedia memberi konsultasi dalam pengembangan usaha yang dilakukan oleh kelompok masyarakat maupun individu.

Anda dapat memilih perusahaan penyedia jasa keuangan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan anda. Baik untuk perorangan maupun untuk kelompok demi kelancaran usaha-usaha yang anda miliki. Masing-masing lembaga perusahaan juga memiliki tingkatan masing-masing, mulai dari yang tersedia untuk kalangan bawah hingga untuk kalangan atas dengan nominal yang sangat bervariasi. Jasa keuangan merupakan industri yang memiliki pendapatan paling besar di dunia, yaitu mencapai 20%. Dengan begitu banyak keuntungan yang didapat, tak heran jika di Indonesia semakin banyak perusahaan jasa keuangan yang lahir.

3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi.

Menimbang bahwa teknologi informasi telah digunakan untuk mengembangkan industri keuangan yang dapat mendorong tumbuhnya alternatif pembiayaan bagi masyarakat; bahwa dalam rangka mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan berbasis teknologi informasi sehingga

dapat lebih berkontribusi terhadap perekonomian nasional; bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf adan b, perlu menetapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi;

Mengingat Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253). Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah lembaga yang independen, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya adalah pergadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai pergadaian, penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib,

serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan.

3. Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi adalah penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman dengan penerima pinjaman dalam rangka melakukan perjanjian pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.
4. Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik di bidang layanan jasa keuangan.
5. Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi di bidang layanan jasa keuangan.
6. Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan hukum Indonesia yang menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
7. Penerima Pinjaman adalah orang dan/atau badan hukum yang mempunyai utang karena perjanjian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

8. Pemberi Pinjaman adalah orang, badan hukum, dan/atau badan usaha yang mempunyai piutang karena perjanjian Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
9. Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yang selanjutnya disebut Pengguna adalah Pemberi Pinjaman dan Penerima Pinjaman yang menggunakan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.
10. Direksi :
 - a. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum perseroan terbatas adalah direksi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; atau
 - b. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum koperasi adalah pengurus sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
11. Komisaris:
 - a. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum perseroan terbatas adalah komisaris sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas; atau
 - b. bagi Penyelenggara yang berbentuk badan hukum koperasi adalah pengawas sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian.
12. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog,

digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau Sistem Elektronik termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

13. Sertifikat Elektronik adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
14. Penyelenggara Sertifikasi Elektronik adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak yang memberikan dan mengaudit Sertifikat Elektronik yang terdaftar di OJK.
15. Tanda Tangan Elektronik adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang digunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

4. Teknologi Informasi

Teknologi Informasi adalah studi atau peralatan elektronika, terutama komputer, untuk menyimpan, menganalisa, dan mendistribusikan informasi apa saja, termasuk kata-kata, bilangan, dan gambar (kamus Oxford, 1995). Menurut Haag & Keen, 1996, teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

Martin, 1999 menyatakan bahwa teknologi informasi tidak hanya terbatas pada teknologi komputer (software & hardware) yang digunakan untuk memproses atau menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi. Teknologi Informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik (Lucas, 2000). Teknologi Informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (komputer) dengan jalur komunikasi berkecepatan tinggi yang membawa data, suara, dan video.

5. BANK

a. Pengertian Bank.

Sesuai dengan pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, Bank adalah usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk yang lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Fungsi bank adalah merupakan

lembaga keuangan yaang menjadi tempat bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta maupun perorangan dalam penghimpunan dana lalu menyalurkannya dalam bentuk perkreditan jasa lainnya.

b. Jenis- Jenis Bank.

Jenis bank berdasarkan fungsinya ada tiga yaitu :

1) Bank Sentral

Bank sentral yang dimaksud adalah Bank Indonesia. Bank Indonesia adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang ini.

2) Bank Umum

Pengertian bank umum menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007 adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Jasa yang diberikan oleh bank umum bersifat umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada. Bank umum sering disebut bank komersial (commercial bank).

3) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum.

c. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Pacitan (BTPN KCP Pacitan).

BTPN adalah bank devisa yang memfokuskan diri untuk melayani dan memberdayakan segmen masyarakat berpendapatan rendah yang terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta komunitas prasejahtera produktif (mass market). BTPN telah menempuh perjalanan panjang sejak didirikan di Bandung, Jawa Barat pada 1958 sebagai Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil) hingga berubah nama pada 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

BTPN mulai tercatat di Bursa Efek Indonesia pada 2008. Selanjutnya BTPN berkembang secara berkelanjutan dengan melahirkan berbagai inovasi bisnis yang melengkapi portofolio layanan perbankan pensiun yang telah dirintis sejak 1958. Dengan inovasi bisnis tersebut, kini bisnis utama BTPN adalah BTPN Sinaya – unit bisnis pendanaan, BTPN Purna Bakti – unit bisnis yang fokus melayani nasabah pensiunan, BTPN Mitra Usaha Rakyat – unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha mikro, serta BTPN Mitra Bisnis – unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha kecil dan menengah. BTPN juga meluncurkan BTPN Wow! yang merupakan inisiatif BTPN dalam Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) yang

digagas Otoritas Jasa Keuangan (OJK). BTPN Wow! adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui hape GSM dan didukung jasa agen untuk meningkatkan jangkauan bank ke masyarakat di pelosok. Inovasi pada bidang *financial technology* juga dilakukan untuk masyarakat melek digital (*digital savy*) yang menginginkan kemudahan dan kecepatan, dengan meluncurkan Jenius, sebuah revolusi di bidang perbankan dengan proses digitalisasi. Selain itu, BTPN memiliki anak usaha yaitu BTPN Syariah yang fokus melayani nasabah dari komunitas prasejahtera produktif. Saat ini Bank BTPN mempersiapkan diri sistem konvensional menjadi sistem pelayanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi digital/ *technology (Fintech)*. (<https://www.btpn.com/id/tentang-kami/sekilas-btpn>).

a) Sistem konvensional.

Konvensional adalah suatu bentuk hal-hal yang normal, biasa, dan mengikuti cara yang diterima secara umum. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Bank Konvensional adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b) Sistem layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*Fintech*).

Technology (FinTech) adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi di bidang keuangan. Inovasi yang berkembang di sini adalah pengadaptasian prinsip jaringan komputer yang diterapkan pada bidang keuangan.

2. Penelitian Terdahulu

Untuk meminimalisir plagiasi dari penelitian yang sebelumnya, maka ada penelitian yang sejalan dengan penelitian ini sebagai perbandingan.

Penelitian yang berjudul “Analisis Kesiapan Sertifikasi ISO 9001:2008 Pada Kesatuan Bisnis Mandiri Jasa Lingkungan dan Produk Lain Perum Perhutani Unit III Jawa Barat dan Banten” oleh Jembar Prasetya, Hendang Setyo Rukmi, Ambar Hasono pada tahun 2014. Penelitian yang ujuan untuk melihat aspek-aspek yang sudah memenuhi dan belum memenuhi klausul-klausul ISO 9001:2008. Checklist yang digunakan mengacu pada rancangan Sachbudi Abbas, yang ditujukan kepada pihak manajemen KBM JLPL. Berdasarkan hasil pengisian checklist pertanyaan dapat disimpulkan sebanyak 208 pertanyaan (92,04%) perusahaan telah memenuhi persyaratan ISO 9001:2008, sebanyak 14 pertanyaan (6,19%) tidak sesuai dan empat pertanyaan (1,77%) belum memenuhi persyaratan ISO 9001:2008. Usulan perbaikan diberikan untuk klausul-klausul yang belum sesuai dengan persyaratan ISO 9001:2008.

Penelitian yang berjudul “Analisis Kesiapan Pemerintah Daerah Dalam Penerapan Standar Akuntansi Pemerintah Berbasis Akrua” oleh Moh. Mashudi Arif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa bila dilihat pada komitmen, sumber daya manusia, fasilitas, dan informasi. Sistem pemerintahan kabupaten dapat dikategorikan cukup siap masuk analisis secara umum. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pada pendidikan masih ada memiliki kemampuan dan kapasitas untuk mengimplementasikan SA berbasis akrua.

Berbasis pada persentase kesiapan pendidikan, 50% pada pendidikan dikategorikan sebagai "kurang", sedangkan yang "bagus" hanya 3,8% yang tersisa di kategori "cantik" sebesar 46,2%. Analisis masing-masing variabel juga. Tak jauh berbeda, dari empat variabel yang digunakan komitmen, manusia sumber daya, dan kriteria infrastruktur masuk ke dalam "cantik" dan hanya variabel atau indikator dari sistem informasi yang memiliki kriteria "bagus". Hasil analisis peta jalan menjelaskan bahwa pemerintah kabupaten memiliki beberapa kelemahan dan hambatan dalam menerapkan SAP accrual. Kelemahannya termasuk kekurangan sumber daya manusia dan infrastruktur yang berkualitas serta kurang dari. Dukungan maksimal dari pimpinan pendidikan. Strategi itu Bisa dimanfaatkan oleh pemerintah kabupaten sebagai bentuk percepatan akrual implementasi SAP, yaitu strategi agresif.

3. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2011:60) yang dimaksud kerangka berfikir adalah sebuah model konseptual tentang sebagaimana teori tersebut berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Penelitian ini berawal dengan mengkaji transformasi Bank BTPN pada akhir tahun 2017, dimana sistem operasional berubah dari sistem konvensional menjadi sistem layanan jasa berbasis teknologi informasi atau yang sedang *booming* disebut *financial technology (fintech)*. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis kesiapan Karyawan BTPN KCP

Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*)”.

Penelitian ini menggunakan teori analisis kesiapan dari Slameto (2010:14) dalam *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*, dimana kondisi dikatakan siap setidak-tidaknya mencakup beberapa aspek yaitu: pertama, kondisi fisik, mental, dan emosional. Kedua, kebutuhan atau motif tujuan. Ketiga keterampilan dan pengetahuan meliputi persepsi tentang persaingan antar bank, persepsi ketrampilan negosiasi dengan nasabah, persepsi standar pelayanan nasabah, kemampuan bekerjasama dalam tim, pengetahuan tentang layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi, serta pengetahuan tentang perubahan dari konvensional ke sistem fintech.

STIE Widya Wivaha
Jangan Plagiat

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam bagan dibawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:8) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah yang hasilnya lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sedangkan menurut Moleong (2009:4) pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode pendekatan deskriptif kualitatif sebagai cara untuk menarik hasil penelitian dari data yang telah didapat dalam bentuk tulisan maupun uraian kata yang pada akhirnya mengantarkan pada suatu kesimpulan (B. Shofa, 1996: 91). Pendekatan ini dimaksudkan untuk memperoleh hasil maksimal dan fokus menelaah obyek yang diteliti, yaitu mengenai analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Kota Pacitan. Tepatnya di Bank BTPN KCP Pacitan, yang terletak di Jl. Ahmad Yani no 28, Kota Pacitan, Provinsi Jawa Timur. Lokasi di Pacitan dipilih dalam penelitian ini karena mempermudah peneliti dalam mencari data dimana peneliti sudah bekerja di Kota Pacitan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2018 - selesai.

C. Informan Penelitian

Sumber utama dalam pencarian data atau orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat dari obyek yang sedang diteliti. Menurut Arikunto (2006 : 145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Informan penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkap fakta-fakta yang ada di lapangan. Subyek pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

- 1) Bapak Heru Eka Putro, Branch Manager Bank BTPN KCP Pacitan.
- 2) Ibu Anjar Wahyu Tri, Sales Marketing Supervisor Bank BTPN KCP Pacitan.
- 3) Bapak Cholisa Prima, Sales Support Supervisor Bank BTPN KCP Pacitan.
- 4) Bapak Chamim, Bapak Dodik, Sales Marketing Bank BTPN KCP Pacitan.
- 5) Ibu Niken, Ibu Devi, Ibu Herni, Karyawan Supervisor Bank BTPN KCP Pacitan
- 6) Sebagian dari nasabah Bank BTPN KCP Pacitan, Ibu Aminah, Ibu Tumini, Bapak Jumadi, Bapak Sutjipto.

D. Instrumen Penelitian.

Pada penelitian kualitatif, kehadiran peneliti sebagai pengamat langsung pada kegiatan-kegiatan yang diteliti sangat diperlukan. Karena peneliti memahami betul mengenai permasalahan yang sedang diteliti, sehingga memperoleh data-data yang valid dan objektif. Menurut Moleong,

(2009:163-164) pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian menggunakan instrumen dan alat penelitian sesuai metode penelitian yang dipilih. Dalam proses penelitian, peneliti menggunakan alat pengumpulan data yaitu berupa buku catatan lapangan, pedoman wawancara serta pedoman observasi selama proses penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

Arikunto (2006:129) mengemukakan bahwa sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Data diperoleh oleh peneliti berupa kata-kata dan pernyataan tertulis. Data lain dapat berupa dokumen maupun buku-buku literatur. Sumber data yang berupa kata-kata dan tindakan diperoleh peneliti dari wawancara, mengamati dan bertemu langsung dengan informan penelitian. Sedangkan yang berupa dokumentasi maupun literatur diperoleh dari buku-buku, *soft file* yang diberikan oleh informan penelitian, dan dokumentasi berupa gambar dilapangan. Adapun jenis data dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer.

Data primer atau pokok yang akan dicari dan diteliti dari sumber atau informan penelitian. Data primer diperoleh peneliti dari mewawancarai dan bertatap muka langsung dengan informan penelitian di lapangan, jadi peneliti dapat langsung mengetahui fenomena-fenomena yang ada dilapangan secara langsung. Data primer diperoleh peneliti dari mewawancarai dan bertatap muka langsung dengan informan penelitian di lapangan, jadi peneliti dapat langsung mengetahui fenomena-fenomena yang ada

dilapangan secara langsung. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui pihak-pihak terkait Analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*) meliputi :Branch Manager Bank BTPN KCP Pacitan, Sales Marketing Supervisor Bank BTPN KCP Pacitan, Sales Support Supervisor Bank BTPN KCP Pacitan, Sales Marketing Bank BTPN KCP Pacitan, Karyawan Supervisor Bank BTPN KCP Pacitan, dan sebagian dari nasabah Bank BTPN KCP Pacitan.

b. Data Sekunder.

Data sekunder merupakan penunjang berupa data tertulis yang diperoleh dari buku literatur, dokumen resmi yang diperoleh dari tempat penelitian, buku catatan peneliti dsb. Menurut Sugiyono (2010:193) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder berasal dari dokumen atau literatur-literatur, foto, skripsi, jurnal, catatan lapangan, catatan hasil wawancara. Selain itu data sekunder yang digunakan berupa Profil Bank BTPN KCP Pacitan tahun 2018, Foto dokumentasi pelayanan nasabah BTPN KCP Pacitan tahun 2018.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini bersifat primer. Untuk kebutuhan analisis dilakukan dengan observasi,

wawancara, dan dokumentasi, serta secara sekunder dengan tinjauan literatur yang berkaitan dengan Analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*).

a. Observasi

Sugiyono (2013:145) mengemukakan bahwa, *observasi* merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi dengan pengamatan dan pencatatan terhadap obyek atau tempat berlangsungnya peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, disebut observasi langsung.

Dalam penelitian ini menggunakan observasi aktif yaitu peneliti datang di tempat kegiatan dan ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2009:227). Peneliti mengamati kegiatan yang dilakukan maupun mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian kepada informan penelitian terkait, sehingga data yang diterima jelas dan valid.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2013:231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur yaitu menggunakan pertanyaan yang terbuka dan sudah dipersiapkan pada waktu sebelum pelaksanaan wawancara. Wawancara dilakukan di ruang kerja informan yang bersangkutan, diawali dengan memberitahu maksud dan tujuan kedatangan

peneliti, lanjut dengan menanyakan pertanyaan yang ada dalam pedoman wawancara. Menanggapi jawaban-jawaban yang keluar dari mulut informan penelitian tersebut apabila ada yang perlu dijelaskan lebih lanjut. Hal ini dapat menggali informasi lebih dalam, tidak hanya sebatas pertanyaan yang ada di pedoman wawancara. Namun tetap terdapat batasan pertanyaan agar tidak keluar jalur penelitian. Saat proses wawancara berlanjut, peneliti mencatat jawaban dari informan penelitian serta merekam dalam sebuah ponsel pribadi.

c. Dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Menurut Moeloeng (2009:216) dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan mempelajari arsip atau dokumen-dokumen yaitu setiap bahan tertulis baik internal maupun eksternal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dari dokumen tersebut dilakukan kajian isi, sehingga diperoleh pemahan melalui karakteristik pesan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Dalam penelitian ini dokumen yang didapat peneliti berupa data pendukung:

1. Dokumen tertulis

- a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.

b. Memorandum Standar Operating Procedure “Credit Process” Bank BTPN tahun 2016.

c. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

2. Dokumen gambar

a. Peta Administratif Kota Pacitan.

b. Struktur Organisasi Bank BTPN KCP Pacitan.

c. Foto Kegiatan Pelayanan nasabah.

G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.

Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan data yang bisa dipertanggungjawabkan Teknik triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat pertanyaan yang berbeda (menurut Patton dalam Moleong, 2009:178). Penerapan metode ini dicapai dengan:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- 3) Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut.

Langkah menganalisis data pada penelitian ini mengadopsi dari Miles dan Huberman sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara objektif dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, baik data primer maupun sekunder yang diterima langsung dilapangan, serta berbagai dokumentasi dilapangan mengenai analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*).

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan, perhatian, pengabstraksian serta pentransportasian data kasar dari lapangan (Basrowi dan Suwandi, 2008:208). Data yang dihasilkan dari dokumentasi dan wawancara merupakan data yang masih kompleks. Tahap reduksi merupakan bagian dari kegiatan analisis bagi peneliti untuk memilah dan memilih data yang akan diambil atau dibuang, serta diringkas dan merupakan pilihan analitis. Agar lebih mudah menganalisis kemudian data disederhanakan serta dicari arti yang lebih mendasar. Sedangkan menurut Sugiyono (2011:249), reduksi data berarti memilih hal-hal yang menjadi

pokok pembahasan, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

c. Penyajian Data

Data yang pada mulanya sudah direduksi, dirangkum secara keseluruhan kemudian di sajikan secara urut dan terpadu. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data berupa uraian kata dalam bentuk teks naratif untuk menjelaskan bagaimana analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*). Penyajian dalam bentuk naratif tersebut kemudian dikaitkan dengan teori yang diambil dalam penelitian untuk membahas secara lebih detail, menyeluruh, serta terarah. Pada penelitian ini menggunakan teori dari Slameto (2010:14) meliputi analisis kondisi fisik, mental, dan emosional, kebutuhan atau motif tujuan, keterampilan dan pengetahuan.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengacu pada rumusan masalah serta tujuan yang telah dirumuskan diawal penelitian, sudah mencapai tujuan atau belum serta memeriksa kebenaran dan keabsahan data yang diperoleh. Dari data yang didapat dilapangan kemudian ditarik kesimpulan, kesimpulan berkaitan dengan permasalahan mengenai analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA.

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Profil Kota Pacitan.

Pacitan terletak di ujung barat daya Provinsi Jawa Timur. Wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Ponorogo di utara, Kabupaten Trenggalek di timur, Samudra Hindia di selatan, serta Kabupaten Wonogiri (Jawa Tengah) di barat. Sebagian besar wilayahnya berupa pegunungan kapur, yakni bagian dari rangkaian Pegunungan Kidul. Tanah tersebut kurang cocok untuk pertanian.

Pacitan juga dikenal memiliki gua-gua yang indah, diantaranya Gua Gong (Gua Terindah Se-Asia Tenggara), Tabuhan (Batu dapat dipukul dan Berbunyi Seperti Alat Musik Gamelan), Kalak (Gua Pertapaan), dan Luweng Jaran (diduga sebagai kompleks gua terluas di Asia Tenggara). Di daerah pegunungan seringkali ditemukan fosil manusia purba dan alat – alat purbakala.

1. Kondisi Fisik Wilayah Pacitan

Pacitan terletak di antara $110^{\circ} 55'$ - $111^{\circ} 25'$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 55'$ - $8^{\circ} 17'$ Lintang Selatan, dengan luas wilayah $1.389,8716 \text{ Km}^2$ atau $138.987,16 \text{ Ha}$. Luas tersebut sebagian besar berupa perbukitan yaitu kurang lebih 85 %, gunung-gunung kecil lebih kurang 300 buah menyebar diseluruh wilayah Kabupaten Pacitan dan jurang terjal yang

termasuk dalam deretan Pegunungan Seribu yang membujur sepanjang selatan Pulau Jawa, sedang selebihnya merupakan dataran rendah.

Dari aspek topografi menunjukkan bentang daratannya bervariasi dengan kemiringan sebagai berikut :

- a. Datar (kelas kelerengan 0-5%) dengan luas 55,59 Km² atau 4% dari luas wilayah Kabupaten Pacitan.
- b. Berombak (kelas kelerengan 6-10%) dengan luas 138,99 Km² atau 10% dari luas wilayah Kabupaten Pacitan.
- c. Bergelombang (kelas kelerengan 11-30%) dengan luas 333,57 Km² 24% dari luas wilayah Kabupaten Pacitan.
- d. Berbukit (kelas kelerengan 31-50%) dengan luas 722,73 Km² atau 52% dari luas wilayah di Kabupaten Pacitan.
- e. Bergunung (kelas kelerengan > 52%) dengan luas 138,99 Km² atau 10% dari luas wilayah di Kabupaten Pacitan

Bila ditinjau dari struktur dan jenis tanah terdiri dari Asosiasi Litosol Mediteran Merah, Aluvial kelabu endapan liat, Litosol campuran Tuf dengan Vulkan serta kompleks Litosol Kemerahan yang ternyata di dalamnya banyak mengandung potensi bahan galian mineral.

Pacitan disamping merupakan daerah pegunungan yang terletak pada ujung timur Pegunungan Seribu, juga berada pada bagian selatan Pulau Jawa dengan rentangan sekitar 80 km dan lebar 25 km. Tanah

Pegunungan Seribu memiliki ciri khas yang tanahnya didominasi oleh endapan gamping bercampur koral dari kala Milosen (dimulai sekitar 21.000.000 – 10.000.000 tahun silam). Endapan itu kemudian mengalami pengangkatan pada kala Holosen, yaitu lapisan geologi yang paling muda dan paling singkat (sekitar 500.000 tahun silam – sekarang).

2. Letak Geografis

Kabupaten Pacitan terletak di Pantai Selatan Pulau Jawa dan berbatasan dengan Propinsi Jawa Tengah dan daerah Istimewa Yogyakarta merupakan pintu gerbang bagian barat dari Jawa Timur dengan kondisi fisik pegunungan kapur selatan yang membujur dari Gunung Kidul ke Kabupaten Trenggalek menghadap ke Samudera Indonesia.

Adapun wilayah administrasi terdiri dari 12 Kecamatan, 5 Kelurahan dan 166 Desa, dengan letak geografis berada antara $110^{\circ} 55' - 111^{\circ} 25'$ Bujur Timur dan $7^{\circ} 55' - 8^{\circ} 17'$ Lintang Selatan. Batas-batas Administrasi :

1. Sebelah timur : Kabupaten Trenggalek.
2. Sebelah Selatan : Samudera Indonesia.
3. Sebelah Barat : Kabupaten Wonogiri (Jawa Tengah).
4. Sebelah Utara : Kabupaten Ponorogo (Jawa Timur) dan Kabupaten Wonogiri (Jawa Tengah).

Apabila diukur dari permukaan laut, ketinggian tempat itu dapat dirinci sebagai berikut :

1. Ketinggian 0 – 25 m, seluas 37,76 km atau 2,62 % luas wilayah.
2. Ketinggian 25 – 100 m, seluas 38 km atau 2,67 % luas wilayah.
3. Ketinggian 100 – 500 m, seluas 747,75 km atau 52,68 % luas wilayah.
4. Ketinggian 500 – 1000 m, seluas 517,13 km atau 36,43 % luas wilayah.
5. Ketinggian 1000 m, seluas 79,40 km atau 5,59 % luas wilayah.

Ditinjau dari sudut geografisnya wilayah Kabupaten Pacitan seluas 1.389,8716 Km² atau 138.987,16 Ha sebagian besar tanahnya terdiri atas :

1. Tanah ladang : 21,51% atau 29.890,58 ha.
2. Pemukiman Penduduk : 02,27% atau 3.153,33 ha.
3. Hutan : 58,56% atau 81.397 ha.
4. Sawah : 09,36% atau 13.014,26 ha.
5. Pesisir dan tanah kosong : 08,29% atau 11.530,99 ha.

b. Profil Bank BTPN KCP Pacitan.

BTPN bank devisa yang memfokuskan diri untuk melayani dan memberdayakan segmen masyarakat berpendapatan rendah yang terdiri

dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta komunitas prasejahtera produktif (mass market). BTPN telah menempuh perjalanan panjang sejak didirikan di Bandung, Jawa Barat pada 1958 sebagai Bank Pegawai Pensiunan Militer (Bapemil) hingga berubah nama pada 1986 menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

BTPN mulai tercatat di Bursa Efek Indonesia pada 2008. Selanjutnya BTPN berkembang secara berkelanjutan dengan melahirkan berbagai inovasi bisnis yang melengkapi portofolio layanan perbankan pensiun yang telah dirintis sejak 1958. Dengan inovasi bisnis tersebut, kini bisnis utama BTPN adalah BTPN Sinaya – unit bisnis pendanaan, BTPN Purna Bakti – unit bisnis yang fokus melayani nasabah pensiunan, BTPN Mitra Usaha Rakyat – unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha mikro, serta BTPN Mitra Bisnis – unit bisnis yang fokus melayani pelaku usaha kecil dan menengah. BTPN juga meluncurkan BTPN Wow! yang merupakan inisiatif BTPN dalam Program Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai) yang digagas Otoritas Jasa Keuangan (OJK). BTPN Wow! adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui hape GSM dan didukung jasa agen untuk meningkatkan jangkauan bank ke masyarakat di pelosok. Inovasi pada bidang *financial technology* juga dilakukan untuk masyarakat melek digital (digital savy) yang menginginkan kemudahan dan kecepatan, dengan meluncurkan Jenius, sebuah revolusi di bidang perbankan dengan proses digitalisasi. Selain itu, BTPN memiliki anak usaha yaitu BTPN

Syariah yang fokus melayani nasabah dari komunitas prasejahtera produktif. Saat ini Bank BTPN mempersiapkan diri sistem konvensional menjadi sistem pelayanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi digital/ *technology* (*Fintech*). (<https://www.btpn.com/id/tentang-kami/sekilas-btpn>).

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, perusahaan perbankan pengelola Bank BTPN yang mempunyai kantor di berbagai wilayah Indonesia baik itu dalam lingkup provinsi, kota maupun kabupaten agar lebih dekat serta bisa memberikan layanan terbaik kepada para nasabah di dunia perbankan di berbagai lokasi, termasuk juga konsumen di Jawa Timur Kab. Pacitan yang bisa datang ke lokasi kantor cabang atau ATM terdekat. Bank BTPN membuka cabang di Kota Pacitan yang bernama Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Pacitan atau yang disingkat BTPN KCP Pacitan terletak di Jalan A Yani Nomor 28, Kabupaten Pacitan, Provinsi Jawa Timur kode pos 63512 dengan nomor telpon 0357-883324. Berikut rincian alamat jelasnya:

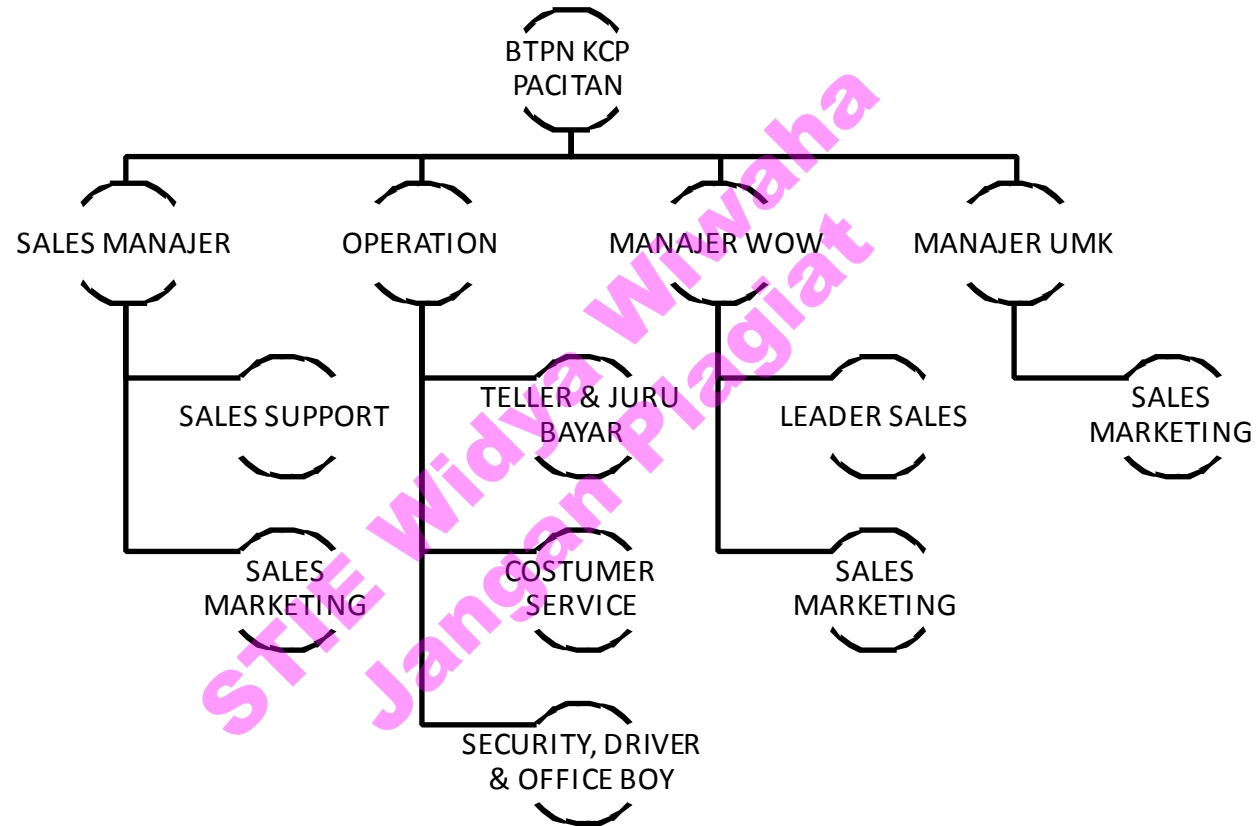
1. Nama Bank : BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN)
2. Nomor Kode Bank : 213
BTPN
3. Nama perusahaan : PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN perbankan NASIONAL
4. Nama Kantor : Bank BTPN Kantor Cabang Pembantu Pacitan
5. Keterangan status : Kantor Cabang Pembantu (Dalam

- Kantor Negeri)
6. Alamat Kantor : Jl. A Yani No 28 Kab. Pacitan Jawa Timur Indonesia
 7. Wilayah DATI 1 : Jawa Timur
 8. Wilayah DATI 2 : Kab. Pacitan
 9. Kota / Kabupaten : Pacitan
 10. Kode pos : 63512
 11. Nomor telpon : 0357-883324
 12. Alamat website : <https://www.btpn.com>
bank BTPN
 13. SMS banking : BTPN Sinaya Mobile
BTPN
 14. Internet banking : <https://sinaya.btpn.com/ib/login>
bank BTPN
 15. call center bank : 1500300,international call BTPN
BTPN +622124505500

Bank BTPN KCP Pacitan memiliki karyawan sebanyak 41 karyawan, diantaranya Kepala Cabang, Manajer *Sales Marketing*, Manajer WOW, Manajer UMK, *Sales Support*, *Sales Marketing Purnabhakti*, *Sales Marketing WOW*, *Sales Marketing UMK*, Teller, *Costumer Service*, Juru Bayar, *Office Boy*, *Security*, dan *Driver*. Berikut Struktur Organisasi Bank BTPN KCP Pacitan:

Gambar 2.

Struktur Organisasi BTPN KCP Pacitan.



(Sumber: BTPN KCP Pacitan, 2018.)

Kita bisa datang ke alamat BTPN terdekat di Jawa Timur Kab. Pacitan yang salah satu lokasi kantor cabang BTPN bernama Pacitan berada di Jl. A Yani No 28 untuk berbagai keperluan yang berhubungan dengan bank tersebut seperti menabung, mengambil uang tabungan, menukarkan mata uang rupiah maupun asing, membuat atau menggunakan kartu ATM, serta berbagai macam keperluan lainnya.

Tapi ada sebagian aktifitas banking yang bisa dilakukan secara online karena sebagian besar bank serta mungkin juga termasuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional sudah menyediakan fasilitas SMS banking BTPN yaitu BTPN Sinaya Mobile serta berbagai jenis layanan yang lainnya sehingga bisa menghemat waktu serta tenaga untuk datang ke lokasi kantor terdekat PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional di Kab. Pacitan, temukan juga alamat ATM, kantor pusat maupun cabang bank lainnya di website alamatbank.id ini semoga bisa memberikan informasi khususnya petunjuk alamat jalan menuju ke PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional maupun berbagai jenis bank lainnya di indonesia maupun luar negeri.

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian.

a. Analisis Kesiapan Bank BTPN KCP Pacitan Dalam menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi (*Fintech*).

Bank BTPN khususnya studi kasus penelitian di Bank BTPN KCP Pacitan sebagai tempat untuk menyimpan, menabung, menerima gaji, meminjam dan berbagai macam bentuk interaksi keuangan. Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembang pesatnya teknologi informasi, BTPN ikut bersinergi berkembang mengikuti pesatnya perkembangan teknologi informasi. Seperti sekarang ini BTPN sedang banyak transformasi dari operasional sistem konvensional, perlahan berubah ke sistem layanan jasa keuangan berbasis teknologi Informasi atau yang disebut *financial technology*. Perkembangan perusahaan harus dipilih dilaksanakan oleh seluruh Bank Nasional lain juga untuk bersaing dan bertahan hidup.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa mengingat teknologi informasi telah digunakan untuk mengembangkan industri keuangan yang dapat mendorong tumbuhnya alternatif pembiayaan bagi masyarakat. Dalam rangka mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan berbasis teknologi informasi sehingga dapat lebih berkontribusi terhadap perekonomian nasional Otoritas Jasa Keuangan perlu mnegeuarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Semenjak Otoritas Jasa

Keuangan mengeluarkan Peraturan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis teknologi Informasi. Hal ini membuat perusahaan multi nasional mulai bertransformasi kearah layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi, tidak terkecuali BTPN. Peraturan OJK tersebut membuat tentang ketentuan dan syarat sebuah bank melaksanakan layanan jasa keuangan berbasis teknologi, secara garis besar sebagai berikut:

1. Penyelenggara berbentuk badan hukum perseroan terbatas wajib memiliki modal disetor paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) pada saat pendaftaran. (Pasal 4 Nomor 77/POJK.01/2016).
2. Penyelenggara menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi dari pihak Pemberi Pinjaman kepada pihak Penerima Pinjaman yang sumber dananya berasal dari pihak Pemberi Pinjaman. (Pasal 5 Nomor 77/POJK.01/2016).
3. Batas maksimum total pemberian pinjaman dana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sebesar Rp 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah). (Pasal 6 Nomor 77/POJK.01/2016).
4. Permohonan pendaftaran oleh Penyelenggara oleh Direksi kepada Kepala Eksekutif Pengawas Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dengan

menggunakan Formulir dilampiri dengan dokumen yang paling sedikit memuat:

- a. Akta pendirian badan hukum termasuk anggaran dasar berikut perubahannya (jika ada) yang telah disahkan/disetujui oleh instansi yang berwenang atau diberitahukan kepada instansi yang berwenangsesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Bukti identitas diri dan daftar riwayat hidup yang dilengkapi dengan pas foto berwarna yang terbaru berukuran 4x6 cm dari:
 1. Pemegang saham yang memiliki saham paling sedikit 20% (dua puluh persen);
 2. Anggota Direksi; dan
 3. Anggota Komisaris;
- c. Fotokopi nomor pokok wajib pajak badan;
- d. Surat keterangan domisili Penyelenggara dari instansi yang berwenang;
- e. Bukti kesiapan operasionalkegiatan usahaberupa dokumen terkait Sistem Elektronik yang digunakan Penyelenggara dan data kegiatan operasional.
- f. Bukti pemenuhan syarat permodalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) atau Pasal 4 ayat (2);

- g. Surat pernyataan rencana penyelesaian terkait hak dan kewajiban Pengguna dalam hal perizinan Penyelenggara tidak disetujui oleh OJK. (Pasal 8 Nomor 77/POJK.01/2016).

Dari ketentuan syarat pokok pendaftaran dari sebuah badan yang akan menerapkan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi, Bank BTPN telah memenuhi persyaratan tersebut. Akan tetapi pelaksanaannya belum maksimal, terkendala kemampuan karyawan dalam mengoperasikan teknologi, pengetahuan karyawan tentang teknologi informasi terkini, serta lokasi Kota Pacitan yang cukup banyak pegunungan. Jadi saat dilakukan input data sistem yang dilakukan ke tempat-tempat tertentu sering terkendala signal.

Untuk menganalisis kesiapan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (*fintech*) pada penelitian ini menggunakan pemikiran Slameto (2010) tentang aspek-aspek kesiapan yang meliputi :

1. Kondisi fisik, mental dan emosional.

Bank BTPN mulai bertransformasi ke arah digitalisasi atau *fintech*. Bank BTPN ini melayani 75% untuk pensiunan, sebagai bank penyalur manfaat pensiun para pegawai negeri sipil yang sudah masa purna, serta sisanya tabungan untuk umum. Awal dari aspek kesiapan dari Slameto (2010) yaitu tentang kondisi fisik, kondisi mental dan emosional. Kondisi yang dimaksud Slameto (2010) tersebut mengenai kesiapan fisik kantor sebelum dilaksanakannya transformasi ke era

digital atau pelayanan keuangan berbasis teknologi. Indikator yang menunjukkan seberapa siap atau matang suatu teknologi dapat diterapkan dan diadopsi oleh karyawan. Pada penelitian yang dilakukan pada Bank BTPN KCP Pacitan mengenai kondisi fisik terlihat cukup baik dan memadai, dari segi alat-alat kantor, maupun perlengkapan sistem digital seperti komputer, laptop, tablet dan sebagainya. Kondisi yang selanjutnya yaitu mental dan emosional. Hal ini yang dimaksudkan adalah kondisi mental dan emosional dari karyawan BTPN KCP Pacitan untuk menyongsong perubahan yang tentu akan banyak belajar, dan pelatihan. Kondisi fisik maupun mental dan emosional para karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, kecekatan tangan, kaki dan kesehatan badan perlu untuk melihat kapabilitas seorang karyawan.

Penelitian yang saya temukan tidak ada masalah yang serius dari kondisi fisik perusahaan maupun kondisi fisik emosional dan mental karyawan, karena mengingat sistem operasional Bank BTPN dalam melayani nasabah baik pembayaran pensiun maupun pelaksanaan simpan pinjam yang terdahulu menggunakan sistem konvensional. Dimana banyak menggunakan tenaga karena segala bentuk pelayanan menggunakan manual. Seperti penjelasan dari Bapak Chamim, selaku sales marketing di BTPN KCP pacitan melalui wawancara berikut:

“kalau dulu sistemnya konvensional, kalau sekarang kita masuk digitalisasi.”

Sistem operasional Bank BTPN yang sebelumnya menggunakan sistem konvensional, sistem yang lazim atau umum digunakan oleh bank di Indonesia. Dari pelayanan pembayaran hanya dapat diambil melalui loket teller, payment point atau pembayaran dengan cara kita datang ke lokasi nasabah yang berada di atas gunung, pelayanan pengantaran gaji, sistem penyaluran kredit yang dilakukan secara manual dan sebagainya. Hal tersebut menjadi tolok ukur kesiapan pertama menurut Slameto (2010) yaitu kondisi fisik, mental dan emosional. Akan tetapi mulai Desember 2017, Bank BTPN mulai bertransformasi ke arah digitalisasi perusahaan seperti yang dikemukakan oleh Bapak Heru Eka putro selaku Kepala Cabang berikut:

“sekarang mengarah ke digitalisasi, jadi sekarang sedang berkembang kesana mbak.”

Serta penjelasan dari Bapak Prima Arena Kusuma selaku Sales Support berikut:

“kita sudah menggunakan digitalisasi, jadi mulai dari semua transaksi perbankan atau dari mitra-mitra kita, itu bisa kita proses melalui *mobile banking* dan menggunakan digital banking itu.”

Sistem konvensional yang mulai sedikit ditinggalkan ke arah digitalisasi perusahaan membuat bank BTPN saling berbenah dan mempersiapkan hal tersebut dengan baik. Itu tandanya sistem yang serba manual yang butuh banyak tenaga akan semakin berubah dan

berkurang dengan adanya sistem digital. Dimana sistem digitalisasi lebih menghemat waktu tenaga, dan pikiran karena serba online tinggal di foto menggunakan *gadget*.

Keinginan untuk bertransformasi tidak dapat dihindarkan dengan kemampuan badan itu sendiri untuk berubah. Dari analisis kesiapan BTPN dalam bertransformasi melalui wawancara dengan Bapak Heru menyebutkan bahwa BTPN harus mampu bertransformasi karena kalau kita tidak memulai, kita akan tergilas jaman, atau kitinggalan jaman, dan ndak mungkin tidak bertahan bisa bertahan. Bekerja dalam sebuah organisasi dituntut untuk tanggap pada perubahan, tidak lambat memahami, dan harus mampu. Kemampuan untuk bertransformasi juga diperjelas oleh Ibu Niken Septiana Eka Putri selaku Teller BTPN KCP Pacitan berikut:

“insya Allah kalau menurut saya BTPN ini mampu untuk bertransformasi, karena dilihat dari produknya aja juga udah banyak, kantor pusat juga sudah mengeluarkan uang yang cukup besar buat transformasi kita mengikuti era digitalisasi. Kaya produk Jenius, Wow yang mana produk online dapat digunakan secara online, untuk pembelian online, listrik, air juga bisa jadi jelas BTPN mampu untuk berkembang.”

Serta keyakinan dari Bapak Prima berikut:

“harus ya, karena SDM pada BTPN KCP Pacitan sebenarnya sudah cukup memenuhi syarat untuk era digitalisasi ini. Sepertinya tidak ada kesulitan, karena semua sudah dibekali ilmu dari kantor untuk menumbuh kembangkan BTPN menjadi lebih baik lagi.”

Bertransformasi harus diimbangi dengan kemampuan karyawan, dalam hal ini adalah kemampuan dalam mengoperasikan sistem digitalisasi perusahaan. Yang mana merupakan bentuk baru, dan harus dipelajari secara cepat. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Prima sebelumnya, bahwa tidak ada kesulitan BTPN untuk bertransformasi khususnya di BTPN KCP Pacitan. Hal ini dikarenakan karyawan telah dibekali ilmu dari kantor untuk menumbuh kembangkan BTPN menjadi lebih baik. Untuk yang lainnya dapat dikembalikan ke karyawan itu sendiri, mampu atau tidak mengimbangi pembekalan tersebut. Karena kemampuan seseorang karyawan diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik dan tepat. Itu artinya perusahaan sudah menetapkan pencapaian produktivitas yang harus dicapai oleh karyawan di perusahaan tersebut termasuk di Bank BTPN khususnya BTPN KCP Pacitan.

2. Kebutuhan atau motif tujuan.

Indikator kesiapan yang kedua menurut Slameto (2010) yaitu kebutuhan dan motif tujuan. Kebutuhan dan motif tujuan dari perusahaan tersebut dalam melakukan transformasi. Keberhasilan transformasi suatu organisasi tentu dengan cara bekerja bersama-sama antar karyawan atau sumberdaya manusia yang dimiliki pada organisasi tersebut untuk mewujudkan kebutuhan dan motif tujuan yang diinginkan agar tercapai. Antar pimpinan manajer saling bersinergi satu sama lain, karena manajer punya tanggungjawab

khusus untuk menggerakkan bawahannya agar lebih produktif, terampil, cekatan demi untuk mencapai tujuan.

Kebutuhan dan tujuan selalu bersinergi dalam perusahaan. Hal tersebut karena dengan menganalisis kebutuhan perusahaan dalam proses transformasi, kita dapat tahu apa yang seharusnya dilakukan agar tujuan dapat tercapai. Kebutuhan Bank BTPN khususnya BTPN KCP Pacitan dikemukakan oleh Bapak Prima berikut:

“kebutuhan mungkin hanya ada beberapa ilmu yang harus kita pelajari lagi agar kedepannya SDM dan pengetahuan dari semua karyawan lebih lagi dari sekarang ini.”

Untuk menganalisis kebutuhan perusahaan dapat dilakukan dengan menganalisis pada dokumen organisasi, memorandum transformasi, rencana strategis, visi, dan misi. Serta menganalisis tantangan-tantangan yang mungkin dihadapi. Akan tetapi kebutuhan pelatihan untuk SDM menjadi salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan seperti yang dikemukakan Bapak Prima sebelumnya, kebutuhan ilmu yang banyak dipelajari agar kedepannya SDM dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan lebih baik lagi dari sekarang.

Kebutuhan akan transformasi pada Bank BTPN memunculkan pertanyaan tentang: apakah sistem yang dulu belum baik sehingga membutuhkan transformasi? Berikut Penjelasan dari Bapak Heru:

“masing-masing punya kelebihan dan kekurangan, kalau kita pakai sistem dulu untuk sekarang pasti bilang masih

mudah sistem yang dulu karena sudah familiar bertahun-tahun, sekarang kita akan belajar lagi, kita pasti kedepan pasti pakai sistem yang baru, kalau nggak berubah ya akhirnya nantinya kita tidak bisa berkembang mbak.”

Menurut pendapat dari Bapak Heru diatas, sistem yang dulu dan sekarang punya kelebihan dan kekurangan sendiri-sendiri. Akan tetapi sebuah perusahaan perlu berkembang mengikuti era yang semakin modern, yaitu era digitalisasi. Sistem yang dulu pasti dirasa lebih mudah karena sudah lama mengoperasikan, sudah hafal dan familiar dibanding dengan yang sekarang karyawan harus belajar lagi. Bapak Heru juga menambahkan penjelasan bahwa sistem yang dulu itu sudah baik, cuman bisnis BTPN berkembang kalau BTPN masih tetap saja pakai sistem konvensional, otomatis persaingan juga semakin berat. Dan sedangkan melihat peluang di pasar, sebagian besar orang itu punya *gadget* pake *android*, sisi itu harus dimanfaatkan untuk bisa menumbuhkan BTPN kedepan. BTPN menginovasiannya pada BTPN Jenius, WOW, dan Purnabhakti. Untuk itu karyawan dituntut untuk mampu mengimbangi transformasi tersebut secara cepat dan tepat. Selain itu, era digitalisasi memudahkan karyawan, nasabah sebagai pelaksana dan pengguna seperti yang dikemukakan oleh Ibu Niken berikut:

“kalau saya lebih milih sistem yang sekarang mbak, karena kan juga dipermudah, kenapa juga masih pilih yang konvensional, kan sistemnya juga dipermudah tanpa boros pengeluaran dan tenaga, jadi lebih mudah yang model digitalisasi mbak, karena yang pertama efektifitas kertas ya,

go green, kedua prosesnya juga lebih cepat, ketiga nasabah juga ga harus datang pada pagi hari ke kantor dan tidak harus menunggu terlalu lama, jadi nnti salesnya bisa ke rumah nasabah untuk proses kredit, ketika kredit sudah cair maka nasabah baru datang ke kantor untuk pengambilan uang, atau bisa ambil di ATM bersama diseluruh Indonesia. Itu kan lebih mudah mbak ya, kasian juga nasabahnya kalau harus nunggu lama, karena mayoritas nasabah kita kan juga pensiunan dan cukup sepuh juga mbak”

Hal tersebut juga sepaham dengan pendapat Bapak Chamim selaku *Sales Marketing* yang paling banyak mendapat perubahan dari segi sistem operasional pinjam meminjam:

“kalau saya lebih condong yang sekarang, lebih efektif dan efisien sistem yang sekarang. Dulu kita menunggu dalam proses pencairan, sekarang menggunakan tab, kita bisa langsung foto, mengirim data ke pusat otomatis dari segi pencairan dan transaksi itu lebih cepat.”

Serta sepaham juga dengan Sales Support, Bapak Prima saat ditanyakan pendapat tentang sistem yang dulu dan sistem sekarang berikut:

“lebih mudah dan lebih efisien, terutama lebih menghemat waktu, selain perubaha pada sistem penyaluran kredit, seperti aja penarikan gaji, sekarang pada awal bulan tidak harus antri berjubel, mbak tau sendiri kan imagenya BTPN kalau awal bulan berjubel banyak banget yang antri, sampe kasian liat mbah-mbah kan mayoritas udah tua mbak. Nah untuk sekarang bisa ambil di ATM, transfer pakai mobile banking juga bisa sekarang.”

Dari beberapa pendapat diatas memilih sistem digitalisasi dengan alasan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman. Seperti menurut Ibu

Niken bahwa sistem digitalisasi mudah tanpa boros pengeluaran dan tenaga. Dibanding dengan sistem konvensional, sistem digital lebih menghemat kertas, proses penyaluran kredit lebih cepat. Proses penyaluran kredit yang sebelumnya nasabah harus menunggu sekitar tiga jam untuk pencairan. Dengan sistem digitalisasi ini, nasabah cukup menunggu satu jam, dan langsung dapat mengambil uang. Selain itu nasabah juga tidak harus datang pada pagi hari ke kantor dan tidak harus menunggu terlalu lama. Proses penyaluran kredit dapat dikerjakan ke rumah nasabah. Ketika kredit sudah turun, maka nasabah baru datang ke kantor untuk pengambilan uang, atau bisa ambil di ATM bersama diseluruh Indonesia.

Transformasi juga sangat dirasakan oleh nasabah Bank BTPN KCP Pacitan. Seperti pendapat Bapak Prima sebelumnya, pengambilan gaji untuk para pensiunan yang biasanya selalu antri di loket teller, kini bisa ambil melalui ATM dimanapun berada. Pada awal bulan sudah menjadi *image* khusus BTPN terjadi penumpukan antri ke loket teller. Dan sekarang nasabah bisa ambil di ATM, tetapi tetap dalam pengawasan disetiap bulannya. Mengingat manfaat pensiun sangat dikhususkan pelayanannya agar manfaat pensiun benar-benar sampai ke nasabah yang bersangkutan. Untuk itu bagi nasabah pensiunan yang masih mempunyai tunjangan istri atau anak, dapat mengambil di ATM lima bulan berturut-turut, kemudian bulan ke enam ambil di loket teller atau istilahnya adalah absen. Bagi

nasabah yang sudah tidak mempunyai tunjangan, dapat ambil di ATM satu bulan, bulan kedua ambil di loket teller, dan semua berlaku seterusnya seperti itu.

Perubahan menjadi sebuah hal yang pasti akan menimpa dan mempengaruhi organisasi atau perusahaan. Berbicara tentang transformasi atau perubahan pada suatu perusahaan tidak dapat dielakkan dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Menurut Bapak Prima kesulitan dalam perubahan ini sebagai berikut:

“kalau kesulitannya mungkin kita harus beradaptasi lagi, tapi kalau kemudahannya lebih praktis dan lebih simple, jadi lebih banyak menghemat waktu. Mungkin kita akan berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik, serta memberikan mungkin seperti program atau aplikasi yang terbaru agar semua masyarakat lebih tertarik lagi menggunakan atau memilih bank BTPN. Ya jelas karena perubahan digitalisasi ini mendorong Bank BTPN menjadi Bank pelopor digitalisasi di Indonesia.”

Suatu sistem yang baru akan menjadi sulit apabila tidak diimbangi dengan kemampuan yang memumpuni dari setiap karyawan. Tetapi akan tidak sulit jika karyawan mau berusaha, belajar, dan selalu mencoba untuk bisa. Pada dasarnya usaha tidak akan mengkhianati hasil selagi kita gigih untuk mendapatkannya.

Sebelum dilakukan transformasi pada sebuah perusahaan, perlu adanya edukasi, komunikasi, dan sosialisasi mengenai proses perubahan yang akan terjadi. Hal ini untuk memberi kesempatan

karyawan untuk menyiapkan diri, serta berpartisipasi dalam memberi masukan untuk mengambil keputusan. Apabila tidak demikian, justru akan membuat karyawan tidak siap dan akan menjadi salah satu kesulitan yang muncul pada perusahaan atau berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal. Di Bank BTPN sebelum dilakukannya transformasi sudah di komunikasikan terlebih dahulu kepada karyawan. Setelah itu ada training khusus, terutama untuk sales marketing tentang penggunaan tablet untuk memproses penyaluran kredit. Akan tetapi untuk yang divisi yang lainnya sebatas melalui produk yang di online kan ke situs online karyawan masing-masing. Dari berbagai perubahan yang dilakukan, yang utama didapat adalah kemudahan, seperti yang dikemukakan oleh Bapak Heru berikut:

“kalau kita pake basis digital memudahkan nasabah mbak, bisa mengurangi penumpukan nasabah dikantor, untuk segi operasional lebih murah, tapi resikonya juga kita akan pengurangan tenaga kerja seperti akhir tahun ini banyak pengurangan.”

Akan tetapi pada sebuah transformasi pasti akan ada dampak tertentu, yaitu pengurangan karyawan seperti yang dikemukakan Bapak Heru diatas. Dan sudah menjadi bukti, pertanggal satu desember 2017 sebanyak 6 karyawan Bank BTPN KCP Pacitan yang terkena dampak transformasi tersebut. Sehingga menjadi salah satu kesulitan juga dimana sekarang osisi jabatan di duduki oleh orang-orang baru,

dimana harus belajar benar-benar dari nol. Berikut perpindahan jabatan peneliti sajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 3. Perubahan Jabatan BTPN KCP Pacitan 2018.

No	Posisi	Petugas Terdahulu	Petugas Sekarang
1	Branch Head Operation	Hartanto Dwi	Heru Eka Putro
2	Teller	Elfi Zulaicha	Niken Septiana
3	Cotumer Service/ Credit Acceptance	Niken Septiana, Norma Ayu	Fifid Febri Ayu
4	Sales Support	Mizwar Astina	Cholisa Prima
5	Back Office	Anita	-

Sumber : BTPN KCP Pacitan, 2018.

Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa posisi *frontliner* atau petugas depan yang melayani nasabah diisi oleh orang baru semua kecuali *sales marketing* yang masih sama seperti yang sebelumnya tidak ada perubahan, hanya pada *sales supportnya* saja.

Merancang proses transformasi sangat penting agar kesuksesan dapat tercapai. Apalagi apabila melihat posisi-posisi diduduki oleh orang-orang baru. Pemimpin perusahaan harus mampu menunjukkan pola pikir yang mampu mengubah pemahaman dan keyakinan karyawan agar mampu lebih produktif lagi. Transformasi pada Bank BTPN menerapkan berbagai bentuk memorandum atau aturan yang mendorong karyawan untuk bertransformasi.

Berbagai macam produk yang dimiliki oleh BTPN yang berbasis digital seperti BTPN Citra Pensiun pada proses penyaluran

kredit, BTPN WOW, BTPN Jenius menjadi produk keunggulan utama di tubuh Bank BTPN. Bapak Heru mengemukakan tentang produk Citra Pensiun pada proses penyaluran kredit sebagai berikut:

“ya kalau yang di purnabakti lebih ke proses penyaluran kredit mbak, kalau dulu kan manual (konvensional) kalau yang sekarang pake gadget (TAB), masing-masing Sales Marketing dikasih Tab untuk bisa penyaluran dimanapun berada. Jadi kalau kita pakai tab, ya nasabah kan bisa dimudahkan, kita bisa datang ke nasabah, input disana, dan untuk uang bisa ambil lewat ATM atau lewat cabang, jadi lebih mudah mbak, apalagi kan nasabah kita mayoritas pensiunan, rumah juga jauh-jauh banget kan, ada yang dipelosok, atas gunung jauh dari jangkauan, jadi kita benar-benar ada kemudahan dengan sistem yang baru ini. Jadi nasabah tidak harus nunggu-nunggu dikantor kan nunggu mbak, setelah proses itu ada waktu 1-2 jam untuk pencairan, kalau yang rumahnya jauhkan tidak mungkin bisa pulang dulu, pasti nunggu.”

Semakin banyak kemudahan di Bank BTPN setelah adanya proses transformasi, sangat disayangkan untuk pelaksanaannya di BTPN KCP Pacitan tidak dapat maksimal. Hal ini terhalang lokasi, dimana pacitan banyak dikelilingi gunung-gunung bahkan rumah nasabah yang berada di atas gunung. Kemudian Bapak heru juga menegaskan bahwa kalau untuk proses penyaluran kredit penginputan tidak harus dirumah nasabah, misal rumah nasabah diatas gunung tidak ada sinyalnya, petugas bisa pindah dulu ketempat yang ada sinyalnya. Jadi nasabah ke kantor hanya untuk pencairan, atau pencairan langsung di tempat nasabah, dan bisa ambil uang di ATM. Lanjut Ibu Niken menjelaskan:

“oh untuk era digitalisasi semua itu serba online ya mbak ya, jadi nasabah tidak harus datang untuk bertatap muka langsung, semua bisa dengan online, untuk BTPN sendiri juga sudah ada produk BTPN Jenius dan BTPN WOW, yang mana dapat transfer saat itu juga melalui HP. Kalau untuk purna bakti sendiri BTPN itu sudah online bisa ambil gaji diseluruh Cabang BTPN seluruh Indonesia, semisal nasabah BTPN KCP Pacitan saat sedang diluar kota bahkan luar pulau bisa ambil gaji di cabang BTPN terdekat.”

Penjelasan dari Ibu Niken tersebut cukup jelas bahwa sistem digitalisasi ini sangat memudahkan untuk nasabah. Tergantung nasabah sendiri dalam pelaksanaannya harus pintar, dan karyawan sendiri harus lebih produktif lagi.

3. Keterampilan dan Pengetahuan.

Indikator ketiga dan yang terakhir analisis kesiapan dari Slameto (2010) yaitu Keterampilan dan pengetahuan. Pengetahuan menjadi fondasi untuk membangun keterampilan dan kemampuan karyawan itu sendiri. Suatu kinerja akan bernilai baik apabila diorganisasikan dengan informasi dan prosedur. Keterampilan seseorang sangat penting dalam proses transformasi, seperti keterampilan dalam mengoperasikan sistem informasi atau sistem digital. Apabila perusahaan bertransformasi menjadi sistem digital, akan tetapi karyawan tidak mempunyai keterampilan atau kemahiran, maka kesuksesan tidak akan tercapai.

Membahas mengenai pengetahuan dan keterampilan karyawan, menurut Bapak Heru melalui wawancara sebagai berikut:

“kalau menurut saya dari segi karyawan kita bisa sih mbak, kalau dari SDM ya butuh pelatihan, juga masih belum bisa benar-bener atau sanggup mengoperasikan sistem ini dengan baik. Teknologi ini kan baru, jadi ini tantangan untuk petugas ya, jadi kalau SDM karyawan kita siap itu sebenarnya malah lebih mudah.”

Jadi yang menjadi permasalahan yang signifikan pada proses transformasi ini dari segi karyawan itu sendiri. Menurut Bapak Heru karyawan BTPN KCP Pacitan itu bisa melakukan transformasi. Hanya saja butuh sering-sering pelatihan, karena saat ini karyawan belum benar-benar sanggup mengoperasikan sistem ini dengan baik.

Apabila melihat syarat yang harus dipenuhi dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Jasa Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Bank BTPN sudah memenuhi persyaratan tersebut. Namun terdapat *gap* atau kekurangan yang membuat pelaksanaan maupun pelayanan di Bank BTPN KCP Pacitan belum maksimal, yaitu faktor SDM atau Karyawan yang butuh pelatihan agar benar-benar sanggup mengoperasikan sistem digital ini. Karena untuk saat ini masih dirasakan bahwa karyawan belum maksimal mengoperasikan sistem digital ini.

Peningkatan kualitas SDM dalam sebuah karier menjadi hal yang paling penting untuk kemajuan perkembangan perusahaan.

Optimalisasi kemampuan SDM atau karyawan mengarah pada pengetahuan dan keterampilan yang ada pada setiap individu karyawan. Dan para perusahaan pasti ada pengembangan karier untuk memenuhi keinginan pegawai untuk menduduki posisi-posisi tertentu pada perusahaan. Perusahaan memberikan edukasi pelatihan-pelatihan, akan tetapi hasil tergantung SDM karyawan itu sendiri. Selain keterampilan dalam pengoperasian sistem, karyawan juga dihadapkan pada keterampilan bersaing dengan kompetitor seperti yang dikemukakan Bapak Prima berikut:

“kita mungkin harus memberikan semua kemampuan mungkin itu menjadi tolok ukur untuk marketing kita, kalau misal marketing kita memberikan harapan dan memberikan kepastian dengan menggunakan program-program yang pengajuan atau suku bunga khusus untuk nasabah pasti semua nasabah akan tertarik dengan pengajuan yang kita tawarkan.”

Sedangkan menurut Ibu Niken sebagai berikut:

“sekarang kan BTPN jadi satu atap ya mbak, WOW, Jenius, MUR, dan Purnabakti, Sinaya. Untuk persaingan sama bank lain atau kompetitor ya kita harus lebih giat penawaran produk milih kita. Kalau untuk pensiunan kan kita punya produk pinjaman pra pensiun, Pinjaman KMP 24 sama Pinjaman pensiun. Dikasih suku bunga rendah kita juga bisa mbak karena ada penawaran suku bunga khusus Renewal.”

Lanjut pemaparan dari Bapak Chamim yang jelas bersaing dengan sales dari bank-bank lain sebagai berikut:

“kiat-kiatnya untuk bersaing dengan kompetitor lain pertama ya kita datangi debitur, kita jelaskan produk kita, prosesnya mudah karena sudah menggunakan digitalisasi. Kita memberikan kemudahan ya buat nasabah yang akan kita gaet atau yang akan kita tarik ke BTPN KCP Pacitan ya, kemudian kita tawarkan dengan suku bunga lebih rendah dari kompetitor.”

Pengetahuan dan keterampilan dapat ditingkatkan melalui kegiatan-kegiatan atau pelatihan dan pengembangan dilakukan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan kerja yang dimiliki pegawai. Hal ini berkaitan dengan karir dan diharapkan sebagai upaya dalam mengatasi adanya kelemahan pengetahuan SDM karyawan pada organisasi tersebut. Terutama pada saat transformasi dimana dihadapkan pada hal-hal baru. Dan seorang karyawan yang akan mengembangkan kariernya harus mengetahui kualitas dan kuantitas dirinya sendiri, baik pengetahuan, kemampuan dan keterampilan.

b. Upaya yang dilakukan BTPN dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*)?

Teknologi informasi yang semakin berkembang menggempur banyak perusahaan untuk saling bersaing memajukan perusahaan masing-masing. Perkembangan teknologi informasi juga membuka peluang bisnis bagi semua manusia di muka bumi ini. Agar tidak kalah saing dan tertelan jaman, maka perusahaan harus mampu bertransformasi menyesuaikan diri dengan berbagai perkembangan yang terjadi.

Perubahan atau transformasi perusahaan yang berkembang secara cepat justru banyak menimbulkan kesulitan-kesulitan di pihak karyawan untuk mengimbangi perubahan tersebut. Pada Bank BTPN khususnya di KCP Pacitan terdapat *gap* atau kesalahan yang terjadi sehingga membuat pelaksanaan pelayanan belum maksimal. Hal tersebut adalah kurangnya pelatihan atau *training* untuk karyawan yang bertugas dalam melaksanakan sistem digital ini. Mengingat transformasi yang dilakukan belum lama, yaitu bulan desember 2017, barang tentu karyawan masih banyak belajar, sehingga pelaksanaan belum maksimal.

Untuk menghadapi *gap* tersebut, menurut Bapak Heru yang perlu dilakukan utama sebelum adanya pelatihan khusus dari pusat:

1. Peningkatan Mutu SDM pada Karyawan BTPN KCP Pacitan.

Peningkatan mutu SDM menurut Bapak Heru adalah hal yang paling penting, selain menunggu jadwal training-training teknologi informasi dari kantor pusat, dari KCP Pacitan sendiri akan sering diadakan pertemuan untuk saling mempelajari hal-hal baru seperti yang dikemukakan berikut:

“kita sama-sama belajar, saya harap sih setiap ada memo perubahan kita saling sharing, bisa bersama, atau tanya ke teman yang lain yang lebih tau atau yang sudah pelatihan duluan. Apalagi di KCP Pacitan ini kan posisi *teller* dan *costumer service* di jabat oleh orang-orang baru, itu harusnya lebih bisa open dan belajar dengan cabang lain yang sudah *existing*. Untuk training sekarang lebih cenderung ke Online, untuk training jabatan yang baru belum ada, cuman untuk operasional baru harusnya bisa di email, kita juga diwajibkan

melakukan *REFRESHMENT* jabatan, dari situ kita belajarlah peraturan perusahaan lebih jelas.”

Hal utama yang akan dilakukan oleh Bapak Heru sebagai Branch Head BTPN KCP Pacitan yaitu akan sering membuat rapat untuk sekedar sharing, saling tanya dan saling belajar seperti yang dikemukakan berikut:

“paling nggak saya ada rencana sebulan sekali sya lakukan refreshment tentang aturan-aturan operasional BTPN, aturan kreditnya, dan perkembangan teknologinya.”

Serta tambahan dari Ibu Niken berikut:

“jadi menurut saya BTPN kan sudah mengeluarkan produk-produknya ya mbak, untuk yang khususnya era digitalisasi, khususnya kita karyawan dibekali sama training, jadi kita mampu mengimbangi produk yang keluar sama kita juga mampu waktu kerja.”

Agar perusahaan mampu bersaing tetap *survive*, peningkatan mutu SDM karyawan serta kualitas diri sangat penting untuk perusahaan.

2. Pelatihan teknologi informasi terbaru atau *training* untuk mengasah skill karyawan.

Pelatihan atau *training* adalah hal yang biasanya ditunggu oleh para karyawan untuk menghadapi transformasi era digitalisasi ini. Tidak semua skill kemampuan di dunia kerja didapatkan dari sekolah formal dari SD-S3. Pelatihan atau *training* tentang penggunaan teknologi informasi yang baru sangat diperlukan karyawan dalam memenuhi kebutuhan untuk memenuhi standar operasional

perusahaan. Pelatihan ini berguna untuk melatih ketrampilan karyawan dalam hal penggunaan sistem informasi, baik komputer maupun *gadget* untuk melakukan pekerjaannya. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Chamim selaku sales Marketing yang sudah mendapatkan pelatihan khusus penggunaan tablet pada sistem digitalisasi ini:

“ya dari BTPN sendiri mengadakan kegiatan training ya, pelatihan cara pakai tab tersebut, training cara menghadapi nasabah.

Hal tersebut juga sepaham dengan masukan dari Bapak Prima berikut:

“kalau upaya menurut saya sebaiknya setiap individu dilakukan training, agar kita diperusahaan tau tentang kualitas dan SDM kita, tau ini lho kemampuan kita, ini lho perubahan saya, ini lho yang saya mampu dan kualitas saya seperti itu. kalau misalkan untuk bersosialisasi atau untuk mengadakan event, seperti hiburan atau apa gitu agar bisa saling bersinergi itu sangat mendukung sih sebenarnya, tapi sebaiknya perindividu itu lebih tau tumbuh kembangnya gimana, jadi punya dasar, ibaratnya dasar tumpuan lah untuk mereka melangkah ke era yang sekarang ini.”

Pelatihan atau *training* dilakukan tidak hanya dilaksanakan pada saat penerimaan karyawan baru saja, akan tetapi juga terus dilakukan *Refreshment* untuk terus menambah pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan karyawan.

3. Meningkatkan akses informasi antar karyawan

Sistem informasi antar karyawan yang intens akan mempererat kebersamaan dan mengurangi *gap* antar karyawan. Karena *gap* antar

karyawan tidak bisa dielakkan pasti ada antar satu dengan yang lain. Di BTPN KCP Pacitan sistem informasi menggunakan aplikasi *massanger* yang dibuat dalam satu grub, sehingga dapat saling terhubung satu sama lain. Selain itu untuk karyawan BTPN mendapatkan perlakuan khusus, yaitu mempunyai nomor khusus, apabila telfon antar karyawan menggunakan nomor khusus tersebut gratis tidak dibebankan biaya sama sekali.

Menjalin informasi antar karyawan juga mengurangi adanya *gap* atau permusuhan antar karyawan. Antar karyawan yang kurang harmonis, pasti akan mengurangi kinerja. Untuk itu Bapak Heru benar-benar akan menghindari *gap* tersebut, apalagi terjadi dibawah pimpinannya. Untuk menghindari tersebut, Bapak heru mengemukakan sebagai berikut:

“kalau itu kita sering kumpul lah, kita adakan gathering, ada media sharing, paling nggak kalau ada masalah kita bisa sharing, sharing kerjaan, kesulitan kita apa dan sebagainya. Kemudian kalau memang ada permasalahan bisa langsung ke saya, dalam bentuk konsultasi atau curhat, jadi kalau saya harap sih tidak harus ada rapat formal, baik untuk kerjaan atau untuk permasalahan karyawan. Jadi saya tidak mau kalau ada *gap* antar bawahan saya mbak, kalau ada masalah, ya saya turun tangan. Saya mau semua guyup rukun, kan kalau guyup rukun dampak baiknya juga untuk penilaian kerjaan kita.”

Sedangkan menurut Ibu Niken saat diwawancara mengenai *gap* antar karyawan mengemukakan berikut:

“kalau menurut saya kita kan hidup bareng-bareng ya mbak, jadi apapun itu pekerjaannya ya kita kerjakan bareng, kalau yang

satu longgar dan yang satu belum selesai pekerjaannya ya dibantu gitu aja, kalau pekerjaan banyak kalau dikerjakan bareng-bareng kan juga enak, jadinya cepet.”

Menurut Bapak Prima bahwa kalau mengenai *gap* itu kembali ke Individu, kalau Bapak Prima pribadi profesional aja. Kalau berada di satu pekerjaan loyalitas dalam bekerja agar semua bisa saling mendukung untuk perkembangan BTPN.

B. PEMBAHASAN

a. Analisis Kesiapan Bank BTPN KCP Pacitan Dalam menghadapi Perkembangan Layanan Jasa Keuangan Berbasis Teknologi (*Fintech*).

Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembang pesatnya teknologi informasi, BTPN ikut bersinergi berkembang mengikuti pesatnya perkembangan teknologi informasi. Mulai dari Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Peraturan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis teknologi Informasi, membuat perusahaan multi nasional mulai bertransformasi kearah layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi, termasuk didalamnya Bank BTPN. POJK mempunyai ketentuan syarat pokok pendaftaran badan yang akan menerapkan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi, dan Bank BTPN telah memenuhi persyaratan tersebut. Akan tetapi pelaksanaannya belum maksimal, terkendala kemampuan karyawan dalam mengoperasikan teknologi, pengetahuan karyawan tentang teknologi informasi terkini, serta

lokasi Kota Pacitan yang cukup banyak pegunungan. Jadi saat dilakukan input data sistem yang dilakukan ke tempat-tempat tertentu sering terkendala signal. Analisis kesiapan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi (fintech) pada penelitian ini diadopsi dari pemikiran Slameto (2010) tentang aspek-aspek kesiapan yang meliputi :

1. Kondisi Fisik, Mental dan Emosional.

Bank BTPN mulai bertransformasi ke arah digitalisasi atau *fintech*. Bank BTPN ini melayani 75% untuk pensiunan, sebagai bank penyalur manfaat pensiun para pegawai negeri sipil yang sudah masa purna, serta sisanya tabungan untuk umum. Awal dari aspek kesiapan dari Slameto (2010) yaitu tentang kondisi fisik, kondisi mental dan emosional. Kondisi yang dimaksud Slameto (2010) tersebut mengenai kesiapan fisik kantor sebelum dilaksanakannya transformasi ke era digital atau pelayanan keuangan berbasis teknologi. Indikator yang menunjukkan seberapa siap atau matang suatu teknologi dapat diterapkan dan diadopsi oleh karyawan. Pada penelitian yang dilakukan pada Bank BTPN KCP Pacitan mengenai kondisi fisik terlihat cukup baik dan memadai, dari segi alat-alat kantor, maupun perlengkapan sistem digital seperti komputer, laptop, tablet dan sebagainya. Kondisi yang selanjutnya yaitu mental dan emosional. Hal ini yang dimaksudkan adalah kondisi mental dan emosional dari karyawan BTPN KCP Pacitan untuk menyongsong perubahan yang tentu akan banyak belajar, dan pelatihan. Kondisi fisik

maupun mental dan emosional para karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan-pekerjaan yang menuntut stamina, kecekatan tangan, kaki dan kesehatan badan perlu untuk melihat kapabilitas seorang karyawan.

Penelitian yang saya temukan tidak ada masalah yang serius dari kondisi fisik perusahaan maupun kondisi fisik emosional dan mental karyawan, karena mengingat sistem operasional Bank BTPN dalam melayani nasabah baik pembayaran pensiun maupun pelaksanaan simpan pinjam yang terdahulu menggunakan sistem konvensional. Dimana banyak menggunakan tenaga karena segala bentuk pelayanan menggunakan manual.

Sistem operasional Bank BTPN yang sebelumnya menggunakan sistem konvensional, sistem yang lazim atau umum digunakan oleh bank di Indonesia. Dari pelayanan pembayaran hanya dapat diambil melalui loket teller, payment point atau pembayaran dengan cara kita datang ke lokasi nasabah yang berada di atas gunung, pelayanan pengantaran gaji, sistem penyaluran kredit yang dilakukan secara manual dan sebagainya. Hal tersebut menjadi tolok ukur kesiapan pertama menurut Slameto (2010) yaitu kondisi fisik, mental dan emosional. Akan tetapi mulai Desember 2017, Bank BTPN mulai bertransformasi ke arah digitalisasi perusahaan

Sistem konvensional yang mulai sedikit ditinggalkan ke arah digitalisasi perusahaan membuat bank BTPN saling berbenah dan mempersiapkan hal tersebut dengan baik. Itu tandanya sistem yang serba manual yang butuh banyak tenaga akan semakin berubah dan berkurang dengan adanya sistem digital. Dimana sistem digitalisasi lebih menghemat waktu tenaga, dan pikiran karena serba online tinggal di foto menggunakan *gadget*.

Keinginan untuk bertransformasi tidak dapat dihindarkan dengan kemampuan badan itu sendiri untuk berubah. Dari analisis kesiapan BTPN dalam bertransformasi melalui wawancara dengan Bapak Heru menyebutkan bahwa BTPN harus mampu bertransformasi karena kalau kita tidak memulai, kita akan tergilas jaman, atau kitinggalan jaman, dan tidak mungkin tidak bertahan bisa bertahan. Bekerja dalam sebuah organisasi dituntut untuk tanggap pada perubahan, tidak lambat memahami, dan harus mampu.

Bertransformasi harus diimbangi dengan kemampuan karyawan, dalam hal ini adalah kemampuan dalam mengoperasikan sistem digitalisasi perusahaan. Yang mana merupakan bentuk baru, dan harus dipelajari secara cepat. Tidak ada kesulitan BTPN untuk bertransformasi khususnya di BTPN KCP Pacitan. Hal ini dikarenakan karyawan telah dibekali ilmu dari kantor untuk menumbuh kembangkan BTPN menjadi lebih baik. Untuk yang lainnya dapat dikembalikan ke karyawan itu sendiri, mampu atau tidak mengimbangi pembekalan tersebut. Karena

kemampuan seseorang karyawan diperlukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik dan tepat. Itu artinya perusahaan sudah menetapkan pencapaian produktivitas yang harus dicapai oleh karyawan di perusahaan tersebut termasuk di Bank BTPN khususnya BTPN KCP Pacitan.

2. Kebutuhan atau Motif Tujuan.

Indikator kesiapan yang kedua menurut Slameto (2010) yaitu kebutuhan dan motif tujuan. Kebutuhan dan motif tujuan dari perusahaan tersebut dalam melakukan transformasi. Keberhasilan transformasi suatu organisasi tentu dengan cara bekerja bersama-sama antar karyawan atau sumberdaya manusia yang dimiliki pada organisasi tersebut untuk mewujudkan kebutuhan dan motif tujuan yang diinginkan agar tercapai. Antar pimpinan manajer saling bersinergi satu sama lain, karena manajer punya tanggungjawab khusus untuk menggerakkan bawahannya agar lebih produktif, terampil, cekatan demi untuk mencapai tujuan.

Kebutuhan dan tujuan selalu bersinergi dalam perusahaan. Hal tersebut karena dengan menganalisis kebutuhan perusahaan dalam proses transformasi, kita dapat tahu apa yang seharusnya dilakukan agar tujuan dapat tercapai. Untuk menganalisis kebutuhan perusahaan dapat dilakukan dengan menganalisis pada dokumen organisasi, memorandum transformasi, rencana strategis, visi, dan misi. Serta menganalisis tantangan-tantangan yang mungkin dihadapi. Akan tetapi kebutuhan pelatihan untuk SDM menjadi salah satu hal yang paling penting untuk

diperhatikan, kebutuhan ilmu yang banyak dipelajari agar kedepannya SDM dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan lebih baik lagi dari sekarang.

Kebutuhan akan transformasi pada Bank BTPN memunculkan pertanyaan tentang: apakah sistem yang dulu belum baik sehingga membutuhkan transformasi? Menurut pendapat dari Bapak Heru sistem yang dulu dan sekarang punya kelebihan dan kekurangan sendiri-sendiri. Akan tetapi sebuah perusahaan perlu berkembang mengikuti era yang semakin modern, yaitu era digitalisasi. Sistem yang dulu pasti dirasa lebih mudah karena sudah lama mengoperasikan, sudah hafal dan familiar dibanding dengan yang sekarang karyawan harus belajar lagi. Bapak Heru juga menambahkan penjelasan bahwa sistem yang dulu itu sudah baik, cuman bisnis BTPN berkembang kalau BTPN masih tetap saja pakai sistem konvensional, otomatis persaingan juga semakin berat. Dan sedangkan melihat peluang di pasar, sebagian besar orang itu punya *gadget* pake *android*, sisi itu harus dimanfaatkan untuk bisa menumbuhkan BTPN kedepan. BTPN menginovasi pada BTPN Jenius, WOW, dan Purnabhakti. Untuk itu karyawan dituntut untuk mampu mengimbangi transformasi tersebut secara cepat dan tepat.

Sistem digitalisasi dengan alasan lebih mudah, lebih cepat, dan lebih aman. Sistem digitalisasi mudah tanpa boros pengeluaran dan tenaga. Dibanding dengan sistem konvensional, sistem digital lebih menghemat kertas, proses penyaluran kredit lebih cepat. Proses

penyaluran kredit yang sebelumnya nasabah harus menunggu sekitar tiga jam untuk pencairan. Dengan sistem digitalisasi ini, nasabah cukup menunggu satu jam, dan langsung dapat mengambil uang. Selain itu nasabah juga tidak harus datang pada pagi hari ke kantor dan tidak harus menunggu terlalu lama. Proses penyaluran kredit dapat dikerjakan ke rumah nasabah. Ketika kredit sudah turun, maka nasabah baru datang ke kantor untuk pengambilan uang, atau bisa ambil di ATM bersama diseluruh Indonesia.

Transformasi juga sangat dirasakan oleh nasabah Bank BTPN KCP Pacitan. Pengambilan gaji untuk para pensiunan yang biasanya selalu antri di loket teller, kini bisa ambil melalui ATM dimanapun berada. Pada awal bulan sudah menjadi *image* khusus BTPN terjadi penumpukan antri ke loket teller. Dan sekarang nasabah bisa ambil di ATM, tetapi tetap dalam pengawasan disetiap bulannya. Mengingat manfaat pensiun sangat dikhususkan pelayanannya agar manfaat pensiun benar-benar sampai ke nasabah yang bersangkutan. Untuk itu bagi nasabah pensiunan yang masih mempunyai tunjangan istri atau anak, dapat mengambil di ATM lima bulan berturut-turut, kemudian bulan ke enam ambil di loket teller atau istilahnya adalah absen. Bagi nasabah yang sudah tidak mempunyai tunjangan, dapat ambil di ATM satu bulan, bulan kedua ambil di loket teller, dan semua berlaku seterusnya seperti itu.

Perubahan menjadi sebuah hal yang pasti akan menimpa dan mempengaruhi organisasi atau perusahaan. Berbicara tentang transformasi atau perubahan pada suatu perusahaan tidak dapat dilakukan dengan kesulitan-kesulitan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Suatu sistem yang baru akan menjadi sulit apabila tidak diimbangi dengan kemampuan yang memumpuni dari setiap karyawan. Tetapi akan tidak sulit jika karyawan mau berusaha, belajar, dan selalu mencoba untuk bisa. Pada dasarnya usaha tidak akan mengkhianati hasil selagi kita gigih untuk mendapatkannya.

Sebelum dilakukan transformasi pada sebuah perusahaan, perlu adanya edukasi, komunikasi, dan sosialisasi mengenai proses perubahan yang akan terjadi. Hal ini untuk memberi kesempatan karyawan untuk menyiapkan diri, serta berpartisipasi dalam memberi masukan untuk mengambil keputusan. Apabila tidak demikian, justru akan membuat karyawan tidak siap dan akan menjadi salah satu kesulitan yang muncul pada perusahaan atau berdampak pada pelayanan yang kurang maksimal. Di Bank BTPN sebelum dilakukannya transformasi sudah di komunikasikan terlebih dahulu kepada karyawan. Setelah itu ada training khusus, terutama untuk sales marketing tentang penggunaan tablet untuk memproses penyaluran kredit. Akan tetapi untuk yang divisi yang lainnya sebatas melalui produk yang di online kan ke situs online karyawan masing-masing.

Akan tetapi pada sebuah transformasi pasti akan ada dampak tertentu, yaitu pengurangan karyawan. Dan sudah menjadi bukti, pertanggal satu desember 2017 sebanyak enam karyawan Bank BTPN KCP Pacitan yang terkena dampak transformasi tersebut. Sehingga menjadi salah satu kesulitan juga dimana sekarang posisi jabatan di duduki oleh orang-orang baru, dimana harus belajar benar-benar dari nol. Posisi *frontliner* atau petugas depan yang melayani nasabah diisi oleh orang baru semua kecuali *sales marketing* yang masih sama seperti yang sebelumnya tidak ada perubahan, hanya pada *sales supportnya* saja.

Merancang proses transformasi sangat penting agar kesuksesan dapat tercapai. Apalagi apabila melihat posisi-posisi diduduki oleh orang-orang baru. Pemimpin perusahaan harus mampu menunjukkan pola pikir yang mampu mengubah pemahaman dan keyakinan karyawan agar mampu lebih produktif lagi. Transformasi pada Bank BTPN menerapkan berbagai bentuk memorandum atau aturan yang mendorong karyawan untuk bertransformasi.

Berbagai macam produk yang dimiliki oleh BTPN yang berbasis digital seperti BTPN Citra Pensiun pada proses penyaluran kredit, BTPN WOW, BTPN Jenius menjadi produk keunggulan utama di tubuh Bank BTPN. Semakin banyak kemudahan di Bank BTPN setelah adanya proses transformasi, sangat disayangkan untuk pelaksanaannya di BTPN KCP Pacitan tidak dapat maksimal. Hal ini terhalang lokasi, dimana pacitan banyak dikelilingi gunung-gunung bahkan rumah nasabah yang

berada di atas gunung. Kemudian Bapak heru juga menegaskan bahwa kalau untuk proses penyaluran kredit penginputan tidak harus dirumah nasabah, misal rumah nasabah diatas gunung tidak ada sinyalnya, petugas bisa pindah dulu ketempat yang ada sinyalnya. Jadi nasabah ke kantor hanya untuk pencairan, atau pencairan langsung di tempat nasabah, dan bisa ambil uang di ATM.

3. Keterampilan dan Pengetahuan.

Indikator ketiga dan yang terakhir analisis kesiapan dari Slameto (2010) yaitu Keterampilan dan pengetahuan. Pengetahuan menjadi fondasi untuk membangun keterampilan dan kemampuan karyawan itu sendiri. Suatu kinerja akan bernilai baik apabila diorganisasikan dengan informasi dan prosedur. Keterampilan seseorang sangat penting dalam proses transformasi, seperti keterampilan dalam mengoperasikan sistem informasi atau sistem digital. Apabila perusahaan bertransformasi menjadi sistem digital, akan tetapi karyawan tidak mempunyai keterampilan atau kemahiran, maka kesuksesan tidak akan tercapai. Jadi yang menjadi permasalahan yang signifikan pada proses transformasi ini dari segi karyawan itu sendiri. Apabila melihat syarat yang harus dipenuhi dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Jasa Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Bank BTPN sudah memenuhi persyaratan tersebut. Namun terdapat *gap* atau kekurangan yang membuat pelaksanaan maupun pelayanan di Bank BTPN KCP Pacitan belum

maksimal, yaitu faktor SDM atau Karyawan yang butuh pelatihan agar benar-benar sanggup mengoperasikan sistem digital ini. Karena untuk saat ini masih dirasakan bahwa karyawan belum maksimal mengoperasikan sistem digital ini.

Peningkatan kualitas SDM dalam sebuah karier menjadi hal yang paling penting untuk kemajuan perkembangan perusahaan. Optimalisasi kemampuan SDM atau karyawan mengarah pada pengetahuan dan keterampilan yang ada pada setiap individu karyawan. Dan para perusahaan pasti ada pengembangan karier untuk memenuhi keinginan pegawai untuk menduduki posisi-posisi tertentu pada perusahaan. Perusahaan memberikan edukasi pelatihan-pelatihan, akan tetapi hasil tergantung SDM karyawan itu sendiri.

Pengetahuan dan keterampilan dapat ditingkatkan melalui kegiatan-kegiatan atau pelatihan dan pengembangan dilakukan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan kerja yang dimiliki pegawai. Hal ini berkaitan dengan karir dan diharapkan sebagai upaya dalam mengatasi adanya kelemahan pengetahuan SDM karyawan pada organisasi tersebut. Terutama pada saat transformasi dimana dihadapkan pada hal-hal baru. Dan seorang karyawan yang akan mengembangkan kariernya harus mengetahui kualitas dan kuantitas dirinya sendiri, baik pengetahuan, kemampuan dan keterampilan.

c. Upaya yang dilakukan BTPN dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*)?

Teknologi informasi yang semakin berkembang menggempur banyak perusahaan untuk saling bersaing memajukan perusahaan masing-masing. Perkembangan teknologi informasi juga membuka peluang bisnis bagi semua manusia di muka bumi ini. Agar tidak kalah saing dan tertelan jaman, maka perusahaan harus mampu bertransformasi menyesuaikan diri dengan berbagai perkembangan yang terjadi.

Perubahan atau transformasi perusahaan yang berkembang secara cepat justru banyak menimbulkan kesulitan-kesulitan di pihak karyawan untuk mengimbangi perubahan tersebut. Pada Bank BTPN khususnya di KCP Pacitan terdapat *gap* atau kesalahan yang terjadi sehingga membuat pelaksanaan pelayanan belum maksimal. Hal tersebut adalah kurangnya pelatihan atau *training* untuk karyawan yang bertugas dalam melaksanakan sistem digital ini. Mengingat transformasi yang dilakukan belum lama, yaitu bulan desember 2017, barang tentu karyawan masih banyak belajar, sehingga pelaksanaan belum maksimal.

Untuk menghadapi *gap* tersebut, yang perlu dilakukan utama sebelum adanya pelatihan khusus dari pusat:

1. Peningkatan Mutu SDM pada Karyawan BTPN KCP Pacitan.

Peningkatan mutu SDM adalah hal yang paling penting, selain menunggu jadwal training-training dari kantor pusat, dari KCP

Pacitan sendiri akan sering diadakan pertemuan untuk saling mempelajari hal-hal baru. Hal utama yang akan dilakukan oleh Bapak Heru sebagai Branch Head BTPN KCP Pacitan yaitu akan sering membuat rapat untuk sekedar sharing, saling tanya. Agar perusahaan mampu bersaing tetap *survive*, peningkatan mutu SDM karyawan serta kualitas diri sangat penting untuk perusahaan.

2. Pelatihan atau *training* untuk mengasah skill karyawan.

Pelatihan atau *training* adalah hal yang biasanya ditunggu oleh para karyawan untuk menghadapi transformasi era digitalisasi ini. Yang dimaksud adalah training atau pelatihan mengenai penggunaan sistem informasi yang baru. Hal ini agar karyawan paham dan mampu melaksanakan pelayanan jasa keuangan secara lebih efektif dan efisien. Tidak semua skill kemampuan di dunia kerja didapatkan dari sekolah formal dari SD-S3. Pelatihan atau *training* diperlukan karyawan dalam memenuhi kebutuhan untuk memenuhi standar operasional perusahaan. Pelatihan ini berguna untuk melatih ketrampilan karyawan untuk melakukan pekerjaannya.

Pelatihan atau *training* dilakukan tidak hanya dilaksanakan pada saat penerimaan karyawan baru saja, akan tetapi juga terus dilakukan *Refreshment* untuk terus menambah pengetahuan, kemampuan, dan ketrampilan karyawan.

3. Meningkatkan akses informasi antar karyawan

Sistem informasi antar karyawan yang intens akan mempererat kebersamaan dan mengurangi gap antar karyawan. Karena gap antar

karyawan tidak bisa dielakkan pasti ada antar satu dengan yang lain. Di BTPN KCP Pacitan sistem informasi menggunakan aplikasi *massanger* yang dibuat dalam satu grub, sehingga dapat saling terhubung satu sama lain. Selain itu untuk karyawan BTPN mendapatkan perlakuan khusus, yaitu mempunyai nomor khusus, apabila telfon antar karyawan menggunakan nomor khusus tersebut gratis tidak dibebankan biaya sama sekali.

Menjalin informasi antar karyawan juga mengurangi adanya *gap* atau permusuhan antar karyawan. Antar karyawan yang kurang harmonis, pasti akan mengurangi kinerja. Untuk itu Bapak Heru benar-benar akan menghindari *gap* tersebut, apalagi terjadi dibawah pimpinannya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Pada penelitian analisis kesiapan karyawan BTPN KCP Pacitan dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi ini dapat ditarik kesimpulan:

1. Pengetahuan dan Ketrampilan pada Bank BTPN KCP Pacitan sangat diperlukan untuk kemajuan perusahaan. Akan tetapi karyawan pada Bank BTPN perlu adanya berbagai pelatihan atau *training* penggunaan sistem informasi yang terbaru baik komputer maupun *gadget* untuk mengasah kemampuan SDM dari karyawan Bank BTPN KCP Pacitan. Mulai dari berlakunya sistem digitalisasi pelayanan di Bank BTPN KCP Pacitan belum optimal, dan setelah di pahami terdapat kebutuhan karyawan yang belum terpenuhi, yaitu pelatihan atau *training*. Dimana selama ini hanya sebatas memorandum yang di *share* secara *online*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan BTPN KCP Pacitan dapat membuat karyawan BTPN KCP Pacitan lebih siap dalam menghadapi perkembangan layanan jasa keuangan berbasis teknologi informasi (*fintech*).
2. Upaya untuk menghindari kebutuhan yang belum tercapai tersebut, hal-hal yang dapat dilakukan oleh Pimpinan BTPN KCP Pacitan yaitu Peningkatan Mutu SDM pada Karyawan BTPN KCP Pacitan dengan rutin mengadakan rapat terbuka untuk saling *sharing*, saling belajar bersama.

Pelatihan atau *training* untuk mengasah skill karyawan. Serta meningkatkan akses informasi antar karyawan untuk mengurangi kesenjangan antar karyawan.

B. SARAN

Gempuran teknologi informasi yang semakin pesat perkembangannya ini, sehingga membuat banyak perusahaan saling bertransformasi agar dapat bertahan, maka saran dari peneliti:

1. Mengingat kurangnya pelatihan atau *training* penggunaan sistem informasi terbaru baik penggunaan sistem informasi maupun *gadget*, sebaiknya antar karyawan saling bersinergi saling membantu satu sama lain dan jangan pasrah menunggu saja. Tapi terus belajar, belajar, dan belajar.
2. Seharusnya antar posisi membuka komunikasi dengan sesama posisi dari Bank BTPN cabang lain, agar bisa saling tukar informasi dan dapat menyelesaikan tugas dengan baik.

BAGIAN AKHIR

A. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Andersen, D. d. (2001). *Beyond Change Manajement*. United States of America: Jossey-Bass/Pfeiffer A Wiley Company.
- Dalyono. 2005. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darsono. 2000. *Belajar dan Pembelajaran* Semarang: IKIP Press.
- Haag dan Keen. 1996. *information Technology: Tommorows Advantage Today*. Hammond: Mcgraw-Hill College.
- Kasali, R. (2006). *change*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kinicki, K. d. (2001). *Manajemen proses perubahan*. Jakarta: EGC.
- Lucas, H. 2000. *Information Technology for management (7th ed.)* Irwin/McGraw-Hill.
- Martin. 1999. *Fundamental Information Analysis: An Extension and UK Evidence*. *British Accounting Review*, Vol 31 No.3 September 1999.
- Miles, M.B. & Huberman, A.M. (1992). *Analisis data Kualitatif (Terjemahan)*. Jakarta: Penerbit Universitas .
- Moeleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2009. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Poerwadarminta, Wjs. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai
- Slameto (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Pustaka Indonesia.

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
Bandung: Cv Alfabeta.

Wibowo. (2006). *Managing Change.Pengantar Manajemen Perubahan*.
Bandung: Alfabet.

Winarno, Budi. 2004. *Kebijakan Publik. Teori, Proses dan Studi Kasus*.
Yogyakarta: CAPS, 2012.

Peraturan Perundang-undangan:

Peraturan Bank Indonesia No. 9/7/PBI/2007

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan
Pinjam Meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi.

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 Tentang lembaga Pembiayaan Ekspor
Indonesia, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia atau (LPEI).

Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara
Jaminan Sosial

Internet :

[https://na.tempo.co/read/119162/2017/11/13/nikonisti13/serba-mungkin-
pada-era-digital](https://na.tempo.co/read/119162/2017/11/13/nikonisti13/serba-mungkin-pada-era-digital)

[https://dailysocial.id/post/meningkatkan-produktivitas-perusahaan-dengan-
berfokus-pada-work-space-mobility](https://dailysocial.id/post/meningkatkan-produktivitas-perusahaan-dengan-berfokus-pada-work-space-mobility)

[https://ekonomi.kompas.com/read/2016/09/06/180402326/btpn.optimalkan.penggunaan.teknologi.informasi.](https://ekonomi.kompas.com/read/2016/09/06/180402326/btpn.optimalkan.penggunaan.teknologi.informasi)

<https://pacitanku.com/about-pacitan/profil-pacitan/>

<https://www.btpn.com/id/tentang-kami/sekilas-btpn>

www.mag.co.id

wikipedia.org

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

B. LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang berbasis Teknologi Informasi.
3. Lampiran Dokumentasi

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat