

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Digital Saat ini Semakin Masif, Salah Satunya Adalah Di bidang Perbankan. Perbankan Digital Terus Berkembang Dan Menghasilkan Berbagai Inovasi untuk Memenuhi Kebutuhan Dan gaya hidup masyarakat yang sekarang menjadi Digital. Karena sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Mengingat semakin ketatnya persaingan. Dengan kata lain kinerja karyawan sangat mempengaruhi. (Lestari, 2021)

Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menjalankan suatu bisnis perusahaan. Hal ini diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan bekerja secara efisien dan efektif untuk memberikan hasil kerja yang baik. Karyawan merupakan aset perusahaan yang paling penting dan menjalankan perannya yang strategis di dalam perusahaan, terutama sebagai pemikir, perencana, dan pengendali kegiatan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, karyawan membutuhkan motivasi untuk bekerja lebih rajin

Kinerja sepadan dengan prestasi kerja (*actual performance*), merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang diperoleh pegawai selama menjalankan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam definisi tersebut dijelaskan bahwa melalui kinerja tingkat pencapaian hasil dapat diukur dan diketahui. Istilah kinerja juga digunakan untuk mengukur kondisi setiap karyawan di sebuah organisasi atau perusahaan. Kinerja setiap karyawan dapat dievaluasi untuk menentukan apakah kualitasnya sedang, tinggi, atau sangat tinggi. (Sahetapy et al., 2019)

Dengan demikian Kinerja adalah komponen yang sangat penting dan menarik karena manfaatnya terbukti sangat penting bagi suatu Lembaga yang menginginkan para pegawainya bekerja dengan sungguh-sungguh sesuai dengan kemampuannya dalam bekerja dengan baik, tanpa adanya kinerja yang baik dari seluruh pegawainya, maka keberhasilan dalam mencapai tujuan akan sulit tercapai. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seorang pegawai, faktor yang berasal dari diri pegawai adalah faktor faktor internal yang meliputi kompetensi berdasarkan pengetahuan dan keterampilan, motivasi kerja (Kariyamin et al., 2020)

Seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang semakin pesat untuk dapat bersaing dengan perbankan lainya PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Melakukan transformasi pada proses operasional secara holistic dengan mengadopsi digitalisasi bertujuan memberikan *user experience* yang berbeda kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan nasabah dari sisi *customer centrik* dimana aktifitas perbankan cukup dengan menggunakan aplikasi gadget yang mudah digunakan tanpa mengenal batasan waktu serta

dapat menekan biaya operasional. Dampak digitalisasi telah menyebar secara meluas. Untuk bertahan dan menang dalam ekonomi digital, diperlukan pengetahuan dan keterampilan yang mendalam untuk memahami konsep-konsep dasar transformasi digital. karena sangat berbeda dengan ekonomi klasik yang selama ini dikenal. Dari hasil penelitian (Danuri et al., 2019), (Pertiwi & Nurhikmah, 2018), (Caesario, 2022), dan (Haque & Nishat, 2022) menyatakan bahwa digitalisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Sementara itu untuk meningkatkan Motivasi karyawan dalam menghadapi perubahan digital yang cepat perusahaan akan mendukung inovasi dan pembelajaran berkelanjutan, dan memberikan insentif yang relevan dengan demikian mereka dapat meningkatkan kinerja dan daya saing mereka di pasar. Menurut Weiner 1990, pengertian motivasi adalah perasaan di dalam diri kita yang mendorong kita untuk bertindak, mendorong kita untuk mencapai tujuan tertentu, dan membuat kita tetap tertarik pada kegiatan tertentu. Motivasi adalah kunci untuk meningkatkan kinerja karyawan (Setyo Widodo et al., 2022). Dari hasil penelitian (Hidayat, n.d.) , (Nur Adinda et al., 2023), (Ekhsan, 2019), dan (Olusadum & Anulika, 2018) menyatakan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hal tersebut kualitas karyawan sangat dipengaruhi oleh kompetensi mereka. Selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Andi Prayogi et al., 2019), (Yaniet al., 2018), (Ardiansyah & Sulistiyowati, 2018), dan (Amdani et al., 2019) menyatakan bahwa Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan atau melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan, disiplin kerja sangat penting dalam suatu sistem organisasi yang tujuannya adalah meminimalisir kesalahan. Pendidikan dan pelatihan adalah cara untuk meningkatkan sikap atau perilaku (*attitude*), kemampuan (*skill*), dan pengetahuan (*knowledge*). Pengembangan kompetensi terus berproses untuk mengikuti perkembangan jaman.

PT. Bank Mandiri Menjadi perusahaan perseroan yang dinyatakan akta No.9, Tanggal 2 oktober 1998, yang disebut PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk . Merupakan perusahaan dalam sektor perbankan. Perubahan dalam tingkah laku masyarakat yang semakin digital minded menuntut layanan keuangan yang serba cepat, efisien, aman dan mudah di akses. Bank Mandiri fokus menguatkan fondasi organisasi menjadi lebih kokoh sebagai serangkaian mewujudkan strategi jangka panjang. Salah Satu Fokus perhatian Bank Mandiri di 2021 tertuju Pada aspek sebagai berikut “ Transformasi digital secara keseluruhan”. Bank Mandiri memberi perhatian besar pada akselerasi transformasi digital di tiap elemen operasional. Baik itu dari sisi cara kerja, komunikasi, digitalisasi operasional cabang, maupun meluncurkan super platform Kopra dan super app Livin’.

Berkaitan dengan hal di atas, Strategi Informasi Untuk Meningkatkan efisiensi operasional dan mengotomatisasi sejumlah proses bisnis yang berulang Bank Mandiri memanfaatkan RPA (*Robot Processing Automation*) dalam berbagai aspek seperti Pengolahan Data, Verifikasi Data, Proses Klaim dan Penagihan, Layanan Pelanggan. Penerapan RPA dapat menghemat waktu, mengurangi biaya, meningkatkan akurasi. Dan juga menerapkan API (*Application Programing Integrated*) guna mempersingkat proses operasional agar menjadi lebih seamless dan lean sehingga memberikan value terhadap

TAT (*Turn Around Time*, CPT (*Cost Per Transaction*) untuk proses operasional di Cabang atau Pusat secara end to end.

Teknologi digital menyebabkan efisiensi dan efektivitas terutama di bidang perbankan. Memiliki banyak dampak positif bagi konsumen dan pegawai perbankan sendiri. Salah satu dampak positif bagi konsumen adalah dengan adanya transformasi digital pada aplikasi *mobilebanking* yang dapat mempermudah konsumen untuk transaksi. Selain itu terdapat juga dampak positif bagi pegawai yaitu dengan adanya system digital seperti RPA (*Robot Processing Automation*), API (*Application Programming Integrated*). Untuk dapat menunjang kinerja pegawai, kemajuan teknologi yang sangat pesat dibidang teknologi informasi, seperti *internet of things*, *smart city*, *big data*, dan *artificial intelligence* (AI) memberikan dampak terhadap perubahan lingkungan yang bersifat *volatility*, *uncertainty*, *complexity* dan *ambiguity* (VUCA). (Danuri et al., 2019)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *Research gap* pada penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Pertiwi et al (2018) Menunjukkan bahwa Digitalisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Shidqi et al, 2019 menunjukkan hasil bahwa digitalisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian dari variabel kedua yaitu Motivasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ekhsan 2019 menunjukkan hasil secara parsial dan simultan variabel motivasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Tanjung et al, 2019 memiliki hasil negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya variabel ketiga yaitu Kompetensi penelitian yang dilakukan oleh Prayogi et al, 2019 memiliki hasil bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Wondal et al, 2019 memiliki hasil negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh digitalisasi, Motivasi, dan kompetensi terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Kantor pusat – cash & trade operation group)**”

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah digitalisasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta?
2. Apakah motivasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor pusat Jakarta ?
3. Apakah Kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta ?
4. Apakah Digitalisasi, Motivasi, Dan Kompetensi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara digitalisasi terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta
2. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara Motivasi terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta
3. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial antara Kompetensi terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta
4. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara Digitalisasi, Motivasi, Dan Kompetensi terhadap kinerja pegawai PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Pusat Jakarta

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan dan pengetahuan, dapat melatih kemampuan analisis dan berpikir sistematis serta untuk membandingkan teori - teori yang dipelajari di perguruan tinggi dengan relevansinya di lapangan.

1.4.2 Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi selanjutnya dan dapat memberikan informasi, manfaat serta pengetahuan kepada pihak akademisi dan peneliti mengenai Pengaruh Digitalisasi, Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai yang bisa dijadikan baselinesalah satu indikator untuk mengukur peningkatan/penurunan kinerja Pegawai.

1.4.3 Bagi Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi kepada perusahaan PT.Bank Mandiri (Persero) Tbk tentang Pengaruh Digitalisasi, Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai. Menjadi baseline untuk mengukur impact dari transformasi digital Bank Mandiri dalam proses operasional di Kantor Pusat khususnya *Cash & Trade Operation Group*, dengan melihat seberapa signifikan pengaruh digitalisasi terhadap motifasi/semangat kerja pegawai dengan segala bentuk proses otomasi, simplifikasi proses operation yang lebih lean dan seamless, mengukur

kompetensi pegawai dalam beradaptasi terhadap sistem/proses bisnis yang baru sehingga dapat tercapture kebutuhan pegawai seperti training atau upgrade skill untuk bisa tetap produktif yang *end state* nya berpengaruh terhadap peningkatan kinerja setiap pegawai.

1.5 Batasan Masalah

1. Ruang lingkup pembahasan yaitu tentang Pengaruh digitalisasi, motivasi dan kompetensi terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Jakarta (Kantor pusat *cash – trade operation group*).
2. Penelitian ini hanya membahas variabel digitalisasi, motivasi dan kompetensi tidak membahas variabel lain diluar variabel yang tercantum dalam penelitian ini.

