

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting bagi keefektifan berjalannya suatu perusahaan. Sumber daya manusia menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan di era globalisasi saat ini. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya suatu tujuan perusahaan dan karyawan (Hasibuan, 2017). Karyawan diuntut untuk memperlihatkan produktivitas yang baik dan produktif. Seorang karyawan yang memiliki produktivitas yang baik dan produktif dapat menunjang tercapainya tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Produktivitas karyawan merupakan salah satu faktor yang penting karena kemajuan organisasi atau perusahaan tergantung dari sumber daya yang dimiliki.

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan ialah transformasi digital, integrasi teknologi dan lingkungan kerja (Sedarmayanti, 2018). Produktivitas memiliki dua dimensi yakni efektivitas dan efisiensi. Dimensi pertama berkaitan dengan pencapaian untuk kerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Dimensi kedua berkaitan dengan upaya membandingkan

masukannya dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan. Produktivitas kerja merupakan masalah yang sangat penting dalam setiap organisasi. Produktivitas kerja dalam organisasi tergantung pada keefektifan kerja sama antara individu dan kelompok.

Transformasi digital adalah proses mengubah system, proses usaha, dan teknologi secara menyeluruh untuk mencapai peningkatan yang dapat terukur dalam hal efisiensi, efektivitas, dan kepuasan pelanggan maupun karyawan (Ghifari, 2017). PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk melakukan transformasi untuk menjadi bank tabungan dalam menghadapi era digital. Bank pelat merah ini memang fokus melakukan pembiayaan perumahan atau KPR. Sebagai bank penyedia KPR dengan jumlah debitur yang sangat besar, potensi BTN untuk melakukan transformasi digital sangat besar. Salah satu inovasi yang sudah dilakukan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam rangka transformasi bisnis adalah *me-relaunching mobile banking* BTN dengan tampilan baru dan fitur-fitur lengkap. Transformasi digital di era digitalisasi perbankan memaksa seluruh karyawan PT Bank Tabungan Neegara Kantor Cabang Magelang beradaptasi terhadap kebiasaan baru. Dimana seluruh kegiatan pelayanan, marketing, akad kredit harus didokumentasi secara rutin. Tentu hal ini sangat berpengaruh terhadap produktivitas karyawan. Permasalahan di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang dari segi produktivitas kerja sejauh ini sudah memadai dan sesuai dengan SOP terkait digitalisasi.

Menurut (Ghifari, 2017) teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan, kehadiran *system online* yang ditangani oleh teknologi *computer* dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang bank yang berada dimana saja. *System* ini dilengkapi dengan mesin-mesin Anjungan Tunai Mandiri atau *Automatic Teller Machine*, yang selanjutnya disebut ATM. Teknologi Informasi adalah segala bentuk teknologi yang diterapkan untuk memproses dan mengirimkan informasi dalam bentuk elektronik. Beberapa nasabah masih kurang memahami bahkan sulit menerima adanya transformasi digital, diikuti dengan integrasi teknologi dan lingkungan kerja yang mendorong PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang harus melakukan digitalisasi dengan memberikan edukasi kepada nasabah dalam penggunaan dan pemanfaatan dari adanya layanan perbankan dengan digital yang juga mempengaruhi produktivitas kerja karyawan.

Dengan adanya lingkungan kerja yang baik, maka dapat dilihat dampaknya secara langsung melalui produktivitas kerja karyawannya. Dengan begitu, terciptalah produktivitas kerja sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan (Winasis, S. & Riyanto, S., 2020). Hal itu berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan karyawan yang diperoleh dari lingkungan kerjanya. (Danang, 2015) menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja

merupakan bagian komponen yang sangat penting ketika karyawan melakukan aktivitas bekerja.

Fenomena nyata yang terjadi di Bank BTN Cabang Magelang ialah banyaknya persaingan yang ketat antara perusahaan keuangan sejenis menjadikan Bank BTN berupaya untuk selalu meningkatkan produktivitas kinerja karyawannya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas karyawan dari perusahaan tersebut adalah dengan melakukan training atau pelatihan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang perbankan dalam fungsinya untuk menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat. Perbankan adalah instansi yang melakukan transaksi uang tunai, non tunai, kredit, dan transaksi keuangan lainnya. Perbankan merupakan bidang usaha yang bergerak di bidang keuangan dan diawasi langsung oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Faktor utama dari bisnis ini adalah pelayanan. Pelatihan merupakan suatu usaha yang terencana dari perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karyawan. Dengan pelaksanaan pelatihan yang tepat, maka perusahaan diharapkan dapat memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Pelatihan yang dilakukan dapat ditujukan baik pada karyawan lama maupun pada karyawan baru. Sedangkan bagi karyawan lama juga perlu belajar dan dilatih dengan tujuan untuk memperbaiki kinerja yang kurang baik, mempelajari pengetahuan dan teknologi serta keterampilan yang baru,

juga untuk menyesuaikan dengan perkembangan organisasi dan kebijakan organisasi yang baru. Berdasarkan data yang dimuat surat kabar harian (suara pembaharuan) dan dilansir kembali salah satu media online (beritasatu.com), rasio produktivitas karyawan Bank BTN dinilai terendah dibandingkan tiga bank BUMN lainnya, yaitu Bank Mandiri Bank BNI, dan Bank BRI di Tahun 2021-2022. Lebih lanjut, pengamat perbankan Edwin Sinaga mengatakan, dari perhitungan revenue per head account terlihat bahwa produktivitas kerja karyawan BTN kurang efisien. Rendahnya tingkat produktivitas karyawan BTN tersebut disebabkan efisiensi dan kemampuan BTN yang sangat terbatas untuk ekspansi.

Selain itu pihak perusahaan juga harus memperhatikan kebutuhan karyawan seperti kebutuhan transformasi digital, integrasi teknologi dan lingkungan kerja serta hal-hal apa yang dapat mendorong produktivitas kerja dari karyawan. Didalam penelitian ini, peneliti memilih meneliti PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang yang memiliki karyawan berjumlah 73 orang akan selalu berusaha meningkatkan produktivitas kerja karyawan dengan cara, memberikan pelatihan baik *On The Job Training* ataupun *Off The Job Training* secara rutin dan berkala, memberikan pendidikan tentang transformasi digital, pelatihan dalam meningkatkan pelayanan nasabah, dan memberikan pengenalan teknologi yang terbaru pada lingkungan kerja dimasing-masing pegawai. PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang juga selalu memperhatikan sekeliling area lingkungan kerja di setiap unit agar pegawai bekerja dengan nyaman.

Permasalahan yang terjadi dalam penelitian ini juga didasarkan adanya ketidakkonsistenan dari hasil penelitian sebelumnya (*research gap*) seperti penelitian yang dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu :

Tabel 1. 1
Pengaruh Variabel Independent Penelitian terhadap Produktifitas Karyawan

Hasil Penelitian	Peneliti
Transformasi Digital	
Berpengaruh positif	Ezeokoli et al., (2016) ; Jamil, A.M., Harianto & Sahara (2019)
Berpengaruh negatif	Winasis, S. & Riyanto, S. (2020)
Tidak Berpengaruh	Putri, C. G., & Santoso, S. (2020)
Integrasi Teknologi	
Berpengaruh positif	Tumiwa,A., Tewal, B. & Palandeng, I. D. (2017)
Berpengaruh negatif	Zahra, S.S. A. (2020)
Tidak Berpengaruh	Maiga et al., (2013) ;
Lingkungan Kerja	
Berpengaruh positif	Joseph, I. (2016) ; Wahyuningsih., (2018) ; Sofyah,D. K., (2013); Fathussyaadah, & Ardiansyah, A. (2020)
Berpengaruh negatif	Trisnawaty, M. & Purwoto (2017) ; Kumbangdewi, L. S., Suwendra,I, W. & Susila. (2021)
Tidak Berpengaruh	Saleh, A. R., & Utomo, H. (2018)

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memiliki ketertarikan melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Transformasi Digital, Integrasi Teknologi dan Lingkungan Kerja terhadap Produktifitas Karyawan PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang**

Magelang". Penelitian ini dilakukan untuk menguji adanya pengaruh transformasi digital, integrasi teknologi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan yang dilakukan sebagai kelanjutan dari penelitian sebelumnya.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam latar belakang penelitian yang diatas, maka masalah yang akan di teliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh transformasi digital terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang?
2. Bagaimana pengaruh integrasi teknologi terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Magelang?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang memiliki beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang.

2. Menganalisis pengaruh integrasi teknologi terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang.
3. Menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari dua jenis yaitu :

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang memberikan manfaat yang diharapkan sebagai model penelitian yang dilakukan mahasiswa dengan model penelitian yang sama.
2. Hasil penelitian yang dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang memberikan manfaat wawasan di dunia kerja terutama dibidang jasa keuangan untuk mengatasi permasalahan yang mempengaruhi produktivitas karyawan.

1.4.2. Manfaat Praktis

Berikut ini merupakan manfaat praktis pada penelitian ini.

1. Hasil penelitian yang dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang dapat digunakan untuk

memecah masalah yang mempengaruhi produktivitas karyawan dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

2. Penelitian yang dilakukan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Magelang merupakan suatu bagian dari penerapan ilmu yang diterima mahasiswa program pendidikan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.