

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

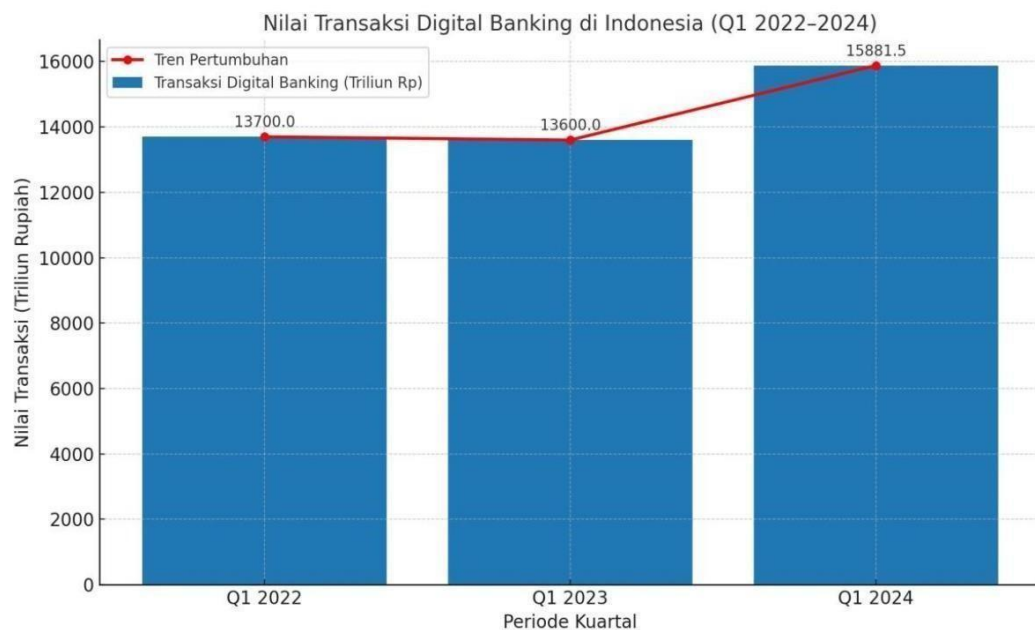
Setiap perusahaan memiliki tujuan yang ingin diwujudkan dalam menjalankan operasional pekerjaannya. Salah satu faktor yang berperan penting dalam mencapai tujuan tersebut adalah pengelolaan sumber daya manusia yang efektif. Sumber daya manusia (SDM) sangat penting bagi efektivitas operasional, dimana terdapat usaha manusia untuk bekerja secara sistematis, terencana dan terarah untuk mencapai tujuan (Arifin, 2023). Pelatihan kerja yang diadakan dari perusahaan kepada karyawan berpengaruh positif untuk meningkatkan kinerja karena dapat meningkatkan keterampilannya baik praktik maupun teori untuk kemajuan perusahaan (Sari & Heryada, 2022).

Perubahan bisnis yang berlangsung sangat pesat saat ini, menuntut perusahaan untuk memiliki tenaga kerja dengan kompetensi teknis serta mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan teknologi. Kondisi tersebut memungkinkan kegiatan operasional perusahaan bisa berjalan dengan efektif dan nasabah merasa puas oleh pelayanan yang diberikan. Akibatnya, praktik manajemen yang tidak baik bisa membuat kinerja perusahaan melemah dan perusahaan perlu membuat prinsip pengelolaan manajemen yang maksimal agar kinerja perusahaan tetap berjalan dengan baik, efektif, profesional, transparan serta memberikan dampak ekonomi dan sosial kepada pihak yang berkepentingan (Rustini et al.,2020). Kondisi ini relevan dalam industri perbankan yang memberikan pelayanan terbaik dengan dukungan sistem kerja modern, seperti pemanfaatan teknologi digital yang

saat ini menjadi elemen penting. Sejalan dengan perubahan sistem kerja yang menuntut kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, sektor perbankan membutuhkan tenaga kerja dengan kompetensi yang sesuai dengan kemampuan adaptasi terhadap dinamika perubahan saat ini. PT. Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu bank swasta terbesar yang cepat beradaptasi dengan inovasi teknologi, kini mempunyai karyawan dari program magang yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan. Partisipasi magang terlihat jelas bukan hanya sebatas keterampilan teknis saja, tetapi pada kemampuan mereka untuk melakukan penyesuaian diri dengan dinamika pekerjaan, tuntutan teknologi sekaligus pemahaman digital yang memengaruhi produktivitas serta kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi dapat memperkuat komitmen perusahaan dalam menstabilisasikan karyawan, meningkatkan kesetiaan dan kepatuhan, serta selalu memberikan dukungan untuk terciptanya tujuan perusahaan jangka panjang (Jaya & Widiastini, 2021).

Kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi dalam beberapa dekade terakhir telah mendorong sektor perbankan untuk tetap beroperasi pada perubahan tersebut. Digitalisasi layanan perbankan saat ini ditempatkan sebagai strategi utama untuk meningkatkan operasional perusahaan, memperluas jangkauan layanan sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin terbiasa dengan penggunaan teknologi. Laporan Bank Indonesia (2023) menunjukkan bahwa total transaksi digital banking di Indonesia mencapai Rp 63,6 triliun di akhir tahun 2022 dengan keterangan telah mengalami pertumbuhan sebesar 28,9% dibanding tahun sebelumnya. Lebih terkini lagi, pada kuartal pertama tahun 2024, nilai transaksi

digital mencapai 15.881,5 triliun, mengalami kenaikan sebesar 16,15% secara tahunan (YoY) dibandingkan tahun 2023. Peningkatan transaksi digital ini menandakan kebiasaan nasabah dalam bertransaksi, oleh sebab itu, PT. Bank Central Asia Tbk perlu mempersiapkan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan peningkatan transaksi digital tersebut.



Gambar 1. 1 Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia Kuartal I Tahun 2024

Data statistik yang bersumber dari *Bank Indonesia Digital Payment Transaction in 2024*, menunjukkan bahwa kenaikan tersebut menggambarkan perubahan pilihan nasabah dalam bertransaksi, yang saat ini lebih mengutamakan layanan berbasis digital dibandingkan metode konvensional di kantor cabang. Situasi ini menghadirkan transformasi digital tidak sebatas pada aspek teknologi, tetapi membawa perubahan dalam strukturisasi pekerjaan dan kompetensi yang dibutuhkan karyawan. Kondisi tersebut juga dialami oleh peserta magang bakti BCA yang diberikan tugas untuk dapat mengurus transaksi digital dengan cepat dan

tepat. Secara global, laporan yang di rilis McKinsey & Company (2022) menyatakan bahwa lebih dari 70% perbankan di Asia Tenggara telah mempercepat digitalisasi proses bisnis mereka pasca Covid-19. Laporan tersebut sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas persaingan dan inovasi dari teknologi pada sebuah perusahaan terjadi karena pemanfaatan aplikasi teknologi dengan baik dan maksimal (Purnamawati, Suwena, & Haryanda, 2020). Perkembangan global ini memberikan gambaran bahwa kesiapan SDM merupakan hal yang sangat penting bagi industri perbankan termasuk PT. Bank Central Asia Tbk dalam menghadapi era perubahan digitalisasi.

Tabel 1.1 Peningkatan Transaksi Digital di PT. Bank Central Asia Tbk

Aspek	Keterangan
Persentase Transaksi Digital	87,8% dari total volume transaksi dilakukan melalui mobile dan internet banking
Platform Digital yang digunakan Nasabah	BCA Mobile, MyBCA, Internet Banking
Jumlah Transaksi melalui Platform Digital	31,6 miliar transaksi sepanjang tahun 2024
Tingkat Pertumbuhan Tahunan (YoY)	23,5% dibandingkan tahun 2023
Tren Penggunaan	30,8 juta pengguna mobile banking

Laporan tahunan yang dikeluarkaaan PT. Bank Central Asia Tbk Tahun 2024 menunjukkan peningkatan drastis penggunaan media digital untuk melakukan proses transaksi sebanyak lebih dari 87,8%, dari total volume transaksi nasabah melalui layanan mobile banking, volume transaksi digital banking mencapai 31,6 miliar atau meningkat sebesar 23,5% dibandingkan tahun sebelumnya (YoY). Laporan ini menunjukkan peningkatan transaksi digital menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang memiliki literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi yang memadai. Kondisi tersebut juga diikuti dengan berbagai

tantangan yang dihadapi peserta magang bakti BCA. Peserta magang dituntut untuk mampu beradaptasi dengan sistem layanan digital yang terus berkembang, memahami prosedur operasional berbasis teknologi dalam waktu yang relatif singkat, serta memberikan layanan kepada nasabah dengan cepat dan tepat. Selain itu, proses adaptasi tersebut membutuhkan pendampingan yang memadai dari perusahaan kepada peserta magang untuk menjalankan tugas secara optimal agar produktivitas dan kepuasan kerja tetap terjaga. Digitalisasi telah membawa banyak manfaat, khususnya dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Namun, keberhasilan penggunaannya ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, terutama dalam berbagai aspek, seperti literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi. Digitalisasi menjadi langkah utama bagi perusahaan agar tetap bertahan dan maju di zaman yang penuh dengan persaingan saat ini (Telegawathi et al., 2022).

Literasi digital tidak terbatas pada keterampilan menggunakan teknologi, melainkan juga meliputi kemampuan berpikir kritis dalam memahami, menilai, dan memanfaatkan informasi yang berkaitan dengan digital, keamanan siber, dan adaptif dalam menghadapi perkembangan sistem digital yang dinamis (Nguyen et al., 2021). Dalam hal ini, peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan serta kecepatan kerja yang menjadi bagian dari indikator produktivitas harian.

Dalam dunia kerja modern, produktivitas menjadi hal penting, termasuk untuk peserta magang bakti BCA yang diberikan tugas untuk aktif dalam

menjalankan tanggung jawab dengan memberikan pelayanan digital kepada nasabah. Tingkat produktivitas dipengaruhi oleh manajemen waktu, menguasai keterampilan teknis, dan kesiapan seseorang dalam menghadapi tanggung jawab dari pekerjaan serta perubahan alur atau proses bekerja (Fitriyani & Astuti, 2023). Hasil penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa tenaga kerja muda yang punya literasi digital tinggi cenderung memiliki produktivitas sekitar 1,4 kali lebih besar dibanding mereka yang belum terbiasa dengan pengaplikasian teknologi di tempat kerja (Lestari & Pertiwi, 2021). Kemampuan literasi digital peserta magang bakti BCA sangat penting bagi mereka untuk memberikan layanan kepada nasabah secara efektif dan optimal di era digitalisasi.

Kepuasan kerja juga berperan penting dalam membentuk motivasi dan loyalitas peserta magang bakti BCA selama bekerja. Kepuasan kerja menggambarkan tingkat kenyamanan, penghargaan, dan kebutuhan psikologis yang diberikan. Lingkungan kerja yang mengadopsi teknologi digital, dengan cepat dapat memahami dan menguasai teknologi (Wijaya & Kurniawan, 2021). Sama halnya jika tempat kerja yang mampu menyiapkan lingkungan kerja yang mendukung serta pelatihan berkelanjutan, dapat meningkatkan sikap positif terhadap pekerjaan. Pada penelitian sebelumnya, menyebutkan bahwa 73% pekerja muda menyatakan bahwa mereka puas dengan pekerjaannya jika mendapatkan pembekalan dan materi digital serta dukungan penuh dari atasan (Tan & Wahyudi, 2020). Dengan demikian, mempertahankan produktivitas dan kepuasan kerja dari peserta peserta magang bakti BCA merupakan faktor yang penting untuk menjaga keberlangsungan operasional dan mutu layanan perbankan.

Dukungan perusahaan memiliki fungsi vital sebagai perantara antara tantangan digitalisasi dengan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Bentuk dukungan dari perusahaan kepada karyawan dapat berupa pelatihan teknologi, bimbingan kerja, memberikan arahan atau prosedur yang jelas, serta transparansi dalam berkomunikasi antara bawahan dengan atasan. Seseorang cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi dan menunjukkan loyalitas apabila perusahaan memberikan dukungan secara adil, menjaga komunikasi yang terbuka, dan menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawannya (Gong & Wang, 2020).

Penelitian yang dilakukan sebelumnya memperkuat penjelasan ini bahwa mendapat perhatian dan dukungan dari perusahaan berpengaruh positif terhadap peningkatan produktivitas (+0,47) dan kepuasan kerja (+0,59) (Andriani et al., 2022). Dukungan yang diberikan oleh perusahaan dapat berfungsi sebagai pengontrol untuk menurunkan dampak buruk dari digitalisasi serta mendukung literasi digital yang lebih efektif agar dapat meningkatkan produktivitas serta kepuasan kerja. Uraian tersebut menunjukkan pentingnya meneliti sejauh mana determinan yaitu literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi memengaruhi produktivitas serta kepuasan kerja peserta magang bakti BCA, serta sejauh mana dukungan perusahaan memediasi hubungan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana berbagai determinan yang dalam penelitian ini dibatasi pada variabel literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi, memengaruhi kepuasan kerja maupun produktivitas kerja peserta magang bakti BCA, serta sejauh mana peran dukungan perusahaan dalam memediasi hubungan tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

Transformasi digital yang pesat dalam industri perbankan menuntut setiap perusahaan, termasuk PT. Bank Central Asia Tbk untuk mengoptimalkan layanan berbasis teknologi. Laporan Bank Indonesia (2023) menunjukkan bahwa total transaksi digital banking di Indonesia mencapai Rp 63,6 triliun di akhir tahun 2022 dengan keterangan telah mengalami pertumbuhan sebesar 28,9% dibanding tahun sebelumnya. Lebih terkini lagi, pada kuartal pertama tahun 2024, nilai transaksi digital mencapai 15.881,5 triliun, mengalami kenaikan sebesar 16,15% secara tahunan (YoY) dan di PT. Bank Central Asia Tbk pada tahun 2024 lebih dari 77% transaksi nasabah telah dilakukan melalui layanan digital. Perubahan ini mempertegas bahwa digitalisasi bukan sekadar pilihan, melainkan strategi utama untuk meningkatkan efisiensi dan memperluas jangkauan layanan. Di sisi lain, keberhasilan dalam menerapkan teknologi juga dipengaruhi oleh sistem, melainkan juga kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam beradaptasi. Produktivitas peserta magang bakti BCA menjadi isu penting karena mereka diberikan tanggung jawab aktif dalam memberikan pelayanan digital.

Hasil penelitian sebelumnya membuktikan bahwa literasi digital yang baik berkorelasi positif dengan produktivitas. (Lestari & Pertiwi, 2021). Selain produktivitas, kepuasan kerja perlu diperhatikan karena mencerminkan tingkat keberhasilan individu dalam beradaptasi dengan teknologi (Wijaya & Kurniawan, 2021). Dukungan perusahaan melalui pelatihan dan pendampingan terbukti mampu meningkatkan kepuasan (Tan & Wahyudi, 2020). Dalam konteks ini, dukungan perusahaan menjadi faktor penentu. Pelatihan teknologi, arahan yang jelas, serta

komunikasi terbuka berperan sebagai penopang antara tuntutan digitalisasi dan kenyamanan kerja.

Dukungan organisasi mampu menumbuhkan loyalitas dan semangat kerja (Gong & Wong, 2020). Hal ini diperkuat dengan penelitian terdahulu bahwa pengaruh positif dukungan perusahaan dapat memperkuat hubungan digitalisasi, literasi digital, produktivitas, dan kepuasan kerja (Andriani et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana berbagai determinan, yang dalam penelitian ini dibatasi pada variabel literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi, memengaruhi kepuasan kerja serta produktivitas kerja peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar Bali, sekaligus menilai peran dukungan perusahaan sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada peserta magang bakti BCA yang masih aktif bekerja di Denpasar, Bali. Fokus penelitian ditujukan pada pengaruh dua determinan, yaitu literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi terhadap produktivitas serta kepuasan kerja. Variabel yang dikaji meliputi literasi digital serta kemampuan adaptasi teknologi sebagai faktor utama, sedangkan produktivitas dan kepuasan kerja merepresentasikan kinerja dan kesejahteraan peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk.

Penelitian ini juga membatasi ruang lingkup pada peran dukungan PT. Bank Central Asia Tbk yang meliputi pelatihan teknologi, mendampingi karyawan dalam bekerja, pemberian arahan yang jelas serta komunikasi terbuka sebagai variabel

mediasi yang diprediksi akan memperkuat hubungan antara literasi digital dan adaptasi teknologi. Faktor eksternal seperti kondisi ekonomi makro, regulasi pemerintah, maupun karakteristik individu peserta magang bakti BCA tidak menjadi fokus penelitian dan tidak dibahas lebih lanjut.

Pembatasan tersebut menunjukkan bahwa literasi digital, kemampuan adaptasi teknologi serta dukungan perusahaan berperan sebagai faktor utama yang memengaruhi kinerja maupun kesejahteraan peserta magang bakti BCA saat menghadapi dinamika industri perbankan. Peneliti berharap temuan ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia PT. Bank Central Asia Tbk, khususnya melalui peningkatan literasi digital, kemampuan adaptasi teknologi, penguatan dukungan organisasi, serta optimalisasi produktivitas maupun kepuasan kerja peserta magang bakti BCA.

1.4 Rumusan Masalah

Uraian dari Latar belakang dan identifikasi masalah tersebut menjadi dasar dalam merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaruh Literasi Digital Terhadap Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?
2. Bagaimana Pengaruh Kemampuan Adaptasi Teknologi Terhadap Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?
3. Bagaimana Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kepuasan Kerja Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?
4. Bagaimana Pengaruh Kemampuan Adaptasi Teknologi Terhadap Produktivitas

Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?

5. Bagaimana Pengaruh Dukungan Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?
6. Bagaimana Pengaruh Dukungan Perusahaan Terhadap Produktivitas Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?
7. Bagaimana Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?
8. Bagaimana Pengaruh Kemampuan Adaptasi Teknologi Terhadap Produktivitas Melalui Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali ?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk Menganalisis Pengaruh Literasi Digital Terhadap Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali.
2. Untuk Menganalisis Pengaruh Kemampuan Adaptasi Teknologi Terhadap Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali
3. Untuk Menganalisis Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kepuasan Kerja Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali
4. Untuk Menganalisis Pengaruh Kemampuan Adaptasi Teknologi Terhadap Produktivitas Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar , Bali.

5. Untuk Menganalisis Pengaruh Dukungan Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali.
6. Untuk Menganalisis Pengaruh Dukungan Perusahaan Terhadap Produktivitas Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali
7. Untuk Menganalisis Pengaruh Literasi Digital Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali
8. Untuk Menganalisis Pengaruh Kemampuan Adaptasi Teknologi Terhadap Produktivitas Melalui Dukungan Perusahaan Peserta magang bakti PT. Bank Central Asia Tbk di Denpasar, Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia dan teknologi informasi yang berkaitan dengan pengaruh determinan literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi terhadap produktivitas serta kepuasan kerja, dengan dukungan perusahaan sebagai variabel mediasi.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi PT. Bank Central Asia Tbk

Dalam praktiknya, hasil temuan ini dapat dijadikan rujukan bagi PT. Bank Central Asia Tbk ketika ingin mengembangkan perumusan strategi pengelolaan peserta magang bakti BCA agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kepuasan kerja serta produktivitas kerja melalui pemahaman mengenai

pentingnya literasi digital, kemampuan adaptasi teknologi dan dukungan perusahaan.

2. Bagi Peserta Magang Bakti PT. Bank Central Asia Tbk

Kajian ini memberikan manfaat untuk mempertegas pentingnya literasi digital dan kemampuan adaptasi teknologi, serta bagaimana dukungan perusahaan dapat meningkatkan kinerja dan kesejahteraan mereka selama mengikuti masa program magang.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan tambahan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lebih dalam terkait hubungan determinan, dukungan perusahaan, produktivitas, dan kepuasan kerja di sektor mana saja.

1.7 Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini bertujuan untuk menentukan jurnal yang dipilih pada sebuah artikel penelitian untuk mempermudah publikasi artikel. Jurnal yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal terakreditasi 3. Jurnal ini akan dipublikasikan pada *Dinasti International Journal of Economic, Finances & Accounting* dengan link <https://doi.org/10.38035/dijefa.v7i2.6777>