

**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN SERTA DAMPAKNYA PADA
KINERJA PEGAWAI BANK SUMSEL BABEL
CABANG UTAMA KAPTEN A RIVAI**

TESIS

Ditulis untuk memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
menempuh Gelar Magister Manajemen



Nama : RIANA SISKI. AR
NPM : 245141031
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING TESIS

Tesis ini Telah Ditetujui Untuk Diujikan

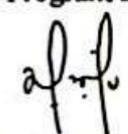
**PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP
DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN SERTA DAMPAKNYA PADA
KINERJA PEGAWAI BANK SUMSEL BABEL
CABANG UTAMA KAPTEN A RIVAI**

Nama : RIANA SISKA. AR
NPM : 245141031
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
**Judul Proposal : PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA
TERHADAP DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN
SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI
BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN
A RIVAI**

Menyetujui :
Pembimbing Tesis :
Tanggal 16 JAN 2025 Pembimbing I:
(Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS)
NIDN : 0205026401
Tanggal 16 JAN 2025 Pembimbing II:
(Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM)
NIDN : 0212116401
Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS
NIDN : 0205026401
Tanggal 16 JAN 2025.....

Ketua Program Studi MM-UTP

Dr. Sari Sakarina, SE, M.M
NIDN : 0214038501
Tanggal 16 JAN 2025.....

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI TESIS

PENGARUH MOTIVASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP DIGITALISASI LAYANAN PERBANKAN SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI BANK SUMSEL BABEL CABANG UTAMA KAPTEN A RIVAI

Dipertahankan di depan Komisi Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Tridinanti

Nama : RIANA SISKA. AR
NPM : 245141031
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyetujui :

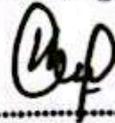
Ketua Penguji :

Tanggal

Tanda Tangan

Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS
NIDN : 0205026401

16 Januari 2025



Anggota Penguji :

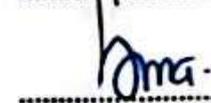
1. Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM
NIDN : 0212116401

16 JANUARI 2025



2. Dr.M.Ima Andriyani,SE,M.Si
NIDN : 0201018001

16 JANUARI 2025



Mengetahui :

Palembang, 16 JAN 2025
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Palembang, 16 JAN 2025
Ketua Program Studi MM-UTP



Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS
NIDN : 0205026401



Dr. Sari Sakarina, SE.,MM
NIDN : 0214038501

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan rahmat karunia-Nya tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas kurikuler dalam memperoleh gelar Magister, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja, komunikasi, dan promosi jabatan terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai baik secara bersama maupun secara sendiri – sendiri. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi peningkatan kinerja dan profesionalisme Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai di masa depan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Ketua Yayasan Pendidikan Nasional Tridinanti Palembang, Bapak Prof. H. Machmud Hasjim, MME.
2. Rektor Universitas Tridinanti Palembang, Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, MS
3. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang, Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA., CSRS
4. Direktur Program Pasca Sarjana MM – UTP, Bapak Dr. Djatmiko Noviantoro, S.E.M.Si
5. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang, Ibu Dr. Sari Sakarina, S.E.M.M
6. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, Ak. CA., CSRS selaku pembimbing pertama yang telah memberikan nasihat, saran dan komentar yang membangun di sepanjang proses penelitian, dan dukungan beliau untuk penyelesaian proposal tesis ini.
7. Ibu Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM selaku pembimbing kedua yang terus memberikan dorongan, nasihat, bimbingan, diskusi serta mengoreksi, masih menyempatkan waktu disela kesibukan untuk menerima dan berdiskusi kepada penulis.
8. Kepada Keluarga Besar saya yang telah memberikan semangat dan dorongan moril maupun material dalam saya melakukan penelitian.
9. Pimpinan dan seluruh pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai yang telah memberikan dorongan serta memberi kesempatan untuk melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat sejumlah kekurangan yang merupakan kelemahan peneliti dalam melaksanakan tugas penelitian ini. Dengan segala hormat, segala bentuk kekurangan peneliti tersebut mohon dapat dikoreksi oleh pembaca.

Palembang, 12 Januari 2025



Riana Siska. AR

ABSTRAK

Riana Siska. AR, Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Digitalisasi Layanan Perbankan Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, dibawah bimbingan Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak.,CA.,CSRS dan Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Digitalisasi Layanan Perbankan Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, yang berjumlah 70 orang, Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan *nonprobability sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM) yang dioperasikan melalui program *Partial Least Square* (PLS).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, Variabel Motivasi berpengaruh terhadap Digitalisasi, Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Digitalisasi, Variabel Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja, Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja, Variabel Digitalisasi berpengaruh terhadap Kinerja, Variabel Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja melalui Digitalisasi, Variabel Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja melalui Digitalisasi. Nilai R^2 untuk variabel laten Digitalisasi sebagai variabel mediasi sebesar 0,595, yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Digitalisasi dapat dijelaskan oleh variabel laten eksogen (Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Kinerja) sebesar 59,5% sedangkan sisanya sebesar 40,5% dijelaskan oleh variabel lain. Nilai R^2 untuk variabel laten Kinerja sebesar 0,826 yang artinya nilai tersebut mengidentifikasi bahwa variasi Kinerja dapat dijelaskan oleh variabel eksogen (Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Digitalisasi) sebesar 82,6% sedangkan sisanya sebesar 17,4% dijelaskan oleh variabel yang tidak terdapat dalam penelitian.

Penelitian ini memberikan saran kepada Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai untuk menerapkan sistem penghargaan yang adil dan transparan, untuk meningkatkan motivasi dan memperhatikan kepuasan kerja pegawai. Saran meliputi menyusun strategi komunikasi yang jelas untuk menjelaskan keuntungan digitalisasi, baik bagi perusahaan maupun pegawai, seperti peluang pengembangan keterampilan, kemajuan karier, dan peningkatan produktivitas. Dengan pendekatan yang tepat, digitalisasi dapat menjadi alat yang memperkuat kepuasan kerja dan produktivitas pegawai.

Kata kunci : Motivasi, Kepuasan Kerja, Digitalisasi, Kinerja

ABSTRACT

Riana Siska. AR, The Effect of Motivation and Job Satisfaction on the Digitalization of Banking Services and Its Impact on the Performance of Employees of Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, under the guidance of Mrs. Dr. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS and Dr. Ir. Hj. Yusro Hakimah, MM.

This study aims to find out and prove the Influence of Motivation and Job Satisfaction on the Digitalization of Banking Services and Its Impact on the Performance of Employees of Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai both directly and indirectly. The population in this study is the Employee of the Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, which totals 70 people, In this study the researcher uses nonprobability sampling, which is a technique for determining samples based on the order of population members who have been given a sequence number. The data analysis used in this study is by using the Structural Equation Model (SEM) analysis method which is operated through the Partial Least Square (PLS) program.

The results of this study show that, Motivation Variables affect Digitalization, Job Satisfaction Variables affect Digitalization, Motivation Variables affect Performance, Job Satisfaction Variables affect Performance, Digitalization Variables affect Performance, Motivation Variables affect Performance through Digitalization, Job Satisfaction Variables affect Performance through Digitalization. The R₂ value for the latent variable of Digitalization as a mediating variable is 0.595, which means that the value identifies that the variation of Digitalization can be explained by the exogenous latent variable (Motivation, Job Satisfaction, and Performance) of 59.5% while the remaining 40.5% is explained by other variables. The R₂ value for the latent variable of Performance is 0.826 which means that the value identifies that the variation in Performance can be explained by exogenous variables (Motivation, Job Satisfaction, and Digitalization) by 82,6% while the remaining 17,4% is explained by variables that are not included in the study.

This research provides suggestions to Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai to implement a fair and transparent reward system, to increase motivation and pay attention to employee job satisfaction. Suggestions include developing a clear communication strategy to explain the benefits of digitalization, both for the company and employees, such as skills development opportunities, career advancement, and increased productivity. With the right approach, digitalization can be a tool that strengthens employee job satisfaction and productivity.

Keywords: Motivation, Job Satisfaction, Digitalization, Performance

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riana Siska. AR

NPM : 245141031

Program studi : Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Judul tesis : Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Digitalisasi Layanan Perbankan Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Tesis yang saya susun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) dari Program Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen Universitas Tridinanti Palembang seluruhnya adalah hasil karya sendiri.
2. Apabila ada bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain, akan saya tulis sumbernya dengan jelas, sesuai norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.
3. Jika dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis yang saya susun ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Magister Manajemen (MM) yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dalam keadaan sadar dengan rasa tanggung jawab tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 12 Januari 2025

Yang menyatakan,



Riana Siska. AR

RIWAYAT HIDUP

Riana Siska. AR, dilahirkan di Palembang pada tanggal 14 November 1979 dari bapak yang bernama Arpan Ismail dan Ibu yang bernama R.A Salmarita. Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 1992 di SDN 79 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 1995 di SMPN 9 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 1998 di SMAN 3 Palembang. Program Diploma III diselesaikan pada tahun 2002 di Aba Methodist. Program Studi Strata I diselesaikan pada tahun 2003 di Universitas Sriwijaya. Bekerja di Bank Sumsel Babel dari tahun 2004 s.d sekarang. Pada Tahun 2024 melanjutkan Program Studi Strata II Magister Manajemen di Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 12 Januari 2025



Riana Siska. AR

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Komisi Pembimbing Tesis	ii
Lembar Persetujuan Komisi Penguji Tesis	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstrak	vi
Abstract	vii
Surat Pernyataan	viii
Riwayat Hidup	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	8
D. Perumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Hasil Penelitian	10
II. TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teoritis	13
1. Kinerja	13
2. Digitalisasi Layanan Perbankan.....	20
3. Motivasi.....	23
4. Kepuasan Kerja.....	28
B. Hasil Penelitian Lain yang Relevan.....	34
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Hipotesis Penelitian	40
III. METODE PENELITIAN	42
A. Tempat dan Waktu Penelitian	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian.....	42
B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	43
1. Populasi	43
2. Sampel dan Teknik Sampling	44
C. Rancangan Penelitian.....	44
D. Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Variabel dan Definisi Operasional.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	53

H. Metode Analisis Data.....	54
I. Uji Hipotesis.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
A. Hasil Penelitian	69
B. Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Implikasi	97
C. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Skala Key Performance Indicator	6
2. KPI BSB Cabang Utama Kapten A Rivai	6
3. Hasil Penelitian Relevan	34
4. Jadwal Penelitian	42
5. Data Pegawai BSB Cabang Utama Kapten A Rivai	43
6. Kisi – Kisi Intsrumen Variabel Kinerja.....	49
7. Kisi – Kisi Intrumen Variabel Digitalisasi	50
8. Kisi – Kisi Intsrumen Variabel Motivasi	51
9. Kisi – Kisi Intsrumen Variabel Kepuasan Kerja	52
10. <i>Scoring</i> Untuk Jawaban Kuesioner	53
11. Parameter Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
12. Evaluasi Model Struktural.....	61
13. Pengambilan Keputusan Dalam Uji Hipotesis t	64
14. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
15. Responden Berdasarkan Usia	70
16. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	71
17. Kategori Jawaban.....	72
18. Kategori Jawaban Responden.....	73
19. <i>Outer Loading</i> Pls <i>Algorithm</i> 1.....	76
20. Nilai <i>Cross Loading</i>	78
21. Hasil Uji Reliabilitas	79
22. Hasil Uji Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	80
23. Nilai <i>R-Square</i> (R^2).....	80
24. <i>Path Coefficients</i>	81
25. Data Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	86

DAFTAR GAMBAR

1. Penilaian Layanan Digital COB dan BSB Mobile.....	5
2. Kerangka Berpikir.....	40
3. Hubungan Struktural antara X_1, X_2 , dan Y terhadap Z.....	66
4. Full Model Setelah Dikalkulasikan 1.....	75
5. Uji Hipotesis.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal serta teknik produksi. Sebagai bagian yang memiliki peran penting pada perusahaan, tentunya sumber daya manusia diharapkan bersifat aktif dan tanggap pada setiap kegiatan yang ada dalam perusahaan. Selain itu, sumber daya manusia juga harus dikelola dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan dan berdampak terhadap produktivitas perusahaan. Semua potensi sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kinerja dan keberlangsungan sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki nilai tertinggi dalam sebuah organisasi apabila penggunaannya tepat guna. Perkembangan teknologi, informasi serta tersedianya modal, sarana dan prasarana apabila tanpa sumber daya manusia maka akan sulit untuk mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut Hasibuan (2022:10) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Perusahaan sangat membutuhkan sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, terutama di era globalisasi ini. Semua organisasi bisnis harus siap beradaptasi dan memperkuat diri agar dapat bersaing sehingga mampu menjawab semua tantangan di masa yang akan datang. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan

organisasi karena manusia sebagai perencana, pelaku serta penentu terwujudnya tujuan.

Menurut Edy Sutrisno (2016:6) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Kinerja dapat dipandang sebagai proses maupun hasil pekerjaan. Kinerja merupakan suatu proses tentang bagaimana pekerjaan berlangsung untuk mencapai hasil kerja (Wibowo, 2014: 70). Kinerja didalam suatu organisasi dilakukan segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Peranan sumber daya manusia menjadi semakin penting bila dikaitkan dengan perkembangan global yang penuh dengan persaingan diantara organisasi. Salah satu cara yang dilakukan organisasi dalam menghadapi persaingan yaitu dengan memberdayakan dan menggali seluruh potensi SDM yang dimilikinya itu secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut, maka suatu organisasi perlu meningkatkan perhatiannya terhadap kualitas karyawannya, baik perhatian dari segi kualitas pengetahuan dan keterampilan, karir maupun tingkat kesejahteraannya,

sehingga dapat meningkatkan prestasi dan motivasi pegawai untuk memberikan seluruh kemampuannya dalam pencapaian tujuan organisasi.

Sejalan dengan hal tersebut, ada sejumlah hal yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah motivasi. Menurut Sunyoto (2015:13) motivasi ini penting karena dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Winardi (2016:6) mengemukakan bahwa motivasi merupakan suatu kekuatan potensial yang ada di dalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya sendiri atau dikembangkan oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan imbalan non moneter, yang dapat mempengaruhi hasil kerjanya secara positif atau negatif. Menurut Yusro (2019:114) karyawan dikatakan bekerja dengan efektif ditempatkan sesuai dengan ketrampilan dan pendidikannya. Hal ini akan memotivasinya untuk bekerja peningkatan kinerja. Faktor yang berpengaruh terhadap peningkatan kinerja adalah efektivitas kerja dan motivasi kerja. dengan baik. Sehingga kerjanya menjadi cukup efektif bagi perusahaan. Di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai ditemukan beberapa fenomena motivasi kerja seperti masih ada pegawai yang mengerjakan tugas tidak tepat waktu, adanya pegawai yang mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan kantor dalam melaksanakan tugasnya, jika ada kesalahan dalam bekerja, pegawai kurang inisiatif untuk memperbaikinya, masih kurangnya pegawai dalam memunculkan ide-ide baru dalam penyelesaian tugas.

Dalam dunia kerja kepuasan kerja memiliki peran yang sangat penting. Kepuasan kerja dalam sebuah organisasi akan mencerminkan tingkat dimana

seorang pegawai menyukai pekerjaannya. Menurut Mangkunegara, (2019 :117), kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek – aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Kepuasan kerja dapat menentukan tingkat kinerja karyawan yang tinggi maupun rendah. Adanya tingkat kepuasan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga dapat mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan dalam memperoleh hasil kerja yang baik dalam menghasilkan produktivitas yang baik.

Persaingan yang sangat ketat di era globalisasi saat ini membuat banyak perusahaan harus mengoptimalkan kinerja, supaya dapat bersaing dan bertahan dalam pasar bisnis. Saat ini masyarakat tidak bisa jauh dari kemajuan teknologi seperti di jalankannya sistem digitalisasi. Menurut Sukmana (2015:13) digitalisasi adalah proses alih media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital, untuk fungsi foto *copy*, dan untuk membuat koleksi kearsipan digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan *software* pendukung.

Berdasarkan hasil observasi di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai masih ditemukan pegawai yang belum memberikan kinerja yang maksimal, adanya tingkat disiplin yang masih rendah dengan ditemukan pegawai yang masih

datang terlambat, menunda pekerjaan yang belum selesai, kehilangan fokus dalam bekerja seperti membagi waktu antara pekerjaan di perusahaan dan pekerjaan dirumah. Kepuasan kerja yang masih sering dikeluhkan oleh pegawai diantara lain seperti rekan kerja, perlakuan yang adil, peluang menyumbang gagasan, pengakuan kinerja, dan kesempatan bertumbuh. Dalam mengikuti perkembangan digitalisasi dalam layanan perbankan Bank Sumsel Babel masih ditemukan beberapa kendala dalam digitalisasi layanan perbankan seperti aplikasi COB (*Customer On Boarding*) yaitu aplikasi yang bertujuan untuk membantu nasabah dan calon nasabah dalam pembuatan rekening secara online, aplikasi tersebut sudah bisa di jalankan namun masih banyak fitur yang harus diperbaharui.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dari penilaian layanan digitalisasi yang ada di Bank Sumsel Babel, peneliti menemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan penilaian layanan digital dari *costumer* yang ada di *App Store* maupun *Play Store* dengan data sebagai berikut :



Gambar 1.1
Penilaian Layanan Digital COB dan BSB Mobile Di *App Store* dan *Play Store*

Berdasarkan penilaian yang diberikan konsumen terhadap layanan digital yang disediakan Bank Sumsel Babel untuk aplikasi COB mendapatkan *rating* 2 dan BSB *Mobile* mendapatkan *rating* 3,6. Dapat dilihat bahwa aplikasi tersebut masih belum optimal pada saat digunakan sehingga terdapat kendala seperti adanya komplain dari nasabah terhadap layanan digital yang disediakan. sehingga masih ditemukan calon nasabah yang lebih memilih membuka rekening secara manual untuk datang ke *customer service* yang menambah daftar antrian di era yang serba digital.

Berdasarkan hasil observasi peneliti dari hasil kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, peneliti menemukan adanya permasalahan yang berkaitan dengan penilaian kinerja pegawai dari tahun 2021 – 2023 sebagai berikut :

Tabel 1.1
Skala Key Performance Indicator

Key Performance Indicator (KPI)	Kategori
< 2.00	Kurang
2.00 – 2.59	Cukup
2.60 – 3.59	Baik
3.60 – 4.00	Sangat Baik

Sumber : Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, 2024

Tabel 1.2
KPI Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai 2021 - 2023

Tahun / Kategori	Kurang (< 2.00)	Cukup (2.00–2.59)	Baik (2.60-3.59)	Sangat Baik (3.60-4.00)	Total
2021	0	27	42	4	73
2022	0	25	44	4	73
2023	0	29	39	2	70

Sumber : Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai, 2024

Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil penilaian kinerja pegawai pada tahun 2022 yang berjumlah 73 pegawai mengalami peningkatan yang cukup baik dibandingkan dengan kinerja pegawai di tahun 2021 yang jumlah pegawai tetap sama, namun pada tahun 2023 jumlah pegawai menjadi 70 dikarenakan ada karyawan yang mutasi dan ada yang mengundurkan diri dari pekerjaannya. Terdapat penurunan penilaian kinerja pegawai dapat dilihat pada kategori cukup di tahun 2023 mencapai 29 pegawai yang pada tahun sebelumnya hanya 25 pegawai, hal ini disebabkan oleh pegawai yang tidak mencapai target individu maupun kategori penilaian kinerja lainnya.

Dari penjelasan di atas, maka untuk mengetahui pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan serta dampaknya terhadap kinerja dapat dilakukan melalui penelitian dengan judul **“Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Digitalisasi Layanan Perbankan Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai”**.

B. Identifikasi Masalah

Sesuai uraian pada latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah yang mempunyai pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan serta dampaknya terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai antara lain :

1. Tingkat keterampilan dalam menggunakan teknologi digital sering kali berbeda antar individu. Pegawai yang kurang terampil dalam teknologi digital cenderung merasa tidak mampu atau kurang percaya diri dalam

menggunakan alat digital, yang dapat menurunkan motivasi mereka untuk beradaptasi.

2. Digitalisasi juga bisa menimbulkan stres dan ketidakpastian bagi karyawan yang merasa tidak siap atau tidak nyaman dengan teknologi baru. Ini bisa mengurangi kepuasan kerja jika tidak dikelola dengan baik.
3. Hubungan dengan rekan kerja dan atasan, juga sangat mempengaruhi motivasi. Konflik interpersonal, kurangnya dukungan sosial, atau ketidakmampuan bekerja dalam tim yang harmonis dapat mengurangi semangat untuk bekerja keras dan berkontribusi.
4. Kurangnya komunikasi yang jelas dan terbuka tentang apa yang diharapkan dari karyawan serta bagaimana kinerja mereka dievaluasi bisa menurunkan kepuasan kerja, yang akhirnya berdampak pada kinerja mereka.
5. Digitalisasi memungkinkan penggunaan alat analitik untuk memantau dan mengevaluasi kinerja secara *real-time*. Hal ini membantu organisasi untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan membuat keputusan strategis.

C. Pembatasan Masalah

Disebabkan adanya keterbatasan – keterbatasan dalam diri peneliti baik menyangkut kemampuan, waktu dan agar penelitian ini lebih terfokus, maka dari beberapa masalah yang telah teridentifikasi di atas peneliti membatasi permasalahan yang akan diteliti hanya pada Variabel Motivasi, Kepuasan Kerja, dan Digitalisasi Layanan Perbankan Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.

D. Perumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2018), rumusan masalah merupakan sebuah pertanyaan yang mencari sebuah jawaban melalui pengumpulan data dan juga penelitian, yang mana penelitian tersebut dapat dilakukan berdasarkan tingkat eksplanasi. Adapun masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap digitalisasi layanan perbankan di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai ?
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai ?
3. Apakah terdapat pengaruh motivasi terhadap kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai ?
4. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai ?
5. Apakah terdapat pengaruh digitalisasi layanan perbankan terhadap kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai ?

E. Tujuan Penelitian

Menurut Sugiyono (2018:290) tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Tujuan yang diinginkan pada penelitian ini adalah untuk menganalisis, mengetahui dan membuktikan pengaruh :

1. Motivasi terhadap digitalisasi layanan perbankan di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.

2. Kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.
3. Motivasi terhadap kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.
4. Kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.
5. Digitalisasi layanan perbankan terhadap kinerja pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Manfaat penelitian merupakan kegunaan dari penelitian yang merupakan sumber informasi dalam mengembangkan kegiatan penelitian selanjutnya. Menurut Sugiyono (2018:291) manfaat penelitian lebih bersifat teoritis, yaitu untuk mengembangkan ilmu, namun juga tidak menolak manfaat praktisnya untuk memecahkan masalah. Maka penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Manfaat teoritis dalam penelitian ini ialah :

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori, terutama yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.

- b) Hasil penelitian yang penulis lakukan diharapkan akan menambah literatur dalam bidang ilmu manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia dan memperbanyak referensi atau acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis memberikan penjelasan mengenai manfaat yang berguna untuk memecahkan masalah tersebut secara praktis. Manfaat praktis ini memiliki fungsi sebagai pemecah masalah secara praktikan atau sebagai alternatif solusi dari suatu permasalahan. Manfaat praktis dalam penelitian ini ialah :

a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan serta dampaknya terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam melihat pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan serta dampaknya terhadap kinerja pegawai Bank Sumsel Babel Cabang Utama Kapten A Rivai.

c) Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis atau sebagai referensi bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang sumber

daya manusia khususnya mengenai pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap digitalisasi layanan perbankan serta dampaknya terhadap kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adenia, Q. S., & Husaini, A. (2019). Analisis Penerapan Digitalisasi Laporan Keuangan Pada Usaha Kecil (Studi Pada Usaha Kecil Kuliner di Kota Denpasar). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(2), 110–119.
- Adhari. 2020. Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan *Knowledge Management* & Motivasi Kerja. Pasuruan: Qiara Media.
- Adhitya Fajar Sukmana. 2015. Analisis *Job Insecurity* Dan Kompensasi Terhadap *Turnover Intention* Melalui Kepuasan Kerja Karyawan PT. Wijaya Panca Sentosa *Food* Sidoarjo, *Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember*.
- Afandi, Pandi. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator), Riau: Zanafa Publishing.
- Asaniyah, N. (2017). Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi. journal.uii.ac.id
- Awaluddin (2023) Dampak Pengaruh Digitalisasi Era *Society* 4.0 Terhadap Manajemen Kinerja Pegawai. *Jurnal Syntax* Volume 4, No. 10.
- Badeni. 2017. Kepemimpinan dan perilaku organisasi, Bandung, Alfabeta.
- Bahas. Mathilda Putri Russel, dkk. 2022. Pengaruh Digitalisasi terhadap Praktik Organisasi dan Kinerja Operasi pada PT. IGP Internasional Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*.
- Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. *The International Encyclopedia of Communication Theory and Philosophy*, 1–11.
- Choirinisa, Aulia Asri. 2022. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Digital Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Transekonomika*.
- Damayanti, Rizki. Agustina Hanafi dan Afriyadi Cahyadi. 2018. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan* Tahun XV No 2.
- Davis. “Penilaian kinerja merupakan suatu proses dimana organisasi mengevaluasi hasil kinerja individu pegawai”. (Kasmir. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana. 2019)
- Edison, Emron., dkk. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung.

- Ghozali, Imam. 2011. *Structural Equation Modelling Metode Alternatif Dengan PLS Edisi 3*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakimah, Yusro. Yun Suprani. 2019. Analisis Pengaruh Efektifitas Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bunga Mas Kikim Palembang. *Jurnal Ekonomi*, Volume 21 Nomor 1.
- Haryono, Siswoyo. 2016. *Metode SEM Amos Lisrel PLS*. Jakarta: PT Intermedia Personalia Utama.
- Hasibuan, H. M. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi. Aksara.
- Hoiri, Iswati Iswati, Emilia Pranata. 2024. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Printing Juragan Bendera.com. *Manajemen Kreatif Jurnal* Vol.2, No.3.
- Indah. Dwi Purnawa, dkk. 2021. Pengaruh Motivasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bogor dengan Produktivitas Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekobisman* Vol 5. No.3.
- Indriasari. Dewi Pratiwi, dkk. 2024. Pengaruh Pelatihan, Digitalisasi Layanan dan Kepuasan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Kabupaten Jenepono. *Journal of Management Volume 7 Issue 2*.
- Juliansyah, Noor. 2017. *Metodologi Penelitian “Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya. Ilmiah”*, Kencana, Jakarta.
- Kasmir. 2016. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana.
- Kaswan. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Liana. Yuyuk, dkk. 2023. Kompetensi Digital, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Indah Logistik Pekanbaru. *Jurnal Bening* Volume 10 No 2.
- Liliana, dkk. 2022. Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan CV Angkutan Terang Mandiri (ATM) Palembang. *Jurnal Kompetitif*, Vol. 11, No. 1.
- Madjir. Sulbahri, dkk. 2024. Pengaruh Pelatihan Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea Dan Cukai Palembang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis Universitas Multi Data Palembang*.

- Mangkunegara. A.A. Anwar Prabu. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. 2014. Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Naftali, Yohan. 2019. Smart PLS. Ver. 2019.01.02.
- Nargis. Lusia, dkk. 2018. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja PT. (Persero) PLN di Palembang. *Jurnal Kompetitif* Vol.7 No. 2.
- Noviarni, dkk. 2022. Pengaruh Pemberian Insentif dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Margi Wahyu Cabang Palembang. *Jurnal Kompetitif*, Vol. 11, No. 1
- Putra, Adam Ziber. 2023. Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Dengan Moderasi Adopsi Digital. Universitas Islam Indonesia.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2018.
- Ramadhani, R., & Trisnarningsih, S. 2022. Analisis keefektifan aplikasi keuangan online sebagai media pengelolaan keuangan di sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*.
- Rismawati, & Mattalata. 2018. Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan, Celebes Media Perkasa.
- Setyadi, D. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia dan Penelitian Ilmiah. Sukabumi: Haura Publishing.
- Shidqi, Mochammad Farrel, dkk. 2023. Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* Volume 12 , Nomor 1.
- Siregar, Y. B, 2019. Digitalisasi Arsip Untuk Efisiensi Penyimpanan dan Aksesibilitas. *Jurnal Administrasi Dan Kesekretarisan STKIS Tarakanita*, 4(1), 1-19.
- Sri Sinta Yayu Karlina, Agus Alamsyah, (2024). Pengaruh Motivasi terhadap kinerja karyawan PT KSBU Lembang. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, Volume 7 Nomor 3.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

- Sutrisno. Edy. 2019. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetak ke sebelas. Prananda Media Group, Jakarta.
- Syamsudin, Lukman. 2011, Manajemen Keuangan Perusahaan, Edisi Baru, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tri Finta Syandi Syah Endra, 2021. Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dazzle *Company* Yogyakarta. Jurnal Among Makarti Vol.14 No. 2.
- Wibowo. 2017. Manajemen Kinerja. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo. Persada
- Winardi, 2016. Motivasi dan Pemasalahan Dalam Manajemen. Jakarta. Raja Grafindo. Perkasa.