BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pandemi Covid-19 mendorong perusahaan-perusahaan meningkatkan kapabilitas pengelolaan manajemen sumber daya manusia di tengah tantangan yang makin berat dan perubahan pola kerja serba digital. Dalam rangka pengembangan ekonomi nasional, model platform digital dianggap sebagai model yang dibutuhkan dengan memanfaatkan teknologi digital terkini. Inovasi digital yang dilakukan sejumlah bank dalam menjaring penyaluran kredit mulai menorehkan hasil yang positif. Inovasi dilakukan perbankan untuk mengikuti perkembangan teknologi dimana masyarakat semakin membutuhkan kemudahan layanan. Hal ini didukung oleh Otoritas Jasa Keuangan salah satunya dengan mendorong bank perkreditan rakyat (BPR) masuk ke dalam *platform* digital. Otoritas Jasa Keuangan memiliki rencana aksi untuk mendukung *road map* inovasi keuangan digital 2020-2024. Oleh karena itu, beberapa inisiatif dilakukan OJK agar masyarakat dapat memperoleh keuntungan dari pengembangan digitalisasi.

Digitalisasi di BPR akan memudahkan pengawasan yang dilakukan oleh OJK. Dalam bank perkreditan rakyat baik berbasis umum ataupun berbasis Syariah, perubahan digitalisasi belum dilakukan secara masif dan seragam, dianggap belum terlalu membutuhkan aplikasi digital terintegrasi untuk membantu proses transaksinya (Winasis, 2020). Kehadiran digital platform perbankan tentunya akan mengurangi waktu yang diperlukan untuk melakukan

transaksi dan meningkatkan efisiensi, serta menyediakan kenyamanan daripada perbankan tradisional.

Berbicara mengenai keterampilan karyawan, keterampilan hanya dapat ditunjukkan melalui kegiatan-kegiatan atau pelatihan dan pengembangan dilakukan sebagai upaya meningkatkan pengetahuan kerja yang dimiliki pegawai. Bagi pegawai yang mempunyai keterampilan kerja yang baik, maka akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sebaliknya pegawai yang tidak terampil akan memperlambat tujuan organisasi. Untuk pegawai baru atau karyawan dengan tugas baru diperlukan tambahan keterampilan guna pelaksanaan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Keterampilan merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas atau pekerjaan (Arisandy, 2015).

Agar dapat bersaing, bertahan dan berkembang maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu mengikuti jaman. Jika perusahaan dapat mengikuti zaman, maka dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi sesuatu yang sangat berharga. Sesuai tujuan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Pentingnya peranan pelanggan bagi kelangsungan hidup perusahaan seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis dengan cara mengungkapkannya dalam bentuk pujian dan kebanggaan kepada pelanggan. Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia dimulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak di bidang

jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan itu. Dimana pelanggan adalah pihak yang memakai nilai, mereka membentuk harapan akan nilai Hurriyati (2005), maka PT BPR BKK Wonogiri menciptakan visi dan misi yang terdapat dalam perusahaan tersebut. Visi PT BPR BKK Wonogiri menjadi bank yang sehat, besar, mandiri dan mampu bersaing. Sedangkan misi PT BPR BKK Wonogiri meliputi menjalankan usaha sebagai Bank Perkreditan Rakyat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku; membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang; sebagai mitra usaha masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup melalui layanan jasa BPR yang professional; serta mengupayakan sumber pendapatan asli daerah. Apakah adanya teknologi digital mampu meningkatkan keterampilan karyawan.

Oleh karena itu, dalam penelitian ini ingin membahas bagaimana pengaruh teknologi digital terhadap keterampilan karayawan PT BPR BKK Wonogiri di masa pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah teknologi digital berpengaruh signifikan terhadap keterampilan karyawan?
2. Apakah teknologidigital berpengaruh signifikan terhadap motivasi?
3. Apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap keterampilan karyawan?

4. Apakah motivasi memediasi variabel teknologi digital terhadap keterampilan karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah teknologi digital berpengaruh signifikan terhadap keterampilan karyawan.
2. Untuk menganalisis apakah teknologi digital berpengaruh signifikan terhadap motivasi.
3. Untuk menganalisis apakah motivasi berpengaruh signifikan terhadap keterampilan karyawan.
4. Untuk menganalisis apakah motivasi memediasi variabel teknologi digital terhadap keterampilan karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Menjadi sumbangan bagi ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh teknologi digital terhadap keterampilan karayawan. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian terpenting dari kemajuan ilmu pembangunan dan teknologi, serta ilmu manajemen yang lebih berfokus pada pengaturan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih nyata bagi dunia akademis khususnya kampus dengan mendapatkan banyak sumbangan pemikiran dan pengembangan keilmuan. Selain itu juga memberikan sumbangsih nyata bagi masyarakat dengan mendapatkan solusi yang dapat diterapkan melalui hasil penelitian.