

Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai

Ira Puspitadewi

Universitas Muhammadiyah Jember

Email: irapuspita@unmuhjember.ac.id

Diterima: Juni 2019; Dipublikasikan: Desember 2019

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menguji pengaruh digitalisasi perbankan terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai frontliner pada PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Populasi penelitian ini adalah pegawai *frontliner* pada PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Berdasarkan data PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember sampai dengan tahun 2019 jumlah pegawai *frontliner* adalah 42 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh atau sensus. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Dengan *Smart Partial Least Square*. Hasil penelitian menyatakan bahwa *pertama*, kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan.. *Kedua*, kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan. *Ketiga*, efektivitas kerja mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan.. Dan *keempat*, Kompetensi digital berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan melalui efektivitas kerja karyawan.

Kata Kunci: digitalisasi perbankan; kompetensi digital; efektivitas kerja; produktivitas kerja

ABSTRACT

The aim of the research is analyze the effect of banking digitalization on the effectiveness and productivity of frontliner staff at BNI (Ltd.) Branch of Jember. The study population was frontliner employees at BNI (Ltd.) Branch of Jember. Based on data from BNI (Ltd.) Branch of Jember until 2019 the number of frontliner employees is 42 people. The method of sampling is saturated or census samples. For the purposes of data analysis use Structural Equation Modeling (SEM) with Smart Partial Least Square (SmartPLS) statistical tools. The results of the study stated that *first*, digital competence has an influence on the work effectiveness of employees. *Second*, digital competence has an influence on the work productivity of employees . *Third*, work effectiveness has an influence on the work productivity.. And *fourth*, digital competence affects the work productivity of employees through the work effectiveness of employees..

Keywords: banking digitalization; digital competence; work effectiveness; work productivity.

PENDAHULUAN

Industri perbankan di Indonesia saat ini menghadapi berbagai tantangan yang tidak hanya berupa persaingan sesama perbankan namun juga adanya arus digitalisasi perbankan. Seiring pesatnya perkembangan teknologi informasi (TI) yang mempengaruhi pola dan perilaku masyarakat, ternyata memberikan dampak terhadap industri perbankan, yaitu adanya tuntutan untuk mengembangkan produk dan layanan perbankan digital. Transformasi digitalisasi perbankan, menuntut dan memaksa perbankan untuk memberikan layanan yang fleksibel namun tetap memberikan jaminan keamanan kepada nasabah. Beberapa jenis layanan perbankan digital telah digunakan oleh nasabah diantaranya *automatic teller machine (ATM)*, *electronic data capture (EDC)*, *internet banking*, *short message service (SMS) banking*, dan *phone banking* dinilai mampu memberikan kemudahan kepada nasabah dalam transaksi perbankan, selain itu digitalisasi perbankan juga mampu mendekatkan bank dengan nasabahnya. Keberadaan teknologi dan informasi membuat perbankan menjadi mudah dalam menyimpan, merekam, dan mengambil data nasabah sehingga membantunya dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen, mengatasi keluhan konsumen, serta mencocokkan produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen (Wirjoatmodjo, 2017).

Digitalisasi perbankan menuntut adanya penyesuaian tidak hanya pada produk atau layanan perbankan baik yang baru maupun yang sudah ada, namun masyarakat sebagai pengguna jasa layanan perbankan harus merubah pola dan perilakunya. Selain itu, yang dinilai tidak kalah penting adalah adanya kesiapan dari sisi sumber daya manusia (SDM) yang ada dalam industri perbankan. Dalam, hal ini revolusi digital membutuhkan SDM yang memiliki keahlian khusus mendalam, namun memiliki pemahaman yang luas dan kemampuan menyelesaikan masalah terhadap berbagai isu serta tenaga operasional terutama dalam bidang teknologi informasi (Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, 2018). Maka dari itu, perbankan membutuhkan SDM dengan kompetensi dalam era digital. Kompetensi digital menggambarkan SDM dengan tingkat percaya diri yang baik serta kritis dalam bekerja, belajar, mengembangkan diri serta berpartisipasi termasuk dalam pekerjaan (EC, 2006). Kompetensi digital merupakan kebutuhan SDM saat ini dimana SDM mampu bertanggung jawab secara fungsional, namun tidak mampu berkembang sendiri ketika adanya perubahan teknologi dengan cepat (Ferrari, 2012).

Kompetensi digital yang dimiliki oleh SDM dalam bidang perbankan tentunya akan mendorong efektivitas kerja. Efektivitas kerja menggambarkan keberhasilan suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Siagian, 2007). Efektivitas menunjukkan keberhasilan pencapaian sasaran, dalam hal ini semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Pada era digital ini, para karyawan perlu diberi peluang untuk beralih dari replikasi ke kreasi. Merangsang frekuensi kerja otak karyawan dapat menciptakan kompetensi, keseimbangan, dan kesejahteraan yang lebih baik bagi karyawan sambil meningkatkan kreativitas, inovasi, dan menjadi bagian kreator dalam dunia teknologi. Dalam hal ini digitalisasi perbankan yang ditopang dengan kompetensi yang baik, tentunya akan membuat pelayanan perbankan semakin efektif dan efisien. Hal ini tidak terlepas dari keberadaan teknologi yang dinilai mampu merubah kebiasaan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan serta memilih produk dan layanan keuangan yang diinginkan.

Efektivitas kerja yang baik tentunya akan mengarkan pada tingkat produktivitas kerja yang baik pula. Siagian (2007) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah

keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang. Lebih lanjut, Sedarmayanti (2010) mengemukakan bahwa untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimum perusahaan harus menjamin dipilihnya orang-orang yang tepat serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja secara maksimal. Tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan dapat diukur melalui efektivitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja.

Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu perusahaan perbankan memandang bahwa digitalisasi perbankan merupakan peluang untuk makin memasarkan produk-produk digitalnya yang makin banyak dan berkembang. Bersama dengan momentum "IBEX 2017", BNI menampilkan BNI Mobile Payment, aplikasi BNI BISA, BNI Digital Loan, hingga *bank guarantee online*. Melalui produk-produk tersebut, BNI memberikan kemudahan secara digital. Mulai dari sistem pembayaran yang bersifat *cardless* karena hanya menggunakan telepon genggam, aliran informasi pertanian bagi nasabah dan debitur BNI yang mata pencahariannya di sektor pertanian dan perkebunan dengan hanya menggunakan satu aplikasi, hingga kemudahan mendapatkan jaminan bank tanpa harus berlama-lama bertemu dengan *customer service*. Sementara itu, masyarakat yang hendak mengajukan aplikasi pinjaman cukup mengunjungi alamat situs *eform.bni.co.id* untuk mendapatkan manfaat dan kemudahan produk BNI *Digital Loan*. BNI juga aktif membuka Agen46 yang merupakan kepanjangan tangannya di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan akses ke *outlet-outlet* BNI dalam koridor Program Laku Pandai Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Melalui Agen46 yang mendapatkan sentuhan teknologi digital, seorang ibu rumah tangga atau pemilik warung kinidapat melayani pembukaan rekening, menerima tabungan, menyalurkan subsidi, menerima dan menyalurkan bantuan sosial, hingga membayar pulsa atau cicilan asuransi. Saat ini BNI sudah membuka lebih dari 50.000 Agen46.

Berbagai produk dan layanan perbankan digital yang diberikan oleh BNI tentunya harus diiringi oleh kesiapan SDM yang kompeten, termasuk pada bagian *frontliner* yang menjadi ujung tombak pelayanan kepada nasabah. Maka dari itu, penelitian ini berusaha mengulas pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap efektivitas dan produktivitas kerja pegawai *frontliner* pada PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

Digitalisasi Perbankan

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank. Literatur secara umum belum mendefinisikan secara baku mengenai *Digital Banking*, namun untuk memberikan pemahaman setidaknya terdapat beberapa karakteristik untuk menjelaskan *Digital Banking*. Karakteristik *Digital Banking* adalah nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi di luar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi e-dagang, dan berbagai

kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu *channel* melalui sarana elektronik/*digital bank (omni-channel)*

Kompetensi Digital

Kompetensi digital adalah kompetensi yang mempengaruhi tingkat percaya diri serta kekritisitas seseorang dalam bekerja, belajar, mengembangkan diri serta berpartisipasi dalam masyarakat (EC, 2006). Digital Kompetensi merupakan sebuah kebutuhan dan hak warga negara, jika mereka memiliki tanggung jawab secara fungsional di masyarakat saat ini. Namun, masyarakat tidak mampu berkembang sendiri ketika adanya perubahan teknologi dengan cepat (Ferrari, 2012). Konsep digital kompetensi adalah target pergerakan *multi-faceted*, yang meliputi banyak bidang dan kemahiran serta berkembang pesat sebagai teknologi yang baru muncul. Digital Kompetensi dikonvergensi dari beberapa bidang sehingga kompetensi digital ini menyiratkan kemampuan untuk memahami media (seperti sebagian besar media atau digital), yang digunakan untuk mencari informasi dan menjadi kritis tentang apa yang akan diambil dari internet (mengingat penyerapan yang tidak terbatas dari Internet) dan untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain menggunakan berbagai alat digital dan aplikasi (Mobile, internet). Semua kemampuan ini milik berbagai disiplin ilmu seperti studi media, ilmu informasi, dan teori komunikasi yang digunakan untuk menganalisis kompetensi terkait dengan literasi digital.

Pada kegiatan seminar *Transformation and 21st Century Learning* Mendikbud menjelaskan setidaknya ada empat kompetensi dalam era digital ini yang disebut 4C yaitu;

1. *Critical Thinking and Problem Solving*

Berpikir kritis dalam pemecahan masalah. Pemikiran yang kritis merupakan salah satu modal *mapping* pada setiap orang. Berpikir kritis berfokus pada berpikir logis tanpa mengeluarkan banyak energi negatif dan kemaran. Sehingga melalui alur berpikir yang baik, seseorang diharapkan mampu memecahkan berbagai permasalahan yang menggunakan cara yang logis. Terlebih lagi, saat ini banyak perangkat canggih yang mampu diaplikasikan.

2. *Creativity*

Kreativitas seseorang dalam mengolah berbagai isu yang ada. Ada banyak cara yang ditawarkan dalam mengolah, tergantung bagaimana kita mencari inovasi dan menggunakan kreasi masing-masing agar menarik.

3. *Communication Skills*

Berkaitan dengan kecakapan dalam berkomunikasi. Semakin berkembangnya zaman, semakin luas pula ruang lingkup bahasa dan bahasan dunia. Bukan hanya sekedar berbicara yang sopan dan sesuai dengan EYD. Namun wawasan yang luas juga dibutuhkan supaya komunikasi dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya fasilitas di era digital ini, bukan alasan lagi untuk tidak mengetahui berbagai perkembangan lokal maupun dunia. Cara berkomunikasi yang baik juga menandakan kepandaian seseorang dalam pemilihan verbal. Sehingga lawan bicara pun tak akan meremehkan setiap topik pembicaraan. Dalam era digital, setiap orang dituntut untuk tidak salah paham dalam penyampaian informasi.

4. *Ability to Work Collaboratively*

Kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan untuk bekerja sama. Tidak semua orang mampu cepat akrab dan beradaptasi dengan lawan bicaranya. Banyak media sosial di era ini menjadikan seseorang mampu bekerja sama hingga berdiskusi dalam satu grup. Bekerja sama dianggap sebagai suatu keharusan dalam mencapai

tujuan secara serempak. Dalam menyikapi era digital ini, seharusnya setiap pimpinan mampu berkolaborasi dengan para karyawannya dan setiap karyawan mampu berkolaborasi dengan karyawan lain dalam melakukan hal positif. Sehingga tidak ada lagi individualisme dan egois yang berkepanjangan.

Efektivitas Kerja

Siagian (2007) menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan. Pada dasarnya efektivitas itu adalah suatu pekerjaan yang dilakukan secara tepat waktu dan tepat sasaran pekerjaannya. Menurut Sedarmayanti (2010) efektivitas kerja merupakan suatu ukuran yang memberikan seberapa jauh target dapat tercapai. Efektivitas kerja pada dasarnya adalah hasil pekerjaan pegawai berdasarkan tujuan organisasi, maka benar salah atau sesuai tidaknya suatu harapan organisasi dilihat dari hasil pekerjaan para pegawai. harapan organisasi tentunya memiliki pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan profesional sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab masing-masing pegawai agar mencapai target organisasi (Tangkilisan, 2007). Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Apabila dicermati bahwa efektivitas kerja pada suatu organisasi baik swasta maupun pemerintah maka sasarannya tertuju pada proses pelaksanaan dan tingkat keberhasilan kegiatan yang dilakukan oleh para pegawai itu sendiri.

Efektivitas sebagai orientasi kerja menyoroti empat hal, yaitu:

1. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang dapat digunakan sudah ditentukan dan diatasi,
2. Jumlah dan mutu jasa yang harus dihasilkan telah ditentukan
3. Batas waktu untuk menghasilkan jasa tersebut telah ditentukan
4. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah ditentukan.

Produktivitas Kerja

Dewasa ini produktivitas dapat dikatakan sebagai ukuran pendayagunaan faktor produksi dan peran serta karyawan dalam proses produksi. Hal ini penting dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan, pertumbuhan ekonomi, dan kesempatan perluasan kerja. Filosofi dan spirit tentang produktivitas kerja sudah ada sejak awal peradapan manusia karena makna produktivitas adalah keinginan (*the will*) dan upaya (*effort*) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan disegala bidang (Sedarmayanti, 2010). Menurut Larsen (dalam Sedarmayanti, 2010), untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimum, perusahaan harus menjamin dipilihnya orang-orang yang tepat dengan pekerjaan yang tepat serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja optimal.

Anoraga (2004), mendefinisikan produktivitas kerja adalah konsep universal, yang dimaksud yaitu menyediakan banyak barang dan jasa untuk kebutuhan semakin banyak orang dengan menggunakan semakin sedikit sumber daya-sumber daya. Produktivitas didasarkan pada pendekatan multi disiplin yang secara efektif merumuskan tujuan, rencana pengembangan, dan pelaksanaan cara-cara produktif dengan menggunakan sumber daya-sumber daya secara efisien namun tetap menjaga kualitasnya. Produktivitas kerja adalah keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan disegala bidang (Siagian, 2007).

Masalah produktivitas kerja tidak dapat terlepas dari hak setiap tenaga kerja untuk memperoleh kesempatan kerja demi kehidupan yang layak sebagai manusia. Hak untuk dapat menikmati kehidupan yang layak bagi tenaga kerja tidak mungkin dapat diperoleh tanpa jaminan atau upah yang cukup dengan didukung oleh adanya produktivitas tenaga kerja yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian konfirmatori (*confirmatory research*) sekaligus (*explanatory research*), karena penelitian ini bermaksud untuk menguji hubungan antar variabel dan menjelaskan hubungan kausal (sebab-akibat) antar variabel melalui pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Data penelitian ini berupa angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring). Data kuantitatif bersifat struktur yang dimaksudkan ragam data yang diperoleh dari sumbernya cenderung berpola struktur sehingga mudah dibaca oleh periset karena dalam mengumpulkan data, periset menggunakan alat yang terstruktur, misalkan alternative jawaban terhadap pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan demikian responden tidak sekedar memilih jawaban yang sesuai dengan pendapatnya.

Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono 2012). Populasi penelitian ini adalah pegawai/karyawan *frontliner* pada PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Berdasarkan data PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember sampai dengan tahun 2019 jumlah pegawai *frontliner* adalah 42 orang. Mengingat jumlah populasi yang tidak besar, maka peneliti dalam pengambilan sampel menggunakan metode sampel jenuh atau sensus.

Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel penelitian ditujukan untuk memberikan kejelasan dan batasan terhadap konsep penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat diskriptif analitis yaitu menggambarkan karakteristik responden dan untuk menguji yang ada, dengan pendekatan kuantitatif (Ghozali, 2009). Peneliti akan melakukan analisis terhadap variabel-variabel berikut: Kompetensi Digital, Efektivitas Kerja, dan Produktivitas Kerja.

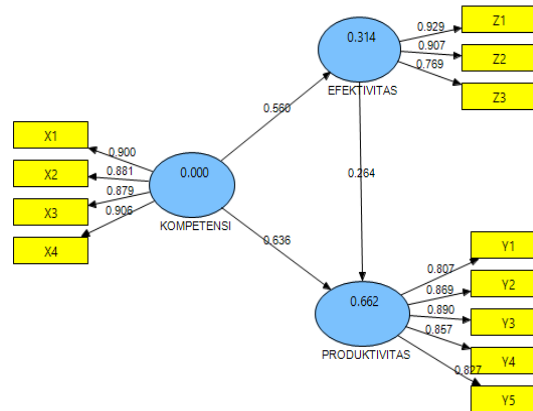
Analisis Data

Untuk keperluan analisis data, peneliti menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat statistik *Smart Partial Least Square* (SmartPLS). *Structural Equation Modelling* (SEM) merupakan pendekatan terintegrasi antara analisis faktor, model *structural* dan analisis *path*. SEM juga merupakan pendekatan yang terintegrasi antara analisis data dengan konstruksi konsep. Di dalam SEM, peneliti dapat melakukan tiga kegiatan secara serempak yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrument (setara dengan analisis *factor konfirmatory*), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis *path*) dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk perkiraan (setara dengan model *structural* atau analisis regresi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis Data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan *smartPLS*. Mengolah data dengan teknik ini memerlukan dua tahap untuk menilai *Fit Model* dari sebuah penelitian. PLS merupakan *software* yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini guna melakukan uji terhadap hipotesis. Hasil dari data yang telah di olah menggunakan *smartPLS*, dapat di lihat pada gambar 1 yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. Full Model PLS

Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5%, nilai statistik yang digunakan adalah 2,58. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_o di tolak ketika t -statistik $>$ 2,58. Signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dasar yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah nilai yang terdapat pada output *result for inner weight*. Output Mean, STDEV, dan T-Values untuk pengujian model struktural, dapat disajikan pada tabel 1.

Tabel 1: Mean, STDEV, T-Values, P-Values

| | b | STDEV | T hit | Ket. |
|--------|-------|-------|--------|------|
| X -> Z | 0,560 | 0,083 | 6,781 | Sig. |
| X -> Y | 0,636 | 0,060 | 10,537 | Sig. |
| Z -> Y | 0,264 | 0,060 | 4,359 | Sig. |

Sumber: Data Diolah.

Hasil pada tabel 1 dan gambar 1, merupakan hasil pengujian hipotesis masing-masing jalur yang terbentuk dalam model untuk mengetahui pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen adalah sebagai berikut:

- Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kompetensi digital terhadap efektivitas kerja sebesar 0,560 dengan nilai T-statistik 6,781. Nilai T-statistik tersebut lebih besar dari t tabel (2,58). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember atau H_1 diterima.
- Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan kompetensi digital terhadap produktivitas kerja sebesar 0,636 dengan nilai T-statistik 10,537. Nilai T-statistik tersebut lebih besar dari t tabel (2,58). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan

- bahwa kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember atau H₂ diterima.
- c. Koefisien parameter jalur yang diperoleh dari hubungan pelatihan terhadap produktivitas kerja sebesar 0,264 dengan nilai T-statistik 4,359. Nilai T-statistik tersebut lebih besar dari t tabel (2,58). Berdasarkan hasil tersebut data dinyatakan bahwa efektivitas kerja mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember terbukti kebenarannya atau H₃ diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Efektivitas kerja

Hasil pengujian menerima hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi digital karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember akan mampu meningkatkan efektivitas kerja. Hal ini berarti faktor kompetensi digital yang diukur melalui karyawan selalu berpikir kritis dalam pemecahan masalah berkaitan dengan pekerjaan, karyawan selalu berusaha kertiati dan inovatif dalam menjalankan pekerjaan, karyawan merasa memiliki kecakapan dalam berkomunikasi, dan karyawan memiliki kemampuan bekerjasama dan berkolaborasi dalam tim merupakan suatu faktor yang menentukan efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember.

Kompetensi digital merupakan kebutuhan SDM saat ini dimana SDM mampu bertanggung jawab secara fungsional, namun tidak mampu berkembang sendiri ketika adanya perubahan teknologi dengan cepat (Ferrari, 2012). Kompetensi digital yang dimiliki oleh SDM dalam bidang perbankan tentunya akan mendorong efektivitas kerja. Efektivitas kerja menggambarkan keberhasilan suatu organisasi dalam memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya dalam mencapai tujuan yang ditetapkan (Siagian, 2007). Efektivitas menunjukkan keberhasilan pencapaian sasaran, dalam hal ini semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi efektivitasnya. Pada era digital ini, para karyawan perlu diberi peluang untuk beralih dari replikasi ke kreasi. Merangsang frekuensi kerja otak karyawan dapat menciptakan kompetensi, keseimbangan, dan kesejahteraan yang lebih baik bagi karyawan sambil meningkatkan kreativitas, inovasi, dan menjadi bagian kreator dalam dunia teknologi. Dalam hal ini digitalisasi perbankan yang ditopang dengan kompetensi yang baik, tentunya akan membuat pelayanan perbankan semakin efektif dan efisien. Hal ini tidak terlepas dari keberadaan teknologi yang dinilai mampu merubah kebiasaan masyarakat dalam menggunakan jasa perbankan serta memilih produk dan layanan keuangan yang diinginkan.

Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Produktivitas Kerja

Hasil pengujian menerima hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi digital karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember akan mampu meningkatkan produktivitas kerja. Hal ini berarti faktor kompetensi digital yang diukur melalui karyawan selalu berpikir kritis dalam pemecahan masalah berkaitan dengan pekerjaan, karyawan selalu berusaha kertiati dan inovatif dalam menjalankan pekerjaan, karyawan merasa memiliki kecakapan dalam

berkomunikasi, dan karyawan memiliki kemampuan bekerjasama dan berkolaborasi dalam tim merupakan suatu faktor yang menentukan produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember.

Kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif, karakteristik pribadi (ciri khas), konsep diri, nilai-nilai, pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performer*) di tempat kerja (Palan, 2017). Pendapat senada dinyatakan oleh Mantja (2007) bahwa kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan sesuatu yang diperoleh pendidikan dan atau pelatihan. Kompetensi kerja merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan produktivitas dan kinerja yang sangat baik. Produktivitas kerja adalah perbandingan terbalik antara hasil yang diperoleh (output) dengan jumlah sumber kerja yang digunakan (input). Sumber daya manusia yang didasarkan atas kompetensi akan meningkatkan kemampuan dan membangun karakter SDM yang bersangkutan, hal ini dapat dipahami karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya (*the right man on the right place*), maka sumber daya manusia yang bersangkutan akan memiliki kapasitas kerja yang maksimal, baik dari segi pengetahuan, kemampuan maupun sikap yang mencerminkan produktivitas kerjanya. Mengacu pada argumen tersebut dapat dinyatakan bahwa kompetensi kerja seseorang dapat memberikan pengaruh pada pencapaian kinerja dan akan berpengaruh pula pada produktivitas kerja.

Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja

Hasil pengujian menerima hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan efektivitas kerja mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hasil uji menunjukkan bahwa variabel efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja. Pengaruh positif menunjukkan bahwa semakin baik efektivitas kerja akan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hal ini berarti faktor efektivitas kerja yang diukur melalui karyawan mematuhi jadwal kerja yang ditetapkan perusahaan, karyawan memahami uraian kerja yang diberikan perusahaan, dan karyawan bisa mengerjakan pekerjaan sesuai dengan uraian kerja yang diberikan perusahaan merupakan suatu faktor yang menentukan efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember.

Efektivitas kerja yang baik tentunya akan mengarkan pada tingkat produktivitas kerja yang baik pula. Siagian (2007) menyatakan bahwa produktivitas kerja adalah keinginan dan upaya manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan di segala bidang. Lebih lanjut, Sedarmayanti (2010) mengemukakan bahwa untuk mencapai produktivitas kerja yang maksimum perusahaan harus menjamin dipilihnya orang-orang yang tepat serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja secara maksimal. Tinggi rendahnya produktivitas kerja karyawan dapat diukur melalui efektivitas dan efisiensi karyawan dalam bekerja.

Pengaruh Kompetensi Digital Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Efektivitas Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan untuk mengetahui pengaruh kompetensi digital terhadap produktivitas kerja melalui efektivitas kerja dengan menggunakan rumus Sobel diperoleh bahwa nilai koefisien jalur sebesar 0,148 dan nilai t sebesar 3,615 dan nilai t tersebut lebih besar dari 2,58 yang berarti bahwa parameter mediasi tersebut signifikan atau dapat diterima dan dapat diyakini kebenarannya. Berdasarkan koefisien jalur dapat

diartikan bahwa hipotesis adanya pengaruh antara variabel kompetensi digital dan produktivitas kerja melalui efektivitas kerja memiliki pengaruh positif, yaitu apabila kompetensi digital meningkat maka efektivitas kerja juga akan meningkat dan akan mendorong peningkatan produktivitas kerja. Pengaruh yang signifikan kompetensi digital terhadap produktivitas kerja melalui efektivitas kerja menunjukkan bahwa semakin tingginya kompetensi digital karyawan yang diikuti oleh peningkatan efektivitas kerja selanjutnya diikuti oleh adanya peningkatan produktivitas kerja.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bagian selanjutnya maka dapat di buat kesimpulan yaitu *pertama*, kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi digital maka efektivitas kerja karyawan juga akan semakin baik. *Kedua*, kompetensi digital mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi digital maka produktivitas kerja karyawan juga akan semakin baik. *Ketiga*, efektivitas kerja mempunyai pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik efektivitas kerja maka produktivitas kerja karyawan juga akan semakin baik. Dan *keempat*, Kompetensi digital berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan melalui efektivitas kerja karyawan PT. BNI (Persero), Tbk. Cabang Jember. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kompetensi digital maka akan mendorong efektivitas kerja karyawan dan akhirnya akan meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rodlial Ramdhan Tackbir. Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Negara*, Volume 24 Nomor 1, April 2018.
- Apriani, Fajar. 2009. Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kepemimpinan terhadap Efektivitas Kerja. *Bisnis & Birokrasi. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Jan-Apr 2009, hlm. 13-17.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dessler, Gary. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jilid I. Edisi 10. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Ferrari, A. 2012. Digital Competence in Practice. *7th European Conference on Technology Enhanced Learning, EC-TEL2012*.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Handoko, T. Hani, 2008. *Manajemen Personalialia Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Ketujuh Belas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2018. Menyiapkan Kompetensi Bankir di Era Disrupsi Teknologi Finansial. *Seminar Nasional Vokasi Perbankan 2018*. Yogyakarta, 18 Oktober 2018.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mathis, Robert L. dan Jackson John H. 2006. *Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mitrani, A. 2002. *Manajemen SDM Berdasarkan Kompetensi*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Pitra, Yuan Duana. 2013. Pengaruh Pelatihan, Kompetensi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Balai Proteksi Tanaman dan Perkebunan (BPT-BUN) di Salatiga. *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.1, November 2013.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Evaluasi Kinerja*. Bandung: Refika Utama.
- Rohida, Leni. 2018. Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia* Vol. 6, Nomor 1, Oktober 2018.
- Sedarmayanti. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Jakarta: Binapura Aksara.
- Siswandy, Ade dan Romat Saragih. 2017. Pengaruh Kompetensi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan dengan Motivasi sebagai Variabel Moderator di PT PLN (Persero) Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan Unit Workshop dan Pemeliharaan IV (PUSHARLIS UWP IV). *e-Proceeding of Management* Vol. 4, No.3 Desember 2017.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Wasti. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Semangat Kerja terhadap Produktivitas Kerja di Kantor Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2017, 5 (2): 267-277
- Wirjoatmodjo, Kartika. 2017. Konsolidasi Perbankan Merespons Revolusi Digital. *PROBANK* No. 130 Tahun XXXIV September-Oktober 2017.

