

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Setiap perusahaan mengerahkan segala kemampuannya dalam merekrut sumber daya manusia yang berkualitas dan cemerlang. Hal ini dimaksudkan agar mereka mampu mencapai tujuan perusahaan dengan lebih maksimal. Sumber Daya Manusia yang dalam hal ini adalah karyawan sendiri merupakan faktor penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten, maka organisasi tersebut akan mampu bersaing dalam persaingan industri yang semakin sengit.

Seberapa baik seorang karyawan melakukan tugasnya adalah cara terbaik untuk mengukur kinerja mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus menyediakan infrastruktur dan fasilitas yang membantu dan mendukung karyawan saat mereka bekerja. Dengan kata lain, kinerja diukur sebagai ukuran apakah visi dan misi organisasi tercapai atau tidak. Oleh karena itu, untuk menjamin hasil yang optimal dari setiap proses pekerjaan, seorang karyawan harus berpartisipasi secara aktif. Ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang tidak sesuai, kurangnya pengetahuan dan keahlian, serta kondisi lingkungan kerja dalam pekerjaan adalah beberapa faktor yang dapat menyebabkan penurunan kinerja.

Tak terkecuali pada sektor perbankan, yang diketahui memiliki beban kerja yang besar. Tantangan yang muncul dalam bekerja di bank ialah karyawan bank dituntut untuk sigap dalam bertindak dan berpikir serta akurat dalam mengemban pekerjaannya, karena bank memiliki target-target yang harus tercapai sesuai

timelinenya. Sehingga setiap karyawan harus terus mengasah kemampuan dan belajar hal-hal baru terutama mengenai perkembangan teknologi. Mereka harus berupaya keras untuk mengimbangi perubahan yang ada, sehingga tak jarang hal ini dapat menekan mereka secara psikologis serta kinerja karyawan tersebut. Dalam hal ini peneliti mencoba untuk menganalisis kinerja karyawan pada Bank Nagari Kantor Cabang Utama Kota Padang.

Bank Nagari merupakan bank konvensional yang didirikan pada tahun 1962 dengan nama PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Yang kemudian namanya berubah menjadi Bank Nagari yang dimaksudkan untuk membangun kesadaran merk dan membuat sistem pemerintahan di Sumatera Barat lebih impresif. Bank Nagari sendiri memiliki visi menjadi bank terkemuka dan terpercaya dengan misi memberikan layanan yang memuaskan serta terpercaya. Untuk mencapai hal ini, tentunya dengan dukungan sinergis pihak manajemen dan karyawan.

Segala pencapaian Bank Nagari diperoleh dari kerjasama yang sinergis dari karyawan. Oleh karena itu, kesejahteraan karyawan perlu diperhatikan oleh manajer sumber daya manusia sebagai pemegang kendali penting dalam pemeliharaan sumber daya manusianya. Jika pihak SDM kurang peka terhadap kesulitan yang dirasakan pekerjanya, hal ini dapat berefek pada penurunan produktivitas individu yang outputnya dapat merugikan Perusahaan itu sendiri. Mathis & Jackson (2001) menyebutkan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan hal yang dikerjakan atau yang tidak dikerjakan oleh karyawan (Harahap, 2016). Atau dapat diartikan sebagai suatu hasil yang didapat dari pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat

dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan dapat memberikan kontribusi terhadap ekonomi, pendapat ini disampaikan oleh Armstrong & Baron dalam Latif (2021).

Komponen yang paling penting dalam mencapai kinerja organisasi adalah kehadiran atau disiplin. Secara umum, instansi selalu memperhatikan kehadiran karyawan baik datang maupun pulang untuk mencegah terjadinya keterlambatan. Tingkat keterlambatan yang tinggi di tempat kerja dan ketidakhadiran merupakan dua masalah yang dapat mengganggu dalam pekerjaan, maka dari itu akan sulit untuk memenuhi tujuan instansi ketika sebuah instansi memiliki tingkat absensi yang tinggi dan berdampak pada kinerja pegawai. Selain itu, hal ini juga dapat mengakibatkan banyaknya kegiatan instansi terhambat dan berdampak buruk terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan, serta kurang optimalnya pelaksanaan tugas pokok yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai (Wahyu, 2016). Berikut ini merupakan rekapitulasi absensi karyawan Bank Nagari Cabang Utama :

**Tabel 1 Rekapitulasi Absensi Januari-Desember 2023**

	<b>Terlambat</b>	<b>Izin Biasa</b>	<b>Izin Istimewa</b>	<b>Rawat Jalan</b>	<b>Rawat Inap</b>	<b>Pulang Cepat</b>	<b>Cuti</b>	<b>Dinas Luar</b>	<b>Pendidikan</b>
<b>Januari</b>	23	26	13	21	3	10	199	9	0
<b>Februari</b>	30	26	5	13	0	4	131	30	9
<b>Maret</b>	19	32	14	6	6	11	115	30	78
<b>April</b>	20	16	5	5	0	15	87	14	7
<b>Mei</b>	16	30	4	7	0	8	155	35	17
<b>Juni</b>	29	19	0	2	4	6	251	17	5
<b>Juli</b>	27	23	17	9	2	5	339	25	4
<b>Agustus</b>	34	27	18	9	2	5	210	33	0
<b>September</b>	26	26	7	3	1	9	131	27	13
<b>Oktober</b>	32	30	9	6	3	4	129	16	19
<b>November</b>	17	14	6	6	0	7	211	28	6

	Terlambat	Izin Biasa	Izin Istimewa	Rawat Jalan	Rawat Inap	Pulang Cepat	Cuti	Dinas Luar	Pendidikan
<b>Desember</b>	21	33	23	4	5	9	187	33	8

Sumber : Bank Nagari, 2024

Dapat dilihat pada rekapitulasi kehadiran di atas, bahwa setiap bulannya tentu ada karyawan yang datang terlambat, izin tidak masuk kerja, hingga cuti. Hal ini terjadi bisa saja dikarenakan tidak mampunya karyawan menjalankan perannya karena tekanan tertentu yang tidak dapat mereka abaikan. Selain beban kerja yang tinggi, hal ini juga dapat disebabkan oleh kondisi lingkungan yang tidak mendukung. Sehingga karyawan dapat merasakan stress kerja. Stres dapat mempunyai konsekuensi yang sangat merusak baik bagi pekerja maupun organisasi mereka; berpotensi menimbulkan gangguan kesehatan fisik dan mental serta menurunkan kepuasan dan motivasi kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan turnover dan ketidakhadiran (Gillespie, 2001; Narahari & Koneru, 2017). Semakin tingginya tingkat kehadiran pegawai, maka akan semakin tinggi kinerja yang dihasilkan. Berikut ini merupakan pencapaian kinerja target tahun 2020-2022.

**Tabel 2 Capaian Kinerja 2020-2022**

<b>Pencapaian Kinerja Tahun 2020-2022</b>				
<b>Uraian</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Total kredit dan pembiayaan	101.1%	100.77%	99.61%	106.55%
Total dana pihak ketiga	96.31%	106.79%	102.28%	107.92%
Pendapatan bunga	97.11%	99.76%	99.73%	106.28%
Laba bersih	128.92%	109.47%	101.58%	112.69%

Sumber : Bank Nagari, 2024

Dari tabel 2, dapat diperoleh informasi bahwa realisasi total kredit dan pembiayaan yang berhasil dicapai terus mengalami penurunan dari tahun 2020 hingga 2022. Begitu pula pada perolehan laba bersih perusahaan yang juga terus menurun pada tahun 2020 hingga 2022. Hal ini tentu dipengaruhi oleh satu dan lain hal yang menyebabkan menurunnya capaian kinerja. Adapun kenaikan suku bunga dapat dipengaruhi oleh meningkatnya biaya operasional bank yang harus membayar bunga yang lebih tinggi atas dana yang diperoleh. Faktor lainnya adalah penurunan kinerja kredit bank mengalami penurunan dalam penyaluran kredit, pendapatan dari bunga kredit juga menurun yang dapat berdampak negatif pada laba bersih. Meskipun pada tahun 2023 mengalami peningkatan, perlu diselidiki apa yang membuat kinerja karyawan mengalami naik dan turun atau fluktuasi. Dari permasalahan ini tentu perlu ditinjau dan diteliti lebih mendalam mengenai variabel apa yang mempengaruhi kinerja karyawan Bank Nagari KCU Padang agar dapat dijadikan kesempatan untuk mengevaluasi sistem kerjanya.

Selain itu, perkembangan teknologi yang semakin pesat diseluruh sektor tak luput dirasakan sektor perbankan. Sehingga, agar tetap *up to date*, perbankan mulai menggunakan teknologi informasi untuk kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya. Seperti disediakannya *m-banking*, yang mana nasabah dapat melakukan segala transaksi seperti transfer antar maupun intra-bank, hingga melakukan segala jenis pembelian serta pembayaran melalui aplikasi yang diinstall dalam *smartphone*. Kemudian, pada tahun 2023, Bank Nagari juga mengembangkan Mobile Banking dengan konsep Super Apps yang diberi nama Ollin By Nagari. Sehingga karyawan

dapat merasakan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi yang baru saja diluncurkan ini.

Meskipun teknologi ini sendiri bak koin bersisi dua, penggunaan teknologi terbukti membawa banyak manfaat, seperti peningkatan produktivitas, akses informasi yang lebih cepat, dan kemudahan komunikasi. Terlebih di era *society 5.0* ini, dimana setiap sumber daya manusia dituntut untuk dapat mengembangkan skill pengoperasian teknologi seiring dengan berkembangnya teknologi tersebut. Namun, tak dapat dipungkiri, perkembangan teknologi menuntut sumber daya manusia untuk beradaptasi dan menggunakan alat-alat penunjang kerja berbasis digital. Tak jarang, sumber daya manusia merasakan kesulitan dan kurang memahami pengaplikasian alat tersebut. Sehingga ketidakmampuan ini dapat mberujung pada stress kerja.

*Technostress* berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk beradaptasi, beradaptasi, dan mengatasi perubahan yang disebabkan oleh teknologi informasi (TI) yang digunakan di tempat kerja mereka. Jika hal ini terjadi, itu akan menjadi lebih sulit bagi karyawan untuk melakukannya dan kesejahteraan karyawan akan terganggu, yang berarti mereka tidak puas dan tidak produktif. *Technostress* merupakan stres yang hadir akibat kurang cakupannya dalam pengoperasian teknologi yang dapat mempengaruhi secara fisik maupun psikologis serta berdampak pada penurunan kinerja (Tarafdar et al., 2015).

Selain itu, menurut Badan Pusat Statistik (2022), bonus demografi akan terjadi di Indonesia pada tahun 2035 yang puncaknya terjadi pada tahun 2020-2030. Tuntutan yang hadir akibat perkembangan teknologi ini membuat mereka mau tidak

mau harus berjuang dan beradaptasi agar dapat bersaing serta bertahan di dunia kerja. Perubahan sistem kerja menjadi serba digital dan berbasis teknologi inilah yang dapat menimbulkan permasalahan-permasalahan dalam proses kerja karyawan. Atau dengan kata lain berdampak pada kinerja karyawan tersebut.

*Technostress* tidak hanya berkaitan dengan teknologi saja, namun juga berkaitan dengan organisasi yang menentukan kebijakan terhadap pemanfaatan teknologi tersebut. *Technostress* biasanya terjadi dalam ruang lingkup karyawan ketika mereka merasa kemampuan mereka tidak sebanding dengan teknologi yang mereka gunakan, dan memerlukan waktu lebih lama untuk mempelajarinya. Kemudian, iklim atau suasana pada organisasi tersebut juga dapat mempengaruhi bagaimana karyawan bekerja. Menurut Susilo et al., (2023), sebagian besar dari kita dilahirkan dalam organisasi, dilatih oleh organisasi, dan sebagian besar hidup kita dihabiskan berkontribusi untuk organisasi. Oleh karena itu, organisasi adalah suatu tempat di mana karyawan berinteraksi satu sama lain dan dengan lingkungan sosial yang mempengaruhi antara satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Hal ini selaras dengan hasil penelitian oleh Sari & Suryalena (2017) dimana iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja yang mana berarti semakin baik iklim organisasi maka semakin meningkat pula kinerja yang dihasilkan.

Maka dari itu penting bagi karyawan untuk memahami iklim organisasinya dan dimensi yang dimiliki iklim organisasi itu sendiri. Studi telah menunjukkan bahwa, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan Oz et al., (2010) dalam Alipour (2011), keadaan ini dapat memengaruhi bagaimana seseorang

berperilaku di dalam suatu organisasi. Selain itu, penting pula bagi organisasinya untuk memberi dukungan dan menciptakan iklim yang baik serta kondusif bagi karyawannya. Dukungan dari organisasi menambah efikasi diri karyawan (Caesens & Stinglhamber, 2014). Dukungan dari organisasi membantu dalam meningkatkan efikasi diri kreatif karyawan, yang pada gilirannya memicu perilaku timbal balik dari karyawan dalam bentuk peningkatan tingkat kinerja.

Tentu untuk meningkatkan kinerja dan produktivitasnya, setiap karyawan harus memiliki *self-efficacy* atau efikasi diri. Efikasi diri mencirikan kemampuan seseorang yang diamati untuk bertindak sedemikian rupa sehingga mencapai tingkat kinerja yang diharapkan (Bandura, 1999: W. Richard Carter, *et.al.* 2016). Terlebih pada karyawan perbankan yang memiliki target-target yang harus dicapai dalam periode tertentu. Yang mana setiap individu membutuhkan kepercayaan dirinya dalam menyelesaikan segala beban kerja yang dilimpahkan kepadanya. Mengutip Bandura (1986) dalam W. Richard Carter, *et.al.* (2016), Idealisme efikasi diri memotivasi kinerja yang lebih baik dengan memberi orang lebih banyak kontrol atau hak untuk memilih tentang kehidupan mereka. Sehingga dipercaya dengan menanamkan efikasi diri pada setiap individu, dapat mempengaruhi kinerjanya.

Untuk memperkuat pemilihan fenomena dari penelitian ini, peneliti melakukan pra-survey kepada 10 karyawan Bank Nagari Cabang Utama yang dapat dijbarkan sebagai berikut.

**Tabel 3 Hasil Pra-Survey**

No.	Pertanyaan	Jawaban		Jumlah Karyawan
		Setuju	Tidak Setuju	
1.	Apakah Bapak/Ibu kerap merasa lelah ketika bekerja menggunakan teknologi?	4	6	10
2.	Apakah Bapak/Ibu merasakan bahwa teknologi yang harus digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan sulit dipahami?	6	4	10
3.	Apakah Bapak/Ibu merasa kesulitan akan tuntutan memperbarui atau memperbaiki teknologi baru di tempat kerja?	4	6	10
4.	Apakah komunikasi antar tingkatan dan bagian di perusahaan ini baik dan efektif?	7	3	10
5.	Apakah Bapak/Ibu merasa dihargai atas kontribusinya di perusahaan ini?	7	3	10
6.	Apakah dalam penyelesaian tugas Bapak/Ibu memperoleh dukungan dari rekan kerja dan atasan?	9	1	10
7.	Apakah Bapak/ibu memiliki kepercayaan diri untuk menyelesaikan pekerjaan meskipun mengalami kesulitan?	7	3	10
8.	Apakah dengan keyakinan terhadap kemampuan diri dapat memotivasi Bapak/Ibu sehingga meningkatkan produktivitas meskipun mengalami kesulitan?	7	3	10

Dari tabel di atas, pertanyaan poin 1, 2, dan 3 yang mewakili variabel *technostress* yang mana dapat dilihat 4 dari 10 karyawan merasa lelah ketika bekerja menggunakan teknologi. Kemudian hasil yang sama berlaku pada pertanyaan poin 2 dan 3 yakni 4 dari 10 karyawan juga merasa sulit untuk memahami teknologi yang harus digunakan serta kesulitan dalam memperbaiki jika teknologi tersebut mengalami gangguan. Sehingga dari hasil pra survey ini dapat dikatakan beberapa karyawan terindikasi merasakan gejala *technostress*.

Kemudian pertanyaan poin 4, 5, dan 6 mewakili variabel iklim organisasi. Dimana dapat dilihat 3 dari 10 merasa komunikasi antar tingkatan dan bagian di Perusahaan tidak efektif serta merasa tidak dihargai atas kontribusinya dalam

bekerja. Yang mana hal ini dapat merujuk kepada iklim organisasi yang masih kurang baik. Irianto (2020) menyebutkan bahwa iklim organisasi yang tidak baik dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang disebabkan oleh kurangnya komunikasi. Pada poin 6, meskipun angka tersaji dalam jumlah kecil yakni 1 dari 10, namun tidak dapat dipungkiri hal tersebut dapat menjadi masalah serius jika tidak ditindaklanjuti.

Yang terakhir adalah variabel *self-efficacy* yang diwakilkan oleh pertanyaan poin 7 dan 8 yakni 3 dari 10 karyawan merasa tidak yakin dan percaya diri untuk menyelesaikan pekerjaannya dalam keadaan sulit. Dengan masih adanya karyawan yang tidak yakin akan kemampuannya, akan menyebabkan penurunan produktivitas dan berujung pada penurunan capaian kinerja. Noviandari & Kawakib (2018) yang menyatakan bahwa seorang karyawan yang yakin dengan kompetensi yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas dengan baik akan berhasil menyelesaikan tugas tersebut walaupun dihadapkan dengan berbagai halangan dan sebaliknya bahwa individu yang tidak yakin dengan kemampuannya dalam menyelesaikan tugasnya maka tugas tersebut tidak akan terselesaikan.

Sehingga disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang dalam pelaksanaan tugasnya memiliki kendala. Yang mana hal ini dapat mengganggu ritme kerja karyawan. Terganggunya ritme kerja ini pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja. Kesimpulan ini diambil karena pada pra-survey diatas masih terdapat karyawan yang kesulitan mengatasi tuntutan penggunaan teknologi, masih kurangnya penghargaan dan efektifitas komunikasi antar

karyawan, serta adanya ketidakpercayaan diri akan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas ketika dihadapi kesulitan.

Berdasarkan fenomena diatas dan penelitian terdahulu, peneliti belum menemukan adanya penelitian yang meneliti mengenai *technostress*, iklim organisasi terhadap kinerja secara bersamaan dan *self-efficacy* sebagai variabel moderasi. Serta relevannya fenomena ini pada objek penelitian yakni Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang. Sehingga, hal inilah yang melatarbelakangi peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Technostress*, Iklim Organisasi terhadap Kinerja dengan *Self-Efficacy* sebagai Variabel Moderasi pada Karyawan Bank Nagari Cabang Utama Kota Padang”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah pengaruh *technostress* terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari KCU Kota Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari KCU Kota Padang?
3. Bagaimanakah pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari KCU Kota Padang?
4. Bagaimanakah *self-efficacy* memoderasi hubungan *technostress* terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari KCU Kota Padang?

5. Bagaimanakah *self-efficacy* memoderasi hubungan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Karyawan Bank Nagari KCU Kota Padang?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh *technostress* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari KCU Kota Padang
2. Mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari KCU Kota Padang
3. Mengetahui pengaruh *self-efficacy* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari KCU Kota Padang
4. Mengetahui peran *self-efficacy* dalam memoderasi hubungan *technostress* terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari KCU Kota Padang
5. Mengetahui peran *self-efficacy* dalam memoderasi hubungan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Bank Nagari KCU Kota Padang

### 1.4 Manfaat Penulisan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat memberikan dampak positif dan bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

#### 1. Bagi Akademisi

Penelitian yang peneliti susun ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan menggunakan konsep dan dasar yang sama pada penelitian selanjutnya.

#### 2. Bagi Perusahaan

Penelitian diharapkan dapat dijadikan referensi bagi Perusahaan untuk memberi perhatian lebih terhadap hal-hal yang dirasakan maupun dibutuhkan oleh karyawan dalam Perusahaan tersebut.

### **3. Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan khayalak umum terkait konsep dasar mengenai *technostress*, iklim organisasi, *self-efficacy*, dan kinerja karyawan serta hubungannya antara variabel satu dengan yang lainnya.

#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup ini bertujuan untuk membatasi pembahasan serta menghindari kesalahan tafsir judul. Dalam melakukan penelitian ini peneliti membatasi permasalahan yakni *technostress*, iklim organisasi, kinerja karyawan, dan *self-efficacy* pada karyawan Bank Nagari Cabang Utama Padang.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini membahas berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat, rangkuman penelitian terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai desain penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, jenis dan sumber data, serta teknis analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai pengelolaan data, analisis data dan pembahasan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini akan membahas bagian akhir yang terdiri dari kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran terhadap penelitian.

