

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Di era modern saat ini, banyak perusahaan saling bersaing untuk mencapai keunggulan (Rifa'i et al., 2019). Risdiwanto (2017) mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi yang cepat dan persaingan global mendorong perusahaan untuk terus menyesuaikan diri dengan perubahan dalam lingkungan bisnis. Tentunya ini merupakan sebuah tantangan besar bagi negara-negara berkembang dalam menghadapi era globalisasi, terutama dalam konteks ekonomi (Mualla, 2020). Perusahaan saat harus lebih proaktif dalam persaingan global dengan fokus meningkatkan kemampuan dan kualitas sumber daya mereka (Nurhadi, 2018). Penting juga untuk memperhatikan perubahan individu menuju arah yang lebih positif untuk mengembangkan sumber daya mereka. Evaluasi terus-menerus terhadap kinerja karyawan juga menjadi kunci dalam menjaga dan meningkatkan kinerja organisasi demi mempertahankan pencapaian yang lebih optimal.

Dalam berbagai industri, saat ini transformasi digital telah menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting, termasuk dalam industri perbankan. Marzuki (2018) menyatakan bahwa layanan perbankan kini telah mengalami banyak digitalisasi. Sehingga hal ini memerlukan perubahan budaya organisasi serta motivasi kerja karyawan untuk menyikapi perubahan ke arah digitalisasi

dan untuk lebih menguasai kemajuan teknologi informasi guna meningkatkan kinerja mereka. Persaingan yang semakin ketat dalam era global mendorong organisasi untuk harus beroperasi dengan lebih efisien dan efektif guna memastikan kelangsungan mereka (Rumpoko & Sulistyono, 2019). Tantangan persaingan yang semakin ketat juga mendorong organisasi untuk meningkatkan daya saing mereka. Untuk mencapai tujuan organisasi, penting untuk memiliki sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan serta mampu melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh organisasi (Pancasila et al., 2020)

Karyawan merupakan salah satu elemen kunci dalam kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Kinjerski & Skrypnek (2006), dalam konteks organisasi atau perusahaan, karyawan menjadi pendorong utama dalam menjaga kelangsungan operasional dan mengembangkan organisasi menjadi lebih baik dan optimal. Pertumbuhan suatu organisasi tidaklah mungkin jika sumber daya manusia yang dimilikinya tidak termotivasi untuk mendorong kemajuan dari dalam (Paramita et al., 2020). Sehingga keberadaan karyawan yang berkualitas menjadi nilai tambah bagi organisasi, dan lebih memungkinkan pengambilan keputusan yang optimal demi meningkatkan keunggulan kompetitif organisasi (Yong et al., 2020). Dalam era globalisasi yang terjadi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin intensif. Faktor kunci bukan lagi hanya terletak pada teknologi yang canggih, namun juga pada kemampuan sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung pemanfaatan teknologi yang lebih

baik, terkini, dan modern guna mencapai tujuan perusahaan (Putri & Ferdian, 2021). Fokus pada sumber daya manusia ini, mengacu pada para karyawan dalam organisasi. Penggunaan teknologi di lingkungan organisasi diharapkan dapat memberikan bantuan dalam menjalankan berbagai tugas, sehingga membuat perusahaan untuk lebih terbiasa beradaptasi dengan kondisi saat ini. Kehadiran sumber daya manusia dan teknologi memegang peran kunci dalam pencapaian target perusahaan. Di era digital ini, perkembangan teknologi menjadi hal yang tidak bisa diabaikan. Pesatnya pertumbuhan teknologi informasi telah mengubah hal-hal yang dulunya sulit menjadi lebih sederhana dan cepat (Cholily et al., 2019). Dapat dikatakan bahwa budaya digital merupakan fenomena yang memungkinkan adaptasi terhadap perubahan pasar, kebijakan pemerintah, inovasi teknologi, dan berbagai faktor lainnya (Rahmawati, 2020).

Setiap perusahaan berusaha meningkatkan kinerja timnya untuk mencapai tujuan organisasi secara lebih efektif. Dalam konteks lingkungan global yang dinamis, upaya terus dilakukan untuk memotivasi dan mengembangkan karyawan agar dapat meningkatkan produktivitas, dengan menerapkan metode-metode sumber daya manusia yang beragam. Prestasi karyawan tercermin dari kinerja mereka, dan kinerja yang optimal dianggap sebagai kinerja yang baik (Paramita et al., 2020). Kinerja karyawan menjadi modal penting bagi pencapaian tujuan organisasi. Pancasila et al (2020), menyatakan bahwa jika kinerja karyawan sangat baik, kemungkinan besar kinerja perusahaan juga akan

baik. Kinerja yang optimal biasanya terjadi ketika karyawan memiliki keterampilan yang tinggi, termotivasi oleh imbalan yang diberikan, serta memiliki harapan akan masa depan yang lebih baik.

Kinerja mencerminkan seberapa baik seorang karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan. Ini merupakan indikator sejauh mana suatu program, kegiatan, atau kebijakan berhasil dilaksanakan dalam mencapai sasaran, tujuan, dan visi organisasi yang telah direncanakan secara strategis. Menurut Kehoe & Wright (2013), penilaian kinerja diperlukan untuk memberikan kesempatan kepada karyawan untuk merencanakan karir mereka dan untuk mengidentifikasi kelebihan serta kekurangan mereka. Evaluasi tersebut memungkinkan perusahaan untuk menetapkan kompensasi, memberikan promosi, serta mengevaluasi perilaku karyawan secara lebih tepat.

*Employee performance* dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk budaya organisasi. Menurut Hendra (2020), *Organizational Culture* mengacu pada norma-norma dan nilai-nilai yang memengaruhi perilaku anggota suatu organisasi. Oleh karena itu, anggota organisasi diharapkan memiliki keunggulan kompetitif yang mencakup tidak hanya sumber daya yang terlihat, tetapi juga aspek-aspek tak terlihat seperti perbedaan kepribadian yang unik (Pancasila et al., 2020). Budaya organisasi menjadi faktor yang membedakan satu organisasi dengan yang lainnya. Budaya ini menjadi penting karena mencerminkan

karakteristik unik yang perlu dipahami dan diterapkan oleh seluruh anggota organisasi sebagai pedoman perilaku (Cram et al., 2017). Namun, manajemen perusahaan juga perlu menerapkan prinsip-prinsip yang bersifat umum dengan mempertimbangkan faktor-faktor situasional, sesuai dengan kondisi, waktu, dan ruang yang ada.

*Organizational Culture* adalah identitas yang memengaruhi perilaku individu dalam suatu organisasi (Paramita et al., 2020). Konsep *Organizational Culture* bersifat deskriptif karena terkait dengan cara di mana anggota organisasi memahami budaya khas di tempat mereka bekerja. Hubungan antara *Organizational Culture* dan *Employee Performance* sangat erat karena budaya kerja memengaruhi pelayanan dan tingkat kualitas yang diberikan oleh karyawan. *Organizational Culture* ini merupakan pandangan bersama yang dianut oleh para anggota organisasi dan memengaruhi cara individu bertindak, berpikir, serta berkomunikasi dalam konteks kerja sehari-hari. Budaya organisasi mencakup berbagai hal, seperti apakah organisasi tersebut lebih suka mengambil risiko atau lebih konservatif, bagaimana karyawan berkolaborasi, hingga bagaimana perusahaan menanggapi perubahan. Intinya, *Organizational Culture* yang kuat dan sesuai dengan nilai-nilai yang dianut karyawan cenderung memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, sementara budaya yang tidak sesuai dapat menjadi hambatan bagi kinerja yang optimal.

*Work Motivation* adalah faktor kedua yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Motivasi yang diberikan oleh organisasi bertujuan untuk mendorong semangat kerja agar karyawan mau bekerja keras dan menggunakan seluruh kemampuannya untuk mencapai tujuan (Schunk & DiBenedetto, 2020). Ketika karyawan merasa termotivasi, mereka mendapatkan kepuasan dalam pekerjaan mereka, yang akan meningkatkan semangat dan kinerja mereka secara keseluruhan (Pancasila et al., 2020). Sehingga *Work Motivation* memiliki dampak positif terhadap produktivitas, kinerja, dan ketekunan karyawan (Hendra, 2020).

Pancasila et al (2020), mendefinisikan motivasi sebagai proses yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan, di mana ketika kebutuhan seseorang terpenuhi, individu akan berusaha keras untuk mencapai tujuan organisasi dengan memberikan hasil kerja yang optimal. Motivasi karyawan berkontribusi pada peningkatan kinerja individu, kelompok, dan keseluruhan organisasi (Grote & Grote, 2011). Peningkatan kinerja tersebut dapat merangsang pemberian tunjangan yang adil dan seimbang kepada karyawan, yang pada akhirnya akan mengoptimalkan kinerja mereka. Di sisi lain, kepuasan karyawan juga berperan sebagai umpan balik yang mempengaruhi motivasi mereka untuk meningkatkan kinerja (Pancasila et al., 2020).

Memberikan arahan dan motivasi untuk karyawan juga memiliki peran krusial dalam menyelaraskan kebutuhan karyawan dengan tujuan organisasi yang memungkinkan tercapainya pencapaian baik bagi karyawan maupun organisasi

secara bersamaan (Song et al., 2019) . Melalui motivasi, karyawan dan organisasi diarahkan untuk meraih kesuksesan dalam pekerjaan mereka dan memastikan bahwa tujuan individu dan tujuan organisasi dapat tercapai secara bersamaan.

Faktor selanjutnya yaitu mengenai *Advanced In Information Technology*. Kemajuan dalam teknologi informasi telah menghadirkan layanan yang lebih aksesibel bagi masyarakat, memaksa organisasi dan perusahaan untuk mengakui pentingnya adopsi teknologi terkini (Sapta et al., 2021). Perubahan berlangsung dengan cepat di era saat ini, di mana teknologi menjadi pendorong utama setiap perubahan. Ini merupakan Era Revolusi Industri 4.0, yang juga dikenal sebagai era disrupsi, di mana teknologi memiliki peran sentral dalam dinamika perubahan yang terjadi.

Kemajuan dalam Teknologi Informasi (TI) memainkan peran penting dalam aktivitas organisasi atau perusahaan karena kemampuannya dalam memberikan akses yang lebih mudah terhadap informasi bagi karyawan dan organisasi di mana pun mereka berada, serta mempermudah pelaksanaan berbagai kegiatan organisasi (Malindasari et al., 2022). *Advanced In Information Technology* melibatkan penggabungan dan restrukturisasi pengetahuan untuk menciptakan ide-ide baru dan perkembangan teknologi yang cepat memberikan dampak besar pada kinerja perusahaan (Sapta et al., 2021). Sistem informasi akuntansi dalam sebuah perusahaan dibangun dengan fokus pada pengelolaan data akuntansi dari berbagai sumber serta mentransformasikannya menjadi

informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pemangku kepentingan untuk mengurangi risiko dalam pengambilan keputusan (Hadiana, 2021). Adopsi teknologi sistem ini diharapkan dapat mendukung berbagai aktivitas organisasi dan meningkatkan kesuksesan operasional.

Teknologi informasi adalah integrasi komputasi dengan infrastruktur komunikasi yang mengangkut data, suara, dan sinyal radio (Hadiana, 2021). Perkembangan dalam teknologi, komputer, dan telekomunikasi telah mendukung kemajuan teknologi *internet* bagi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas kerja mereka. *Internet* adalah jaringan komunikasi yang menghubungkan berbagai media elektronik melalui berbagai saluran, seperti telepon, satelit, dan sistem komunikasi lainnya (Swartz et al., 1995). *Advanced In Information Technology* memberikan kemudahan akses dan peluang bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja mereka, yang mendorong semangat dan motivasi mereka untuk bekerja secara lebih efektif (Qamari et al., 2022). Dampak dari hal ini diperkirakan akan berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

Melalui info kumparan bisnis diketahui isu saat ini bahwa Bank BRI melakukan transformasi digital secara terus-menerus sebagai respons positif dengan menyambut baik rencana otoritas jasa keuangan (OJK) mengenai penilaian tingkat maturitas digital bank umum yang bertujuan memperkuat aspek-aspek dalam penyelenggaraan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan resiliensi (Fitriyani & Utami, 2023). Penilaian tingkat maturitas

digital bank umum tersebut merujuk pada evaluasi sejauh mana bank tersebut telah mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi digital ke dalam operasi dan layanannya. Ini mencakup penggunaan teknologi seperti aplikasi perbankan digital, layanan perbankan online, teknologi keamanan siber, analisis data, dan inovasi teknologi lainnya. Penilaian ini membantu menilai sejauh mana bank tersebut siap menghadapi tuntutan pasar yang semakin berubah menuju era digital. Selain itu Bank BRI juga ingin fokus kepada *open banking* dengan tujuan untuk mampu mendorong transaksi dan layanan keuangan menjadi lebih mudah diakses, cepat, terintegrasi dan menjadi lebih praktis untuk para nasabahnya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, perkembangan teknologi saat ini mengubah budaya organisasi dan berpotensi memengaruhi kinerja karyawan, seperti yang terlihat dalam upaya adaptasi Bank BRI terhadap perubahan cepat di ranah teknologi informasi. Hal ini dapat menciptakan budaya organisasi yang lebih terbuka terhadap inovasi, memotivasi karyawan untuk mencari cara baru meningkatkan proses dan layanan. Kemajuan teknologi mendorong pengembangan keterampilan baru bagi karyawan dalam menghadapi teknologi yang baru, sambil mengurangi beban kerja mereka yang kemungkinan dapat meningkatkan motivasi kerja. Dampaknya adalah peningkatan kinerja karyawan yang lebih baik, termasuk kemampuan dalam menganalisis data untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan pelayanan pelanggan yang lebih responsif. Oleh karena itu, penelitian ini akan meneliti secara empiris

bagaimana budaya organisasi, motivasi kerja, dan kemajuan dalam teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi *Employee Performance* dari salah satu perusahaan perbankan yaitu Bank BRI Cabang Wates Kulon Progo Yogyakarta. Berdasarkan penelitian terdahulu (Sapta et al., 2021), hasil analisis pengaruh *Organizational Culture* terhadap *Employee* menunjukkan bahwa hipotesis tersebut ditolak yang artinya *Organizational Culture* tidak berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*, sehingga *Organizational Culture* tidak dapat meningkatkan *Employee Performance*. Namun penelitian tersebut tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya (Kuswati, 2020) dan (Theresia et al., 2018), yang menyatakan bahwa *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*. Maka dalam penelitian ini akan mengkaji *Work Motivation* ( WM) sebagai variabel mediasi yang bertujuan sebagai pemediasi antara variabel yang memiliki kesenjangan dan menguji bahwa *Organizational Culture* (OC) berpengaruh positif terhadap *Employee Performance* (EP) melalui *Work Motivation* (WM).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas dan masih ada gap yang terjadi maka dirasa penting untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh *organizational culture, work motivation, advanced in information technology* terhadap *employee performance*. Adapun variabel terikatnya adalah *Employee Performance* (EP), dan variabel bebasnya adalah *Organizational Culture* (OC),

*Work Motivation* (WM), serta *Advanced In Information Technology* (AIT). Penelitian ini merupakan replikasi dan modifikasi dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian Sapta et al (2021), yang berjudul “*The Role of Technology, Organizational Culture, and Job Satisfaction in Improving Employee Performance during the Covid-19 Pandemic*” dengan mengembangkan variabel *Self Motivation* menjadi *Work Motivation*, variabel *Technology* menjadi *Advanced In Information Technology*, dan menghilangkan variabel *Job Satisfaction*. Alasan variabel *Technology* menjadi *Advanced In Information Technology* dikarenakan teknologi terus berkembang melalui inovasi, peningkatan kinerja, miniaturisasi, peningkatan konektivitas, dan integrasi yang lebih erat dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan ini mempengaruhi cara kita bekerja, belajar, berkomunikasi, dan berinteraksi. Di era yang semakin terhubung dan teknologi yang semakin maju, variabel teknologi menjadi kunci dalam menciptakan solusi-solusi yang lebih canggih. Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Cabang Wates Kulon Progo.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Dalam penelitian ini akan mengkaji dan mengidentifikasi mengenai hubungan variabel *Organizational Culture*, *Work Motivation*, *Advanced in Information Technology*, dan *Employee performance*. Untuk itu maka masalah riset yang akan diuji yaitu:

1. Apakah *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Work Motivation*?
2. Apakah *Advanced in Information Technology* berpengaruh positif terhadap *Work Motivation*?
3. Apakah *Work Motivation* berpengaruh positif terhadap *Employee Performance*?
4. Apakah *Organizational Culture* berpengaruh positif terhadap *Employee performance*?
5. Apakah *Advanced In Information Technology* berpengaruh positif terhadap *Employee performance*?
6. Apakah *Work Motivation* memediasi pengaruh *Organizational Culture* terhadap *Employee performance* ?
7. Apakah *Work Motivation* memediasi pengaruh *Advanced in Information Technology* terhadap *Employee performance* ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menguji pengaruh *Organizational Culture* terhadap *Work Motivation*
2. Menguji pengaruh *Advanced In Information Technology* terhadap *Work Motivation*
3. Menguji pengaruh *Work Motivation* terhadap *Employee Performance*
4. Menguji pengaruh *Organizational Culture* terhadap *Employee performance*

5. Menguji pengaruh *Advanced In Information Technology* terhadap *Employee performance*
6. Menguji *Work Motivation* sebagai mediasi pengaruh *Organizational Culture* terhadap *Employee performance*
7. Menguji *Work Motivation* sebagai mediasi pengaruh *Advanced In Information Technology* terhadap *Employee performance*

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Harapannya, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang nyata dalam bentuk bukti empiris yang lebih banyak, memperluas pengetahuan, dan menambah referensi terkait pengaruh *Organizational Culture*, *Work Motivation*, dan *Advanced in Information Technology* terhadap *Employee Performance*.

##### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi tambahan bagi perusahaan dalam usaha mereka untuk meningkatkan budaya organisasi yang lebih baik, meningkatkan motivasi kerja, penggunaan teknologi informasi lebih terkini untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal.