

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dalam mencapai tujuannya (Fadri 2017; Hermina and Yosepha 2019; Nurjaya et al. 2021). Perusahaan wajib menyadari bahwa karyawan merupakan sumber keunggulan untuk berdaya saing bagi perusahaan (Nyathi and Kekwaletswe 2022; Panggarbesi and Sunarto 2021). Perusahaan harus mengupayakan berbagai cara agar mampu meningkatkan kinerja karyawan secara optimal dan mencapai tujuan (Kazmi and Javaid 2022). Selain itu, perusahaan juga perlu turut mengidentifikasi tantangan yang akan dihadapi karyawan di masa mendatang sehingga kinerja karyawan akan tetap optimal (Kazmi and Javaid 2022). Perbaikan kinerja karyawan menjadi salah satu tantangan yang selalu ada (Frinaldi, Embi, and Bila 2019). Kinerja karyawan dituntut mampu memberikan peran yang lebih mendalam sehingga berdampak terhadap profesionalisme karyawan dalam menghadapi tantangan yang berkelanjutan (Frinaldi, Embi, and Bila 2019; Kazmi and Javaid 2022).

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai upaya seseorang dalam menyelesaikan dan menyempurnakan kewajibannya sesuai dengan harapan dan tujuan serta dalam kurun waktu tertentu (Fadri 2017; Muda, Rafiki, and Harahap 2014; Nursam 2017). Upaya menjadi berprestasi yang dilakukan oleh karyawan merupakan salah satu sifat individu yang dimiliki karyawan (Kazmi and Javaid

2022). Sifat dan sikap individu memiliki keterikatan yang unik untuk nama perusahaan (Piccoli et al. 2017). Kinerja karyawan yang tinggi akan sebanding lurus dengan peningkatan kinerja perusahaan (Nurjaya et al. 2021; Nyathi and Kekwaletswe 2022). Kinerja dianggap aspek penting dalam meningkatkan produktivitas dalam mencapai tujuan perusahaan (Nurjaya et al. 2021; Prakash et al. 2017). Kinerja karyawan ditandai dengan keluaran yang diberikan karyawan atas apa yang menjadi tanggung jawabnya (Fadri 2017; Hermina and Yosepha 2019). Kinerja yang baik bisa dilihat dari hasil karyawan dalam bentuk kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, komitmen, dan kemandirian (Hendro, Windijarto, and Retno 2019; Pawirosumarto, Sarjana, and Muchtar 2017). Permasalahan yang sering dihadapi oleh ketenagakerjaan adalah terkait peningkatan kinerja karyawan seperti ketidakmampuan karyawan untuk memberikan luaran sesuai dengan perencanaan organisasi (Bradler et al. 2016). Beberapa penelitian terdahulu menemukan beberapa factor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan seperti kemampuan teknologi yang dimiliki karyawan, dukungan pimpinan dan dukungan rekan kerja (Baskaran et al. 2020; Hendro, Windijarto, and Retno 2019; Joshi et al. 2021; Salisu and Bakar 2020).

Transformasi teknologi selalu mengalami perkembangan yang pesat dari waktu ke waktu (Baskaran et al. 2020). Salah satunya dalam pengimplementasian di dalam dunia kerja. Di lingkungan kerja telah membutuhkan perkembangan teknologi untuk membantu meningkatkan efisiensi, kecepatan dan ketepatan komunikasi, serta

membantu meningkatkan produktivitas suatu perusahaan (Ahmad 2014; Baskaran et al. 2020; Salisu and Bakar 2020). Oleh karena itu, kemampuan teknologi merupakan suatu hal yang wajib dimiliki karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaan dan mempertahankan persaingan perusahaan yang semakin ketat (Baskaran et al. 2020; Salisu and Bakar 2020). Karyawan yang tidak memiliki kemampuan teknologi akan bekerja secara tidak efisien akan berdampak pada kemampuannya dalam menjalankan tugasnya (Asante, Kissi, and Badu 2018; Baskaran et al. 2020). Demikian juga karyawan yang tidak memiliki kemampuan teknologi untuk menerima, menggunakan, dan beradaptasi terhadap pengimplementasian teknologi oleh perusahaan sehingga berdampak timbulnya *technostress* dan itu bisa mempengaruhi kinerja dan kegiatan bisnis (Santoso, Kristiyana, and Widhianingrum 2021). Dalam dunia kerja, selain kemampuan teknologi karyawan juga memerlukan dukungan pimpinan untuk menjadi motivasi bagi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya (Hendro, Windijarto, and Retno 2019; Kazmi and Javaid 2022). Pimpinan yang mendukung kinerja karyawan seperti memberikan arahan, menciptakan rasa identitas, menghargai kerja karyawan serta mendorong karyawan untuk terus berkembang lebih disukai dan memotivasi karyawan untuk melakukan yang terbaik untuk perusahaan (Hitka et al. 2019; Kazmi and Javaid 2022; Kurniawan and Heryanto 2019). Karyawan yang memiliki dukungan pimpinan yang lemah akan menurunkan kinerja dan bahkan memilih untuk meninggalkan perusahaan (Adiguzel and Cakir 2022).

Kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh adanya dukungan rekan kerja (Hendro, Windijarto, and Retno 2019). Berkaitan dengan dukungan rekan kerja, karyawan yang juga termasuk makhluk social memerlukan bantuan orang lain dan dituntut untuk bisa berinteraksi dengan sesama karyawan lainnya (Darmasaputra and Satiningsih 2013). Karyawan memerlukan keberadaan karyawan lain sebagai teman dalam menghadapi tantangan pekerjaan dalam bentuk memberikan dukungan, saling membantu, saling menilai dan saling memahami. Dukungan antar rekan memungkinkan karyawan merasa dihargai sehingga menyebabkan lingkungan kerja lebih menyenangkan dan hal ini berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Chou 2015). Dengan kata lain, jika dukungan antar rekan kerja yang lemah bisa menyebabkan stress pada karyawan dan semangat kerjanya menurun.

Fenomena masalah yang mendasari dari masalah ini adalah terkait temuan adanya permasalahan mengenai kinerja karyawan perbankan yang peneliti temukan ketika melakukan observasi sederhana. Temuan permasalahan karyawan berasal dari eksternal maupun internal perusahaan. Permasalahan dari eksternal berasal dari nasabah yang bermasalah seperti mangkir terkait kewajibannya dan sulit untuk ditagih. Fasilitas yang belum mendukung secara maksimal sehingga menyebabkan kurang efektifitas karyawan dalam melakukan pekerjaan. Sedangkan untuk permasalahan yang dihadapi karyawan yang berasal dari internal perusahaan seperti tekanan dari atasan karena kinerja tidak sesuai kuantitas dan kualitas yang diharapkan, lingkungan pertemanan yang tidak sehat seperti rekan kerja yang suka bergosip, cari muka ke

atasan. Hal ini akan mempengaruhi fisik dan pikiran karyawan sehingga mampu menyebabkan etos kerja yang menurun dan bahkan karyawan merasa tidak betah di perusahaan. Tak hanya itu, untuk bagian teller ketika sedang melakukan closing dan ada selisih uang maka teller yang akan menggantikan kerugian perusahaan.

Penelitian ini, selain didasari oleh fenomena bisnis yang telah dijabarkan di latar belakang juga didasari oleh Riset Gap dari penelitian penelitian terdahulu seperti yang ditampilkan pada table 1.1 berikut ini

Tabel 1.1 Riset Gap

No	Jenis Gap	Penjabaran
1	Kontroversi Riset (Kemampuan Teknologi)	(Joshi et al. 2021), Dalam penelitiannya menemukan bahwa kemampuan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan (Chae, Koh, and Park 2017) menemukan hasil yang berbeda dalam penelitiannya, dimana ia menemukan jika kemampuan teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.
2	Kontroversi Riset (Dukungan Pimpinan)	(Adiguzel and Cakir 2022), Dalam penelitiannya menemukan bahwa dukungan pimpinan berpengaruh signifikan terhadap

peningkatan kinerja karyawan. Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Lusdiyanti 2011), ia mengungkapkan dukungan pimpinan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. **Kontroversi Riset (Dukungan Rekan Kerja)** (Paula and Qui 2022), Dalam penelitiannya menemukan bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan (Tran et al. 2018), menyatakan jika dukungan rekan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sumber. (Adiguzel and Cakir 2022; Chae, Koh, and Park 2017; Joshi et al. 2021; Lusdiyanti 2011; Paula and Qui 2022; Tran et al. 2018).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kemampuan teknologi terhadap kinerja karyawan di lembaga keuangan?
2. Bagaimana pengaruh dukungan pimpinan terhadap kinerja karyawan di lembaga keuangan?

3. Bagaimana pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan di lembaga keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan teknologi terhadap kinerja karyawan di lembaga keuangan
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan pimpinan terhadap kinerja karyawan di lembaga keuangan
3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan di lembaga keuangan

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga keuangan

Hasil ini diharapkan dapat membantu lembaga keuangan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan dan mampu memfokuskan peningkatan kinerja karyawan seperti peningkatan kemampuan karyawan dan menciptakan lingkungan yang sehat bagi karyawan agar bisa kinerja karyawan semakin baik dan sebanding dengan peningkatan kinerja perusahaan dalam meraih tujuan.

2. Bagi Penulis

Dapat mempraktekkan teori yang diperoleh dan belajar untuk mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan serta digunakan sebagai tambahan informasi dan memperluas wawasan pengetahuan.

3. Bagi Pihak Akademi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi serta pengetahuan perpustakaan bagi penelitian –penelitian selanjutnya yang terkait dengan variable tersebut.

