

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di tengah pesatnya perkembangan transformasi digital, pemanfaatan teknologi informasi telah menjadi elemen penting dalam meningkatkan efisiensi serta daya saing organisasi, khususnya pada sektor perbankan yang terus mengalami perubahan mengikuti kemajuan teknologi. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada sistem operasional, tetapi juga turut mengubah cara kerja karyawan, pola komunikasi, serta budaya kerja dalam organisasi sehingga organisasi perlu menyesuaikan sistem kerja yang lebih fleksibel dan berbasis teknologi. Oleh karena itu, setiap organisasi dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja digital agar tetap kompetitif dan mampu bertahan dalam persaingan global yang semakin ketat.

Sektor perbankan merupakan salah satu industri yang mengalami perubahan signifikan akibat transformasi digital, terutama sejak terjadinya pandemi COVID-19 yang mempercepat penerapan teknologi dalam berbagai aktivitas operasional sehingga proses kerja menjadi lebih cepat, efisien, dan berbasis sistem digital.

Berdasarkan laporan global, lebih dari 70% perusahaan telah menerapkan sistem kerja berbasis digital maupun hybrid. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja digital tidak lagi menjadi sekadar pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan utama bagi organisasi dalam upaya meningkatkan produktivitas dan

kinerja secara keseluruhan serta memperkuat daya saing organisasi di tengah perubahan lingkungan bisnis yang semakin dinamis.

Meskipun demikian, implementasi lingkungan kerja digital tidak selalu berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya berbagai tantangan, khususnya terkait kesiapan sumber daya manusia, seperti keterbatasan dalam literasi digital serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi yang menyebabkan tidak semua karyawan mampu mengikuti perubahan sistem kerja secara cepat. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas kerja karyawan dan bahkan dapat berdampak pada penurunan kinerja organisasi apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai bagaimana dinamika lingkungan kerja digital dalam memengaruhi kinerja karyawan, khususnya pada sektor perbankan.

Lingkungan kerja digital saat ini telah menjadi elemen yang sangat penting dalam mendukung peningkatan produktivitas serta mendorong inovasi dalam organisasi. Sari dan Sutanto (2022) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, karena mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga mendukung efektivitas dan efisiensi dalam bekerja baik melalui pemanfaatan teknologi maupun sistem kerja yang lebih terstruktur. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas lingkungan kerja yang didukung oleh pemanfaatan teknologi, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitas karyawan dalam organisasi.

Di samping itu, proses digitalisasi juga turut membawa perubahan yang signifikan terhadap budaya kerja dalam organisasi. Perubahan tersebut mencakup

nilai-nilai, norma, serta pola perilaku kerja yang lebih menekankan pada kolaborasi, kemampuan beradaptasi, dan fleksibilitas. Pratama dan Hidayat (2023) mengemukakan bahwa budaya kerja yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, karena mampu membentuk perilaku kerja yang lebih disiplin, terarah, serta selaras dengan tujuan organisasi.

Pada saat yang bersamaan, resiliensi kerja yang merupakan kemampuan individu untuk bangkit dari tekanan serta beradaptasi dengan perubahan menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kestabilan kinerja karyawan terutama dalam menghadapi tuntutan kerja yang semakin kompleks di era digital. Putri dan Kurniawan (2021) menjelaskan bahwa kemampuan individu dalam menghadapi tekanan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Hal ini disebabkan karena individu yang memiliki tingkat adaptasi yang tinggi cenderung lebih mampu mempertahankan konsistensi dalam bekerja.

Selain itu, kepuasan kerja memiliki peran sebagai variabel perantara yang menghubungkan lingkungan kerja, budaya organisasi, dan resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan. Rahmawati dan Nugroho (2024) menyatakan bahwa kepuasan kerja terbukti mampu memediasi pengaruh lingkungan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting yang berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh.

Menurut Irwan et al. (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Citra dan Setiawan (2024) yang

mengungkapkan bahwa lingkungan kerja bersama dengan budaya kerja mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sejalan dengan itu, Yahdiah Kurniawan (2025) juga menemukan bahwa lingkungan kerja digital berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan. Di sisi lain, Rahman et al. (2023) menyatakan bahwa peningkatan literasi digital serta kemampuan beradaptasi terhadap budaya kerja modern turut mendorong produktivitas karyawan. Namun demikian, hasil yang berbeda ditunjukkan oleh Solkan dan Suhana (2025) yang menemukan bahwa lingkungan kerja tidak memberikan pengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan, melainkan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Perbedaan hasil tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan tidak selalu bersifat langsung, melainkan dipengaruhi oleh peran kepuasan kerja sebagai variabel perantara.

Selanjutnya, penelitian Citra dan Setiawan (2024) juga menunjukkan bahwa budaya kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini diperkuat oleh Rahman et al. (2023) yang menyatakan bahwa budaya kerja digital dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Akan tetapi, hasil yang berbeda kembali ditemukan oleh Solkan dan Suhana (2025) yang menyatakan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung. Hal ini menandakan bahwa pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan tidak selalu konsisten dan kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kepuasan kerja sebagai variabel intervening.

Di sisi lain, penelitian Dzulhaq dan Firdaus (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kerja yang kondusif mampu meningkatkan tingkat kepuasan kerja. Selain itu, Zhafira et al. (2025) juga menemukan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kepuasan emosional yang tinggi cenderung menunjukkan produktivitas kerja yang lebih baik. Sejalan dengan hal tersebut, Solkan dan Suhana (2025) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara lingkungan kerja dan kinerja karyawan. Namun demikian, kepuasan kerja tidak mampu memediasi hubungan antara budaya organisasi dan kinerja karyawan, sehingga menunjukkan adanya perbedaan mekanisme pengaruh antar variabel.

Selain itu, penelitian oleh Achmad Zukhruf Alfaruqi dan Nurwahidah Nurwahidah (2025) menunjukkan bahwa sekitar 65% tenaga kerja telah mengalami perubahan pola kerja menuju sistem digital, yang berdampak pada meningkatnya tuntutan adaptasi serta tekanan kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi lingkungan kerja digital tidak hanya memberikan dampak positif, tetapi juga berpotensi memengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan secara tidak langsung.

Berdasarkan hasil dari beberapa penelitian, terlihat adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian, khususnya pada hubungan antara lingkungan kerja digital dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan yang tidak selalu memberikan pengaruh secara langsung, melainkan melalui kepuasan kerja sebagai

variabel mediasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih lanjut pengaruh lingkungan kerja digital, budaya kerja, dan resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

Perkembangan transformasi digital pada industri perbankan telah mendorong perubahan dalam sistem dan proses kerja organisasi. Pemanfaatan teknologi digital tidak hanya digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, tetapi juga memengaruhi cara karyawan melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Kondisi tersebut menuntut karyawan untuk memiliki kemampuan beradaptasi terhadap perubahan teknologi, didukung oleh budaya kerja yang baik serta kemampuan resiliensi yang memadai agar tetap mampu mempertahankan kinerja yang optimal. Dalam kondisi tersebut, kepuasan kerja juga menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi motivasi, semangat kerja, dan produktivitas karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Perkembangan transformasi digital pada sektor perbankan menuntut karyawan untuk mampu beradaptasi dengan penggunaan teknologi dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga kinerja karyawan dapat tetap terjaga secara optimal. Salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah penerapan lingkungan kerja digital, terutama dalam pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk mendukung aktivitas kerja sehari-hari. Perkembangan sistem kerja berbasis digital menuntut karyawan untuk mampu beradaptasi dengan penggunaan teknologi secara efektif agar proses kerja dapat berjalan dengan lebih lancar dan efisien. Oleh karena itu, penerapan lingkungan kerja digital menjadi aspek penting yang

perlu diperhatikan organisasi untuk mendukung efektivitas kerja dan peningkatan kinerja karyawan.

Selain lingkungan kerja digital, budaya kerja juga menjadi faktor penting yang memengaruhi perilaku dan cara kerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Budaya kerja yang baik dapat menciptakan komunikasi yang efektif, meningkatkan kerja sama tim, serta mendorong terciptanya lingkungan kerja yang produktif. Oleh karena itu, budaya kerja memiliki peran penting dalam mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif dan adaptif, sehingga dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Resiliensi kerja juga membantu karyawan menghadapi perubahan lingkungan kerja, perkembangan teknologi, serta berbagai tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks. Karyawan yang memiliki tingkat resiliensi yang baik cenderung lebih mampu beradaptasi terhadap perubahan dan mempertahankan kinerja dalam berbagai situasi kerja. Dengan demikian, resiliensi kerja menjadi faktor penting yang dapat membantu karyawan dalam menghadapi berbagai perubahan dan tekanan kerja, sehingga tetap mampu mempertahankan kinerja yang baik

Selain itu, kepuasan kerja juga menjadi penting karena dapat memengaruhi motivasi dan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi dapat mendorong keterlibatan karyawan serta meningkatkan kontribusinya terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh

organisasi karena dapat memengaruhi motivasi, semangat kerja, dan keterlibatan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian fenomena dan hasil penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa lingkungan kerja digital, budaya kerja, dan resiliensi kerja merupakan faktor yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan temuan yang belum konsisten mengenai hubungan antar variabel tersebut. Selain itu, penelitian yang mengkaji pengaruh lingkungan kerja digital, budaya kerja, dan resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada perbankan syariah masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia Kanca Langsa.

Beberapa penelitian menunjukkan adanya pengaruh langsung, sementara penelitian lainnya menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui kepuasan kerja sebagai penghubung. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya masih mengkaji variabel-variabel tersebut secara terpisah, sehingga belum banyak yang melihat keterkaitan ketiganya dalam satu model yang utuh.

Di sisi lain, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada perbankan konvensional atau lembaga non-syariah, serta dilakukan di wilayah perkotaan besar. Hal ini menyebabkan kondisi pada perbankan syariah, khususnya di daerah, belum tergambarkan secara menyeluruh, padahal terdapat perbedaan

karakteristik, baik dari segi budaya kerja, nilai-nilai organisasi, maupun tantangan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan antara lingkungan kerja digital, budaya kerja, dan resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan, dengan mempertimbangkan peran kepuasan kerja sebagai penghubung antar variabel tersebut dalam konteks perbankan syariah di daerah, khususnya pada Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Langsa?
2. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BSI Kantor Cabang Langsa?
3. Bagaimana pengaruh resiliensi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan BSI Kantor Cabang Langsa?
4. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?
5. Bagaimana pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?
6. Bagaimana pengaruh resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?

7. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?
8. Bagaimana kepuasan kerja memediasi pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?
9. Bagaimana kepuasan kerja memediasi pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?
10. Bagaimana kepuasan kerja memediasi pengaruh resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa?

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Langsa.
2. Untuk menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Langsa.
3. Untuk menganalisis pengaruh resiliensi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Langsa.
4. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.
5. Untuk menganalisis pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.
6. Untuk menganalisis pengaruh resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.
7. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.

8. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh lingkungan kerja digital terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.
9. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh budaya kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.
10. Untuk menganalisis peran mediasi kepuasan kerja pada pengaruh resiliensi kerja terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Langsa.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dalam memperdalam pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia di era digital, khususnya pada konteks perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan model atau pendekatan baru terkait integrasi lingkungan kerja digital, budaya kerja Islami, resiliensi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

2. Bagi instansi Terkait (Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa)

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan strategis bagi manajemen Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui:

- 1) Program pelatihan digital berbasis kompetensi, untuk mengurangi kesenjangan literasi teknologi antarpegawai.
- 2) Penguatan budaya kerja yang inovatif dan kolaboratif dengan tetap menanamkan nilai-nilai syariah.
- 3) Pembentukan lingkungan kerja yang adaptif dan resilien, guna mendukung keberlanjutan transformasi digital di cabang daerah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan internal terkait pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

3. Bagi Lembaga Akademik atau Perguruan Tinggi

Bagi lembaga akademik, penelitian ini dapat menjadi sumber referensi ilmiah dalam pengembangan kurikulum atau bahan ajar pada bidang manajemen, khususnya yang berfokus pada digital human resource management dan perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi contoh empiris penerapan teori perilaku organisasi dalam konteks digitalisasi lembaga keuangan syariah di daerah, serta membuka peluang kolaborasi penelitian antara akademisi dan praktisi perbankan.