

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transformasi digital, budaya organisasi, dan kepuasan kerja telah menjadi faktor-faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Bank Sumut, sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia, saat ini sedang menghadapi tantangan besar dalam mengimplementasikan transformasi digital di tengah kebutuhan untuk menjaga kualitas layanan, memaksimalkan kinerja karyawan, dan menciptakan kepuasan kerja yang tinggi. Transformasi digital yang cepat, yang ditandai dengan adopsi teknologi baru dan digitalisasi proses bisnis, mempengaruhi cara karyawan bekerja, berinteraksi, dan berinovasi. Hal ini kemudian berdampak langsung pada kinerja individu dan organisasi.

**Tabel 1.1** Data Fenomena

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Laba bersih</b>	<b>Jumlah Pegawai</b>
1.	2020	514.627.000.000	2.489
2.	2021	613.502.000.000	2.540
3.	2022	700.718.000.000	2.626
4.	2023	740.075.000.000	2.541
5.	2024	740.720.000.000	2.468

Sumber : Annual Report dan Laporan Keuangan Bank Sumut.

Salah satu indikator yang dilihat dari pencapaian kinerja di PT. Bank Sumut adalah pencapaian laba. Dari data diatas dapat dilihat dalam kurun waktu 5 tahun terakhir laba bank sumut selalu mengalami peningkatan. Hal ini diduga terdapat

kontribusi variabel transformasi digital, budaya perusahaan dan kepuasan kerja melalui keterikatan kerja.

### **1.1.1 Identifikasi Masalah**

Bank Sumut sebagai lembaga perbankan yang beroperasi di Provinsi Sumatera Utara, sedang menghadapi tantangan besar dalam menghadapi perkembangan teknologi digital yang pesat. Implementasi teknologi digital yang semakin intensif dalam dunia perbankan memerlukan adaptasi yang cepat baik dari segi proses operasional, budaya organisasi, hingga sikap dan perilaku karyawan. Sementara itu, pada sisi lain, kinerja karyawan tetap menjadi salah satu faktor utama dalam pencapaian tujuan organisasi.

Masalah Utama yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh transformasi digital, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui keterikatan kerja di Bank Sumut, serta untuk mengetahui seberapa besar keterikatan kerja dapat memediasi hubungan tersebut.

## **1.2 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah yang akan dibahas untuk memfokuskan penelitian pada beberapa aspek yang relevan dengan tujuan penelitian.

### **1. Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada karyawan yang bekerja di **Bank Sumut Kantor Pusat Medan**. Penelitian ini tidak mencakup karyawan yang bekerja di luar area tersebut atau pihak eksternal yang tidak terkait langsung dengan operasional Bank Sumut.

## 2. Variabel yang Diteliti

- **Transformasi Digital:** Transformasi digital yang dimaksud adalah Digital Banking dan Human Resources Information System (HRIS).
- **Budaya Organisasi:** Fokus pada nilai-nilai, norma, dan kebiasaan yang berkembang di Bank Sumut yang dapat mendukung atau menghambat implementasi teknologi baru dan perubahan organisasi.
- **Kepuasan Kerja:** Penelitian ini akan membahas kepuasan kerja yang berkaitan dengan aspek-aspek seperti gaji, hubungan antar rekan kerja, kondisi kerja, serta peluang pengembangan karier di Bank Sumut.
- **Keterikatan Kerja:** Penelitian ini hanya akan mengeksplorasi keterikatan kerja dalam konteks afektif (emosional), normatif (tanggung jawab), dan kalkulatif (keputusan rasional untuk tetap bekerja).
- **Kinerja Karyawan:** Kinerja karyawan diukur berdasarkan pencapaian individu dalam pekerjaan yang diberikan, termasuk kualitas, kuantitas, dan efektivitas pekerjaan yang dilakukan karyawan di Bank Sumut.

## 3. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan teknik pengumpulan data utama melalui survei dan kuesioner yang disebarakan kepada karyawan Bank Sumut.

#### **4. Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan dalam periode waktu tertentu, yakni selama **3 bulan** dari pengumpulan data hingga analisis dan penulisan laporan.

#### **5. Faktor yang Tidak Diteliti**

Penelitian ini tidak akan membahas pengaruh faktor eksternal yang tidak langsung terkait dengan Bank Sumut, seperti perubahan kebijakan pemerintah yang bersifat makro, perubahan ekonomi yang luas, atau faktor personal yang tidak terkait dengan pekerjaan secara langsung.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut?
3. Apakah kepuasan kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut?
4. Apakah keterikatan kerja berpengaruh sebagai media intervening antara transformasi digital, budaya organisasi, kepuasan kerja, terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh transformasi digital, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut melalui keterikatan kerja karyawan. Secara lebih spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut
2. Menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut
3. Menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut
4. Mengidentifikasi peran keterikatan kerja sebagai mediator antara transformasi digital, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank Sumut

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya di sektor perbankan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi transformasi digital, khususnya di sektor perbankan.