

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan di Indonesia yang mengoperasikan layanannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. BSI terbentuk dari penggabungan beberapa bank syariah utama di Indonesia, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini dilakukan sebagai bagian dari upaya pemerintah Indonesia untuk menguatkan dan meningkatkan efisiensi sektor perbankan syariah di negara tersebut.

Kinerja karyawan merupakan hasil dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan kesempatan (*opportunity*) yang diberikan oleh organisasi. Kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh seberapa terampil seorang individu dalam melaksanakan pekerjaannya, tetapi juga oleh seberapa besar dorongan motivasi yang dimiliki serta dukungan lingkungan kerja yang memungkinkannya menampilkan performa terbaik (1)

Perkembangan teknologi digital dalam dunia kerja menuntut setiap organisasi untuk melakukan transformasi dalam sistem pembelajaran dan pengembangan sumber daya manusia. Proses pelatihan yang dahulu bersifat konvensional kini mulai beralih ke arah *digital* melalui penerapan. Menurut Tiara (1) dalam Jurnal Wawasan, pelatihan dan pengembangan berbasis digital merupakan inovasi penting dalam meningkatkan kompetensi karyawan secara efisien. Platform digital memungkinkan karyawan untuk belajar mandiri, fleksibel, serta berinteraksi dengan materi dan instruktur tanpa batas ruang dan waktu. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Mojokerto merupakan

salah satu unit kerja yang memiliki tingkat kinerja karyawan yang sudah baik. Hal ini tercermin dari tercapainya target operasional, peningkatan layanan nasabah, serta disiplin kerja yang tinggi. Hasil penelitian Zakia (2) dalam Jurnal Sains Riset juga menunjukkan bahwa secara umum karyawan BSI telah menunjukkan kinerja yang positif melalui kemampuan bekerja sama, tanggung jawab, serta profesionalisme dalam menjalankan tugasnya, Meskipun demikian, perubahan pesat dalam sistem perbankan digital menuntut karyawan untuk terus memperkuat kompetensi, terutama dalam hal kemampuan adaptasi teknologi dan pembelajaran berbasis digital.

Kompetensi karyawan berperan penting sebagai faktor yang menjembatani hubungan antara pembelajaran digital dan kinerja. Pembelajaran *digital* diharapkan mampu meningkatkan kompetensi digital, kemampuan analisis, komunikasi, dan pelayanan nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang menjelaskan bahwa pelatihan digital tidak hanya meningkatkan *technical skills* tetapi juga memperkuat *soft skills* seperti kolaborasi dan adaptasi terhadap teknologi baru, yang berdampak langsung terhadap peningkatan *employee performance*. Kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto sudah baik, upaya peningkatan tetap perlu dilakukan agar karyawan mampu menghadapi perubahan teknologi dan tuntutan layanan *digital* perbankan syariah. Melalui implementasi *Digital Learning* BSI berupaya memperkuat budaya belajar berkelanjutan, meningkatkan

kompetensi digital, dan memastikan karyawan siap menghadapi transformasi digital secara efektif.

Kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto sejauh ini tergolong tinggi. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi sistem perbankan, muncul tantangan baru yang menuntut karyawan untuk memiliki kompetensi digital dan kemampuan beradaptasi yang lebih tinggi agar tetap mampu bekerja secara efektif di era transformasi digital.

Sebagai langkah menghadapi perubahan tersebut, Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto mulai menerapkan *Digital Learning* sebagai sarana pembelajaran dan pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Melalui *digital learning*, karyawan diharapkan dapat belajar secara mandiri dan fleksibel, memperluas pengetahuan, serta mengembangkan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan kerja di bidang perbankan digital. Namun, pelaksanaan program ini masih belum berjalan secara optimal. Sebagian karyawan masih menghadapi kendala seperti kurangnya kemampuan menggunakan platform digital, kesulitan mengatur waktu belajar, dan belum maksimalnya penerapan hasil pembelajaran dalam pekerjaan sehari-hari.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan implementasi *Digital Learning* dengan hasil yang diperoleh di lapangan. Meskipun BSI sudah berupaya membangun budaya belajar yang berkelanjutan, hasil dari program Bypedia belum sepenuhnya memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja karyawan. Padahal, kompetensi

karyawan memiliki peran penting sebagai faktor penghubung antara penggunaan pembelajaran digital dan hasil kinerja yang diharapkan.

Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *digital learning* tidak hanya bergantung pada tersedianya teknologi pembelajaran, tetapi juga pada sejauh mana karyawan mampu memanfaatkan dan mengaplikasikan materi yang diperoleh. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui pengaruh implementasi *Digital Learning* terhadap kinerja karyawan (*employee performance*) dengan kompetensi karyawan (*employee competency*) sebagai variabel yang memediasi hubungan keduanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana penerapan Bypedia berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui peningkatan kompetensi sebagai faktor mediasi, serta memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan sistem pembelajaran digital di lingkungan perbankan syariah.

Berdasarkan penelitian terdahulu, *Digital learning* umumnya dilakukan pada perusahaan secara umum dan lebih menekankan pengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang secara khusus membahas implementasi platform pembelajaran digital internal pada industri perbankan syariah, khususnya di tingkat kantor cabang, masih terbatas. Selain itu, peran kompetensi karyawan sebagai variabel yang menjembatani hubungan antara

digital learning dan kinerja karyawan juga belum banyak dikaji secara mendalam.

Di sisi lain, kondisi empiris di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto menunjukkan bahwa meskipun kinerja karyawan tergolong baik, implementasi *Digital Learning* belum sepenuhnya memberikan dampak yang optimal. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan teoritis dan realitas di lapangan, sehingga diperlukan penelitian yang mengkaji pengaruh *digital learning* terhadap kinerja karyawan dengan mempertimbangkan peran kompetensi karyawan sebagai variabel mediasi.

1.2 RUMUSAN MASALAH

- a) Bagaimana Digital Learning, Employee Competency dan Employee Performance di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto?
- b) Apakah Digital Learning berpengaruh terhadap Employee Performance di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto?
- c) Apakah Digital Learning berpengaruh terhadap Employee Competency di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto?
- d) Apakah Employee Competency berpengaruh terhadap Employee Performance di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto?
- e) Apakah Digital Learning memediasi Employee Competency terhadap Employee Performance Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

- a) Menganalisis peran Digital Learning, Employee Competency dan Employee Performance
- b) Menganalisis pengaruh Digital Learning terhadap Employee Performance di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto

- c) Menganalisis pengaruh Digital Learning terhadap Employee Competency di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto
- d) Menganalisis pengaruh Employee Competency terhadap Employee Performance di Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto
- e) Menganalisis peran mediasi kompetensi dalam hubungan antara digital learning dan kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

a. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam bidang pengembangan kompetensi dan kinerja karyawan melalui pemanfaatan *digital learning platform*. Hasil penelitian ini juga dapat memperkuat teori terkait hubungan antara *digital learning*, *Employee Competency*, dan *Employee Performance*, terutama di konteks industri perbankan syariah.

b. Manfaat Praktis

Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto dalam penerapan Digital Learning Platform Bypedia, khususnya terkait dampaknya terhadap kompetensi dan kinerja karyawan. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan program pembelajaran digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan karyawan dan mendukung peningkatan kinerja secara optimal.