

---

## **PENGARUH PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI LINGKUNGAN KERJA DAN KOMPETENSI DIGITAL TERHADAP MOTIVASI KERJA KARYAWAN BANK JATIM KCP KALIBUTUH SURABAYA**

### **THE EFFECT OF INFORMATION TECHNOLOGY UTILIZATION, WORK ENVIRONMENT, AND DIGITAL COMPETENCE ON EMPLOYEE WORK MOTIVATION AT BANK JATIM KCP KALIBUTUH SURABAYA**

Callista Naurah Putri Wajjdi<sup>1</sup>, Durinta Puspasari<sup>2</sup>  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya,  
Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran

[callistanaurah18@gmail.com](mailto:callistanaurah18@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu organisasi harus menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dari berbagai aspek yang ada mulai dari teknologi sampai kesiapan karyawan untuk mencapai keberhasilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dan secara stimulan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan koefisien regresi bertanda negatif sebesar -0.015, t hitung -0.090 dan nilai signifikansi 0.928. lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan nilai t hitung 2.768 dan signifikansi 0.008. Kompetensi digital berpengaruh paling tinggi terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan koefisien regresi (Beta) tertinggi sebesar 0.520, t hitung 3.614, dan signifikansi 0.001. Pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital secara simultan berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan nilai F hitung 28.986 dan probabilitas 0.000. Nilai R Square sebesar 0.654 menunjukkan bahwa 65,4% variasi motivasi kerja dapat dijelaskan oleh model ini.

**Kata kunci:** Teknologi informasi, Lingkungan Kerja, Komeptensi Digital, Motivasi Kerja Karyawan

#### **ABSTRACT**

The success of a company in achieving its goals highly depends on the human resources working within an organization. Therefore, organizations are required to respect all existing aspects, both technology and employee readiness, so that quality resources working excellently can be realized. This study aims to determine whether the utilization of information technology, work environment, and digital competence affect employee work motivation at Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, and whether information technology, work environment, and digital competence simultaneously influence employee work motivation at Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya. The research approach used in this study is quantitative. The results of the study show that the utilization of information technology does not affect employee work motivation at Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, with a negative regression coefficient of -0.015, a t-value of -0.090, and a significance value of 0.928. The work environment affects employee work motivation at Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, with a t-value of 2.768 and a significance of 0.008. Digital competence has the highest impact on employee work motivation at Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, with the highest regression coefficient (Beta) of 0.520, a t-value of 3.614, and a significance of 0.001. The utilization of information technology, work environment, and digital competence simultaneously have a positive

effect on employee work motivation at Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, with an F-value of 28.986 and a probability of 0.000. The R Square value of 0.654 indicates that 65.4% of the variation in work motivation can be explained by this model.

**Keywords :** Information Technology, Work Environment, Digital Competence, Employee Work Motivation

## PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi karena kualitas, kompetensi, dan motivasi kerja SDM sangat memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Hal ini berlaku bagi seluruh jenis organisasi, baik yang bergerak di bidang profit maupun non-profit, karena SDM berperan penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya lainnya. SDM yang berkualitas akan tercermin dari kinerja karyawan yang optimal, sehingga mampu meningkatkan keberhasilan perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, organisasi dituntut untuk menciptakan dan mengembangkan SDM yang unggul dari berbagai aspek, mulai dari pemanfaatan teknologi hingga kesiapan dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Hasil kerja tersebut mencerminkan kemampuan serta tingkat tanggung jawab karyawan dalam menjalankan perannya di dalam organisasi (Putri & Nawatmi, 2024). Kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja organisasi dan kinerja karyawan (individu). Kinerja organisasi menggambarkan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan, yang tercermin dari efektivitas, efisiensi, dan keberhasilan. Kinerja dapat menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi maupun individu dalam mencapai tujuan, visi, dan misi perusahaan (Fu'adah et al., 2023). Tinggi rendahnya kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dimiliki, karena motivasi berperan sebagai pendorong, pendukung, serta penguat semangat kerja untuk mencapai hasil yang maksimal (Maswar et al., 2020).

Fenomena yang terjadi di Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya menunjukkan bahwa pencapaian kinerja karyawan masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh tingkat motivasi kerja karyawan. Motivasi dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi. Motivasi kerja sendiri terdiri dari tiga unsur utama, yaitu tujuan, dorongan, dan kebutuhan yang saling berkaitan dalam memengaruhi perilaku kerja karyawan (Saefurridjal et al., 2023). Motivasi kerja yang belum optimal berdampak pada semangat kerja dan efektivitas pelayanan, sehingga perlu dikaji faktor-faktor yang memengaruhinya.

Selain motivasi kerja, kompetensi karyawan juga menjadi faktor penting. Kompetensi merupakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, yang mencakup pengetahuan, keahlian teknis, serta sikap kerja yang mendukung pencapaian kinerja yang optimal. Kompetensi yang baik memungkinkan karyawan untuk menyelesaikan tugas secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh organisasi (Faiza et al., 2024). Pada Bank Jatim KCP Kalibutuh, masih terdapat karyawan yang belum sepenuhnya menguasai teknologi yang digunakan untuk menunjang pekerjaan, sehingga menimbulkan kendala dalam proses pelayanan kepada nasabah. Seiring dengan tuntutan transformasi digital di sektor perbankan, keterbatasan kompetensi digital ini berpotensi menurunkan motivasi kerja karyawan. Transformasi digital merupakan tuntutan yang wajib dilakukan oleh seluruh sektor, termasuk sektor perbankan, guna mendukung akselerasi pelayanan publik yang berkualitas (Fletcher & Griffiths, 2020; Abubakar & Handayani, 2022). Rendahnya kompetensi digital karyawan dapat menimbulkan permasalahan baru, seperti menurunnya daya saing antar SDM. Sebaliknya, penguasaan keterampilan teknologi yang baik akan memberikan keuntungan bagi individu maupun instansi karena mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Kusumawati & Anik, 2023).

Pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi aspek yang sangat penting dalam perusahaan di era digital saat ini. Melalui teknologi informasi, perbankan dapat melakukan pengelolaan SDM secara lebih efisien serta menyediakan data yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan. Namun, transformasi digital juga memunculkan tantangan baru, terutama terkait kompetensi SDM dalam mengoperasikan teknologi keuangan yang semakin kompleks serta menjaga keamanan dan kerahasiaan data. Apabila



teknologi informasi tidak dimanfaatkan secara optimal dan tidak didukung oleh kompetensi digital yang memadai, hal tersebut dapat menurunkan motivasi kerja karyawan.

Selain faktor teknologi dan kompetensi digital, lingkungan kerja juga berperan penting dalam memengaruhi motivasi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang tidak nyaman dapat meningkatkan tingkat stres karyawan, sedangkan lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan semangat kerja dan membantu perusahaan mencapai target yang telah ditetapkan (Syam et al., 2023). Lingkungan kerja terdiri dari lingkungan fisik dan nonfisik. Lingkungan fisik meliputi pencahayaan, kebersihan, perawatan ruangan, dan tata ruang, sedangkan lingkungan nonfisik mencakup suasana kerja, hubungan antar karyawan, serta kesejahteraan karyawan (Norianggono et al., 2023).

Bank Jatim merupakan bank daerah yang memiliki jaringan luas, terdiri dari kantor pusat dan kantor cabang utama, dengan 48 kantor cabang, 209 kantor kas, 172 kantor cabang pembantu, serta 777 mesin ATM yang tersebar di seluruh wilayah Jawa Timur. Salah satu kantor cabang pembantu tersebut adalah Bank Jatim KCP Kalibutih Surabaya. Meskipun setiap kantor Bank Jatim memiliki standar layanan yang sama, masing-masing kantor memiliki strategi pengelolaan SDM yang berbeda. Perbedaan strategi pengelolaan SDM tersebut menjadikan Bank Jatim KCP Kalibutih menarik untuk diteliti, khususnya terkait bagaimana pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital memengaruhi motivasi kerja karyawan. Strategi pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dari keberadaan rencana (plan) sebagai pedoman dalam mencapai tujuan organisasi. Rencana tersebut merupakan hasil dari proses perencanaan (planning), yaitu kegiatan sistematis dalam menentukan tujuan, menetapkan langkah-langkah yang akan ditempuh, serta mengalokasikan sumber daya secara efektif. Perencanaan sendiri merupakan salah satu fungsi dasar dalam proses manajemen yang berperan penting sebagai fondasi bagi pelaksanaan fungsi manajemen lainnya, seperti pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, sehingga organisasi dapat berjalan secara terarah dan terkoordinasi. (Pranabella, et al., 2021).

Berbagai studi terdahulu mengindikasikan bahwa teknologi informasi, kompetensi digital, dan lingkungan kerja merupakan faktor penting yang berperan dalam meningkatkan motivasi serta kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Al Munawar (2025) membuktikan bahwa pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap efisiensi kerja pegawai, yang tercermin melalui peningkatan produktivitas, efektivitas kerja, serta motivasi karyawan. Sejalan dengan temuan tersebut, Mursalim (2025) mengungkapkan bahwa transformasi digital memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui kompetensi digital sebagai variabel mediasi. Selain itu, hasil penelitian Aco et al. (2024) menunjukkan bahwa motivasi kerja, kompetensi digital, dan lingkungan kerja masing-masing memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji pengaruh teknologi informasi, kompetensi digital, dan lingkungan kerja terhadap motivasi serta kinerja karyawan, kajian yang secara komprehensif meneliti ketiga faktor tersebut dalam konteks perbankan, khususnya pada Bank Jatim KCP Kalibutih Surabaya, masih relatif terbatas. Kesenjangan penelitian ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran teknologi informasi, kompetensi digital, dan lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan. Oleh karena itu, keterbatasan penelitian sebelumnya menjadi landasan bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini guna memberikan kontribusi empiris dan praktis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada Bank Jatim KCP Kalibutih Surabaya mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital terhadap motivasi kerja karyawan. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana ketiga faktor tersebut mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja di era digital. Tujuan penelitian ini antara lain untuk menganalisis pengaruh parsial dan simultan pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital terhadap motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutih Surabaya.



## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat antara variabel pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital terhadap motivasi kerja karyawan. Penelitian eksplanatori digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui pengujian hipotesis. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital, serta untuk mengetahui apakah ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya yang berjumlah 60 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sama dengan jumlah populasi, yaitu sebanyak 60 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel dan diukur menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen meliputi pemanfaatan teknologi informasi (X1), lingkungan kerja (X2), dan kompetensi digital (X3), sedangkan variabel dependen adalah motivasi kerja karyawan (Y). Indikator pemanfaatan teknologi informasi meliputi kemudahan penggunaan sistem, kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pekerjaan, dan dukungan teknologi dalam penyelesaian tugas. Indikator lingkungan kerja mencakup lingkungan kerja fisik dan nonfisik, seperti kondisi ruang kerja, kenyamanan, hubungan kerja, dan suasana kerja. Indikator kompetensi digital meliputi kemampuan mengoperasikan teknologi, pemahaman sistem digital, serta kemampuan beradaptasi terhadap teknologi baru. Indikator motivasi kerja karyawan meliputi semangat kerja, tanggung jawab, keinginan berprestasi, dan dorongan untuk berkembang.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, yaitu teknik analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi **SPSS** untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital terhadap motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, baik secara parsial maupun simultan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Data hasil penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya. Jumlah responden yang berhasil dikumpulkan dan dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 60 responden, yang seluruhnya telah memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian. Pengujian prasyarat analisis diawali dengan uji normalitas data menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas. Berikut tabel 1 uji normalitas

**Tabel 1. Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| Keterangan                         | Sub Keterangan | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 50                      |
| Normal Parameters <sup>a, b</sup>  | Mean           | .0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 3.83774864              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | .093                    |
|                                    | Positive       | .061                    |



|                        |          |                                  |
|------------------------|----------|----------------------------------|
|                        | Negative | -.093                            |
| Test Statistic         |          | .093                             |
| Asymp. Sig. (2-tailed) |          | .200 <sup>c</sup> , <sup>d</sup> |

Selanjutnya, uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan linear yang kuat antar variabel independen. Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan Variance Inflation Factor (VIF) < 10. Nilai tolerance variabel pemanfaatan teknologi informasi sebesar 0,387 dengan VIF 2,583, lingkungan kerja sebesar 0,572 dengan VIF 1,747, serta kompetensi digital sebesar 0,329 dengan VIF 3,037. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi. Berikut tabel 2. Uji multikolinieritas

**Tabel 2. Uji Multikolinieritas**

| Model |            | Unstandardized Coefficients (B) | Unstandardized Coefficients (Std. Error) | Standardized Coefficients (Beta) | T     | Sig. | Collinearity Statistics (Tolerance) | Collinearity Statistics (VIF) |
|-------|------------|---------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|-------|------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 1     | (Constant) | 25.280                          | 5.888                                    |                                  | 4.294 | .000 |                                     |                               |
|       | PTI        | -.161                           | .246                                     | -.145                            | -.655 | .516 | .387                                | 2.583                         |
|       | LK         | -.022                           | .145                                     | -.028                            | -.153 | .879 | .572                                | 1.747                         |
|       | KD         | .406                            | .209                                     | .468                             | 1.947 | .058 | .329                                | 3.037                         |

Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui analisis grafik *scatterplot*. Berdasarkan hasil pengujian, titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi terbebas dari gejala heteroskedastisitas dan memiliki varians error yang homogen.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 8,524, yang mengindikasikan bahwa apabila variabel pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital dianggap konstan, maka motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya tetap berada pada tingkat positif. Nilai koefisien regresi variabel pemanfaatan teknologi informasi (X1) sebesar -0,015, lingkungan kerja (X2) sebesar 0,272, dan kompetensi digital (X3) sebesar 0,520. Berikut tabel 3. Uji t

**Tabel 3. Uji t**

| Model |            | Unstandardized Coefficients (B) | Unstandardized Coefficients (Std. Error) | Standardized Coefficients (Beta) | t     | Sig. |
|-------|------------|---------------------------------|------------------------------------------|----------------------------------|-------|------|
| 1     | (Constant) | 8.524                           | 3.938                                    |                                  | 2.164 | .036 |
|       | PTI        | -.015                           | .167                                     | -.013                            | -.090 | .928 |
|       | LK         | .272                            | .098                                     | .322                             | 2.768 | .008 |
|       | KD         | .520                            | .144                                     | .568                             | 3.614 | .001 |

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F). Berdasarkan hasil uji t, diperoleh bahwa variabel pemanfaatan teknologi informasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,928 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya. Sementara itu, variabel lingkungan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,008 < 0,05 dengan nilai t hitung 2,768, sehingga lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan. Variabel kompetensi digital memiliki nilai t hitung tertinggi sebesar 3,614 dengan nilai signifikansi 0,001 < 0,05, yang menunjukkan bahwa kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 28,986 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya. Berikut tabel 4. Uji f



**Tabel 4. Uji f**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 606.006        | 3  | 202.002     | 28.986 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 320.574        | 46 | 6.969       |        |                   |
|                    | Total      | 926.580        | 49 |             |        |                   |

Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai R Square sebesar 0,654, yang berarti bahwa sebesar 65,4% variasi motivasi kerja karyawan Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya dapat dijelaskan oleh variabel pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital. Sedangkan sisanya sebesar 34,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti kompensasi, kepastian karier, dan faktor individual lainnya. Berikut tabel 5. uji Uji  $R^2$

**Tabel 5. Uji  $R^2$**

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .809 <sup>a</sup> | .654     | .631              | 2.640                      |

## PEMBAHASAN

### Pengaruh teknologi informasi terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya

Hasil penelitian menunjukan teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja karyawan. Ketidaksignifikanan pengaruh teknologi informasi terhadap motivasi kerja dapat dijelaskan melalui Teori Dua Faktor Herzberg (Motivation-Hygiene Theory). Pada teori ini, Herzberg membedakan faktor-faktor di tempat kerja menjadi dua kategori: Motivators (faktor yang memberikan kepuasan dan motivasi intrinsik) dan Hygiene Factors (faktor yang jika tidak ada menyebabkan ketidakpuasan, namun jika ada tidak serta merta memotivasi).

Pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, teknologi informasi mengalami pergeseran posisi dari yang semula mungkin dianggap sebagai inovasi pendorong prestasi, menjadi sekadar hygiene factor. Karyawan memandang keberadaan sistem perbankan inti (core banking system), aplikasi JConnect, mesin ATM, dan infrastruktur jaringan sebagai utilitas dasar atau standar operasional prosedur yang seharusnya ada untuk menjalankan fungsi perbankan. Ketika teknologi informasi berfungsi dengan sempurna (cepat, akurat, user-friendly), karyawan tidak lantas merasa termotivasi secara berlebihan; mereka menganggapnya sebagai kondisi normal (baseline) akan tetapi ketika teknologi mengalami gangguan atau menjadi terlalu rumit berpotensi menjadi sumber ketidakpuasan (dissatisfier) atau beban. Hambatan sekecil apapun, menempatkan teknologi bukan sebagai pendorong semangat, melainkan sebagai prasyarat kerja yang bersifat netral atau bahkan sedikit membebani.

Bank Jatim gencar melakukan inovasi digital seperti JConnect Mobile dan Internet Banking untuk mempermudah layanan, implementasi teknologi di tingkat operasional sering kali membawa dampak sampingan berupa ambiguitas peran dan kelebihan beban informasi (information overload). Penelitian dari Suhardiman et al. (2022) dan studi-studi lainnya menunjukkan bahwa technostress tekanan akibat ketidakmampuan beradaptasi atau tuntutan konstan dari teknologi memiliki korelasi negatif dengan kepuasan kerja dan motivasi. Pada lingkungan kerja KCP Kalibutuh Surabaya, karyawan menghadapi



tekanan untuk selalu terhubung (constant connectivity), memproses data transaksi dengan kecepatan tinggi, dan beradaptasi dengan pembaruan sistem yang terus-menerus. Koefisien negatif pada penelitian ini mengindikasikan gejala awal dari apa yang disebut sebagai autonomy-control paradox, di mana teknologi yang seharusnya memberdayakan justru dirasakan sebagai alat kontrol yang membatasi otonomi karyawan, sehingga gagal memicu motivasi intrinsik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Al Munawar (2025) dan Mursalim (2025) yang menyimpulkan bahwa teknologi informasi berdampak positif signifikan terhadap efisiensi dan kinerja melalui motivasi. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh fokus variabel; Al Munawar mungkin menyoroti efisiensi proses bisnis makro, sedangkan penelitian ini menyoroti respon psikologis mikro karyawan di unit layanan pembantu (Agil & Munawar, 2025). Namun hasil ini sejalan dan memperkuat temuan Umi Sa'atun (2021) yang menemukan bahwa secara parsial pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja guru bahwa pengaruh teknologi terhadap motivasi jauh lebih lemah dibandingkan faktor internal manusia, menempatkan teknologi hanya sebagai faktor pendukung (complementary enabler). Penelitian Sangapan et.al., (2023) juga menegaskan bahwa teknologi membutuhkan mediasi semangat kerja untuk bisa berdampak, tidak bisa berdiri sendiri.

Pada penelitian ini mayoritas responden yang berusia di bawah 25 tahun (61,76%) adalah kelompok digital natives. Bagi generasi ini teknologi adalah bukan suatu hal baru. Mereka tidak merasa terkesan atau termotivasi hanya karena perusahaan menyediakan komputer canggih atau aplikasi baru, itu adalah ekspektasi minimum mereka. Oleh karena itu, strategi memotivasi Gen Z melalui pengadaan alat teknologi terbukti tidak efektif pada penelitian ini. Dalam systematic literature review penelitian Nugroho (2025) tentang workplace expectations dan karakteristik perilaku Generasi Z, dijelaskan bahwa Gen Z memiliki ekspektasi yang berbeda di tempat kerja, seperti fleksibilitas, keseimbangan kerja-hidup, serta gaya kepemimpinan partisipatif yang lebih mereka hargai dibanding sekadar fasilitas teknologi. Implikasi ini menunjukkan bahwa pengadaan teknologi canggih saja bukan faktor motivator utama bagi Gen Z karena nilai-nilai lain yang lebih penting bagi mereka.

### **Pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutih Surabaya**

Berbeda dengan teknologi, hasil uji hipotesis kedua (H2) menunjukan bahwa Lingkungan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja. Lingkungan kerja dalam penelitian ini mencakup dimensi fisik (tata ruang, pencahayaan, kebersihan) dan non-fisik (hubungan antar rekan, dukungan atasan, suasana kekeluargaan). Signifikansi variabel menunjukan relevansi Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory). Karyawan Bank Jatim KCP Kalibutih, terutama mereka yang berstatus kontrak (44,12%) dan outsourcing (14,70%), mungkin memandang lingkungan kerja yang kondusif sebagai bentuk dukungan organisasi (perceived organizational support). Ketika bank menyediakan lingkungan yang nyaman dan hubungan rekan kerja yang suportif, karyawan merasa berkewajiban untuk membalasnya dengan dedikasi dan motivasi kerja yang lebih tinggi.

Pada operasional bank yang bersifat rutin dan prosedural, kebosanan dan stres adalah musuh utama motivasi. Lingkungan kerja non-fisik yang positif di mana terdapat komunikasi terbuka, minim konflik interpersonal, dan adanya dukungan emosional dari atasan berfungsi sebagai buffer (penyangga) terhadap stres kerja. Penelitian Setyadi (2015) pada Bank BRI mendukung hasil penelitian ini, di mana ditemukan bahwa lingkungan kerja non-fisik memiliki dampak yang lebih mendalam terhadap motivasi dibandingkan lingkungan fisik semata. Hal serupa ditemukan pada hasil penelitian Dinas Kesehatan Bima, di mana lingkungan non-fisik secara signifikan mendongkrak semangat kerja. Di KCP Kalibutih Surabaya, suasana kerja yang nyaman terbukti lebih dapat meningkatkan semangat kerja.

Hasil penelitian menunjukan kesamaan dengan dengan hasil penelitian Aco et al. (2024) pada PDAM Tirta Jeneberang menemukan pengaruh positif signifikan lingkungan kerja terhadap motivasi dan



kinerja (Aco et al., 2024). Dominica Selviana Siki (2021) menemukan bahwa budaya organisasi dan lingkungan kerja adalah faktor fundamental kepuasan kerja. Melanda Isni Kusniawati (2024) pada Bank Jatim Syariah juga menemukan pola serupa di mana motivasi memediasi hubungan antara lingkungan dan produktivitas. Penelitian Murtiyoko (2025) juga menemukan bahwa lingkungan kerja secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, serta saat dikombinasikan dengan motivasi kerja memberikan pengaruh simultan signifikan terhadap kinerja di PT. Vidio Dot Com.

### **Pengaruh kompetensi digital terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya**

Hasil penelitian ini menunjukkan Kompetensi Digital memiliki pengaruh paling tinggi terhadap Motivasi Kerja. Teori Self-Efficacy (Bandura) menjelaskan bahwa keyakinan seseorang akan kemampuannya untuk mengorganisir dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan adalah fondasi utama motivasi. Karyawan yang merasa memiliki kompetensi digital tinggi (literasi data, komunikasi digital, pemecahan masalah teknis) merasa percaya diri dalam menghadapi tugas-tugas perbankan yang kini serba digital. Teori Self-Determination Theory menyatakan bahwa manusia memiliki kebutuhan psikologis dasar akan Kompetensi (Competence). Ketika karyawan Bank Jatim merasa mampu menguasai sistem JConnect atau sistem internal bank lainnya dengan mahir, kebutuhan akan rasa kompeten ini terpenuhi, yang kemudian melahirkan kepuasan. Sebaliknya, ketidakmampuan digital (digital incompetence) akan melahirkan kecemasan dan demotivasi, terlepas dari seberapa canggih teknologi yang tersedia.

Bank Jatim dalam meluncurkan produk digital seperti JConnect Mobile, Internet Banking, dan layanan e-loan, tuntutan terhadap profil kompetensi karyawan berubah drastis. Karyawan tidak lagi hanya dituntut ramah (service oriented), tetapi juga cakap digital (tech-savvy). Karyawan yang memiliki kompetensi digital tinggi melihat transformasi ini sebagai peluang untuk berkembang dan menunjukkan prestasi (achievement), yang merupakan faktor motivator utama Herzberg. Sementara bagi yang kompetensinya rendah, transformasi ini adalah ancaman. Mengingat mayoritas responden adalah usia muda, mereka cenderung melihat penguasaan digital skill sebagai aset karir masa depan, sehingga semakin merasa kompeten, semakin tinggi motivasi mereka untuk bekerja dan berkontribusi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mursalim (2025) yang menempatkan kompetensi digital sebagai variabel mediasi yang krusial antara transformasi digital dan kinerja. Mursalim menyatakan bahwa transformasi digital hanya akan efektif jika dibarengi dengan peningkatan kompetensi. Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Bank BPD DIY dan Aco et al. (2024) yang mengonfirmasi dampak signifikan kompetensi digital terhadap produktivitas dan kinerja. Penelitian Burhanudin (2025) selaras dengan penelitian ini menemukan bahwa kompetensi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja, relevan dengan temuan Bank BPD DIY bahwa kompetensi digital meningkatkan efektivitas dan kinerja pegawai.

### **Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital secara simultan terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya**

Pengujian hipotesis keempat (H4) membuktikan bahwa Pemanfaatan Teknologi Informasi, Lingkungan Kerja, dan Kompetensi Digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Motivasi Kerja, dengan nilai F hitung 28.986 dan probabilitas 0.000. Nilai R Square sebesar 0.654 menunjukkan bahwa 65,4% variasi motivasi kerja dapat dijelaskan oleh model ini.

Teknologi Informasi dalam penelitian ini berperan sebagai enabler atau infrastruktur dasar yang memungkinkan proses kerja berlangsung secara efisien, cepat, dan terstandarisasi. Keberadaan sistem perbankan digital, aplikasi operasional, serta perangkat kerja modern menjadi prasyarat minimum dalam operasional Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya. Namun, teknologi pada dirinya sendiri tidak secara otomatis meningkatkan motivasi kerja apabila tidak didukung oleh faktor manusia dan lingkungan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi lebih berfungsi sebagai supporting system daripada sebagai pendorong motivasi intrinsik.



Lingkungan Kerja berfungsi sebagai stabilizer, yaitu faktor penyeimbang yang menjaga kondisi psikologis dan sosial karyawan agar tetap kondusif. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan suportif—baik secara fisik maupun non-fisik—berperan penting dalam menekan tingkat stres, kejenuhan, dan konflik interpersonal yang kerap muncul dalam pekerjaan perbankan yang bersifat rutin dan berorientasi pada kepatuhan prosedural. Dalam konteks Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, suasana kerja yang harmonis, dukungan atasan, serta hubungan kerja yang saling menghargai menjadi fondasi penting bagi keberlanjutan motivasi kerja, khususnya bagi karyawan kontrak dan outsourcing yang memiliki tingkat kerentanan psikologis lebih tinggi terhadap ketidakpastian kerja.

Sementara itu, Kompetensi Digital bertindak sebagai accelerator, yaitu faktor yang mempercepat konversi potensi teknologi menjadi kinerja nyata melalui peningkatan motivasi internal karyawan. Kompetensi digital memungkinkan karyawan tidak hanya mampu menggunakan teknologi, tetapi juga merasa percaya diri, mandiri, dan memiliki kontrol atas pekerjaannya. Rasa mampu (*sense of competence*) tersebut mendorong munculnya motivasi intrinsik, di mana karyawan bekerja bukan semata karena tuntutan sistem, melainkan karena keyakinan bahwa mereka mampu beradaptasi dan berkembang di lingkungan kerja yang semakin digital.

Sinergi ketiga variabel ini menunjukkan bahwa motivasi kerja yang berkelanjutan tidak dapat dibangun secara parsial. Teknologi tanpa kompetensi digital berpotensi menimbulkan stres dan resistensi, kompetensi digital tanpa lingkungan kerja yang suportif dapat menimbulkan kelelahan psikologis, sementara lingkungan kerja yang baik tanpa dukungan teknologi dan kompetensi akan membatasi efektivitas kerja. Oleh karena itu, integrasi antara Teknologi Informasi sebagai enabler, Lingkungan Kerja sebagai stabilizer, dan Kompetensi Digital sebagai accelerator menjadi strategi yang mutlak diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan di Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya secara berkelanjutan.

Sisa pengaruh sebesar 34,6% yang dijelaskan oleh variabel lain di luar model membuka ruang diskusi mengenai faktor-faktor lain yang relevan. Berdasarkan literatur dan karakteristik responden (kontrak/outsourcing), faktor-faktor seperti Kompensasi Finansial dan Kepastian Karir kemungkinan besar memegang peranan tersebut. Sebagaimana dicatat dalam penelitian Kusumalita (2019), kompensasi adalah faktor dasar kepuasan. Bagi pegawai kontrak, kejelasan pengangkatan menjadi pegawai tetap menjadi motivator eksternal yang kuat yang belum terpotret dalam model variabel penelitian ini.

Penelitian ini selaras dengan hasil penelitian Darmawan (2024) yang menunjukkan bahwa transformasi digital dan kompetensi digital secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai sektor publik, dengan nilai koefisien determinasi yang tinggi, menunjukkan kuatnya daya jelas model. Penelitian yang dilakukan oleh Fatmawati (2025) menunjukkan hal serupa bahwa digital competence, work motivation, dan work environment secara bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan koefisien regresi bertanda negatif sebesar -0.015, *t* hitung - 0.090 dan nilai signifikansi 0.928.
2. lingkungan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan nilai *t* hitung 2.768 dan signifikansi 0.008.
3. Kompetensi digital berpengaruh paling tinggi terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, dengan koefisien regresi (*Beta*) tertinggi sebesar 0.520, *t* hitung 3.614, dan signifikansi 0.001.



4. pemanfaatan teknologi informasi, lingkungan kerja, dan kompetensi digital secara simultan berpengaruh positif terhadap motivasi kerja karyawan pada Bank Jatim KCP Kalibutuh Surabaya, engan nilai F hitung 28.986 dan probabilitas 0.000. Nilai R Square sebesar 0.654 menunjukkan bahwa 65,4% variasi motivasi kerja dapat dijelaskan oleh model ini.

Berdasarkan kesimpulan di atas, direkomendasikan beberapa langkah strategis bagi manajemen Bank Jatim, khususnya KCP Kalibutuh Surabaya yaitu manajemen disarankan untuk mengalokasikan sumber daya lebih besar pada program pelatihan digital berkelanjutan (*continuous digital learning*), dan Mengingat tingginya pengaruh kompetensi terhadap motivasi, Bank Jatim dapat menyusun jalur karir atau sistem insentif yang berbasis pada penguasaan kompetensi digital (*competency-based reward*).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital. Masalah-Masalah Hukum, 51(3). <https://doi.org/10.14710/Mmh.51.3.2022.259-270>
- [2] Aco, M. K., Mas'ud, M., & Zakaria, J. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi Digital, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah Daerah Air Minum (Perumda) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Economics And Digital Business Review, 5(2).
- [3] Agil, S., & Munawar, A. L. (2025). Analisis Sistematis Literatur Tentang Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efisiensi Kinerja Pegawai. 10(1).
- [4] Ayuningtyas, O. C., Pradiani, T., & Fathorrahman, F. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Produktivitas Karyawan Bcg Pada Head Office Di Jakarta. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea), 8(1). <https://doi.org/10.31955/Mea.V8i1.3865>
- [5] Faiza, G., Mujanah, S., Yanu Alif Fianto, A., & Suhardi, S. (2024). Pengaruh Team Member Exchange, Komptensi Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Coopetition : Jurnal Ilmiah Manajemen, 15(2). <https://doi.org/10.32670/Coopetition.V15i2.4433>
- [6] Fu'adah, T., Afidah, A., Ramadani Ilham Akbar, M., Jumiaty, M., & Sisiawan Putra, R. (2023). Systematic Literature Review: Analisa Dampak Penerapan Self-Efficacy Terhadap Penilaian Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan Pada Pt. Samudera Perdana Selaras. Greenomika, 5(1).
- [7] Kusniawati, Melanda Isni (2024) Pengaruh lingkungan kerja terhadap produktivitas kerja dengan motivasi sebagai variabel moderasi pada Bank Jatim syariah kantor pusat. Undergraduate thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya.
- [8] Kusumalita, G. N., & Satrya, I. G. B. H. (2019). *Pengaruh Motivasi Kerja, Komitmen Organisasional dan Kepemimpinan Transformasional terhadap kinerja Pegawai kontrak* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- [9] Kusumawati, D. A., & Anik, S. (2023). Kelincahan Organisasi : Peran Keterampilan Digital Dan Kepemimpinan Agile Pada Umkm. Jmm Unram - Master Of Management Journal, 12(1). <https://doi.org/10.29303/Jmm.V12i1.763>
- [10] Maswar, Zikriati Mahyani, & Muhammad Jufri. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Al-Idarah : Jurnal Manajemen Dan Bisnis Islam, 1(1). <https://doi.org/10.35316/Idarah.2020.V1i1.16-29>
- [11] Mursalim, S. H. (2025). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kompetensi Digital Pada Bank Bni Kantor Cabang (Kc) Brawijaya Malang (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- [12] Norianggono, Y. C. P., Hamid, D., & Ruhana, I. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Administrasi Bisnis (Jab), 8(2).
- [13] Putri, A. A., & Nawatmi, S. (2024). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Darya Varia Laboratoria Tbk - Semarang. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (Mea), 8(1). <https://doi.org/10.31955/Mea.V8i1.3839>



- [14] Sa'atun, U. (2021). Pengaruh Pemanfaatan Tik, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Melalui Kompetensi Guru Studi Kasus Pada Smk Di Kabupaten Tegal (Doctoral Dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).
- [15] Saefurridjal, A., Purwaningsih, D., Marpuah, M., & Miladiah, S. S. (2023). Niat Atau Motivasi Dalam Kepemimpinan Pendidikan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 9(1). <https://doi.org/10.58258/Jime.V9i1.4380>
- [16] Sangapan, L. H., Carlos, G. J., Ali, H., & Manurung, A. H. (2025). Pengaruh Pemakaian Teknologi, Kepemimpinan, Penerapan Efisiensi, Terhadap Peningkatan Kerja Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 3(2), 82-99.
- [17] Siki, D. D. S. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Waroeng Spesial Sambal (SS) Cabang Yogyakarta). *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(11), 1902-1914.
- [18] Suhardiman, M., & Saragih, S. (2022). Technostress Dan Work Life Balance Pada Karyawan: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(1), 30-45.
- [19] Syam, R., Auliyah, H., & Gaffar, S. B. (2023). Psikoedukasi Membangun Komunikasi Interpersonal Untuk Lingkungan Kerja Yang Positif Di Sit Nurul Fikri Makassar. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(6).
- [20] Pranabella, P. G., & Puspasari, D. (2021). Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(08), 1160-1178.
- [21] Nugroho, Y. A. W., Yanti, B. E. D., & Haryanto, F. (2025). A Systematic Literature Review on Workplace Expectations and Behavioral Characteristics of Generation Z Employees. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 14(3), 367-375.
- [22] Burhanudin, A. (2025). Pengaruh kompetensi digital terhadap produktivitas kinerja pendamping PKH di Kabupaten Karawang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(3), 30424–30427. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/31990>
- [23] Murtiyoko, H., & Tama, R. G. (2025). Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 3(2), 1–13. <https://doi.org/10.70429/jpema.v3i2.235>