

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Diera saat ini , setiap perbankan pasti saling berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Kunci tercapainya tujuan perbankan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yaitu dengan memanfaatkan peran karyawan sebagai sumber daya manusia secara optimal. Karena sumber daya manusia menjadi kunci dalam sebuah perbankan, Oleh karena itu peran dan fungsinya tidak dapat tergantikan dengan sumber daya yang lainnya. Pemanfaatan karyawan dilakukan dengan cara meningkatkan kinerjanya. Saat ini, perbankan tidak hanya memandang karyawan sebagai alat atau mesin untuk mencapai tujuan dari perbankan itu sendiri, melainkan memandang karyawan sebagai aset yang harus mereka jaga, maka dari itu perbankan memperhatikan faktor-faktor apa saja yang dapat membantu atau mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri, dan beberapa faktor itu adalah faktor penggunaan teknologi informasi dan kemampuan komunikasi interpersonal antar karyawan.

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian replikasi dari sebuah artikel yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Sinar Cahaya Alam Mentari Ketapang” yang diteliti oleh Fransiska Vandela dan Agus Sugiarto pada Tahun 2021. Yang menunjukkan adanya pengaruh *positif* antara penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal terhadap kinerja

karyawan, yang artinya semakin baik penggunaan teknologi informasi dan komunikasi interpersonal maka berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

Alasan peneliti melakukan penelitian replikasi karena peneliti melihat hanya ada 1 penelitian yang membahas topik ini khususnya di Indonesia, dan juga jika dilihat pada penelitian-penelitian terdahulu hanya membahas pada salah satu variabel saja. Penelitian ini menarik karena variabelnya sangat relevan dengan situasi pandemic saat ini yang dimana penggunaan teknologi informasi dan komunikasi interpersonal menjadi sangat penting, dimana setiap karyawan menjadi lebih sering menggunakan teknologi informasi serta melakukan komunikasi interpersonal. Kondisi yang tidak memungkinkan karyawan untuk bertemu langsung dengan nasabah membuat penggunaan teknologi informasi menjadi solusi dalam bertukar informasi tanpa harus bertemu langsung dan terjalin komunikasi antar karyawan dan nasabah sehingga hubungan nasabah dan karyawan bisa tetap terjaga.

Kinerja karyawan memiliki dampak yang besar terhadap kelangsungan kegiatan perusahaan atau perbankan. Kinerja karyawan adalah faktor terpenting dalam mencapai tujuan dari perbankan tersebut. Dan juga menjadi faktor dalam keberhasilan atau kegagalan sebuah perbankan.. Menurut (Vandela & Sugiarto, 2021) “berkembangnya dan keberhasilan dari suatu perusahaan ditentukan dari hasil kinerja karyawannya” kinerja karyawan adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh perusahaan dan harus mampu bertanggung jawab (Fauzan, 2021). Dengan begitu, perusahaan harus menjaga kinerja karyawannya agar dapat mempertahankan hasil kerja yang baik. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan maka yang harus diperhatikan adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang baik, agar sumber daya manusia tersebut dapat bekerja dengan optimal.

Berdasarkan variabel penelitian dari artikel replikasi yang saya gunakan maka ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan itu

sendiri, diantaranya yaitu penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal. Tidak dapat dipungkiri jika perkembangan teknologi di era ini sangat berkembang pesat. Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu anda bekerja dengan informasi dan melakukan tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi(Cadas, 2021). Dengan adanya teknologi informasi akan sangat membantu manusia dalam mengerjakan segala sesuatunya. Teknologi informasi dapat dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu teknologi komputer dan komunikasi yang berguna dalam membantu menyambungkan proses dan penyebaran informasi baik secara finansial maupun non finansial.

Selanjutnya ada faktor kedua yang berhubungan dengan kinerja karyawan yaitu kemampuan berkomunikasi interpersonal. Tentu dalam kehidupan manusia kita tidak lepas dari berkomunikasi dengan orang lain, melakukan komunikasi berarti melakukan interaksi secara langsung dan spontan, dengan merespon balik segera lawan bicara. Komunikasi adalah bagaimana seseorang dapat berinteraksi dengan orang lainnya untuk mencapai tujuan yang sudah disepakati bersama, dengan itu pula maka sebuah koperasi dapat terbangun dengan baik kedepannya(Cadas, 2021). Adapun tujuan melakukan komunikasi ialah untuk mempengaruhi perilaku dan kinerja tiap karyawan disebuah bank maupun perusahaan agar mereka saling mengerti dan bisa saling membantu satu sama lainnya.

Seperti dijelaskan diatas, kinerja karyawan merupakan elemen penting yang tidak dapat diabaikan oleh semua perbankan. Salah satu perbankan yang tidak mengabaikan kinerja karyawan adalah Bank Panin KCU Pontianak Kalimantan Barat. Menjadi Bank Panin cabang utama pada kota Pontianak tentu menjadikan Bank Panin harus selalu menjaga kinerja karyawannya. Upaya yang dilakukan oleh Bank Panin sendiri yaitu dengan penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal dalam upaya peningkatan kinerja karyawan . Bank Panin juga terus meningkatkan kinerja karyawannya sebagai sumber daya yang

unggul agar sumber daya tersebut tidak tergantikan oleh sumber daya lainnya, terbukti dengan Bank Panin yang tidak melakukan PHK atau pengurangan terhadap jumlah karyawannya, walaupun sekarang sudah banyak perbankan yang menggantikan sumber daya manusianya dengan sumber daya yang lainnya.

Penelitian replikasi ini menggunakan penelitian yang dilakukan oleh (Vandela & Sugiarto, 2021) menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh *positif* terhadap variabel kinerja karyawan, sebagai penelitian sebelumnya. Tidak lupa juga ada beberapa artikel lain yang menjadi penelitian sebelumnya untuk menjadi faktor pendukung dilakukannya penelitian ini. (Fitriani, 2018) menjelaskan bahwa teknologi informasi memiliki pengaruh *positif* terhadap kinerja karyawan, (Lawasi & Triatmanto, 2017) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh *positif* terhadap kinerja karyawan. (Andriani et al., 2018) menjelaskan kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh *positif* dan *signifikan* terhadap kinerja karyawan. (Handayani et al., 2018) menjelaskan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel penggunaan teknologi informasi ada pengaruh *signifikan* terhadap variabel kinerja karyawan. (Cadas, 2021) yang menjelaskan jika teknologi dan komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Karena ketertarikan penulis untuk melakukan repikasli terhadap artikel diatas mengenai adanya pengaruh positif terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN BANK PANIN KCU PONTIANAK KALIMANTAN BARAT”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana deskripsi tingkat Penggunaan Teknologi Informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal dan kinerja karyawan di bank panin KCU Pontianak Kalimantan Barat?
2. Apakah penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank panin KCU Pontianak kalimantan barat?
3. Apakah kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank panin KCU Pontianak kalimantan barat?
4. Apakah pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja karyawan bank panin KCU Pontianak kalimantan barat ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui deskripsi tingkat penggunaan teknologi Informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal dan kinerja karyawan di bank panin KCU Pontianak Kalimantan Barat?
2. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja karyawan bank panin KCU Pontianak kalimantan barat
3. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan berkomunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kinerja karyawan bank panin KCU Pontianak kalimantan barat.
4. Untuk mengetahui apakah pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kemampuan berkomunikasi interpersonal secara simultan terhadap kinerja karyawan bank panin KCU Pontianak kalimantan barat ?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang membahas mengenai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja.

2. Bagi Praktisi

Perusahaan mengetahui pengaruh penggunaan teknologi informasi dan kemampuan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan serta mengetahui tingkat penggunaan teknologi informasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang membantu dalam analisis hasil-hasil penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang penentuan sampel, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi objek penelitian serta analisis data dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta sasaran–sasaran yang mungkin nantinya berguna bagi organisasi maupun keperluan ilmu pengetahuan.

