


G E M A

Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi

ISSN: 2086-9592 (p), 2721-5490 (e)

<http://jurnal.gentiaras.ac.id/index.php/Gema/index>

Banking Employee Performance in the Digital Era: The Role of Technology Innovation and Workload Challenges

Kinerja Pegawai Perbankan di Era Digital: Peran Teknologi Inovasi dan Tantangan Beban Kerja Berlebih

Alvina Anjani, Lukmanul Hakim*, AK Yohanson

Faculty of Business and Economics, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Lampung, Indonesia

ARTICLE INFO	ABSTRACT
Artikel History: Received: January 20, 2025 Revised: May 17, 2025 Published: May 31, 2025 Keywords: Technological innovation, Workload, Employee performance, Digitalization of banking	Digital transformation in the banking sector has created new challenges in managing employee performance, especially related to technology adoption and workload management. This study aims to evaluate the effect of innovation technology and workload towards employee performance at Bank BRI Pringsewu, considering the lack of simultaneous studies on this issue in the context of regional banks. A quantitative method was used with a survey to the entire employee population (38 respondents). Data were analyzed using multiple linear regression. The result shows that the implementation of innovation technology contributed positively and significantly to employee performance, while excessive workload had a negative and significant effect. This study emphasizes the importance of continuous technology training and realistic workload management to support productivity. Practical implications are directed at increasing operational efficiency through a combination of digital strategies and balanced HR management.
INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Riwayat Artikel: Diterima: 20 Januari 2025 Direvisi: 17 Mei 2025 Dipublikasikan: 31 Mei 2025 Kata kunci: Teknologi inovasi, Beban kerja, Kinerja pegawai, Digitalisasi perbankan	Transformasi digital di sektor perbankan telah menciptakan tantangan baru dalam mengelola kinerja pegawai, khususnya terkait adopsi teknologi dan pengaturan beban kerja. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh teknologi inovasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai Bank BRI Cabang Pringsewu, mengingat minimnya kajian simultan terkait isu ini dalam konteks bank daerah. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan metode survei terhadap seluruh populasi pegawai (38 responden). Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi inovasi berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan beban kerja yang berlebihan berdampak negatif dan signifikan. Penelitian ini menekankan pentingnya pelatihan teknologi secara berkelanjutan serta pengaturan beban kerja yang realistis guna mendukung produktivitas. Implikasi praktis diarahkan pada peningkatan efisiensi operasional melalui kombinasi strategi digital dan manajemen SDM yang seimbang.

Corresponding Author:

Lukmanul Hakim

Faculty of Business and Economics, Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya, Lampung, Indonesia

*email: lukmanulhakim@darmajaya.ac.id



PENDAHULUAN

Sumber daya perusahaan menjadi komponen krusial dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin dinamis. Untuk bertahan dan berkembang, organisasi perlu mengoptimalkan pengelolaan aset, mulai dari modal, infrastruktur operasional, hingga strategi pemasaran. Namun, di antara semua aset tersebut, sumber daya manusia (SDM) menempati posisi sentral karena perannya dalam menjalankan aktivitas organisasi (Arora, S., et.al., 2023; Chanda, A., & Shen, J., 2009) dan menciptakan keunggulan kompetitif (Jarrah, M.A., et.al., 2018; Kumar, S., 2023; Nagi, M., 2025). Efektivitas manajemen SDM menjadi penentu utama pencapaian visi dan misi perusahaan, di mana kinerja karyawan berfungsi sebagai indikator kunci keberhasilan. Tanpa kinerja yang optimal, organisasi akan kesulitan bersaing secara berkelanjutan (Bahri dkk., 2019).

Kinerja karyawan tidak hanya merefleksikan hasil akhir pekerjaan, tetapi juga kesesuaian proses dengan tanggung jawab yang diberikan. Seperti dijelaskan Sutrisno (2016), kinerja mencakup pencapaian kualitas dan kuantitas kerja sesuai standar yang ditetapkan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bangun (2012) yang menekankan bahwa kinerja harus dipandang sebagai pemenuhan persyaratan pekerjaan (*job requirement*), di mana setiap tugas memiliki standar operasional (*job standard*) untuk memastikan tujuan organisasi tercapai. Dengan kata lain, kinerja menjadi tolok ukur sejauh mana karyawan mampu memenuhi ekspektasi perusahaan.

Evaluasi kinerja individu diperlukan untuk mengidentifikasi apakah hasil kerja melebihi standar yang ditetapkan dalam jangka Panjang atau pencapaian tujuan strategis Perusahaan (Esen, H., 2016). Dampak kinerja karyawan terhadap perusahaan bersifat *dualistik*. Di satu sisi, kinerja yang baik mendorong produktivitas (Rodjam, C., et.al., 2020), pencapaian target (Rajapakse, V., 2024; Ahmed, I., 2013), dan peningkatan nilai perusahaan (Pathirana, G., 2024). Di sisi lain, kinerja yang buruk dapat menghambat operasional dan merusak daya saing organisasi. Pada konteks Bank BRI Cabang Pringsewu, tantangan ini semakin kompleks seiring dengan tuntutan adaptasi teknologi dan pengelolaan beban kerja yang seimbang.

Integrasi teknologi dalam organisasi telah mentransformasi efektivitas operasional dan efisiensi proses bisnis, di mana teknologi informasi berperan sebagai pilar utama dalam merealisasikan visi dan misi perusahaan. Ratnaningsih (2017) mengemukakan bahwa sistem informasi berperan dalam menciptakan keunggulan kompetitif melalui peningkatan kecepatan, adaptabilitas, integrasi data, dan akurasi informasi. Namun, keberhasilan implementasi teknologi sangat bergantung pada kompetensi SDM dalam mengoperasikannya. Tanpa keterampilan yang memadai, teknologi secanggih apa pun tidak dapat dimanfaatkan secara optimal dan justru berpotensi menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Beban kerja menjadi faktor penentu utama dalam memengaruhi produktivitas karyawan. Menurut Kususma dkk. (2020), beban kerja merujuk pada kewajiban menyelesaikan tugas dalam tenggat waktu tertentu, sementara Hafizi (2020) mendefinisikannya sebagai hasil perkalian antara volume pekerjaan dan norma waktu yang ditetapkan. Ketimpangan antara kapasitas pekerja dengan tuntutan tugas dapat memicu kebosanan jika kemampuan melebihi beban, atau mengakibatkan kelelahan kronis jika sebaliknya. Vanchapo (2020) menambahkan bahwa beban kerja yang tidak terkelola dengan baik tidak hanya menurunkan kualitas output, tetapi juga meningkatkan risiko stres dan inefisiensi operasional. Oleh karena itu, analisis beban kerja diperlukan untuk menyeimbangkan distribusi tugas sesuai kapasitas karyawan.

Di luar beban kerja, kepuasan kerja juga menjadi variabel krusial yang memengaruhi kinerja. Kepuasan kerja mencerminkan tingkat keterikatan emosional dan kebahagiaan individu terhadap peran profesional mereka. Hasibuan (2017) menegaskan bahwa kepuasan kerja terwujud melalui kedisiplinan, etos kerja, dan pencapaian kinerja, baik dalam lingkungan kerja maupun kehidupan pribadi. Temuan Suryani dan Sudiarso (2019) memperkuat hal ini dengan menunjukkan bahwa karyawan yang puas cenderung lebih termotivasi untuk meningkatkan produktivitas. Meski hubungan positif antara kepuasan kerja dan kinerja telah banyak dibuktikan, Suryani dan Sudiarso (2019) mengidentifikasi celah penelitian terkait pengaruh faktor kontekstual seperti jenis pekerjaan dan sistem *reward* terhadap dinamika kepuasan kerja. Penelitian ini bertujuan mengisi celah tersebut dengan menganalisis faktor-faktor spesifik yang mendorong kepuasan kerja serta implikasinya terhadap peningkatan kinerja karyawan di Bank BRI Cabang Pringsewu.

Bank BRI Cabang Pringsewu, yang beroperasi sejak 2015, merupakan unit bisnis spesialis dalam layanan *multi-otomotif* dan pembiayaan terpadu di wilayah Bandar Lampung. Cabang ini mengadopsi struktur hierarki tiga tingkat: (1) manajer (kepala cabang), (2) supervisor (wakil kepala cabang dengan tanggung jawab pengawasan tim), dan (3) staf operasional. Sebagai bagian dari jaringan BRI, institusi ini memiliki visi strategis untuk menjadi penyedia pembiayaan terdepan di kota tersebut, dengan misi spesifik meraih posisi lima besar di antara perusahaan *leasing* lokal melalui inovasi layanan dan ekspansi pasar. Fokus pada kompetisi regional ini mencerminkan komitmen BRI untuk memperkuat penetrasi bisnis di sektor finansial yang tengah berkembang pesat di Indonesia.

Tabel 1. Rekapitulasi Absensi Karyawan Bank BRI Cabang Pringsewu Januari-Desember 2023

Bulan	Izin	Terlambat	Sakit	Alfa
Januari	2	3	0	0
Februari	3	1	2	0
Maret	0	2	0	1
April	0	3	0	0
Mei	1	0	0	0
Juni	0	4	0	1
Juli	0	3	0	1
Agustus	0	3	0	0
September	2	1	1	0
Oktober	0	3	0	1
November	1	2	3	0
Desember	5	0	2	0

Sumber: Data Absensi Karyawan Bank BRI Cabang Pringsewu, Tahun 2023.

Tabel 1 menjelaskan bahwa data absensi karyawan Bank BRI Cabang Pringsewu selama periode Januari hingga Desember 2023, terlihat bahwa tingkat keterlambatan karyawan masih tergolong tinggi. Keterlambatan tertinggi tercatat pada bulan Desember, yaitu sebanyak lima orang. Selain itu, jumlah izin terbanyak juga terjadi pada bulan yang sama, yaitu lima orang, serta dua orang tercatat sakit. Secara rinci, pada bulan Januari terdapat dua orang izin dan tiga orang terlambat; Februari, tiga orang izin, satu orang terlambat, dan dua orang sakit; Maret, satu orang alfa dan dua orang terlambat; April, tiga orang terlambat; Mei, satu orang izin; Juni, satu orang alfa dan empat orang terlambat; Juli, satu orang alfa dan tiga orang terlambat; Agustus, tiga orang terlambat; September, dua orang izin, satu orang terlambat, dan satu orang sakit; Oktober, satu orang alfa dan tiga orang terlambat; November, satu orang izin, dua orang terlambat, dan tiga orang sakit; serta pada bulan Desember, lima orang izin dan dua orang sakit.

Merujuk pada hasil rekapitulasi absensi karyawan dari bulan Januari hingga Desember 2023, terlihat bahwa tingkat ketidakhadiran, khususnya keterlambatan, masih cukup tinggi. Padahal, Bank BRI Cabang Pringsewu telah menetapkan bahwa tidak seharusnya ada karyawan yang terlambat. Tingginya tingkat keterlambatan ini dapat mengindikasikan adanya permasalahan internal, salah satunya adalah kurangnya perhatian perusahaan terhadap kondisi dan kebutuhan karyawan. Selain itu, dari hasil pengamatan penulis, pemanfaatan teknologi informasi di PT Bank BRI Cabang Pringsewu juga belum optimal, seperti dalam sistem pembayaran *online* yang masih belum sepenuhnya terintegrasi dan mudah diakses melalui platform digital. Jika kondisi ini terus dibiarkan,

maka akan berdampak buruk terhadap pencapaian visi dan misi organisasi, mengingat teknologi informasi memiliki peran krusial dalam menunjang efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif berbasis analisis deskriptif-kausal untuk mengevaluasi hubungan sebab-akibat antara teknologi inovasi, beban kerja, dan kinerja pegawai. Lokasi penelitian difokuskan pada Bank BRI Cabang Pringsewu dengan periode pengambilan data selama tiga bulan (Januari-Maret 2024). Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei tertutup menggunakan kuesioner terstruktur sebagai alat utama. Pemilihan desain ini didasarkan pada kebutuhan untuk mengukur pengaruh variabel independen (teknologi inovasi dan beban kerja) terhadap variabel dependen (kinerja) secara objektif.

Populasi dan Sampel

Subjek penelitian meliputi 38 pegawai Bank BRI Cabang Pringsewu sebagai populasi. Mengingat skala populasi yang terbatas, peneliti menggunakan metode sensus dengan melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel. Pendekatan ini dipilih untuk memastikan representasi data yang komprehensif sekaligus meminimalkan risiko bias akibat eksklusif responden. Pemilihan metode sensus juga didasarkan pada efisiensi waktu dan sumber daya, mengingat partisipasi penuh populasi memungkinkan analisis yang lebih mendalam terhadap dinamika hubungan antar variabel.

Definisi Operasional

Penelitian ini melibatkan tiga variabel utama, yaitu teknologi inovasi, beban kerja, dan kinerja karyawan. (1) Teknologi inovasi merupakan penerapan teknologi secara kreatif untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses kerja dalam organisasi. Teknologi ini mencakup penggunaan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), sumber daya manusia pengguna teknologi (*brainware*), serta fleksibilitas dan keandalan sistem informasi dalam mendukung kinerja organisasi (Ratnaningsih, 2017; Pariyatin, 2015). (2) Beban kerja adalah volume pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu yang sesuai dengan tanggung jawabnya. Beban kerja dapat memengaruhi kondisi fisik dan mental karyawan serta berdampak langsung pada kinerjanya (Hafizi, 2020; Vanchapo, 2020; Hakim,L, 2025). Adapun indikator beban kerja terdiri dari target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu, dan standar pekerjaan. (3) Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seorang karyawan baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, sesuai dengan standar yang ditetapkan dan

tanggung jawab yang diberikan (Sutrisno, 2016; Hasibuan, 2017). Kinerja mencerminkan sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan tugas secara efisien dan efektif. Adapun indikator kinerja pegawai terdiri dari kerapian pekerjaan, ketepatan waktu, kualitas pekerjaan, kuantitas pekerjaan, dan pengetahuan kerja.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada seluruh responden sebagai sumber data primer. Instrumen survei dirancang berdasarkan indikator variabel penelitian dengan menggunakan skala *Likert* lima poin: 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Untuk memastikan kualitas data, kuesioner terlebih dahulu melalui tahap uji validitas konten (kesesuaian indikator dengan tujuan penelitian) dan uji reliabilitas (konsistensi jawaban responden) sebelum digunakan di lapangan. Proses validasi ini melibatkan penilaian ahli dan uji coba terbatas untuk meminimalkan risiko bias atau ketidak-jelasan pertanyaan.

Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi (1) Validasi dan Uji Konsistensi Instrumen, (2) Uji Asumsi Klasik yang mencakup uji *normalitas*, *multikolinearitas*, dan *heteroskedastisitas* untuk memastikan kelayakan data, (3) Analisis Regresi Linier Berganda untuk menguji pengaruh teknologi inovasi (X_1) dan beban kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y), (4) Uji Hipotesis (Uji t dan Uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan, (5) Analisis Koefisien Determinasi (R^2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi ini mengevaluasi dampak teknologi inovasi (X_1) dan beban kerja (X_2) terhadap kinerja pegawai Bank BRI Cabang Pringsewu. Berdasarkan analisis regresi linier berganda, diperoleh model statistik $Y = 26,542 + 0,709X_1 - 0,185X_2 + e$. Hal ini diinterpretasikan sebagai teknologi Inovasi (X_1): Koefisien regresi positif sebesar 0,709 ($p < 0,001$) mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit teknologi inovasi akan meningkatkan kinerja pegawai sebesar 70,9%, dengan asumsi variabel lain tetap. Temuan ini sejalan dengan teori adaptasi teknologi yang menyatakan bahwa inovasi mempercepat efisiensi proses kerja. Selain itu, Beban Kerja (X_2): Koefisien negatif - 0,185 ($p = 0,039$) menunjukkan bahwa kenaikan satu unit beban kerja mengurangi kinerja pegawai sebesar 18,5%, *ceteris paribus*. Hal ini mencerminkan fenomena burnout akibat tekanan tugas yang tidak proporsional.

Analisis selanjutnya adalah menurut uji signifikansi statistik, di mana data uji-*t*: Teknologi inovasi berpengaruh positif signifikan ($t = 4,579$; $p < 0,05$), sedangkan beban kerja berpengaruh negatif signifikan ($t = -2,139$; $p < 0,05$). Selain itu, uji *F*: Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja ($F = 18,505$; $p < 0,001$), mengonfirmasi validitas model dalam menjelaskan hubungan kausal.

Hasil ini memperkuat pentingnya optimalisasi teknologi untuk mendukung produktivitas, sekaligus menekankan perlunya manajemen beban kerja yang realistis. Peningkatan kinerja sebesar 70,9 persen akibat adopsi teknologi mengisyaratkan bahwa investasi dalam pelatihan dan infrastruktur digital merupakan strategi kritis bagi BRI Cabang Pringsewu. Di sisi lain, penurunan kinerja akibat beban kerja berlebihan menuntut kebijakan redistribusi tugas dan pengaturan prioritas yang lebih humanis

Analisis koefisien determinasi (R^2) menghasilkan nilai 0,514, mengindikasikan bahwa 51,4 persen variabilitas kinerja pegawai di Bank BRI Cabang Pringsewu dapat dijelaskan oleh kombinasi teknologi inovasi dan beban kerja. Temuan ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut menjadi pilar utama dalam mendorong produktivitas, meskipun tidak sepenuhnya dominan, sementara 48,6 persen variasi kinerja lainnya dipengaruhi oleh faktor eksternal yang belum diobservasi dalam penelitian, seperti lingkungan kerja (kondisi fisik dan psikososial tempat kerja), gaya kepemimpinan (otoritatif vs partisipatif), serta budaya organisasi yang mencakup nilai kolaborasi, transparansi, atau hierarki kaku.

Tabel 2. Karakteristik Demografi Responden

Kategori	Subkategori	Jumlah (n=38)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	57,9%
	Perempuan	16	42,1%
Usia	<25 tahun	5	13,2%
	25–35 tahun	20	52,6%
	36–45 tahun	10	26,3%
	>45 tahun	3	7,9%
Pendidikan	SMA/Sederajat	8	21,1%
	D3	12	31,6%
	S1	18	47,4%
Lama Bekerja	<1 tahun	7	18,4%
	1–5 tahun	25	65,8%
	>5 tahun	6	15,8%

Tabel 2 menyajikan informasi mengenai karakteristik demografis dari 38 responden yang terlibat dalam penelitian di Bank BRI Cabang Pringsewu pada tahun 2024. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 22 orang (57,9%), sementara perempuan berjumlah 16 orang (42,1%). Dari sisi usia, sebagian besar responden berada dalam rentang usia produktif, yaitu 25-35 tahun sebanyak 20 orang (52,6%), diikuti oleh usia 36–45 tahun sebanyak 10 orang (26,3%), <25 tahun sebanyak 5 orang (13,2%), dan >45 tahun hanya 3 orang (7,9%).

Dilihat dari tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan S1 sebanyak 18 orang (47,4%), disusul oleh lulusan D3 sebanyak 12 orang (31,6%), dan SMA/ sederajat sebanyak 8 orang (21,1%). Sementara itu, berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 25 orang (65,8%), responden yang bekerja <1 tahun berjumlah 7 orang (18,4%), dan yang telah bekerja lebih dari 5 tahun sebanyak 6 orang (15,8%).

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Instrumen	Uji Validitas (Corrected Item-Total Correlation)	Kesimpulan Validitas	Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)	Kesimpulan Reliabilitas
Teknologi Inovasi	Hardware	0.62	Valid (≥ 0.30)	0.84	Reliabel (≥ 0.70)
	Software	0.58	Valid (≥ 0.30)		
	Brainware	0.71	Valid (≥ 0.30)		
Beban Kerja	Target Pekerjaan	0.53	Valid (≥ 0.30)	0.78	Reliabel (≥ 0.70)
	Kondisi Pekerjaan	0.49	Valid (≥ 0.30)		
	Penggunaan Waktu	0.67	Valid (≥ 0.30)		
Kinerja Pegawai	Kualitas Pekerjaan	0.75	Valid (≥ 0.30)	0.89	Reliabel (≥ 0.70)
	Ketepatan Waktu	0.68	Valid (≥ 0.30)		
	Kuantitas Pekerjaan	0.61	Valid (≥ 0.30)		

Tabel 3 menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur tiga variabel, yaitu Teknologi Inovasi, Beban Kerja, dan Kinerja Pegawai. Seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai korelasi item-total yang melebihi batas minimum 0,30, sehingga dinyatakan valid. Selain itu, hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha* menunjukkan nilai di atas 0,70 untuk ketiga variabel: Teknologi Inovasi (0,84), Beban Kerja (0,78), dan Kinerja Pegawai (0,89), yang berarti seluruh instrumen yang digunakan

bersifat reliabel. Temuan ini memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipercaya dan layak untuk digunakan dalam pengumpulan data lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik dan Uji Statistik

Jenis Uji	Parameter	Hasil	Kriteria	Kesimpulan
Uji Normalitas	Kolmogorov-Smirnov (p-value)	0.124	$p > 0.05$	Data berdistribusi normal
Uji Multikolinearitas	VIF Teknologi Inovasi	1.42	$VIF < 10$	Tidak ada multikolinearitas
	VIF Beban Kerja	1.35	$VIF < 10$	
Uji Heteroskedastisitas	Glejser Test (p-value)	0.312	$p > 0.05$	Tidak ada heteroskedastisitas
Uji t	Teknologi Inovasi (X1)	$t = 4.579$ ($p < 0.05$)	$t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $p < 0.05$	Signifikan (H1 diterima)
	Beban Kerja (X2)	$t = -2.139$ ($p < 0.05$)		Signifikan (H1 diterima)
Uji F	F-hitung	$F = 18.505$ ($p < 0.05$)	$F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ atau $p < 0.05$	Signifikan (model layak)
Koefisien Determinasi	R^2	0.514	$0 \leq R^2 \leq 1$	

Tabel 4 menguraikan hasil evaluasi asumsi klasik dan uji statistik model regresi dalam penelitian ini, di mana uji *normalitas Kolmogorov-Smirnov* mencatat nilai p 0,124 ($p > 0,05$), mengonfirmasi distribusi data normal sebagai prasyarat analisis *parametrik*. Selanjutnya, uji *multikolinearitas* menunjukkan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* sebesar 1,42 untuk Teknologi Inovasi dan 1,35 untuk Beban Kerja—keduanya jauh di bawah ambang kritis 10—sehingga tidak terdeteksi korelasi signifikan antar variabel independen. Uji *heteroskedastisitas* melalui metode *Glejser* menghasilkan *p-value* 0,312 ($p > 0,05$), mengindikasikan varians *residual* yang homogen dan tidak adanya bias *heteroskedastisitas*. Pada uji hipotesis, variabel Teknologi Inovasi berpengaruh positif signifikan ($t = 4,579$; $p < 0,05$), sedangkan Beban Kerja menunjukkan dampak negatif signifikan ($t = -2,139$; $p < 0,05$), dengan uji F-statistik 18,505 ($p < 0,05$) yang memvalidasi kelayakan model regresi secara keseluruhan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,514 mengungkap bahwa 51,4% variasi kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh kedua variabel, sementara 48,6% sisanya dipengaruhi faktor eksternal seperti dinamika tim atau kebijakan organisasi.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa teknologi inovasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Bank BRI Cabang Pringsewu. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi inovasi yang efektif, seperti perangkat keras yang Handal, perangkat lunak

yang sesuai, dan pengguna yang terampil (*brainware*), dapat meningkatkan produktivitas kerja. Temuan ini konsisten dengan penelitian Pariyatin (2015) yang menunjukkan bahwa kemajuan teknologi memfasilitasi pekerjaan karyawan melalui efisiensi waktu, akses data yang lebih mudah, dan fleksibilitas operasional. Selain itu, Ratnaningsih (2017) menyatakan bahwa keberhasilan pemanfaatan sistem informasi tidak hanya bergantung pada perangkat keras dan lunak, tetapi sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia (*brainware*) dalam mengoperasikannya. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam penelitian ini, indikator *brainware* memperoleh nilai korelasi tertinggi dalam uji validitas (0,71), yang mengindikasikan bahwa kompetensi dan keterampilan pegawai dalam menggunakan teknologi merupakan faktor paling dominan dalam mendukung peningkatan kinerja.

Pegawai Bank BRI yang menggunakan teknologi inovasi secara optimal cenderung lebih cepat dalam menyelesaikan tugas, lebih akurat dalam pengambilan keputusan, dan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Dalam konteks ini, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan digital pegawai sangat diperlukan untuk memastikan bahwa teknologi yang ada dapat digunakan secara maksimal dan berkelanjutan (Hira, Tawai, & Yusuf, 2018).

Beban kerja yang berlebihan secara statistik terbukti berdampak merugikan terhadap kinerja pegawai, terutama melalui peningkatan stres, kelelahan kronis, dan penurunan motivasi kerja—faktor-faktor yang secara kumulatif mengikis produktivitas. Temuan ini selaras dengan penelitian Kusuma dkk. (2020) yang mengungkapkan bahwa ketidakseimbangan beban tugas tidak hanya mengurangi fokus karyawan, tetapi juga memicu eskalasi kesalahan operasional dan penurunan kualitas *output*, sehingga menciptakan lingkaran inefisiensi dalam organisasi. Hasil dari jawaban responden dalam penelitian ini menunjukkan bahwa indikator penggunaan waktu memiliki nilai korelasi validitas tertinggi sebesar 0,67, yang mengindikasikan bahwa manajemen waktu yang tidak efektif menjadi salah satu sumber utama tekanan kerja. Ketidakseimbangan antara volume pekerjaan dan waktu penyelesaian menyebabkan pegawai mengalami tekanan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu.

Fenomena ini juga tercermin dalam tingkat absensi karyawan yang relatif tinggi pada periode penelitian, terutama karena izin, keterlambatan, dan kelelahan, seperti yang tercatat dalam rekap absensi tahun 2023. Karyawan yang merasa terbebani sering kali kesulitan menyelesaikan tugas sesuai standar perusahaan, terutama ketika target yang ditetapkan tidak realistis. Hafizi (2020) menekankan bahwa beban kerja yang melebihi kapasitas individu dapat berdampak pada kesehatan mental dan penurunan performa kerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengelola beban kerja secara proporsional, dengan mendistribusikan tanggung jawab secara merata, menetapkan target yang realistis, serta mengatur waktu kerja yang fleksibel.

Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,514 menunjukkan bahwa selain teknologi inovasi dan beban kerja, masih terdapat 48,6% faktor lain yang memengaruhi kinerja pegawai. Faktor-faktor tersebut dapat meliputi lingkungan kerja, motivasi, kepuasan kerja, dan gaya kepemimpinan. Hasibuan (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan gaya kepemimpinan yang mendukung dapat meningkatkan loyalitas serta produktivitas pegawai secara signifikan. Lingkungan kerja yang kondusif, misalnya, turut mendorong efisiensi dan kenyamanan kerja, sementara kepemimpinan yang inspiratif dapat menciptakan iklim kerja yang positif dan memotivasi.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Bank BRI Cabang Pringsewu. **Pertama**, manajemen perlu meningkatkan adopsi teknologi inovasi melalui pelatihan digital dan pemeliharaan sistem teknologi yang memadai. **Kedua**, perusahaan harus fokus pada pengelolaan beban kerja agar tidak menimbulkan stres kerja yang berlebihan. Strategi tersebut dapat diterapkan melalui evaluasi tugas secara berkala, penyusunan jadwal kerja yang fleksibel, serta peninjauan ulang terhadap standar operasional. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dengan memperkuat pemahaman mengenai pengaruh teknologi inovasi dan beban kerja terhadap kinerja, serta mendorong penelitian lanjutan yang mencakup variabel tambahan seperti budaya organisasi, kepuasan kerja, dan motivasi, untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dalam konteks manajemen sumber daya manusia di sektor perbankan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengungkap temuan kritis dari dampak Teknologi Inovasi atau dengan implementasi teknologi inovasi—meliputi peningkatan infrastruktur perangkat keras, pengembangan perangkat lunak berbasis kebutuhan operasional, dan peningkatan kompetensi pengguna—berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai di Bank BRI Cabang Pringsewu ($\beta = 0,709$; $p < 0,001$). Temuan ini menegaskan bahwa adopsi teknologi yang terintegrasi mampu mempercepat efisiensi layanan dan akurasi pengambilan keputusan.

Efek Negatif Beban Kerja: Beban kerja berlebih secara statistik mengurangi produktivitas pegawai ($\beta = -0,185$; $p < 0,05$), terutama melalui peningkatan stres kerja, kelelahan kronis, dan penurunan motivasi. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi ulang sistem distribusi tugas untuk memastikan keselarasan antara kapasitas karyawan dan target organisasi. Sedangkan, Kontribusi Gabungan dan Faktor Eksternal: Secara kolektif, teknologi inovasi dan beban kerja menjelaskan 51,4 persen variasi kinerja pegawai ($R^2 = 0,514$), sementara 48,6 persen sisanya dipengaruhi oleh aspek non-teknis seperti dinamika kepuasan kerja, gaya kepemimpinan transformasionalis, dan budaya kolaborasi antar tim. Temuan ini menyoroti pentingnya pendekatan

holistik dalam manajemen SDM, di mana keseimbangan antara inovasi digital dan kesejahteraan psikososial menjadi kunci keberlanjutan kinerja.

Implikasi Kebijakan terfokus pada objek penelitian perbankan yang disarankan secara general dapat memperkuat program pelatihan teknologi berbasis kebutuhan operasional.; Perlu kebijakan redistribusi tugas berbasis analisis beban kerja untuk meminimalkan risiko burnout.; Penelitian lanjutan perlu menyertakan variabel seperti sistem insentif dan iklim organisasi untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, I., Sultana, I., Paul, S.K. and Azeem, A. (2013), Employee performance evaluation: a fuzzy approach, *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 62 No. 7, pp. 718-734.
- Arora, S., Warne, D. P., & Dahiya, M. (2023). Theory and Concept of Strategic Human Resources Management. In K. Kankaew (Ed.), *Strategic Human Resource Management in the Hospitality Industry: A Digitalized Economic Paradigm* (pp. 208-231). IGI Global Scientific Publishing.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Bahri, S., Hidayat, A., & Putra, R. (2019). Analisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di sektor manufaktur. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 5(2), 120-130.
- Chanda, A., & Shen, J. (2009). *HRM strategic integration and organizational performance*. SAGE Publications India Pvt Ltd,
- Esen, H., Hatipoğlu, T., Boyacı, A.İ. (2016). *A Fuzzy Approach for Performance Appraisal: The Evaluation of a Purchasing Specialist*. In: Merelo, J.J., Rosa, A., Cadenas, J.M., Dourado, A., Madani, K., Filipe, J. (eds) Computational Intelligence. IJCCI 2014. Studies in Computational Intelligence, vol 620. Springer, Cham.
- Hafizi, R. (2020). *Manajemen beban kerja dan produktivitas karyawan*. Deepublish.
- Hakim, L., Farada, R., & Ma'a, M. H. (2025). Analisis kualitas SDM dan motivasi terhadap produktivitas pegawai pada instansi pemerintah dengan lingkungan kerja sebagai variabel moderasi. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 9(1), 15-28.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hira, T., Tawai, R., & Yusuf, M. (2018). Definisi teknologi informasi dan dampaknya terhadap efisiensi kerja di lembaga keuangan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 7(1), 45-55.
- Jarrah, M. A., Karadsheh, L., Naser, M., & Alhawari, S. (2018). The Influence of Human Resources Management Processes (HRMPs) to Achieving Sustainable Competitive Advantage. *International Journal of Knowledge and Systems Science (IJKSS)*, 9(1), 41-58.
- Kumar, S., Pasupathi, M., Thangeda, R. (2023). *Gaining Competitive Advantage Using Human Resource Management in Indian Construction Industry*. In: Vilventhan, A., Singh, S.B., Delhi, V.S.K. (eds) *Advances in Construction Materials and Management*. ACMM 2022. Lecture Notes in Civil Engineering, vol 346. Springer, Singapore.
- Kusuma, A., Ramadhan, F., & Yuliana, L. (2020). Beban kerja dan dampaknya terhadap produktivitas kerja pegawai sektor jasa keuangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 20-35.

- Nagi, M. (2025). *Strategic Human Resource Management Impacting on the Sustainable Competitive Advantage: Mediating Role of Employee Involvement and Human Capital Development*. In: AlDhaen, E., Braganza, A., Hamdan, A., Chen, W. (eds) *Business Sustainability with Artificial Intelligence (AI): Challenges and Opportunities*. Studies in Systems, Decision and Control, vol 566. Springer, Cham.
- Pariyatin, P. (2015). Indikator kemanfaatan teknologi informasi dalam lingkungan kerja. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 3(2), 80-95.
- Pathirana, G. (2024). Beyond Metrics: Crafting a Dynamic Performance Evaluation System. In W. Rajapakshe (Ed.), *Employee Performance Management for Improved Workplace Motivation* (pp. 145-172). IGI Global Scientific Publishing.
- Rajapakse, V. (2024). Performance Management Process: Performance Reviewing. In W. Rajapakshe (Ed.), *Employee Performance Management for Improved Workplace Motivation* (pp. 57-90). IGI Global Scientific Publishing.
- Ratnaningsih, S. (2017). *Penerapan sistem informasi manajemen dalam organisasi modern*. Deepublish.
- Rivai, V., Sagala, E. J., & Basri, A. (2015). *Strategi manajemen sumber daya manusia untuk peningkatan kinerja organisasi*. RajaGrafindo Persada.
- Rodjam, C., Thanasrisuebwong, A., Suphuan, T., & Charoenboon, P. (2020). Effect of human resource management practices on employee performance mediating by employee job satisfaction. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(3), 37-47
- Suryani, A., & Sudiarso, A. (2019). Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan dalam perusahaan jasa. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 145-157.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana.
- Vanchapo, V. (2020). Beban kerja sebagai faktor penentu performa kerja karyawan: Studi kasus pada sektor publik. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 12(2), 25-40.