

## PENGARUH PELATIHAN & PELAYANAN TRANSFORMASI DIGITAL TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR CABANG RENON DENPASAR

A.A.I.Agung Ovy Dwijyanthi<sup>1</sup>, Kadek Intan Rusmayanthi<sup>2</sup>, Made Ayu Desy Geriadi<sup>3</sup>, Tjokorda Gde Agung Wijaya Kesuma Suryawan<sup>4</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ngurah Rai

Email: [ovy.dwijyanthi@unr.ac.id](mailto:ovy.dwijyanthi@unr.ac.id)<sup>1</sup>, [intan.rusmayanthi@unr.ac.id](mailto:intan.rusmayanthi@unr.ac.id)<sup>2</sup>,  
[Desy.geriadi@unr.ac.id](mailto:Desy.geriadi@unr.ac.id)<sup>3</sup>, [tjokagungwk@gmail.com](mailto:tjokagungwk@gmail.com)<sup>4</sup>

**Abstrak** – Perkembangan teknologi dan industri memerlukan sumber daya manusia yang mumpuni di setiap perusahaan pada saat ini. Transformasi digital mempunyai peranan yang krusial dalam meningkatkan akses dan kualitas pelayanan masyarakat. Diadopsinya teknologi informasi dan komunikasi yang inovatif, lembaga pelayanan publik dapat memberikan layanan yang lebih efisien, responsif, dan terjangkau. Transformasi digital memungkinkan untuk mengoptimalkan proses administratif, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan efisiensi operasional. Layanan online memungkinkan akses yang lebih mudah bagi masyarakat, terutama di daerah terpencil atau yang sulit dijangkau. Akses digitalisasi ini memberikan peluang untuk mempermudah dalam peningkatan kesehatan, pendidikan, dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan pelayanan transformasi digital terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon. Transformasi digital telah menjadi fokus utama dalam mengoptimalkan operasional perusahaan, termasuk manajemen SDM di sektor perbankan. Hasil tinjauan literatur menunjukkan bahwa sumber daya manusia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap transformasi digital, terutama melalui peningkatan kapabilitas perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon yang terlibat dalam program pelatihan dan telah mengalami implementasi transformasi digital. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik regresi untuk menguji hubungan antara variabel pelatihan, transformasi digital, dan kinerja SDM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja SDM melalui investasi dalam pelatihan dan pelayanan berbasis transformasi digital. Implikasi praktis dari temuan ini dapat membantu perusahaan untuk mengoptimalkan strategi manajemen SDM mereka guna menghadapi dinamika industri perbankan yang terus berkembang.

**Kata Kunci:** Pelatihan, Transformasi Digital, Kinerja Sumber Daya Manusia

**Abstract** – The development of technology and industry requires competent human resources in every company today. Digital transformation plays a crucial role in enhancing access and the quality of public services. The adoption of innovative information and communication technology allows public service institutions to provide more efficient, responsive, and affordable services. Digital transformation

*enables the optimization of administrative processes, reduction of bureaucracy, and improvement of operational efficiency. Online services facilitate easier access for the public, especially in remote or hard-to-reach areas. This digitization provides opportunities to simplify improvements in health, education, and overall community welfare. This research aims to analyze the influence of training and digital transformation services on the performance of human resources (HR) at PT Bank Pembangunan Daerah Bali Branch Office in Renon. Digital transformation has become a primary focus in optimizing company operations, including HR management in the banking sector. Literature review results indicate that human resources have a significant impact on digital transformation, particularly through enhancing the company's capabilities. The research methodology employed is a survey by distributing questionnaires to employees of PT Bank Pembangunan Daerah Bali Branch Office in Renon who are involved in training programs and have experienced digital transformation implementation. The collected data is analyzed using regression techniques to test the relationship between training variables, digital transformation, and HR performance. The expected outcome of this research is to contribute to the company's efforts in improving the efficiency and effectiveness of HR performance through investments in training and digital transformation-based services. Practical implications of these findings can assist companies in optimizing their HR management strategies to face the evolving dynamics of the banking industry.*

**Keywords:** Training, Digital Transformation, Human Resources Performance

## PENDAHULUAN

Pada Era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, sektor perbankan menjadi salah satu industri yang mengalami transformasi mendalam melalui integrasi teknologi digital. Konsep kapabilitas perusahaan mengacu pada keterampilan, pengetahuan, proses, dan kemampuan sumber daya yang berbasis digital yang tersedia di setiap perusahaan untuk mencapai tujuan strategisnya. Dalam penelitian (Suciaji *et al.*, 2023) mengutip dari (Indriyani, Maulidah, Firmansyah, Wandagu & Anshori 2023) transformasi digital akan memberikan peluang bagi perusahaan atau organisasi untuk berinovasi terhadap kinerja operasional perusahaan. PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon merupakan salah satu Bank daerah yang pada saat ini mengembangkan layanan

digital untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Transformasi digital di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan kelangsungan bisnis di tengah dinamika ekonomi yang berubah begitu cepat. Salah satu aspek yang krusial adalah kinerja sumber daya manusia (SDM).

Kondisi perubahan dunia kerja yang dinamis menuntut SDM memiliki keterampilan dan pengetahuan yang terus diperbarui. Semakin produktif karyawan dalam bekerja maka secara otomatis kinerja karyawan akan tercapai. Kinerja Sumber daya manusia adalah aset kritis dalam menghadapi perubahan dan integrasi teknologi baru. Transformasi digital dalam industri perbankan memerlukan peningkatan

pelatihan dan pelayanan SDM terkait dengan teknologi, serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan-perubahan tersebut. Menurut Mangkunegara (2008:67) Pengertian kinerja (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.. Menurut Masrukin, Hubeis dan Wijayanto (2018) berpendapat bahwa kinerja adalah perilaku atau kegiatan yang dimunculkan oleh seseorang berkaitan dengan tugas kerja dalam perusahaan atau divisi yang dilaksanakan sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan bagi diri sendiri. Setiap organisasi ingin memiliki sumber daya manusia yang profesional, loyal, berdedikasi tinggi dan terjamin kesejahteraannya. Sumber daya manusia adalah aset yang sangat penting, yang menggerakkan seluruh roda organisasi, maka pengembangan sumber daya manusia ditempatkan pada urutan tertinggi. sebagai faktor utama yang mempengaruhi kemajuan suatu perusahaan. Oleh karena itu, organisasi harus memikirkan cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan dan mendorong kemajuan organisasi agar kinerja karyawan semakin meningkat.

Pelatihan merupakan strategi kunci untuk memastikan bahwa SDM di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghadapi tantangan transformasi digital. Pelatihan ini harus dirancang

untuk meningkatkan pemahaman teknologi, meningkatkan keterampilan berbasis digital, dan mempromosikan budaya pembelajaran yang terus-menerus. Penelitian yang dilakukan oleh (Willson *et al.*, 2020) menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian lain menemukan pengaruh pelatihan terhadap kinerja karyawan tidak signifikan (Purnawati *et al.*, 2017). Artinya ada faktor lain yang perlu diperhatikan dalam pelatihan yaitu pelayanan transformasi digital.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang satu pihak dapat menawarkan kepada pihak lain dan yang merupakan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan (Zeithaml, *et.al* 2018). Transformasi digital adalah salah satu tantangan utama yang dihadapi bisnis saat ini (Saarikho dkk., 2020). Transformasi digital didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital yang secara drastis dapat meningkatkan dan mencapai kinerja dan tujuan perusahaan (Royyana, 2018). Faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia diantaranya Pelatihan, Pelayanan Transformasi Digital yang ditentukan dalam suatu perusahaan guna mencapai tujuan dari perusahaan. Transformasi digital dalam industri jasa keuangan merupakan sektor riset yang akan memiliki potensi signifikan di tahun-tahun mendatang karena semakin banyak wirausaha dan semakin banyak perusahaan yang terlibat di dalamnya (Karagiannaki dkk., 2017). Penelitian yang dilakukan oleh (Irfandani *et.al.*, 2021) menyatakan bahwa transformasi digital

berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian (Yin *et al.*,2022) juga menampilkan hasil yang serupa, di mana transformasi digital secara signifikan dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja.

PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon merupakan industri yang bergerak di bidang jasa keuangan. Bank BPD Bali telah memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, salah satunya BPD Bali Mobile. Namun saat ini Bank BPD Bali terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama secara digital (via online) guna mempertahankan eksistensi dan memenuhi kebutuhan nasabah secara aman dan cepat. Selain itu dalam rangka meningkatkan layanan bank khususnya terhadap sistem antrian di Customer Service dan Teller, maka Bank Pembangunan Daerah Bali bekerja sama dengan SpeedID untuk memberlakukan Sistem Antrian Berbasis Online (BPD Bali, 2021). Berdasarkan survey awal dengan melakukan wawancara terhadap staff dan pimpinan cabang renon, terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan khususnya dalam penggunaan aplikasi digital seperti, beberapa nasabah yang masih belum melek akan teknologi dimana Berdasarkan pengamatan di lapangan, banyak nasabah yang tidak mengetahui tentang Sistem Antrian Berbasis Online maupun prosedur atau cara penggunaan Aplikasi SpeedID, sehingga mereka diminta untuk datang kembali setelah melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi dengan mengikuti langkah-langkah pada

brosur yang diberikan. Disisi lain, banyak nasabah khususnya para orang tua yang melakukan pendaftaran secara manual dengan alasan kurangnya penguasaan terhadap teknologi sehingga menyebabkan kerumunan antrian. Masalah lain ialah sering terjadi gangguan sistem pada mesin scan barcode tiket digital, sehingga pihak bank meminta nasabah melakukan daftar ulang dan mengambil nomor antrian manual. Hal ini membuat nasabah mengeluhkan proses layanan bank yang kurang efektif dan efisien. Selain itu dalam upaya pembukaan rekening baru pihak bank telah menyediakan layanan digitalisasi akan tetapi tidak semua nasabah bisa dalam pengimplementasiannya yang mengakibatkan nasabah menunggu antrean yang lama dalam pembukaan rekening dimana seharusnya mereka bisa melakukannya secara online tanpa perlu antre ke bank. Menurut salah satu dari nasabah tersebut menyatakan bahwa keterbatasan dalam penggunaan teknologi di akibatkan hampir seluruh industri jasa keuangan menggunakan aplikasi berbasis digital dengan fitur yang berbeda-beda. Dilihat dari berbagai permasalahan yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa Bank BPD Bali Cabang Renon masih mengalami permasalahan dalam penerapan system yang berbasis digital. Hal inilah yang menjadi latar belakang peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Pelatihan & Pelayanan Transformasi Digital terhadap Kinerja Sumber daya Manusia Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon dimana sumber daya manusia perlu dilibatkan dan dilatih dengan baik

untuk mengelola dan mendukung transformasi digital yang berkembang pada saat ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pelayanan transformasi digital terhadap kinerja SDM di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon. Menyusun rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan sistem pelatihan serta pelayanan dengan pendekatan transformasi digital di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon. Melalui pencapaian tujuan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan SDM dan kinerja PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Renon secara keseluruhan. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi manajemen dalam mengambil keputusan terkait pengembangan SDM melalui pelatihan dan transformasi digital.

#### **KAJIAN LITERATUR**

##### **Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia atau yang biasa disingkat MSDM merupakan sebuah ilmu atau cara untuk mengatur bagaimana hubungan serta peran sumber daya manusia yang dimiliki oleh individu atau perusahaan dengan maksimal hingga mencapai suatu tujuan. Menurut Hamali (2018) mengemukakan bahwa manajemen SDM merupakan sebuah pendekatan strategis terhadap terhadap motivasi, keterampilan, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Menurut Mangkunegara (2016) mengatakan bahwa MSDM merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan

pengawasan terhadap pengembangan, pengadaan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

##### **Kinerja Sumber Daya Manusia**

Kinerja sumber daya manusia dapat diartikan sebagai prestasi kerja (*performance*). Kinerja sumber daya manusia merupakan hasil kerja atau (output) baik secara kualitas maupun kuantitas yang di raih oleh sumber daya manusia persatu periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2014). Menurut Masrukin, Hubeis and Wijayanto (2018) berpendapat bahwa kinerja adalah perilaku atau kegiatan yang dimunculkan oleh seseorang berkaitan dengan tugas kerja dalam perusahaan atau divisi yang dilaksanakan sesuai dengan potensi dan kemampuan yang dimiliki, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi perusahaan, masyarakat, dan bagi diri sendiri. Menurut Fathurohman and Sobari (2016) tiga hal penting dalam kinerja adalah tujuan, ukuran, dan penilaian. Penentuan tujuan setiap unit di dalam perusahaan merupakan cara untuk meningkatkan kinerja dan akan memberikan arah bagaimana seharusnya berperilaku saat bekerja. Kinerja juga memerlukan sebuah standar agar bisa diukur untuk setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan dan berujung pada proses penilaian kinerja itu sendiri yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan.

Pelatihan adalah sebuah pembelajaran yang diberikan kepada karyawan untuk dapat memperoleh

pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja (Andianto, 2021). Sementara menurut Tambing dkk, (2019). Pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir agar setiap karyawan mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan-tujuan tertentu, serta pelatihan juga merupakan sarana ampuh untuk mengatasi bisnis masa depan yang penuh dengan tantangan dan mengalami perubahan yang sedemikian cepat. Adapun tujuan dan manfaat pelatihan menurut Siregar (2018), yaitu: 1) Produktivitas (*productivity*). Pelatihan akan membuat karyawan meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perubahan tingkah laku secara positif, yang diharapkan bisa membuat perusahaan menjadi lebih produktif, 2) Kualitas (*quality*). Dengan adanya pelatihan, kualitas karyawan perusahaan bisa dapat diperbaiki menjadi lebih baik dan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam bekerja agar kualitas *output* yang dihasilkan akan tetap terjaga bahkan meningkat, 3) Perencanaan tenaga kerja (*human resource planning*). Perencanaan karyawan dapat dilakukan dengan lebih mudah ketika perusahaan memiliki pelatihan yang akan memudahkan karyawan untuk mengisi jabatan yang kosong dalam perusahaan, 4) Pencegahan kadaluarsa (*obsolescence prevention*). Pelatihan dapat mencegah karyawan dari sifat kadaluarsa, artinya karyawan dapat selalu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi, dan 5) Perkembangan pribadi (*personal growth*). Memberikan kesempatan bagi karyawan untuk bisa

meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan.

### **Pelayanan**

Kotler dalam Alma (2019), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono (2017), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2017), yaitu keandalan, jamin, bukti fisik, empati an dan daya tanggap.. Menurut Ratnasari & Aksa dalam Darmawan (2019: 110) kualitas merupakan sifat produk/jasa yang berpengaruh memuaskan keinginan konsumen/masyarakat. sedangkan Pelayanan ialah hal utama yang mempengaruhi pelanggan/masyarakat, sebagai cara untuk menarik minat konsumen/masyarakat serta kemampuan perusahaan/instansi ketika memberikan layanan dengan baik, amanah serta bertanggung jawab. Sehingga bisa disimpulkan kualitas pelayanan ialah seluruh aktifitas yang telah dilakukan oleh perusahaan/instansi dalam memenuhi kebutuhan konsumen/masyarakat. Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011: 135) yakni: *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, Reliability (keandalan) adalah untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dibutuhkan kemampuan dan keandalan, Responsivess (daya tanggap): tanggap terhadap keinginan konsumen, dan kesanggupan untuk membantu, Assurance (jaminan): dalam meyakinkan kepercayaan konsumen sangatlah diperlukan sopan santun serta kemampuan dan keramahan pegawai, terakhir *Emphaty* (empati: tindakan berupa kepedulian kepada masyarakat tetapi tetaplah harus tegas.

#### **Tranformasi Digital**

Transformasi digital adalah proses perubahan signifikan dalam penggunaan teknologi digital untuk mencapai tujuan bisnis melalui optimalisasi proses bisnis, penggunaan data, dan pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif. (Westerman, 2011) “menyatakan bahwa transformasi digital merupakan penggunaan teknologi yang bertujuan memperbaiki kinerja dan jangkauan perusahaan dengan radikal yang mengubah *customer relationship, proses-proses internal, value propositions*”. Ada beberapa strategi dan faktor yang perlu dipertimbangkan ketika mencapai transformasi digital. Proses transformasi digital yang sesungguhnya memerlukan keamanan data yang baik dan efektif karena terbukti banyak ancaman kebocoran data digital dan kejahatan siber. Keamanan yang baik dan efektif melibatkan analisis, implementasi, pembaruan, dan pemantauan menyeluruh (Putri, Herdiana, Suharya, 2021). Veile *et al.*, 2022) transformasi digital ini

juga akan mempengaruhi proposisi nilai perusahaan, mitra utama, dan pendapatan, sehingga manajemen harus selalu selaras dengan tujuan perusahaan. Sebagai salah satu faktor terpenting pendukung transformasi digital, aspek manusia menjadi faktor terpenting karena berkaitan langsung dengan proses digitalisasi dan perubahan. Hal ini juga didukung oleh temuan (Ostmeier & Strobel, 2022) yang menyoroti pentingnya kemampuan teknis dan manajemen perubahan para pemangku kepentingan agar digitalisasi dapat terlaksana dengan baik di perusahaan. Transformasi digital pada SDM menjadi topik yang menarik bagi para peneliti SDM dalam satu dekade terakhir, tentunya juga menjadi fokus perhatian banyak profesional SDM. Alasan utama mengapa transformasi digital pada SDM karena teknologi digital memiliki potensi dan kemampuan untuk mengubah SDM seperti yang kita kenal saat ini untuk menjadi lebih efisien (Bissola and Imperatori, 2020).

#### **Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia**

Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan *output* optimal (Syahputra & Tanjung, 2020). Pelatihan (Training) berarti Pelatihant (training) merupakan suatu cara dimana orang memperoleh daya buat menunjang pendapatan tujuan-tujuan perusahaan (Mathis & Jackson, 2006: 300; Filippetti *et al.*, 2019).. Penelitian yang dilakukan

oleh (Raharjo *et al.*, 2022) mengemukakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan yang artinya jika pelatihan ditingkatkan maka kinerja karyawan semakin meningkat. Penelitian oleh (Diah Hanggraeni, 2019) menyatakan bahwa pelatihan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan, dimana pelatihan telah menjadi faktor utama yang menentukan profitabilitas jangka Panjang dan kinerja optimal perusahaan.

### **Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja Kinerja Sumber Daya Manusia**

Perusahaan dengan skala yang besar menunjukkan bahwa entitas tersebut telah mapan dan mampu meningkatkan kepercayaan investor karena memiliki alokasi investasi yang fleksibel (Putra, 2013). Pelaku bisnis perlu memiliki dan mengendalikan aset-aset strategis dengan membangun kapasitas yang berbeda dengan memahami informasi digital yang sesuai. Diperlukan kemampuan untuk mengubah cara interaksi dengan klien, sumber daya, dan sistem guna membangun peluang baru serta menciptakan nilai. Investasi yang besar diperlukan saat melakukan transformasi digital. Transformasi pelayanan publik melalui proses digitalisasi akan berpengaruh terhadap kinerja individu maupun organisasi. Sebagai salah satu fungsi utama pemerintah maka pelayanan tersebut sudah seharusnya dapat diselenggarakan secara berkualitas oleh pemerintah. Peneliti yang dilakukan oleh (Ilyas & Bahagia, 2021) menyatakan

digitalisasi dengan teknologi masa kini dan input yang kompeten berpengaruh 98% terhadap kinerja pegawai maupun kinerja organisasi. Peneliti menurut (Lantip&Daljono, 2023) menyatakan perusahaan berupaya untuk mengimbangi permintaan pasar melalui akselerasi transformasi digital yang hasilnya linier dengan peningkatan kinerja.

### **Pengaruh Pelatihan & Transformasi Digital terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia**

Implementasi pelatihan dan transformasi digital tergantung pada dukungan penuh dari manajemen, pengembangan dengan cara pelatihan dapat mendukung inovasi, dan pemahaman bahwa SDM adalah aset kritis dalam mencapai tujuan digital. Pelatihan digital membantu SDM untuk menjadi lebih adaptif terhadap perubahan. Dengan pemahaman yang baik tentang teknologi, mereka dapat lebih cepat beradaptasi dengan perkembangan dan perubahan dalam dunia bisnis. Transformasi digital memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. SDM yang terampil dalam teknologi dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif. Dengan demikian di duga Pelatihan & Transformasi Digital berpengaruh terhadap Kinerja.

### **METODE**

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar yang beralamat di Jl. Raya Niti Mandala Renon Denpasar. Adapun yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Pelatihan (X1) Pelayanan Transformasi Digital (X2) Kinerja



Sumber Daya Manusia(Y) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar yang berjumlah 50 orang responden. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus dikarenakan populasi kurang dari 100, sehingga seluruh karyawan dijadikan responden penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda maka terlebih dahulu data yang terkumpul diuji asumsi klasik. Kemudian untuk melihat pengaruh pelatihan dan pelayanan transformasi digital terhadap kinerja sumber daya manusia digunakan analisis regresi linier berganda. Kemudian determinasi untuk melihat proporsi pengaruh korelasi berganda untuk mengetahui derajat kuat lemahnya hubungan antara variabel bebas dan untuk uji hipotesis digunakan F-test dan t-test. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara dan kuesioner.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Uji Asumsi Klasik**

Tahap selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik terhadap data pengamatan yang dapat dianalisis lebih lanjut. Berikut adalah hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

### **Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai kolmogorov-smirnov Z sebesar 0,512 dengan nilai asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,956 > 0,05

sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### **Uji Multikolinieritas**

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa nilai tolerance dari variabel bebas yaitu pelatihan dan pelayanan transformasi digital > 0,10 dan nilai VIF  $\leq 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi.

### **Uji Heteroskedastisitas**

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu pelatihan dan pelayanan transformasi digital memiliki nilai signifikansi sebesar 0,965 dan 0,230 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

### **Analisis Data**

#### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh pengembangan karir dan komitmen kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 1:

Tabel 1  
Hasil Analisis Linier Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1(Constant)	1.924	2.400		.802	.426
X1	.322	.104	.364	3.107	.003
X2	.444	.130	.401	3.418	.001

#### **a. Dependent Variable Y**

Dari hasil di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,924 + 0,364X_1 + 0,401X_2$$

- 1) Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1,924 menyatakan bahwa jika pelatihan dan pelayanan transformasi digital sama dengan nol, maka kinerja sumber daya manusia bernilai sebesar 1,924.
- 2) Koefisien regresi variabel pelatihan sebesar 0,322 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 hal ini berarti apabila variabel pelatihan mengalami peningkatan, maka kinerja sumber daya manusia akan meningkat dengan asumsi bahwa nilai variabel lain adalah konstan.
- 3) Koefisien regresi variabel pelayanan transformasi digital sebesar 0,444 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 hal ini berarti apabila variabel pelayanan transformasi digital mengalami peningkatan, maka kinerja sumber daya manusia akan meningkat dengan asumsi bahwa nilai variabel lain adalah konstan.

#### Uji F

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yaitu pelatihan dan pelayanan transformasi digital berpengaruh pada kinerja sumber daya manusia sebagai variabel terikat. Berdasarkan tabel diperoleh F-hitung sebesar 16,344 dengan nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara pelatihan dan pelayanan transformasi digital kerja terhadap kinerja sumber daya manusia.

#### Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel dependen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:98). Dalam penelitian ini uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel terhadap likuiditas. Berdasarkan perhitungan di peroleh hasil sebagai berikut:

- 1) Pelatihan (X1) menunjukkan bahwa  $t_{hitung} = 3,107$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 2,008$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelatihan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.
- 2) Pelayanan Transformasi Digital (X2) menunjukkan bahwa  $t_{hitung} = 3,418$  lebih besar dari nilai  $t_{tabel} = 2,008$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan transformasi digital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia.

#### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan di atas, maka didapat simpulan sebagai berikut:

- 1) Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Pembangunan

- Daerah Bali Cabang Renon Denpasar
- 2) Pelayanan Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar
  - 3) Pelatihan dan Pelayanan Transformasi Digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar.

Berdasarkan simpulan di atas, maka untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar disarankan kepada pihak manajemen sebagai berikut:

- 1) Pelatihan yang diberikan secara keseluruhan berada dalam kategori baik, tetapi manajemen pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Renon Denpasar lebih meningkatkan strategi dalam merancang tujuan maupun materi yang akan disampaikan agar seluruh karyawan mendapatkan pelatihan sesuai dengan bidangnya sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan.
- 2) Pelayanan transformasi digital secara keseluruhan berada dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan dalam keamanan siber serta mengembangkan aplikasi mobile banking yang *user-friendly* dan mudah digunakan.

- 3) Kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan berada dalam kategori baik, namun sebaiknya manajemen memberikan motivasi dan penghargaan kepada karyawan agar mendukung menyelesaikan pekerjaan melebihi standar dari perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anita Ilyas&Bahagia (2021). Pengaruh Digitalisasi Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pegawai pada Masa Pandemi di Lembaga Pendidikan dan Pelatihan. Jurnal Ilmu Pendidikan Volume 3 Nomor 6 Tahun 2021 Halm 5231 – 5239.
- Adianto, A. (2021). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Proceedings Universitas Pamulang, 1(1).
- Alma.B. (2019). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Cascio, W. F. (2018). Industrial and organizational psychology: An applied approach. McGraw-Hill Education.
- Indriyani, R., Maulidah, R., Firmansyah, A., Wandagu, N. A., & Anshori M. I. (2023). Digital Organizational Transformation and Employees: How the company's shift towards digital impacts the roles and skills of employees.
- Kurniawan, A., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2021). Pengaruh Transformasi Digital

- Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 10(2), 158-181
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Mangkunegara, A. P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Kelima, Remaja Rosdakarya :Bandung.
- Masrukin, Hubeis, M. and Wijayanto, H. (2018) “Pengaruh Keadilan Organisasi Dalam Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Penilaian Dan Kinerja Karyawan,” *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, (3), pp. 231–254.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)* (Edisi 10). Alih Bahasa: Diana Angelica, Salemba Empat Jakarta.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2017). *Human resource management: Gaining a competitive advantage*. McGraw-Hill Education.
- Ostmeier, E., & Strobel, M. (2022). Building skills in the context of digital transformation: How industry digital maturity drives proactive skill development. *Journal of Business Research*, 139(January 2020), 718–730.
- Royyana, A. (2018). Strategi Transformasi Digital Pada PT. Kimia Farma (Persero) TBK. In *Jurnal Sistem Informasi Kesehatan Masyarakat Journal of Information Systems for Public Health* (Vol. 3, Issue 3).
- Siregar, e. (2018) “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Manajemen Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Dalam Upaya Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM),” *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 11(2), pp. 153–166. available at: <https://doi.org/10.33541/jdp.v11i2.812>.
- S yahputra, M. D., & Tanjung, H. (2020). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio : Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 283–295.
- Tambing, N., Manullang, R. R., & Medinal, M. (2019). Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK. Kantor Cabang Pangkalpinang. *Jurnal Progresif Manajemen Bisnis*, 6(4), 299-306.
- Tjiptono Fandy. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Veile, J. W., Schmidt, M. C., & Voigt, K. I. (2022). Toward a new era of cooperation: How industrial digital platforms transform business models in Industry 4.0. *Journal of Business Research*, 143(November 2021), 387–405. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.062>
- Widnyani, N. M., Luh, N., Surya, P., Christina, B., Putri, L., Internasional, U. B., Udayana, U., & Kualitatif, P. (2021). Penerapan Transformasi Digital Pada Ukm Selama Pandemi
- Wilson,Hikmah (2020) Pengaruh Pelatihan Dan Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Kinco

Prima. Jurnal EMBA Vol.8 No.3  
Juli 2020, Hal. 75 – 83

Westerman, G., Calm  jane, C.,  
Bonnet, D., Ferraris, P., &  
McAfee, A. (2011). Digital  
Transformation: A roadmap for  
billion-dollar organizations. MIT  
Center for Digital Business and  
Capgemini Consulting, 1, 1–68.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler  
(2018) Services Marketing:  
Integrating Customer Focus  
Across the Firm