

The Influence of Operational Digitalization, Digital Competence, and Jconnect Utilization on Bank Jatim Employee Performance HR. Muhammad

Lovely Lowly Amalia^{1*)}, Menur Kusumaningtyas²⁾

¹⁾²⁾Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

Correspondence Author: lovelyamalia47@gmail.com, Surabaya, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/ileka.v7i1.3492>

Abstract

The development of digital transformation in the banking sector is driving changes in operational systems, human resource competencies, and the use of technology to support work activities. This study aims to analyze the impact of operational digitization, digital competencies, and the use of JConnect on the performance of employees at Bank Jatim's HR. Muhammad Branch in Surabaya. This study employs a quantitative approach using a survey method. The sampling technique used is saturation sampling. Consequently, all 35 employees were included as research respondents. Data were collected through the distribution of questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of the SPSS application. The results indicate that operational digitalization has a positive and significant effect on employee performance ($p = 0.031$). Meanwhile, digital competence ($p = 0.152$) and the use of JConnect ($p = 0.089$) do not have a significant partial effect on employee performance. However, simultaneously, all three variables have a significant effect on employee performance ($p = 0.003$). The coefficient of determination (R^2) value of 0.351 indicates that operational digitization, digital competence, and the use of JConnect account for 35.1% of the variation in employee performance. This study demonstrates that operational digitization plays a crucial role in enhancing employee performance. In addition, the combination of operational digitization, digital competencies, and the use of JConnect collectively supports improvements in employee effectiveness as they navigate the digital transformation in the banking sector.

Keywords: Operational Digitization, Digital Competencies, JConnect, Employee Performance, Digital Transformation

Abstrak

Perkembangan transformasi digital di sektor perbankan mendorong perubahan pada sistem operasional, kompetensi sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi dalam mendukung aktivitas kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi operasional, kompetensi digital, dan pemanfaatan JConnect terhadap kinerja pegawai Bank Jatim Cabang HR. Muhammad Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memakai metode survei. Teknik pengambilan sampel adalah sampling jenuh. Sehingga seluruh pegawai yang berjumlah 35 orang dijadikan sebagai responden penelitian. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai ($p = 0,031$). Sementara itu, kompetensi digital ($p = 0,152$) dan pemanfaatan JConnect ($p = 0,089$) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai. Namun demikian, secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai ($p = 0,003$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,351 menunjukkan bahwa digitalisasi operasional, kompetensi digital, dan pemanfaatan JConnect mampu menjelaskan 35,1% variasi kinerja pegawai. Penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi operasional memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu, kombinasi digitalisasi operasional, kompetensi digital, dan pemanfaatan JConnect secara bersama-sama mendukung peningkatan efektivitas kerja pegawai dalam menghadapi transformasi digital di sektor perbankan.

Kata kunci : Digitalisasi Operasional, Kompetensi Digital, JConnect, Kinerja Pegawai, Transformasi Digital

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan suatu organisasi dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin dinamis. Di era transformasi digital dan globalisasi saat ini, organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten, produktif, dan mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja. Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya organisasi untuk meningkatkan kompetensi, keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan melalui berbagai program pembelajaran dan pengembangan. Menurut (Day et al., 2014) pengembangan sumber daya manusia merupakan proses peningkatan kompetensi individu melalui pelatihan, pembelajaran, dan pengalaman kerja untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu fokus utama yang perlu diperhatikan oleh setiap organisasi, termasuk pada sektor perbankan.

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang memiliki tingkat persaingan tinggi dan terus mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi informasi serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan. Kondisi tersebut menuntut perusahaan perbankan untuk memiliki sumber daya manusia yang mampu bekerja secara efektif, memberikan pelayanan yang optimal, dan berkontribusi terhadap pencapaian target perusahaan. Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, organisasi perlu memperhatikan berbagai faktor yang memengaruhinya, di antaranya kepemimpinan, pengembangan sumber daya manusia, dan motivasi kerja. Ketiga faktor tersebut diyakini memiliki peran penting dalam membentuk perilaku kerja dan produktivitas karyawan.

Pada tingkat regional, Bank Jatim sebagai bank pembangunan daerah memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat di Jawa Timur. Salah satu kantor cabang yang beroperasi di Kota Surabaya adalah Bank Jatim Cabang HR Muhammad. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat bergantung pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui kepemimpinan yang efektif, program pengembangan sumber daya manusia yang tepat, serta penciptaan motivasi kerja yang tinggi agar karyawan mampu memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan.

Perkembangan digitalisasi perbankan di Indonesia menunjukkan tren yang signifikan, di mana transformasi digital tidak hanya berdampak pada layanan kepada nasabah, tetapi juga pada sistem operasional internal bank yang menjadi lebih efisien dan berbasis teknologi. Menurut (Nurma Sagita Sari, 2025) Digitalisasi perbankan di era sekarang memungkinkan dalam peningkatan kualitas layanan, perluasan jangkauan pasar, serta efisiensi biaya operasional, sehingga mampu meningkatkan daya saing industri perbankan secara keseluruhan. Selain itu, percepatan transformasi digital juga didukung oleh peran regulator dalam menciptakan ekosistem keuangan digital yang stabil dan adaptif. (Hasanah & Sayuti, 2024) menegaskan bahwa kebijakan yang dirumuskan oleh Bank Indonesia dan OJK dinilai telah berhasil mendorong inovasi sambil menjaga stabilitas sistem keuangan, menjadikan proses transformasi digital dapat berlangsung secara terencana dan berkelanjutan. Ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan hanya soal teknologi, tetapi juga tentang kesiapan tata kelola dan regulasi yang mendukung.

Dengan mengimplementasikan digitalisasi pada sistem perbankan banyak berbagai tantangan yang mulai muncul, seperti kebutuhan peningkatan kualitas sumber daya manusia, keamanan sistem informasi, serta literasi keuangan digital masyarakat (Lestari, 2025). Perkembangan bank digital menuntut adanya kemampuan adaptasi yang tinggi dari pegawai, terutama dalam penguasaan teknologi dan sistem informasi digital agar dapat mendukung kinerja organisasi secara optimal dan maksimal. (Rosalika, 2024) menyatakan bahwa perkembangan layanan digital juga mendorong perubahan pada struktur operasional perbankan, yang mana termasuk pergeseran dari layanan berbasis manual melalui *Customer Service* menuju kanal digital seperti mobile banking dan internet banking. Kondisi ini menjadikan transformasi digital sebagai elemen kunci dalam strategi kompetitif perbankan di Indonesia.

Sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah, Bank Jatim turut berpartisipasi aktif dalam gelombang transformasi digital melalui pengembangan sistem operasional berbasis teknologi dan implementasi aplikasi layanan digital bernama JConnect. Setiap jaringan cabang Bank Jatim memegang tanggung jawab penting dalam mengeksekusi strategi layanan digital tersebut secara. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi sistem operasional, kompetensi digital, dan pemanfaatan aplikasi JConnect terhadap kinerja pegawai pada salah satu cabang utama Bank Jatim yaitu,

Bank Jatim Cabang HR. Muhammad. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan manajemen sumber daya manusia berbasis digital di sektor perbankan Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode survei sebagai kerangka metodologisnya. Pendekatan ini dipilih karena memiliki keunggulan dalam mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik yang dapat dianalisis menggunakan prosedur statistik yang terstruktur. Metode survei digunakan karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung dari responden melalui instrumen kuesioner yang terstandarisasi, sehingga menghasilkan data yang lebih sistematis dan terukur. Lokasi penelitian ditetapkan di Bank Jatim Cabang HR. Muhammad Surabaya, dengan populasi mencakup seluruh pegawai yang bertugas di cabang tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh (total sampling), yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian karena jumlahnya relatif terbatas sehingga dapat meningkatkan akurasi hasil penelitian. Jenis data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder, yang mana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung lainnya. Dengan demikian, metode penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid dan reliabel serta memberikan gambaran empiris mengenai pengaruh digitalisasi sistem operasional, kompetensi digital, dan pemanfaatan aplikasi JConnect terhadap kinerja pegawai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk mengukur ketepatan instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang dimaksud. Pengujian menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, dengan ketentuan item dapat dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5%. Dengan jumlah keseluruhan responden

sebanyak 35 pegawai Bank Jatim Cabang HR. Muhammad, yang mana nilai r tabel yang digunakan adalah 0,334.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Sig.	Keterangan
Digitalisasi Operasional (X1)	X1.1	0,633	0,334	0,000	Valid
	X1.2	0,736	0,334	0,000	Valid
	X1.3	0,732	0,334	0,000	Valid
	X1.4	0,668	0,334	0,000	Valid
	X1.5	0,719	0,334	0,000	Valid
	X1.6	0,600	0,334	0,000	Valid
Kompetensi Digital (X2)	X2.1	0,675	0,334	0,000	Valid
	X2.2	0,823	0,334	0,000	Valid
	X2.3	0,665	0,334	0,000	Valid
	X2.4	0,809	0,334	0,000	Valid
	X2.5	0,692	0,334	0,000	Valid
	X2.6	0,746	0,334	0,000	Valid
Pemanfaatan JConnect (X3)	X3.1	0,874	0,334	0,000	Valid
	X3.2	0,814	0,334	0,000	Valid
	X3.3	0,704	0,334	0,000	Valid
	X3.4	0,607	0,334	0,000	Valid
	X3.5	0,863	0,334	0,000	Valid
	X3.6	0,839	0,334	0,000	Valid
Kinerja Pegawai (Y)	Y1.1	0,834	0,334	0,000	Valid
	Y1.2	0,800	0,334	0,000	Valid
	Y1.3	0,690	0,334	0,000	Valid
	Y1.4	0,753	0,334	0,000	Valid
	Y1.5	0,762	0,334	0,000	Valid
	Y1.6	0,849	0,334	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 1 di atas, seluruh item pernyataan pada keempat variabel penelitian, yaitu Digitalisasi Operasional (X1), Kompetensi Digital (X2), Pemanfaatan JConnect (X3), dan Kinerja Pegawai (Y), menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,334) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil. Metode Cronbach's Alpha diterapkan dalam pengujian ini, di mana instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisien alpha yang diperoleh mencapai nilai minimal 0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.884	24

Berdasarkan Tabel 2, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh sebesar 0,884, yang mana nilai tersebut jauh melampaui batas minimum sebesar 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang sangat baik (reliabel). Tingginya nilai alpha ini mengindikasikan bahwa responden memberikan jawaban yang konsisten terhadap butir-butir pernyataan dalam kuesioner, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memverifikasi apakah residual model regresi berdistribusi secara normal. Pengujian dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan patokan bahwa data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.48641710
Most Extreme Differences	Absolute	.061
	Positive	.061
	Negative	-.048
Test Statistic		.061
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,061 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Karena nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa residual model regresi berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Hasil ini mendukung kelayakan penggunaan analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilaksanakan untuk mendeteksi ada tidaknya korelasi yang signifikan di antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang berkualitas seharusnya bebas dari gejala multikolinearitas. Parameter penilaian yang digunakan adalah nilai Tolerance yang harus melebihi 0,10 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) yang harus berada di bawah angka 10.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.519	3.804		.399	.692		
	Digitalisasi Operasional	.433	.191	.348	2.266	.031	.891	1.123
	Kompetensi Digital	.233	.159	.218	1.467	.152	.948	1.054
	Pemanfaatan JConnect	.260	.148	.274	1.757	.089	.861	1.161

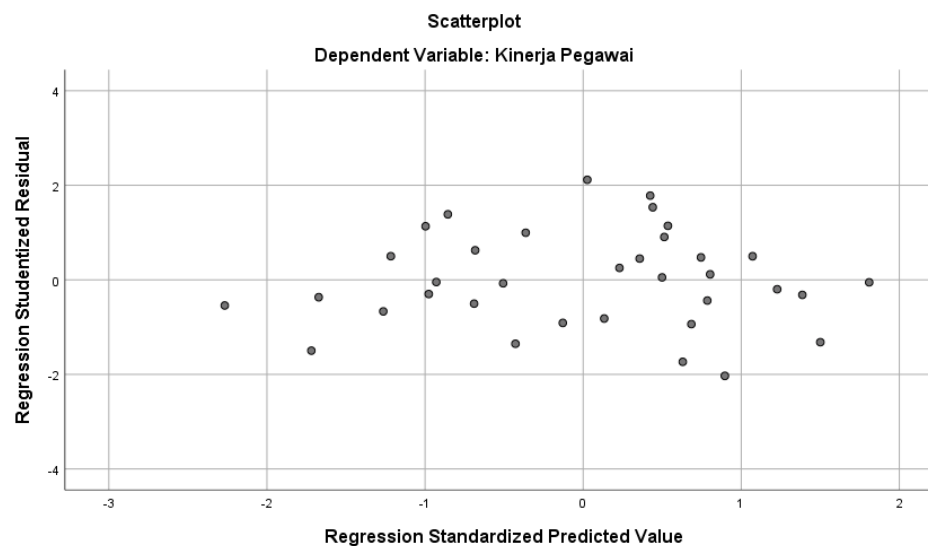
a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel independen menunjukkan nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Variabel Digitalisasi Operasional (X1) memiliki nilai Tolerance 0,891 dan VIF 1,123; Kompetensi Digital (X2) memiliki nilai Tolerance 0,948 dan VIF 1,054; serta Pemanfaatan JConnect (X3) memiliki nilai Tolerance 0,861 dan VIF 1,161. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi ini, sehingga asumsi klasik multikolinearitas terpenuhi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas, yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode grafik Scatterplot, dengan kriteria tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik pada grafik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Berdasarkan hasil grafik Scatterplot yang diperoleh dari output SPSS, titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola yang jelas, baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga asumsi klasik heteroskedastisitas terpenuhi dan model regresi layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu Digitalisasi Operasional (X1), Kompetensi Digital (X2), dan Pemanfaatan JConnect (X3) secara bersama-sama terhadap variabel dependen Kinerja Pegawai (Y). Hasil analisis regresi linear berganda disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a			
Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	1.519	3.804
	Digitalisasi Operasional	.433	.191
	Kompetensi Digital	.233	.159
	Pemanfaatan JConnect	.260	.148

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan Tabel 6, persamaan regresi linear berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = 1,519 + 0,433 X1 + 0,233 X2 + 0,260 X3$$

Interpretasi dari persamaan regresi tersebut adalah sebagai berikut. Pertama, nilai konstanta sebesar 1,519 berarti bahwa apabila seluruh variabel independen (Digitalisasi Operasional, Kompetensi Digital, dan Pemanfaatan JConnect) bernilai nol, maka Kinerja Pegawai akan memiliki nilai sebesar 1,519. Kedua, koefisien regresi Digitalisasi Operasional (X1) sebesar 0,433 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Digitalisasi Operasional akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,433 dengan asumsi variabel lain tetap. Ketiga, koefisien regresi Kompetensi Digital (X2) sebesar 0,233 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Kompetensi Digital akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,233. Keempat, koefisien regresi Pemanfaatan JConnect (X3) sebesar 0,260 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Pemanfaatan JConnect akan meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,260.

5. Uji T

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah apabila nilai Sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan n = 35 dan k = 3, maka nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% (dua sisi) adalah sebesar 2,040.

Tabel 7. Hasil Uji T

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.		Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.519		.399	.692			
	Digitalisasi Operasional	.433	.348	2.266	.031		.891	1.123
	Kompetensi Digital	.233	.218	1.467	.152		.948	1.054
	Pemanfaatan JConnect	.260	.274	1.757	.089		.861	1.161

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Pengaruh Digitalisasi Operasional (X1) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Variabel Digitalisasi Operasional (X1) memperoleh nilai t hitung $2,266 > t$ tabel $2,040$ dengan signifikansi $0,031 < 0,05$. Dengan demikian, Digitalisasi Operasional berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Jatim Cabang HR. Muhammad, sehingga H1 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat implementasi digitalisasi pada sistem operasional perbankan, semakin meningkat pula kinerja pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nurma Sagita Sari, 2025) yang secara empiris membuktikan adanya hubungan positif dan bermakna antara transformasi digital dan produktivitas bank komersial di Indonesia, di mana institusi dengan derajat digitalisasi lebih tinggi mampu mencapai efisiensi biaya operasional yang lebih baik, dengan penurunan rasio BOPO sebesar 11,4% dalam periode 2018-2023. (Faizun et al., 2023) juga menyatakan bahwa digitalisasi di sektor perbankan kini bukan lagi bersifat opsional, melainkan sudah menjadi kebutuhan fundamental yang menentukan kecepatan layanan, efisiensi operasional, fleksibilitas, dan pengembangan kualitas SDM perbankan.

Dalam konteks Bank Jatim, digitalisasi operasional yang terstruktur terbukti memberikan dampak nyata pada efisiensi kerja pegawai. Sebagaimana dinyatakan oleh (Harsanto et al., 2025) bahwa penerapan transformasi digital di sektor perbankan membawa dampak nyata berupa kemudahan akses transaksi keuangan, penurunan beban biaya operasional, serta perluasan jangkauan layanan kepada nasabah. Kondisi tersebut secara langsung berkontribusi pada peningkatan produktivitas maupun kinerja sumber daya manusia di internal institusi perbankan.

Pengaruh Kompetensi Digital (X2) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Variabel Kompetensi Digital (X2) memperoleh nilai t hitung $1,467 < t$ tabel $2,040$ dengan signifikansi $0,152 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi Digital tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai, sehingga H2 ditolak.

Meski demikian, perlu dicatat bahwa kompetensi digital tetap memperlihatkan arah hubungan yang positif ($\beta = 0,233$). Ketidaksignifikanan secara statistik ini dapat dipahami melalui beberapa sudut pandang. Dari sisi internal, pegawai Bank Jatim Cabang HR. Muhammad pada dasarnya telah memiliki kompetensi digital yang cukup seragam sebagai konsekuensi dari standar operasional yang berlaku, sehingga perbedaan antarindividu tidak

cukup menonjol untuk menciptakan variasi kinerja yang terdeteksi secara statistik. Di sisi lain, standardisasi infrastruktur dan sistem digital yang diterapkan institusi perbankan berperan sebagai faktor penyeimbang yang mereduksi pengaruh kesenjangan kompetensi individual. Temuan ini diperkuat oleh (Nurma Sagita Sari, 2025) yang menunjukkan bahwa integrasi sistem digital dan otomatisasi proses kerja memberi keleluasaan bagi pegawai untuk mengoptimalkan kontribusinya pada area kerja yang lebih strategis dan bernilai tambah, tanpa harus sepenuhnya mengandalkan kemampuan digital secara individual.

Walaupun tidak signifikan secara parsial, kompetensi digital tetap merupakan elemen strategis jangka panjang yang tidak bisa diabaikan. Sebagaimana dikemukakan oleh (Lestari, 2025), sektor perbankan dalam lanskap digital saat ini tengah berhadapan dengan tantangan fundamental, yaitu perlunya investasi berkelanjutan dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkompeten. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan dalam mengelola dan mengoperasikan sistem perbankan berbasis digital, sekaligus kesiapan untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang ditimbulkan oleh akselerasi kemajuan teknologi.

Pengaruh Pemanfaatan JConnect (X3) terhadap Kinerja Pegawai (Y)

Variabel Pemanfaatan JConnect (X3) memperoleh nilai t hitung $1,757 < t$ tabel $2,040$ dengan signifikansi $0,089 > 0,05$. Dengan demikian, Pemanfaatan JConnect tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai, sehingga H3 ditolak.

Meskipun tidak signifikan, arah pengaruhnya tetap positif ($\beta = 0,260$) dan nilai signifikansi $0,089$ sangat berdekatan dengan ambang $0,05$, yang mana mengindikasikan adanya kecenderungan positif yang belum cukup kuat secara statistik pada ukuran sampel penelitian ini ($n = 35$). Kondisi ini dapat dikaitkan dengan fakta bahwa JConnect merupakan branding digital banking Bank Jatim yang relatif baru, diluncurkan pada tahun 2021 dan terus dikembangkan secara bertahap. (Danang Suhiryo, 2023) dalam temuannya menjelaskan bahwa layanan JConnect yang dioperasikan oleh Bank Jatim Cabang Kediri pada dasarnya telah mencapai kategori efektif, hal ini didasarkan pada tiga indikator utama yakni tingkat pemahaman nasabah, kesesuaian sasaran layanan, serta adanya perubahan yang dapat dirasakan secara konkret.

Meski demikian, pelaksanaan layanan tersebut masih menyisakan sejumlah hambatan teknis yang belum sepenuhnya terselesaikan, di antaranya adalah permasalahan keterlambatan sistem yang berdampak pada pengebetan rekening nasabah tanpa diikuti

keberhasilan pengiriman dana ke rekening penerima. Sementara itu, (Faizun et al., 2023) mencatat bahwa dari sisi kuantitas, pengguna JConnect Mobile Banking Bank Jatim mengalami pertumbuhan yang cukup substansial, yakni dari 280.228 pengguna pada tahun 2020 menjadi 566.000 pengguna pada paruh pertama tahun 2023. Akan tetapi, lonjakan jumlah pengguna tersebut belum berbanding lurus dengan tingkat kepuasan yang dirasakan, sebagaimana tercermin dari penilaian aplikasi yang masih membutuhkan peningkatan lebih lanjut.

Berbeda dengan temuan sebelumnya, (Kopdiarto et al., 2025) yang memperoleh R^2 sebesar 87% dalam kajian pengaruh JConnect terhadap kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Kediri. Perbedaan ini dapat dipahami karena objek kajian yang berbeda, di mana penelitian ini menggunakan kinerja pegawai internal sebagai variabel terikat. Kesenjangan hasil antara kedua penelitian ini dapat dipahami melalui perbedaan mendasar pada subjek yang diteliti, yang mana penelitian ini menempatkan kinerja pegawai internal sebagai variabel yang diukur, sehingga dimensi pengaruh penggunaan JConnect yang dihasilkan pun berbeda secara substansial.

Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian adalah apabila nilai Sig. $< 0,05$ atau F hitung $> F$ tabel, maka seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Nilai F tabel dengan $df_1 = 3$ dan $df_2 = 31$ pada taraf signifikansi 5% adalah sebesar 2,911.

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	223.412	3	74.471	5.586	.003 ^b
	Residual	413.274	31	13.331		
	Total	636.686	34			

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

b. Predictors: (Constant), Pemanfaatan Jconnect, Kompetensi Digital , Digitalisasi Operasional

Berdasarkan Tabel 8, nilai F hitung yang diperoleh sebesar $5,586 > F$ tabel 2,911 dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel Digitalisasi Operasional (X1), Kompetensi Digital (X2), dan Pemanfaatan JConnect (X3) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y) pada

Bank Jatim Cabang HR. Muhammad. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan fit (layak) untuk menjelaskan pengaruh ketiga variabel independen terhadap kinerja pegawai secara keseluruhan. Hasil ini menegaskan bahwa sinergi antara ketiga variabel, yakni digitalisasi operasional, kompetensi digital, dan optimalisasi penggunaan aplikasi JConnect, apabila diterapkan secara bersamaan, mampu menghasilkan pengaruh yang substantif dan terukur terhadap peningkatan performa kerja pegawai di lingkungan perbankan.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen semakin besar.

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.351	.288	3.65122

a. Predictors: (Constant), Pemanfaatan JConnect, Kompetensi Digital, Digitalisasi Operasional

b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Berdasarkan Tabel 9, nilai R sebesar 0,592 mencerminkan adanya hubungan yang cukup kuat antara ketiga variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen Kinerja Pegawai. Nilai R Square (R^2) sebesar 0,351 atau 35,1% mengartikan bahwa Digitalisasi Operasional, Kompetensi Digital, dan Pemanfaatan JConnect secara kolektif mampu menerangkan 35,1% dari total variasi Kinerja Pegawai di Bank Jatim Cabang HR. Muhammad. Adapun sisa sebesar 64,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model ini, seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, sistem kompensasi, dan faktor-faktor relevan lainnya. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,288 (28,8%), yang telah terkoreksi sesuai jumlah variabel dan ukuran sampel, memberikan estimasi yang lebih konservatif dan tepat untuk digunakan sebagai acuan interpretasi pada sampel yang relatif kecil. Kondisi R^2 yang moderat ini wajar mengingat kinerja pegawai merupakan konstruk multidimensi yang dipengaruhi oleh beragam faktor.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan analisis data yang dilakukan terhadap pegawai Bank Jatim Cabang HR. Muhammad Surabaya, dapat ditarik sejumlah simpulan sebagai berikut. Pertama, digitalisasi operasional terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin optimal penerapan sistem kerja berbasis digital, semakin tinggi pula produktivitas dan kualitas kerja yang dihasilkan pegawai. Implementasi digitalisasi operasional terbukti mendukung efektivitas kerja melalui percepatan penyelesaian tugas, peningkatan akurasi, dan efisiensi proses operasional secara keseluruhan. Kedua, kompetensi digital tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai secara individual, meskipun arah hubungannya tetap positif.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa kemampuan digital pegawai di lingkungan Bank Jatim Cabang HR. Muhammad berada pada level yang relatif homogen, sehingga perbedaan kompetensi antarpegawai belum mampu menciptakan variasi kinerja yang terdeteksi secara statistik. Ketiga, pemanfaatan aplikasi JConnect belum terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai secara parsial. Kondisi ini kemungkinan dipengaruhi oleh proses adaptasi pengguna terhadap sistem, pengembangan fitur yang masih berlangsung, maupun kendala teknis yang masih dijumpai dalam pengoperasiannya. Namun, ketika ketiga variabel diuji secara simultan, hasilnya menunjukkan pengaruh yang signifikan dan bermakna terhadap kinerja pegawai. Ini membuktikan bahwa sinergi antara digitalisasi operasional, peningkatan kompetensi digital, dan optimalisasi JConnect saling melengkapi dalam menciptakan ekosistem kerja yang lebih efektif, produktif, dan adaptif terhadap tuntutan transformasi digital di industri perbankan.

REFERENSI

Bawono, L (2026). Optimalisasi Manajemen Administrasi Kependidikan Melalui Digitalisasi Sistem Pendaftaran Peserta Didik Baru: Studi Dampak Efisiensi Operasional. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, e-journal.polsa.ac.id, <https://e-journal.polsa.ac.id/index.php/jneti/article/view/399>

- Danang Suhiryo, A. D. (2023). *Efektivitas Penggunaan Layanan Digital Banking Connect Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah (Studi Pada Bank Jatim Cabang Kediri)*. 23(April), 45–53.
- Dahlan, Z, Laelasari, E, & ... (2026). Strategi Implementasi Digitalisasi Administrasi Pendidikan untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Sekolah. *AZKIA: Journal of Islamic* ..., publicajournal.com, <https://publicajournal.com/index.php/azkia/article/view/43>
- Faizun, D., Bakhri, S., Hasanudin, S., Tinggi, S., Islam, A., Pasuruan, S., Tinggi, S., Islam, A., Pasuruan, S., Tinggi, S., Islam, A., & Pasuruan, S. (2023). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Mobile Banking Jconnect Pada Bpd Jawa Timur*. 01(02), 61–77.
- Hasmal, AS, & Masyhuri, M (2026). Peran Digitalisasi Sistem Informasi Akuntansi dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Entitas Bisnis. *Journal of Economic and Business* ..., scriptaintelektual.com, <http://scriptaintelektual.com/ascendia/article/view/976>
- Harsanto, F., Susanti, I., Mandiri, B., & Siliwangi, S. (2025). *Transformasi Perbankan Digital Di Indonesia Dalam Meningkatkan Akses Keuangan*. 3, 22–26.
- Hasanah, N., & Sayuti, M. N. (2024). *Optimalisasi Regulasi Perbankan Syariah Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Akselerasi Transformasi Digital*. 13(03), 709–723.
- Kopdiarto, D. M., Susilo, E. A., & Wicitra, J. S. (2025). *Pengaruh Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Jconnect Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jatim Syariah Kediri*. 150–162.
- Lestari, P. A. (2025). *Transformasi Digital Bank Syariah Di Era Teknologi : Perkembangan , Tantangan Dan Peluang Menuju Pertumbuhan Berkelanjutan*. 5(2), 62–71.
- Nurma Sagita Sari, S. N. G. L. A. A. B. P. (2025). Analisis Empiris Dampak Transformasi Digital Terhadap Produktivitas Dan Efisiensi Biaya Operasional Pada Bank Komersial Di Indonesia. *Journal Of Capital Markets And Banking*, 13(3), 88–97.
- OJK, O. J. K. (2023). *Siaran Pers: OJK Terbitkan Aturan Dan Pedoman Untuk Mendukung Transformasi Digital Sektor Perbankan*. Otoritas Jasa Keuangan. <https://www.ojk.go.id/Id/Berita-Dan-Kegiatan/Siaran-Pers/Pages/OJK-Terbitkan->

[Aturan-Dan-Pedoman-Untuk-Mendukung-Transformasi-Digital-Sektor-Perbankan.aspx?Utm_Source](#)

- Pranesari, DA (2024). Pengaruh Digitalisasi Terhadap Manajemen Operasional ZISWAF. *Jurnal Warta Ekonomi*, jim.unisma.ac.id, <https://jim.unisma.ac.id/index.php/jwe/article/view/24370>
- Rosalika, I. (2024). Analisis Perbandingan Sistem Keamanan Data Dan Informasi Bank Digital Di Indonesia Media Ekonomi Dan Bisnis. *Media Ekonomi Dan Bisnis*, 1.
- Susila, AS, & Almanfaluti, IK (2026). Digitalisasi Sistem Penjualan pada UD Sumber Agung untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional. *Nuras: Jurnal ...*, e-journal.lp3kamandanu.com, <https://e-journal.lp3kamandanu.com/index.php/nuras/article/view/1073>
- Wardati, RU, Ramadhanti, NY, & ... (2026). Pendampingan Digitalisasi Operasional Toko Naungan Lembaga Ekonomi Ansor Kreatif Kecamatan Gunungpati. *Jurnal Pengabdian ...*, ejournal.uhb.ac.id, <https://ejournal.uhb.ac.id/index.php/PIMAS/article/view/2156>