

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk atau yang dikenal dengan Bank BTN merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyedia jasa perbankan. Bank BTN mempunyai komitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga (3) produk utama yaitu: perbankan perseorangan, bisnis, dan syariah. Asal mula Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897 pada masa pemerintah Belanda. Namun pada 1 April 1942 pemerintah Jepang mengambil alih Postparbank dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku (<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>).

Setelah Indonesia merdeka, Tyokin Kyoku nama diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI dan dikelola oleh pemerintah Indonesia. Lalu pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya menjadi Bank Tabungan Pos dan ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank Tabungan Negara (BTN). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara (BTN). Kemudian dalam periode ini posisi BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri (<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>). Dalam penelitian ini penulis yang menjadi objek penelitian adalah PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Bandung, beralamat di Jalan Jawa No. 7 Bandung, Jawa Barat.

BTN Kantor Cabang Bandung merupakan pusat dari pengelola Bank Tabungan Negara untuk wilayah Bandung dan sekitarnya. Tabel dibawah ini akan menguraikan sejarah singkat Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.

Tabel 1.1 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara, Tbk

No	Tahun	Sejarah
1	1987	Perseroan berdiri dengan nama "Postspaarbank" pada masa pemerintahan Belanda
2	1950	Perubahan nama menjadi "Bank Tabungan Pos" oleh Pemerintah RI
3	1963	Berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara
4	1974	Ditunjuk oleh pemerintah sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan KPR (Kredit Pemilikan Rumah)
5	1976	Realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) BTN pertama kali di Perumahan Tanah Mas Kota Bandung
6	1989	Memulai operasi sebagai bank komersial dan menerbitkan obligasi pertama
7	1994	Memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa
8	2002	Ditunjuk sebagai bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah komersial
9	2009	Perseroan melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia. Kode:BBTN di Bursa Efek Indonesia (BEI)
10	2012	Perseroan melakukan <i>Right Issue</i>
11	2013	Perseroan melakukan transformasi menuju <i>leading housing bank</i> dan <i>world class banking</i>
12	2014	Perseroan bekerjasama dengan SMF menandatangani sekuritisasi terbesar
13	2015	Perseroan turut mensukseskan Program Sejuta Rumah Untuk Rakyat
14	2016	Perseroan melanjutkan agenda transformasi "Digital Banking Periods"
15	2017	Perseroan masih melanjutkan tahapan transformasi "Digital Banking Periods" dengan mengembangkan berbagai produk dan layanan yang berbasis digital, salah satunya pembukaan <i>Smart Branch</i> di Harmoni Jakarta
16	2018	Mengembangkan ekosistem digital untuk bisnis berkelanjutan

Sumber: *Annual Report PT. BTN, Tbk 2018*

Berdasarkan *annual report* 2017 Bank BTN memiliki jaringan kantor meliputi:

- a. 1 Kantor Pusat
- b. 6 Kantor Regional
- c. 76 Kantor Cabang
- d. 304 Sub Kantor Cabang
- e. 468 Kantor Kas
- f. 48 *Payment Point*
- g. 3 Kantor Pelayanan
- h. 2.948 ATM Bank BTN
- i. 23 *Mobile Cash Car*
- j. 24 Kantor Cabang Syariah
- k. 48 Sub Kantor Cabang Syariah
- l. 8 Kantor Kas Syariah
- m. 13 *Payment Point Syariah*

1.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk

Dalam menjalankan bisnis dan mencapai tujuan perusahaan, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk mempunyai visi dan misi yaitu sebagai berikut:

Visi Perusahaan:

Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga.

Misi Perusahaan:

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia.
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keuangan keluarga.

- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.
- d. Menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan shareholder value dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*.
- f. Memedulikan kepentingan masyarakat sosial dan lingkungan secara berkelanjutan (<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>).

1.1.3 Logo Perusahaan dan Makna Logo



Gambar 1. 1 Logo PT. Bank Tabungan Negara, Tbk

Sumber: www.btn.co.id, 2019

1. Atap rumah menggambarkan visi dan misi utama Perseroan sebagai lembaga pemberi Kredit Pemilikan Rumah bagi seluruh masyarakat Indonesia.
2. Dua pola segi enam besar dan kecil, melambangkan makna “yang besar melindungi dan menumbuhkan yang kecil”.
3. Simbol atap rumah dengan kesan tiga dimensi yang berbentuk ruang, melambangkan keleluasaan Perseroan sebagai wadah bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan perbankan.
4. Tiga Dimensi yang terbentuk dari 4 Pilar Kokoh berarti menunjukkan keamanan dan keluwesan Perseroan.
5. Simbol garis merah di bawah kata BTN diartikan sebagai kepercayaan diri.

6. Warna biru melambangkan kematangan Perseroan yang berpengalaman dalam mengelola bisnis perbankan dan kebijaksanaan dalam mengemban misi utama pembangunan nasional.
7. Warna emas melambangkan kredibilitas Perseroan yang solid dalam membuktikan diri sebagai bank yang mendapatkan kepercayaan masyarakat.
8. Warna merah melambangkan kepercayaan diri sebagai bank yang tangguh dalam menjalankan roda bisnis perbankan di Indonesia. (*Sumber: Annual Report PT. BTN, Tbk, 2017*).

1.1.4 Kegiatan Usaha

PT. Bank Tabungan Negara, Tbk memiliki beberapa fokus kegiatan usaha yaitu KPR dan Perbankan Konsumen, Perumahan dan Perbankan Komersial, Perumahan dan Perbankan Syariah, terakhir Treasury Asset Management. Untuk produk kredit konsumen terbagi empat bagian yaitu KPR Bersubsidi, KPR Non Subsidi, Kredit Perumahan lainnya dan Kredit Konsumen. Produk simpanan terbagi menjadi 3 yaitu giro, tabungan dan deposito.

Kemudian produk pembiayaan terbagi menjadi dua yaitu pembiayaan Konsumen Syariah dan Pembiayaan Komersial Syariah sedangkan, produk pendanaan dibedakan menjadi tiga yaitu giro syariah, tabungan syariah dan deposito syariah. Badan usaha syariah mempunyai tugas menyediakan layanan produk dan jasa syariah yang menciptakan sinergi bisnis Bank BTN. Treasury dan Asset Management menyediakan layanan jasa dan produk *treasury* serta mengelola bisnis Dana Pensiun Lembaga Keuangan (<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>).

1.1.5 Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki nilai budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN. Berikut penjelasan mengenai makna lima budaya perusahaan Bank BTN yaitu:

1. Sinergi

Membangun kerjasama yang sinergis dengan seluruh stakeholders dilandasi sikap tulus, terbuka dan mendorong kolaborasi yang produktif

dengan menjunjung tinggi sikap saling percaya dan menghargai untuk mencapai tujuan bersama.

2. Integritas

Konsisten antara pikiran, perkataan dan tindakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, kode etik profesi dan prinsip – prinsip kebenaran yang terpuji.

3. Inovasi

Senantiasa mengembangkan gagasan baru dan penyempurnaan berkelanjutan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan.

4. Profesionalisme

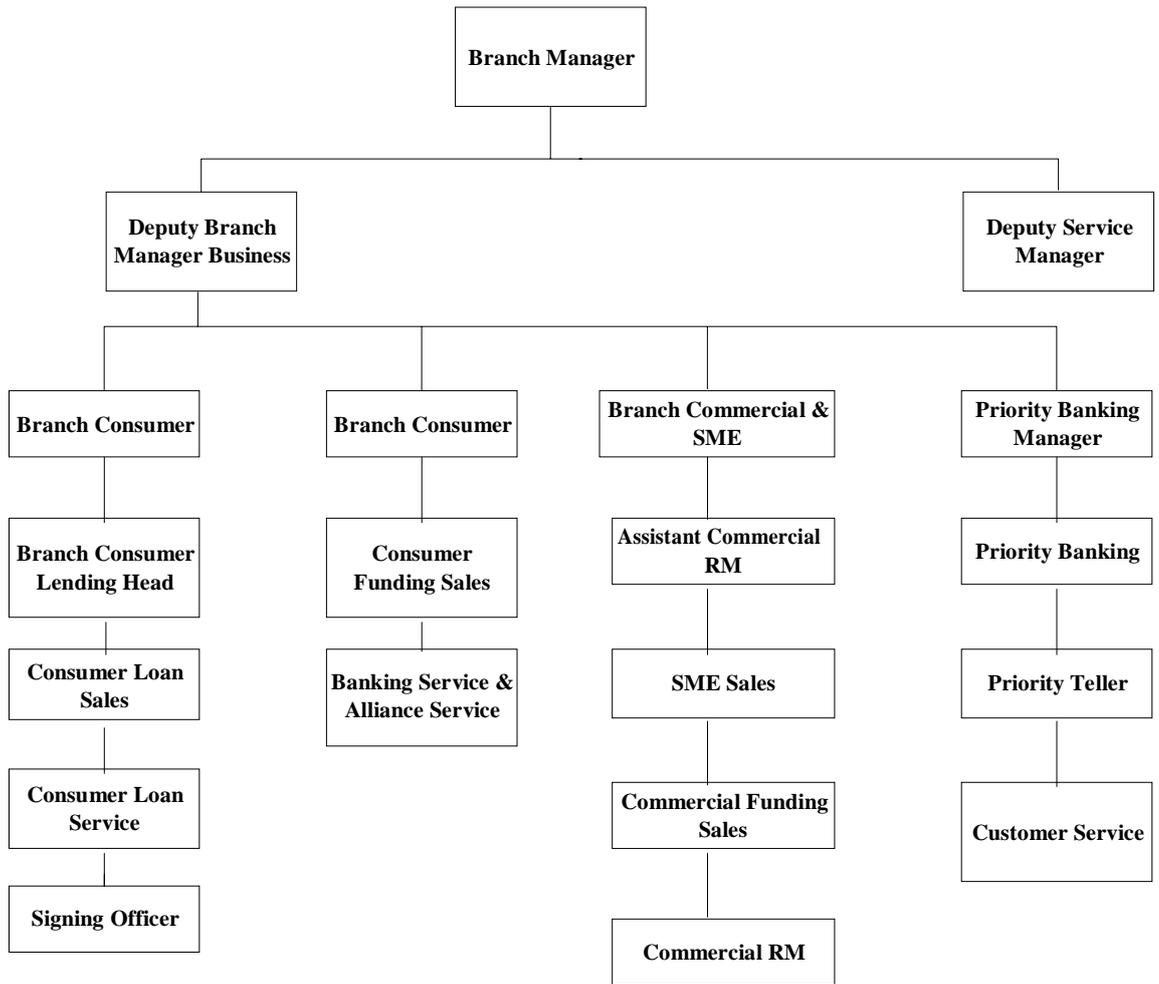
Visioner, kompeten di bidangnya, selalu mengembangkan diri dengan teknologi terkini sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

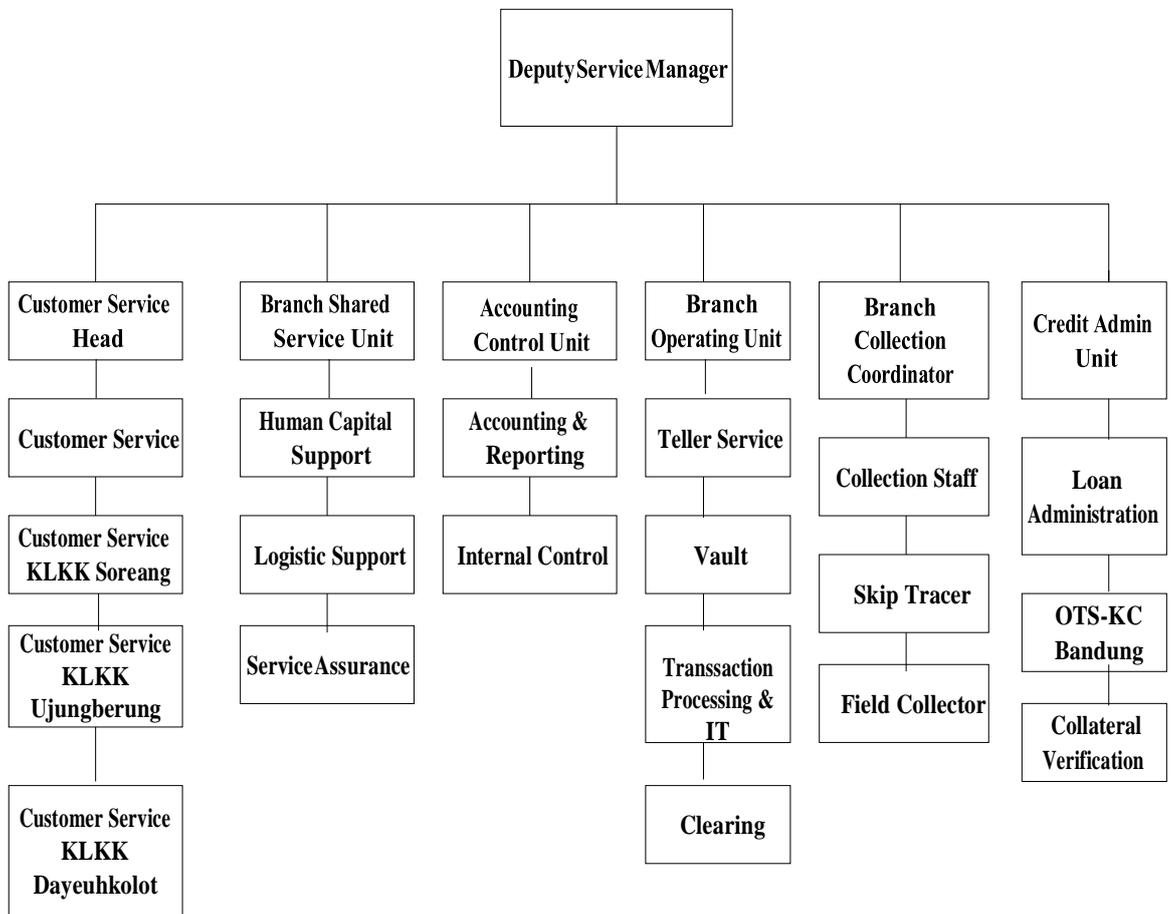
5. Spirit Mencapai Keunggulan

Menunjukkan semangat dan komitmen yang kuat untuk mencapai hasil terbaik serta memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan (internal dan eksternal) dengan menempatkan pentingnya aspek kualitas di setiap kegiatan risiko yang telah diperhitungkan (<https://www.btn.co.id/id?Tentang-Kami>).

1.1.6 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Bandung

Bank BTN Kantor Cabang memiliki beberapa Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas yang tersebar di wilayah Bandung. Berikut ini gambaran struktur organisasi Bank BTN Kantor Cabang Bandung sebagai berikut:





Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Bandung

Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang Bandung, 2019

1.2 Latar Belakang Penelitian

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk atau lebih dikenal dengan nama Bank BTN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyedia jasa perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang sudah tak asing lagi di mata masyarakat dan menjadi pilihan yang masyarakat untuk menyimpan atau meminjam uang (Sendari, 2019). Industri perbankan di Indonesia pada tahun 2019 terus berkembang pesat antara lain digitalisasi, persaingan suku bunga, persaingan mendapatkan dana (Anata,2019). Dari perkembangan tiga aspek tersebut berdampak pada persaingan industri perbankan semakin kompetitif. Oleh karena itu dibutuhkan suatu strategi oleh industri perbankan maupun lainnya untuk menghadapi dan bertahan dalam persaingan dunia bisnis ini. Salah satu strateginya dengan mengelola dan mengembangkan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Menurut Susiawan dan Muhid (2015:304) bahwa sumber daya manusia adalah aset yang penting dalam suatu organisasi skala besar maupun skala kecil, karena merupakan sumber menggerakkan, mengarahkan, organisasi, mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam berbagai tuntutan masyarakat dan zaman.

Sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen sumber daya manusia (MSDM). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Sinambela (2016:7) adalah suatu proses pendayagunaan, pengembangan, penilaian, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok kerja, selanjutnya manajemen SDM juga menyangkut desain pekerjaan, perencanaan pegawai, seleksi dan penempatan, pengembangan pegawai, pengelolaan karier, kompensasi, evaluasi kinerja pengembangan tim kerja, sampai dengan masa pensiun. Pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan (2016:10) bahwa MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Terwujudnya tujuan perusahaan merupakan hasil dari kinerja karyawan yang sudah melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Menurut Kasmir (2016:34) terdapat beberapa faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja yang baik meliputi kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan

kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja.

Dari pemaparan di atas mengenai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah disiplin kerja. Disiplin adalah sikap hormat karyawan yang dilakukan secara sukarela terhadap peraturan-peraturan yang ada dengan rasa senang hati (Sutrisno, 2015:87). Selanjutnya menurut Bintoro dan Daryanto (2017:95) disiplin kerja merupakan suatu perkembangan konstruktif bagi pegawai yang berprestasi karena disiplin kerja ditunjukkan pada tindakan bukan orangnya. Pendapat lain, Afandi (2016:11) bahwa disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan dan kesediaan seorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi mencerminkan bahwa karyawan tersebut memiliki semangat kerja dan komitmen atas pekerjaannya. Untuk mendapatkan karyawan yang memiliki disiplin kerja tinggi merupakan tantangan bagi pihak perusahaan. Karena disiplin berhubungan dengan kesadaran maupun kesediaan seseorang mentaati aturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Jika melakukan pelanggaran akan mendapatkan sanksi berupa hukuman ringan, sedang, maupun berat.

Penelitian Mangkunegara dan Octorend (2015:326) menyebutkan dimensi yang mempengaruhi disiplin kerja yaitu *frequency of attendance* (frekuensi kehadiran), *obedience at work standard* (ketaatan pada standar kerja), *obedience in regulation* (kepatuhan pada peraturan), dan *work etics* (etika kerja). Frekuensi kehadiran (absensi) merupakan salah satu cara untuk mengetahui dan mengukur kedisiplinan karyawan dalam waktu kedatangan dan jam pulang pada saat bekerja. Pada tabel 1.2 dan 1.3 dibawah akan menjabarkan jumlah karyawan dan rekapitulasi absensi karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung periode Januari – Oktober 2019.

Tabel 1. 2 Jumlah Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung

Tahun	Jumlah Karyawan
2017	230
2018	221
2019	206

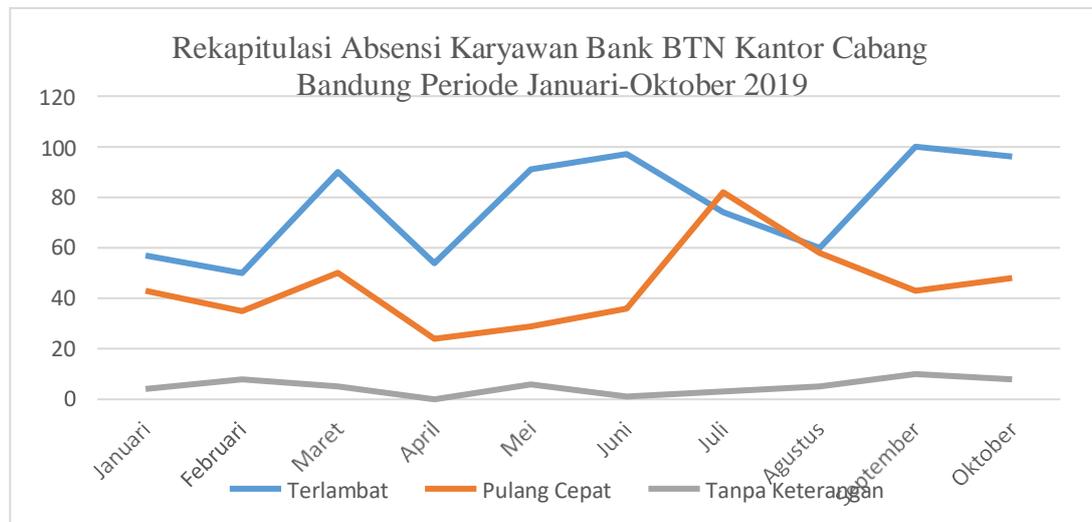
*Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang
Bandung, 2019*

**Tabel 1. 3 Rekapitulasi Absensi Karyawan Bank BTN Kantor Cabang
Bandung Periode Januari-Oktober**

Periode 2019	Terlambat	Pulang Cepat	Tanpa Keterangan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja
Januari	57	43	4	216	23
Februari	50	35	8	216	23
Maret	90	50	5	216	23
April	54	24	0	216	23
Mei	91	29	6	216	23
Juni	97	36	2	216	23
Juli	74	82	3	216	23
Agustus	60	58	5	214	23
September	100	43	9	211	21
Oktober	96	48	8	206	23

Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang Bandung, 2019

Untuk lebih jelasnya mengenai rekapitulasi absensi karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung periode Januari-Oktober 2019, akan dipaparkan pada gambar dibawah ini sebagai berikut.



Gambar 1. 3 Rekapitulasi Absensi Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung Periode Januari-Oktober

Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang Bandung, 2019

Berdasarkan gambar 1.3 rekapitulasi absensi karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung periode Januari sampai dengan Oktober 2019 memberikan gambaran bahwa terjadi pelanggaran kedisiplinan pada jam kerja dalam hal kedatangan, pulang cepat, serta tanpa keterangan (mangkir) yang mengalami fluktuatif setiap bulannya. Untuk jam kerja di Bank BTN Kantor Cabang Bandung dimulai pukul 08.00 sampai dengan 16.30. Pada bulan April menunjukkan tingkat pelanggaran kedisiplinan dalam keterlambatan yang paling rendah sebanyak 54. Namun di bulan selanjutnya yaitu Mei dan Juni keterlambatan karyawan mengalami peningkatan menjadi sebanyak 91 dan 97 serta puncak keterlambatan karyawan tertinggi di bulan September. Untuk bulan Juli menunjukkan bahwa karyawan yang pulang mendahului jam kerja palig tinggi, tetapi di bulan Agustus dan September mengalami penurunan yang cukup signifika dari 58 menjadi 43. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja karyawan di Bank BTN Kantor Bandung dari bulan Januari sampai dengan Oktober masih belum baik, karena karyawan terus melakukan pelanggaran dalam hal kedatangan dan pulang kerja tidak sesuai dengan jam kerja yang ditetapkan.

Permasalahan yang sedang terjadi di Bank BTN Kantor Cabang Bandung dimana disiplin kerja karyawan belum baik, karena masih melakukan pelanggaran dalam hal jam kerja sering terlambat dan pulang mendahului. Hal ini merupakan salah satu gejala ketidakdisiplinan karyawan. Ganyang (2018:143-144) mengemukakan beberapa gejala ketidakdisiplinan karyawan yang biasanya terlihat sebagai berikut: mengabaikan peraturan berbagai peraturan disiplin kerja yang berlaku di perusahaan, sehingga sering melakukan pelanggaran, karyawan malas bekerja disebabkan oleh tidak memiliki motivasi kuat untuk melaksanakan tugas – tugas sehari-hari, menanggukkan pekerjaan, menghindari tanggung jawab, antar karyawan saling mengandalkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, tingkat mangkir relatif tinggi, datang ke tempat kerja sering terlambat dan pulang mendahului dari jam yang ditentukan perusahaan. Tanpa disiplin kerja karyawan yang baik akan berdampak pada kinerja yang kurang optimal sehingga menghambat mewujudkan tujuan perusahaan.

Menurut Weisbock dan Hess (2018:2) era saat ini adalah era saat ini adalah era transformasi (digital) untuk mendapatkan produktivitas dan disiplin kerja karyawan yang optimal beberapa perusahaan melakukan inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Penelitian terdahulu oleh Walder (2014:121) mengungkapkan bahwa disiplin berpengaruh terhadap inovasi (inovasi pedagogi atau teknik pengajaran untuk tenaga pengajar). Inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan, pemanfaatan atau mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti (Setiamey dan Deliani, 2019:46). Kemudian menurut Nambisan *et al.* (2017:223) secara konteks umum, inovasi digital adalah sebagai penciptaan dari penawaran pasar, proses bisnis atau model yang dihasilkan dari penggunaan teknologi. Dari persepektif sistem informasi menurut Wiesbock (2018:3) mengemukakan bahwa teori inovasi digital sebagai kombinasi dari dua dampak (digitalisasi dan transformasi digital) dan memiliki tiga dasar inovasi (teknologi digital inovatif, solusi digital inovatif, dan digital

inovasi konsep bisnis. Inovasi digital ini sangat memanfaatkan teknologi dan informasi yang berkembang pesat saat ini untuk melakukan perubahan maupun memperbaiki proses bisnis yang dijalani oleh perusahaan.

Di Indonesia salah satu perusahaan sudah melakukan inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) adalah PT. Bank Tabungan Negara, Tbk atau lebih dikenal Bank BTN. Berdasarkan artikel yang penulis baca di situs berita finansial.bisnis.com inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan perusahaan memiliki tujuan agar tercipta human capital yang andal dan mampu membawa Bank BTN beradaptasi serta meningkatkan produktivitas usaha di era industri 4.0 (Kahfi, 2019). Kemudian untuk memvalidasi informasi diatas, penulis melakukan wawancara dengan human capital support officer Bank BTN Kantor Cabang Bandung mengungkapkan bahwa inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia di Bank BTN dibagi menjadi tiga bentuk inovasi. Untuk lebih jelasnya bentuk inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya yang dilakukan Bank BTN dapat dilihat pada tabel 1.5 yaitu sebagai berikut.

Tabel 1. 4 Inovasi Digitalisasi Pengelolaan Sumber Daya Manusia Bank BTN

Bentuk Inovasi Digital	Tahun Penerapan
Sistem rekrutmen <i>online</i>	2017
TI <i>Talent Management Systems</i>	-
Absensi Online (B-GATE)	2019

Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang Bandung, 2019

Pertama, bentuk inovasi digitalisasi sistem rekrutmen *online* melalui situs karir Bank BTN yaitu recruitment.btn.co.id bertujuan mengajukan lamaran dan mengirimkan berkas secara *online*. Dengan ini dapat mempercepat proses rekrutmen. Kedua, TI *Talent Management Systems* ini dapat membant mengelola karier karyawan sesuai dengan kinerja dan kompetensi yang dimiliki. Ketiga, absensi *online* B-GATE bertujuan untuk mengawasi kedisiplinan kehadiran karyawan.

Terkait dengan permasalahan disiplin kerja karyawan yang belum baik, saat ini banyak perusahaan yang telah menerapkan berbagai cara guna mengawasi disiplin. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Syahputri (2017:5690) bahwa untuk menyikapi permasalahan disiplin pegawai, pemerintah provinsi Kalimantan Timur terus berupaya melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kedisiplinan para pegawai, upaya tersebut diantaranya melalui penerapan sistem absensi *online*. Pendapat lain oleh Fardiana (2019:65) dengan adanya suatu perkembangan sebuah sistem absensi *online* “jathilan” untuk penilik sekolah dan seluruh Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Ponorogo akan mencegah terjadi kecurangan dalam sebuah penitipan absen dan terlambat dan pulang kerja. Begitupun dengan Bank BTN sudah absensi *online* yang bernama B-GATE (BTN-GEO Attendance). Absensi *online* B-GATE merupakan salah satu bentuk inovasi digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia (SDM) Bank BTN yang mulai diterapkan Februari 2019.

Absensi *online* merupakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk absen secara *online* dengan *smartphone* (Fardiana, 2019:72). Menurut Apriani (2020) absensi *online* adalah proses pencatatan data kehadiran pegawai yang dilakukan secara *real time* dengan perangkat yang sudah terhubung ke jaringan internet. Kemudian absensi *online* B-GATE merupakan aplikasi absensi berteknologi GPS dimana absen menggunakan *fingerprint* (scan wajah) yang terkoneksi langsung ke kantor pusat (Edios, 2019). Absensi *online* B-GATE ini diakses secara mudah oleh setiap karyawan Bank BTN dengan *smartphone* yang dimilikinya. Pihak yang bertanggung jawab mengelola dan mengawasi inovasi digitalisasi sumber daya manusia Bank BTN adalah human capital management division (HCMD) yang berada di kantor pusat Jakarta. Human capital management division (HCMD) dibantu oleh lima departemen yaitu human capital strategy and policy, human capital development, human capital services, human capital operation dan human capital learning center.

Adapun dua mekanisme penggunaan dari absensi *online* B-GATE yaitu absen di lingkungan kantor dan absen di luar kantor Bank BTN melalui *face identification* (scan wajah). Berikut tabel 1.6 akan menguraikan tahapan

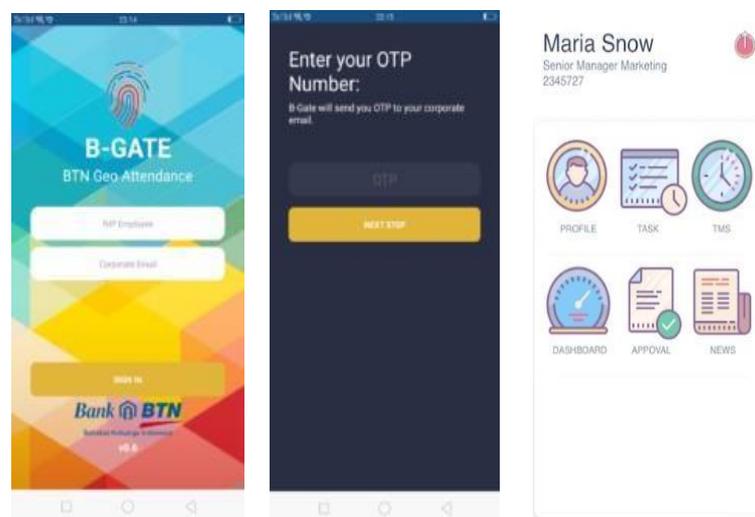
penggunaan absensi *online* B-GATE di lingkungan kantor maupun di luar kantor yaitu:

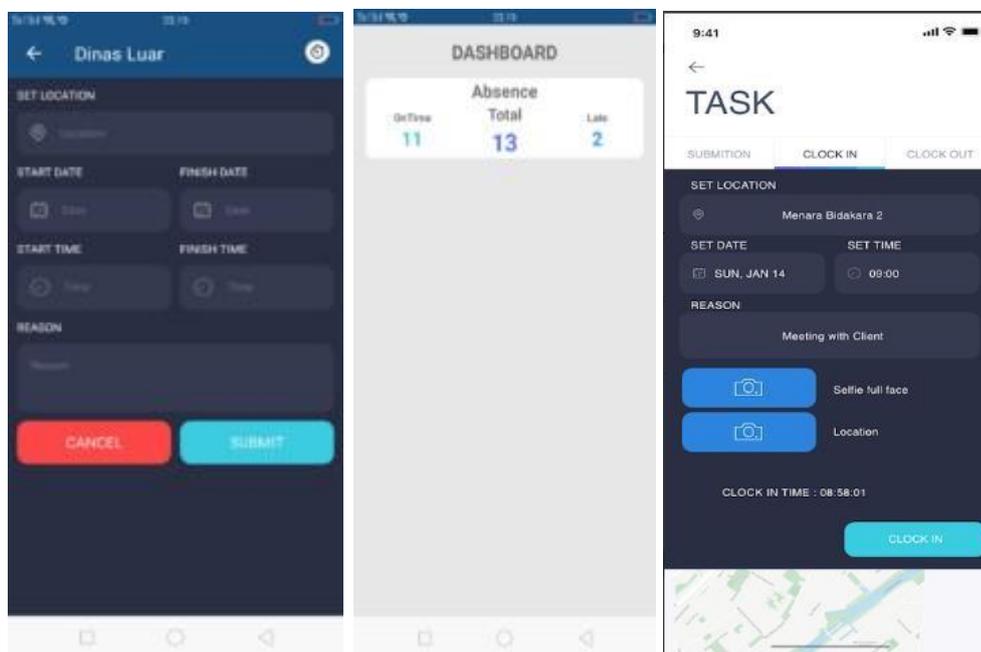
Tabel 1. 5 Tahapan penggunaan absensi online B-GATE

Lingkungan Kantor	Luar Kantor (Perjalanan Dinas)
Register Input Nip Ada OTP (kode) yang masuk ke email corporate karyawan Input OTP(kode) dari email	Fitur Task Tentukan posisi Foto Selfie Foto Venue Submit Approval dengan atasan langsung

Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang Bandung, 2019

Dalam absensi *online* B-GATE juga memiliki beberapa fitur penting lainnya meliputi fitur profil, *duty trip* (perjalanan dinas), *time management system*, fitur *dashboard* untuk melihat statistik kehadiran pegawai, fitur *approval management system*, serta *internal office news* (berita internal kantor). Manfaat yang diperoleh perusahaan setelah menerapkan absensi *online* B-GATE ini antara lain: mengurangi penggunaan kertas, merekapitulasi data absensi lebih akurat, mempercepat proses absensi absensi saat di kantor maupun perjalanan dinas, mengurangi terjadinya manipulasi absensi, dan lainnya. Tampilan dari fitur-fitur absensi *online* B-GATE untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.3 dibawah ini.





Gambar 1. 4 Tampilan fitur aplikasi B-GATE

Sumber: Human Capital Support Bank BTN Kantor Cabang Bandung, 2019

Berdasarkan hasil wawancara juga bahwa pada tahun 2016 Bank BTN melakukan inovasi digitalisasi dengan nama *Smart Branch*. *Smart Branch* merupakan inovasi digitalisasi Bank BTN yang berfokus pada layanan produk dan jasa, contohnya layanan tabungan *mobile banking* (*m-Banking*). Dari inovasi yang dilakukan oleh Bank BTN sejalan dengan penelitian Aryanto *et al.* (2015:874) bahwa inovasi tidak hanya dapat dilakukan pada inovasi produk, tetapi juga dengan bentuk lain seperti inovasi proses, inovasi dalam model bisnis, struktur organisasi, merek, pemasaran, sistem manajemen, layanan pelanggan, dan pengalaman. Inovasi ini merupakan strategi industri perbankan maupun lainnya untuk bisa berkembang dan bertahan di dunia bisnis yang semakin kompetitif.

Human capital support officer mengungkapkan bahwa penerapan absensi *online* B-GATE masih belum efektif mengawasi dan mempengaruhi disiplin kerja karyawan, disebabkan oleh beberapa kendala yang dialami oleh Bank BTN antara

lain kestabilan sistem yang kadang eror jika banyak yang mengaksesnya, hanya bisa menyimpan absensi kurun waktu satu bulan, hanya bisa *log in* di satu *smartphone*, serta jika kehilangan maupun penggantian *smartphone* karyawan wajib melapor dan melakukan verifikasi ke HCMD pusat Jakarta. Selain itu hasil dari rekapitulasi absensi periode Januari sampai dengan Oktober yang didapatkan masih terjadi pelanggaran kedisiplinan dalam bentuk hal datang dan pulang kerja tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan perusahaan walaupun sudah dilakukan pengawasan.

Dari fenomena tersebut pengaruh absensi *online* B-GATE di Bank BTN Kantor Cabang Bandung menarik untuk diteliti. Sebelumnya sudah ada beberapa penelitian yang meneliti mengenai absensi *online* terhadap disiplin kerja. Hasil penelitian Syahputri (2016:5690), Safudin (2018:108), Aisyah dan Yasri (2019:20), mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja. Begitupun dengan penelitian Fadila dan Septiana (2019:53), dan Yudiantmaja *et al.*(2018:39) bahwa sistem absensi (*fingerprint*), secara simultan berpengaruh positif terhadap disiplin kerja pegawai dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, fenomena yang terjadi di Bank BTN Kantor Cabang Bandung dan hasil penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Absensi *Online* B-GATE Sebagai Bentuk Inovasi Digital Terhadap Disiplin Kerja Karyawan (Studi Kasus Absensi *Online* B-GATE Pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung)”.

1.3 Perumusan Masalah

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk atau lebih dikenal Bank BTN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di jasa perbankan. Berdasarkan pemaparan fenomena di latar belakang bahwa Bank BTN Kantor Cabang Bandung sedang mengalami permasalahan terkait disiplin kerja karyawan yang belum baik. Dilihat belum baik dari hasil rekapitulasi absensi periode Januari-Oktober 2019 yang mengalami fluktuatif setiap bulannya. Kedisiplinan suatu perusahaan dikatakan baik, jika sebagian besar karyawan menaati peraturan-peraturan yang ada. Menaati peraturan dengan selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan tugas dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan yang telah ditetapkan serta

norma sosial yang berlaku (Hasibuan, 2016:194). Oleh karena itu disiplin memiliki peran penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Solusi untuk mengatasi pelanggaran disiplin kerja karyawan, perusahaan perlu menerapkan beberapa peraturan seperti pengawasan terhadap absensi. Penelitian Syahputri (2019:5690) dalam menyikapi permasalahan disiplin pegawai pemerintah Provinsi Kalimantan Timur terus berupaya melakukan reformasi birokrasi guna meningkatkan kedisiplinan para pegawai. Upaya tersebut diantaranya melalui penerapan sistem absensi *online* yang dimaksudkan agar data kehadiran diperoleh semakin akurat sekaligus agar disiplin kehadiran pegawai meningkat dan terpantau dengan baik. Pada bulan Februari 2019 Bank BTN sudah menerapkan absensi *online* yang bernama B-GATE (BTN Geo Attendance). Absensi *online* B-GATE merupakan salah bentuk inovasi digitalisasi pengelolaan sumber manusia Bank BTN di era revolusi industri 4.0 dengan tujuan tercipta karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan perusahaan sehingga mampu meningkatkan produktivitas kerja.

B-GATE (BTN Geo Attendance) adalah aplikasi absensi berteknologi dimana absen menggunakan *fingerprint* (scan wajah) yang terkoneksi langsung ke kantor pusat (Edios, 2019). Dari hasil wawancara dengan human capital support officer mengungkapkan bahwa absensi *online* B-GATE belum berjalan efektif mempengaruhi disiplin kerja karyawan. Ada beberapa kendala yang dialami Bank BTN dalam menerapkan absensi *online* B-GATE ini yaitu kestabilan sistem mengalami gangguan jika banyak yang mengakses, hanya bisa menyimpan riwayat absensi kurun waktu satu bulan, hanya bisa *log in* di satu *smartphone* dan lainnya. Selain itu hasil dari rekapitulasi absensi periode Januari sampai dengan Oktober 2019 masih terjadi pelanggaran disiplin kerja dalam hal datang terlambat dan pulang mendahului dari jam kerja yang ditetapkan oleh perusahaan walaupun sudah melakukan pengawasan melalui absensi *online* B-GATE.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka ditetapkan pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana absensi *online* B-GATE di PT. Bank BTN Kantor Cabang Bandung?
2. Bagaimana tingkat disiplin kerja karyawan di PT. Bank BTN Kantor Cabang Bandung?
3. Bagaimana pengaruh absensi *online* B-GATE terhadap disiplin kerja karyawan PT Bank BTN Kantor Cabang Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini berdasarkan pertanyaan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui absensi *online* B-GATE di PT. Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat disiplin kerja karyawan di PT. Bank BTN Kantor Cabang Bandung.
3. Untuk mengetahui besarnya pengaruh absensi *online* B-GATE terhadap disiplin kerja karyawan di PT. Bank BTN Kantor Cabang Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibedakan menjadi dua yakni dalam aspek teoritis dan aspek praktis.

1.6.1 Aspek Teoritis

Bahwa melalui penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk menerapkan teori – teori yang telah didapatkan khususnya ilmu manajemen sumber daya manusia selama mengikuti perkuliahan di program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika (MBTI), Universitas Telkom.

1.6.2 Aspek Praktis

- a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti, berhubungan dengan pengaruh Absensi *Online* B-GATE

sebagai bentuk inovasi digital terhadap Disiplin Kerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung.

b. Bagi Perusahaan

Bahwa hasil penelitian ini bisa menjadi saran (masukan) yang berguna dan bermanfaat bagi perusahaan terkait untuk lebih mengetahui dan memahami pengaruh Absensi *Online* B-GATE sebagai bentuk inovasi digital terhadap Disiplin Kerja Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui absensi *online* B-GATE sebagai bentuk inovasi digital terhadap disiplin kerja karyawan Bank BTN Kantor Cabang Bandung. Dengan variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah absensi *online* (X) sebagai variabel independen, serta disiplin kerja (Y) sebagai variabel dependen.

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BTN Kantor Cabang Bandung yang beralamat di Jalan Jawa No.7, Babakan Ciamis Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung. Untuk objek penelitian ini yaitu karyawan tetap Bank BTN Kantor Cabang Bandung.

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2019.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan dan menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang tinjauan teori – teori terkait penelitian, baik teori variabel independen (variabel bebas), variabel dependen (variabel terikat), kerangka pemikiran, penelitian terdahulu dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab tiga ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, meliputi uraian tentang karakteristik penelitian, alat pengumpulan data, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas dan realibilitas, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan asalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab terakhir ini memaparkan hasil analisis penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian serta saran yang baik untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.