

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN
MODAL SOSIAL ORGANISASI TERHADAP KINERJA
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh:

**ALZENA RHIANAZALA
NIM. 07011282025048**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN
MODAL SOSIAL ORGANISASI TERHADAP KINERJA
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

**ALZENA RHIANAZALA
NIM. 07011282025048**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 23 April 2024

Pembimbing,

**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001**



Mengetahui,
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL DAN
MODAL SOSIAL ORGANISASI TERHADAP KINERJA
DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK
KANTOR CABANG PALEMBANG**

Skripsi

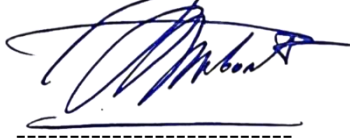
Oleh :
ALZENA RHIANAZALA
07011282025048

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 8 Mei 2024**

Pembimbing :

1. Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Tanda Tangan



Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001
2. Dian Anggraini, S.IP., M.Si
NIP. 198108142023212021

Tanda Tangan





Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alzena Rhianazala

NIM : 07011282025048

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi Terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya, 23 April 2024



Alzena Rhianazala
NIM. 07011282025048

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Utlubul Ilma Minal Mahdi ilal Lahdi;

(Tuntutlah ilmu sejak dari buaian sampai liang lahat)

(H.R. Ibn. Abd. Bar)

“Pendidikan adalah paspor ke masa depan, karena besok milik mereka yang mempersiapkannya hari ini”

(Malcolm X)

Bismillahirrahmanirrahim, Skripsi ini
saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua, yaitu Ayah
(Adrian Radiansyah) dan Mama
(Ismarindah)
2. Adik Laki-Laki saya (Asfari
Rashifansyah)
3. Keluarga Besar
4. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP
UNSRI
5. Seluruh Rekan Mahasiswa
Administrasi Publik 2020
6. Almamater Kebanggaan Universitas
Sriwijaya

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of digital transformation variables and organizational social capital on performance at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Palembang Branch Office. The method used in this study is a quantitative method used using the SPSS application. The population in this study was 107 employees with a sample of 85 employees of PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Palembang. Data collection techniques used through questionnaire spread methods. The results of this study state that the Digital Transformation variable partially affects Performance with t_{count} value of 2.681 and a significance of $0.009 < 0.05$ which means that it has a significant effect on Performance. The variable Social Capital Organization partially affects Performance with a t_{count} of 2.627 and a significance of $0.010 < 0.05$ which means that it has a significant effect on Performance. The results of this study show that Digital Transformation and Organizational Social Capital simultaneously affect Performance at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Palembang Branch Office with a calculated F_{count} of 47,976, while the significance value of F is $0.000 < 0.05$, the multiple regression analysis model is significant.

Keywords: Digital Transformation, Social Capital of Organization, Performance

Advisor



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Indralaya, 23 April 2024
Chairman of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel transformasi digital dan modal sosial organisasi terhadap kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif yang diolah menggunakan aplikasi SPSS. Populasi pada penelitian ini sebanyak 107 karyawan dengan sampel 85 karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Palembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui metode penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel Transformasi Digital secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja dengan nilai t_{hitung} 2,681 dan signifikansi $0,009 < 0,05$ yang artinya berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja. Pada variabel Modal Sosial Organisasi secara parsial berpengaruh terhadap Kinerja dengan nilai t_{hitung} 2,627 dan signifikansi $0,010 < 0,05$ yang artinya berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja. Hasil penelitian ini menunjukkan Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang dengan nilai F_{hitung} sebesar 47,976, sedangkan nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$ maka model analisis regresi berganda adalah signifikan.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Modal Sosial Organisasi, Kinerja

Pembimbing



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Indralaya, 23 April 2024

**Ketua Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Dr. M Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang tiada henti dalam memberikan rahmat, anugerah, karunia serta hidayah-Nya, dan memberikan kemudahan serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Pengaruh Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi Terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang”. Shalawat serta Salam senantiasa dicurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW sampai di kemudian hari. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari banyak bantuan dan bimbingan yang selalu memberikan motivasi dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian Skripsi dengan baik. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu mengarahkan selama melakukan studi sejak awal semester hingga akhir semester.
5. Seluruh dosen dan juga pegawai di lingkungan FISIP UNSRI.
6. Bapak Untung Suropati selaku *Branch Manager* (BM) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
7. Bapak Lutfi Aditya M selaku *Deputy Branch Business* (DBM *Business*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
8. Bapak Melza Helion selaku *Deputy Service dan Collection* (DBM *Service & Collection*) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

9. Seluruh pegawai PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang
10. Kedua Orang Tua, Ayah (Adrian Radiansyah) dan Mama (Ismarindah) sebagai orang yang tidak pernah letih memberikan doa serta memberikan dukungannya baik secara spiritual maupun materil selama ini khususnya selama masa perkuliahan. Kakak berterima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau, serta pengorbanan, cinta, do'a, motivasi, semangat, nasihat dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup kakak, mama dan ayah sangat berarti. Semoga Allah SWT selalu menjaga mama ayah dalam kebaikan dan kemudahan, Aamiin.
11. Adik kesayangan saya Asfari Rashifansyah, yang selalu mendukung saya, menghibur serta tidak pernah lelah mendengar keluh kesah saya. Semangat selalu adikku sayang. Semangat kuliah ya ganteng.
12. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung penulis dalam pembuatan Skripsi.
13. Alzena Rhianazala, *last but no least*, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap proses yang bisa dibbilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah membantu penulis menyusun Skripsi penelitian ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu senantiasa untuk selalu memberikan karunia dan limpahan berkat-Nya atas segala kebaikan yang sudah diberikan kepada penulis. Demikian penulis ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Warahmatullah Wabarakaatuh

Indralaya, 23 April 2024



Alzena Rhianazala
NIM. 07011282025048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR DIAGRAM	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Bank	18
2.1.2 Teknologi Informasi	30
2.1.3 Transformasi Digital	31
2.1.4 Modal Sosial Organisasi	35
2.1.5 Kinerja	42
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	51
2.4 Hipotesis.....	51
2.4.1 Perumusan Hipotesis Secara Parsial	52

2.4.2 Perumusan Hipotesis Secara Simultan	52
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Jenis Penelitian	54
3.2 Definisi Konsep	54
3.3 Definisi Operasional	55
3.4 Jenis dan Sumber Data	56
3.4.1 Sumber Data Primer	57
3.4.2 Sumber Data Sekunder	57
3.5 Populasi dan Sampel	57
3.5.1 Populasi	58
3.5.2 Sampel	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data	60
3.7 Teknik Analisis Data	62
3.7.1 Uji Kualitas Data	64
3.7.2 Uji Statistik Deskriptif	67
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	67
3.7.4 Uji Hipotesis	69
3.7.5 Uji Model Regresi	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	73
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	73
4.1.1 Profil PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk	74
4.1.2 Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang	76
4.1.3 Budaya Kerja	78
4.1.4 Visi dan Misi Instansi	80
4.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang	80
4.2 Deskripsi Responden Penelitian	81
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	82
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	84
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	85
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	86
4.3 Hasil Penelitian	87
4.3.1 Uji Kualitas Data	87
4.3.2 Uji Statistik Deskriptif	90
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	102

4.3.4 Uji Hipotesis	108
4.3.5 Uji Model Regresi.....	113
4.4 Pembahasan.....	115
4.4.1 Pengaruh Transformasi Digital (X_1) Secara Parsial Terhadap Kinerja (Y) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang	115
4.4.2 Pengaruh Modal Sosial Organisasi (X_2) Secara Parsial Terhadap Kinerja (Y) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang	118
4.4.3 Pengaruh Transformasi Digital (X_1) dan Modal Sosial Organisasi (X_2) Secara Bersama-Sama (Simultan) Terhadap Kinerja (Y) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang	120
BAB V PENUTUP.....	124
5.1 Kesimpulan.....	124
5.2 Saran.....	126
5.2.1 Saran Teoritis	126
5.2.2 Saran Praktis	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	133

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rumah yang Dibiayai Bank Tabungan Negara.....	5
Tabel 1.2 Volume Transaksi Digital EDC	5
Tabel 1.3 Volume Transaksi Digital BTN Properti	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	56
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang	58
Tabel 3.3 Sampel Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang	60
Tabel 3.4 Pengukuran Jawaban Berdasarkan Skala <i>Likert</i>	62
Tabel 4.1 Distribusi Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	82
Tabel 4.2 Distribusi Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Tabel 4.3 Distribusi Responden Karyawan Berdasarkan Jabatan.....	84
Tabel 4.4 Distribusi Responden Karyawan Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.5 Distribusi Responden Karyawan Berdasarkan Masa Kerja.....	86
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Transformasi Digital (X_1), Modal Sosial Organisasi (X_2), dan Kinerja (Y).....	89
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	90
Tabel 4.8 Skala Kategori Jawaban	91
Tabel 4.9 Distribusi Statistik Deskriptif	91
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Transformasi Digital.....	92
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Variabel Modal Sosial Organisasi	96
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja	99
Tabel 4.13 Uji Normalitas Menggunakan <i>Non Parametrik One Sample</i> <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	104
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	105
Tabel 4.15 Hasil Uji Spearman untuk Heteroskedastisitas	107
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi (r^2)	108
Tabel 4.17 Hasil Uji t (Uji Parsial)	110
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	112
Tabel 4.19 Hasil Regresi Linier Berganda.....	113

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Persentase Responden Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	82
Diagram 4.2 Persentase Responden Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
Diagram 4.3 Persentase Responden Karyawan Berdasarkan Jabatan.....	84
Diagram 4.4 Persentase Responden Karyawan Berdasarkan Usia	85
Diagram 4.5 Persentase Responden Karyawan Berdasarkan Masa Kerja	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 4.1 Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	73
Gambar 4.2 Tampak depan bangunan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.....	76
Gambar 4.3 Prasasti Peresmian Pemakaian Gedung.....	77
Gambar 4.4 Logo Akhlak BUMN.....	78
Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.....	81
Gambar 4.6 Uji Normalitas Menggunakan Normal <i>Probability Plot</i> (P-Plot).....	103
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	134
Lampiran 2. Kuesioner Google Formulir.....	138
Lampiran 3. Surat Keputusan Dosen Pembimbing.....	144
Lampiran 4. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	146
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian dari FISIP Universitas Sriwijaya	147
Lampiran 6. Surat Balasan Izin Penelitian PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.....	148
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi (Sempro).....	149
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi.....	150
Lampiran 9. Lembar Perbaikan Komprehensif	151
Lampiran 10. Tabulasi Data Responden Karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Palembang.....	154
Lampiran 11. Tabel Nilai t_{tabel}	160
Lampiran 12. Tabel Nilai t_{tabel}	161
Lampiran 13. Titik Persentase Distribusi Nilai F Untuk Probabilitas = 0,05	162
Lampiran 14. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	164

DAFTAR SINGKATAN

AI	: <i>Artificial Intelligence</i>
BM	: <i>Branch Manager</i>
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DBM	: <i>Deputy Branch Manager</i>
IoT	: <i>Internet of Things</i>
IT	: <i>Information Technology</i>
KPR	: Kredit Pemilikan Rumah
MSI	: <i>Method of Successive Interval</i>
OJK	: Otoritas Jasa Keuangan
PT	: Perseroan Terbatas
SDI	: Satu Data Indonesia
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SPBE	: Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solution</i>
Tbk	: Terbuka
TPB	: Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sustainable Development Goals (SDGs) merumuskan perseroan untuk berkomitmen penuh mendukung inisiatif pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (TPB) pemerintah Indonesia sebagai bagian dari upaya memenuhi target-target pembangunan berkelanjutan skala global. Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) atau *Sustainable Development Goals* (SDGs) dilakukan dengan merancang dan menjalankan berbagai kegiatan yang telah dirumuskan dalam Rencana Aksi Keuangan Berkelanjutan (RAKB) Perseroan yang komprehensif untuk memastikan peningkatan kinerja pada aspek sosial, lingkungan, dan ekonomi sekaligus memenuhi harapan para pemangku kepentingan.

Komitmen Indonesia untuk mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan ditetapkan melalui Peraturan Presiden No. 59 Tahun 2017 yang mengatur tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. TPB berisi 17 Tujuan dan 169 Target yang diharapkan dapat dicapai pada tahun 2030. Perseroan menyadari akan kewajibannya untuk ikut serta dalam pencapaian TPB, terutama pada poin ke-11 *Sustainabilities And Communities* yaitu membangun kota dan pemukiman yang layak, aman, dan terjangkau bagi semua orang pada tahun 2030 melalui produk pembiayaan kepemilikan rumah (KPR) bagi masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) tanpa membedakan suku, agama, ras dan sebagainya. Pembangunannya mengutamakan kaidah

permukiman yang inklusif. Dengan penciptaan kondisi seperti itu, diharapkan kompleks KPR BTN Bersubsidi terjaga kebersamaannya, keamanannya, dan ketangguhannya sehingga kompleks dan penghuninya terus bertahan dan berkelanjutan. Partisipasi tersebut sesuai dengan amanat Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perumahan dan Kawasan Permukiman. Dengan melakukan kegiatan yang mendukung TPB, Perseroan secara tidak langsung ikut berkontribusi terhadap penanganan isu-isu keberlanjutan dan meningkatkan ketahanan perusahaan terhadap risiko keberlanjutan.

Perkembangan teknologi informasi yang cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan berbagai teknologi di bidang layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat ke arah digital mendorong perbankan mengakselerasi proses transformasi menuju perbankan digital. Secara total, transaksi digital di seluruh dunia sejak tahun 2017-2021 tumbuh sebesar 118%, dari USD 3,09 triliun pada tahun 2017 menjadi USD 6,75 triliun pada tahun 2021 (Statista, 2021). Di Indonesia sendiri, perkembangan transaksi digital tumbuh jauh lebih tinggi, yakni sebesar 1.556 persen dalam kurun tahun 2017-2020. Transaksi uang elektronik mencapai Rp. 786,35 triliun pada 2021. Nilai tersebut meningkat Rp. 281,39 triliun (55,73%) dibanding tahun sebelumnya yang hanya Rp. 504,96 triliun (Bank Indonesia).

Permintaan untuk mengelola digitalisasi rekening didukung oleh berbagai variabel yang mendorong peningkatan komputerisasi bank di

Indonesia, mengingat Indonesia adalah negara dengan perekonomian yang memiliki potensi luar biasa untuk mempertahankan aliran digitalisasi. Aspek pendorong tersebut ditunjukkan secara spesifik dalam 3 (tiga) sudut pandang utama, yaitu: (1) Peluang digital (*digital opportunity*), antara lain meliputi potensi demografis, potensi ekonomi dan keuangan digital, potensi penetrasi penggunaan internet, serta potensi peningkatan konsumen. (2) Perilaku digital (*digital behavior*), di antaranya meliputi kepemilikan gawai dan penggunaan aplikasi mobile (*mobile apps*). (3) Transaksi digital (*digital transaction*), meliputi transaksi perdagangan online (*e-commerce*), transaksi digital banking, dan transaksi uang elektronik. Bank digital pada umumnya dapat melakukan segala aktivitas penyimpanan uang mulai dari pembukaan rekening, penukaran, penyimpanan, hingga penutupan rekening melalui telepon pintar/gadget elektronik tanpa perlu hadir secara fisik di bank. Selain itu, perbedaan mendasar lainnya adalah bank yang terkomputerisasi umumnya tidak memiliki kantor fisik (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 12 Tahun 2021).

Transformasi digital menjadi kebutuhan bagi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk khususnya sejak tahun 2016. Selain faktor lingkungan hidup yang sangat cepat dan reaksi terhadap digitalisasi yang cepat di wilayah, penguatan kemajuan tidak dapat dihindari dan harus memiliki dampak yang besar. Metodologi kemajuan mampu menjawab tantangan untuk terus menciptakan teknik yang serbaguna, imajinatif dan sejalan dengan kemajuan saat ini. Penguatan kemajuan digitalisasi dilakukan melalui perubahan lanjutan yang telah berlangsung dan terus diperluas, dipercepat, dan diperkuat sebagai bagian dari transformasi tatanan dan regulasi untuk mendukung terwujudnya visi

menjadi bank penggerak maju yang mempunyai komitmen sejati terhadap perekonomian nasional dan menjadi pelopor Indonesia Maju. Tanda nyata perubahan transformasi digital diharapkan dapat meningkatkan terbukanya pengakuan terhadap pertukaran cicilan yang secara cepat, mudah, murah, aman dan lancar.

Pada dasarnya, Transformasi digital adalah layanan yang diberikan pemerintah melalui Bank BTN berupa internet banking, *Auto Teller Machine* (ATM), mobile banking dan *elektronik transaction (e-banking)* kepada Masyarakat untuk mendapatkan bantuan pinjaman melalui digitalisasi, sehingga mempermudah dalam melaksanakan akses pembelian Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi maupun Non Subsidi. Transformasi digital ini diharapkan dapat memanfaatkan dan memudahkan akses bagi masyarakat luas serta memberi keuntungan bagi bank sehingga kinerja perbankan melalui bisnis meningkat.

Sejak pertama kali meluncurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada 10 Desember 1976 hingga Desember 2021, Perseroan telah merealisasikan kredit sebanyak 4,9 juta unit di seluruh Indonesia. Dari jumlah tersebut, 3,5 juta unit merupakan KPR Bersubsidi. Dominasi Perseroan dalam penyaluran KPR membuat Perseroan mempunyai harapan untuk mewujudkan Visi Menjadi *Best Mortgage Bank in South East Asia* di tahun 2025. Optimisme tersebut diperkuat dengan peran Perseroan dalam menyukseskan Program Sejuta Rumah. Hingga saat ini, Perseroan telah memberikan kontribusi lebih dari 60% terhadap pencapaian pembangunan sejuta rumah di berbagai wilayah. Bank Tabungan Negara (BTN) secara konsisten melalui Teknologi Informasi dan efisiensi

operasional telah diperkuat dibuktikan pada keberhasilannya meningkatkan posisi kompetitif di sektor perbankan serta sektor perumahan nasional, terkhusus demi mewujudkan program Sejuta Rumah bagi masyarakat luas. Dengan adanya transformasi digital diharapkan dapat memberikan keleluasaan bagi masyarakat untuk tetap memiliki peluang pembiayaan KPR setelah pandemik.

Tabel 1.1 Rumah yang Dibiayai Bank Tabungan Negara

Tahun	Jumlah unit KPR Subsidi	Jumlah unit KPR Non Subsidi	Total
2019	115.825	28.430	144.255
2020	98.025	17.338	115.363
2021	101.579	27.227	128.806
Jumlah	315.429	72.995	388.424

Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Berkaitan dengan hal tersebut, Bank BTN telah melakukan langkah-langkah pembiayaan pada sektor KPR dan Non KPR mulai tahun 2019-2021 dengan jumlah unit KPR sebesar 388.424 unit, hal ini belum sesuai dengan yang diinginkan oleh pemerintah dari program Sejuta Rumah, sehingga terjadi *DeadLock* yang belum terpenuhi. Pasca maraknya Covid-19 di Indonesia, kegiatan pembiayaan KPR Bank Tabungan Negara mengalami gangguan. Banyak tantangan bagi *developer* atau pengembang yang tidak bisa bergerak karena daya beli masyarakat terhadap Kredit Pemilikan Rumah (KPR) menurun. Pertumbuhan transaksi digital didukung dengan adanya penggunaan mobile banking, internet banking, dan mesin *Elektronik Data Capture* (EDC).

Tabel 1.2 Volume Transaksi Digital EDC

No	Keterangan	Tahun		Transaksi	Saldo	Sales Volume
		2021	2022			
1.	<i>Merchant EDC</i>	11.307 Unit	40.339 Unit	2.349.289	1,1 Triliun	555 Miliar

Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Berkaitan dengan hal tersebut, terjadi aktivitas yang diluar ekspektasi terhadap pelanggan, dimana pertumbuhan dan penggunaan fasilitas teknologi melampaui peran modal sosial terbangunnya hubungan, norma-norma, dan kepercayaan di antara perbankan dan masyarakat, kelompok, sehingga menjadi ujung tombak yang meningkatkan kinerja organisasi bisnis.

Pemberlakuan transformasi digital selama periode 2019 hingga 2022. Hal ini dilakukan, karena transaksi sudah bergeser ke *digital channel* (ATM, MB dan IB), namun Bank Tabungan Negara memperluas jasa layanan perbankan dengan menggandeng kemitraan dengan Badan Nasional Narkotika (BNN) dan Ombudsman seperti pengelolaan dana hingga Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dengan program andalan yaitu BTN Solusi dan memiliki beragam layanan kredit seperti kredit korporasi, kredit ringan karyawan hingga kredit bangun rumah. Adapun, sejak Januari 2021 sampai Juni 2022 BTN Solusi sukses mengalirkan kredit sebesar Rp. 1,85 triliun untuk Rp. 14 ribu debitur.

Pemerintah juga mendapatkan nilai tambah berupa kontribusi: (1) Kontribusi setoran ke negara meningkat tahun 2023-2025 dari Rp 10,36 triliun menjadi Rp 13,83 triliun, (2) Kontribusi pajak meningkat tahun 2023-2025 dari Rp 9,84 triliun menjadi Rp 12,47 triliun, dan (3) Kontribusi deviden kepada pemerintah meningkat tahun 2023-2025 dari Rp 0,52 triliun menjadi Rp 1,36 triliun, apabila pemberian kredit KPR mengalami peningkatan untuk mencapai percepatan tersebut terkait Kredit Pemilikan Rumah dengan suku bunga murah yang disubsidi oleh pemerintah.

Tabel 1.3 Volume Transaksi Digital BTN Properti

No	Volume Transaksi Digital	Tahun	
		2021	2022
1.	Visitor	174 Juta	1.053 Juta
2.	Pengajuan Kredit Online	716 Berkas	1.896 Berkas
3.	Realisasi Kredit	31.216 Debitur	231.311 Debitur

Sumber: PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Volume transaksi digital meningkat melalui BTN Properti meningkat sebagai bagian dari ekosistem perumahan, untuk mendorong pertumbuhan bisnis. Data visitor tahun 2021 (174 juta) dan tahun 2022 (1,053 juta) pengunjung. Pengajuan kredit melalui online dari tahun 2021 (716) dan tahun 2022 (1.896) pengajuan kredit online. Realisasi kredit tahun 2021 (31,216) dan tahun 2022 (231.311) debitur.

Berkaitan dengan kedua hal tersebut, yang terjadi pada Bank Tabungan Negara dengan ditutupnya 174 kantor cabang, 3 diantaranya merupakan kantor cabang Palembang dengan jumlah karyawan sebanyak 30 orang yang di *redeploy* sehingga berdampak kepada lingkungan internal yang kurang kondusif. Hal ini berakibat dari derasnya transformasi digital yang begitu masif sehingga memberi dampak negatif terhadap modal sosial organisasi, dimana terjadi efisiensi dalam aspek biaya operasional, sewa kantor, pengurangan jumlah karyawan, dan aktivitas ekonomi lainnya.

Menurut Kurniawan *et al.*, (2021) bahwa transformasi digital memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja Bank BJB. Temuan Kurniawan *et al.*, (2021) dikuatkan oleh penelitian Rahmadani (2022) mengungkapkan bahwa Transformasi digital berpengaruh terhadap kinerja Bank BUMN di Indonesia dengan didorong melalui peningkatan internet dan penggunaan gawai di masyarakat luas yang memungkinkan semakin banyak yang mengakses aplikasi

daring sehari-hari. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Nguyen-Thi-Huong *et al.*, (2023) menyatakan bahwasannya transformasi digital berdampak negatif terhadap kinerja bank, dikarenakan terbatasnya sumber daya infrastruktur telah menghambat perkembangan transformasi digital, yang mengakibatkan operasional perbankan menjadi lebih efisien namun menurunkan laba akibat paradoks profitabilitas.

Sorenson & Rogan (2014:263) menemukan bahwa keberhasilan strategi sebelumnya terletak pada gagasan bahwa organisasi memiliki modal sosial organisasi, efektivitas yang terlahir bergantung pada modal sosial yang dimiliki karyawan. Istilah modal sosial mengacu pada produk positif yang dihasilkan dari interaksi manusia. Hasil positif bisa berwujud atau tidak berwujud dan mencakup dukungan, informasi berguna, ide-ide inovatif, dan peluang masa depan. Untuk mawadahi kebutuhan beberapa individu diperlukannya sebuah organisasi. Riset ini dikuatkan pada penelitian Analia *et al.*, (2019) hasil penelitiannya mengatakan bahwa modal sosial meningkatkan kinerja. Oleh karena itu, modal sosial mencakup kepercayaan, jaringan serta norma yang mempunyai pengaruh signifikan dari segi produksi, proses internal, dan kemampuan sumber daya. Kinerja yang dihasilkan baik maka pelayanan publik yang diberikan pemerintah atau organisasi perusahaan akan memudahkan masyarakat dalam mencapai kebutuhan dan keperluannya. Dukungan pertumbuhan sebuah perusahaan dan pemerintahan, diperlukannya modal sosial organisasi untuk menyongsong dan mendukung kinerja organisasi agar masyarakat publik mendapatkan pelayanan yang semakin efektif serta efisien. Hadirnya pengembangan transformasi digital dapat mempengaruhi kinerja pada

organisasi, begitupun pada modal sosial organisasi yang baik maka akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.

Berdasarkan referensi yang disebutkan peneliti, untuk itu peneliti hendak melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pembahasan ini karena saat ini hampir semua perusahaan, khususnya pemerintah, telah melakukan digitalisasi sejumlah program untuk memenuhi kebutuhan informasi perusahaan dan meningkatkan kinerja organisasi dengan berkepentingan untuk pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Berdasarkan paparan tersebut, peneliti hendak melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi Terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang”

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Transformasi Digital berpengaruh terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang?
2. Apakah Modal Sosial Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang?
3. Apakah Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sebagaimana diuraikan pada rumusan masalah diatas, maka berikut merupakan tujuan yang diharapkan, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Modal Sosial Organisasi terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.
3. Untuk mengetahui Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagaimana diuraikan tujuan penelitian diatas, maka berikut merupakan manfaat yang diharapkan, yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan dan refleksi bagi Ilmu Administrasi Publik. Penelitian ini juga diharapkan demi meningkatkan pemahaman serta pengetahuan mengenai dampak Transformasi Digital dan Modal Sosial Organisasi terhadap Kinerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang dan sebagai pengeimplementasian ilmu yang didapat selama perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diperlukan meningkatkan kontribusi berupa modifikasi serta perbaikan yang tepat serta sumbangan pemikiran untuk kemajuan dan pengembangan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akintimehin, O. O., *et al.* (2019). *Social capital and its effect on business performance in the Nigeria informal sector*. *Heliyon*, 5(7), h.1-13. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02024>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 10:30 WIB
- Alanizan, S. (2023). *The Effectiveness Of Digital (During The Covid-19 Pandemic)*. *International Journal of Entrepreneurship* 27(1), h.1-8. <https://www.abacademies.org/articles/the-effectiveness-of-digital-transformation-on-employee-performance-during-the-covid19-pandemic.pdf>. Diakses pada 17 September 2023. Pukul 17:04 WIB
- Analia, R. T. F. A *et al.* (2019). Modal Sosial Upaya Meningkatkan Kinerja Usaha Mikro Kecil (UMK) di Kota Padang Sumatera Barat. *Jurnal Ekonomi Pertanian dan Agribisnis (JEPA)*. 3(1), h.108-117. <https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.jepa.2019.003.01.11>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 11:48 WIB
- Analia, D *et al.* (2020). *The Impact of Social Capital on the Performance of Small Micro Enterprises*. *Jurnal Ekonomi Malaysia* 54(1). h.81-96. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17576/JEM-2020-5401-6>. Diakses pada Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 10:48 WIB
- Antoni, D (2022). *E-Government Berbasis Information Technology Infrastructure*. Surabaya Jawa Timur : CV. Mitra Mandiri Persada
- Choiri, M. M., & Sidiq, U. (2023). *Contribution of Social Capital in Strengthening Community-Based Education (CBE) in Madrasah*. *Cendekia: Jurnal Kependidikan Dan Kemasyarakatan*. 21(1), h.125-134. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/cendekia/article/view/5940>. Diakses pada 18 September 2023. Pukul 18:09 WIB
- Fahmi, I. (2013). *Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi*. Bandung : Alfabeta
- Firdausijah *et al.* (2023). *Manajemen Sektor Publik*. Padang Sumatera Barat : PT Global Eksekutif Teknologi
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Gray & Rumpe (2015). *Models for Digitalization. Software and Systems Modeling*, 14(4), h.1319-1320. <https://doi.org/10.1007/s10270-015-0494-9>. Diakses pada 17 September 2023. Pukul 19:04 WIB
- Guo, L., & Xu, L. (2021). *The Effects of Digital Transformation on Firm Performance: Evidence from China ' s Manufacturing Sector*. *MDPI stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations*. 13(1). h. 1-19. <https://doi.org/10.3390/su132212844>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 12:11 WIB
- Hantono. (2020). *Metodologi Penelitian Skripsi dengan Aplikasi SPSS*. Yogyakarta : Deepublish.

- Harahap, M. G., et al. (2020). *Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia)*. Suka Jaya-Carenang, Kab Serang Banten : Sada Kurnia Pustaka
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018). pengaruh Kepemimpinan , Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 1(1), h. 71-80. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2243>. Diakses pada 20 September 2023. Pukul 23:54 WIB
- Hulu, Y. M. (2018). Peran Modal Sosial Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi di PKP2A I Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*. 15(2), h. 261–277. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i2.176>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 10:28 WIB
- Huseno, T. (2016). *Kinerja Pegawai*. Malang : Media Nusa Creative
- Ismail, F. (2018). *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta : Prenadamedia Group
- Jesse, N. (2018). *Organizational Evolution - How Digital Disruption Enforces Organizational Agility*. *IFAC-Papers On Line*. 51(30), h. 486-491. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2018.11.310>. Diakses pada 24 September 2023. Pukul 18:56 WIB
- Juniarti, A. T., & Putri, D G. (2021). *Faktor-Faktor Dominan yang Mempengaruhi Kinerja*. Purwokerto Selatan, Kab. Banyumas, Jawa Tengah : CV. Pena Persada
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Garfindo Persada
- Kriebela, J., & Debener, J. (2020). *The Effect of Digital Transformation on Bank Performance*. *University of Münster*. (14)16. h. 1-34. <https://ssrn.com/abstract=3461594> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3461594>. Diakses pada 17 September 2023. Pukul 18:50 WIB
- 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), h. 158-181. <https://doi.org/10.34010/jika.v10i2.4426>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 10:25 WIB
- Leana, C. R., & van Buren, H. J. (1999). *Organizational Social Capital and Employment Practices*. *The Academy of Management Review*, 24(3), h. 538. <https://doi.org/10.2307/259141>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 10:45 WIB
- Menike, L. M. (2021). *Effect of Social Capital on Firm Performance : An Empirical Study of Small Enterprises in Sri Lanka*. *Journal Of Social Science Research*. (16). h. 108-125. <https://doi.org/10.24297/jssr.v16i.8904>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 12:20 WIB
- Nahspiet, J., & Ghoshal, S. (1998). *Social Capital, Intellectual Capital and The Organization Advantage*. *Academy Of Management Review*. (23)2. h.242-266. <https://doi.org/10.2307/259373>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 13:22 WIB
- Nawawi, H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan*

Industri. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada

- Nguyen-thi-huong, L., et al. (2023). *How Does Digital Transformation Impact Bank Performance ?*. *Cogent Economics & Finance*. 11(1). h. 1-10
<https://doi.org/10.1080/23322039.2023.2217582>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 11:41 WIB
- Nguyen, T. T. Q., Tran, N. G., & Nguyen, T. T. (2023). *Social Capital And Digital Transformation Of Startups In Vietnam During The Covid-19 Pandemic : The Mediating Role Of Human Capital And Access To Resources*. *Management Systems in Production Engineering*. (31)1. h. 33-42.
<https://doi.org/10.2478/mspe-2023-0005>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 12:54 WIB
- Nuryanto, U. W., Sutawidjaya, A. H., & Saluy, A. B. (2020). *The Impact of Social Capital and Organizational Culture on Improving Organizational Performance*. *International Review of Management and Marketing* 10(3). h. 93-100.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32479/irmm.9923>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 13:04 WIB
- Ozgun, A. H., et al (2022). *Healthcare Analytics Social Capital And Organizational Performance : The Mediating Role Of Innovation Activities And Intellectual Capital*. *Healthcare Analytics*. h.1-12.
<https://doi.org/10.1016/j.health.2022.100046>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 12:37 WIB
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2021). Bank Umum Nomor 12 Tahun 2021. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Peraturan%20OJK%20No.%2012%20Tahun%202021.pdf. Diakses pada 18 Januari 2024. Pukul 13.54 WIB
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2019). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nomor 39 Tahun 2019. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>. Diakses pada 18 September 2023. Pukul 12.34 WIB
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2017). Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Nomor 59 Tahun 2017. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/72974/perpres-no-59-tahun-2017>. Diakses pada 18 Januari 2024. Pukul 13.44 WIB
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). Satu Data Indonesia (SDI). Nomor 95 Tahun 2018. https://jdih.setkab.go.id/PUUdoc/175860/Perpres_Nomor_39_Tahun_2019.pdf. Diakses pada 18 September 2023. Pukul 12. 47 WIB
- Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2016). Penyelenggaraan Perumahan Dan Kawasan Permukiman. Nomor 14 Tahun 2016. file:///C:/Users/ASUS/Downloads/PP%20Nomor%2014%20Tahun%202016-1.pdf. Diakses pada 18 Januari 2024. Pukul 13.47 WIB
- Popović-Pantić, S., Semenčenko, D., & Vasilić, N. (2019). *The Influence of Digital*

- Transformation on Business Performance: Evidence of The Women-Owned Companies.* *Ekonomika Preduzeća.* h.397-414. <https://doi.org/10.5937/EKOPRE1908397P>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 11:55 WIB
- Radiansyah, A., *et al.* (2023). *MSDM Perusahaan pada Era Revolusi Industri 4.0 Menuju Era Society 5.0*. Jambi : PT. Sonpedia Publishing Indonesia
- Rahmadani, Shinta. (2022). *Pengaruh Transformasi Digital Sistem Terhadap Kinerja Bank BUMN di Indonesia*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
- Ritonga, A. E., Sinaga, K., & Saragi, S. (2023). Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar. *Jurnal Publik Reform.* (10)1. h.35–49. <https://doi.org/https://doi.org/10.46576/jpr.v10i1.3453>. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 13:24 WIB
- Sayuti. (2016). Modal Sosial dalam Organisasi. *Jurnal Transformasi Pemerintahan.* (8)2. h. 111–118. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/5606>. Diakses pada 18 September 2023. Pukul 19:05 WIB
- Setini, M., *et al.* (2020). *The Passway Of Women Entrepreneurship : Starting From Social Capital With Open Innovation , Through to Knowledge Sharing And Innovative Performance. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity Article.* doi:10.3390/joitmc6020025. Diakses pada 12 Oktober 2023. Pukul 11.34 WIB
- Setiono, R. (2021). *Transformasi Digital Sebagai Variabel Intervening Pada Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai*. Universitas Mercu Buana
- Silae, N. R., *et al.* (2021). *Kinerja Karyawan*. Bandung : Widina Bhakti Persada
- Simanjuntak, P. J. (2011). *Manajemen & Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Soderholm, P *et al.* (2018). *Addressing Societal Challenges*. Sweden : Luleå University of Technology
- Sorenson, O., & Rogan, M. (2014). *(When) Do Organizations Have Social Capital?. Annual Review of Sociology.* (40). h. 261-280. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-071913-043222>. Diakses pada 17 September 2023. Pukul 16:39 WIB
- Sufren & Natanael. (2014). *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta
- Suryani & Jhon. (2018). *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta : CV Budi Utama
- Suyatno, Thomas *et al.* (2007). *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

- Tantardini, M., & Kroll, A. (2016). *The Role Of Organizational Social Capital In Performance Management. Public Performance and Management Review*. 39(1). h. 83-99. <https://doi.org/10.1080/15309576.2016.1071163>. Diakses pada 17 September 2023. Pukul 20:49 WIB
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1992). Perbankan Nomor 7 Tahun 1992. https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_Perbankan.pdf. Diakses pada 19 Januari 2024. Pukul 11.32 WIB.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1998). Perbankan Nomor 10 Tahun 1998. <https://bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>. Diakses pada 20 Januari 2024. Pukul 09.12 WIB.
- Undang-Undang Republik Indonesia. (1998).
- Warner, K. S. R., & Wäger, M. (2019). *Building Dynamic Capabilities For Digital Transformation: An On Going Process Of Strategic Renewal. Long Range Planning (LRP)*. h. 1-58. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2018.12.001>. Diakses pada 20 September 2023. Pukul 23:48 WIB
- Widodo, H. T. (2016). Peran dan Manfaat Modal Sosial Dalam Peningkatan Efektivitas Kerja Karyawan Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah di Sentra Kerajinan Tas dan Koper Tanggulangin Sidoarjo. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Perbankan*. 2(12016), h. 1-14. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v2i1.911>. Diakses pada 27 September 2023. Pukul 16:02 WIB
- Widyastuti, N., & Rahardja, E. (2018). Analisis Pengaruh Stress (Studi pada Pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. 7(1). h. 1-11. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/20896>. Diakses pada 27 September 2023. Pukul 16:27 WIB
- Wijayanto, H., & Harsadi, P. (2021). *Modul Transformasi Digital. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Sinar Nusantara*. Semarang. https://eprints.sinus.ac.id/780/1/Modul_Transformasi_Digital.pdf. Diakses pada 29 September 2023. Pukul 14:26 WIB
- Xie, X., & Wang, S. (2023). *Digital Transformation Of Commercial Banks In China: Measurement, Progress And Impact. China Economic Quarterly International*. 3(1). h. 35-45. <https://doi.org/10.1016/j.ceqi.2023.03.002>. Diakses pada 16 September 2023. Pukul 15:27 WIB
- Zahara, Z. (2023). *Media Sosial dan Pelayanan Publik: Pengaruh Adopsi dan Penggunaan Media Sosial Instagram Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perdagangan Provinsi Sumatera Selatan*. Universitas Sriwijaya. <https://doi.org/10.23960/administratio.v14i1.352>. Diakses pada 20 September 2023. Pukul 12:13 WIB
- Zufriandy. (2013). *Metode Penelitian*. Jakarta Barat : Halaman Moeka Publishing