

Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja terhadap Produktivitas Pegawai pada Era Digitalisasi di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru

Dinna Nurhasanah^{1*}, Yolanda Safitri Nelaz², Neni Afriyani³

^{1,2,3}Program Studi Akuntansi, Universitas Awal Bros, Pekanbaru, Riau, 28141, Indonesia

¹dinna@univawalbros.ac.id, ²yolanda@univawalbros.ac.id,

³neniafriyani@univawalbros.ac.id

*Corresponding Author

Diajukan : 20/05/2026

Disetujui : 22/06/2026

Dipublikasi : 30/06/2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap produktivitas karyawan di era digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 75 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan, sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan motivasi kerja dapat meningkatkan produktivitas karyawan, sementara tingginya tingkat stres kerja cenderung menurunkan produktivitas dalam menghadapi transformasi digital di sektor perbankan.

Kata Kunci: Bank Syariah Indonesia, Digitalisasi, Motivasi Kerja, Produktivitas Pegawai, Stres Kerja.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor perbankan. Transformasi digital menjadi salah satu strategi penting yang harus diterapkan oleh lembaga keuangan guna mempertahankan daya saing dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu institusi perbankan syariah terbesar di Indonesia terus melakukan inovasi melalui penerapan sistem dan layanan berbasis digital untuk meningkatkan efektivitas operasional dan efisiensi pelayanan. Implementasi digitalisasi tersebut meliputi penggunaan aplikasi perbankan digital, otomatisasi proses kerja, serta integrasi sistem informasi yang menuntut kemampuan adaptasi sumber daya manusia dalam menjalankannya (Rivai, 2022).

Produktivitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Secara umum, produktivitas mencerminkan kemampuan individu maupun organisasi dalam menghasilkan *output* kerja yang optimal dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara maksimal. Dalam konteks era digitalisasi, fenomena produktivitas pegawai semakin mendapat perhatian serius karena perubahan sistem kerja berbasis teknologi secara langsung berdampak pada cara pegawai bekerja, berkomunikasi, dan memberikan pelayanan. Organisasi yang mampu menjaga dan

meningkatkan produktivitas pegawainya di tengah arus transformasi digital akan memiliki daya saing yang lebih kuat dibandingkan organisasi yang belum mampu beradaptasi.

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem digital di lingkungan organisasi. Pegawai menjadi faktor utama dalam menjalankan aktivitas operasional serta memastikan teknologi yang diterapkan dapat dimanfaatkan secara optimal. Fenomena produktivitas pegawai menjadi isu penting dalam organisasi modern karena produktivitas yang tinggi mencerminkan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada sektor perbankan syariah, produktivitas pegawai menjadi faktor strategis yang menentukan kualitas pelayanan, kecepatan transaksi, dan kepuasan nasabah. Perkembangan transformasi digital dalam industri perbankan telah mendorong perubahan pola kerja yang menuntut pegawai untuk mampu beradaptasi dengan penggunaan teknologi, sistem informasi terintegrasi, serta layanan berbasis digital. Di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru, implementasi digitalisasi memberikan dampak positif berupa percepatan proses operasional dan peningkatan efisiensi layanan. Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan masih terdapat perbedaan tingkat produktivitas antarpegawai yang ditandai dengan variasi kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital, ketepatan penyelesaian pekerjaan, dan pencapaian target kerja. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sumber daya manusia, seperti motivasi kerja dan tingkat stres kerja yang dialami pegawai.

Fenomena produktivitas dalam dunia perbankan menunjukkan kecenderungan yang semakin kompleks seiring dengan pesatnya transformasi digital. Pegawai perbankan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan profesional di tengah perubahan sistem kerja yang terus berkembang. Ketika produktivitas pegawai tidak terkelola dengan baik, dampaknya akan dirasakan secara langsung pada kualitas layanan nasabah, efisiensi operasional, serta pencapaian target bisnis perusahaan. Fenomena ini menjadi semakin relevan di era digitalisasi, di mana kemampuan adaptasi teknologi menjadi faktor penentu utama keberhasilan kerja pegawai. Menurut Sedarmayanti (2017), produktivitas kerja merupakan perbandingan antara hasil kerja yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan secara efektif dan efisien. Sejalan dengan itu, Simamora (2014) menambahkan bahwa produktivitas merupakan ukuran efisiensi dan efektivitas individu maupun organisasi dalam menghasilkan *output* kerja. Pada era digitalisasi, tuntutan terhadap kecepatan pelayanan, ketepatan kerja, serta kemampuan penguasaan teknologi menjadi faktor yang sangat memengaruhi produktivitas pegawai.

Berdasarkan hasil observasi awal dan laporan kinerja di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru, ditemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan produktivitas pegawai setelah diterapkannya sistem digital baru. Walaupun digitalisasi mampu mempercepat proses kerja dan meningkatkan keteraturan sistem operasional, masih terdapat perbedaan tingkat kinerja antarpegawai. Sebagian pegawai menunjukkan peningkatan produktivitas yang cukup baik, sedangkan sebagian lainnya mengalami kendala seperti kesalahan *input* data dan keterlambatan penyelesaian pekerjaan. Kondisi tersebut diduga dipengaruhi oleh faktor motivasi kerja dan stres kerja yang dialami pegawai.

Motivasi kerja merupakan dorongan yang muncul dalam diri seseorang untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal demi mencapai tujuan organisasi. Hasibuan (2016) menyatakan bahwa motivasi yang tinggi dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih semangat, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam proses perubahan dari sistem kerja konvensional menuju sistem digital, pegawai memerlukan dukungan motivasi baik secara intrinsik maupun ekstrinsik agar mampu beradaptasi dengan perubahan yang terjadi.

Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan pegawai kurang antusias dalam meningkatkan kompetensi dan kemampuan kerja mereka.

Selain motivasi, digitalisasi juga dapat memunculkan tekanan psikologis berupa stres kerja. Luthans (2015) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, pola pikir, dan kondisi fisik seseorang akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan individu. Pada BSI KC Harapan Raya Pekanbaru, tuntutan untuk memahami teknologi baru, target operasional yang tinggi, serta kekhawatiran terhadap kesalahan sistem menjadi beberapa faktor yang memicu stres kerja. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan kelelahan kerja, serta berdampak pada menurunnya kualitas dan kuantitas hasil pekerjaan pegawai.

Berdasarkan laporan kinerja internal semester I tahun 2025, BSI KC Harapan Raya Pekanbaru berhasil mencapai target layanan nasabah sebesar 88%. Namun demikian, masih terdapat sejumlah kendala terkait kecepatan pelayanan dan akurasi data yang disebabkan oleh kemampuan adaptasi pegawai terhadap sistem digital yang belum merata. Permasalahan yang ditemukan meliputi kesulitan pegawai dalam mengoperasikan sistem baru, meningkatnya beban kerja akibat tambahan tanggung jawab pengelolaan data digital, serta adanya perbedaan kemampuan teknologi antarpegawai yang memengaruhi kenyamanan dan efektivitas kerja.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda mengenai pengaruh motivasi kerja dan stres kerja terhadap produktivitas pegawai. Penelitian Wibowo (2020) menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai. Sementara itu, penelitian Pratiwi (2021) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap produktivitas pegawai. Namun, penelitian Suryani (2022) menemukan bahwa stres kerja tidak memberikan pengaruh signifikan apabila beban kerja masih dalam batas yang wajar serta didukung fasilitas kerja yang memadai. Berdasarkan fenomena yang terjadi serta adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Stres Kerja terhadap Produktivitas Pegawai pada Era Digitalisasi di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru.”

2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Produktivitas Pegawai

Produktivitas merupakan konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil kerja yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan dalam proses pencapaiannya. Menurut Henry Simamora (2014), produktivitas kerja merupakan ukuran efisiensi dan efektivitas individu maupun organisasi dalam menghasilkan *output* kerja. Dalam konteks perbankan syariah, produktivitas pegawai dapat diukur melalui kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai standar kualitas, ketepatan waktu, akurasi transaksi, serta pencapaian target kerja yang telah ditentukan. Tingkat produktivitas yang tinggi menunjukkan bahwa pegawai mampu bekerja secara optimal sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017), indikator produktivitas kerja meliputi kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara efektif, kualitas hasil kerja sesuai standar operasional prosedur, efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya, kedisiplinan kerja, serta kemampuan beradaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Pada era digitalisasi, indikator tersebut juga mencakup kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi dan memanfaatkan sistem digital secara optimal. Pegawai yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan minim kesalahan sehingga produktivitas kerja dapat meningkat secara signifikan.

Produktivitas pegawai dalam industri perbankan syariah memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan menjaga daya saing perusahaan di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat (Rivai, 2022). Digitalisasi layanan perbankan menuntut pegawai untuk memiliki kompetensi, kreativitas, dan kemampuan belajar yang baik agar mampu mengikuti perubahan sistem kerja berbasis teknologi (Simamora, 2014). Selain itu, produktivitas pegawai juga dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, stres kerja, pelatihan, serta dukungan organisasi (Mangkunegara, 2017; Wibowo, 2020). Apabila perusahaan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan dukungan yang memadai, maka pegawai akan terdorong untuk bekerja lebih optimal sehingga produktivitas organisasi dapat terus meningkat (Sedarmayanti, 2017).

Dalam penelitian ini, produktivitas pegawai diukur berdasarkan lima indikator yang merepresentasikan kemampuan pegawai dalam menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien pada era digitalisasi (lihat Tabel 1). Pertama, kualitas hasil kerja, yaitu tingkat ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil pekerjaan pegawai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan organisasi. Kedua, kuantitas hasil kerja, yaitu jumlah pekerjaan yang berhasil diselesaikan dalam periode waktu tertentu sesuai target yang telah ditentukan. Ketiga, ketepatan waktu, yaitu kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai tenggat waktu yang telah ditetapkan tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Keempat, efisiensi penggunaan alat atau sistem kerja, yaitu kemampuan pegawai dalam memanfaatkan sarana, perangkat, dan sistem digital yang tersedia secara optimal untuk menunjang produktivitas kerja. Kelima, kemampuan adaptasi teknologi, yaitu kemampuan pegawai dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan teknologi baru yang diterapkan dalam proses kerja perbankan digital.

Kelima indikator tersebut dipilih karena mampu menggambarkan pencapaian kinerja pegawai secara komprehensif, baik dari aspek hasil kerja maupun kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan kerja berbasis digital. Pada sektor perbankan syariah, produktivitas tidak hanya diukur dari banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan, tetapi juga dari tingkat akurasi, kecepatan pelayanan, pemanfaatan sistem digital secara optimal, dan kemampuan pegawai dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terus berubah. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut dinilai relevan untuk mengukur tingkat produktivitas pegawai pada Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru dalam menghadapi tuntutan transformasi digital.

2.2 Motivasi Kerja

Motivasi merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi seseorang dalam melakukan suatu tindakan. Menurut Hasibuan (2016), motivasi adalah faktor yang mampu menggerakkan dan mengarahkan perilaku individu dalam mencapai tujuan tertentu. Dalam dunia kerja, motivasi memiliki peranan penting karena dapat menentukan tingkat semangat, antusiasme, dan tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, disiplin dalam bekerja, serta mampu menyelesaikan tugas dengan optimal. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan menurunnya produktivitas, kurangnya semangat kerja, serta meningkatnya tingkat kesalahan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, organisasi perlu memahami pentingnya motivasi sebagai salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan pencapaian tujuan perusahaan.

Motivasi kerja terbagi menjadi dua jenis, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik merupakan dorongan yang berasal dari dalam diri individu, seperti keinginan untuk berkembang, memperoleh kepuasan kerja, mencapai prestasi, dan meningkatkan kemampuan diri. Sementara itu, motivasi ekstrinsik berasal dari faktor luar individu, seperti pemberian gaji, penghargaan, promosi jabatan, lingkungan kerja yang nyaman, serta hubungan

kerja yang harmonis. Kedua jenis motivasi tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi perilaku pegawai di tempat kerja. Dalam lingkungan perbankan syariah, motivasi kerja sangat diperlukan karena pegawai dituntut untuk mampu bekerja secara profesional, teliti, dan cepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu, perkembangan teknologi dan digitalisasi layanan perbankan juga menuntut pegawai untuk terus belajar dan meningkatkan kompetensi agar mampu mengikuti perubahan sistem kerja yang semakin modern dan berbasis digital (Hasibuan, 2016).

Teori Hierarki Kebutuhan yang dikemukakan oleh Abraham Maslow dalam pendapat Sedarmayanti (2017) menjelaskan bahwa kebutuhan manusia terdiri atas kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri. Kebutuhan fisiologis berkaitan dengan kebutuhan dasar seperti gaji yang memadai untuk memenuhi kebutuhan hidup, sedangkan kebutuhan rasa aman berkaitan dengan jaminan keamanan kerja dan stabilitas pekerjaan. Kebutuhan sosial mencakup hubungan baik dengan rekan kerja dan lingkungan organisasi, sementara kebutuhan penghargaan berkaitan dengan pengakuan atas prestasi kerja yang dicapai pegawai. Adapun kebutuhan aktualisasi diri merupakan kebutuhan tertinggi, yaitu kesempatan untuk mengembangkan potensi dan kemampuan diri secara maksimal. Dalam konteks digitalisasi perbankan, kebutuhan akan rasa aman dan pengembangan diri menjadi aspek penting yang harus dipenuhi organisasi agar pegawai mampu beradaptasi terhadap perubahan teknologi. Perusahaan yang mampu memberikan dukungan berupa pelatihan, pengembangan kompetensi, penghargaan kerja, serta lingkungan kerja yang kondusif akan mendorong meningkatnya motivasi kerja pegawai sehingga produktivitas dan kinerja organisasi dapat tercapai secara optimal.

Dalam penelitian ini, motivasi kerja diukur melalui lima indikator yang mencerminkan kebutuhan dan dorongan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sebagaimana tercantum dalam Tabel 1. Pertama, penghasilan yang memadai, yaitu tingkat kepuasan pegawai terhadap gaji, tunjangan, dan kompensasi yang diterima sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya (Hasibuan, 2016). Penghasilan yang memadai menjadi motivator ekstrinsik utama yang mendorong pegawai untuk bekerja lebih produktif dan loyal terhadap organisasi. Kedua, jaminan keamanan kerja, yaitu rasa aman dan kepastian pegawai terhadap keberlangsungan pekerjaan dan stabilitas posisi dalam organisasi. Menurut Maslow dalam Sedarmayanti (2017), kebutuhan rasa aman merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi agar pegawai dapat bekerja dengan tenang dan fokus. Ketiga, lingkungan kerja yang kondusif, yaitu suasana kerja yang harmonis, nyaman, dan mendukung produktivitas, termasuk hubungan kerja yang positif antarpegawai maupun dengan atasan. Rivai (2022) mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang baik secara signifikan memengaruhi motivasi dan kinerja pegawai. Keempat, pengakuan atas prestasi kerja, yaitu bentuk apresiasi dan penghargaan yang diberikan organisasi kepada pegawai atas pencapaian kinerja yang baik. Pengakuan prestasi dapat berupa penghargaan formal maupun pujian langsung dari atasan yang berdampak positif terhadap semangat kerja pegawai (Mangkunegara, 2017). Kelima, kesempatan pengembangan karier digital, yaitu peluang yang diberikan organisasi kepada pegawai untuk mengembangkan kompetensi digital melalui pelatihan, sertifikasi, maupun promosi jabatan berbasis kemampuan teknologi.

Kelima indikator tersebut merepresentasikan faktor-faktor intrinsik dan ekstrinsik yang dapat mendorong pegawai untuk bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Pada era digitalisasi, motivasi kerja tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan ekonomi dan rasa aman dalam bekerja, tetapi juga mencakup kesempatan untuk mengembangkan kompetensi digital serta memperoleh dukungan organisasi dalam menghadapi perubahan teknologi. Semakin tinggi motivasi yang dirasakan pegawai, semakin besar dorongan untuk meningkatkan kualitas kerja, beradaptasi dengan sistem digital, dan berkontribusi terhadap pencapaian produktivitas organisasi. Oleh karena itu, indikator-

indikator tersebut dinilai relevan untuk mengukur tingkat motivasi kerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru.

2.3 Stres Kerja

Stres kerja merupakan kondisi ketegangan fisik maupun psikologis yang muncul akibat adanya tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan kemampuan individu. Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (2015), stres terjadi ketika seseorang menghadapi tuntutan atau tekanan yang dianggap penting namun sulit dikendalikan. Dalam lingkungan kerja, stres dapat dialami oleh setiap pegawai ketika menghadapi tekanan pekerjaan, target yang tinggi, maupun perubahan situasi kerja yang berlangsung secara cepat. Pada sektor perbankan, khususnya perbankan syariah, tingkat stres kerja cenderung meningkat karena pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan profesional kepada nasabah. Selain itu, pegawai juga harus mampu menjaga ketelitian dalam transaksi keuangan serta memenuhi target perusahaan dalam kondisi persaingan yang semakin ketat. Apabila tekanan kerja tersebut berlangsung terus-menerus tanpa adanya pengelolaan yang baik, maka kondisi tersebut dapat memengaruhi kesehatan fisik, emosional, dan kinerja pegawai.

Transformasi digital dalam dunia perbankan menjadi salah satu faktor yang dapat memicu munculnya stres kerja pada pegawai. Perubahan sistem kerja berbasis teknologi menyebabkan pegawai harus mampu beradaptasi dengan penggunaan aplikasi digital, sistem transaksi elektronik, dan pelayanan berbasis teknologi informasi. Kondisi ini sering kali menimbulkan tekanan tersendiri, terutama bagi pegawai yang belum sepenuhnya menguasai teknologi baru. Selain itu, adanya tuntutan untuk bekerja lebih cepat, meningkatkan produktivitas, serta memenuhi target kerja dalam era digitalisasi juga dapat menambah tingkat stres pegawai. Faktor-faktor lain yang menyebabkan stres kerja di antaranya beban kerja yang berlebihan, ketidakjelasan pembagian tugas, tekanan waktu, konflik hubungan kerja, kurangnya dukungan organisasi, serta tuntutan untuk selalu siap menghadapi perubahan. Dalam situasi tertentu, stres kerja yang dialami pegawai dapat menyebabkan munculnya rasa cemas, kelelahan mental, menurunnya semangat kerja, bahkan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan.

Apabila tidak dikelola dengan baik, stres kerja dapat memberikan dampak negatif terhadap individu maupun organisasi. Pegawai yang mengalami stres berlebihan cenderung mengalami penurunan konsentrasi, kesulitan mengambil keputusan, meningkatnya tingkat kesalahan kerja, serta menurunnya kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, stres kerja juga dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosional yang berdampak pada rendahnya produktivitas kerja pegawai. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan karena menurunkan efektivitas dan efisiensi kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan upaya pengelolaan stres kerja melalui penciptaan lingkungan kerja yang nyaman, pembagian beban kerja yang seimbang, pemberian pelatihan teknologi, komunikasi kerja yang baik, serta dukungan psikologis kepada pegawai. Dengan pengelolaan stres yang tepat, pegawai akan lebih mampu menghadapi tekanan pekerjaan dan beradaptasi terhadap perubahan teknologi sehingga produktivitas kerja dapat tetap terjaga secara optimal.

Dalam penelitian ini, stres kerja diukur melalui lima indikator, yaitu beban kerja berlebih, ketidakpastian peran, tekanan pencapaian target, konflik hubungan kerja, serta tekanan adaptasi terhadap sistem baru. Kelima indikator tersebut merepresentasikan berbagai sumber tekanan yang berpotensi memengaruhi kondisi psikologis pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Pada era digitalisasi, stres kerja tidak hanya muncul akibat tingginya tuntutan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh perubahan sistem kerja berbasis teknologi yang mengharuskan pegawai untuk terus menyesuaikan diri dengan prosedur, aplikasi, dan pola kerja baru. Kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan psikologis yang berdampak pada konsentrasi, kenyamanan kerja, serta kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas secara

efektif. Oleh karena itu, indikator-indikator tersebut dinilai relevan untuk mengukur tingkat stres kerja pegawai pada Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru dalam menghadapi tuntutan transformasi digital yang semakin kompleks (Robbins & Judge, 2015; Pratiwi, 2021).

2.4 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan kajian teori yang telah dipaparkan, maka penelitian ini mengusulkan bahwa motivasi kerja diduga berpengaruh positif terhadap produktivitas pegawai, sedangkan stres kerja diduga berpengaruh negatif terhadap produktivitas pegawai. Landasan teoritis hipotesis ini bersumber dari Teori Hierarki Kebutuhan Maslow (dalam Sedarmayanti, 2017) yang menegaskan bahwa pemenuhan kebutuhan dasar hingga aktualisasi diri akan mendorong individu bekerja lebih produktif. Selain itu, teori motivasi Hasibuan (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor motivasi seperti penghasilan yang memadai, jaminan keamanan kerja, dan pengakuan prestasi secara langsung berpengaruh terhadap semangat dan produktivitas kerja pegawai. Terkait stres kerja, Robbins dan Judge (2015) menjelaskan bahwa kondisi ketegangan akibat beban kerja yang berlebihan dan tuntutan adaptasi teknologi baru dapat menurunkan efektivitas dan efisiensi kerja pegawai secara signifikan.

Hubungan antara motivasi kerja, stres kerja, dan produktivitas pegawai tidak hanya didukung oleh landasan teoritis, tetapi juga oleh berbagai penelitian empiris sebelumnya. Motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong pegawai untuk bekerja lebih optimal, meningkatkan semangat kerja, serta mempercepat kemampuan adaptasi terhadap perubahan lingkungan kerja. Sebaliknya, tingkat stres kerja yang tinggi berpotensi menurunkan konsentrasi, kualitas kerja, dan efektivitas penyelesaian tugas. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Wibowo (2020) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai perbankan. Selain itu, penelitian Pratiwi (2021) dan Suryani (2022) menemukan bahwa stres kerja cenderung berpengaruh negatif terhadap produktivitas pegawai, terutama ketika tekanan kerja tidak diimbangi dengan dukungan organisasi yang memadai. Dalam konteks transformasi digital pada industri perbankan syariah, motivasi kerja menjadi faktor penting yang mendorong pegawai untuk beradaptasi dengan teknologi baru, sedangkan stres kerja yang tidak terkelola dapat menghambat proses adaptasi tersebut. Oleh karena itu, hubungan antara motivasi kerja, stres kerja, dan produktivitas pegawai memiliki dasar teoritis dan empiris yang kuat sehingga layak untuk diuji lebih lanjut dalam penelitian ini. Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut:

H₁: Motivasi kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas pegawai pada era digitalisasi di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru.

H₂: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap produktivitas pegawai pada era digitalisasi di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru.

3. Metode

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap dan kontrak yang bekerja di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru yang berjumlah 87 orang. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria: pegawai yang telah bekerja minimal 1 tahun dan terlibat langsung dalam operasional layanan maupun administrasi yang menggunakan sistem digital. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 orang.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang disebarlang langsung kepada responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dengan menggunakan Skala

Likert 5 poin, yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Kurang Setuju, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat yang rinciannya sebagai berikut:

Tabel 1. Identifikasi dan Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Produktivitas Pegawai (Y)	Kemampuan pegawai menghasilkan keluaran kerja sesuai standar kualitas dan kuantitas dalam periode tertentu, disesuaikan dengan tuntutan digitalisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas hasil kerja 2. Kuantitas hasil kerja 3. Ketepatan waktu 4. Efisiensi penggunaan alat/sistem 5. Kemampuan adaptasi teknologi
Motivasi Kerja (X ₁)	Dorongan mental yang menggerakkan perilaku pegawai untuk bekerja dengan semangat demi mencapai tujuan organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penghasilan yang memadai 2. Jaminan keamanan kerja 3. Lingkungan kerja yang kondusif 4. Pengakuan prestasi 5. Kesempatan pengembangan karir digital
Stres Kerja (X ₂)	Kondisi ketegangan fisik dan psikis akibat tuntutan pekerjaan yang berkaitan dengan perubahan sistem dan beban kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beban kerja berlebih 2. Ketidakpastian peran 3. Tekanan pencapaian target 4. Konflik hubungan kerja 5. Tekanan adaptasi sistem baru

3.4 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 26. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F) pada tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau tingkat kepercayaan 95%. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu motivasi kerja dan stres kerja, terhadap produktivitas pegawai secara parsial. Sementara itu, uji F digunakan untuk menguji pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap produktivitas pegawai. Kriteria pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan $\alpha = 0,05$, di mana hipotesis diterima apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Selain itu, analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel motivasi kerja dan stres kerja dalam menjelaskan variasi produktivitas pegawai. Hasil analisis regresi linier berganda selanjutnya disajikan dalam bentuk persamaan regresi guna menggambarkan arah dan besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1 Hasil Uji Instrumen

Berdasarkan Tabel 2, Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dibandingkan r tabel sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	R hitung	r tabel	Keputusan
Motivasi Kerja	MK1 - MK10	0,412 - 0,789	0,227	Valid
Stres Kerja	SK1 - SK10	0,398 - 0,745	0,227	Valid
Produktivitas	PR1 - PR10	0,445 - 0,812	0,227	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Standar Koefisien Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Motivasi Kerja	0,6	0,876	Reliabel
2	Stres Kerja	0,6	0,842	Reliabel
3	Produktivitas Pegawai	0,6	0,891	Reliabel

Nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel > 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur penelitian memiliki tingkat keandalan yang baik dan konsisten.

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil pengujian hipotesis dapat dipercaya. Pengujian yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang kuat antarvariabel independen dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Motivasi Kerja (X ₁)	0,764	1,309	Tidak terjadi multikolinearitas
Stres Kerja (X ₂)	0,764	1,309	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan Tabel 4, nilai *Tolerance* pada variabel motivasi kerja dan stres kerja sebesar 0,764 atau lebih besar dari 0,10. Selain itu, nilai VIF masing-masing variabel sebesar 1,309 atau lebih kecil dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

4.3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Interpretasi hasil menunjukkan bahwa konstanta sebesar 12,458 berarti apabila motivasi kerja dan stres kerja dianggap konstan, maka produktivitas pegawai bernilai 12,458 satuan. Selanjutnya, koefisien X₁ bernilai positif sebesar 0,672 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan motivasi kerja akan meningkatkan produktivitas sebesar 0,672 satuan. Sementara itu, koefisien X₂ bernilai negatif sebesar 0,325 yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan stres kerja akan menurunkan produktivitas sebesar 0,325 satuan.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (*Uji t*)

Variabel	Koefisien Regresi (B)	t hitung	Sig.
Konstanta	12,458	5,807	0,000
Motivasi Kerja (X ₁)	0,672	7,384	0,000
Stres Kerja (X ₂)	-0,325	-3,735	0,001

Persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 12,458 + 0,672 X_1 - 0,325 X_2 + e$$

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,612 atau 61,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variasi produktivitas pegawai dapat dijelaskan oleh variasi motivasi kerja dan stres kerja, sedangkan sisanya 38,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai, sedangkan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai.

4.4 Diskusi

4.4.1 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Produktivitas Pegawai

Berdasarkan hasil pengujian statistik diperoleh nilai t hitung sebesar 7,384 yang lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 1,993 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai. Temuan penelitian ini mendukung pendapat Hasibuan (2016) yang menyatakan bahwa motivasi merupakan faktor pendorong yang mampu meningkatkan semangat kerja pegawai. Pada Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru, penerapan sistem digital menuntut pegawai untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan pola kerja yang lebih modern dan berbasis teknologi. Pegawai yang memperoleh motivasi dalam bentuk penghargaan, dukungan pengembangan kompetensi, jaminan keamanan kerja, maupun kesempatan mengikuti pelatihan digital cenderung memiliki semangat kerja yang lebih tinggi.

Motivasi kerja juga berperan penting dalam mendorong pegawai untuk mempelajari dan memahami teknologi baru yang digunakan dalam operasional perbankan. Ketika kebutuhan pegawai, baik secara material maupun nonmaterial, terpenuhi, maka tingkat loyalitas, tanggung jawab, dan dedikasi terhadap pekerjaan akan meningkat. Hal tersebut berdampak pada meningkatnya kualitas pelayanan, efektivitas kerja, serta produktivitas pegawai secara keseluruhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2020) dan Julita (2023) yang menyatakan bahwa motivasi kerja memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja sumber daya manusia, khususnya pada sektor perbankan yang terus mengalami perkembangan teknologi.

4.4.2 Pengaruh Stres Kerja terhadap Produktivitas Pegawai

Hasil pengujian statistik menunjukkan nilai t hitung sebesar -3,735 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima, yang berarti stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratiwi (2021) yang menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai perbankan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat stres yang dialami pegawai, semakin besar kemungkinan terjadinya penurunan konsentrasi, ketelitian, dan efektivitas kerja yang pada akhirnya berdampak pada produktivitas. Temuan ini juga mendukung sebagian hasil penelitian Suryani (2022) yang menemukan adanya pengaruh stres kerja terhadap produktivitas karyawan pada era digital. Namun demikian, terdapat perbedaan pada kondisi tertentu, di mana Suryani (2022) melaporkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap produktivitas ketika beban kerja masih berada dalam batas yang wajar dan organisasi menyediakan fasilitas kerja yang memadai. Perbedaan hasil tersebut diduga disebabkan oleh karakteristik lingkungan kerja dan tingkat tekanan pekerjaan yang berbeda pada masing-masing objek penelitian. Pada Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru, transformasi digital yang disertai tuntutan adaptasi teknologi, target kerja, serta peningkatan kompleksitas pekerjaan diduga menjadi faktor yang memperkuat pengaruh negatif stres kerja terhadap produktivitas pegawai. Dengan demikian, pengelolaan stres kerja menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan organisasi untuk menjaga dan meningkatkan produktivitas pegawai di tengah perubahan lingkungan kerja berbasis digital.

Beberapa faktor yang menjadi penyebab stres kerja antara lain meningkatnya beban kerja, tuntutan pencapaian target, kekhawatiran terhadap kesalahan sistem, serta tuntutan untuk menguasai aplikasi dan teknologi baru dalam waktu singkat. Pegawai yang mengalami tingkat stres tinggi cenderung mengalami penurunan konsentrasi, kelelahan mental, serta peningkatan risiko melakukan kesalahan dalam pekerjaan, sehingga produktivitas kerja menjadi menurun.

Meskipun demikian, terdapat sebagian pegawai yang mampu menjadikan tekanan kerja sebagai tantangan untuk meningkatkan kemampuan diri dan kinerja. Namun, secara umum dampak negatif stres kerja masih lebih dominan dibandingkan dampak positifnya. Oleh karena itu, pengelolaan stres kerja menjadi hal penting yang perlu diperhatikan oleh organisasi agar produktivitas pegawai tetap terjaga di tengah perubahan sistem kerja berbasis digital.

5. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai pada era digitalisasi di Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru. Semakin tinggi motivasi yang diberikan kepada pegawai, baik dalam bentuk material maupun nonmaterial, maka semakin tinggi pula produktivitas kerja yang dihasilkan. Selain itu, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap produktivitas pegawai. Tingginya tingkat stres kerja akibat tuntutan perubahan sistem dan peningkatan beban kerja dapat menurunkan produktivitas pegawai dalam menjalankan aktivitas operasional berbasis digital. Bagi manajemen Bank Syariah Indonesia KC Harapan Raya Pekanbaru, disarankan untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai melalui pemberian penghargaan, pelatihan kompetensi digital, serta dukungan kerja yang memadai. Selain itu, perlu dilakukan pengelolaan beban kerja secara proporsional agar tingkat stres kerja pegawai dapat dikendalikan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi produktivitas pegawai, seperti kompetensi sumber daya manusia, budaya organisasi, maupun pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian juga dapat diperluas pada cabang perbankan lain dengan jumlah sampel yang lebih besar agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.

Daftar Pustaka

- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta, Indonesia: PT Bumi Aksara.
- Julita, T. (2023). *Pengaruh good governance dan sistem pengendalian internal terhadap kualitas laporan keuangan pada Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kepulauan Riau* (Skripsi). Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan.
- Luthans, F. (2015). *Organizational behavior* (12th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, D. (2021). Pengaruh stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai bank. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 45–58.
- Rivai, V. (2022). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). *Perilaku organisasi* (16th ed.). Jakarta, Indonesia: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung, Indonesia: PT Refika Aditama.
- Simamora, H. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Indonesia: STIE YKPN.
- Suryani, A. (2022). Analisis pengaruh stres kerja dan motivasi terhadap produktivitas karyawan di era digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Syariah*, 5(2), 112–125.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Wibowo, A. (2020). Pengaruh motivasi kerja dan kompetensi terhadap kinerja pegawai perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 2(1), 33–47.