

## **ABSTRACT**

The dynamic development of technology affects the lifestyle of each individual. Technology is a means of solving various work problems and is also a lifestyle for all levels of society. The Covid 19 pandemic forces the current service system to use an online system. Through the use of the internet, the banking business can more easily reach its customers as a platform for service media during the Covid 19 pandemic which requires social distancing and restrictions on social activities. Adaptation of the use of ICT in the company must ensure its effectiveness in achieving higher levels of performance, for example by increasing the efficiency of HR performance, simplifying and facilitating faster monitoring of customer demand trends and increasing the speed of communication with customers as a benchmark for the performance of key banking services.

Based on hypothesis analysis using SEM PLS in 46 HR in BNI KCU Semarang the conclusion of the hypothesis is as follows: When roleplaying training increases, HR Competence will increase. There is no relationship between roleplaying training and HR Competence. This means that training does not affect the improvement of human resource performance in BNI KCU Semarang. If HR Competence increases, HR Performance will increase. ICT Skill moderates the relationship between HR Competence and HR Performance. This means that the higher the competence of human resources and strengthened by the ability to use ICT, it will improve the performance of the human resources of BNI KCU Semarang.

Key words : roleplaying training; HR Competence; ICT Skill; human resource performanc

## ABSTRACT

Perkembangan teknologi yang dinamis mempengaruhi gaya hidup setiap individu. Teknologi merupakan sarana untuk menyelesaikan berbagai masalah pekerjaan dan juga menjadi gaya hidup bagi semua lapisan masyarakat. Pandemi Covid 19 memaksa sistem layanan saat ini menggunakan sistem online. Melalui pemanfaatan internet, bisnis perbankan dapat lebih mudah menjangkau nasabahnya sebagai platform media layanan selama pandemi Covid 19 yang membutuhkan social distancing dan pembatasan aktivitas sosial. Adaptasi penggunaan TIK di perusahaan harus memastikan efektivitasnya dalam mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi, misalnya dengan meningkatkan efisiensi kinerja SDM, menyederhanakan dan memfasilitasi pemantauan yang lebih cepat terhadap tren permintaan pelanggan dan meningkatkan kecepatan komunikasi dengan pelanggan sebagai tolak ukur untuk kinerja layanan perbankan utama.

Berdasarkan analisis hipotesis dengan menggunakan SEM PLS pada 46 SDM di BNI KCU Semarang diperoleh kesimpulan sebagai berikut: Semakin meningkat pelatihan peran maka Kompetensi SDM akan meningkat, tidak ada hubungan antara pelatihan roleplaying dengan Kompetensi SDM. Artinya pelatihan tidak berpengaruh terhadap peningkatan kinerja sumber daya manusia di BNI KCU Semarang. Jika Kompetensi SDM meningkat maka Kinerja SDM akan meningkat. Keterampilan TIK memoderasi hubungan antara Kompetensi SDM dan Kinerja SDM. Artinya semakin tinggi kompetensi SDM dan diperkuat dengan kemampuan pemanfaatan TIK maka akan meningkatkan kinerja SDM BNI KCU Semarang.

Kata kunci: pelatihan peran; Kompetensi SDM; Keterampilan TIK; kinerja sumber daya manusia.

## INTRODUCTION

Perkembangan teknologi yang sangat dinamis mempengaruhi gaya hidup setiap individu. Teknologi menjadi sarana penyelesaian berbagai masalah pekerjaan dan juga menjadi gaya hidup semua lapisan masyarakat. Pandemi Covid 19 memaksa sistem pelayanan pada saat ini dituntut menggunakan system daring. Melalui penggunaan internet, bisnis perbankan dapat dengan lebih mudah menjangkau customernya sebagai platform untuk media pelayanan dimasa pandemic Covid 19 yang mengharuskan social distancing dan pembatasan aktivitas sosial. Dalam masa pandemic seperti ini, perbankan dituntut untuk menempuh langkah-langkah strategis dalam bersaing pada kondisi apapun agar tetap bisa mempertahankan eksistensinya. Selain tuntutan akan kemampuan bersaing, perusahaan juga dituntut untuk memiliki keunggulan yang dapat membedakan perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya. Untuk meningkatkan keunggulan, perusahaan perlu melakukan peningkatan kinerja sumber daya manusia yang dimilikinya. Suatu perusahaan dapat dikatakan berhasil jika perusahaan tersebut telah mencapai apa yang telah ditargetkan perusahaan selama ini. Peranan Sumber Daya Manusia dalam sebuah perusahaan sangat penting, walaupun teknologi secanggih apa pun tidak dapat berjalan jika tidak diproses oleh manusia. Manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi.

Pegawai yang kompeten pada umumnya mampu melakukan tugas dengan baik dan memuaskan serta dapat dipercaya untuk tugas-tugas tertentu yang membutuhkan tingkat kompetensi tinggi. Kompetensi kerja dapat ditingkatkan dengan berbagai cara, salah satunya dengan menyelenggarakan pelatihan kerja

terhadap pegawai. Pelatihan akan memberikan kesempatan bagi pegawai mengembangkan keahlian dan kemampuan dalam bekerja agar apa yang diketahui dan dikuasai dapat membantu pegawai untuk mengerti apa yang seharusnya dikerjakan dan mengapa harus dikerjakan, memberikan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan keahlian. Kompetensi kerja yang dibutuhkan dalam era digital sekarang ini adalah kompetensi yang berbasis digital.

Adaptasi penggunaan ICT dalam perusahaan harus dipastikan efektivitasnya dalam pencapaian tingkat kinerja yang lebih tinggi [1], misalnya dengan meningkatkan efisiensi kinerja SDM, mempermudah dan memfasilitasi pemantauan yang lebih cepat terhadap tren permintaan pelanggan dan peningkatan kecepatan komunikasi dengan nasabah sebagai tolok ukur kinerja layanan utama perbankan. Untuk membuat penggunaan ICT yang efektif, banyak perusahaan yang akhirnya harus mengembangkan keterampilan terkait ICT[2]. Efek kekurangan keterampilan tersebut dapat dikurangi jika perusahaan yang terkena dampak kekurangan merespons dengan cara (seperti meningkatkan pelatihan tenaga kerja) yang membantu mengurangi kekurangan dari waktu ke waktu [3].

Penelitian terdahulu mengenai hubungan kompetensi dan kinerja masih banyak menimbulkan kontroversi. Perbedaan hasil antara kompetensi dan kinerja menyisakan kesempatan riset yang sangat luas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi profesional tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja akademik siswa [4]. Penelitian lain menyatakan bahwa kompetensi secara signifikan memprediksi kinerja [5]. Studi ini menggarisbawahi pentingnya kompetensi kewirausahaan untuk meningkatkan kelangsungan hidup dan kinerja perusahaan. Hasil penelitian [6] yang menyatakan bahwa kompetensi

berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian [7] yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari kompetensi, yang artinya semakin tinggi kompetensi SDM maka akan meningkatkan prestasi kerja SDM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif tetapi tidak signifikan antara kompetensi dan kinerja keuangan di perusahaan Bahrain [8]. Hasil penelitian lain menunjukkan kompetensi pemimpin sangat penting untuk mempromosikan berbagi pengetahuan dan meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan [9].

Berdasarkan uraian tersebut, penulis merasa tertarik menganalisis lebih jauh tentang “Analisis Pengaruh Roleplaying Training Approach untuk Meningkatkan Human Resources Competence Terhadap Human Relation Performance Dengan ICT Skill Sebagai Variabel Moderasi Pada Pegawai Bank BNI KCU Semarang”.