ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Sinta 5, Copernicus, Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v6i5.11196

ANALISIS DAMPAK *TECHNOLOGICAL DEFICIENCY* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UPK SYARIAH TUJUAH SARUMPUN AMPEK ANGKEK KABUPATEN AGAM

Analysis of the Impact of Technological Deficiency on Employee Performance at UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Agam Regency

Nur Kholilah & Yuwarman Mansur
UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi
nkholilah38@gmail.com; mansuryuwarman@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Jun 13, 2026	Jul 11, 2026	Jul 23, 2026	Jul 28, 2026

Abstract

The decline in operational performance and membership at UPK Syariah Tujuah Sarumpun, Ampek Angkek Subdistrict, Agam Regency, indicates a problem suspected to be associated with technological deficiency. This study aimed to analyze the impact of technological limitations on employee performance. The study employed a qualitative approach with a descriptive design. Data were collected through observation, semistructured interviews, and documentation and were subsequently analyzed using an interactive model comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. The results showed that limited hardware, the absence of integrated software, and the low digital competence of human resources caused administrative processes to remain manually conducted. These conditions adversely affected work-time efficiency, precision and accuracy, service quality, productivity, and employee professionalism. Technological limitations were also associated with a decline in financing realization from 102.20% in

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

2022 to 65.20% in 2024 and a decrease in the number of members. These findings confirm that technological deficiency negatively affects employee performance and organizational operational effectiveness. This study contributes to the development of research on technology utilization in Islamic microfinance institutions and provides practical implications regarding the need to upgrade technological infrastructure, provide integrated software, improve the digital competence of human resources, establish standard operating procedures, and improve service facilities.

Keywords: Technological Deficiency; Employee Performance; Information Technology; Operational Efficiency; UPK Syariah

Abstrak: Penurunan kinerja operasional dan jumlah anggota pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun, Kecamatan Ampek Angkek, Kabupaten Agam, menunjukkan adanya permasalahan yang diduga berkaitan dengan *technological deficiency*. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak keterbatasan teknologi terhadap kinerja karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan perangkat keras, tidak tersedianya perangkat lunak terintegrasi, dan rendahnya kompetensi digital sumber daya manusia menyebabkan proses administrasi masih dilakukan secara manual. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efisiensi waktu kerja, ketelitian dan akurasi, kualitas pelayanan, produktivitas, serta profesionalisme karyawan. Keterbatasan teknologi juga berkaitan dengan penurunan realisasi pembiayaan dari 102,20% pada 2022 menjadi 65,20% pada 2024 serta berkurangnya jumlah anggota. Temuan ini menegaskan bahwa *technological deficiency* berdampak negatif terhadap kinerja karyawan dan efektivitas operasional organisasi. Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai pemanfaatan teknologi pada lembaga keuangan mikro syariah serta memberikan implikasi praktis berupa perlunya pembaruan infrastruktur teknologi, penyediaan perangkat lunak terintegrasi, peningkatan kompetensi digital sumber daya manusia, penyusunan prosedur operasional standar, dan perbaikan fasilitas pelayanan.

Kata Kunci: *Technological Deficiency*; Kinerja Karyawan; Teknologi Informasi; Efisiensi Operasional; UPK Syariah

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era modern telah menjadi faktor strategis dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja organisasi, termasuk pada sektor keuangan (Apriliani, 2024; Goel & Kashiramka, 2026). Digitalisasi mendorong lembaga untuk menata ulang sistem operasional agar lebih cepat, akurat, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif teoritis, teknologi dipahami sebagai sumber daya strategis yang mampu membentuk keunggulan kompetitif apabila dimanfaatkan secara optimal. Temuan empiris menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan bisnis pada lembaga keuangan syariah (Purwani et al., 2025;

Asrah et al., 2024; Pulungan et al., 2026; Purwani et al., 2025)). Ketersediaan teknologi yang memadai dengan demikian menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kinerja organisasi serta kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teknologi informasi dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi pada lembaga keuangan syariah.

Dalam konteks lembaga keuangan syariah, penerapan teknologi tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kesesuaian dengan prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah dituntut mampu mengintegrasikan nilai-nilai Islam dengan inovasi teknologi agar tetap kompetitif serta mampu menjangkau masyarakat yang lebih luas. Hasil kajian menunjukkan bahwa digitalisasi operasional berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan pada lembaga keuangan syariah (Komalasari et al., 2026; Sifa' & Muctharom, 2025). Teknologi dalam hal ini berfungsi sebagai instrumen transformasi organisasi yang mendukung profesionalitas kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kontribusi digitalisasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kinerja karyawan pada lembaga keuangan syariah.

Unit Pengelola Kegiatan (UPK) merupakan lembaga keuangan mikro berbasis pemberdayaan masyarakat yang berperan dalam memperluas akses keuangan, khususnya di wilayah pedesaan. UPK menjalankan fungsi pengelolaan dana serta pelaksanaan program ekonomi masyarakat secara kolektif (Indriani et al., 2020; Hernita et al., 2025). Perkembangan kelembagaan menunjukkan adanya transformasi menuju sistem berbasis syariah yang mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan keberlanjutan (Rofiullah, 2025; Safitri et al., 2025; Apriliana, 2024). Implementasi tersebut tercermin pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam yang menyediakan layanan pembiayaan berbasis akad syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran UPK sebagai lembaga keuangan mikro syariah dalam meningkatkan akses keuangan masyarakat.

Kondisi empiris menunjukkan adanya permasalahan pada kinerja karyawan yang berkorelasi dengan penurunan jumlah anggota. Data memperlihatkan jumlah anggota sebanyak 127 orang pada tahun 2020, meningkat menjadi 209 orang pada tahun 2021 atau bertambah 64,57%. Periode berikutnya menunjukkan penurunan menjadi 204 orang pada tahun 2022 atau berkurang 2,39%. Tahun 2023 jumlah anggota kembali menurun menjadi 154 orang atau turun 24,51%. Tahun 2024 jumlah anggota tercatat 130 orang atau berkurang 15,58%. Pola tersebut mencerminkan lemahnya kemampuan retensi anggota yang berkaitan

dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kinerja karyawan dengan tingkat retensi anggota pada UPK Syariah.

Data realisasi pembiayaan juga memperlihatkan pola fluktuatif. Tahun 2021 dan 2022 menunjukkan capaian yang melampaui target, masing-masing sebesar 104,80% dan 102,20%. Tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 77,45%. Tahun 2024 kembali turun menjadi 65,20%. Volume pembiayaan menunjukkan penurunan sebesar 24,22% pada tahun 2023 dan 15,82% pada tahun 2024. Tren tersebut mengindikasikan adanya kontraksi kinerja yang berlangsung secara berkelanjutan serta mencerminkan adanya kendala dalam operasional lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian target pembiayaan pada lembaga keuangan syariah.

Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan kondisi technological deficiency atau keterbatasan teknologi. Secara konseptual, kondisi ini merujuk pada ketidaktersediaan infrastruktur teknologi yang memadai dalam mendukung aktivitas kerja. Keterbatasan tersebut mencakup perangkat keras yang tidak lagi sesuai kebutuhan, ketiadaan perangkat lunak yang terintegrasi, serta rendahnya kompetensi digital sumber daya manusia. Kajian menunjukkan bahwa keterbatasan teknologi berimplikasi pada menurunnya efisiensi kerja, lambatnya proses pelayanan, serta meningkatnya risiko kesalahan data (Dewi et al., 2025; Bratamanggala & Ali, 2024; Fajriyah, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak technological deficiency terhadap efisiensi kerja karyawan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa aktivitas operasional masih bergantung pada perangkat komputer lama dengan jumlah terbatas. Jaringan internet tidak stabil dan sistem pencatatan dilakukan secara manual. Tidak tersedia perangkat lunak akuntansi syariah yang terintegrasi untuk mendukung pengelolaan transaksi. Kondisi tersebut menyebabkan alur kerja menjadi lambat, memperpanjang waktu pelayanan, serta meningkatkan potensi kesalahan pencatatan. Dampak yang muncul terlihat pada menurunnya kualitas pelayanan serta berkurangnya tingkat kepuasan anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh keterbatasan teknologi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.

Kondisi fasilitas pelayanan juga menunjukkan keterbatasan yang cukup signifikan. Beberapa fasilitas penting seperti toilet, ruang bermain anak, fasilitas disabilitas, dan ruang minum gratis tidak tersedia. Dalam perspektif teori dua faktor Herzberg, kondisi tersebut termasuk dalam faktor hygiene yang berpengaruh terhadap tingkat kenyamanan kerja. Ketidaktersediaan fasilitas tersebut menimbulkan ketidakpuasan baik bagi nasabah maupun

karyawan. Karyawan menghadapi tekanan psikologis dalam melayani keluhan nasabah di tengah keterbatasan sarana kerja. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya fokus kerja serta kualitas pelayanan (Julyanthry et al., 2025). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas pelayanan terhadap kenyamanan kerja dan kinerja karyawan.

Keseluruhan kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek dipengaruhi oleh keterbatasan teknologi dan fasilitas kerja. Interaksi kedua faktor tersebut membentuk hambatan sistemik dalam operasional lembaga. Kebutuhan terhadap perbaikan infrastruktur teknologi serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi hal yang mendesak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif pengaruh technological deficiency terhadap kinerja karyawan pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *technological deficiency* terhadap kinerja karyawan pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam. Penelitian ini difokuskan pada identifikasi berbagai bentuk keterbatasan teknologi yang meliputi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), dan sumber daya manusia (*brainware*), serta pengaruhnya terhadap efisiensi kerja, ketelitian dan akurasi, kualitas pelayanan, produktivitas, dan profesionalisme karyawan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi keterbatasan teknologi guna meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan lembaga secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami secara mendalam fenomena *technological deficiency* serta dampaknya terhadap kinerja karyawan pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam. Penelitian kualitatif dipilih karena mampu menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara komprehensif berdasarkan fakta, pengalaman, dan persepsi informan.

Penelitian menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan (*field research*). Penelitian dilaksanakan di UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Proses penelitian berlangsung selama dua bulan, yaitu pada bulan Oktober sampai November 2025. Selama periode tersebut peneliti melakukan

observasi lapangan, wawancara dengan informan, pengumpulan dokumen, serta analisis data secara bertahap hingga diperoleh kesimpulan penelitian.

Partisipan dalam penelitian ini terdiri atas pihak manajemen dan karyawan UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam yang memahami secara langsung kondisi operasional lembaga dan penggunaan teknologi dalam kegiatan kerja. Pemilihan partisipan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri (*human instrument*) yang didukung dengan pedoman observasi, pedoman wawancara semi-terstruktur, serta dokumentasi (Rozikin & Anam, 2026). Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu: (1) Observasi, dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas operasional, kondisi fasilitas teknologi, serta dampak keterbatasan teknologi terhadap pelaksanaan pekerjaan karyawan. (2) Wawancara semi-terstruktur, dilakukan kepada pihak manajemen dan karyawan guna memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, dan kendala yang dihadapi terkait keterbatasan teknologi dalam mendukung kinerja. (3) Dokumentasi, dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti laporan kinerja, data pembiayaan, dokumen resmi lembaga, serta literatur ilmiah yang

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Qomaruddin & Sa'diyah; Sakiah & Effendi, 2021). Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil interpretasi terhadap seluruh data yang telah dianalisis sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dampak *technological deficiency* terhadap kinerja karyawan pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam.

HASIL

Realisasi Pembiayaan yang Disalurkan

Tabel 1. Realisasi Pembiayaan UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek (2020–2024)

Tahun	Target Pembiayaan	Realisasi	%
2020	Rp 1.000.000.000	Rp 637.940.500	63,79%

Tahun	Target Pembiayaan	Realisasi	%
2021	Rp 1.000.000.000	Rp 1.047.956.500	104,80%
2022	Rp 1.000.000.000	Rp 1.022.000.000	102,20%
2023	Rp 1.000.000.000	Rp 774.500.000	77,45%
2024	Rp 1.000.000.000	Rp 652.000.000	65,20%
Total	Rp 5.000.000.000	Rp 4.134.397.000	82,69%

Sumber: UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam

Berdasarkan Tabel 1, realisasi pembiayaan menunjukkan pola yang berfluktuasi selama periode 2020–2024. Tahun 2020 mencatat capaian sebesar 63,79% dari target, yang menggambarkan kondisi awal yang belum optimal. Tahun 2021 terjadi peningkatan signifikan hingga mencapai 104,80%, bahkan melampaui target yang ditetapkan. Kondisi ini berlanjut pada tahun 2022 dengan capaian 102,20% yang masih berada di atas target. Perubahan tren mulai terlihat pada tahun 2023 ketika realisasi turun menjadi 77,45%, kemudian kembali menurun pada tahun 2024 menjadi 65,20%. Secara kumulatif, realisasi pembiayaan hanya mencapai 82,69% dari total target lima tahun, yang menunjukkan bahwa kinerja pembiayaan belum stabil dan cenderung mengalami penurunan pada periode akhir penelitian.

Perkembangan Jumlah Pembiayaan yang Disalurkan

Tabel 2 Perkembangan Pembiayaan (2020–2024)

Tahun	Realisasi	Jumlah	%
2020	Rp 637.940.500	-	-
2021	Rp 1.047.956.500	Rp 410.016.000	64,27%
2022	Rp 1.022.000.000	Rp 25.956.500	-2,48%
2023	Rp 774.500.000	Rp 247.500.000	-24,22%
2024	Rp 652.000.000	Rp 122.500.000	-15,82%

Sumber: UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam

Berdasarkan Tabel 2, perkembangan jumlah pembiayaan memperlihatkan tren yang tidak konsisten. Tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup tinggi sebesar 64,27% dibandingkan tahun sebelumnya, yang mencerminkan adanya pertumbuhan signifikan dalam penyaluran pembiayaan. Tahun 2022 mulai menunjukkan penurunan sebesar 2,48%, meskipun masih relatif kecil. Penurunan yang lebih tajam terjadi pada tahun 2023 sebesar 24,22%, kemudian berlanjut pada tahun 2024 dengan penurunan sebesar 15,82%. Penurunan yang terjadi secara berturut-turut ini mengindikasikan adanya kontraksi dalam kemampuan lembaga untuk mempertahankan volume pembiayaan, sehingga kinerja penyaluran dana menjadi kurang stabil dalam jangka waktu penelitian.

Kondisi Fasilitas Teknologi

Berdasarkan data dari objek penelitian, kondisi fasilitas teknologi menunjukkan adanya kekurangan yang cukup signifikan pada berbagai aspek. Pada perangkat keras, jumlah yang tersedia belum memenuhi kebutuhan operasional, terutama pada perangkat input, proses, dan output yang sebagian besar hanya tersedia setengah dari kebutuhan. Pada perangkat lunak, tidak tersedia aplikasi dasar seperti web browser, software office, maupun sistem akuntansi yang seharusnya menjadi pendukung utama aktivitas administrasi. Pada aspek sumber daya manusia, tidak terdapat tenaga khusus yang memiliki keahlian di bidang teknologi, sehingga pemanfaatan perangkat yang ada tidak berjalan secara optimal. Kondisi ini menyebabkan proses kerja masih dilakukan secara manual, yang berdampak pada rendahnya efisiensi, lambatnya pelayanan, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam pengolahan data.

Kondisi Fasilitas Pelayanan

Tabel 3 Fasilitas Pelayanan UPK Syariah (2024)

No	Fasilitas Pelayanan	Ada/Tidak
1	Tempat Ibadah	Ada
2	Fasilitas Pelayanan Disable	Tidak
3	Toilet	Tidak
4	Tempat Parkir	Ada
5	Ruang Tunggu	Ada
6	Ruang Bermain Anak	Tidak
7	Ruang Minum Gratis	Tidak

Sumber: UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam

Berdasarkan Tabel 3, fasilitas pelayanan yang tersedia masih terbatas dan belum memenuhi standar kenyamanan bagi nasabah. Fasilitas yang tersedia hanya mencakup kebutuhan dasar seperti tempat ibadah, tempat parkir, dan ruang tunggu. Fasilitas penting seperti toilet, layanan bagi penyandang disabilitas, ruang bermain anak, serta ruang minum gratis tidak tersedia. Keterbatasan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menerima layanan. Kondisi ini juga berdampak pada kinerja karyawan karena mereka harus menghadapi keluhan nasabah di tengah keterbatasan fasilitas yang ada, sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal.

PEMBAHASAN

Dampak *Technological Deficiency* terhadap Kinerja Karyawan

a. Dampak terhadap Efisiensi Waktu Kerja Karyawan

Keterbatasan teknologi yang terjadi di UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam memberikan dampak nyata terhadap rendahnya efisiensi waktu kerja karyawan. Hal ini terlihat dari masih dominannya proses kerja manual dalam kegiatan administrasi pembiayaan, mulai dari pencatatan, verifikasi, hingga pelaporan. Kondisi tersebut menyebabkan penyelesaian pekerjaan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan apabila didukung oleh sistem teknologi yang memadai.

Data pada Tabel 1. menunjukkan bahwa realisasi pembiayaan mengalami penurunan signifikan pada tahun 2023 dan 2024 menjadi 77,45% dan 65,20%. Penurunan ini mengindikasikan bahwa karyawan mengalami kesulitan dalam menjaga kecepatan kerja akibat meningkatnya beban administratif yang tidak diimbangi dengan dukungan teknologi. Selain itu, Tabel 4.2 juga memperlihatkan penurunan volume pembiayaan secara berturut-turut, yang memperkuat indikasi adanya ketidakefisienan dalam pengelolaan waktu kerja.

Keterbatasan perangkat keras seperti komputer lama serta minimnya perangkat pendukung menyebabkan proses input data sering mengalami hambatan teknis. Akibatnya, waktu pelayanan kepada anggota menjadi lebih panjang dan berdampak pada keterlambatan proses pembiayaan secara keseluruhan. Kondisi ini menunjukkan bahwa technological deficiency berkontribusi langsung terhadap menurunnya efisiensi waktu kerja karyawan.

b. Dampak terhadap Ketelitian dan Akurasi Kerja Karyawan

Technological deficiency juga berdampak pada menurunnya tingkat ketelitian dan akurasi kerja karyawan dalam menjalankan tugas administrasi pembiayaan. Ketiadaan perangkat lunak pendukung seperti software office dan aplikasi pencatatan keuangan menyebabkan seluruh proses pencatatan dilakukan secara manual. Hal ini meningkatkan potensi kesalahan dalam input data, perhitungan, serta penyusunan laporan. Fasilitas teknologi masih belum memadai, baik dari segi hardware, software, maupun brainware. Keterbatasan tersebut memaksa karyawan melakukan pekerjaan berulang dan pengecekan manual yang berisiko tinggi terhadap human error. Dampaknya, kualitas data pembiayaan menjadi kurang akurat dan berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian antara laporan dan kondisi riil.

Kondisi ini turut mempengaruhi proses pengambilan keputusan manajerial, karena data yang dihasilkan tidak sepenuhnya dapat diandalkan. Dengan demikian, keterbatasan teknologi tidak hanya mempengaruhi aspek teknis pekerjaan, tetapi juga berdampak pada kualitas informasi yang dihasilkan oleh lembaga.

c. Dampak terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Kualitas pelayanan di UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam juga dipengaruhi oleh keterbatasan teknologi yang ada. Proses pelayanan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan waktu tunggu nasabah menjadi lebih lama, terutama dalam proses pengajuan dan pencairan pembiayaan. Hal ini berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan nasabah.Data pada Tabel 1. dan Tabel 2. menunjukkan adanya penurunan realisasi dan volume pembiayaan pada tahun 2023 dan 2024, yang dapat dikaitkan dengan menurunnya kualitas pelayanan. Selain itu, Tabel 3 memperlihatkan bahwa fasilitas pelayanan juga masih terbatas, seperti tidak tersedianya toilet dan fasilitas pendukung lainnya, yang turut mempengaruhi kenyamanan nasabah.

Keterbatasan teknologi dan fasilitas pelayanan menciptakan pengalaman layanan yang kurang optimal. Nasabah cenderung merasa kurang nyaman dan harus menunggu lebih lama dalam proses pelayanan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kepercayaan dan loyalitas anggota terhadap lembaga.

d. Dampak terhadap Produktivitas dan Profesionalisme Karyawan

Keterbatasan teknologi juga berdampak signifikan terhadap produktivitas dan profesionalisme karyawan. Produktivitas kerja menurun karena karyawan harus mengalokasikan waktu lebih banyak untuk pekerjaan administratif yang dilakukan secara manual. Hal ini menyebabkan jumlah pembiayaan yang dapat diproses menjadi terbatas. Berdasarkan Tabel 1. dan Tabel 2, penurunan realisasi dan volume pembiayaan pada tahun 2023 dan 2024 mencerminkan menurunnya output kerja karyawan. Kondisi ini diperkuat oleh data pada Tabel 3 yang menunjukkan keterbatasan fasilitas teknologi, sehingga karyawan tidak dapat bekerja secara optimal.

Selain itu, profesionalisme karyawan juga terpengaruh karena keterbatasan sarana kerja menghambat kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Karyawan harus menghadapi tekanan kerja yang lebih tinggi akibat keterbatasan fasilitas, sehingga berpotensi menurunkan kualitas interaksi dengan nasabah. Dengan demikian,

technological deficiency tidak hanya berdampak pada kuantitas kerja, tetapi juga kualitas dan profesionalisme karyawan.

2. Upaya Mengatasi *Technological Deficiency*

a. Peningkatan dan Pembaruan Infrastruktur Teknologi

Upaya utama yang perlu dilakukan adalah pembaruan infrastruktur teknologi, khususnya perangkat keras yang sudah tidak layak digunakan. Sebagian besar perangkat komputer merupakan pengadaan lama yang tidak mampu mendukung kebutuhan operasional saat ini. Oleh karena itu, pengadaan perangkat baru secara bertahap menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kinerja karyawan.Pembaruan ini bertujuan untuk mempercepat proses pengolahan data, mengurangi gangguan teknis, serta meningkatkan efisiensi kerja. Selain itu, peningkatan jaringan internet juga diperlukan untuk mendukung akses informasi dan komunikasi internal yang lebih efektif.

b. Penyediaan dan Pemanfaatan Perangkat Lunak

Ketiadaan perangkat lunak menjadi salah satu faktor utama penyebab rendahnya efisiensi dan akurasi kerja. Oleh karena itu, penyediaan software sederhana seperti aplikasi pengelolaan keuangan dan administrasi pembiayaan menjadi langkah penting yang dapat dilakukan.Penggunaan perangkat lunak akan membantu karyawan dalam pencatatan data secara sistematis, mengurangi kesalahan, serta mempercepat proses pelaporan. Implementasi software tidak harus kompleks, tetapi disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan lembaga.

c. Peningkatan Kompetensi Brainware

Selain teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia juga menjadi faktor penting. Berdasarkan hasilpenelitian, tidak terdapat tenaga khusus di bidang teknologi informasi, sehingga karyawan belum memiliki kompetensi yang memadai dalam mengoperasikan sistem teknologi.Pelatihan dasar teknologi informasi perlu diberikan kepada karyawan agar mereka mampu menggunakan perangkat teknologi secara efektif. Dengan meningkatnya kompetensi, karyawan dapat bekerja lebih cepat, teliti, dan profesional.

d. Perbaikan Sistem Kerja dan SOP

Perbaikan sistem kerja melalui penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas juga menjadi langkah penting. SOP yang terstruktur akan membantu karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten dan mengurangi kesalahan kerja.SOP perlu disesuaikan dengan kondisi teknologi yang ada, sehingga tetap dapat diterapkan secara efektif meskipun fasilitas belum sepenuhnya memadai. Dengan adanya SOP, kinerja karyawan dapat lebih terarah dan terukur.

e. Peningkatan Fasilitas Pelayanan

Upaya terakhir adalah peningkatan fasilitas pelayanan bagi nasabah. Berdasarkan Tabel 3., masih terdapat beberapa fasilitas yang belum tersedia, seperti toilet dan ruang minum gratis. Penyediaan fasilitas ini dapat meningkatkan kenyamanan nasabah dan mendukung kualitas pelayanan.Lingkungan kerja yang nyaman juga akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan, karena mereka dapat bekerja dengan lebih fokus dan minim tekanan. Oleh karena itu, peningkatan fasilitas pelayanan menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan kinerja secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan teknologi (technological deficiency) berimplikasi langsung terhadap penurunan efisiensi kerja, akurasi administrasi, kualitas pelayanan, serta produktivitas karyawan di UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan infrastruktur teknologi, penyediaan perangkat lunak yang sesuai, serta penguatan kompetensi digital sumber daya manusia merupakan langkah strategis yang perlu dilakukan agar kinerja organisasi meningkat, kualitas pelayanan kepada anggota menjadi lebih baik, dan pencapaian target pembiayaan dapat lebih optimal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu UPK Syariah dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada lembaga keuangan syariah lainnya. Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada aspek technological deficiency terhadap kinerja karyawan dan belum mengkaji faktor-faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kinerja organisasi, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, maupun kondisi keuangan lembaga.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis dampak *technological deficiency* terhadap kinerja karyawan pada UPK Syariah Tujuah Sarumpun Ampek Angkek Kabupaten Agam, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan teknologi memberikan pengaruh signifikan terhadap menurunnya kinerja karyawan yang ditandai oleh fluktuasi realisasi pembiayaan selama periode 2020–2024, dengan capaian yang sempat melampaui target pada tahun 2021 dan 2022, namun mengalami penurunan cukup tajam pada tahun 2023 dan 2024 sehingga berada di bawah target yang ditetapkan; kondisi ini dipengaruhi oleh keterbatasan pada aspek perangkat keras, perangkat lunak, serta sumber daya manusia yang menyebabkan proses kerja masih bersifat manual dan penggunaan perangkat lama memperlambat pengolahan data serta meningkatkan risiko kesalahan, sehingga berdampak pada rendahnya efisiensi waktu kerja, ketelitian dan akurasi administrasi, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta produktivitas dan profesionalisme karyawan; di sisi lain, upaya yang dilakukan lembaga dalam mengatasi kondisi tersebut telah diarahkan pada pembaruan infrastruktur teknologi, penyediaan perangkat lunak pendukung, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan, perbaikan sistem kerja melalui penyusunan SOP, serta peningkatan fasilitas pelayanan secara bertahap, dengan tujuan menciptakan sistem kerja yang lebih efektif, efisien, dan profesional sehingga kinerja karyawan dapat meningkat dan pencapaian target pembiayaan dapat lebih optimal di masa mendatang.

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam kajian transformasi digital pada lembaga keuangan mikro syariah. Temuan penelitian membuktikan bahwa technological deficiency pada aspek *hardware*, *software*, dan *brainware* berdampak terhadap efisiensi kerja, kualitas pelayanan, produktivitas, dan profesionalisme karyawan. Selain memperkaya bukti empiris pada konteks UPK Syariah yang masih terbatas dikaji, penelitian ini juga memberikan rekomendasi strategis berupa pembaruan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi digital, penyusunan SOP, dan optimalisasi fasilitas pelayanan sebagai acuan peningkatan kinerja organisasi.

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan memperluas objek penelitian pada berbagai lembaga keuangan syariah atau sektor lainnya sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur secara lebih rinci besarnya pengaruh *technological*

deficiency terhadap kinerja karyawan. Peneliti juga disarankan menambahkan variabel lain, seperti kompetensi digital, kepuasan kerja, budaya organisasi, kepemimpinan, atau kesiapan transformasi digital sebagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai upaya peningkatan kinerja organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana, D. (2024, November). *Tantangan dan Peluang Ekonomi Syariah di Era Digital: Perspektif pada Perkembangan Teknologi Keuangan dan Ekonomi Berkelanjutan*. Muamalat Institute. https://muamalat-institute.com/wp-content/uploads/2024/12/Artikel-50_Tantangan-dan-Peluang-Ekonomi-Syariah-di-Era-Digital-Perspektif-pada-Perkembangan-Teknologi-Keuangan-dan-Ekonomi-Berkelanjutan.pdf

Apriliani, R. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Manajemen Keuangan Korporasi Modern. *Prosiding Seminar Nasional Indonesia, 2*(1), 12–26. https://adisampublisher.org/index.php/nasional/article/view/664

Asrah, B., Indriyani, H., Maulana, M. D., Ahimsa, H. N., & Nurbaiti. (2024). Analisis Transformasi Digital, Sistem Eletronic Business terhadap Peningkatan Efisiensi Oprasional Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2*(1), 154–164. https://doi.org/10.59059/jupiekes.v2i1.859

Bratamanggala, R. I., & Ali, H. (2024). Pengaruh Hardware, Software, dan Brainware terhadap Sistem Informasi. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, 5*(3), 320–327. https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i3.1951

Dewi, N. P., Nurhatisyah, Elkarima, N., & Pawar, A. (2025). Transformational leadership, digital competence, and employee performance: Examining the mediating role of self-efficacy and the moderating influence of perceived organizational support. *Jurnal Manajemen Bisnis, 16*(1), 47–72. https://doi.org/10.18196/mb.v16i1.25429

Fajriyah, L., & Ali, H. (2023). Komponen yang Memengaruhi Human Resource Information System: Database, Software, dan Brainware. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 1*(5), 151–159. https://jurnal.kolibi.org/index.php/neraca/article/view/446

Goel, R., & Kashiramka, S. (2026). FinTech advancement in the banking industry: Is it driving efficiency? *International Journal of Finance & Economics, 31*(1), 842–868. https://doi.org/10.1002/ijfe.3170

Hernita, N., Abdullah, D., Kurnadi, E., Mahiri, E. A., & Jarkasih, A. (2025). Optimalisasi Peran UPK dalam Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat melalui Program Kredit Mikro. *BERNAS: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat, 6*(3), 2747–2754. https://ejournal.unma.ac.id/index.php/bernas/article/view/13776

Indriani, E., Hartawan, & Wulandari, A. (2020). *Dana Amanah Pemberdayaan Masyarakat: Inklusi Keuangan dengan Pendekatan Ekonomi Kelembagaan*. Deepublish. https://repository.undha.ac.id/984/

Julyanthry, J., Tarigan, A. K., Sihombing, S. D., Butarbutar, I. P., & Berlien, R. (2025). The influence of work facilities on job satisfaction and employee performance in the hospital administrative unit. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 13*(6), 4765–4774. https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i6.4008

Komalasari, D. T., Fatimah, D. A. S., Rahmawati, D., & Hilatunnisa, I. (2026). Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, dan Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Syariah di Indonesia. *Islamic Banking & Economic Law Studies (I-BEST), 5*(1), 31–47. https://doi.org/10.36769/ibest.v5i1.1858

Pulungan, N. Y. S., Jureid, Sari, R., & Napisah, K. (2026). Digital transformation in enhancing the performance and services of Islamic banks in Indonesia. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 11*(4). https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/31515

Purwani, F., Amalia, R., Ramadhani, Z., Aulia, A. S., & Astuti, J. (2025). Peran Infrastruktur Teknologi Informasi dalam Mendukung Efisiensi Layanan Bisnis Digital Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus pada Cabang Palembang. *Jurnal Kolaboratif Sains, 8*(5), 2532–2539. https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/7619

Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles, dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration, 1*(2), 77–84. https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93

Rofiullah, A. H. (2025). Pengembangan Ekonomi Syariah dalam Perspektif Maqashid Syariah di Era Ekonomi Digital. *SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah, 7*(2), 24–43. https://www.ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/view/295

Rozikin, K., Nashrullah, & Anam, S. (2026). Teknik Pengumpulan Data Penelitian dan Penyusunan Instrumen Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora, 5*(2), 1612–1629. https://publisherqu.com/index.php/pediaqu/article/view/4002

Safitri, Y., Wahyuni, Jannah, W., & Rahayu, S. (2025). Integrasi Teknologi Finansial (FinTech) dengan Prinsip Syariah: Transformasi Layanan Keuangan Islam di Era Digital. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Komputer dan Sains, 3*(1), 89–97. https://prosiding.seminars.id/prosainteks/article/view/248

Sakiah, N. A., & Effendi, K. N. S. (2021). Analisis Kebutuhan Multimedia Interaktif Berbasis PowerPoint Materi Aljabar pada Pembelajaran Matematika SMP. *JP3M (Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pengajaran Matematika), 7*(1), 39–48. https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jp3m/article/view/SAK71

Sifa', M. A., & Muctharom, M. Z. A. (2026). Peran Manajemen Syariah dalam Meningkatkan Kinerja Bank Syariah di Era Digital. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam, 6*(1), 74–87. https://ejournal.uimsya.ac.id/index.php/JPSDa/article/view/4490