

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada UMKM toko sembako di daerah Kopo Sayati, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penerapan digitalisasi, tingginya beban kerja, serta masih rendahnya kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pekerjaan agar kinerja karyawan dapat ditingkatkan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan UMKM toko sembako di daerah Kopo Sayati, Kecamatan Margahayu, Kabupaten Bandung. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Skala *Likert*. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi, beban kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan secara deskriptif berada pada kategori kurang baik. Hasil analisis verifikatif menunjukkan bahwa digitalisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kepuasan kerja terbukti mampu memediasi pengaruh digitalisasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan digital karyawan yang diimbangi dengan pengelolaan beban kerja secara efektif dan baik akan meningkatkan kepuasan kerja sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan yang lebih baik.

Kata Kunci: Digitalisasi, Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, UMKM.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of digitalization and workload on employee performance, with job satisfaction serving as a mediating variable, within MSME grocery stores in the Kopo Sayati area, Margahayu District, Bandung Regency. The study is motivated by the suboptimal implementation of digitalization, high workloads, and low job satisfaction, all of which affect employee performance. These conditions highlight the importance of human resource management capable of adapting to technological advancements and job demands to enhance employee performance. A descriptive and verificative research method with a quantitative approach was employed. The study population consisted of all employees of MSME grocery stores in the Kopo Sayati area, Margahayu District, Bandung Regency. A saturated sampling technique was used, meaning the entire population served as the study respondents. Data were collected via questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4 software.

The results indicate that, descriptively, digitalization, workload, job satisfaction, and employee performance all fall into the "poor" category. Verificative analysis shows that digitalization has a positive and significant effect on job satisfaction and employee performance. Workload also influences job satisfaction and employee performance. Job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance. Furthermore, job satisfaction was found to mediate the effects of digitalization and workload on employee performance. These findings suggest that enhancing employees' digital capabilities—balanced with effective workload management—will increase job satisfaction, thereby leading to improved employee performance.

Keywords: *Digitalization, Workload, Job Satisfaction, Employee Performance, MSMEs.*