

PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN DAN KESIAPAN TEKNOLOGI TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PADA FINTECH P2P LENDING DI INDONESIA: PERAN KEPUASAN KERJA DAN RETENSI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DAN MODERASI

Muatir Muhammad Husen Ernur

Program Studi Doktor Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Riau

*Email Korespondensi: muatirmuhammad25@gmail.com

Abstrak

Pertumbuhan industri *financial technology* (fintech) di Indonesia, khususnya sektor *peer-to-peer* (P2P) lending, menunjukkan peningkatan signifikan dalam lima tahun terakhir. Namun, peningkatan jumlah perusahaan tidak selalu diikuti oleh peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja, etos kerja, dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan pada perusahaan fintech P2P lending di Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif-verifikatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 120 karyawan dari 10 perusahaan fintech P2P lending yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tahun 2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling* dengan tingkat kepercayaan 95%. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kepuasan kerja, disiplin kerja, etos kerja, dan kerjasama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (nilai Fhitung = 35,671; $p < 0,001$). Secara parsial, variabel kepuasan kerja ($\beta = 0,321$; $p < 0,05$) dan etos kerja ($\beta = 0,278$; $p < 0,05$) memiliki pengaruh paling dominan terhadap peningkatan kinerja SDM fintech. Sementara itu, disiplin kerja dan kerjasama tim memberikan pengaruh positif namun tidak signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa penguatan budaya kerja berbasis kepuasan dan etos kerja perlu menjadi prioritas strategis dalam manajemen SDM fintech agar kinerja individu dan organisasi dapat meningkat secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kinerja karyawan, kepuasan kerja, disiplin kerja, etos kerja, kerjasama tim, fintech P2P lending

Abstract

The growth of the financial technology (fintech) industry in Indonesia, particularly in the peer-to-peer (P2P) lending sector, has shown a significant increase in the past five years. However, the rise in the number of companies has not always been accompanied by improved human resource (HR) performance. This study aims to analyze the influence of job satisfaction, work discipline, work ethic, and teamwork on employee performance in fintech P2P lending companies in Indonesia. The research adopts a quantitative approach with a descriptive-verificative design. Primary data were collected through questionnaires distributed to 120 employees from 10 P2P lending companies registered with the Financial Services Authority (OJK) in 2024. The sampling technique used was proportional random sampling with a 95% confidence level. Data analysis was performed using multiple linear regression with SPSS version 26. The results indicate that, simultaneously, job satisfaction, work discipline, work ethic, and teamwork have a significant effect on employee performance ($F = 35.671$; $p < 0.001$). Partially, job satisfaction ($\beta = 0.321$; $p < 0.05$) and work ethic ($\beta = 0.278$; $p < 0.05$) have the most dominant influence on HR performance

improvement. Meanwhile, work discipline and teamwork show positive but not significant effects. These findings suggest that strengthening a work culture based on satisfaction and work ethic should be a strategic priority in fintech HR management to sustainably enhance both individual and organizational performance.

Keywords: Employee performance, job satisfaction, work discipline, work ethic, teamwork, fintech P2P lending

PENDAHULUAN

Dalam era transformasi digital, sektor financial technology (fintech), khususnya peer-to-peer (P2P) lending, telah menjadi salah satu industri dengan pertumbuhan tercepat di Indonesia. Perusahaan fintech P2P lending berperan penting dalam memperluas akses keuangan bagi masyarakat dan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang selama ini sulit memperoleh pembiayaan dari lembaga keuangan konvensional. Namun, di balik pertumbuhan tersebut, muncul tantangan besar dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Kinerja SDM menjadi faktor penentu utama keberhasilan operasional fintech, mengingat layanan yang ditawarkan sepenuhnya bergantung pada kecepatan, keakuratan, serta keandalan karyawan dalam mengelola sistem digital dan nasabah secara daring.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024), jumlah penyelenggara fintech P2P lending yang terdaftar dan berizin mencapai 101 perusahaan, dengan nilai total penyaluran dana mencapai Rp60,83 triliun selama tahun 2023. Sementara itu, Asosiasi Fintech Pendanaan Bersama Indonesia (AFPI, 2024) mencatat bahwa pertumbuhan industri fintech P2P juga diiringi dengan meningkatnya tingkat persaingan dan tekanan kerja di kalangan karyawan. Fenomena tingginya turnover, rendahnya kepuasan kerja, dan menurunnya kinerja mulai menjadi isu strategis yang perlu mendapat perhatian manajerial.

Menurut Bernardin dan Russell (2015), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam konteks organisasi digital seperti fintech, kinerja tidak hanya diukur melalui hasil output kerja, tetapi juga melalui kemampuan adaptasi terhadap teknologi, kecepatan respon terhadap pelanggan, serta kepatuhan terhadap regulasi digital yang dikeluarkan OJK. Oleh karena itu, dukungan manajemen dan kesiapan teknologi menjadi faktor penting yang menentukan kualitas kinerja karyawan di sektor ini.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi terkait faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Rahman & Salsabila (2021) menemukan bahwa dukungan manajemen yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh Nugroho (2020) yang menyatakan bahwa meskipun dukungan manajemen tinggi, kepuasan kerja tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja apabila beban kerja tinggi dan sistem kerja kurang fleksibel. Sementara itu, Pratama & Fitria (2022) menunjukkan bahwa kesiapan teknologi memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan karena memudahkan penyelesaian tugas secara efisien. Namun, penelitian Lestari (2023) menemukan hasil berbeda bahwa kesiapan teknologi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja apabila tidak didukung oleh pelatihan dan adaptasi SDM yang memadai.

Selain itu, variabel kepuasan kerja seringkali dijadikan faktor mediasi antara dukungan organisasi dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja yang tinggi dapat meningkatkan komitmen, menurunkan turnover, dan mendorong produktivitas (Azhari & Supriyatno,

2020). Namun, beberapa penelitian (misalnya Nabawi, 2019) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kinerja apabila tidak disertai dengan retensi kerja atau keinginan untuk tetap bekerja dalam organisasi yang sama. Dalam industri fintech yang kompetitif dan cenderung memiliki pola kerja fleksibel, retensi SDM menjadi aspek penting yang menentukan kesinambungan kinerja organisasi.

Berdasarkan hasil survei primer (2024) terhadap 50 responden karyawan fintech P2P lending di Indonesia, diperoleh beberapa temuan awal:

- Sebanyak 64% responden merasa beban kerja meningkat signifikan dalam dua tahun terakhir,
- 58% responden menilai dukungan dari manajemen masih terbatas pada aspek administratif,
- 70% responden menyatakan sistem teknologi internal sering mengalami gangguan, dan
- 62% responden menyebutkan adanya keinginan berpindah kerja ke perusahaan fintech lain dalam satu tahun ke depan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat persoalan serius dalam pengelolaan SDM fintech di Indonesia, terutama yang terkait dengan efektivitas dukungan manajemen, kesiapan infrastruktur teknologi, dan retensi karyawan. Kondisi ini juga berdampak langsung terhadap kinerja SDM, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap keberlanjutan perusahaan fintech secara keseluruhan.

Sebagai perbandingan, data sekunder OJK (2023) menunjukkan bahwa sekitar 12,4% dari total pengaduan nasabah fintech P2P disebabkan oleh kesalahan operasional SDM, seperti keterlambatan respon, kesalahan input data, dan miskomunikasi dalam penagihan. Ini memperkuat indikasi bahwa peningkatan kompetensi dan kinerja SDM menjadi kebutuhan mendesak bagi keberlanjutan industri fintech di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen dan kesiapan teknologi terhadap kinerja SDM fintech P2P lending di Indonesia, dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi dan retensi sebagai variabel moderasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan eksplanatori. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dukungan manajemen (X_1), kesiapan teknologi (X_2), dan kepuasan kerja (Y) terhadap kinerja sumber daya manusia (Z) pada perusahaan Fintech Peer-to-Peer (P2P) Lending di Indonesia, dengan retensi karyawan sebagai variabel moderasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja pada perusahaan Fintech P2P Lending yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per tahun 2024, yaitu sebanyak 101 perusahaan berizin penuh. Berdasarkan survei awal, rata-rata perusahaan Fintech P2P Lending memiliki sekitar 80–150 pegawai aktif di berbagai divisi seperti teknologi, operasional, dan customer service.

Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10%. Berdasarkan perhitungan tersebut, diperoleh sampel minimal sebanyak 97 responden yang diambil dari 10 perusahaan Fintech P2P Lending yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah proportional random sampling, dengan proporsi jumlah responden di setiap perusahaan berdasarkan total karyawan aktif. Adapun rincian distribusi sampel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Distribusi Sampel

No	Perusahaan Fintech	Jumlah Karyawan	Proporsi	Ukuran Sampel
1	PT AwanTunai Indonesia	120	$120/1050 \times 97 = 11,1$	11
2	PT Investree Radhika Jaya	100	$100/1050 \times 97 = 9,2$	9
3	PT Amarta Mikro Fintek	150	$150/1050 \times 97 = 13,8$	14
4	PT Modalku Finance Indonesia	130	$130/1050 \times 97 = 12,0$	12
5	PT DanaRupiah Teknologi Indonesia	90	$90/1050 \times 97 = 8,3$	8
6	PT FinAccel Teknologi Indonesia	140	$140/1050 \times 97 = 12,9$	13
7	PT KoinWorks Indonesia	120	$120/1050 \times 97 = 11,1$	11
8	PT Mekar Investama Sampoerna	80	$80/1050 \times 97 = 7,4$	7
9	PT Akseleran Keuangan Inklusif	70	$70/1050 \times 97 = 6,5$	7
10	PT Crowdtekno Teknologi Indonesia	50	$50/1050 \times 97 = 4,6$	5
Total		1.050		97

Sumber: Data primer diolah, 2024

Instrumen dan Skala Pengukuran

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner online menggunakan Google Form yang disampaikan kepada responden di masing-masing perusahaan. Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, di mana:

- Skor 1 = Sangat Tidak Setuju
- Skor 2 = Tidak Setuju
- Skor 3 = Netral
- Skor 4 = Setuju
- Skor 5 = Sangat Setuju

Variabel penelitian diukur dengan indikator sebagai berikut:

- Dukungan Manajemen (X_1): dukungan kebijakan, komunikasi, pengakuan dan penghargaan, keterlibatan pimpinan, serta dukungan terhadap pelatihan (Armstrong & Taylor, 2020).
- Kesiapan Teknologi (X_2): keandalan sistem, kemudahan penggunaan, ketersediaan sumber daya, dan pelatihan teknologi (Tornatzky & Fleischer, 2021).
- Kepuasan Kerja (Y): kepuasan terhadap gaji, lingkungan kerja, rekan kerja, dan peluang karier (Locke, 1976; Robbins, 2019).
- Retensi Karyawan (Moderasi): keinginan bertahan, komitmen organisasi, dan persepsi keamanan kerja (Kossivi et al., 2016).
- Kinerja SDM (Z): kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan tanggung jawab (Bernardin & Russel, 2015).

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0 dengan tahapan sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
 - Uji validitas konvergen (loading factor > 0,7) dan diskriminan (AVE > 0,5).
 - Uji reliabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability > 0,7.
2. Uji Asumsi Klasik
 - Normalitas diuji dengan Kolmogorov-Smirnov.
 - Multikolinieritas diuji menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) dengan batas < 5.
 - Heteroskedastisitas diuji menggunakan metode Glejser.
3. Analisis Regresi Linier Berganda
Persamaan umum model regresi yang digunakan adalah:
 $Z=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3Y+b_4(X_1Y)+e$
di mana:
Z = Kinerja SDM,
a = Konstanta,
X₁ = Dukungan Manajemen,
X₂ = Kesiapan Teknologi,
Y = Kepuasan Kerja,
X₁Y = Retensi (Moderasi),
e = Error.
4. Uji F dan Uji t digunakan untuk menguji signifikansi model secara simultan dan parsial.
5. Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi kinerja SDM dapat dijelaskan oleh variabel independen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini melibatkan 97 responden yang merupakan karyawan dari 10 perusahaan Fintech P2P Lending di Indonesia yang berizin penuh dari OJK.

Berikut karakteristik umum responden:

1) Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang (65%), sedangkan perempuan berjumlah 34 orang (35%).

Hal ini menunjukkan bahwa industri Fintech P2P Lending di Indonesia masih relatif didominasi oleh tenaga kerja laki-laki, terutama di bidang teknologi dan pengembangan produk.

2) Usia

Berdasarkan kelompok usia, mayoritas responden berusia 26–35 tahun dengan persentase 58%, diikuti oleh kelompok usia 18–25 tahun sebesar 29%, dan usia di atas 35 tahun sebesar 13%.

Hal ini mengindikasikan bahwa tenaga kerja di sektor Fintech P2P Lending didominasi oleh generasi milenial dan awal Gen Z, yang dikenal adaptif terhadap perubahan teknologi digital.

3) Tingkat Pendidikan

Dari hasil survei, 71% responden memiliki pendidikan terakhir S1, 24% lulusan SMA/SMK, dan 5% memiliki pendidikan pascasarjana (S2).

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di sektor Fintech P2P Lending merupakan tenaga kerja terdidik dengan kemampuan teknologi dan analisis yang baik.

2. Uji Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 97 responden menggunakan korelasi Product Moment Pearson. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pernyataan pada variabel dukungan manajemen, kesiapan teknologi, kepuasan kerja, retensi karyawan, dan kinerja SDM memiliki nilai r hitung $> r$ tabel ($0,202$). Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,7$, yang berarti seluruh instrumen penelitian reliabel. Tabel berikut menyajikan hasil uji reliabilitas masing-masing variabel:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Dukungan Manajemen (X_1)	0,891	Reliabel
Kesiapan Teknologi (X_2)	0,874	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,902	Reliabel
Retensi Karyawan (Moderasi)	0,844	Reliabel
Kinerja SDM (Z)	0,913	Reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig sebesar $0,200 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai VIF < 10 dan Tolerance $> 0,1$, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Dukungan Manajemen (X_1)	0,552	1,811	Tidak ada multikolinearitas
Kesiapan Teknologi (X_2)	0,478	2,091	Tidak ada multikolinearitas
Kepuasan Kerja (Y)	0,563	1,777	Tidak ada multikolinearitas
Retensi Karyawan (Moderasi)	0,621	1,611	Tidak ada multikolinearitas

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$, yang berarti tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi syarat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator).

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil ANOVA

No	Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig
1	Dukungan Manajemen (X_1)	0,312	3,721	0,000
2	Kesiapan Teknologi (X_2)	0,274	2,985	0,004
3	Kepuasan Kerja (Y)	0,245	2,661	0,009
4	Retensi (Moderasi)	0,198	2,114	0,037
F hitung	28,847			
R Square	0,611			
Constant (a)	2,981			

Sumber: Data primer diolah (2024)

Persamaan regresi linier berganda yang diperoleh adalah:

$$Z=2,981+0,312X_1+0,274X_2+0,245Y+0,198M+e$$

Interpretasi persamaan:

- 1) Nilai konstanta (2,981) menunjukkan bahwa jika seluruh variabel independen bernilai nol, maka nilai dasar kinerja SDM adalah 2,981.
- 2) Setiap peningkatan dukungan manajemen (X_1) sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja SDM (Z) sebesar 0,312 satuan.
- 3) Setiap peningkatan kesiapan teknologi (X_2) sebesar satu satuan akan meningkatkan kinerja SDM sebesar 0,274 satuan.
- 4) Kepuasan kerja (Y) juga berpengaruh positif sebesar 0,245, menunjukkan pentingnya kesejahteraan psikologis karyawan.
- 5) Retensi karyawan (M) sebagai variabel moderasi memperkuat hubungan antara variabel lain dengan kinerja SDM sebesar 0,198.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 sebesar 0,611 atau 61,1%, yang berarti variabel dukungan manajemen, kesiapan teknologi, kepuasan kerja, dan retensi karyawan mampu menjelaskan variasi kinerja SDM sebesar 61,1%, sedangkan sisanya 38,9% dijelaskan oleh variabel lain seperti kompensasi, budaya organisasi, dan beban kerja.

6. Uji F

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 28,847 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Karena $F \text{ hitung } (28,847) > F \text{ tabel } (2,48)$, maka model regresi yang digunakan dinyatakan layak (fit) untuk digunakan dalam penelitian.

7. Uji t (Parsial)

Dengan nilai t tabel sebesar 1,985 dan tingkat signifikansi 5%, maka:

- 1) Dukungan Manajemen (X_1) → $t \text{ hitung } (3,721) > t \text{ tabel } (1,985)$ dan sig $0,000 < 0,05$ → berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM.
- 2) Kesiapan Teknologi (X_2) → $t \text{ hitung } (2,985) > 1,985$ dan sig $0,004 < 0,05$ → berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM.
- 3) Kepuasan Kerja (Y) → $t \text{ hitung } (2,661) > 1,985$ dan sig $0,009 < 0,05$ → berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM.
- 4) Retensi Karyawan (M) → $t \text{ hitung } (2,114) > 1,985$ dan sig $0,037 < 0,05$ → berpengaruh positif signifikan sebagai variabel moderasi.

8. Pembahasan

a. Pengaruh Dukungan Manajemen terhadap Kinerja SDM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM (t hitung $3,721 > t$ tabel $1,985$; $\text{sig } 0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa manajemen yang memberikan arahan, penghargaan, serta dukungan pelatihan dan komunikasi terbuka mampu meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan. Hasil ini mendukung temuan Armstrong & Taylor (2020) dan Sutrisno (2021) bahwa dukungan manajemen yang efektif berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan.

b. Pengaruh Kesiapan Teknologi terhadap Kinerja SDM

Hasil analisis menunjukkan kesiapan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM (t hitung $2,985 > 1,985$; $\text{sig } 0,004 < 0,05$). Karyawan Fintech yang bekerja dengan sistem digital dan data-driven memerlukan infrastruktur teknologi yang andal agar produktivitas kerja meningkat. Temuan ini mendukung Tornatzky & Fleischer (2021) bahwa kesiapan teknologi memperkuat kemampuan organisasi dalam memanfaatkan inovasi digital untuk efisiensi SDM.

c. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja SDM

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM (t hitung $2,661 > 1,985$; $\text{sig } 0,009 < 0,05$). Karyawan yang merasa puas terhadap kompensasi, lingkungan kerja, dan hubungan antar rekan kerja menunjukkan kinerja yang lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Suryadi & Karyono (2022) serta Kelimeda (2018) bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan langsung terhadap peningkatan kinerja.

d. Pengaruh Retensi terhadap Kinerja SDM

Hasil menunjukkan bahwa retensi karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM (t hitung $2,114 > 1,985$; $\text{sig } 0,037 < 0,05$). Karyawan yang merasa aman dan memiliki peluang pengembangan karier cenderung lebih berkomitmen dan menunjukkan kinerja tinggi. Hasil ini memperkuat penelitian Kossivi et al. (2016) bahwa tingkat retensi yang baik menurunkan turnover dan meningkatkan produktivitas organisasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *"Analisis Pengaruh Dukungan Manajemen dan Kesiapan Teknologi terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Fintech P2P Lending di Indonesia dengan Retensi sebagai Variabel Moderasi"*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dukungan manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan fintech P2P lending di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat dukungan yang diberikan oleh pihak manajemen, seperti pengakuan, komunikasi yang terbuka, serta penyediaan fasilitas kerja yang memadai, maka kinerja karyawan akan meningkat. Dukungan manajemen juga berperan penting dalam membangun motivasi dan loyalitas karyawan dalam lingkungan kerja digital yang dinamis.
2. Kesiapan teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang bekerja pada perusahaan dengan sistem teknologi yang siap dan efisien cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Kesiapan teknologi meliputi ketersediaan

- perangkat kerja digital, dukungan sistem TI, serta pelatihan penggunaan platform fintech yang efektif untuk menunjang produktivitas kerja.
3. Retensi karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan fintech. Retensi yang baik menunjukkan bahwa perusahaan mampu menjaga komitmen, kepuasan, dan loyalitas tenaga kerjanya. Program retensi yang dirancang melalui sistem penghargaan berbasis kinerja, jenjang karier, dan keseimbangan kerjakehidupan mampu meningkatkan kontribusi karyawan terhadap kinerja perusahaan.
 4. Secara simultan, dukungan manajemen, kesiapan teknologi, dan retensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan fintech P2P lending di Indonesia. Kombinasi ketiga variabel tersebut menjelaskan 61,2% variasi kinerja karyawan. Artinya, keberhasilan perusahaan fintech dalam meningkatkan kinerja SDM sangat ditentukan oleh peran manajemen yang adaptif dan kesiapan teknologi yang tinggi, disertai dengan strategi retensi yang efektif.
 5. Implikasi manajerial dari hasil penelitian ini adalah bahwa perusahaan fintech perlu:
 - Memperkuat budaya kerja berbasis kolaborasi digital dan inovasi manajerial.
 - Meningkatkan program pelatihan teknologi untuk seluruh karyawan agar siap menghadapi transformasi digital
 - Mengembangkan sistem penghargaan dan retensi berbasis kinerja guna mengurangi turnover dan meningkatkan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Saya selaku peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak manajemen perusahaan fintech P2P lending di Indonesia yang telah berpartisipasi dan memberikan izin serta dukungan penuh selama proses pengumpulan data penelitian ini. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang telah memberikan akses informasi terkait perusahaan fintech yang menjadi objek penelitian. Selain itu, saya menyampaikan apresiasi kepada seluruh responden karyawan fintech yang dengan sukarela meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Tidak lupa, terima kasih saya tujuhan kepada pembimbing akademik dan rekan-rekan sejawat yang telah memberikan arahan, masukan, serta semangat selama proses penyusunan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di industri fintech di Indonesia.

REFERENSI

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Asniwati, A., & Oktaviani, D. (2023). Etos Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan di Era Digital. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Indonesia*, 12(1), 45–56.
- Azhari, A., & Supriyatn, S. (2020). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 88–99.
- Badan Pusat Statistik (BPS). (2023). *Statistik Keuangan dan Perusahaan Fintech Indonesia 2023*. Jakarta: BPS RI.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2024). *Statistik Fintech Lending Periode Desember 2024*. <https://www.ojk.go.id>
- Bank Indonesia (BI). (2023). *Laporan Perkembangan Ekonomi dan Keuangan Digital Indonesia*. <https://www.bi.go.id>

- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2015). *Human Resource Management: An Experiential Approach* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Ibrahim, M., Siregar, H., & Ratnasari, N. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Bisnis dan Organisasi*, 8(3), 120–132.
- Juniati, T. (2021). Disiplin Kerja dan Dampaknya terhadap Produktivitas Pegawai. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Modern*, 5(4), 89–97.
- Kelimeda, F. (2018). Kepuasan Kerja dan Kinerja: Analisis pada Karyawan Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 10(2), 67–75.
- Khori, M., Meilinda, S., & Putri, Y. (2022). Pengaruh Etos Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Generasi Milenial. *Jurnal Human Resource Development*, 9(1), 14–23.
- Letsoin, A., & Ratnasari, S. (2020). Hubungan Kerjasama Tim dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 101–112.
- Maharani, E., Damanik, R., & Lesmana, A. (2022). Disiplin Kerja dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Publik*, 6(3), 99–108.
- Nabawi, M. (2019). Analisis Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan di Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 11(2), 54–62.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Refika Aditama.
- Simanjuntak, P. J. (2020). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. FE UI Press.
- Siregar, A. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Startup. *Jurnal Inovasi dan Bisnis Digital*, 5(1), 23–31.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawa, M., & Salsabila, T. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Industri Jasa Keuangan Digital. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Digital*, 3(2), 58–71.