

ABSTRAK

Dengan adanya era digital saat ini, Setiap perusahaan memerlukan strategi untuk dapat terus bertahan, tidak terkecuali industri perbankan. Bank “X” memiliki digitalisasi yang cukup bersaing, dengan banyaknya aplikasi dan fitur untuk karyawan maupun nasabah. Aplikasi *Clic* salah satunya, namun belum seluruh pegawai memanfaatkan aplikasi tersebut dengan cepat dan tepat. Dari berbagai generasi yang ada di perusahaan, peneliti bermaksud untuk melihat bagaimana kesenjangan antar generasi memengaruhi kompetensi digital karyawan di Bank “X” Area Asia Afrika Bandung.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengidentifikasi dan menganalisis kondisi kompetensi digital karyawan Gen X, Gen Y, dan Gen Z yang diperlukan sesuai dengan persepsi karyawan Bank “X” Area Asia Afrika Bandung. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Operasional Variabel penelitian ini adalah Informasi, Komunikasi, Konten Kreasi, Pengamanan, dan Penyelesaian Masalah. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 243 karyawan.

Peneliti menemukan bahwa Kompetensi Digital Gen X Berdasarkan hasil penelitian ada dua indikator yang masih di bawah ekspektasi dan persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen. Kompetensi Digital Gen Y berdasarkan hasil penelitian ada lima indikator yang masih di bawah ekspektasi dan persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen. Untuk Karyawan Gen Z mengenai Kompetensi Digital terdapat lima indikator yang masih di bawah ekspektasi dan persyaratan yang ditetapkan oleh manajemen.

Secara keseluruhan kesadaran akan digitalisasi sudah dipahami oleh semua generasi, namun tidak ada salahnya apabila perusahaan memberikan pelatihan mengenai digitalisasi yang ada di perusahaan dimulai dari perangkatnya, sistemnya, cara mengakses dan menggunakannya, juga jalan keluar apabila terjadi permasalahan. Pemahaman yang sama diperlukan baik bagi *existing employee* maupun *new employee*, untuk generasi X, Y dan Z, agar dapat meminimalisir kesenjangan digital yang ada.

Kata Kunci: Kesenjangan Generasi, Gen X, Gen Y, Gen Z; Kompetensi Digital; Perbankan.