

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of performance expectancy, professional expectancy, social environment and organizational culture on the behavioral interest of using bank service automation system as well as age and gender as moderating variables. This research is taken because there are differences of research between one research with other research and there are new variables and difference of research place from existing research data.

Variables used in this research are behavioral Interest Using System as dependent variable, and Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Environment and Culture Organization as independent variable and Age, Gender as moderating variable. Analytical technique used is Partial Least Square (PLS). Testing this model is done with the help of software SmartPLS version 3 for windows. Analysis on PLS is done by three stages: outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing.

The results can be seen that the variables Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social environment, Organizational Culture, Expectation of performance that is moderated by age produce a positive value significant, Effort expectancy to behavioral Interests using the system that is moderated by age and Social environment of behavioral Interest using the system that is moderated by age influence positively significant. Variables Performance expectations, Effort expectations and the social environment on behavioral Interest using the system that is moderated by gender produce insignificant positive values.

Keywords: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Environment, Organizational Culture, Age, Gender and Behavioral Interests using the System.*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi, lingkungan sosial dan budaya organisasi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank serta usia dan gender sebagai variabel moderasi. Penelitian ini diambil karena masih terdapat perbedaan penelitian anatar penelitian yang satu dengan penelitian yang lain serta terdapat variabel terbaru dan perbedaan tempat penelitian dari data penelitian yang ada.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat Menggunakan Sistem sebagai variabel dependen, serta Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha, Lingkungan Sosial dan Budaya Organisasi sebagai variabel independen dan Usia, Gender sebagai variabel pemoderasi. Teknik analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Pengujian model ini dilakukan dengan bantuan software SmartPLS versi 3 for windows. Analisa pada PLS dilakukan dengan tiga tahap yaitu : analisa *outer* model, analisa *inner* model, dan pengujian hipotesis.

Hasil dapat diketahui bahwa variabel Ekspektasi kinerja, Ekspektasi profesi, Lingkungan sosial, Budaya Organisasi, Ekspektasi kinerja yang dimoderasi oleh usia menghasilkan nilai positif signifikan, Ekspektasi profesi terhadap Minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh usia dan Lingkungan sosial terhadap Minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh usia berpengaruh positif signifikan. Variabel Ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi dan lingkungan sosial terhadap Minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh gender menghasilkan nilai positif tidak signifikan.

Kata kunci : Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Profesi, Lingkungan Sosial, Budaya Organisasi, Usia Gender dan Minat menggunakan Sistem.

INTISARI

Penelitian ini membahas pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi, lingkungan sosial, dan budaya organisasi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank. Usia dan gender sebagai variabel moderasi. Ekspektasi kinerja merupakan level kepercayaan seseorang terhadap minat dan menggunakan sistem otomatisasi secara elektronik untuk meningkatkan hasil kinerjanya. Ekspektasi profesi merupakan kemudahan karyawan dalam mengoptimalkan sistem otomatisasi secara elektronik diperlukan adanya tenaga dan waktu untuk mengoperasikan sistem tersebut. Lingkungan sosial merupakan adanya pengaruh di sekitar lingkungan perusahaan. Budaya organisasi merupakan kebiasaan yang mewakili norma perilaku individu dan dicontoh oleh para individu lainnya dalam organisasi. Minat menggunakan sistem merupakan sebagai keinginan individu atau organisasi menggunakan niat secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap sistem otomatisasi tersebut. Usia terdapat tiga generasi dan Gender merupakan seperangkat peran yang merujuk pada atribut peran laki – laki atau wanita.

Berdasarkan pada kajian teori, dalam penelitian ini menimbulkan pertanyaan yaitu: (a). Bagaimanakah pengaruh faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi, pengaruh lingkungan sosial dan budaya organisasi menghasilkan nilai positif terhadap minat karyawan menggunakan sistem otomatisasi layanan bank? Dan (b) Bagaimanakah pengaruh tiap-tiap variabel terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank setelah dimoderasi dari sisi usia dan gender ?

Metode pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner pada karyawan Bank Mandiri Semarang sebanyak 150 kuesioner. Data kemudian diolah dan dianalisis menggunakan SmartPLS versi 3. Hasil dapat diketahui bahwa variabel Ekspektasi kinerja, Ekspektasi profesi, Lingkungan sosial, Budaya Organisasi, Ekspektasi kinerja terhadap minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh usia menghasilkan nilai positif signifikan, Ekspektasi profesi terhadap Minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh usia dan Lingkungan sosial terhadap Minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh usia berpengaruh positif signifikan. Variabel Ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi dan lingkungan sosial terhadap Minat menggunakan sistem yang dimoderasi oleh gender menghasilkan nilai positif tidak signifikan.