

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Trend saat ini kebutuhan akan sistem otomatisasi secara elektronik terus memperbaharui berbagai fitur dan aplikasinya. Dengan adanya gabungan hardware dan software pada sistem otomatisasi secara elektronik akan menghasilkan sebuah akses kemudahan, kecepatan dan ketelitian dalam menggunakan sistem otomatisasi tersebut.

Pada dunia perbankan minat menggunakan sistem otomatisasi elektronik ini berkembang dengan berbagai aplikasi yang memungkinkan pemrosesan dan menghasilkan laporan dengan cepat. Dengan Sistem otomatisasi para perusahaan jasa maupun perbankan mampu berinvestasi menggunakan teknologi elektronik didalam suatu organisasinya. Investasi dibidang teknologi elektronik ini dimaksudkan untuk memberikan kontribusi terhadap ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi, pengaruh lingkungan sosial, budaya organisasi dan minat menggunakan sistem otomatisasi. Variabel – variabel dalam penelitian ini meliputi: Variabel Ekspektasi Kinerja dapat diartikan seluruh organisasi akan menggunakan dan menerapkan teknologi secara otomatisasi untuk meningkatkan kualitas kinerja para penggunanya.

Variabel Ekspektasi Profesi sangatlah berpengaruh terhadap minat organisasi dalam menggunakan dan mengoptimalkan sistem otomatisasi tersebut.

Variabel Pengaruh Lingkungan Sosial berasal dari pengaruh lingkungan sekitar organisasi yang dapat meyakinkan seseorang untuk menggunakan sistem otomatisasi secara elektronik.

Variabel Budaya Organisasi merupakan kebiasaan – kebiasaan yang terjadi di dalam norma-norma perilaku para anggota organisasi terhadap rekan kerjanya.

Variabel Minat menggunakan sistem otomatisasi yaitu keinginan yang muncul dari diri si pengguna sistem otomatisasi yang dilakukan secara terus menerus. Minat menggunakan sistem otomatisasi secara elektronik menasar sampai pada tingkat operasional hal ini bertujuan untuk meningkatkan ekspektasi kinerja hingga minat dan menggunakan sistem tersebut. Sebagai hasilnya pengguna dan penerima sistem otomatisasi secara elektronik harus digunakan oleh seluruh karyawan dalam suatu organisasi di bidang perbankan sehingga dapat menghasilkan investasi dan produktivitas yang tinggi (Faqihudin,2010). Sistem otomatisasi secara elektronik berbasis aplikasi dikomputer akan melakukan fungsi dan memproses laporan secara akurat dan data yang digunakan akan lebih menghemat biayanya dibandingkan dengan sistem manual (Wilkinson & Cerullo,2007).

Passion karyawan sebagai pengguna dan akan menerima sistem otomatisasi elektronik ini, beserta aplikasi yang sudah ada, atau disebut end-user computing menghasilkan beberapa faktor – faktor yaitu: Meningkatnya harga perangkat sesuai dengan kualitas, Menambah pengetahuan dari ilmu aplikasi teknologi informasi elektronik, Tersedianya kondisi yang memfasilitasi. Optimalisasi sistem otomatisasi secara elektronik lebih mudah dirancang,

Memerlukan nilai tegangan dan arus data yang pasti, Penyimpanan informasi disesuaikan oleh si pengguna, Sistem otomatisasi secara elektronik dapat menangani ketepatan dan ketelitian yang lebih mudah diprogramkan dan kebal terhadap noise, Kemampuan sistem otomatisasi dilihat dari segi teknis telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dan menggunakan implementasi praktik secara langsung dan membutuhkan banyak waktu.

Perkembangan optimalisasi sistem otomatisasi secara elektronik saat ini sudah mencapai tahap dimana ukurannya semakin kecil, akses kecepatannya semakin tinggi, namun harganya semakin murah dibandingkan kemampuan kerjanya.

Kondisi ini mendorong para perusahaan khususnya perusahaan perbankan yang berlomba-lomba dan berkompetisi memanfaatkan sistem otomatisasi secara elektronik dan sistem komputerisasi. Minat menggunakan sistem otomatisasi ini juga menimbulkan kekhawatiran yang dirasakan oleh para karyawan yaitu: Manusia berfikir tenaga mereka akan dikalahkan oleh sistem otomatisasi secara elektronik sejauh ini masih spekulatif. Bisa saja hubungan manusia dengan sistem otomatisasi elektronik bersifat komplementer yakni menyerahkan semua kehidupan manusia dengan teknologi elektronik. Hal ini dapat dikatakan tragedi sebab saat ini manusia sedang beralih ke masa perubahan sangat cepat akibat teknologi. Akan tetapi secara paradoks digital ketimpangan ini masih bisa melebar dan menyempit secara perlahan (Djisman S Simandjatak, 2017).

Kecenderungan karyawan dalam penggunaan teknologi sistem otomatisasi digital di perbankan Indonesia yaitu Didalam idustri keuangan saat ini terdapat

revolusi industri ke empat dalam bentuk *financial technology (FinTech)* yang belakangan ini semakin populer di kalangan masyarakat Indonesia. Penggunaan *Financial Technology (FinTech)* menjadikan bidang penting bagi keadaan dan gaya hidup masyarakat Indonesia antara lain: Membantu perkembangan starup baru dalam pengalaman penggunaan digital banking; Mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat dalam menerima pembayaran kartu kredit dan debit dengan biaya yang rendah dan Mengurangi pinjaman dengan bunga tinggi.

Menurut peraturan Bank Indonesia No.18/40/2016 bahwa perkembangan teknologi dan sistem otomatisasi terus melahirkan berbagai inovasi, khususnya yang berkaitan dengan *Financial Technology (FinTech)* dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk sistem pembayaran, baik sisi instrumen, penyelenggara, mekanisme pemrosesan transaksi pembayaran yang lebih praktis, aman dan modern. Saat ini *FinTech* berhubungan dengan perusahaan yang memanfaatkan sistem otomatisasi teknologi inovatif dan modern untuk membentuk pasar baru sebagai penyedia jasa keuangan dan teknologi (Arner, Barberis & Buckley, 2015). Masyarakat Indonesia pada saat ini memanfaatkan *FinTech* yaitu payment system, digital banking, online atau digital insurance. Semua system otomatisasi elektronik ini memberikan kemudahan dan manfaat bagi masyarakat Indonesia.

Dengan demikian Objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti terbaru yaitu pada industri perusahaan perbankan BUMN yaitu di Bank Mandiri Tbk. Perusahaan Bank Mandiri ini sudah lama berdiri, sangat diminati serta Pelayanan yang mumpuni menggunakan sistem otomatisasi secara elektronik yang

memudahkan karyawan dan pengguna untuk lebih cepat melakukan transaksi. (Jakarta, kompas.com) PT. Bank Mandiri, Tbk mengembangkan teknologi dan informasi yang diberi nama Mandiri e-cash Hackton 2016. Harapan PT. Bank Mandiri, Tbk akan memudahkan karyawan dan menargetkan pengguna aplikasi Mandiri e-cash mencapai 50juta pada 2020 mendatang. Mandiri e-cash ini berupa aplikasi uang elektronik yang berbasis server, untuk menghubungkan layanan perbankan dengan layanan telekomunikasi baik nasabah atau non nasabah. Disisi lain karyawan Bank Mandiri juga merasa cemas dengan adanya sistem otomatisasi ini dikarenakan akan ada pengurangan karyawan yang digantikan oleh sistem otomatisasi secara elektronik ini.

1.2 Rumusan Masalah

Seluruh perusahaan menggunakan sistem otomatisasi secara elektronik agar mampu meningkatkan pelayanan, memanfaatkan semua fasilitas akses didalam dunia perbankan, dan mampu bersaing didalam dunia bisnis agar meminimalisir kesalahan dan hambatan – hambatan didalam dinamika bisnis pada saat ini.

Terdapat peran demografi utama penentu dari minat karyawan dalam mengoptimalisasi sistem elektronik yaitu: Ekspektasi kinerja, Ekspektasi profesi, Pengaruh lingkungan sosial, dan Budaya organisasi terhadap Minat menggunakan sistem otomatisasi tersebut. Usia dan Gender digunakan untuk memoderasi peran demografi utama dan budaya organisasi dalam meningkatkan minat karyawan dalam menggunakan sistem otomatisasi layanan pada studi kasus di Bank Mandiri Area Semarang.

Permasalahan dari penemuan terbaru ini dapat dirumuskan menjadi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh faktor ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi, pengaruh lingkungan sosial dan budaya organisasi menghasilkan nilai positif terhadap minat karyawan menggunakan sistem otomatisasi layanan bank ?
2. Bagaimanakah pengaruh bukti empiris tiap-tiap variabel terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank setelah dimoderasi dari sisi usia dan gender ?
3. Bagaimanakah pengaruh budaya organisasi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi pada layanan bank ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penemuan baru yang akan diteliti, Maka tujuan penelitian baru ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi profesi, pengaruh lingkungan sosial dan budaya organisasi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank.
2. Untuk menguji dan menemukan bukti empiris tiap – tiap variabel terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank setelah dimoderasi dari sisi usia dan gender.
3. Untuk menemukan bukti empiris dan menguji pengaruh budaya organisasi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan, Diharapkan memberikan manfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan manfaat bagi peneliti baru dalam mengembangkan teori yang sudah ada. Terutama variabel budaya organisasi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi layanan bank.
2. Memberikan kontribusi bagi manajemen perusahaan mengenai peran demografi terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi guna meningkatkan kinerja individu dan organisasi perusahaan.
3. Memberikan manfaat bagi pengembang dan pengguna sistem otomatisasi secara elektronik untuk mempertimbangkan faktor – faktor yang dapat mempengaruhi minat menggunakan sistem otomatisasi. Sehingga dapat dikembangkan dan memberikan manfaat bagi perusahaan. Dan memberikan kontribusi bagi perusahaan mengenai hasil tiap – tiap variabel terhadap minat menggunakan sistem otomatisasi setelah dimoderasi dari sisi usia dan gender.