

**KESIAPAN TEKNOLOGI DAN PENERIMAAN TEKNOLOGI PADA  
PEGAWAI DEVELOPMENT BANK OF SINGAPORE (BANK DBS  
INDONESIA) CABANG BEKASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
YANG BERKUALITAS**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**APRIYANTI**

**201610315021**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan  
Teknologi Pada Pegawai Development  
Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia)  
Cabang Bekasi Dalam Memberikan  
Pelayanan Yang Berkualitas

Nama Mahasiswa : Apriyanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325021

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020



Jakarta, 04 Agustus 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Rorim Panday, M.M.,M.T.

NIDN: 0425025801

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan  
Teknologi Pada Pegawai Development  
Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia)  
Cabang Bekasi Dalam Memberikan  
Pelayanan Yang Berkualitas

Nama Mahasiswa : Apriyanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325021

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

Jakarta, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr.Ir.Raden Achmad Harianto,M.M.

NIDN: 0418045804

Penguji I : Dr.Rorim Panday,M.M.,M.T.

NIDN: 0425025801

Penguji II : Supardi.,S.T.,M.M.

NIDN: 0403047601

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal,S.E.,M.M.

NIDN: 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr.Istianingsih,M.S.Ak.,CA.,CSRA.,CACP.

NIDN: 0318107101

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya, penulis dapat dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai Development Bank Of Singapore (Bank DBS Indonesia) Cabang Bekasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan, program studi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) jenjang Strata satu (S1) fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irjen (P) H. Bambang Karsono, SH.,MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr Istianingsih Sastrodiharjo, CA.,CSRA.,CMA.,CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak M. Fadhli Nursal, SE.,MM.,sebagai Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir.Djuni Thamrin,SE selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah mendukung dan membantu selama perkuliahan.
5. Bapak Dr.Rorim Panday, M.M., MT selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, ilmu, waktu, tenaga, pikiran untuk penulisan skripsi ini.
6. Ibu Oktia Ristiani Selaku Regional Branch Depelopment Manager Bank Dbs Indonesia Cabang Bekasi beserta staf.
7. Team Million Dreams beserta staf yang selalu memberi suport.
8. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu mendoakan, memberi motivasi dan semangat yang tiada hentinya.
9. Dan Teman-Teman Beserta Sahabat yang selalu memberi motivasi dan semangat

Akhir kata semoga Proposal Skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan manfaat bagi pembaca.

Jakarta, 04 Agustus 2020

Penulis

Apriyanti





## ABSTRAK

**Apriyanti. 201610325021.** Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) Cabang Bekasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) Cabang Bekasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas. Jenis penelitian yang digunakan adalah *sampling jenuh* dengan pendekatan kuantitatif survey kausal. Data yang diperoleh merupakan data primer dari hasil jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan sebanyak 80 responden dan diolah menggunakan SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) AMOS. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kesiapan teknologi dan Penerimaan Teknologi Pegawai Development Bank Of Singapore, Optimisme berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan. Optimisme berpengaruh signifikan terhadap persepsi Kemudahan, Inovasi berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan pengguna, Ketidaknyaman tidak berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan yang dirasakan, Persepsi kemudahan pengguna berpengaruh signifikan terhadap persepsi kegunaan yang dirasakan, Persepsi Kemudahan Pengguna berpengaruh terhadap Niat perilaku.

**Kata Kunci** : Kesiapan Teknologi Pegawai, Penerimaan Teknologi Pegawai, Pelayanan Yang Berkualitas

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Kesiapan Teknologi Dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) Cabang Bekasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas, ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi ini dipinjam dan di gandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta raya untuk menyimpan skripsi ini di dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 04 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,



Apriyanti

201610325021

## ABSTRACT

**Apriyanti. 201610325021.** Technology Readiness And Technology Reception Of Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) Employees Of Bekasi Branch In Providing Quality Services.

This study aims to determine the technological readiness and acceptance of technology at Development Bank of Singapore (Bank Dbs Indonesia) Bekasi Branch Officers in Providing Quality Services. The type of research used is saturated sampling with a quantitative causal survey approach. The data obtained are premiere data from the results of respondents' answers to the questionnaire distributed by 80 respondents and processed using SPSS (Statistical Product And Service Solution) AMOS. In this study shows that technology readiness and technology acceptance of Development Bank of Singapore employees, optimism has a significant effect on perceived usefulness. Optimism has a significant effect on the perception of Ease, Innovation has a significant effect on the perception of user convenience, Discomfort does not have a significant effect on perceived perceived usefulness, Perceived user ease has a significant effect on perceived perceived usefulness, User Ease Perception influences behavioral intentions.

**Keywords:** Employee Technology Readiness, Employee Technology Reception, Quality Services



# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Batasan Masalah .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Manfaat Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan .....	10
2.2 Kesiapan Teknologi (Technology Readiness) .....	10
2.2.1 Tujuan dan Manfaat Kesiapan Teknologi .....	11
2.2.2 Variabel dalam Kesiapan Teknologi .....	12
2.3 Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance) .....	12
2.3.1 Manfaat dan Tujuan Penerimaan Teknologi .....	13



4.3.1 Uji Validitas .....	34
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	39
4.4 Path Analysis (Analisis Jalur) .....	40
4.5 Uji Hipotesis .....	42
4.5.1 Uji Pengaruh Langsung antar variabel .....	47
4.5.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48

**BAB V KESIMPULAN**

5.1 Kesimpulan .....	55
5.2 Implikasi Manajerial .....	56
5.3 Saran .....	56

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	14
3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	24
3.2	Karakteristik Penilaian Skala Likert.....	25
4.1	Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	31
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	31
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Lama Kerja.....	33
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan IT/Hardware/ Software.....	33
4.6	Hasil Uji Validitas Optimis.....	35
4.7	Hasil uji Validitas Inovasi.....	35
4.8	Hasil Uji Validitas Ketidakamanan.....	36
4.9	Hasil Uji Validitas Ketidaknyamanan.....	37
4.10	Persepsi Kemanfaatan Sistem Kegunaan.....	38
4.11	Persepsi Kemanfaatan Sistem Kemudahan Penggunaan.....	38
4.12	Hasil Uji Reabilitas.....	39
4.13	Hubungan Antar Variabel.....	41
4.14	Hasil Regression Weight.....	47
4.15	Hasil Standardized Direct Effect.....	48
4.16	Hipotesis yang didukung hasil penelitian.....	48
4.17	Hipotesis yang didukung hasil penelitian.....	52

## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pemikiran .....	18
3.1	Model Konseptual Penelitian .....	23
4.1	Path Diagram .....	40
4.2	Model Akhir Diagram Path .....	49





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Uji Plagiatisme

Lampiran 3: Hasil Pernyataan Responden

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas

Lampiran 5: Hasil Uji Reabilitas

Lampiran 6: Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 7: Hasil Uji Hipotesis

Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di Indonesia mempunyai kecenderungan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, hal tersebut terjadi terutama karena tuntutan masyarakat terhadap informasi dan komunikasi yang semakin tinggi terhadap kemudahan akses dan kecepatan mendapatkan informasi. Perkembangan teknologi saat ini sudah mengglobal karena peran dan manfaat yang dirasakan dalam kehidupan masyarakat dan telah mempengaruhi segala aspek baik dibidang ekonomi, politik, budaya dan sosial. Melalui teknologi yang sangat modern, informasi dapat diperoleh dengan cepat, akurat, dan relevan. agar system informasi dan teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk memberikan kontribusi terhadap pegawai, maka anggota dalam organisasi harus dapat menggunakan teknologi tersebut dengan baik (Eka Kusmayadi, 2014)

Penerimaan pemakai terhadap sistem teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai kemauan yang nampak didalam kelompok pengguna untuk menerapkan sistem teknologi informasi tersebut dalam pekerjaannya. Semakin menerima sistem teknologi informasi yang baru, maka semakin besar kemauan pemakai untuk merubah praktek yang sudah ada dalam penggunaan waktu dan usaha untuk memulai secara nyata pada sistem teknologi informasi yang baru (Alusyanti Primawati, 2015)

Komputasi awan (*cloud computing*) adalah gabungan antara suatu pemanfaatan teknologi komputer dengan pengembangan berbasis internet. Komputasi awan adalah perkembangan terkini dari client-server. Beberapa perusahaan besar sudah menerapkan *cloud computing* yaitu seperti Google, Zoho, Yahoo, Amazon, dan lain-lain (Alusyanti Primawati, 2015)

Dalam penggunaan teknologi informasi tidak lepas dari penggunaan *computer* yang dikenal dengan istilah PC (*Personal Computer*). Dimana *computer* digunakan untuk menggunakan suatu jaringan *wireless* dan *Ethernet* berupa jaringan LAN. Jaringan *wireless* adalah jaringan *computer* yang menggunakan gelombang radio sebagai media untuk komunikasi data. Dengan mengetahui cara mengatur dan menggunakan alat bantu yang tepat akan membuat penggunaan jaringan *wireless* lebih optimal, *internet sharing* dapat dilakukan dengan membagi koneksi langganan internet ke beberapa pengguna. *Internet sharing* merupakan cara membagi koneksi internet ke beberapa pengguna, dengan membagi koneksi internet yang dimiliki biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi koneksi internet jadi lebih sedikit. Optimalisasi jaringan berfungsi untuk memaksimalkan sumber daya yang dimiliki agar dapat digunakan dengan maksimal, optimalisasi disini bertujuan untuk menstabilkan koneksi, meningkatkan latensi dan memantau koneksi *wireless*, Aplikasi WLAN Optimezer merupakan alat bantu untuk mengoptimalkan kinerja jaringan *wireless*. Media untuk menghubungkan peralatan computer dan peralatan jaringan adalah salah satu unsur yang harus diperhatikan untuk menghubungkan peralatan computer ke sebuah jaringan atau membuat jaringan computer, beberapa alasan yang menjadikan pengguna computer memilih Ethernet adalah karena terjangkau, memiliki bandwidth lebar, memiliki bitrate cepat dan mudah dikonfigurasi, Ethernet bukanlah satu-satunya media yang digunakan untuk menghubungkan computer ke jaringan LAN/WAN.(miftahul huda, 2019)

Dalam penggunaan jaringan wireless dan internet, salah satunya adalah Bank Development Bank of Singapore (DBS) Indonesia atau bisa disebut sebagai Bank DBS Indonesia, dimana Bank tersebut dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan melihat dari kesiapan dan penerimaan teknologi. Teknologi yang dimaksud adalah berupa teknologi informasi dan teknologi komputer. Teknologi Informasi yang dimaksud adalah penggunaan internet yaitu jejaring sosial media berupa aplikasi m-banking.

Sedangkan untuk teknologi komputer yaitu penggunaan Microsoft office (word dan excel) dan Penggunaan Jaringan wireless berupa jaringan LAN. Hal

tersebut sangat penting digunakan oleh pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi untuk mencapai tujuan perusahaan dan kelancaran administrasi.

Teknologi informasi pada Bank DBS Indonesia terkadang mengalami kendala, yaitu saat nasabah ingin melakukan transaksi penyetoran melalui e-banking dikatakan sulit, karena penyetoran tersebut tidak dapat dilakukan melalui e-banking melainkan harus melalui mesin ATM atau ke Kantor Bank yang akan disetorkan. Hal tersebut menimbulkan suatu kendala bagi pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi yaitu timbulnya suatu komplain dari nasabah terhadap pegawai, sehingga membuat pegawai menjadi turun dengan menerima komplain dari nasabah.

Teknologi computer pada bank DBS cabang bekasi masih dikatakan standar, berbeda dengan di kantor pusat Bank DBS Indonesia. Bank DBS Indonesia cabang Bekasi hanya menggunakan dasar *Ms Office* dan tidak ada Jaringan LAN. Dimana pegawai hanya bisa menggunakan jaringan *Ms Office* (Excel, dan Word) dan untuk jaringan LAN hanya dapat digunakan di pusat sedangkan dicabang tidak ada fasilitas jaringan LAN. Hal tersebut membuat pegawai sulit untuk melakukan e-Learning dan membuang waktu, sehingga ketika ingin melakukan E-Learning harus melalui Kantor Pusat Bank DBS yang berada di Jakarta. Juga membuat pegawai hanya memahami standar dari *MS Office* sehingga tidak dapat berkembang dalam pengetahuan dan perkembangan teknologi.

Kesiapan Teknologi terdiri dari Optimisme, Inovasi, Ketidak amanan, dan Ketidak nyamanan dan Penerimaan Teknologi Terdiri dari Persepsi Kegunaan, dan Persepsi Kemudahan Pengguna. Dalam Optimisme pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) sangat terlihat antusias dalam menggunakan sistem teknologi informasi berupa internet banking dalam pelayanan transaksi banking. Dalam hal Inovasi pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) mereka selalu mencari tahu bagaimana mengoperasikan sistem pembayaran berbasis kode QR sehingga nasabah dapat menambah frekuensi dan nilai transaksi digital. Dalam hal ketidak amanan pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) merasa tidak

aman jika data identitas nasabah dapat dilihat oleh teman. Dalam hal ketidaknyamanan pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) merasa tidak nyaman apabila mereka merasa tidak dapat dihargai pada oleh nasabah. Dalam kegunaan persepsi dimana pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) sangat percaya bahwa menggunakan suatu sitem pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal kemudahan penggunaan Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) dapat memahami sistem pelayanan yang ada dan sangat mudah, namun masih ada yang tidak dapat memahami pelayanan tersebut. Dalam hal Actual Use terhadap pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) dimana pegawai dapat menggunakan jaringan Lan sehingga untuk mempermudah serta memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesiapan Teknologi *Dalam Optimisme, Innovative, Disconfor, Insecurity, Perceived ease of use, Perceived usefullnes, Behavior Intention* dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dari pemaparan diatas, penulis ingin meneliti “**Kesiapan Teknologi dan Penerimaan Teknologi Pada Pegawai Development Bank Of Singapore (Bank DBS Indonesia) Cabang Bekasi Dalam Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas**”

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut mengacu pada :(Panday, 2015b)

1. Apakah Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kegunaan?
2. Apakah Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
3. Apakah sifat Inovatif berhubungan positif dengan persepsi kegunaan?
4. Apakah sifat Inovatif berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
5. Apakah ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kegunaan?
6. Apakah Ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?



7. Apakah Ketidaknyamanan tidak secara signifikan berhubungan dengan persepsi kegunaan?
8. Apakah ketidaknyamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan?
9. Apakah persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan persepsi kegunaan?
10. Apakah persepsi kemanfaatan sistem kegunaan berhubungan positif dengan niat perilaku?
11. Apakah persepsi kemanfaatan sistem kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan niat perilaku?

### **1.3 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kegunaan.
2. Untuk mengetahui Optimisme berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
3. Untuk mengetahui sifat inovatif berhubungan positif dengan persepsi kegunaan.
4. Untuk mengetahui sifat inovatif berhubungan positif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
5. Untuk mengetahui ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kegunaan.
6. Untuk mengetahui ketidakamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
7. Untuk mengetahui ketidaknyamanan tidak secara signifikan berhubungan dengan persepsi kegunaan.
8. Untuk mengetahui ketidaknyamanan berhubungan negatif dengan persepsi kemudahan penggunaan.
9. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan persepsi kegunaan.

10. Untuk mengetahui persepsi kemanfaatan sistem kegunaan berhubungan positif dengan niat perilaku.
11. Untuk mengetahui persepsi kemanfaatan sistem kemudahan penggunaan berhubungan positif dengan niat perilaku.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Dapat membantu mengatasi permasalahan yang terjadi dalam hal kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi untuk dikemudian hari
2. Dapat memberikan wawasan kepada pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi akan hasil dari penelitian ini
3. Dapat memberikan suatu perbandingan penelitian tentang kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi terhadap pegawai bank DBS Indonesia Cabang Bekasi
4. Dapat memberikan suatu masukan akan kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi terhadap pegawai bank DBS Indonesia cabang Bekasi

#### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, batasan masalah yang akan diteliti tentang kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi terhadap pegawai Bank DBS Indonesia cabang Bekasi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang beberapa teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian, pembahasan mengenai pengertian dan faktor yang mendasari dari topik penelitian ini.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang profil perusahaan yaitu: Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Struktur Organisasi serta analisis data dari pembahasannya sehingga dapat diketahui hasil analisa data yang diteliti dan dapat dijabarkan dalam laporan penelitian ini.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas Merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk ,jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga dapat dikatakan suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. (Febriana, 2016)

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai “ Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Febriana, 2016).

Kualitas Pelayanan dapat di definisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dapat dikatakan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampau harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh dapat memenuhi harapan para pelanggan (Febriana, 2016).

Kualitas Pelayan yang harus dipenuhi dalam pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (Kehandalan), *responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dimana kelima tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan metode SERVQUAL, Sehingga dari kelima dimensi itu memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan Nasabah adalah perasan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kenyatannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak

bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan begitu juga dengan nasabah Bank DBS Indonesia Cabang Bekasi, nasabah juga akan merasakan puas atas pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan. *Service Quality (Servqual)* adalah salah satu metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, metode SERVQUAL memperlihatkan harapan pelanggan mengenai layanan yang akan diterimanya (Expectation) dengan layanan yang telah diterimanya (Perpection), model SERVQUAL dikembangkan dengan maksud untuk membantu para manajer dalam menganalisis sumber masalah kualitas dan memahami cara-cara memperbaiki kualitas jasa (Febriana, 2016).

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sehingga adanya metode *service quality* untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah seberapa jauh dapat memenuhi kualitas pelayanan para pelanggan.

### **2.1.1 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Bagi pihak manajemen perusahaan terdapat banyak manfaat dari kualitas Pelayanan yaitu (Febriana, 2016):

- a. Dapat memberikan kepuasan pelanggan untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan tersebut
- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang telah diterima dan akan diterima
- c. Untuk menciptakan keunggulan layanan (*Service Quality*)
- d. Untuk membantu karamahan terhadap nasabah untu mendapatkan pelanggan
- e. Dapat menambah nilai suatu produk secara langsung



### 2.1.2 Tujuan Kualitas Pelayanan

Tujuan dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Febriana, 2016):

1. Dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan nasabah atau pelanggan.
2. Dapat meningkatkan kepercayaan nasabah atau pelanggan
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atau pelanggan
4. Dapat menambah nilai suatu produk secara langsung terhadap nasabah atau pelanggan
5. Sebagai alat untuk menjaga kualitas pelayanan
6. Dapat berfokus kepada nasabah atau pelanggan secara sangat baik atau terbaik

### 2.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Untuk memudahkan Kualitas Pelayanan harus dapat memahami secara jelas (Febriana, 2016). Adapun Variabel dari Kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti langsung)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

## 2.2 Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*)

Terdapat berbagai macam pengertian dan sudut pandang dari kesiapan atau readiness yang melibatkan peran teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Kesiapan teknologi merupakan salah satu dimensi dari karakter manusia dalam menggunakan teknologi. Kesiapan Teknologi (*Technology Readiness*) di definisikan sebagai kecenderungan untuk merangkul dan menggunakan teknologi baru untuk menyelesaikan tujuan dari berbagai pekerjaan baik dirumah maupun ditempat kerja. Kesiapan teknologi juga merupakan indeks untuk mengukur

kesiapan pengguna terhadap teknologi baru. Setiap individu percaya bahwa kegiatan sehari-hari mereka akan lebih efisien, dapat diatur dan fleksibel agar tujuan dari teknologi dapat tercapai dan lebih bermanfaat, Kesiapan Penggunaan Teknolgi digunakan untuk mengukur kesiapan pengguna dalam menggunakan teknologi baru dengan empat variable kepribadian yaitu: (1) *optimism* (optimisme), sikap pandang positif terhadap teknologi dan percaya bahwa teknologi akan meningkatkan kontrol, fleksibilitas, dan efisiensi dalam kehidupan; (2) *innovativeness* (inovasi), sikap tendensi untuk yang pertama menggunakan produk maupun layanan teknologi baru; (3) *discomfort* (ketidaknyamanan), memiliki sikap sulit mengontrol dan cenderung kewalahan/tidak percaya diri ketika berhadapan dengan teknologi baru; dan (4) *insecurity* (ketidakamanan), memiliki kecurigaan terhadap keamanan teknologi dan alasan keamanan data pribadi. Tingkat kesiapan teknologi (*technology readiness*) pada dasarnya merupakan indeks untuk mengukur kesiapan pengguna terhadap teknologi baru, dan salah satu untuk mengukur kesiapan teknologi dalam menggunakan teknologi baru. Variabel optimisme dan inovasi merupakan variable yang dapat meningkatkan kesiapan seseorang, sementara ketidaknyaman dan ketidak amanan merupakan variable yang dapat menekan tingkat kesiapan seseorang, kesiapan seseorang dalam penelitian ini adalah sebagai variable terikat, jadi jika seseorang yang optimis dan berinovasi, serta memiliki sedikit rasa tidak nyaman dan tidak aman akan lebih siap menggunakan teknologi baru (Florestiyanto, 2012).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kesiapan teknologi dalam sebuah organisasi sangatlah ditentukan dari faktor kesiapan seseorang tersebut, karena jika seseorang yang optimis dan berinovasi ,serta memiliki sedikit rasa tidak nyaman dan tidak aman akan lebih siap menggunakan teknologi baru.

### **2.2.1 Tujuan dan Manfaat Kesiapan Teknologi**

Manfaat kesiapan teknolgi adalah sebagai berikut (Panday, 2015a):

1. Dalam hal optimisme yaitu berfungsi sebagai enabler mental
2. Sebagai inovasi untuk menggunakan yang teknologi baru

3. Untuk memberikan kontribusi unik kepada kesiapan teknologi individu
4. Untuk merangkul teknologi yang terbaru untuk mencapai tujuan dari perusahaan.

Yang terkait dengan tujuan dari kesiapan teknologi. Tujuan dari kesiapan teknologi adalah sebagai berikut (Panday, 2015a):

1. Dalam hal optimisme yaitu untuk mengetahui seberapa kuat mental kita dalam kesiapan teknologi
2. Dalam hal inovasi yaitu untuk mengetahui inovasi apa saja yang terbaru untuk kesiapan teknologi
3. Dalam hal ketidaknyamanan yaitu untuk mengetahui bahwa rasa ketidaknyamanan apa saja yang menghambat mental untuk kesiapan teknologi yang terbaru.
4. Dalam hal rasa tidak aman untuk mengetahui bahwa rasa aman ketidakamanan apa saja yang menghambat diri sendiri untuk kesiapan teknologi terbaru.

### **2.2.2 Variabel dalam kesiapan teknologi**

Bahwa Variabel kesiapan teknologi adalah sebagai berikut (Panday, 2015a):

1. *Optimism* (Optimisme)
2. *Innovativeness* (Inovasi)
3. *Discomfort* (Ketidaknyamanan)
4. *Insecurity* (Ketidakamanan)

### **2.3 Penerimaan Teknologi (*Technology acceptance*)**

*Technology Acceptance Model* (TAM) Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance*) adalah sebuah kemauan atau minat yang nampak didalam suatu kelompok pengguna untuk menerapkan system teknologi informasi tersebut untuk menerima atau menolak penggunaan TI, maka terdapat sebuah model yang dikembangkan dengan nama *The Technology Acceptance*

Model (TAM), Teori lain adalah model penerimaan *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah adaptasi dari TRA (*Theory Reason Action*) untuk memodelkan pengguna penerimaan sistem informasi . Penerapan teknologi baru dalam organisasi akan berpengaruh terhadap keseluruhan organisasi, terutama pada sumber daya manusianya yang menjadi faktor pengendali organisasi(Panday, 2015a).

TAM dirancang khusus untuk menjelaskan perilaku pengguna computer, yaitu teori tindakan beralasan (TRA) , yang telah berhasil memprediksi dan menjelaskan perilaku secara umum. TAM telah menerima banyak dukungan selama berahun-tahun dan berbagai sistem, dan manfaat yang dirasakan dan persepsi kemudahan pengguna dan telah terbukti andal dan dimensi kognitif yang valid(Panday, 2015a).

### **2.3.1 Manfaat dan Tujuan Penerimaan Teknologi**

Agar dapat memahami maka ada manfaat dan tujuan dari penerimaan teknologi yaitu (Panday, 2015a):

1. Untuk menentukan apakah penerimaan teknologi dapat digunakan dengan baik
2. Agar mengetahui sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan system tertentu akan meningkatkan kinerja
3. Untuk meningkatkan kualitas kinerja seseorang
4. Agar memberikan kemudahan pengguna
5. Untuk mempermudah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan system ini akan bebas dari usaha
6. Untuk mempermudah aktifitas kinerja agar lebih efisien dan cepat.
7. Untuk memperoleh kepuasan dalam menggunakan sistem baru.
8. Untuk menjelaskan kemudahan penguasaan penerimaan teknologi.

### 2.3.2 Variabel Penerimaan Teknologi

Dalam mengidentifikasi hal-hal penerimaan teknologi ada beberapa Variabel yaitu(Panday, 2015a):

1. Persepsi kemudahan Menggunakan
2. Persepsi Kegunaan

### 2.4 Penelitian Terdahulu

**Table 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil Penelitian
1	(Florestiyanto, 2012)	Evaluasi kesiapan pengguna dalam adopsi system informasi terintegrasi di bidang keuangan menggunakan metode technology readiness index	Hasil dari penelitian ini evaluasi kesiapan pengguna dalam adopsi TIK diukur dari keyakinan positif dan keyakinan negative pengguna terhadap teknologi dengan mengadopsi metode technology readiness index (TRI) yang dikembangkan oleh parasuraman (2000).
2	(Alusyanti Primawati, 2015)	Kajian Kesiapan dan Penerimaan Teknologi Aplikasi Google Documents untuk Penyelesaian Tugas Kelompok Siswa	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam variabel kemampuan diri terhadap computer dan variable kesiapan yaitu optimis dan inovasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel penerimaan.



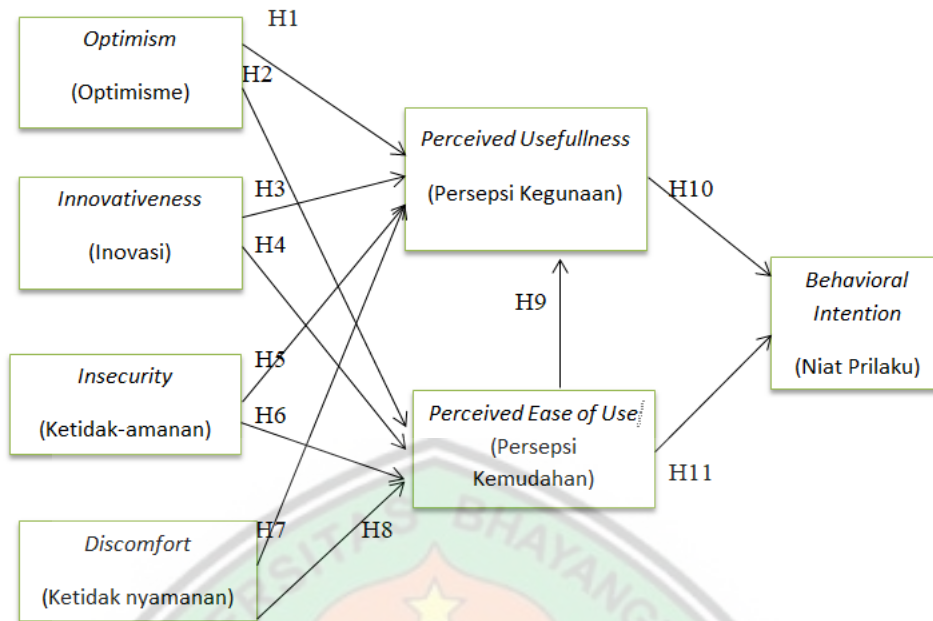
3	(Pradana et al., 2019)	Penilaian penerimaan teknologi E-Learning pemrograman berbasis gamification dengan metode technology acceptance model (TAM)	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa TAM dapat berpengaruh dalam penerimaan teknologi E-learning dan dapat dirasakan kenikmatan berkontribusi terhadap teknologi
4	(Luhur, 2017)	Analisis model penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) Aplikasi BPJS Online	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa model penerimaan teknologi aplikasi BPJS ONLINE yaitu tahap penggunaan berdasarkan kegunaan, kemudahan serta niat menggunakan teknologi aplikasi bpjs online yang masyarakat rasakan. Analisis model yang digunakan adalah analisa jalur yaitu yang menjelaskan hubungan sebab akibat variabel.
5	(Panday, 2015a)	Analysis Of technology readiness And technology acceptance Of Geodesy Students in Using Ina Geoportal	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor optimism dan faktor inovatif, cukup tinggi, dan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi, sementara faktor penghambat rasa

			<p>tidak aman dan tidak nyaman juga cukup tinggi, tetapi tidak memengaruhi penerimaan teknologi, pengaruh penerimaan teknologi pada tingkat penggunaan in-geoportal sangat rendah (5,1%). Berdasarkan penelitian ini tingkat pengguna geoportal ini tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi tetapi juga dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain.</p>
6	(Panday, 2015b)	The effect of Technology readiness On technology acceptance In using Services Delivery Of Academic Information System.	<p>Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan faktor optimism, inovativeness, ketidaknyamanan dan ketidakamanan memiliki efek positif pada persepsi kemudahan penggunaan, ditunjukkan dengan nilai p kurang dari 0,05 atau nilai Cr (Critical ratio) lebih besar dari dua. Variable optimisme tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap</p>

			<p>manfaat yang dirasakan, variable inovativeness dan ketidaknyaman</p> <p>berpengaruh positif signifikan, variable ketidaknyaman</p> <p>berpengaruh negative signifikan terhadap variable kegunaan yang dirasakan. Variable persepsi</p> <p>kemudahanpengguna, berpengaruh positif signifikan terhadap variable persepsi kegunaan</p>
--	--	--	--

Dapat disimpulkan dari penelitian di atas untuk kesamaan yang didapat dalam penelitian ini untuk mengetahui factor optimism dan factor inovatif cukup berpengaruh signifikan terhadap penerimaan teknologi, dan untuk factor rasa tidak aman dan tidak nyaman dapat menghambat namun tidak mempengaruhi penerimaan teknologi, Dan perbedaan dalam penelitian ini tidak hanya dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan penerimaan teknologi tetapi dapat disebabkan oleh factor lain contohnya dengan adanya SOP Pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kesiapan dan penerimaan teknologi sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. keunikan dalam penelitian ini adalah Dalam hal Inovasi pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) mereka selalu mencari inovasi terbaru bagaimana mengoperasikan sistem pembayaran berbasis kode QR sehingga nasabah dapat menambah frekuensi dan nilai transaksi digital.

## 2.5 Kerangka Berfikir



**Gambar 2.1 Kerangka Berfikir**

Berdasarkan gambar di atas, dimana Optimisme, Inovasi, Ketidak-nyaman, dan Ketidak-amanan sebagai variabel bebas yang memberikan pengaruh terhadap variabel terikat yaitu persepsi kemudahan penggunaan, Persepsi kegunaan dan niat perilaku.

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris, yang diperoleh melalui pengumpulan data, berdasarkan kerangka pemikiran data, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

H1. Optimisme berpengaruh positif dengan Persepsi Kegunaan.

H2. Optimisme berpengaruh positif dengan Persepsi Kemudahan penggunaan.

- H3. Sifat inovatif berpengaruh positif dengan Persepsi Kegunaan.
- H4. Sifat inovatif berpengaruh positif dengan Persepsi Kemudahan yang dirasakan.
- H5. Ketidakamanan berpengaruh negatif dengan Persepsi Kegunaan.
- H6. Ketidakamanan berpengaruh negatif dengan Persepsi kemudahan penggunaan. Hipotesis 1 s/d 6 mengacu pada (Parasuraman & Colby, 2001; Tsikriktsis, 2004).
- H7. Ketidaknyamanan berpengaruh dengan yang Persepsi Kegunaan.
- H8. Ketidaknyamanan berpengaruh negatif dengan Persepsi Kemudahan.
- H9. Persepsi Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dengan Persepsi Kegunaan. Hipotesis 7,8,dan 9 mengacu pada (King & He, 2006; Lin et al., 2005; McFarland & Hamilton, 2004; Schepers & Wetzels, 2007; Venkatesh, 2000; Yang & Yoo, 2004).
- H10. Persepsi Kegunaan berpengaruh positif dengan Niat Perilaku.
- H11. Persepsi Kemudahan berpengaruh positif dengan Niat Perilaku.
- Hipotesis 10 dan 11 mengacu pada Davis (1989) (Schepers & Wetzels, 2007).

Dalam Optimisme pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) sangat terlihat antusias dalam menggunakan sistem teknologi informasi berupa internet banking dalam pelayanan transaksi banking. Dalam hal Inovasi pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) mereka selalu mencari tahu bagaimana mengoperasikan sistem pembayaran berbasis kode QR sehingga nasabah dapat menambah frekuensi dan nilai transaksi digital. Dalam hal ketidak amanan pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) merasa tidak aman jika data identitas nasabah dapat dilihat oleh teman. Dalam hal ketidak nyamanan pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) merasa tidak nyaman apabila mereka merasa tidak dapat dihargai pada oleh nasabah. Dalam kegunaan persepsi dimana pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) sangat percaya bahwa menggunakan suatu sitem pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam hal kemudahan penggunaan Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) dapat memahami sistem pelayanan yang ada dan sangat mudah,namun masih ada yang



tidak dapat memahami pelayanan tersebut. Dalam hal Actual Use terhadap pegawai Development Bank Of Singapore (Bank Dbs Indonesia) dimana pegawai dapat menggunakan jaringan Lan sehingga untuk mempermudah serta memberikan pelayanan yang berkualitas.

