

**PENGARUH PENGUASAAN TEKNOLOGI TERHADAP
KINERJA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* (CSO)
BCA PALEMBANG MELALUI KEPUASAN
KERJA SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING**



Tesis Oleh:
NONA FRANSISCA
01032682226002

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si)**

pada

**Program Studi Magister Ilmu Manajemen Konsentrasi Manajemen SDM
Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Proposal Tesis : Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) BCA Palembang Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Nama Mahasiswa : Nona Fransisca

NIM : 01032682226002

Program Studi : Magister Ilmu Manajemen

Konsentrasi : Manajemen SDM

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,



Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.
NIP. 196706241994021002



Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si.
NIP. 196610221992032002

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Manajemen,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Sriwijaya,



Dr. Shelfi Malinda, S.E., M.M.
NIP. 198303112014042001



Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si.
NIP. 196805181993031003

Tanggal Lulus: 14 Juli 2025



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662

Tel: (0711) 580964, 580646 Fax: (0711) 580964

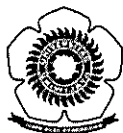
Jl. Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Laman: <http://fe.unsri@unsri.ac.id> – email: dekan@fe.unsri.ac.id

MATRIKS PERBAIKAN TESIS

Nama : Nona Fransisca
NIM : 01032682226002
Program Studi : Magister Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen SDM
Pembimbing : 1. Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E. (.....)*
2. Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si. (.....)*

No	Dosen Penguji	Saran dan Masukan	Keterangan	Paraf
1	Dr. Muizzuddin, S.E., M.M.	1. Populasi, sampel, teknik sampling (referensi: Hair, dkk dan Sekaran) 2. Analisis lebih detail mengenai hasil analisis karakteristik responden.	ada perbaikan	
2	Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M.	1. Penulisan sampel di abstrak. 2. Penjelasan mengenai metode triangulasi sumber di metode penelitian. 3. Konsistensi penggunaan <i>first order</i> . 4. Penulisan "Gambar 4.1" diletakkan di bawah gambar. 5. Populasi, sampel dan teknik sampling 6. Analisis lebih detail mengenai hasil analisis karakteristik responden. 7. Bagian pembahasan harus lebih dikaitkan dengan teori, hasil	OK	



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662

Tel: (0711) 580964, 580646 Fax:(0711) 580964

Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Laman:<http://fe.unsri@unsri.ac.id> – email: dekan@fe.unsri.ac.id

No	Dosen Penguji	Saran dan Masukan	Keterangan	Paraf
		analisis karakteristik responden dan tanpa memuat angka hasil pengujian. 8. Implikasi teoritis harus menyangkut kebermanfaatan terhadap teori yang digunakan.		

Palembang, 18 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Magister Ilmu Manajemen,

Dr. Shelfi Malinda., S.E., M.M.

NIP. 198303112014042001

*) paraf pembimbing



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662

Tel: (0711) 580964, 580646 Fax: (0711) 580964

Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Laman: <http://fe.unsri@unsri.ac.id> – email: dekan@fe.unsri.ac.id

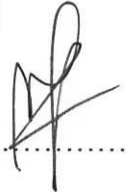
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS

Ketua : Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E. (.....) 
NIP. 196706241994021002

Sekretaris : Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si. (.....) 
NIP. 196610221992032002

Anggota

1. Dr. Muizzuddin, S.E., M.M. (.....) 
NIP. 198711212014041001

2. Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M. (.....) 
NIP. 198104012014092001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

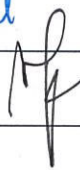
Jalan Raya Palembang-Prabumulih Km. 32 Inderalaya (Ogan Ilir) Kode Pos 30662

Tel: (0711) 580964, 580646 Fax: (0711) 580964

Jl. Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139

Laman: <http://fe.unsri@unsri.ac.id> – email: dekan@fe.unsri.ac.id

Yang bertanda tangan di bawah ini:

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.		
2	Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si.		
3	Dr. Muizzuddin, S.E., M.M.		
4	Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M.		

Menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Nona Fransisca

NIM : 0103268226002

Program Studi : S2 Ilmu Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) BCA Palembang Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening

Telah memperbaiki Tesis hasil ujian.

Palembang, 18 Juli 2025

Koordinator Program Studi

Magister Ilmu Manajemen,



Dr. Shelfi Malinda., S.E., M.M.

NIP. 198303112014042001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nona Fransisca
Tempat, tanggal lahir : Muara Enim, 1 September 2000
Program Studi : Magister Ilmu Manajemen
NIM : 01032682226002

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengelolaan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing dan penguji yang telah ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang ditulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Sriwijaya maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang, 10 Juli 2025

Pembuat Pernyataan



Nona Fransisca

NIM. 01032682226002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Kiranya diberikanNya kepadamu apa yang kau kehendaki dan dijadikanNya berhasil apa yang kau rancangan.

- Mazmur 20:5 -

Tesis ini saya persembahkan untuk:

- Para pembaca.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul “Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) BCA Palembang Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”. Adapun tujuan dari penelitian serta penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar Magister Sains Program Studi S2 Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam tesis ini dibahas mengenai pengaruh penguasaan teknologi terhadap kinerja *customer service officer* (CSO) dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. Populasi dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 76 CSO BCA Palembang dan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh. Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan aplikasi PLS. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh secara langsung penguasaan teknologi terhadap kinerja CSO serta pengaruh tidak langsung penguasaan teknologi terhadap kinerja CSO melalui kepuasan kerja pada BCA Palembang.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam proses penyusunan dan penulisan tesis ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi isi, metode, penyajian data, maupun analisis yang dilakukan. Tesis ini tentu belum dapat dikatakan sempurna, mengingat keterbatasan selama proses penyusunan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat terbuka dan mengharapkan adanya berbagai bentuk masukan, kritik yang membangun, serta saran yang konstruktif dari para pembaca, dosen, maupun pihak-pihak lain yang memiliki kompetensi di bidang ini. Segala bentuk umpan balik yang diberikan tentunya akan menjadi bahan pertimbangan yang sangat berharga guna memperbaiki dan menyempurnakan karya ini di masa mendatang.

Sebagai penutup, penulis berharap bahwa tesis ini tidak hanya menjadi pemenuhan kewajiban akademik semata, tetapi juga dapat memberikan kontribusi yang positif dan bermanfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan, baik di kalangan akademisi, praktisi, maupun masyarakat umum. Semoga tesis ini juga dapat menjadi salah satu sumber inspirasi bagi para pembaca yang ingin memperdalam pengetahuan atau melakukan penelitian lebih lanjut dalam bidang yang relevan.

Palembang, 10 Juli 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nona' followed by a stylized flourish.

Nona Fransisca

NIM. 01032682226002

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis dengan tulus ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, saran, dan bimbingan sepanjang penyusunan tesis ini. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah sangat baik memberikan berkatnya sepanjang kehidupan penulis.
2. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya. Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya dan Dr. Shelfi Malinda, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Manajemen Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E. dan Ibu Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si. selaku pembimbing tesis yang telah banyak membantu proses pembuatan tesis ini. Terima kasih juga kepada Bapak Dr. Muizzuddin, S.E., M.M. dan Ibu Dr. Wita Farla WK, S.E., M.M. selaku penguji Tesis yang telah banyak memberikan arahan dan masukan.
4. Kedua orang tua Bapak Tugan Siahaan, S.H., M.H., CMC. dan Ibu Rilda Megawati Simarmata yang telah memberikan dukungan moral dan finansial selama proses perkuliahan dan pembuatan tesis ini.

Akhirnya, dengan penuh kerendahan hati, penulis mengungkapkan permohonan maaf dan menyadari bahwa masih banyak kekurangan, kesalahan dan keterbatasan dalam penyusunan tesis ini. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Palembang, 10 Juli 2025

Penulis



Nona Fransisca

NIM. 010326822260

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Customer Service Officer (CSO) BCA Palembang Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh CSO BCA Palembang dan untuk pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 76 orang. Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *software* SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penguasaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja CSO, penguasaan teknologi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja CSO, kepuasan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja CSO dan kepuasan kerja mampu memediasi secara parsial pengaruh tidak langsung penguasaan teknologi terhadap kinerja CSO. Implikasi dari penelitian ini adalah penting bagi instansi untuk fokus dalam upaya meningkatkan keterampilan CSO dalam menguasai penggunaan teknologi, lalu memberikan kesempatan bagi CSO untuk ikut terlibat dalam proses pengambilan keputusan serta melakukan evaluasi secara berkala dengan berbagai macam metode seperti *roleplay*, *sharing knowledge* dan *sharing product* untuk mendukung tercapainya CSO yang bekerja secara tuntas dengan sistem *one stop solution*.

Kata Kunci: Penguasaan Teknologi, Kepuasan Kerja, Kinerja

Pembimbing Pertama,



Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.
NIP. 196706241994021002

Pembimbing Kedua,



Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si.
NIP. 196610221992032002

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Manajemen,



Dr. Shelfi Malinda, S.E., M.M.
NIP. 198303112014042001

ABSTRACT

This study aims to examine the Effect of Technology Mastery on the Performance of BCA Palembang Customer Service Officers (CSOs) Through Job Satisfaction as an Intervening Variable. The population in this study consisted of all BCA Palembang CSOs. For sampling, this study used a saturated sampling technique, resulting in a sample size of 76 people. The analysis technique used in this study was Structural Equation Modeling (SEM) with SmartPLS software. The results of the study identified that technology mastery had a significant positive effect on CSO performance. Additionally, technology mastery had a significant positive effect on CSO job satisfaction, and job satisfaction had a significant positive effect on CSO performance. Furthermore, job satisfaction was able to partially mediate the indirect effect of technology mastery on CSO performance. The implications of this research suggested that companies should have focused on improving CSO skills in mastering technology, provided opportunities for CSOs to participate in decision-making processes, and conducted periodic evaluations using various methods such as role-playing, knowledge sharing, and product sharing to support CSOs in working thoroughly within a one-stop solution system.

Keywords: Technological Mastery, Job Satisfaction, Employee Performance

Pembimbing Pertama,



Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E.

NIP. 196706241994021002

Pembimbing Kedua,



Dr. Hj. Zunaidah, S.E., M.Si.

NIP. 196610221992032002

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Manajemen,



Dr. Shelfi Malinda, S.E., M.M.

NIP. 198303112014042001

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Nona Fransisca
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Muara Enim, 1 September 2000
Agama : Katolik
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl Tanjung Bubuk Komplek B Residence Blok D3
Bukit Baru, Ilir Barat I, Palembang, Sumatera Selatan
Alamat Email : nonafransisca13@gmail.com

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Xaverius Emmanuel Tanjung Enim
SLTP : SMP Xaverius Emmanuel Tanjung Enim
SLTA : SMK Xaverius 1 Palembang
Strata 1 : Universitas Katolik Musi Charitas Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MATRIKS PERBAIKAN TESIS	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS.....	v
BUKTI PERBAIKAN TESIS.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
UCAPAN TERIMA KASIH	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
RIWAYAT HIDUP	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 <i>Goal Setting Theory</i>	16
2.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	17
2.1.3 Penguasaan Teknologi	22
2.1.4 Kepuasan Kerja.....	23

2.1.5	Kinerja Karyawan	26
2.2	Hubungan Antar Variabel Penelitian	31
2.2.1	Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	31
2.2.2	Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Kerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	32
2.2.3	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	34
2.2.4	Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	35
2.3	Penelitian Terdahulu	37
2.4	Kerangka Konseptual	49
2.5	Hipotesis	51
BAB III METODE PENELITIAN		52
3.1	Ruang Lingkup Penelitian	52
3.2	Rancangan Penelitian	52
3.3	Jenis dan Sumber Data	53
3.4	Metode Pengumpulan Data	54
3.5	Populasi dan Sampel	55
3.6	Metode Analisis Data	57
3.6.1	Uji Validitas	59
3.6.2	Uji Reliabilitas	59
3.6.3	<i>Method of Successive Internal</i> (MSI)	60
3.7	Teknik Analisis	61
3.7.1	Analisis Deskriptif	61
3.7.2	Analisis Kuantitatif	62
3.7.3	Analisis Inferensial	62
3.7.3.1	<i>Outer Model</i>	62
3.7.3.2	<i>Inner Model</i>	63

3.7.3.3 <i>Outer Model</i> dan <i>Inner Model</i>	66
3.8 Definisi Operasional Variabel.....	67
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	69
4.1.1 Profil Perusahaan	69
4.1.2 Visi dan Misi.....	70
4.2 Gambaran Umum Responden	71
4.2.1 Usia	71
4.2.2 Lama Bekerja	72
4.2.3 Jenis Kelamin.....	73
4.2.4 Pendidikan Terakhir	74
4.2.5 Status.....	74
4.2.6 <i>Take Home Pay</i>	76
4.3 Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	77
4.3.1 Variabel Penguasaan Teknologi	77
4.3.2 Variabel Kinerja CSO	81
4.3.3 Variabel Kepuasan Kerja.....	85
4.4 Analisis Data dengan SEM-PLS	89
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	90
4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	96
4.5 Pembahasan.....	104
4.5.1 Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	104
4.5.2 Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kepuasan Kerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	106
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang	108
4.5.4 Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada <i>Customer Service Officer</i> (CSO) BCA Palembang.....	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	113
5.3 Implikasi Penelitian.....	116
5.4 Implikasi Teoritis	116
5.5 Implikasi Praktis	118
5.6 Keterbatasan Penelitian	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Frekuensi Transaksi Nasabah BCA KCU Palembang	6
Tabel 1.2	Data Pencapaian <i>Referral</i> CSO	9
Tabel 1.3	Pencapaian Pengkinian Data Nasabah	10
Tabel 1.4	Fasilitas BCA untuk Kepuasan Karyawan.....	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1	Skala Pengukuran	55
Tabel 3.2	Klasifikasi TCR	55
Tabel 3.3	Data Sebaran Sampel	57
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel	67
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	71
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Lama Bekerja Responden.....	73
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	73
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden.....	74
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Status Responden	76
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi <i>Take Home Pay</i> Responden	76
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel Penguasaan Teknologi.....	77
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kinerja CSO	82
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja	85
Tabel 4.10	Uji Validitas <i>Outer Loading</i>	90
Tabel 4.11	Nilai Uji AVE	91
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Cross Loading</i>	93
Tabel 4.13	Hasil Uji <i>Fornell Lacker</i>	94
Tabel 4.14	Hasil Uji HTMT	95
Tabel 4.15	Uji <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i>	96

Tabel 4.16 Hasil Uji <i>R-Square</i>	96
Tabel 4.17 Hasil Uji Q^2	97
Tabel 4.18 Hasil Uji FSquare	98
Tabel 4.19 Uji Nilai VIF.....	99
Tabel 4.20 Uji <i>Path Coefficient</i> (β)	100
Tabel 4.21 Hasil Uji Sobel Test.....	102
Tabel 4.22 Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	51
Gambar 3.1	Diagram Alur Mediasi	65
Gambar 3.2	Diagram Alur <i>First Order</i>	66
Gambar 4.1	Model Penelitian	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner untuk CSO	128
Lampiran 2	Kuesioner untuk Kabag CSO.....	133
Lampiran 3	Hasil Kuesioner.....	136
Lampiran 4	Data MSI.....	142
Lampiran 5	Hasil Olah Data.....	151

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah evolusi yang panjang dari peran tradisional personalia ke fungsi yang lebih strategis dan terintegrasi dalam manajemen modern. Hal ini melibatkan sejumlah perkembangan dan perubahan paradigma dalam cara organisasi melihat dan mengelola sumber daya manusia mereka. Pada awalnya, peran SDM lebih berfokus pada administrasi personil seperti penggajian, manajemen kehadiran, dan pemenuhan peraturan ketenagakerjaan. Hal ini bersifat reaktif karena hanya fokus pada memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan internal.

Pada tahun 1980-an dan 1990-an, terjadi pergeseran paradigma dari personalia ke manajemen sumber daya manusia (MSDM). Pengertian manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri untuk memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi (Emron *et al.* 2020). MSDM menekankan pentingnya SDM sebagai aset strategis yang dapat memberikan nilai tambah kepada organisasi. MSDM melihat karyawan sebagai sumber daya yang harus dikelola dengan cara yang sama seperti aset lainnya dalam organisasi. Kemudian organisasi mulai menyadari bahwa investasi dalam pengembangan karyawan tidak hanya menguntungkan individu, tetapi juga memberikan keuntungan jangka panjang bagi

perusahaan dalam bentuk peningkatan produktivitas, retensi karyawan, dan kepuasan pelanggan.

Globalisasi dan kemajuan teknologi telah memainkan peran penting dalam perkembangan SDM. Organisasi sekarang memiliki akses ke pasar tenaga kerja global dan harus mengelola keberagaman budaya, bahasa dan latar belakang di tempat kerja. Teknologi juga telah mengubah cara SDM melakukan tugas-tugas administratif dan komunikasi, dengan penggunaan sistem manajemen SDM dan *platform* kolaborasi *online*. Teknologi memainkan peran yang sangat penting dalam keseluruhan operasi dan strategi perusahaan. Hal ini tidak hanya memengaruhi cara perusahaan beroperasi, tetapi juga memengaruhi interaksi mereka dengan pelanggan, pesaing, dan pasar secara keseluruhan. Menyikapi kemajuan teknologi ini, setiap organisasi dan individu dituntut untuk dapat bergerak dinamis terutama dalam penyesuaian diri terhadap perkembangan teknologi. Sampai saat ini, banyak perusahaan yang telah melakukan inovasi terkait teknologi dalam menjalankan kegiatan usahanya. Hal ini dimaksudkan agar dapat mengikuti persaingan kemudian meningkatkan kinerja karyawan dan perusahaannya.

Kinerja menurut Mangkunegara (2021) adalah hasil kerja yang mencakup kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai saat melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. Sedangkan menurut Ansory (2018) kinerja memiliki arti sebagai tingkat keberhasilan dari seorang individu secara kompleks selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas, kemudian dibandingkan standar kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah kualitas dan kuantitas yang dapat dihasilkan oleh seseorang

karyawan ketika dirinya sedang bekerja dalam rangka mencapai baik tujuan pribadi maupun tujuan perusahaan.

Untuk memastikan hubungan antara teknologi dan kinerja berdampak positif, teknologi tersebut perlu digunakan secara tepat, serta harus sesuai dengan pekerjaan yang didukung. Dengan demikian, keberadaan teknologi tersebut akan mendukung pencapaian kinerja terbaik. Pada faktanya, sekalipun teknologi telah berkembang sangat pesat, namun tanpa Sumber Daya Manusia (SDM) yang tepat, bisa menjadi tidak efektif atau bahkan kontraproduktif dalam konteks organisasi. Meskipun teknologi memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas, tetapi tanpa SDM yang terampil, berpengetahuan dan berkompeten untuk mengelolanya, teknologi itu sendiri malah akan menjadi pemicu ketidakpuasan kerja bahkan penurunan pada kinerja karyawan dan perusahaan.

Sherry Turkle dalam bukunya *Alone Together: Why We Expect More from Technology and Less from Each Other* menyoroti bagaimana penggunaan teknologi digital, seperti media sosial dan perangkat seluler, dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kecemasan, kesepian, dan depresi dalam masyarakat modern. Dia telah meneliti tentang bagaimana ketergantungan pada teknologi dapat mengganggu kualitas hubungan interpersonal, memengaruhi persepsi diri, dan meningkatkan rasa terisolasi. Kecemasan yang dirasakan secara berlebihan dapat menimbulkan stres. Beberapa fenomena terjadi dikarenakan pengaruh teknologi dikenal dengan *technostress*.

Technostress merupakan suatu bentuk tekanan dalam menjalankan pekerjaan yang berhubungan dengan teknologi yang dapat menimbulkan stres. Perusahaan

yang awalnya memiliki visi untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui teknologi malah menjadi terhambat. Sementara menurut Tarafdar *et al.* (2019) *technostress* dapat dimanfaatkan sebagai motivasi untuk hasil positif seperti efektivitas dan inovasi yang lebih besar di tempat kerja dan fenomena *technostress* seharusnya diperluas ke arah peningkatan dampak positif serta pencegahan dampak negatif dari *technostress* melalui desain yang tepat.

Untuk melihat seberapa besarnya pengaruh penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan, beberapa penelitian terdahulu memaparkan bahwa hal tersebut dapat diukur dari kepuasan kerja karyawan. Menurut Hasibuan (2018) kepuasan kerja adalah pengalaman emosional yang menyenangkan dan penuh cinta terhadap pekerjaan seseorang. Di sisi lain, menurut Jufrizen dan Pratiwi (2021) kepuasan kerja adalah kondisi psikologis yang menyenangkan yang dirasakan oleh individu dalam konteks lingkungan kerja, yang timbul karena kebutuhan mereka terpenuhi dengan memadai. Menurut Sudaryo *et al.* (2018) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian individu tentang sejauh mana pekerjaan mereka memenuhi harapan mereka terhadap imbalan yang diberikan oleh organisasi atau karena adanya perasaan emosional yang menyenangkan dan penuh cinta terhadap pekerjaan mereka. Sementara itu, menurut Lumunon *et al.* (2019), kepuasan kerja dianggap sebagai elemen penting dari kesuksesan organisasi, karena memiliki dampak yang signifikan terhadap produktivitas serta kinerja organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja menunjukkan evaluasi subjektif individu terhadap pekerjaannya, yang

tercermin dalam sikap dan perilaku mereka di tempat kerja. Ketika seseorang merasa puas dengan pekerjaannya, mereka cenderung akan bekerja dengan motivasi dan semangat yang lebih tinggi.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang selalu *update* dengan perkembangan teknologi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Berdasarkan kepemilikannya, bank terbagi menjadi beberapa jenis dan salah satunya adalah bank swasta. Bank milik swasta nasional adalah bank yang sebagian besar sahamnya serta akta pendiriannya pun milik pihak swasta. Salah satu bank milik swasta adalah PT Bank Central Asia Tbk atau lebih sering dikenal dengan BCA.

BCA sendiri mencakup ruang lingkup yang sangat luas, sehingga jenis teknologi yang diadopsi pun sangat variatif tergantung dengan kebutuhan pihak yang berkepentingan. BCA sejak tahun 2011 lalu menerbitkan *tagline* “Senantiasa di Sisi Anda” untuk menunjukkan komitmen BCA terhadap setiap nasabahnya. Setiap insan BCA terlebih *frontliners* berupaya untuk memberikan pelayanan maksimal demi mewujudkan terealisasinya *tagline* tersebut, hal ini dikarenakan *frontliners* merupakan ujung tombak perusahaan yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Di BCA sendiri, *frontliners* terbagi menjadi 2 divisi yaitu *teller* dan *customer service officer* (CSO). *Customer service officer* (CSO) merupakan divisi yang berkaitan dengan pelayanan keluhan serta bertanggungjawab atas kepuasan nasabah. Menyadari betapa pentingnya kondisi *customer service officer* (CSO) di cabang dalam menjaga kepuasan nasabah yang berkorelasi dengan *tagline* BCA,

maka BCA terus berinovasi dengan berbagai macam sistemnya, hingga pada bulan Desember 2018 BCA mulai memunculkan teknologi terobosan baru yang memungkinkan nasabah untuk melakukan *self service transaction* untuk mempermudah nasabah menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, Teknologi ini berupa *self service technology* (teknologi layanan mandiri) yang diberi nama CSDigital. Kemudian belum genap 2 tahun sejak adanya CSDigital yaitu di bulan September 2020, BCA kemudian menciptakan teknologi baru lagi yang juga mengadopsi sistem *self service technology*, yang kemudian dinamakan *eService*.

Teknologi berupa CSDigital dan *eService* ini diharapkan dapat mendukung kegiatan operasional cabang serta mendukung kinerja *customer service officer* (CSO).

Berikut merupakan data frekuensi transaksi nasabah di cabang melalui *self service technology* (SST) dan melalui CSO *counter*.

Tabel 1.1

Data Frekuensi Transaksi Nasabah BCA KCU Palembang

Bulan	Realisasi Transaksi	Jenis Transaksi		Jumlah	Persentase
		CSDigital	<i>eService</i>		
Mei	SST	799	5.605	6.404	94,48
	CSO <i>counter</i>	234	140	374	5,52
Juni	SST	945	6.467	7.412	94,50
	CSO <i>counter</i>	272	159	431	5,50
Juli	SST	900	5.559	6.459	93,41
	CSO <i>counter</i>	272	184	456	6,59
Agustus	SST	934	5.733	6.667	93,62
	CSO <i>counter</i>	272	182	454	6,38
September	SST	864	5.315	6.179	93,73
	CSO <i>counter</i>	235	178	413	6,27
Oktober	SST	831	4.625	5.456	93,57
	CSO <i>counter</i>	201	174	375	6,43

Sumber: data yang diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 1.1, diketahui bahwa transaksi nasabah dapat dilakukan melalui dua metode, yaitu *self service technology* (SST) dengan rata-rata transaksi sebanyak $>93\%$ dari jumlah transaksi, dan melalui *counter* dengan rata-rata transaksi sebanyak $< 7\%$ dari jumlah transaksi.

CSO yang bertugas melayani transaksi melalui *self service technology* disebut CSO *duty*, sementara CSO yang bertugas melayani transaksi nasabah melalui *counter* disebut CSO *counter*. Eksistensi *self service technology* berupa CSDigital dan *eService* memberikan banyak dampak positif, baik bagi cabang, CSO maupun nasabah. Salah satu dampak positif yang sangat signifikan dapat dilihat dari tingkat perputaran transaksi nasabah per hari di cabang yang meningkat sangat pesat. Saat ini, mayoritas transaksi keluhan nasabah individu diselesaikan melalui *self service technology*. Akan tetapi disaat bersamaan, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *customer service officer* (CSO) BCA KCU Palembang, mereka memaparkan bahwa tidak jarang teknologi berupa *self service technology* yang telah diadopsi juga dapat mengalami malfungsi sistem. Mereka mengatakan bahwa setidaknya 1 kali dalam 2 hari pasti terjadi malfungsi sistem.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun adopsi teknologi memberikan banyak manfaat, namun malfungsi sistem yang terjadi memberikan dampak negatif pada CSO, cabang, dan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu CSO BCA KCU Palembang, salah satu kerugian yang dialami nasabah akibat malfungsi sistem ini berdampak pada waktu tunggu nasabah. Nasabah yang awalnya telah antri untuk bertransaksi melalui mesin *eService* atau CSDigital, kemudian harus dialihkan dan antri kembali untuk dilayani secara

manual oleh CSO *counter*. Ketika malfungsi sistem ini terjadi, CSO *duty* yang bertugas dituntut untuk memainkan dua peran disaat yang bersamaan. Pertama harus segera mengatasi malfungsi sistem tersebut, dan yang kedua dituntut untuk dapat memberikan penjelasan sekaligus menenangkan nasabah yang harus kembali antre untuk dilayani manual oleh CSO *counter*. Kemudian ketika nasabah tersebut telah disambut oleh CSO *counter*, selain berupaya menyelesaikan permasalahannya, CSO *counter* juga dituntut untuk berempati dan menenangkan kembali nasabah yang telah dua kali mengatire akibat malfungsi sistem yang terjadi. Tidak jarang hal ini membuat CSO yang bertugas cukup kesulitan sehingga berpengaruh kepada kinerja yang tidak maksimal.

Selain dari melayani keluhan transaksi serta bertanggungjawab atas kepuasan nasabah selama jam operasional, kinerja CSO juga diukur dari target *referral* serta target pengkinian data. Astri *et al.* (2020) memaparkan bahwa *referral marketing* adalah proses pemasaran yang melibatkan individu untuk memberikan rekomendasi secara online kepada keluarga atau teman tentang produk atau jasa yang mereka sukai. Hal ini berbeda dengan pemasaran dari mulut ke mulut atau pemasaran langsung yang terjadi secara spontan dan tidak direncanakan oleh perusahaan. Istilah *referral* merujuk pada tindakan pelanggan yang membagikan informasi positif tentang produk yang mereka gunakan dan merekomendasikannya kepada orang lain. CSO sebagai karyawan pengguna dari produk yang ada di BCA diwajibkan untuk melakukan *referral* terhadap nasabah yang dilayani untuk tujuan mendukung pencapaian cabang. Produk yang *direferral*kan dapat berupa *bancassurance*, KKB maupun KSM.

Berikut merupakan data pencapaian *referral* CSO.

Tabel 1.2

Data Pencapaian *Referral* CSO

Periode	Target	Realisasi
Juni 2023	100	101
Juli 2023	100	125
Agustus 2023	100	105
September 2023	100	82
Oktober 2023	100	85
November 2023	100	96
Desember 2023	100	57
Januari 2024	100	78
Februari 2024	100	84
Maret 2024	100	60
April 2024	100	36

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa terjadi penurunan dan ketidakkonsistenan CSO untuk melakukan *referral* terhadap produk yang ada dengan pencapaian terendah ada di bulan April 2024 sebanyak 36 *referral*. Melalui wawancara singkat, beberapa CSO menyatakan bahwa hal ini kerap terjadi karena CSO belum mendapatkan respon positif dari nasabah yang ditawarkan. Beberapa kali nasabah menolak dijelaskan lebih detail mengenai produk dengan alasan sudah memiliki produk sejenis ataupun sedang tidak berminat dengan produk tersebut. Selain alasan itu, CSO juga menyatakan bahwa penurunan tingkat *referral* terjadi karena kondisi cabang yang cukup ramai mengakibatkan CSO hanya menyampaikan secara singkat mengenai produk untuk mempercepat waktu transaksi nasabah, sehingga kurang melakukan pendekatan kepada nasabah yang bersangkutan untuk mengenalkan produk lebih jauh.

Disamping itu, terdapat juga salah satu indikator lain mengenai penilaian kinerja CSO yaitu dinilai dari target pengkinian data nasabah. Pengkinian data

nasabah wajib dilakukan oleh CSO dalam rangka menjaga data nasabah tetap *update*. Hal ini dilakukan untukantisipasi kebutuhan kedepannya. Data yang telah disampaikan tersebut berupa alamat tempat tinggal, nomor *handphone* dan data pekerjaan.

Berikut data pencapaian pengkinian data nasabah yang telah dilakukan CSO.

Tabel 1.3

Pencapaian Pengkinian Data Nasabah

Periode	Target	Realisasi
Januari 2024	100	116
Februari 2024	100	81
Maret 2024	100	75
April 2024	100	15
Mei 2024	100	48

Sumber: Data yang diolah, 2024

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat juga bahwa terjadi ketidakkonsistenan CSO dalam melakukan pengkinian data nasabah dengan pencapaian terendah di bulan April 2024 yaitu sebanyak 15 pengkinian. Melalui wawancara singkat, beberapa CSO menyatakan bahwa hal ini kerap terjadi karena beberapa nomor *handphone* nasabah yang tertera sudah tidak aktif lagi sehingga nasabah yang bersangkutan tidak dapat dihubungi, selain itu juga karena banyaknya pekerjaan setiap CSO sehingga target pengkinian data nasabah ini sering tidak tercapai.

Adanya malfungsi sistem dari teknologi yang diadaptasi dan beberapa target kerja lainnya menjadi penyebab meningkatnya beban kerja CSO. Peningkatan beban kerja ini menjadi salah satu penyebab ketidakpuasan kerja itu sendiri yang pada akhirnya menyebabkan penurunan kinerja.

Meskipun demikian, BCA sebagai pihak perbankan sangat menyadari bahwa SDM yang berkualitas merupakan aset berharga yang harus dijaga kualitasnya.

Sehingga BCA berupaya menciptakan lingkungan kerja yang positif demi memberikan dampak positif bagi kepuasan karyawan. Untuk mencapai tujuan tersebut, BCA memiliki *Employer Value Proposition* (EVP) yaitu *Friendly Environment* (lingkungan yang ramah) dan *Continuous Improvement* (perkembangan terus menerus).

Berikut merupakan beberapa fasilitas yang didukung BCA dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Tabel 1.4

Fasilitas BCA untuk Kepuasan Karyawan

No.	Bentuk Fasilitas
1.	Bonus tahunan.
2.	Lingkungan kerja yang adaptif, nyaman, dan kolaboratif.
3.	Program <i>training</i> BCA (<i>online</i> maupun <i>offline</i>) dengan pusat pelatihan khusus, yakni BCA <i>Learning Institute</i> , Sentul, Bogor.
4.	Apresiasi perusahaan kepada talenta berprestasi (<i>BCA Innovation Award, Kaizen Championship, Finhacks</i>).

Sumber: bca.co.id

Berdasarkan wawancara yang juga dilakukan kepada CSO BCA KCU Palembang, mereka menyatakan sudah sangat puas akan *salary* dan bonus tahunan yang mereka terima karena mereka merasa besarnya di atas rata-rata pendapatan CSO perbankan lainnya. Selain itu, mereka juga menyampaikan bahwa secara keseluruhan, baik lingkungan kerja, kolega kerja, program *reward* dan *training* yang diberikan BCA sudah memenuhi ekspektasi CSO. Akan tetapi, CSO *duty* yang tugas utamanya melayani nasabah pada mesin CSDigital dan *eService* mengatakan bahwa karena mesin-mesin ini masih tergolong teknologi adopsi baru yang beberapa kali masih mengalami malfungsi sistem, maka sering dilakukan *update system* sebagai salah satu cara untuk terus melakukan perbaikan. Setiap kali

dilakukan *update system*, edukasi yang diberikan terhadap mereka hanya dilakukan secara daring dan di jam 4 sore dimana itu adalah waktu untuk CSO *duty* melakukan proses penghitungan *stock* dan *balancing* akhir hari. Maka dari itu, mereka sedikit kesulitan untuk membagi fokus mereka untuk benar-benar menyimak program edukasi daring yang diberikan karena sambil melakukan pekerjaan utama mereka di cabang.

Akibat adanya multi peran yang dilakukan, CSO *duty* tidak bisa fokus untuk mempelajari pembaharuan sistem pada CSDigital dan *eService*, sementara pada saat sistem baru tersebut diluncurkan, mereka dipaksa harus sudah menguasainya agar dapat mengedukasikan nasabah. CSO *duty* mengatakan, terkadang jadwal edukasi tersebut dirasa kurang tepat dengan keadaan cabang yang belum memungkinkan mereka untuk benar-benar menyimak.

Teknologi yang sedemikian rupa sudah baik, masih memerlukan SDM yang terampil untuk menggunakannya. Semakin baik penguasaan SDM terhadap teknologi yang telah diadopsi perusahaan, maka akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya karena dianggap mampu mempermudah pekerjaan karyawan, sehingga berdampak pada peningkatan kinerja karyawan itu pula.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2022) memaparkan hasil bahwa teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa ketika penguasaan teknologi informasi meningkat, maka tingkat kinerja akan mengalami peningkatan pula. Sedangkan hasil penelitian dari Narulita *et al.* (2022) memaparkan bahwa teknologi informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mansur *et al.* (2023) didapatkan hasil bahwa penguasaan teknologi informasi memberikan pengaruh yang positif serta signifikan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja pegawai, penguasaan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai dan kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh penguasaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai. Sementara pada penelitian yang dilakukan oleh Azhari *et al.* (2021) menyatakan bahwa kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, dengan ini penulis berminat untuk melaksanakan penelitian dengan judul “Pengaruh Penguasaan Teknologi Terhadap Kinerja *Customer Service Officer* (CSO) Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening”.

1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan pemaparan latar belakang yang telah disampaikan oleh peneliti, maka pokok permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah penguasaan teknologi berpengaruh terhadap kinerja *customer service officer* (CSO) BCA Palembang?
2. Apakah penguasaan teknologi berpengaruh terhadap kepuasan kerja *customer service officer* (CSO) BCA Palembang?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja *customer service officer* (CSO) BCA Palembang?

4. Apakah penguasaan teknologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada *customer service officer* (CSO) BCA Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan pokok permasalahan yang sebelumnya telah disampaikan, maka peneliti menetapkan tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Menguji pengaruh penguasaan teknologi terhadap *customer service officer* (CSO) BCA Palembang.
2. Menguji pengaruh penguasaan teknologi terhadap kepuasan kerja *customer service officer* (CSO) BCA Palembang.
3. Menguji pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja *customer service officer* (CSO) BCA Palembang.
4. Menguji pengaruh penguasaan teknologi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada *customer service officer* (CSO) BCA Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat;

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan memperluas pemahaman di bidang sumber daya manusia, khususnya dibidang penguasaan teknologi, kepuasan kerja dan kinerja dengan menggunakan *Goal Setting Theory* dan *Technology Acceptance Model* (TAM).

2. Manfaat Praktis

Bagi BCA Palembang, penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman atau bahan masukan bagi para karyawannya terutama bagi *customer service officer* (CSO). Sehingga melalui penelitian ini, kinerja karyawan dan perusahaan dapat ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Beatson *et al.* .(2007). *Self-service technology and the service encounter*, *Service Industries Journal*, Vol. 27 No. 1, 75–89.
- Alvesson, M., & Sandberg, J. (2013). *Has management studies lost its way? Ideas for more imaginative and innovative research*. *Journal of Management Studies*, Vol. 50 No. 1.
- Anggraini, 2022. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Dinas Pertanian Dan Pangan Kabupaten Demak). *Formosa Journal of Applied Sciences*, Vol. 1 No. 4.
- Arista & Kurnia. (2019). Pengaruh Motivasi, *Employee Engagement* dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris Pada Taman Kyai Langgeng Kota Magelang). *Prosiding 2nd Business and Economics Conference In Utilizing of Modern Technology*.
- Askim, J *et al.* (2011). *One-stop shops for social welfare: The adaptation of an organizational form in three countries*. *Public Administration*, Vol. 89 No. 4.
- Axelsson *et al.* (2013). *Public e-services for agency efficiency and citizen benefit: Findings from a stakeholder centered analysis*. *Government Information Quarterly*, Vol. 30 No. 1.
- Bannister, F., Connolly, R. (2020). *The future ain't what it used to be: Forecasting the impact of ICT on the public sphere*. *Government Information Quarterly*, Vol. 37 No. 1
- Benitez *et al.* (2022). *Impact of Mobile Technology-Enabled HR Gamification on Employee Performance: An Empirical Investigation*. *Information and Management*, Vol. 59 No. 4.
- Breit, E *et al.* (2020). *Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters*. *Social Policy & Administration*.
- Busch, P. A., Henriksen, H. Z. (2018). *Digital discretion: A systematic literature review of ICT and street-level discretion*. *Information Polity*, Vol. 23 No. 1, 3-28.

- Damara, (2018). Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt X Produsen Sorbitol di Pasuruan (Tesis). Program Studi Magister Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, tidak dipublikasikan.
- DeVito, J.A., (1996). *The Interpesonal Communications Book. 7th Edition. New York: Harper Collins College Publishers.*
- Fauji & Damaihati. (2023). Efek Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, Vol. 1 No. 2, 74-80.
- G. Marzocchi, A. Zammit, *Self-scanning technologies in retail: determinants of adoption, Service Industries Journal*, Vol. 26 No. 6.
- Haeruddin *et al.* (2020). Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai dan Kemampuan Pengguna Sebagai Variabel Moderasi di Kantor Kecamatan Malili. *Journal of Business and Management*, Vol. 3 No. 1.
- Hapsari *et al.* (2006). Pengaruh Teknologi Informasi Berbasis Sumber Daya Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal MAKSI*, Vol. 6 No. 1.
- Indah *et al.* (2021). Pengaruh Motivasi dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Bogor Dengan Produktivitas Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekobisman*, Vol. 5 No 3.
- Irawati *et al.* (2019). Penggunaan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dalam Analisis Sistem Informasi Alista (*Application Of Logistic And Supply Telkom Akses*). *Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, Vol. 4 No. 2.
- Komala *et al.* (2023). Pengaruh Teknologi Informasi dan Motivasi Terhadap Kinerja: Tinjauan Literatur. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, Vol. 6 No.3.
- Krisnanto, I., & Pratomo, A. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Front Desk Hotel Bumi Senyur Samarinda. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, Vol. 2 No. 3.
- Kumalasari, 2022. Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel

- Intervening Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Depok. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 4 No. 7.
- Larenza & Nirawati. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Sidoarjo. *Jurnal Bisnis Indonesia*, Vol 10 No. 1.
- Larivi`ere *et al.* (2017). *Service Encounter 2.0: an investigation into the roles of technology, employees and customers*. *J. Bus. Res.* Vol. 79 No. 1.
- Lee, C., Coughlin, J.F., (2015). *Perspective: older adults' adoption of technology: an integrated approach to identifying determinants and barriers*. *J. Prod. Innovat. Manag.*, Vol. 32 No. 5, 747–759.
- Lindgren *et al.* (2019). *Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services*. *Government Information Quarterly*, Vol. 36 No. 3, 427-436.
- Lowe *et al.* (2019). *Consumers and technology in a changing world*. *Eur. J. Market.* Vol. 53 No. 6, 1254–1274.
- Lumbantoruan & Halim. (2023). Pengaruh Penggunaan Teknologi *Star Teller* Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasi Pada Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk, KCP Mangunsarkoro Cianjur. *Open Journal System*, Vol. 18 No. 2.
- Mahdaly *et al.* (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja, *Organizational Citizhenship Behaviour* dan Pelatihan Terhadap Kinerja *Frontliner* PT Bank XXX Medan. *Jurnal Ekonomi USI*, Vol. 5 No. 2.
- Mansur *et al.* (2023). Pengaruh *Self Efficacy*, Penguasaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia*, Vol. 2 No. 9.
- Mansyur *et al.* (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai *Intervening* (Studi Kasus pada Perangkat Desa di Kecamatan Nalumsari Kabupaten Jepara). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital (MINISTAL)*, Vol.1, No.3, Hal 201-215.
- Marzocchi, G.L., Zammit, A. (2006). *Self-scanning technologiesin retail: determinants of adoption*. *Serv. Ind. J*, Vol. 26 No. 6, 651-669.

- Maulidiyah, (2020). Peran Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Bank Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 17 No. 2.
- Mawarni *et al.* (2023). Pengaruh *Financial Technology, E-Commerce*, Literasi Keuangan dan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja UMKM di Kabupaten Batang dengan Pengetahuan Akuntansi Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Neraca*, Vol. 19 No. 2.
- Meuter, M.L *et al.* (2005). *Choosing among alternative service delivery modes: an investigation of customer trial of self-service technologies*. *J. Market*, Vol. 69 No. 2, 61-83.
- Narulita *et al.* (2022). Analisis Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Perusahaan Telekomunikasi Di Kota Semarang). *Jurnal HUMMANSI*, Vol. 5 No. 1.
- Novianty *et al.* (2024) *The Effect of Mastery of Information Technology and Work Motivation on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable (Study at the Regional Secretariat of Semarang City)*. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, Vol. 5 No.2.
- Nurjaya *et al.* (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kemampuan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kinerja Aparatur Desa Pada Kantor Kepala Desa di Kabupaten Gunungkidul, Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Vol. 4 No.3.
- Nurrohmat dan Lestari. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal Riset Akuntansi*, Volume 1, No. 2, Hal: 82-85.
- P. A. Dabholkar, R.P. Bagozzi. (2002). *An attitudinal model of technology-based self-service: moderating effects of consumer traits and situational factors*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 30 No. 3, 184–201.
- P.A. Dabholkar *et al.* *Understanding consumer motivation and behavior related to self-scanning in retailing: implications for strategy and research on technology-based self-service*, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 14 No. 1, 59–95.
- P.A. Dabholkar, *Consumer evaluations of new technology-based self-service options: an investigation of alternative models*, *International Journal of Research in Marketing*, Vol. 13 No. 1, 29–51.

- Primawanti dan Ali. (2022). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Informasi Berbasis Web dan *Knowledge Management* Terhadap Kinerja Karyawan (*Literature Review Executive Support Sistem (ESS) For Business*). Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi, Vol. 3 Issue 3.
- R. Zhou, D. Soman. (2003). *Looking back: exploring the psychology of queuing and the effect of the number of people behind*, *Journal of Consumer Research* Vol. 29, 517–530.
- Ramadani *et al.* (2023). *The Effectiveness of Accounting Information Systems and Use of Information Technology on Individual Performance With Job Satisfaction As Intervening Variables* Bank Nagari Pasaman Barat. Jurnal Riset & Sains Ekonomi.
- Ratna, 2018. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Pegawai PT. PLN (Persero) Area Pelaksanaan Pemeliharaan (Upt) (Unit Pelaksana Transmisi) Malang).
- Sari dan Fuadati. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 1 No.1.
- Setyadi *et al.* (2019). Analisis Dampak Penggunaan Teknologi (*Technostress*) Kepada Dosen dan Staff Karyawan yang Berpengaruh Terhadap Kinerja di dalam Organisasi (Studi Kasus: Perguruan Tinggi Di Kalimantan Timur). Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer, Vol. 14 No.1.
- Sharma *et al.* (2021). *Self-Service Technology in Supermarkets – Do Frontline Staff Still Matter?*. *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 59.
- Shidqi *et al.* (2023). Pengaruh Digitalisasi Sistem Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 12 No. 1.
- Shintia. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi, Vol. 10 No.3.
- Suardi, (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Pt Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pontianak. *Journal Business Economics and Entrepreneurship*, Vol. 1 No. 2.

- Sugiyanto & Santoso (2018). Analisis Pengaruh Kompetensi, Sarana Pendukung Teknologi Informasi dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja SDM (Tesis). Program Magister Manajemen, Universitas Semarang.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2019). *The Technostress Trifecta - Techno Eustress, Techno Distress and Design: Theoretical Directions and An Agenda For Research*. *Information Systems Journal*, Vol. 29 No. 1, 6-42.
- Teviningrum *et al.* (2021). Analisis Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran, Studi Kasus Di McDonald's TB Simatupang, Jakarta. *Jurnal Simki Economic*, Vol. 4 No. 1.
- Tsani, W. M. (2017). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi, motivasi kerja, dan berkomunikasi interpersonal di bank surakarta. *ABA Journal*, Vol. 102 No. 4, 24–25.
- V. Venkatesh *et al.* (2012). *Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology*. *MIS Quarterly*, Vol. 36 No. (1, 157–178
- V. Venkatesh, *et al.* (2003). *User acceptance of information technology: toward a unified view*, *MIS Quarterly*. Vol. 26 No. 4, 425–478.
- Vandela *et al.* (2021). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Dan Kemampuan Berkomunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, Vol. 12 No. 3, 429.
- Verozia *et al.* (2024). Pengaruh Kompetensi dan Penggunaan Teknologi pada SDM terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening di Inspektorat Daerah Kabupaten Solok. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, Vol. 2 No.2.
- Wahyudi dan Astuti. (2023). Pengaruh Stres Kerja dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Di SMP Negeri 2 Pakis Kabupaten Malang. *Jurnal Akademika*, Vol. 21 No. 2.
- Weijters *et al.* (2007). *Determinants and outcomes of customers' use of self-service technology in a retail setting*. *J. Serv. Res.* Vol. 10 No. 1, 3-21.

- Youanda *et al.* (2023). Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi dan Grit Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan dengan *Islamic Work Ethic* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) Se-Sumatera Barat). *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 14 No. 4.
- Yunus, 2019. Pengaruh Teknologi Informasi dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Organisasi Pada PT. Bosowa Semen. *Economic Bosowa Journal*, Vol. 5 No. 001.
- Z. Zhu *et al.* (2007). *Self-service technology effectiveness: the role of design features and individual traits*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 35, 492–506.