ABSTRAK

Studi kualitatif fenomenologi ini bertujuan untuk menguji dan membandingkan persepsi pekerja pada sektor perbankan mengenai implementasi STARA dalam pekerjaan mereka. Studi ini dilaksanakan melalui wawancara mendalam terhadap informan mengenai persepsi tentang optimalisasi implementasi STARA pada sektor perbankan yang berupa digitalisasi perbankan pada era Revolusi Industri 4.0 saat ini. Informan pada penelitian ini adalah pegawai bank pada posisi *teller*, *costumer service*, dan *back office*. Pengambilan sampel menggunakan metode *non random sampling* dengan teknik *purposive sampling* yang jumlahnya sebanyak 12 informan, terdiri dari empat *teller*, empat *costumer service*, dan empat *back office*. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai bank pada posisi *frontliner* yaitu *teller* merasa terancam posisi mereka dapat digantikan oleh adanya implementasi STARA. Namun, sebagian informan pada posisi *frontliner* yaitu *customer service* juga menyatakan tidak merasa terancam, karena mereka yakin ada kenyamanan tersendiri ketika nasabah dilayani oleh manusia daripada dilayani oleh mesin. Sedangkan, pegawai bank pada posisi *back office* belum merasakan adanya ancaman dengan adanya implementasi STARA dikarenakan mereka merasa bahwa proses analisa tidak sepenuhnya dapat dilakukan dengan tepat oleh sebuah sistem dan masih memerlukan manusia. Selain itu, pegawai pada posisi *back office* menyebutkan bahwa adanya implementasi STARA memberikan kemudahan bagi mereka dalam menyelesaikan pekerjaan dan dapat dimanfaatkan sebagai peluang untuk mencapai prestasi kerja. Hasil studi ini juga menunjukkan bahwa secara keseluruhan para pegawai belum merasakan adanya penurunan komitmen terhadap organisasi, hambatan dalam kemajuan karir, keinginan untuk berpindah, bersikap sinis, maupun depresi ketika bekerja dengan adanya implementasi STARA yang diprediksikan dapat merebut pekerjaan mereka.

Kata Kunci: STARA, digitalisasi perbankan, disrupsi teknologi, pegawai bank, komitmen kerja.

SEMARANG
FEB UNDIP