

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Hubungan Penerimaan Otomatisasi Sistem dengan Kualitas Layanan Organisasi Malang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan Penguasaan Teknologi Informasi dengan Kualitas Layanan Organisasi. Otomatisasi Sistem dalam organisasi pada saat ini tidak dapat dihindari pada organisasi modern terutama di bidang perbankan, namun demikian pelanggan sumberdaya manusia di perbankan perlu mengadaptasikan dirinya dengan teknologi baru agar dapat melayani pelanggan secara optimal. Penelitian ini hendak menjawab beberapa permasalahan berkaitan dengan bagaimana deskripsi penerimaan otomatisasi sistem dan kualitas layanan organisasi di perbankan, dan mencari adakah hubungan antara penerimaan otomatisasi sistem dengan kualitas layanan organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memiliki kontribusi antara lain dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas dengan menerima otomatisasi sistem, sebagai bahan masukan perbaikan penerimaan otomatisasi sistem secara umum, dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan penerimaan otomatisasi sistem dan kualitas layanan organisasi serta perbandingan bagi penelitian di masa yang akan datang. Pada penelitian ini menggunakan metode *eksplanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 65 orang karyawan tetap, di kantor BCA Cabang kota Malang. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi yang dibantu dengan computer program *SPSS 11.00 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada variabel penerimaan sistem otomatis tingkat kepuasan responden tertinggi ada pada item pekerjaan menjadi lebih mudah sedangkan yang terendah pada item bermanfaat bagi organisasi. Pada variabel penguasaan teknologi informasi tingkat kepuasan tertinggi ada pada item Data selalu disusun/ditata (melakukan organisasi data) sedangkan yang terendah ada pada item Tersedia jaringan komunikasi data misalnya :internet, LAN, dll. Pada variabel Kualitas pelayanan organisasi tingkat kepuasan tertinggi ada pada item Organisasi tanggap dalam merespon keluhan nasabah dan yang terendah adalah pada item Organisasi adil dalam melakukan layanan dan Organisasi ramah saat berhadapan dengan nasabah. Terdapat hubungan antara Penerimaan Otomatisasi Sistem terhadap Kualitas Layanan Organisasi dengan tingkat keeratan hubungan sebesar 51,9. Terdapat hubungan antara Penguasaan Teknologi Informasi terhadap Kualitas Layanan Organisasi dengan tingkat keeratan hubungan sebesar 75,4

Hasil penelitian ini merekomendasikan Program sistem penerimaan otomatis membuat kinerja di BCA menjadi lebih mudah dan harus dipertahankan di sisi lain untuk tingkat kemanfaatan bagi organisasi pada program tersebut harus ditingkatkan lagi. Penguasaan teknologi di BCA khususnya pada penyusunan data sudah berjalan baik dan harus di pertahankan, kemudian untuk ketersediaan jaringan komunikasi data harus di tingkatkan lagi agar kedepannya kinerja pada seluruh sistem yang ada di BCA menjadi lebih baik lagi. Pelayanan organisasi di BCA sudah berjalan sangat baik, terutama pada tingkat responibilitas pada keluhan setiap nasabah harus dipertahankan, dan untuk tingkat keadilan dalam melakukan pelayanan harus ditingkatkan lagi, agar kedepannya nanti BCA lebih baik lagi dalam segala upaya pelayanan terhadap nasabahnya. Meningkatkan tingkat penerimaan otomatisasi sistem dan penguasaan teknologi informasi karena terbukti oleh hasil penelitian ini mempunyai hubungan yang cukup dan baik.