

TEKNOLOGI INFORMASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP TINGKAT KECEMASAN BEKERJA KARYAWAN DI BANK

August Halomoan Siregar

Sekolah Tinggi Manajemen Bisnis (STMB) Multi SMART
augustsiregar2@gmail.com

ABSTRAK

Di era digital saat ini banyak perusahaan yang telah menggantikan tenaga manusia dengan tenaga mesin. Bagaimana dengan nasib para karyawan bank? Perubahan-perubahan tersebut terjadi dengan sendirinya. Namun bukan berarti semua karyawan akan tergantikan oleh mesin. Di era digital saat ini, pengerjaan-pengerjaan yang sifatnya standar dan rutin mungkin akan terganti dengan mesin. Tetapi banyak juga posisi-posisi yang tidak tergantikan oleh mesin yang sifatnya *relationship* basis. Perubahan dari tenaga manusia ke tenaga mesin disebabkan karena kebiasaan orang yang mulai berubah. Contohnya dahulu banyak orang yang pergi ke kantor cabang Bank sedangkan saat ini hampir semua bisa dilakukan dengan mesin ATM dan ponsel pintar. Hal ini mempengaruhi kinerja *Teller* dan *Customer Service* Bank yang semakin lama tidak terlalu dibutuhkan lagi dan lama kelamaan akan tergerus oleh mesin. Meskipun jasa *Teller* dan *Customer Service* sudah kurang dibutuhkan, bukan berarti perbankan akan melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) secara besar-besaran. Semakin besar bisnis Bank maka Bank akan membutuhkan posisi-posisi yang sifatnya tidak bisa tergantikan dengan mesin. Beberapa Bank melakukan pengurangan pegawai namun ada juga bank yang fokus untuk mengoptimalkan pegawai yang ada dan tidak melakukan PHK. Kebijakan yang diambil berupa peralihan jabatan dari *Teller* ke Humas maupun ke *Sales Loan*. Lalu bagaimana pengaruh kemajuan teknologi informasi terhadap tingkat kecemasan bekerja karyawan di Bank? Apakah teknologi informasi yang semakin berkembang berdampak terhadap tingkat kecemasan karyawan di Bank?

Penulis melakukan penelitian selama bulan Juni-Juli 2019 untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan Bekerja karyawan Bank. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*) dengan tipe penelitian sebab akibat (*causal research*) deskriptif kausal. Penulis telah menyebarkan kuesioner kepada 120 orang responden yang merupakan para karyawan di berbagai Bank di kota Medan antara lain CIMB Niaga, Rabobank Indonesia, BCA, QNB Indonesia, Panin Indonesia, Permata, Danamon, BRI, Mandiri, BNI, BTN, BWS, MNC, DBS, MAS, BPTN dengan kriteria telah bekerja minimal 5 tahun di Bank. Berdasarkan jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan kepada 120 orang karyawan maka 80 kuesioner memenuhi kriteria yakni masa kerja ≥ 5 tahun dan telah diisi dengan lengkap. Teknik dalam pemberian skor untuk kuesioner penelitian ini adalah teknik skala *Likert*.

Dari penelitian diperoleh persamaan regresi linear $Y = 72,221 - 0,465X$ dan sign 0,034 $< \alpha$ (0,05) sehingga dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan Bekerja karyawan di Bank. Angka t-hitung 2,154 $>$ t-Tabel (1,991) sehingga dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan karyawan di Bank.

Kata kunci: Teknologi Informasi, Tingkat Kecemasan

PENDAHULUAN

Fenomena revolusi industri 4.0 menjadikan layanan teknologi informasi sebagai kebutuhan masyarakat modern. Disatu sisi teknologi bisa meningkatkan kemudahan, kenyamanan dan efisiensi bagi individu maupun industri namun disisi lain teknologi informasi juga bisa mengikis peran manusia dan menghapus lapangan kerja. Dampak dari kemajuan teknologi informasi dalam kurun waktu 2 tahun belakangan ini disebutkan telah berdampak terhadap pengurangan sekitar 50.000 karyawan bank-bank dalam negeri yang mana salah satu alasannya adalah karena para pekerja bank sudah bisa digantikan oleh teknologi.

Dalam keseharian kehidupan masyarakat modern, kita bisa melihat sejumlah bentuk layanan teknologi informasi dalam dunia perbankan yang bisa menjadi potensi ancaman kepada keberlangsungan pekerjaan karyawan bank yang akan dijelaskan dibawah ini.

A. ATM

Auto Teller Machine atau ATM sudah dikenal sejak tahun 1960-an di Inggris dan Amerika Serikat. Awalnya mesin ini hanya berfungsi untuk melayani penarikan tunai dan transfer dana antar rekening namun seiring dengan perkembangan teknologi maka fungsi ATM telah bertambah hingga melayani penyeteroran tunai, pembayaran tagihan, bahkan mencetak buku tabungan. Berbagai fungsi tersebut secara jelas sudah mencakup semua pekerjaan yang biasa ditangani oleh *Teller* di kantor-kantor bank. Dengan demikian seiring ketersediaan mesin-mesin ATM yang semakin meluas maka rela atau tidak rela profesi *Teller* akan berangsur-angsur semakin tidak dibutuhkan karena sudah digantikan oleh mesin ATM.

B. Internet Banking

Internet banking atau disebut juga *e-banking* sudah dikenal di Indonesia sejak akhir 1990-an. Dengan menggunakan komputer atau *smartphone* yang terkoneksi dengan internet para nasabah sudah dapat menjalankan berbagai transaksi seperti

pengecekan saldo, pengiriman uang/transfer, pembayaran tagihan bulanan, pengajuan kredit dan lain sebagainya. Tidak hanya memenuhi kebutuhan personal, namun *e-banking* juga bisa mengakses informasi tentang berbagai produk keuangan seperti deposito, reksadana ataupun investasi lainnya dengan cara yang cukup mudah. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi ini tentunya akan menggantikan peran *Teller* dan *Customer Service* ataupun *Marketing* yang biasanya dipekerjakan di kantor-kantor di bank.

C. E-Wallet

Disebut juga sebagai dompet digital dimana nasabah bisa menyimpan uang disebuah akun digital dan melakukan berbagai transaksi dengan mudah. *E-wallet* bisa digunakan untuk berbelanja *online*, pembelian tiket kereta, mengakses gerbang toll ataupun pembayaran tagihan bulanan. Beberapa layanan *e-wallet* juga bisa memungkinkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai dimesin ATM tanpa menggunakan kartu. Beberapa contoh *e-wallet* yang sangat dikenal dimasyarakat adalah OVO, Doku, DANA, Go-Pay, bahkan Linkaja. Bertransaksi menggunakan *e-wallet* memberikan beberapa keunggulan seperti:

a. Praktis dan Efisien

Dengan *e-wallet* maka kita tidak perlu lagi ke *Teller* di Bank maupun ke mesin ATM dengan membawa uang dan kartu ATM yang membuat dompet menjadi tebal. Cukup dengan sebuah *smartphone* dan koneksi internet maka kita bisa melakukan banyak transaksi seperti berbelanja diaplikasi belanja *online*, melakukan pembayaran tagihan saat makan di restoran dan banyak hal lain.

b. Mendapatkan banyak promo, diskon dan *cashback*

E-Wallet juga sering memberikan potongan harga berbelanja dan menghadirkan banyak informasi promo hingga *cashback*.

c. Aman

Saat ini Bank Indonesia (BI) bersama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengawasi dengan ketat penyelenggara *Fintech*, sehingga kita tidak perlu khawatir karena bisa melaporkan *Fintech* tersebut kepada BI dan OJK. Di sisi lain saldo *e-wallet* kita juga akan aman karena seandainya *handphone* kita hilang, maka belum tentu saldo *e-wallet* hilang karena kebanyakan aplikasi *e-wallet* saat ini sudah dilengkapi dengan metode keamanan berupa *fingerprint* dan *Personal Identification Number* (PIN).

D. Digital Banking

Merupakan sistem teknologi perbankan yang masih relative jarang di Indonesia. Menurut informasi dari Otoritas Jasa Keuangan saat ini baru sekitar 2-3 bank yang menerapkan digital banking secara utuh. Namun demikian jika melihat perkembangan teknologi, maka digital banking ini akan semakin meluas penggunaannya dimasa depan. Dengan digital banking maka berbagai urusan perbankan dilakukan secara *paperless* dan *signatureless*, yaitu mulai dari penyetoran dana, penarikan dana, ataupun pembukaan rekening baru yang mana semuanya ini dapat dilakukan dengan sangat mudah melalui aplikasi. Dengan teknologi digital banking maka nasabah tidak perlu lagi datang ke bank sehingga dapat lebih menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh nasabah.

Dalam sebuah artikel berjudul Penerapan Teknologi dan Pengaruhnya Terhadap Rekrutmen Lembaga Perbankan (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan 2017) disebutkan bahwa teknologi memegang peran signifikan bagi efisiensi perusahaan perbankan. Disebutkan bahwa sejumlah bank besar di Indonesia bisa menghemat biaya operasional hingga 46% berkat penerapan teknologi informasi. Penghematan tersebut terutama berasal dari pemangkasan biaya rekrutmen karyawan serta melalui penutupan kantor-kantor cabang.

Pendapat tersebut tampaknya sejalan dengan prediksi yang pernah diutarakan oleh Vikram Pandit, CEO dari Citigroup yakni bank investasi multinasional yang berbasis di Amerika. Dalam sebuah wawancara dengan Bloomberg, ia menyebutkan bahwa dalam 5 tahun kedepan maka 30% pekerjaan di Bank akan mengalami hilang karena diakuisisi oleh teknologi. Hal ini berarti untuk masa mendatang industri perbankan kemungkinan tidak lagi mampu menyediakan lapangan pekerjaan untuk banyak orang.

Gurahnya bisnis keuangan yang dilakoni oleh perbankan saat ini dibayangkan-banyangi ancaman revolusi digital. Sektor keuangan diprediksi bakal terguncang oleh terobosan teknologi informasi yang kini merambah industri keuangan. Selain itu peran dan fungsi bank juga telah disusupi oleh perusahaan-perusahaan yang berbasis teknologi yang disebut dengan *Fintech* dan ancaman ini juga menghampiri para karyawan perbankan.

Fenomena dampak teknologi informasi terhadap dunia perbankan dapat kita lihat. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) yang merupakan bank swasta yang fokus utama menyasar para pensiunan mempersilahkan karyawannya untuk pension dini secara sukarela. BTPN bahkan mengaku akan memfasilitasi para karyawannya yang akan pension dengan diberikan pelatihan untuk menghadapi kehidupan pasca pensiun. Bisa dimengerti alasan BTPN mempersilahkan karyawan pension dini karena bank ini mulai fokus untuk mengembangkan digital banking sehingga memangkas jumlah karyawan secara besar-besaran.

Fenomena lain juga datang dari Bank Mandiri dan BCA. Penerapan elektronifikasi dan digitalisasi di kedua bank tersebut sukses menciptakan *operational cost efficiency* hingga angka 46%. Menurut Bank Mandiri bahwa saat ini transaksi nasabah yang langsung datang ke kantor cabang adalah hanya 6% sedangkan 94% telah bertransaksi di *e-channel*. Demikian juga dengan Bank

BCA menurut Santoso (Direktur BCA) bahwa transaksi langsung hanya tersisa 3% dan selebihnya nasabah telah beralih ke elektronik dan digital banking.

Hal ini menunjukkan bahwa pekerjaan karyawan bank akan semakin terkikis, diakuisi oleh teknologi informasi yaitu melalui berbagai aplikasi digital. Elektronifikasi dan digitalisasi tidak terbendung lagi. Sebab selain bermanfaat bagi efisiensi industri, juga menjadi opsi bagi nasabah yang tidak mau ribet mengurus waktu dan energy untuk datang ke kantor-kantor cabang dan antri berjam-jam.

Bank DBS merupakan bank lain yang juga serius menyelami digitalisasi namun tidak *se-extreem* bank BTPN. Diketahui bahwa bank yang berpusat di Singapura ini tidak mewacanakan karyawan untuk pension dini, namun sebaliknya DBS mengarahkan karyawan untuk meleak teknologi dan menjadi bagian dari karyawan yang mendatangi nasabah digital DBS. Belum lama ini Bank DBS telah meluncurkan program digital banking yang diberi nama *Digibank* yang mana dalam layanan ini Bank DBS mengusung konsep *paperless* dan *signatureless*. Dengan konsep ini maka Bank DBS meniadakan penggunaan kertas dan tandatangan yang lazim kita jumpai ketika bertransaksi di Bank. Program ini merupakan sebuah inovasi layanan yang berbasis aplikasi di android ataupun iOS pada *smartphone*.

Digibank membenamkan banyak fitur menarik di dalam aplikasinya termasuk mengadopsi teknologi *artificial intelligence* (AI). *Digibank* berkolaborasi dengan *fintech* rintisan Amerika Serikat yaitu Kasisto dalam mengembangkan teknologi AI untuk layanan *Virtual Assistant*. AI sebagai *customer service* akan membantu dan menjawab berbagai pertanyaan nasabah selama 24 jam dalam Bahasa Indonesia. Asisten virtual ini juga mampu bertugas dalam membantu setiap transaksi nasabah. Untuk keperluan tertentu yang mengharuskan tatap muka dengan pegawai bank seperti membuka rekening, maka

Digibank menyediakan fitur bernama otentifikasi biometrik. Nasabah dapat meminta untuk bertemu agen *Digibank* di lokasi yang nyaman untuk menyelesaikan otentikasi *biometric* tersebut demi jaminan keamanan dan kepraktisan. *Digibank* mengklaim hal ini untuk memberikan rasa nyaman sehingga nasabah tidak perlu datang antri di Bank.

Bagi industri perbankan, adopsi teknologi informasi sudah tentu menguntungkan secara bisnis sedangkan bagi nasabah dimudahkan dalam layanan perbankan. Urusan perbankan menjadi lebih praktis, aman, efisien dan efektif. Tidak pernah terbayangkan sebelumnya kita berurusan dengan bank tanpa perlu datang ke bank, namun saat ini hal itu terwujud berkat penerapan teknologi informasi dan akhirnya berbagai urusan transaksi perbankan dapat selesai semuanya dalam satu genggam tangan yaitu melalui *smartphone*.

Maka kekhawatiran para futuris perihal semakin tersingkirnya peran manusia oleh teknologi informasi bukanlah isapan jempol. Ancaman ini sudah di depan mata. Profesi sebagai karyawan bank bakalan terancam bahkan bisa jadi punah untuk posisi tertentu karena telah digantikan oleh aplikasi dan kecerdasan buatan yang dibenamkan di dalamnya. Digitalisasi memang bertabur kenyamanan namun harus diakui ada konsekuensi yang harus dibayar. Dan kini giliran karyawan bank yang tampaknya harus lebih bersiap-siap untuk membayar dampak teknologi informasi ataupun digitalisasi di sector perbankan.

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENGERTIAN KECEMASAN

Kaplan dan Saddock (dalam Widosari, 2010) mengatakan bahwa kecemasan adalah suatu keadaan patologis yang ditandai oleh perasaan ketakutan disertai tanda somatic pertanda sistem saraf otonom hiperaktif. Cemas adalah sebuah emosi dalam pengalaman subjektif seseorang. Cemas juga diartikan sebagai suatu keadaan yang membuat seseorang

tidak merasa nyaman dan terbagi dalam beberapa tingkatan. Cemas berkaitan dengan perasaan yang tidak pasti dan tidak berdaya (Kusumawati, 2010). Kecemasan (*anxiety*) adalah suatu keadaan prehensi atau keadaan khawatir yang mengeluhkan bahwa sesuatu yang buruk akan segera terjadi. Kecemasan dapat menjadi reaksi emosional yang normal di beberapa situasi namun belum tentu pada situasi lainnya (Nevid, 2005).

Kecemasan bukanlah suatu penyakit melainkan suatu gejala. Kebanyakan manusia pernah mengalami kecemasan pada waktu-waktu tertentu dalam kehidupannya. Biasanya kecemasan muncul sebagai reaksi normal terhadap situasi yang sangat menekan dan karena itu berlangsung sebentar saja (Savitri, 2003).

Kecemasan adalah suatu keadaan tidak tenteram dimana pasien merasakan adanya bahaya yang akan datang. Ini adalah respon dasar terhadap segala macam stress. Kecemasan dan ketakutan adalah reaksi umum terhadap stress penyakit. Perasaan hilang kendali, bersalah dan frustrasi juga turut berperan dalam reaksi emosional pasien. Penyakit membuat pasien tidak berdaya. Menyadari akan terjadinya kematian tubuh membuat pasien merasa cemas sekali (Swartz, 2005).

B. KONSEP KECEMASAN (*ANXIETY*)

Freud (dalam Spielberger, 2004) mendefinisikan kecemasan sebagai sebuah kondisi pada keadaan emosi tertentu yang tidak menyenangkan yang meliputi perasaan cemas, tegang, khawatir, gairah fisiologis, dan rasa takut dan disamaartikan dengan kecemasan objektif yang dianggap sebagai reaksi emosional yang proporsional dalam intensitas bahaya nyata di dunia luar. Kecemasan adalah fungsi ego untuk memperingatkan individu tentang kemungkinan terjadinya bahaya sehingga individu dapat menyiapkan reaksi adaptif yang sesuai. Lebih lanjut Freud (dalam Spielberger, 2004) menekankan fungsi adaptif kecemasan dalam memotivasi perilaku membantu seseorang untuk dapat mengatasi situasi yang

berbahaya dan mengancam secara lebih efektif.

Spielberger membagi kecemasan menjadi 3 (tiga) jenis yaitu kecemasan realistik, kecemasan neurotik, kecemasan moral. Kecemasan realistik adalah kecemasan yang benar-benar nyata atau ketakutan akan bahaya dari dunia luar. Kecemasan neurotik adalah kecemasan apabila insting tidak dapat dikendalikan dan menyebabkan orang tersebut berbuat sesuatu yang dapat dihukum. Kecemasan moral adalah kecemasan kata hati yang mempunyai dasar realitas karena dimasa lampau orang telah mendapat hukuman sebagai akibat dari perbuatan yang melanggar kode moral dan mungkin akan mendapat hukuman lagi. Kecemasan merupakan emosi yang tidak menyenangkan yang ditandai dengan istilah-istilah seperti kekhawatiran, keprihatinan dan rasa takut yang terkadang dialami oleh semua manusia dengan tingkat yang berbeda (Atkinson, 1991). Kecemasan pada dasarnya merupakan gangguan psikologis yang dicirikan dengan ketegangan motorik (gelisah, gemetar, dan ketidakmampuan dalam rileksasi), hiperaktifitas (pusing, jantung berdebar-debar kencang, berkeringat) dan pikiran serta harapan yang mencemaskan.

CIRI dan GEJALA KECEMASAN

Menurut Nevid (2004) kecemasan memiliki ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

- a. Ciri-ciri fisik
Jari atau anggota tubuh menjadi dingin, badan lemas atau mata rasa, sulit menelan, kerongkongan terasa tercekik, leher atau punggung terasa kaku, tangan terasa dingin, gangguan perut, telapak tangan berkeringat, sulit berbicara, sulit bernafas, jantung berdebar kencang, sering buang air kecil, diare, emosi menjadi tidak stabil atau sensitif dan mudah marah.
- b. Ciri-ciri behavioral
Antara lain perilaku menghindar, perilaku melekat dan dependen, perilaku terguncang.
- c. Ciri-ciri kognitif

Meliputi khawatir tentang sesuatu, perasaan terganggu atau ketakutan atau apprehensi terhadap sesuatu yang terjadi di masa depan, keyakinan bahwa sesuatu yang mengerikan akan segera terjadi, terpaku pada sensasi kebutuhan, merasa terancam oleh orang atau peristiwa yang normalnya sedikit atau tidak mendapat perhatian, ketakutan akan kehilangan kontrol, ketakutan atau ketidakmampuan menghadapi masalah, berfikir bahwa dunia akan mengalami keruntuhan, berfikir bahwa semuanya tidak lagi bisa dikendalikan, berfikir bahwa semuanya akan terasa sangat membingungkan tanpa bisa diatasi, berfikir tentang hal mengganggu yang sama berulang-ulang, khawatir akan ditinggal sendirian, sulit berkonsentrasi atau sulit memfokuskan pikiran.

Menurut Kandouw (2006), gejala kecemasan adalah sebagai berikut:

a. Gejala fisik

Otot kaku dan terasa tegang ataupun pegal, panca indera atau otot mata yang mengatur lensa mata bekerja berlebihan sehingga mata lelah, telinga berdengung, sistem kardiovaskular yang meningkat seperti jantung berdebar kencang dan tekanan darah meningkat, gangguan pada sistem pencernaan seperti mules, mual ataupun diare, gangguan pada sistem kemih yaitu sering buang air kecil, gangguan pada sistem reproduksi wanita berupa gangguan menstruasi ataupun disfungsi ereksi pada pria. Gejala lainnya adalah kulit terasa panas, dingin ataupun gatal.

b. Gejala psikis

Yaitu sangat mengantisipasi segala sesuatu, mudah marah, tertekan, gelisah, sulit relaksasi, mudah lelah, mudah terkejut, takut, gangguan tidur.

C. FAKTOR PENYEBAB KECEMASAN

Menurut Nevid (2004) kecemasan dipengaruhi oleh beberapa faktor:

a. Faktor sosial lingkungan

Meliputi pemaparan terhadap peristiwa yang mengancam atau traumatis,

mengamati respon takut pada orang lain, dan kurangnya dukungan sosial.

b. Faktor biologis

Meliputi predisposisi genetik, iregularitas dalam fungsi neurotransmitter, dan abnormalitas dalam jalur otak yang member sinyal bahaya atau yang menghambat tingkah laku repetitif.

c. Faktor behavioral

Meliputi pemasangan stimuli aversif dan stimuli yang sebelumnya netral, kelegaan dari kecemasan karena melakukan ritual kompulsif atau menghindari stimuli fobik, dan kurangnya kesempatan untuk pemunahan karena penghindaran terhadap objek atau situasi yang ditakuti.

d. Faktor kognitif dan emosional

Meliputi konflik psikologis yang tidak terselesaikan, faktor-faktor kognitif seperti prediksi berlebihan tentang *self-defeating* atau irasional, sensitivitas ketakutan, keyakinan-keyakinan yang berlebihan terhadap ancaman, sensitivitas kecemasan, salah atribusi dari sinyal-sinyal tubuh, dan *self-efficacy* yang rendah.

Menurut Stuart (2001) terdapat beberapa faktor yang menjadi faktor penyebab terjadinya kecemasan yaitu:

a. Faktor predisposisi

Kecemasan merupakan faktor utama dalam pengembangan kepribadian dan pembentukan karakter individu. Berbagai teori tentang asal usul kecemasan telah dikembangkan yakni:

1. Pandangan psikoanalitik

Pandangan bahwa lingkungan mampu memberikan ancaman ataupun memberikan kepuasan bagi individu. Misalnya pada bayi yang merasakan lapar dan haus dan tidak terpuaskan.

2. Pandangan interpersonal

Sullivan (1953) tidak setuju dengan Freud, ia percaya kecemasan yang tidak bisa muncul sampai organism memiliki kesadaran lingkungannya. Dia percaya kecemasan yang

pertama disampaikan oleh Ibu kepada bayi yang mana bayi merespon sementara jika ia dan ibunya adalah satu unit. Semakin anak tumbuh lebih besar, dia melihat ketidaknyamanan akibat tindakannya sendiri. Sullivan percaya bahwa kecemasan dikemudian hari muncul ketika seseorang merasakan bahwa ia akan dipandang tidak baik atau kehilangan cinta dari seseorang.

3. Pandangan perilaku

Beberapa teori perilaku mengusulkan bahwa kecemasan merupakan produk frustrasi disebabkan oleh apa saja yang mengganggu pencapaian tujuan yang diinginkan, misalnya hilangnya pekerjaan, gangguan terhadap finansial, hilangnya kebanggaan dalam pekerjaan, persepsi diri sebagai penyangga keluarga.

b. Faktor presipitasi

Seorang yang mengalami atau menyaksikan sumber trauma apapun telah dikaitkan dengan berbagai gangguan kecemasan, khususnya gangguan stress pasca trauma. Krisis pematangan dan situasional semua dapat mempercepat respon maladaptive kecemasan. Pengendapan stress ini dapat dikelompokkan menjadi 2 kategori yaitu:

- 1) Ancaman terhadap integritas fisik
Ancaman ini menunjukkan ketidakmampuan fisiologis yang akan datang atau terjadi penurunan kemampuan untuk melakukan aktivitas hidup sehari-hari. Ancaman ini mencakup sumber-sumber internal dan eksternal. Sumber internal seperti kegagalan mekanisme fisiologis misalnya jantung, sistem kekebalan tubuh, pengaturan suhu. Sumber eksternal misalnya karena terpapar virus atau bakteri ataupun cedera traumatik.
- 2) Ancaman terhadap diri sistem

Yaitu berupa ancaman yang membahayakan identitas seseorang, harga diri dan fungsisosial terpadu misalnya kehilangan orang yang dihargai akibat kematian, perubahan status kondisi pekerjaan, tekanan kelompok social atau budaya, perubahan peran atau status yang mengancam harga diri .

D. INDIKATOR KECEMASAN

Menurut Hamilton (dalam Hidayat, 2007) ukuran skala kecemasan diukur melalui 14 indikator yang meliputi:

- a. Perasaan cemas
Berupa cemas, firasat buruk, takut akan pikiran sendiri dan mudah tersinggung.
- b. Ketegangan
Merasa tegang, lesu, tidak dapat beristirahat dengan tenang, mudah terkejut, mudah menangis, gemetar dan gelisah.
- c. Ketakutan
Ketakutan pada gelap, ketakutan ditinggal sendiri, ketakutan pada binatang besar, ketakutan pada kerumunan orang banyak, ketakutan pada orang asing, ketakutan pada keramaian lalu lintas.
- d. Gangguan tidur
Sukar memulai tidur, terbangun pada malam hari, tidak tidur nyenyak, mimpi buruk, mimpi yang menakutkan.
- e. Gangguan kecerdasan
Daya ingat buruk, sulit berkonsentrasi, sering bingung.
- f. Perasaan depresi
Kehilangan minat, sedih, bangun dini hari, kurang senang pada hobi, perasaan berubah sepanjang hari.
- g. Gejala somatik
Nyeri pada otot, kaku, kedutan otot, gigi gemertak, suara berubah
- h. Gejala sensorik
Telinga berdengung, penglihatan kabur, merasa lemah, perasaan ditusuk-tusuk, muka merah dan pucat.
- i. Gejala kardivaskuler
Berdebar-debar, nadi cepat nyeri pada dada, denyut nadi mengerut, rasa

- lemah seperti mau pingsan, detak jantung hilang sekejap.
- j. Gejala pernafasan
Rasa tertekan pada dada, perasaan tercekik, merasa nafasnya pendek atau sesak, sering menarik nafas panjang.
 - k. Gejala gastrointestinal
Sulit menelan, perasaan mual, muntah, perut melilit, gangguan pencernaan, nyeri lambung, rasa panas pada perut, berat badan turun, sukar buang air besar.
 - l. Gejala urogenital
Sering kencing, tidak dapat menahan kencing, anemorhea, menstruasi tidak teratur, frigiditas.
 - m. Gejala otonom
Mulut kering, mudah berkeringat, pusing/ sakit kepala, bulu roma berdiri, muka kering
 - n. Penampilan saat wawancara
Gelisah, tidak tenang, jari gemetar, mengerutkan dahi atau kening, muka tegang, nafas pendek dan cepat, muka memerah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*) dengan tipe penelitian sebab akibat (*causal research*) deskriptif kausal. Menurut Sinulinga (2016) penelitian sebab akibat adalah penelitian yang dilakukan untuk menyelidiki hubungan sebab akibat dengan cara mengamati akibat yang terjadi dan kemungkinan faktor (sebab) yang menimbulkan akibat tersebut. Objek penelitian adalah pengaruh Teknologi Informasi terhadap Tingkat Kecemasan Bekerja karyawan di Bank. Penulis melakukan penelitian selama periode bulan Juni-Juli 2019 terhadap karyawan dari berbagai Bank di kota Medan sehingga yang merupakan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank sebanyak di Kota Medan.

Pengertian teknik sampling menurut Sugiyono (2001) adalah teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). Pengertian teknik sampling menurut Margono (2004) adalah cara untuk

menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *incidental sampling* yang merupakan salah satu bagian dari teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling*. Teknik *incidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan suatu kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2010).

Menurut Roscoe dalam Sugiyono (2010), cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian yaitu bahwa:

- a) Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 orang.
- b) Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain), maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 orang.
- c) Bila didalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai 20.

Berdasarkan poin pertama yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 orang maka telah disebarkan kuesioner kepada 120 orang responden yang merupakan karyawan Bank di kota Medan dengan criteria telah bekerja minimal 5 Tahun di Bank. Setelah dilakukan pemeriksaan ulang terhadap kuesioner yang telah diisi oleh responden, maka kuesioner yang layak untuk dijadikan sebagai bahan

penelitian adalah sebanyak 80 orang responden.

Teknik dalam pemberian skor untuk kuesioner penelitian ini menggunakan teknik skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2014) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Menurut Sugiyono (2014) berbagai skala pengukuran dapat berupa skala nominal, skala ordinal, skala interval dan skala rasio. Penelitian ini menggunakan skala ordinal yaitu skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategorial tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur (Sugiyono, 2014). Pilihan responden memiliki 5 alternatif jawaban mulai dari skor paling rendah yaitu 1=Sangat Tidak Setuju, 2=Tidak Setuju, 3=Kurang Setuju, 4=Setuju, 5=Sangat Setuju.

Adapun definisi operasional variable dalam penelitian ini disajikan pada tabel 3.1 seperti terlihat dibawah ini:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DEFINISI	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA	
TEKNOLOGI INFORMASI	Teknologi Informasi menjadi kebutuhan hidup dan sangat memberikan kemudahan bagi para nasabah untuk bertransaksi secara efisien dan efektif	BENTUK LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI	Kebutuhan akan mesin ATM	ORDINAL	
			Kebutuhan akan <i>Internet Banking</i>		
			Kebutuhan akan <i>Mobile Banking</i>		
			Kebutuhan akan <i>E-Wallet</i>		
			Kebutuhan akan <i>Fintech</i>		
		EFISIENSI LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI	Efisiensi bertransaksi via ATM		ORDINAL
			Efisiensi bertransaksi via <i>Internet Banking</i>		
			Efisiensi bertransaksi via <i>Mobile Banking</i>		
			Efisiensi bertransaksi via <i>E-Wallet</i>		
			Efisiensi bertransaksi via <i>Fintech</i>		
			Efektifitas bertransaksi via ATM		
		Efektifitas bertransaksi via ATM			

VARIABEL	DEFINISI	DIMENSI	INDIKATOR	SKALA	
TINGKAT KECEMASAN	Rasa cemas, tegang dan takut yang dirasakan para karyawan perbankan di era Teknologi Informasi (Tekinfo)	INFORMASI	Efektifitasbertr ansaksi via <i>Internet Banking</i>	ORDINAL	
			Efektifitasbertr ansaksi via <i>Mobile Banking</i>		
			Efektifitasbertr ansaksi via <i>E-Wallet</i>		
			Efektifitasbertr ansaksi via <i>Fintech</i>		
		Perasaan Cemas	Cemas Tekinfo menggantikan pekerjaan manual		ORDINAL
			Cemas terhadap nasib karyawan Bank		
			Cemas akan fenomena rasionalisasi jumlah karyawan Bank		
			Cemas jika harus berhenti bekerja (PHK)		
			Cemas bersaing mendapatkan pekerjaan baru		
		Perasaan Tegang	Rasa tegang akibat dampak negatif Tekinfo		ORDINAL
			Tidak dapat rileks dalam bekerja		
			Mudah gelisah dalam bekerja		
		Perasaan Takut	Takut kehilangan pekerjaan		ORDINAL
Takut akan dampak terburuk dari kemajuan Tekinfo					
Takut jika pekerjaan digantikan Tekinfo					
Belum siap dengan dampak kemajuan Tekinfo					
Gangguan Tidur	Sulit memulai tidur	ORDINAL			
	Tidur tidak nyenyak				

Statistik inferensial atau disebut juga dengan statistic induktif adalah teknik analisis data suatu objek atau populasi melalui data sampel yang ditarik dari

populasi tersebut. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode ataupun teknik analisis regresi linear sederhana yang dioperasikan melalui program SPSS versi 24, dengan persamaan: $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + e$

Keterangan notasi:

Y = variabel terikat (Tingkat Kecemasan Bekerja)

X₁ = variabel bebas (Teknologi Informasi)

β₀ = intercept ataupun konstanta

β₁ = koefisien regresi

e = error of term

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jawaban responden atas kuesioner yang disebarkan kepada 120 orang dan dimana 80 kuesioner telah memenuhi kriteria yakni masa kerja >5 tahun dan telah diisi dengan lengkap.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	41	51,3	51,3	51,3
	Wanita	39	48,8	48,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Berdasarkan jenis kelamin maka 51,3% responden adalah Pria dan 48,8% adalah Wanita.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19-25 Tahun	1	1,3	1,3	1,3
	26-35 Tahun	35	43,8	43,8	45,0
	36-45 Tahun	29	36,3	36,3	81,3
	>=46 Tahun	15	18,8	18,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Berdasarkan usia maka 43,8% responden berusia 26-35 tahun dan 36,3% berusia 36-45 tahun, sementara 18,8% berusia >46 Tahun.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>5-10 Tahun	39	48,8	48,8	48,8
	>10-15 Tahun	21	26,3	26,3	75,0
	>15-20 Tahun	13	16,3	16,3	91,3
	>20 Tahun	7	8,8	8,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Berdasarkan masa kerja maka 48,8% responden telah bekerja di Bank >5-10 tahun, 26,3% (>10-15 tahun), 16,3% (>15-20 Tahun), 8,8% (>20 tahun).

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Staff Pelaksana	27	33,8	33,8	33,8
	Supervisor	28	35,0	35,0	68,8
	Ka. Sie (Ka. Bag)	14	17,5	17,5	86,3
	Middle Management	11	13,8	13,8	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Berdasarkan jabatan pekerjaan maka 33,8% responden adalah Staff Pelaksana, 35% Supervisor, 17,5% Kepala Seksi/ Kepala Bagian, 13,8% adalah *Middle Management*.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Operational Unit	17	21,3	21,3	21,3
	Supporting Unit	19	23,8	23,8	45,0
	Bisnis Unit	44	55,0	55,0	100,0
Total		80	100,0	100,0	

Berdasarkan dari unit kerja maka 21,3% responden berada di Unit Kerja Operasional, 23,8% di Unit Kerja Supporting serta 55% Unit Kerja Bisnis.

Dari hasil uji normalitas data, maka distribusi data menunjukkan kurva normal dimana angka Sig Tekinfo (0.052) > α (0.05) dan angka Sig Tingkat Kecemasan Bekerja (0.028) < α (0.05) sehingga dapat disimpulkan data telah terdistribusi secara normal.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Tekinfo	0,099	80	0,052	0,933	80	0,000
Tkt Kecemasan	0,087	80	,200	0,965	80	0,028

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Uji Validitas terhadap variable Teknologi Informasi (X) dan variabel Tingkat Kecemasan (Y) menunjukkan hasil yang valid karena angka *Corrected item- Total Correlation* pada setiap butir

pertanyaan > r Tabel (0,3) sehingga setiap butir pertanyaan adalah valid.

Teknologi Informasi (X)				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
TI1	58,47	65,361	0,421	0,913
TI2	58,57	61,151	0,685	0,904
TI3	58,17	64,489	0,607	0,907
TI4	58,97	58,516	0,674	0,905
TI5	58,60	63,007	0,715	0,904
TI6	58,63	65,275	0,397	0,914
TI7	58,47	61,982	0,657	0,905
TI8	58,07	65,995	0,474	0,911
TI9	58,80	61,062	0,641	0,906
TI10	58,50	61,086	0,835	0,900
TI11	58,63	65,275	0,397	0,914
TI12	58,60	59,697	0,775	0,901
TI13	58,03	66,102	0,520	0,910
TI14	58,73	61,375	0,644	0,906
TI15	58,57	61,013	0,823	0,900

Tingkat Kecemasan (Y)				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T.Cemas1	38,07	200,823	0,434	0,976
T.Cemas2	37,87	193,361	0,617	0,973
T.Cemas3	38,70	185,252	0,880	0,969
T.Cemas4	38,70	185,528	0,827	0,970
T.Cemas5	38,77	185,082	0,889	0,969
T.Cemas6	39,10	188,507	0,768	0,971
T.Cemas7	38,97	188,861	0,867	0,969
T.Cemas8	39,13	186,189	0,918	0,968
T.Cemas9	38,83	183,868	0,888	0,969
T.Cemas10	39,03	187,757	0,929	0,968
T.Cemas11	38,97	184,792	0,903	0,968
T.Cemas12	39,07	185,926	0,931	0,968
T.Cemas13	39,13	186,671	0,875	0,969
T.Cemas14	39,50	186,879	0,813	0,970
T.Cemas15	39,50	187,155	0,826	0,970

Telah dilakukan juga pengujian reliabilitas terhadap seluruh butir pertanyaan pada variable Teknologi Informasi (X) dan variable Tingkat Kecemasan (Y) yang mana angkar-Hitung Cronbach's Alpha 0.912 > 0.6 untuk variable Teknologi Informasi, sedangkan angka r-Hitung Cronbach's Alpha 0.972 > 0.6 untuk variabel Tingkat Kecemasan (note: r-Hitung minimal adalah 0.6). Berhubung karena r-Hitung >0.6 maka reliabilitas data dikatakan valid.

Teknologi Informasi(X)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,912	15

Tingkat Kecemasan (Y)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,972	15

Analisis statistic deskriptif tersebut di atas menggunakan angka indeks untuk mengetahui besaran derajat persepsi responden terhadap indikator-indikator penelitian. Berikut merupakan penentuan kelas interval yang diberlakukan untuk semua variabel:

1. Nilai terendah skala adalah 1 dan nilai tertinggi skala adalah 5
2. Interval kelas adalah $(5-1)/5 = 0.80$
3. Pengkategorian dalam menentukan kelas adalah sebagai berikut:
 - a. 1,00–1,80 = Sangat Tidak Sependapat
 - b. 1,81 – 2,60 = Tidak Sependapat
 - c. 2,61 – 3,40 = Kurang Sependapat
 - d. 3,41 – 4,20 = Sependapat
 - e. 4,21 – 5,00 = Sangat Sependapat
4. Untuk mengetahui persepsi responden terhadap variabel yang dianalisis, maka ditambahkan 1 (satu) baris pada Tabel Statistic Distribusi Jawaban Responden yakni pada kolom di bagian kanan sebagai rata-rata akhir dari sigma *mean* dibagi banyaknya item indicator pertanyaan, dengan formula: $\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$

Rata-rata jawaban responden berada dalam kategori “*sangat sependapat*” bahwa Teknologi Informasi merupakan kebutuhan hidup dan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi secara efisien dan efektif seperti terlihat pada Tabel.

		TEKNOLOGI INFORMASI (X)																
		TI1	TI2	TI3	TI4	TI5	TI6	TI7	TI8	TI9	TI10	TI11	TI12	TI13	TI14	TI15	Rata2	Kategori
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80		
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Mean		4,44	4,30	4,59	4,10	4,29	4,28	4,39	4,66	4,19	4,38	4,30	4,30	4,66	4,21	4,36	4,36	Sangat Sependapat
Median		5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00		
Mode		5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Minimum		3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3		
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Sum		355	344	367	328	343	342	351	373	335	350	344	344	373	337	349		

Rata-rata jawaban responden berada dalam kategori “*kurang sependapat*” bahwa terdapat rasa cemas, tegang dan takut yang dirasakan para karyawan perbankan di era teknologi informasi, seperti terlihat pada tabel.

Tabel 4.2 - Statistics Distribusi Jawaban Responden

		TINGKAT KECEMASAN (Y)																
		TK1	TK2	TK3	TK4	TK5	TK6	TK7	TK8	TK9	TK10	TK11	TK12	TK13	TK14	TK15	Rata2	Kategori
N	Valid	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Mean		3,61	3,68	2,96	2,96	2,90	2,58	2,71	2,55	2,86	2,65	2,71	2,60	2,54	2,15	2,16	2,79	Kurang Sependapat
Median		4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00		
Mode		3	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	1		
Minimum		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
Maximum		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
Sum		289	308	237	237	232	207	217	204	229	212	217	208	203	172	173		

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Kemudian berdasarkan analisis regresi linear sederhana antara variable dependen (Y) dengan variable independen (X) dimana semakin besar nilai r maka mengindikasikan pula semakin besar korelasi. Nilai korelasi yang disebut *Product Moment Pearson* adalah antara -1 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 atau -1 berarti hubungan antara dua variable semakin kuat. Nilai positif menunjukkan hubungan searah dan nilai negative menunjukkan hubungan berlawanan.

Correlations			
		TekInfo	Tkt Kecemasan
TekInfo	Pearson Correlation	1	-,237*
	Sig. (2-tailed)		0,034
	N	80	80
Tingkat Kecemasan	Pearson Correlation	-,237*	1
	Sig. (2-tailed)	0,034	
	N	80	80

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Menurut Sugiyono (2007) pedoman memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

- 0,200 – 0,399 = rendah
- 0,400 – 0,599 = sedang
- 0,600 – 0,799 = kuat
- 0,800 – 1,000 = sangat kuat

Hasil korelasi bivariate menunjukkan Pearson Correlation $r = -0,237$ yang artinya terdapat korelasi yang rendah antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan Karyawan di Bank.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	72,221	14,205		5,084	0,000
	TekInfo	-0,465	0,216	-0,237	-2,154	0,034

a. Dependent Variable: Tingkat Kecemasan

Adapun persamaan regresi linear sederhana yang terbentuk adalah $Y = 72,221 - 0,465X$. Artinya setiap kenaikan 1 Unit Teknologi Informasi menyebabkan berkurangnya 0,465 Unit Tingkat Kecemasan Karyawan Bank.

Uji Hipotesis:

Ho : Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kecemasan Bekerja karyawan Bank

H1 : Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Tingkat Kecemasan Bekerja karyawan Bank

Berdasarkan hasil pengujian data maka pada Tabel diatas diketahui $sign\ 0,034 < \alpha\ (0,05)$ sehingga dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan karyawan di Bank. Tabel diatas juga menunjukkan angka t-hitung $2,154 > t\text{-Tabel}\ (1,991)$ sehingga dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan karyawan di Bank.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Teknologi Informasi dengan Tingkat Kecemasan Bekerja Karyawan di Bank.
2. Teknologi Informasi memiliki pengaruh yang tidak searah atau negative terhadap Tingkat Kecemasan Bekerja karyawan di Bank.
3. Secara umum rata-rata persepsi responden tentang Teknologi Informasi adalah sama yakni sependapat bahwa

- Teknologi Informasi merupakan kebutuhan hidup dan memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi secara efisien dan efektif.
4. Secara umum rata-rata persepsi responden adalah kurang sependapat tentang Tingkat Kecemasan Bekerja bahwa terdapat rasa cemas, tegang dan takut yang dirasakan para karyawan perbankan di era teknologi informasi.
 5. Jawaban responden terhadap 30 butir pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner adalah cukup bervariasi khususnya Tingkat Kecemasan Bekerja yang mana hal ini boleh jadi dipengaruhi oleh peran dan fungsi mereka di Bank apakah bekerja pada Unit Operasional, Unit Supporting ataupun Unit Bisnis sehingga karyawan Bank memiliki persepsi yang berbeda-beda mengenai apakah Unit Kerja mereka saat ini akan terdampak secara langsung atau tidak terhadap kemajuan Teknologi Informasi.

DAFTAR PUSATAKA

- Basuki, Agus Tri, dan Nano Prawoto. 2016. *Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Aplikasi SPSS dan Eviews)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cooper, D.R., dan P. S. Schindler. 2003. *Business Research Methods*. Eight Edition. New York, NY 10020: Mc Graw-Hill/Irwin.
- Gabbard GO. *Psychoanalysis* In: Kaplan H, Saddock B, editors. *Comprehensive textbook of psychiatry* vol I. 7th ed. Philadelphia: Lippincot Williams and Wilkins; 2000.p.586-96.
- Hidayat Aziz Halimul. (2004). *Pengantar Konsep Keperawatan Dasar*. Salemba Medika : Jakarta
- Hall CS, Lindzey G. *Teori-teori psikodinamik klinis*. Yogyakarta; Penerbit Kanisus. 1993.p.86-90.
- Kalakota, R. dan Whinston, A. B. 1997. *Electronic Commerce: A Manager's Guide*. New Jersey: Addison-Wesley Professional.
- Lexy.J. 2005. *Metode penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta. Moeleong.
- Sinulingga, Sukaria. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Schultz D. *Psychoanalytic approach: Sigmund Freud in Theories of Personality*. 3rd ed. California: Brooks/Cole Publishing Company; 1986.p.45-50.
- <https://kbr.id/nasional/01-2019/4-teknologi-ini-ancam-nasib-karyawan-bank/98728.html>, RuangPubik, 23-Jan-2019.
- <https://kbr.id/nasional/01-2019/4-teknologi-ini-ancam-nasib-karyawan-bank/98728.html>, RuangPubik, 23-Jan-2019.
- <https://money.kompas.com/read/2019/03/20/051700426/memasuki-era-digital-bagaimana-nasib-pegawai-bank->, Kompas, 20-Maret-2019.
- <http://www.sarjanaku.com/2013/01/pengertian-kecemasan-definisi-tingkat.html>.