

## **STARA Awareness Terhadap *Job Satisfaction* Dan *Turnover Intention* Dimediasi *Job Insecurity* Dengan Moderasi *Expected Retraining* (Studi Pada Karyawan Regional Office BRI Pekanbaru)**

Puti Reno Wulansari

Universitas Negeri Malang, Malang, Indonesia

### **Info Article**

#### *History Article:*

Submitted: 01 Oktober 2023

Revised: 20 Oktober 2023

Accepted: 10 November 2023

#### *Keywords:*

STARA Awareness; Job Satisfaction; Turnover Intention; Job Insecurity; Expected Retraining

### **Abstract**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh STARA *Awareness* terhadap *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention* yang dimediasi oleh *Job Insecurity* dengan moderasi *Expected Retraining* pada karyawan Regional Office BRI Pekanbaru. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan responden sebanyak 171 dari karyawan Regional Office BRI Pekanbaru. Penelitian ini menemukan bahwa STARA *awareness* berpengaruh signifikan terhadap *job insecurity* dan gagal membuktikan STARA *awareness* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* dan *turnover intention*. Penelitian ini juga gagal membuktikan *job insecurity* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *job satisfaction* dan *turnover intention*. Selain itu, penelitian ini menunjukkan *job insecurity* tidak dapat memediasi pengaruh antara STARA *awareness* terhadap *job satisfaction*. Namun, *job insecurity* dapat memediasi pengaruh antara STARA *awareness* terhadap *turnover intention*. *Expected retraining* juga tidak dapat memoderasi antara STARA *awareness* dengan *job insecurity*. Adanya perkembangan teknologi pada industry perbankan merupakan suatu hal yang wajar, karena hal ini akan sangat membantu perusahaan agar bekerja secara efektif dan efisien. Selain itu, perusahaan harus mampu bersaing dengan kompetitornya dan tidak boleh tertinggal. Kemajuan teknologi ini masih dapat diatasi, apabila karyawan mampu untuk beradaptasi dengan teknologi yang berkembang dalam perusahaan.

## **STARA Awareness to Job Satisfaction and Turnover Intention Mediated by Job Insecurity with Moderation Expected Retraining (Study on Employees Regional Office BRI Pekanbaru)**

### **Abstract**

*This purpose of this study was determine the level of influence of STARA Awareness on Job Satisfaction and Turnover Intention mediated by Job Insecurity with Expected Retraining moderation in BRI Pekanbaru Regional Office employees. This quantitative research used a descriptive approach with 171 respondents from BRI Pekanbaru Regional Office employees. This study found that STARA awareness has a significant effect on job insecurity and fails to prove that STARA awareness has a significant effect on job satisfaction and turnover intention. This study also failed to prove that job insecurity has a significant effect on job satisfaction and turnover intention. In addition, this study shows that job insecurity cannot mediate the effect of STARA awareness on job satisfaction. However, job insecurity can mediate the influence between STARA awareness on turnover intention. Expected retraining also can't moderate STARA awareness and job insecurity. Technological developments in the banking industry are only natural, as they greatly help companies to work effectively and efficiently. In addition, companies must be able to compete with their competitors and cannot afford to fall behind. These technological advances can still be overcome if employees are able to adapt to the technologies that are developing within the company.*

How to Cite: Wulansari, P.R. (2023). STARA awareness terhadap job satisfaction dan turnover intention dimediasi job insecurity dengan moderasi expected retraining (Studi Pada Karyawan Regional Office BRI Pekanbaru). *Ekonomi Bisnis*, 28 (3), 167-177

correspondence Address

Institutional address: Universitas Negeri Malang, Jawa Timur, Indonesia

E-mail: [puti.reno.1904136@students.um.ac.id](mailto:puti.reno.1904136@students.um.ac.id)

ISSN

0853-7283 (print) 2528-0503 (online)

Bank Umum Milik Negara atau yang biasa disebut dengan BUMN mempunyai peran penting pada perekonomian negara. BUMN tidak terlepas dari perkembangan globalisasi yang terjadi pada revolusi industri 4.0. Karena adanya perkembangan teknologi saat ini membuat seluruh bank yang ada di Indonesia melakukan persaingan secara ketat dalam membuat inovasi-inovasi baru mengenai produk dan layanan perbankan secara elektronik Gan et al (2006). Karena semakin banyaknya jumlah bank yang ada di Indonesia, hal ini juga membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat. Perusahaan bersaing secara sehat dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan nasabah sesuai dengan kebutuhan dari para nasabah.

*Job satisfaction* (kepuasan kerja) merupakan salah satu aspek terpenting dalam suatu perusahaan. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) merupakan perasaan senang atau tidaknya seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan yang diberatkan kepadanya Sutrisno (2017). Apabila seorang karyawan tidak merasa senang dengan pekerjaannya maka akan mempengaruhi kepuasan kerja terhadap karyawan tersebut, dan apabila karyawan merasa senang dengan pekerjaannya maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukannya. Hal yang biasanya terjadi pada dunia kerja yaitu adanya rasa ketidakpuasan dalam bekerja dan membuat karyawan mempunyai keinginan untuk keluar (*turnover intention*) dari perusahaan. Apabila tingkat dari *turnover intention* dalam perusahaan tinggi, maka hal tersebut akan menjadi masalah bagi perusahaan. *Turnover intention* merupakan keinginan karyawan meninggalkan pekerjaannya untuk berpindah dari satu kerjaan ke pekerjaan lainnya berdasarkan pilihannya sendiri Sarantie et al (2022).

Salah satu penyebab terjadinya *turnover* pada perusahaan yaitu karena adanya efek dari

perkembangan teknologi yang mulai masuk kedalam dunia kerja, dan mulai mengganti posisi para karyawan pada perusahaan. Era Revolusi Industri 4.0 bukan hanya tentang teknologi maupun produksi industri, namun di era 4.0 terdapat teknologi pintar, kecerdasan buatan, robotika, dan algoritma yang biasa disebut dengan STARA. Menurut Frey et al (2017) teknologi STARA bukan hanya sekedar pengganti tenaga kerja manusia yang berketerampilan rendah dan tidak terampil, namun saat ini STARA juga mampu menggantikan tenaga manusia yang berketerampilan tingkat tinggi yang lebih luas dalam tugas kognitif non-rutin. Brougham et al (2018) mengatakan STARA *Awareness* membuat karyawan merasa terancam (*job insecurity*) dengan lingkungan pekerjaannya, hal ini berdampak pada tujuan karir dari karyawan dimasa depan.

Apabila karyawan mendapati STARA *awareness* tentunya hal ini akan menimbulkan rasa ketidakamanan (*job insecurity*) dalam bekerja seorang karyawan. *Job insecurity* tidak hanya muncul karena adanya ancaman dari kehilangan pekerjaannya, namun *job insecurity* juga dirasakan karena adanya kehilangan dimensi pekerjaannya. Menurut Greenhalgh et al (1984) *job insecurity* merupakan ketidakmampuan seorang karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya dikarenakan adanya situasi yang mengancam diperusahaan. *Job insecurity* merupakan pandangan dari seseorang terhadap situasi dalam perusahaan tempat mereka bekerja, yang mengarah pada rasa ketidakamanan untuk melanjutkan pekerjaannya dan membuat karyawan tersebut merasa tidak berdaya.

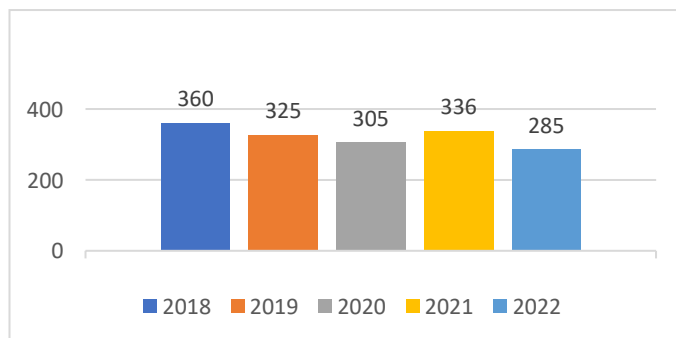
Karena adanya beberapa faktor yang disebabkan oleh STARA *awareness* pada karyawan, beberapa karyawan berharap diberikan kesempatan oleh perusahaan untuk melakukan pelatihan ulang atau *retraining*.

Menurut Arntz et al (2016) *retraining* sangat bermanfaat bagi karyawan yang sebelumnya memiliki latar belakang pendidikan yang rendah, hal ini akan membantu karyawan tersebut untuk menambah pengetahuannya atau untuk mengembangkan skillnya. Dengan adanya *retraining* yang diberikan perusahaan kepada karyawan, hal ini akan sangat bermanfaat untuk karyawan karena mereka akan mampu beradaptasi kedalam era baru yang di masa mendatang.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sudah mulai menerapkan sistem *Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms* (STARA). Implementasi STARA yang telah dilakukan oleh Bank BRI yang sudah mulai terlihat yaitu seperti memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dengan adanya ATM setor/tunai, mesin *E-Banking Hybrid Lounge*, pengembangan aplikasi BRI<sup>mo</sup> dan masih banyak lagi lainnya teknologi yang sudah mulai dikembangkan oleh Bank BRI detikNews (2014). Dalam 5 tahun terakhir cabang-cabang Bank BRI sudah mulai menerapkan sistem *Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms* (STARA) untuk membantu memudahkan pekerjaan dari perusahaan. Salah satunya yaitu *Regional Office* BRI Pekanbaru yang sudah mulai menerapkan STARA.

*Regional Office* BRI Pekanbaru mempunyai daya saing yang tinggi terhadap *Regional Office* BRI lainnya. *Regional Office* BRI Pekanbaru berada diposisi ke-2 dalam pencapaian target indikator kinerja keuangan dan *customer* dibandingkan *Regional Office* BRI lainnya yang tersebar diseluruh Indonesia. Namun, pada grafik dibawah ini dapat dilihat jika jumlah karyawan dari *Regional Office* BRI Pekanbaru mayoritas mengalami 4 kali pengurangan karyawan dalam 5 tahun terakhir.

Gambar 1. Jumlah Pegawai BRI RO Pekanbaru dalam 5 Tahun Terakhir

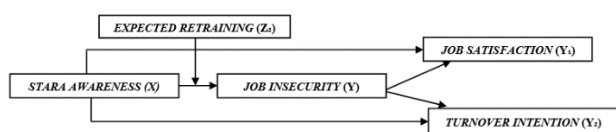


Sumber: Regional Office BRI Pekanbaru, 2023

Maka dari itu, berdasarkan yang telah dibahas diatas. Terkait penelitian terdahulu yang telah meneliti adanya hubungan antara STARA *Awareness, Job Satisfaction, Turnover Intention*, dan *Job Insecurity* serta fenomena yang terjadi pada *Regional Office* BRI Pekanbaru. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics and Algorithms* (Stara) *Awareness Terhadap Job Satisfaction Dan Turnover Intention yang Dimediasi Oleh Job Insecurity Dengan Expected Retraining* Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Karyawan *Regional Office* Bri Pekanbaru)”**

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang perbankan di daerah Pekanbaru, Riau yaitu *Regional Office* BRI Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk *Regional Office* Pekanbaru sebanyak 285 orang (Menurut data SDM *Regional Office* BRI Pekanbaru). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan probability sampling dengan sampel sebanyak 166 orang karyawan sebagai sampelnya dengan toleransi sebesar 5%.



**Gambar 2. Model Penelitian**

Berikut merupakan hipotesis dalam penelitian ini, antara lain:

H<sub>1</sub> : STARA *Awareness* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>2</sub> : STARA *Awareness* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>3</sub> : STARA *Awareness* berpengaruh signifikan terhadap *job insecurity* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>4</sub> : *Job insecurity* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>5</sub> : *Job insecurity* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>6</sub> : STARA *Awareness* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* melalui *job insecurity* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>7</sub> : STARA *Awareness* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention* melalui *job insecurity* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>8</sub> : *Expected Retraining* dapat memoderasi *job insecurity* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru.

H<sub>9</sub> : *Expected Retraining* dapat memoderasi pengaruh STARA *Awareness* melalui *job insecurity* pada karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Regional Office BRI Pekanbaru

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner yang disebarikan secara online melalui google form. Peneliti sudah menyiapkan beberapa daftar pertanyaan yang akan dijawab oleh responden. Skor dari skala likert yang digunakan yaitu 1-6 berurutan dari sangat tidak setuju ke sangat setuju. Saat mengukur variabel STARA, peneliti menggunakan empat item dari Brougham et al., (2018).

Untuk *job satisfaction* diukur menggunakan item yang dikembangkan oleh He et al., (2010). Untuk *turnover intention* dan *job insecurity* diukur menggunakan item yang dikembangkan oleh Jung et al., (2021). Sedangkan *expectation of retraining* diukur menggunakan item yang dikembangkan oleh Lingmont et al., (2020). Peneliti akan menguji data yang telah didapatkan menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan *Structural Equation Modelling Partial Least Square* (SEM-PLS). Analisis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen terhadap variabel-variabel independen dan mediasi. Analisis data dengan PLS-SEM Dengan perangkat lunak SmartPLS 3.0.

## HASIL

### Demografi Responden

**Tabel 1. Demografi Responden**

No	Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	80	46,2%
2	Perempuan	91	53,8%
Total		171	100%
Usia			
1	< 20 tahun	3	1,7%
2	20-25 tahun	23	13,3%
3	25-30 tahun	81	48%
4	31-35 tahun	33	19,1%
5	> 35 tahun	31	17,9%
Total		171	100%
PN (Personal Number)			
1	Memiliki	162	94,8%
2	Tidak Memiliki	9	5,2%
Total		171	100%
Lama Bekerja			
1	< 1 tahun	7	4%
2	1-2 tahun	10	5,8%
3	2-3 tahun	24	15%
4	3-4 tahun	56	32,4%
5	4-5 tahun	20	11,6%
6	> 5 tahun	54	31,2%
Total		171	100%

Status Karyawan			
1	Pegawai Kontrak	83	49,1%
2	Pegawai Tetap	58	33,5%
3	Pegawai Outsourcing	30	17,3%
Total		171	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2017

### Tes Validitas dan Reabilitas

Hasil dari pengujian tes validitas dan realibitas yaitu seluruh item pada penelitian ini dapat digunakan, hal ini terjadi karena skor dari loading factor diatas 0,7. Tabel 2 memperlihatkan jika loading factor mempunyai nilai diatas yang disarankan yaitu 0.7 yang artinya hal ini dapat diterima atau valid. Pengukuran reabilitas yaitu diukur dengan cara menghitung *composite reability* (CR) dan *average variance extracted* (AVE). Seluruh perkiraan indeks CR lebih besar dari yang disarankan yaitu 0.7 dan nilai AVE juga diatas batas yang direkomendasikan yaitu sebesar 0.5. Selain itu, nilai cornbach's alpha melebihi nilai yang disarankan yaitu 0.7 dan semua variabel dinyatakan *reliable*.

**Tabel 2. Cronbach's Alpha, Composite Reliability, Average Variance Extracted**

Variabel	Cronbach's Alpha	CR	AVE	Keputusan
<i>Job Insecurity</i>	0,954	0,963	0,787	<i>Reliable</i>
<i>Job Satisfaction</i>	0,953	0,966	0,876	<i>Reliable</i>
<i>Expected Retraining</i>	0,935	0,958	0,883	<i>Reliable</i>
<i>STARA Awareness</i>	0,899	0,930	0,770	<i>Reliable</i>
<i>Turnover Intention</i>	0,801	0,869	0,624	<i>Reliable</i>

Sumber: Data diproses dengan *smartPLS*; Keterangan: CR= *CompositeReability*, AVE= *Average Variance Extracted*

### Statistik Deskriptif

**Tabel 3. Statistik Deskriptif**

Variabel	Min	Max	Mean	Std. Deviation
<i>STARA Awareness</i>	1.00	6.00	3.938	1.243
<i>Turnover Intention</i>	1.00	6.00	2.668	1.099
<i>Job Insecurity</i>	1.00	6.00	3.771	1.246
<i>Expected Retraining</i>	1.00	6.00	5.233	0.981
<i>Job Satisfaction</i>	1.00	6.00	5.130	0.829

Sumber: data diproses dengan *smartPLS* 2023

Hasil statistik deskriptif yang telah diperoleh dapat dilihat pada tabel 3. *Expected Retraining* memiliki nilai rata-rata tertinggi dan masuk kedalam kategori

sangat baik (M= 5.233, Std.D= 0.981), diikuti oleh *Job Satisfaction* dengan katagori sangat baik (M= 5.130, Std.D= 0.829), *STARA Awareness* dengan kategori baik (M= 3.938, Std.D= 1.243), *Job Insecurity* dengan kategori baik (M= 3.771, Std.D= 1.246), dan *Turnover Intention* dengan kategori cukup baik (M= 2.668, Std.D= 1.099) dengan rata-rata terendah

### Uji Hipotesis

Pada tabel 4, nilai *R Square* dari *job insecurity* yaitu 0.241 yang artinya *job insecurity* mempengaruhi variabel dependen sebesar 0.241 dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya.

**Tabel 4. R Square**

	R Square	R Square Adjusted
<i>Job Insecurity</i>	0.241	0,228
<i>Job Satisfaction</i>	0.009	-0,002
<i>Turnover Intention</i>	0.209	0.199

Sumber: Data diproses dengan *smartPLS*

Pada tabel 5, penelitian ini mendapatkan hasil dari pengaruh *STARA awareness* terhadap *job satisfaction* pada karyawan Regional Office BRI Pekanbaru ( $\beta= 0.096$ ,  $t= 0.588$ ,  $p= 0.557$ , H1= ditolak), pengaruh *STARA awareness* terhadap *turnover intention* ( $\beta= 0.159$ ,  $t=1.909$ ,  $p= 0.057$ , H2= ditolak), pengaruh *STARA awareness* terhadap *job insecurity* ( $\beta= 0.457$ ,  $t= 4.711$ ,  $p= 0.000$ , H3= diterima), pengaruh *job insecurity* terhadap *job satisfaction* ( $\beta= -0.094$ ,  $t= 0.599$ ,  $p= 0.550$ , H4= ditolak), dan pengaruh *job insecurity* terhadap *turnover intention* ( $\beta= 0.358$ ,  $t= 4.842$ ,  $p= 0.000$ , H5= diterima).

**Tabel 5. Uji Hipotesis (Pengaruh langsung)**

Path	T Value	P Values	Keputusan	
SA→JS	0.096	0.588	0.557	H1 Ditolak
SA→TI	0.159	1.909	0.057	H2 Ditolak
SA→JI	0.457	4.711	0.000	H3 Diterima
JI→JS	-0.094	0.599	0.550	H4 Ditolak
JI→TI	0.358	4.842	0.000	H5 Diterima

Sumber: Data diproses oleh *SmartPLS*; Keterangan: SA= *STARA Awareness*, TI= *Turnover Intention*, JI= *Job Insecurity*, JS= *Job Satisfaction*

Untuk hasil pengujian efek mediasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6, penelitian ini mendapatkan hasil dari pengaruh *STARA*

*awareness* terhadap *job satisfaction* melalui *job insecurity* pada karyawan Regional Office BRI Pekanbaru ( $\beta = -0.043$ ,  $t = 0.578$ ,  $p = 0.564$ ,  $H6 =$  ditolak), dan pengaruh STARA *awareness* terhadap *turnover intention* melalui *job insecurity* ( $\beta = 0.164$ ,  $t = 2.809$ ,  $p = 0.005$ ,  $H7 =$  diterima).

**Tabel 6. Uji Hipotesis (Pengaruh Mediasi)**

	Path Coefficients	T Value	P Values	Keputusan
SA→JI→JS	-0.043	0.578	0.564	H6 Ditolak
SA→JI→TI	0.164	2.809	0.005	H7 Diterima

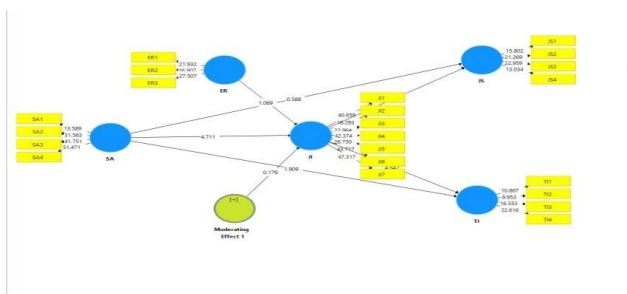
Sumber: Data diproses oleh SmartPLS; Keterangan: SA= STARA Awareness, TI= Turnover Intention, JI= Job Insecurity, JS= Job Satisfaction

Pada tabel 7 dalam penelitian ini mendapatkan hasil dari pengujian efek moderasi yaitu pengaruh *expected retraining* terhadap *job insecurity* pada karyawan Regional Office BRI Pekanbaru ( $\beta = 0.012$ ,  $t = 0.189$ ,  $p = 0.850$ ,  $H8 =$  ditolak)

**Tabel 7. Uji Hipotesis (Pengaruh Moderasi)**

	Path Coefficients	T Value	P Values	Keputusan
ER→JI	0,095	1.069	0.286	H8 Ditolak
ME1→JI	0.012	0.179	0.858	H9 Ditolak

Sumber: Data diproses oleh SmartPLS; Keterangan: ME1= Moderating Effect 1, JI= Job Insecurity,



Sumber: Data diproses oleh SmartPLS; Keterangan: SA= STARA Awareness, TI= Turnover Intention, JI= Job Insecurity, JS= Job Satisfaction, ER= Expected Retraining, ME1= Moderating Effect 1

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh STARA Awareness terhadap Job Satisfaction**

Uji hipotesis 1 dalam penelitian ini menunjukkan jika STARA Awareness tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Job Satisfaction. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, karyawan Regional Office BRI Pekanbaru yang menyadari

akan adanya STARA mengatakan jika STARA akan membantu dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas pekerjaan perusahaan dan karyawan juga tidak masalah untuk beradaptasi dengan STARA yang akan masuk kedalam pekerjaannya. Namun hasil ini tidak sesuai dalam beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa STARA awareness mempunyai pengaruh terhadap *job satisfaction*. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Brougham et al (2018) menjelaskan bahwa STARA awareness berhubungan negatif dengan *job satisfaction*, hal ini terjadi karena karyawan yang memiliki kesadaran akan STARA lebih tinggi maka akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja (*job satisfaction*). Lebih lanjut dalam penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al (2022) mengatakan bahwa STARA awareness berhubungan negatif dengan *job satisfaction*, karena semakin karyawan merasakan adanya kehadiran STARA dalam pekerjaannya maka tingkat dari *job satisfaction* yang karyawan rasakan akan rendah dan pada penelitian yang dilakukan oleh Meyer (2006) menyatakan jika STARA awareness berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*).

**Pengaruh STARA Awareness terhadap Turnover Intention**

Uji hipotesis 2 dalam penelitian ini menunjukkan jika STARA Awareness tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Turnover Intention. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, karyawan Regional Office BRI Pekanbaru mengatakan tidak memiliki keinginan untuk berhenti atau berpindah dari pekerjaan yang dilakukannya sekarang, karena karyawan meyakini masih bisa melakukan upgrade skills dengan mengikuti perkembangan yang ada dan lebih memilih untuk berkolaborasi dengan STARA. Hal ini juga terjadi karena karyawan masih membutuhkan pekerjaannya saat ini. Namun hasil ini tidak sesuai dalam beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa STARA awareness mempunyai pengaruh terhadap *turnover intention*.

Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al (2022) STARA *Awareness* berhubungan negatif dengan *turnover intention* karena jika tingkat kesadaran STARA karyawan rendah, maka tingkat *turnover intention* pada perusahaan juga akan rendah dan begitu pula sebaliknya. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Brougham et al (2018) mengatakan jika STARA *Awareness* berpengaruh positif dengan *turnover intention*, hal tersebut terjadi karena dalam penelitian ini kesadaran STARA memiliki perbedaan pendapat berdasarkan usia karyawan. Sedangkan dalam penelitian Li et al (2019) menjelaskan jika STARA *Awareness* berpengaruh secara signifikan terhadap *turnover intention*.

### **Pengaruh STARA *Awareness* terhadap *Job Insecurity***

Uji hipotesis 3 dalam penelitian ini menunjukkan jika STARA *Awareness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Job Insecurity*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, karyawan Regional Office BRI Pekanbaru mengatakan merasakan ketidakamanan dalam pekerjaannya (*job insecurity*) jika STARA masuk kedalam pekerjaannya. Karyawan Regional Office BRI Pekanbaru tidak memiliki masalah apabila STARA dikembangkan pada perusahaan, asalkan hal tersebut tidak menggantikan para karyawan yang ada. Karyawan merasa jika STARA diberlakukan secara berlebihan, hal tersebut akan menyebabkan turunnya lapangan kerja dan juga hilangnya kemampuan serta keterampilan dalam bekerja. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa STARA *Awareness* mempunyai pengaruh terhadap *Job Insecurity*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Brougham et al (2018) STARA *Awareness* ditemukan tidak mempunyai hubungan secara signifikan dengan *job insecurity*. Karena dengan adanya STARA *Awareness* karyawan mungkin akan kehilangan pekerjaannya dan tentunya hal ini akan membuat seorang karyawan harus mencari

pekerjaan baru. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara STARA *Awareness* dan *job insecurity*. STARA mempunyai potensi untuk menggeser seorang karyawan di berbagai industri dan tentunya hal ini menjadi ancaman yang serius bagi seorang karyawan Kurniawan et al (2022). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Lingmont et al (2020) menjabarkan bahwa STARA *Awareness* memperlihatkan hubungan positif signifikan terhadap *job insecurity*. Smith (2016) menyebutkan, karyawan yang pekerjaannya mengandalkan tenaga kerja fisik mengalami rasa *job insecurity* pada dirinya karena takut digantikan oleh STARA atau teknologi pintar yang mulai dikembangkan di era revolusi industri 4.0.

### **Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Job Satisfaction***

Uji hipotesis 4 dalam penelitian ini menunjukkan jika *Job Insecurity* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu selama karyawan tidak merasakan *job insecurity* pada dirinya, maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi *job satisfaction* yang dirasakan oleh karyawan dan untuk saat ini karyawan merasakan kepuasan dalam pekerjaannya karena ada beberapa faktor yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan *job satisfaction* pada karyawan. Namun hasil ini tidak sesuai dalam beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa *Job Insecurity* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Devi et al (2015), mengatakan *job insecurity* mempunyai pengaruh negatif terhadap *job satisfaction* karena apabila tingkat rasa dari *job insecurity* tinggi maka tingkat dari *job satisfaction* akan menurun dan begitupula sebaliknya. Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya penelitian lainnya oleh Setiawan et al (2016) yang mengungkapkan jika *job insecurity* mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction*, hal tersebut dijelaskan apabila rasa *job*

*satisfaction* pada suatu perusahaan rendah artinya tingkat dari *job insecurity* pada suatu perusahaan tersebut tinggi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Udriyah et al (2018) menjelaskan jika *job insecurity* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job satisfaction* yang mana artinya perusahaan harus mampu menaikkan tingkat dari *job satisfaction* dengan mengurangi *job insecurity* pada perusahaan. Pernyataan tersebut makin diperkuat dengan penelitian dari Ridho et al (2018) yang menyatakan jika *job insecurity* mempunyai pengaruh signifikan dan negatif terhadap *job satisfaction*.

### **Pengaruh *Job Insecurity* terhadap *Turnover Intention***

Uji hipotesis 5 dalam penelitian ini menunjukkan jika *Job Insecurity* memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti yaitu karyawan yang merasakan *job insecurity* memiliki tingkat *turnover intention* yang tinggi, hal ini terjadi karena adanya beberapa faktor atau tekanan dari perusahaan. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa *job insecurity* memiliki pengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Setiawan et al (2016) mengatakan jika *job insecurity* mempunyai pengaruh positif terhadap *turnover intention* karena apabila tingkat *job insecurity* yang dirasakan oleh karyawan tinggi, maka semakin tinggi juga tingkat *turnover intention* karyawan. Saputri et al (2020) memperkuat hasil penelitian ini dengan menjelaskan bahwa *job insecurity* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *turnover intention* karena semakin besar *job insecurity* yang dirasakan karyawan, maka besar pula kemauan karyawan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*). Penelitian oleh Karina et al (2018) mengungkapkan hal yang sama jika *job insecurity* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dalam penelitian tersebut *job insecurity* dipengaruhi beberapa hal seperti perselisihan, ketidakpastian, peralihan, dan *locus of control*.

Marzuqi (2021) semakin memperkuat adanya hubungan antar kedua variabel ini dengan mengatakan *job insecurity* memiliki pengaruh positif dan signifikan kepada *turnover intention*. Hal ini terjadi karena karyawan merasa cemas dan tidak pasti akan masa depan mereka di perusahaan, karena kondisi perusahaan yang terus berubah-ubah. Karena adanya masalah-masalah tersebut membuat karyawan ingin keluar dari perusahaan (*turnover intention*).

### **Pengaruh *STARA Awareness* terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job Insecurity***

Uji hipotesis 6 dalam penelitian ini menunjukkan jika *STARA Awareness* tidak memiliki pengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job Insecurity*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, karyawan yang memiliki kesadaran *STARA* yang baik dan disaat yang sama merasakan *job insecurity* pada dirinya tidak akan mempengaruhi *job satisfaction* yang dirasakan dalam pekerjaannya. Karena hal tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerjanya. Beberapa karyawan beranggapan jika *STARA* akan sangat membantu pada perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja dan dapat membantu meringankan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al (2022) mengatakan jika *STARA Awareness* tidak mempengaruhi *job satisfaction* dan *job insecurity*. Penelitian ini juga tidak ditemukan fakta jika *job insecurity* mediasi hubungan antara *STARA Awareness* terhadap *job satisfaction*. Hal ini dikarenakan karyawan belum merasakan adanya fenomena *STARA* dalam perusahaannya yang memiliki potensi untuk menggantikan pekerjaannya. Namun, hasil ini tidak sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa *STARA Awareness* memiliki pengaruh terhadap *Job Satisfaction* melalui *Job Insecurity*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Lingmont et al (2020) menjelaskan bahwa *STARA Awareness* memiliki potensi memberikan efek terhadap *job insecurity* dan *job satisfaction*. Karyawan yang memiliki

tingkat keterampilan dan pendidikan yang rendah akan lebih merasakan kekhawatiran (*job insecurity*) terhadap pekerjaannya dimasa mendatang karena takut digantikan oleh teknologi baru, selain itu usia juga menjadi salah satu alasan karyawan merasa cemas dan takut. Apabila karyawan merasakan *job insecurity* pada saat bekerja, maka tingkat dari *job satisfaction* yang dirasakan karyawan juga akan tinggi. Brougham et al (2018) menjelaskan karyawan yang merasakan kehadiran STARA *Awareness* akan mengalami tingkat *job satisfaction* yang rendah dan penelitian ini tidak menemukan fakta yang mengatakan tingkat *job insecurity* menjadi tinggi.

### **Pengaruh STARA *Awareness* terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Insecurity***

Uji hipotesis 7 dalam penelitian ini menunjukkan jika STARA *Awareness* memiliki pengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Insecurity*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, karyawan yang menyadari akan adanya kehadiran STARA akan merasakan *job insecurity* atau ketidakamanan dalam bekerja, dan hal tersebut membuat karyawan untuk berpikir melakukan *turnover intention*. Karena karyawan merasa terancam dan mengatakan STARA membuat lapangan pekerjaan nantinya akan berkurang dan membuat karyawan menjadi tidak memiliki pekerjaan atau posisi dalam suatu perusahaan. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa STARA *Awareness* memiliki pengaruh terhadap *Turnover Intention* melalui *Job Insecurity*. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Lestari et al (2020) mengatakan bahwa fenomena STARA *Awareness* ini bisa saja mengambil alih pekerjaan karyawan pada perbankan. Karyawan yang menempati posisi frontliner seperti teller dan *customer service* serta *back-office* yang hanya baru merasakan rasa khawatir atau *job insecurity* tidak sampai depresi dan rata-rata karyawan belum menginginkan keluar dari perusahaan untuk mencari pekerjaan lainnya (*turnover intention*) dengan alasan adanya fenomena STARA. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yu

et al (2022) dijelaskan jika memang STARA *Awareness* memiliki pengaruh terhadap *turnover intention* melalui *job insecurity*, karena karyawan yang memiliki tingkat keterampilan tinggi tidak merasakan ancaman (*job insecurity*) dari fenomena STARA dan sedangkan karyawan dengan tingkat keterampilan yang rendah lebih rentan mengalami rasa keinginan untuk berpindah (*turnover intention*). Namun peneliti juga mengungkapkan jika karyawan tidak perlu khawatir (*job insecurity*) akan adanya STARA. Peneliti menjelaskan jika STARA dan semua karyawan pada perusahaan bisa saja melakukan suatu kolaborasi, dan hal ini nantinya juga akan membuat karyawan mengurangi niat untuk berpindah (*turnover intention*) ke perusahaan lainnya. Roos et al (2017) mengungkapkan STARA *Awareness* pada perusahaan akan membuat tingkat dari *turnover intention* tinggi hal ini dikarenakan karyawan merasa terancam (*job insecurity*) akan permintaan mengenai teknologi pintar semakin banyak.

### ***Expected Retraining* dapat memoderasi pengaruh STARA *Awareness* terhadap *job insecurity***

Uji hipotesis 8 dalam penelitian ini menunjukkan jika *Expected Retraining* tidak dapat memoderasi *Job Insecurity*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, karyawan yang mengharapkan mendapatkan pelatihan ulang dari perusahaan bukan karena karyawan merasakan *job insecurity*. Karyawan yang mengharapkan pelatihan ulang dikarenakan karyawan ingin meng-upgrade skill agar tidak ketinggalan dengan perkembangan industry pada saat ini. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Arntz et al (2016); Frey et al (2017) dijelaskan jika *retraining* berguna untuk membantu pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan agar lebih efektif dan efisien. Solusi untuk mengurangi *job insecurity* yang dirasakan oleh karyawan yaitu dengan cara dilakukannya *retraining* yang diberikan oleh perusahaan Çınar et al (2014). Penelitian yang

dilakukan oleh Lingmont et al (2020) menjelaskan tidak ada pengaruh langsung yang diberikan oleh *expected retraining* terhadap *job insecurity*, hal ini terjadi dikarenakan menurut penelitian tersebut karyawan yang mengharapkan pelatihan ulang bukan diakibatkan karena karyawan merasakan *job insecurity* pada dirinya. Tetapi, karyawan yang mengharapkan pelatihan ulang, karena ingin mempersiapkan dirinya secara matang untuk pekerjaannya dimasa yang akan mendatang.

### ***Expected Retraining* dapat memoderasi pengaruh STARA Awareness terhadap *job insecurity***

Uji hipotesis 9 dalam penelitian ini menunjukkan jika *Expected Retraining* tidak dapat memoderasi STARA Awareness terhadap *Job Insecurity*. Menurut data penelitian yang didapatkan oleh peneliti, tidak ada pengaruh yang signifikan menunjukkan jika *expected retraining* mampu menghambat atau mendukung munculnya *job insecurity* saat karyawan merasakan kesadaran STARA yang baik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lingmont et al (2020) menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh langsung antara *expected retraining* terhadap *job insecurity*. Hal ini terjadi karena beberapa karyawan yang mengharapkan adanya pelatihan ulang bukan hanya karena mereka merasakan STARA awareness, tetapi karena mereka hanya ingin mempersiapkan dirinya lebih matang lagi dalam bekerja. Oleh karena itu, dikatakan bahwa tidak ada efek interaksi dari STARA awareness dan *expected retraining* terhadap *job insecurity*. Pada literatur Arntz et al (2016); Frey et al (2017) mengatakan manfaat dari adanya *retraining* dan *readiness* berguna dalam pekerjaan atau tugas baru yang akan mereka dapatkan sehubungan dengan adanya otomatisasi pekerjaan. Solusi untuk mengurangi *job insecurity* pada karyawan yaitu dengan dilakukannya *retraining* Çinar et al (2014).

## **KESIMPULAN & SARAN**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hasil dari “Pengaruh *Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics And Algorithms* (STARA) Awareness Terhadap *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention* yang dimediasi oleh *Job Insecurity* dengan *Expected Retraining* sebagai Variabel Moderasi. Penelitian ini mampu menunjukkan bahwa STARA Awareness berpengaruh signifikan terhadap *Job Insecurity*, *Job Insecurity* berpengaruh signifikan terhadap *Turnover Intention*, dan *Job Insecurity* dapat memediasi pengaruh STARA Awareness terhadap *Turnover Intention*. Namun penelitian ini tidak mampu untuk menunjukkan bahwa STARA Awareness berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* dan *Turnover Intention*, *Job Insecurity* berpengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction*, dan *Job Insecurity* dapat memediasi pengaruh STARA Awareness terhadap *Job Satisfaction*. Selain itu, *Expected Retraining* tidak dapat memoderasi *Job Insecurity* dan *Expected Retraining* tidak dapat memoderasi pengaruh antara STARA Awareness dengan *Job Insecurity*. Adanya perkembangan teknologi pada industry perbankan merupakan suatu hal yang wajar, karena hal ini akan sangat membantu perusahaan agar bekerja secara efektif dan efisien. Selain itu, perusahaan harus mampu bersaing dengan kompetitornya dan tidak boleh tertinggal. Kemajuan teknologi ini masih dapat diatasi, apabila karyawan mampu untuk beradaptasi dengan teknologi yang berkembang dalam perusahaan.

Penerapan STARA sangat penting untuk diketahui oleh seluruh karyawan dalam bidang atau industri manapun. Penelitian STARA Awareness harus tetap dilakukan lebih banyak lagi, karena hal ini mempunyai manfaat untuk karyawan agar mampu untuk merencanakan dan mempersiapkan pekerjaannya dimasa yang mendatang. Penelitian mengenai STARA ini bisa menjadi pedoman atau persiapan bagi karyawan, agar lebih mengikuti perkembangan zaman yang terjadi di era industry 4.0 ini. Regional Office BRI Pekanbaru harus lebih memperhatikan *Turnover Intention* yang terjadi pada

karyawan dengan mengevaluasi kebijakan yang diterapkan dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan atau kenyamanan yang lebih baik bagi karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arntz, M., Gregory, T., & Zierahn, U. (2016). The Risk of Automation for Jobs in OECD Countries: A Comparative Analysis. <https://doi.org/10.1787/5jlz9h56dvq7-en>
- Brougham, D., & Haar, J. (2018). Smart Technology, Artificial Intelligence, Robotics, and Algorithms (STARA): Employees' perceptions of our future workplace. In *Journal of Management and Organization* (Vol. 24, Issue 2, pp. 239–257). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/jmo.2016.55>
- detikNews. (2014). Mudahkan Masyarakat, BANK BRI Resmikan E-Banking Hybrid Lounge. <https://news.detik.com/adv-nhl-detikcom/d-2452345/mudahkan-masyarakat-bank-bri-resmikan-e-banking-hybrid-lounge>
- Frey, C., & Osborne, M. (2017). The Future of Employment: How Susceptible Are Jobs to Computerization? *Technological Forecasting & Social Change*.
- Gan, C., Clemes, M., Limsombunchai, V., & Weng, A. (2006). A logit analysis of electronic banking in New Zealand. *International Journal of Bank Marketing*, 24(6), 360–383. <https://doi.org/10.1108/02652320610701717>
- Greenhalgh, L., & Rosenblatt, Z. (1984). Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity. *Academy of Management Review*, 9(3), 438–448. <https://doi.org/10.5465/amr.1984.4279673>
- He, P., Murrmann, S. K., & Perdue, R. R. (2010). An investigation of the relationships among employee empowerment, employee perceived service quality, and employee job satisfaction in a U.S. hospitality organization. *Journal of Foodservice Business Research*, 13(1), 36–50. <https://doi.org/10.1080/15378021003595947>
- Jung, H. S., Jung, Y. S., & Yoon, H. H. (2021). COVID-19: The effects of job insecurity on the job engagement and turnover intent of deluxe hotel employees and the moderating role of generational characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102703>
- Lingmont, D. N. J., & Alexiou, A. (2020). The contingent effect of job automating technology awareness on perceived job insecurity: Exploring the moderating role of organizational culture. *Technological Forecasting and Social Change*, 161. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120302>
- Sarantie, A., Indrawati, R., & Mulyani, E. Y. (2022). A Mobley Theory to Predict Organizational Commitment as a Media Factor on Turnover Intention: A Structure Equation Model. *International Journal of Nursing and Health Services (IJNHS)*, 5(2), 210–218. <https://doi.org/10.35654/ijnhs.v5i2.595>
- Sutrisno. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.