

PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DI PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK

MUHAMMAD RAFLY AKBAR



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di PT Bank Syariah Indonesia Tbk.” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Maret 2025

Muhammad Rafly Akbar
K1401211142

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

MUHAMMAD RAFLY AKBAR. Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Dibimbing oleh NIMMI ZULBAINARNI dan RETNANINGSIH.

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Penelitian ini menganalisis pengaruh penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja sumber daya manusia (SDM) di PT Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan fokus pada penggunaan platform kolaborasi digital, platform *virtual meeting*, dan AI *chatbot*. Data dianalisis dengan metode SEM-PLS. Penelitian ini melibatkan responden dari kalangan karyawan BSI pada September hingga Desember 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM, dengan platform kolaborasi digital sebagai faktor paling dominan dan indikator kinerja SDM tertinggi berupa kemampuan teknologi informasi dalam memfasilitasi komunikasi antar karyawan. Biaya langganan platform menjadi kendala utama yang dihadapi karyawan. Rekomendasi yang diberikan meliputi optimalisasi teknologi informasi melalui pengintegrasian platform digital secara menyeluruh, penguatan infrastruktur, subsidi biaya layanan, serta pelatihan teknis bagi karyawan untuk meningkatkan efisiensi kinerja SDM.

Kata Kunci: AI *Chatbot*, Kinerja SDM, Platform Kolaborasi Digital, Platform *Virtual Meeting*, SEM-PLS.

ABSTRACT

MUHAMMAD RAFLY AKBAR. *The Impact of Information Technology Utilization on Human Resource Performance at PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Supervised by NIMMI ZULBAINARNI and RETNANINGSIH.*

The development of information technology has had a significant impact on various sectors, including banking. This study analyzes the influence of information technology utilization on human resource (HR) performance at PT Bank Syariah Indonesia (BSI), focusing on the use of digital collaboration platforms, virtual meeting platforms, and AI chatbots. Employing the SEM-PLS method, the research involves respondents from BSI employees between September and December 2024. The findings reveal that the three information technology variables have a positive and significant impact on HR performance, with digital collaboration platforms being the most dominant factor. The highest HR performance indicator is the capability of information technology to facilitate communication among employees. However, subscription costs for these platforms remain the main challenge faced by employees. This study recommends optimalization by fully integrating digital platforms, strengthening infrastructure, subsidizing service fees, and providing technical training for employees to enhance HR performance efficiency.

Keywords: AI *Chatbot*, Digital Collaboration Platform, HR Performance, SEM-PLS, Virtual Meeting Platform.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA DI PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK

MUHAMMAD RAFLY AKBAR

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana
pada
Program Studi Sarjana Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada ujian Skripsi:

- 1. Raden Isma Anggraini, S.P., M.M.**
- 2. Sendy Watazawwadu’Ilmi, S.E., M.M.**

Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja
Sumber Daya Manusia di PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Nama : Muhammad Rafly Akbar
NIM : K1401211142

@Hak cipta milik IPB University

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Dr. Nimmi Zulbainarni, S.Pi., M.Si.



Pembimbing 2:
Ir. Retnaningsih, M.Si.



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Bisnis:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc.
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
21 Februari 2025

Tanggal Lulus:
...

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak Bulan September 2024 sampai Desember 2024 ini ialah pengaruh faktor-faktor teknologi informasi terhadap kinerja sumber daya manusia, dengan judul “Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di PT Bank Syariah Indonesia Tbk.”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Dr. Nimmi Zulfainarni, S.Pi., M.Si dan Ir. Retnaningsih, M.Si. atas bimbingan, ilmu, dan arahnya selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M. selaku moderator seminar, dan Raden Isma Anggraini, S.P., M.M. sekaligus Sendy Watazawwadu'Ilmi, S.E., M.M. selaku penguji luar komisi pembimbing. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. melalui BSI *Corporate University*, yang telah memberi izin penelitian dan membantu selama pengumpulan data.

Dalam kesempatan ini, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada wanita terhebat dalam hidup saya, ibu saya, Salamah. Seorang ibu yang dengan sepenuh hati berjuang, mendidik, dan membimbing saya hingga mampu mencapai titik ini. Dalam setiap langkah saya, beliau selalu hadir dengan perjuangan dan doa-doa terbaiknya. Ibu, dedikasi dan pengorbananmu adalah inspirasi terbesar dalam hidup saya. Skripsi ini saya persembahkan untukmu, sebagai bukti kecil dari semua usaha yang telah engkau lakukan untuk membentuk saya menjadi seperti saat ini.

Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada Annisa Ferisa dan Rizky Amelia selaku saudara penulis yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh perkuliahan. Pramesi Ninda Ramadhani selaku kerabat terdekat penulis yang telah membantu penulis dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Rasyad Ilhamsyah yang sudah meminjamkan *mouse logitech* berwarna merah.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan ini, sehingga penulis terbuka untuk kritik dan saran demi perbaikan di masa mendatang.

Bogor, Maret 2025

Muhammad Rafly Akbar

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teknologi Informasi	6
2.2 Platform Kolaborasi Digital	7
2.3 Platform <i>Virtual Meeting</i>	9
2.4 <i>Artificial Intelligence Chatbot</i>	10
2.5 Kinerja Sumber Daya Manusia	12
2.6 <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS)</i>	14
2.7 Kerangka Pemikiran	14
III METODE PENELITIAN	16
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian dan Sumber Data	16
3.3 Metode Penarikan Sampel	16
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	17
3.4.1 Analisis Deskriptif	17
3.4.2 Pengukuran SEM-PLS	17
3.5 Definisi Operasional Variabel dan Model Penelitian	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Karakteristik Kebutuhan Teknologi Informasi Karyawan BSI	23
4.2 Hasil Analisis SEM-PLS	27
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	27
4.2.3 Analisis <i>Inner Model</i>	32
4.3 Pembahasan	34
4.3.1 Pengaruh Platform Kolaborasi Digital terhadap Kinerja SDM	34
4.3.2 Pengaruh Platform <i>Virtual Meeting</i> terhadap Kinerja SDM	35
4.3.3 Pengaruh AI <i>Chatbot</i> terhadap Kinerja SDM	36
4.4 Rekomendasi Kebijakan Berdasarkan Hasil Analisis	37
V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	46
RIWAYAT HIDUP	48

DAFTAR TABEL

1	Model skor skala <i>likert</i>	18
2	Rentang kriteria interpretasi analisis deskriptif	18
3	Deskripsi operasional variabel	19
4	Definisi indikator	20
5	Karakteristik responden	23
6	Kriteria persepsi responden	27
7	<i>Average variance extracted</i>	30
8	Validitas diskriminan: <i>fornell-larcker criterion</i>	31
9	<i>Construct reliability</i>	32
10	Pengujian hipotesis melalui <i>path coefficient</i>	34

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah unduhan aplikasi bisnis di tahun 2020	2
2	Aplikasi untuk mendukung produktivitas pekerjaan	3
3	Platform <i>virtual meeting</i> favorit selama 2020	9
4	Tren penggunaan AI dalam aktivitas bisnis	11
5	Kategori tujuan penggunaan AI dalam aktivitas bisnis)	11
6	Kerangka pemikiran	15
7	Model penelitian	22
8	Sebaran usia responden	24
9	Alasan membutuhkan teknologi informasi dalam membantu pekerjaan	25
10	Teknologi informasi yang paling bermanfaat dalam membantu pekerjaan	26
11	Hambatan dalam menggunakan teknologi informasi	26
12	Model jalur PLS	29
13	Model struktural jalur PLS	33

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil pengujian pada <i>software</i> SmartPLS3	47
--	----