

PERAN SISTEM PENGAJUAN *ONLINE* DAN PROGRAM *REWARD* AWAL TERHADAP KEPUTUSAN AKTIVASI KARTU KREDIT DI BANK XYZ

FAHRI RIZALDI



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



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Peran Sistem Pengajuan *Online* dan Program *Reward* Awal terhadap Keputusan Aktivasi Kartu Kredit di Bank XYZ” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun 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, Juni 2025

Fahri Rizaldi
K1401211202

- 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 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.

ABSTRAK

FAHRI RIZALDI. Peran Sistem Pengajuan *Online* dan Program *Reward* Awal terhadap Keputusan Aktivasi Kartu Kredit di Bank XYZ. Dibimbing oleh RIZAL SJARIEF SJAIFUL NAZLI dan ASADUDDIN ABDULLAH.

Transformasi digital dalam layanan perbankan mendorong Bank XYZ untuk mengoptimalkan akuisisi kartu kredit melalui kanal *online*. Namun, tingkat aktivasi kartu kredit pasca-*approval* masih menjadi tantangan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh sistem pengajuan *online* dan program *reward* awal terhadap keputusan aktivasi kartu kredit. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* terhadap 160 responden pengguna pengajuan *online*, serta analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengajuan *online* dan program *reward* awal berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan aktivasi. Indikator dominan dalam sistem pengajuan *online* adalah kelengkapan akses, sedangkan dalam program *reward* awal adalah kemudahan klaim *reward*. Karakteristik nasabah didominasi oleh usia produktif, berpendidikan tinggi, dan berpenghasilan menengah ke atas. Penelitian ini merekomendasikan Bank XYZ untuk terus meningkatkan kualitas sistem pengajuan digital dan mengembangkan program *reward* yang lebih relevan agar dapat mempercepat aktivasi kartu dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kartu kredit, keputusan aktivasi, program *reward* awal, SEM-PLS, sistem pengajuan *online*.

ABSTRACT

FAHRI RIZALDI. *The Role of Online Application System and Initial Reward Program on Credit Card Activation Decisions at Bank XYZ. Supervised by RIZAL SJARIEF SJAIFUL NAZLI and ASADUDDIN ABDULLAH.*

Digital transformation in banking services has encouraged Bank XYZ to optimize credit card acquisition through online channels. However, the post-approval activation rate of credit cards remains a challenge. This study aims to analyze the influence of the online application system and initial reward program on credit card activation decisions. The research employed a quantitative approach using *purposive sampling* techniques with 160 respondents who applied through online channels, and data were analyzed using *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). The results indicate that both the online application system and the initial reward program have a positive and significant effect on activation decisions. The dominant indicator in the online application system is accessibility completeness, while in the initial reward program, it is the ease of claiming rewards. The majority of the credit card applicants were in the productive age group, had a high level of education, and earned middle to high income. This study recommends that Bank XYZ continue to improve the quality of its digital application system and develop more relevant reward programs to accelerate card activation and enhance customer loyalty.

Keywords: Activation decision, credit card, initial reward program, online application system, SEM-PLS.



@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.

© 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.

PERAN SISTEM PENGAJUAN *ONLINE* DAN PROGRAM *REWARD* AWAL TERHADAP KEPUTUSAN AKTIVASI KARTU KREDIT DI BANK XYZ

FAHRI RIZALDI

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi 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. Dr. Nur Hasanah, S.Kom., M.Eng.
2. Ir. Retnaningsih, M.Si.

Judul Skripsi : Peran Sistem Pengajuan *Online* dan Program *Reward*
Awal terhadap Keputusan Aktivasi Kartu Kredit di
Bank XYZ.

Nama : Fahri Rizaldi
NIM : K1401211202

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Rizal Sjarief, D.E.S.S.



Pembimbing 2:
Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc.



Diketahui oleh

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



Tanggal Ujian:
11 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penelitian dengan judul “Peran Sistem Pengajuan *Online* dan Program *Reward* Awal terhadap Keputusan Aktivasi Kartu Kredit di Bank XYZ”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Prof. Dr. Ir. Rizal Sjarief Sjaiful Nazli, D.E.S.S. dan Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc. yang telah membimbing dan banyak memberi saran selama penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan, serta kepada moderator seminar dan para penguji komprehensif yang telah memberikan kritik dan saran demi penyempurnaan karya ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademik Sekolah Bisnis IPB yang telah membantu dalam penyediaan fasilitas serta memberikan bimbingan teknis selama pelaksanaan penelitian ini.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Keluarga tercinta, Boni Jaya Family yang telah memberikan dukungan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti dalam setiap langkah penulis. Tak lupa, penulis juga berterima kasih kepada seluruh kawan-kawan SB IPB 58 yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Selanjutnya terima kasih kepada teman-teman dekat penulis Utiya Rahma Fitri, K3cup Manja, yang telah memberi semangat, motivasi, serta bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kebersamaan dan dukungan dari kalian sangat berharga bagi penulis.

Penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan. Kritik dan saran yang membangun dari pembaca senantiasa penulis harapkan demi kebaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, pihak-pihak yang membutuhkan, pembaca secara umum, maupun dalam mendukung kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Fahri Rizaldi
K1401211202

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	2
DAFTAR GAMBAR	2
DAFTAR LAMPIRAN	2
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sistem Pengajuan <i>Online</i>	6
2.2 Program <i>Reward</i> Awal	7
2.3 Keputusan Aktivasi Kartu Kredit	7
2.4 SEM-PLS	10
2.5 Hipotesis Penelitian	10
2.6 Kerangka Pemikiran	11
III METODE	12
3.1 Waktu dan Tempat	12
3.2 Teknik Pengumpulan Data	12
3.3 Variabel Operasional	12
3.4 Teknik Analisis Data	14
IV HASIL & PEMBAHASAN	16
4.1 Karakteristik Nasabah Kartu Kredit Bank XYZ	16
4.2 Analisis SEM-PLS	20
4.3 Implikasi Manajerial/Rekomendasi Tindakan	30
V SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Simpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	37
RIWAYAT HIDUP	48



DAFTAR TABEL

1	Variabel operasional	13
2	Skor skala <i>likert</i>	13
3	Karakteristik responden	17
4	Persepsi responden	21
5	Nilai <i>loading factor</i>	23
6	Nilai <i>average variance extracted</i>	24
7	Validitas diskriminan	25
8	Hasil <i>construct reliability</i>	26
9	Pengujian hipotesis melalui <i>path coefficient</i>	27
10	Rencana implikasi manajerial	27

DAFTAR GAMBAR

1	Data aktivasi kartu kredit (Bank XYZ 2024)	3
2	Hipotesis Penelitian	11
3	Kerangka Penelitian	11
4	Sebaran usia responden	18
5	Alasan utama menggunakan kartu kredit Bank XYZ	19
6	Kendala saat pengajuan <i>online</i>	19
7	Model jalur PLS	23
8	<i>Inner model</i> jalur PLS	26

DAFTAR LAMPIRAN

1	Daftar Pertanyaan Kuesioner	38
2	Data Tabulasi Responden	43