

- 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.

EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI SUMBER DAYA MANUSIA *SMART CREDIT ANALYSIS (SMARTCA)* PADA PT BANK XYZ

HANANDA DWIKA



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



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

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 TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis dengan judul “Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Sumber Daya Manusia *Smart Credit Analysis* (SMARTCA) pada PT Bank XYZ ” 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 tesis ini.

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

Bogor, Agustus 2025

Hananda Dwika
K11501211020



RINGKASAN

HANANDA DWIKA. Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Sumber Daya Manusia *Smart Credit Analysis (SMARTCA)* pada PT BANK XYZ. Dibimbing oleh POPONG NURHAYATI dan ANGGRAINI SUKMAWATI.

@Hak cipta milik IPB University

Perkembangan teknologi informasi menyebabkan perubahan perilaku masyarakat secara umum dan pekerjaan yang dilakukan. Penggunaan aplikasi sistem informasi diharapkan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang dilakukan oleh karyawan. Namun, tidak semua aplikasi sukses diadaptasi dalam pekerjaan. Hal yang perlu dilakukan adalah mengevaluasi aplikasi tersebut sehingga adaptasinya sesuai dengan kebutuhan dan perilaku pengguna, salah satunya diadaptasi pada Bank XYZ dengan aplikasi SMARTCA (*Smart Credit Analysis*). Salah satu model evaluasi sistem informasi, yaitu model Delon dan Mclean tahun 1992. Model tersebut dijadikan acuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi tersebut terhadap SMARTCA pada pegawai Bank XYZ. Ada enam tujuan penelitian ini, pertama adalah menganalisis perilaku penggunaan aplikasi sumber daya manusia SMARTCA Bank XYZ. Tujuan kedua yaitu, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan (*system usage*) sistem informasi SMARTCA. Tujuan ketiga adalah analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) sistem informasi SMARTCA. Tujuan keempat adalah analisis pengaruh penggunaan (*system usage*) terhadap kepuasan pengguna. Tujuan kelima adalah analisis pengaruh penggunaan (*system usage*) dan kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) terhadap *net benefit*. Tujuan keenam adalah rekomendasi strategi peningkatan kesuksesan aplikasi SMARTCA.

Penelitian dilakukan di Bank XYZ dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan Bank XYZ divisi *commercial banking* di Jakarta Pusat. Pendekatan metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer. Pengambilan sampel menggunakan pendekatan sampel jenuh berjumlah 34 orang. Metode analisis data dengan dua pendekatan, yaitu deskriptif kuantitatif dengan analisis sosiodemografi karyawan, perilaku penggunaan, dan analisis deskriptif indikator pada masing-masing variabel. Metode analisis untuk tujuan kedua adalah pendekatan analisis dengan menggunakan model SEM-PLS yang dianalisis menggunakan SEM-PLS4.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas karyawan berdasarkan nilai persentase tertinggi menunjukkan bahwa karyawan mayoritas berusia pada Generasi Z, belum menikah, dan pendidikan terakhir S1/D4. Adapun evaluasi perilaku karyawan terhadap penggunaan SMARTCA adalah aplikasi yang memiliki daya tarik visual, tetapi belum mencapai efektif dan efisien. Aplikasi SMARTCA aplikasi yang inovatif dalam membantu karyawan dalam bekerja, tetapi tidak meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja karena masih ada beberapa kekurangan, salah satunya kurang praktis. Hasil analisis indikator SEM menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju berdasarkan nilai persentase pada indikator variabel walaupun tidak mencapai persentase 90% dan beberapa variabel memiliki persentase tidak setuju tinggi pada pernyataan yang bersifat positif. Hasil analisis SEM menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dapat memengaruhi kepuasan penggunaan dan penggunaan dengan arah positif, sedangkan kualitas



sistem dan kualitas informasi tidak memengaruhi kedua variabel dependen tersebut. Hasil analisis ini menjelaskan bahwa peningkatan penggunaan dan kepuasan penggunaan dapat melalui kualitas layanan dengan indikator tertinggi, yaitu SMARTCA sebagai sistem informasi yang memahami kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna dan penggunaan memengaruhi *net benefit* secara positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan *net benefit* dapat melalui kepuasan pengguna dengan indikator puas menggunakan sistem SMARTCA dan penggunaan dengan indikator menggunakan setiap hari. Variabel yang dapat menjadi variabel *intervening* adalah kepuasan pengguna yang menjadi variabel *intervening* antara kualitas layanan terhadap *net benefit*. Implikasi manajerial dari hasil penelitian tersebut adalah memperbaiki beberapa aspek, seperti perbaikan UI pengguna, tidak ada batasan karakter, dan dapat digunakan lebih dari satu akun secara bersamaan.

Kata kunci: Model Sistem Informasi, *Net Benefit*, SEM-PLS, SMARTCA, Sumber Daya Manusia.



@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.

SUMMARY

HANANDA DWIKA. Evaluation of the Success of the Smart Credit Analysis (SMARTCA) Human Resources Application at PT Bank XYZ. Supervised by POPONG NURHAYATI and ANGGRAINI SUKMAWATI.

The rapid advancement of information technology has transformed both societal behavior and professional workflows. Information system applications are expected to boost employee effectiveness and efficiency. However, not all applications are successfully adopted. This study aimed to evaluate the success of the Smart Credit Analysis (SMARTCA) application, a human resources application implemented at Bank XYZ, using the DeLone and McLean Information Systems Success Model (1992). This study has six main objectives. First, it analyzes the usage behavior of the SMARTCA human resources application at XYZ Bank. The second objective is to analyze the factors influencing the system usage of the SMARTCA information system. Third, the study analyzes the factors influencing user satisfaction with the SMARTCA information system. The fourth objective is to analyze the effect of system usage on user satisfaction. The fifth objective is to analyze the effect of both system usage and user satisfaction on the net benefit. Finally, the sixth objective is to provide strategic recommendations to enhance the success of the SMARTCA application.

The study was conducted at Bank XYZ, with a saturated sampling method using a questionnaire distributed to 34 employees in the commercial banking division in Central Jakarta. The research employed a quantitative approach with primary data. Data analysis was performed using two methods: descriptive quantitative analysis for employee sociodemographics, usage behavior, and variable indicators, and SEM-PLS analysis using SEM-PLS4 software for the second objective.

The analysis revealed that the majority of employees were from Generation Z, single, and held a bachelor's degree. The evaluation of their behavior toward the SMARTCA application indicated that it had visual appeal but was not yet considered effective and efficient. While the application was perceived as innovative and helpful, it did not increase employee motivation due to several shortcomings, such as a lack of practicality. SEM analysis results showed that service quality had a positive influence on system usage and user satisfaction, whereas system quality and information quality did not significantly affect these dependent variables. This suggests that improvements in usage and user satisfaction could be achieved by focusing on service quality, with the highest indicator being the system's ability to understand user needs. Both user satisfaction and system usage positively influenced net benefits, indicating that an increase in net benefits could be achieved through user satisfaction (with the indicator of being satisfied with the SMARTCA system) and usage (with the indicator of using it daily). User satisfaction was found to be an intervening variable between service quality and net benefits. The managerial implications of these findings suggest several improvements: enhancing the user interface (UI), removing character limitations, and allowing multiple accounts to be used simultaneously.

Keywords: Human Resources, Information System Model, Net Benefit, SEM-PLS, SMARTCA.



- 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 2025¹ 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.

- 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.

EVALUASI KESUKSESAN APLIKASI SUMBER DAYA MANUSIA SMARTCA ANALYSIS (SMARTCA) PADA PT BANK XYZ

HANANDA DWIKA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAN 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.

Tim Penguji pada Ujian Tesis:

- 1 Dr. Nur Hasanah, S.Kom., M.Eng.
- 2 Achmad Fadillah, S.E., M.Sc.,Ph.D.



Judul Tesis : Evaluasi kesuksesan aplikasi sumber daya manusia *Smart Credit Analysis* (SMARTCA) pada PT Bank XYZ
 Nama : Hananda Dwika
 NIM : K1501211020

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
 Dr.Ir. Popong Nurhayati, M.M



Pembimbing 2:
 Dr. Ir. Anggraini Sukmawati, M.M



Diketahui oleh

Ketua Program Studi Pasca Sarjana
 Manajemen dan Bisnis:
 Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc.
 NIP. 196009161986011001

Dekan Sekolah Bisnis:
 Prof.Dr.Ir. Noer Azam Achsani, M.S.
 NIP. 196812291992031016



Tanggal Ujian:

Tanggal Lulus:



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2023 sampai bulan Agustus. 2025 ini ialah, dengan judul “Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Sumber Daya Manusia *Smart Credit Analysis* (SMARTCA) Pada PT Bank XYZ”.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing ibu Dr. Ir. Popong Nurhayati, M.M. dan ibu Dr. Ir. anggraini Sukmawati, M.M yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada PT Bank XYZ terutama divisi *commercial Banking* Jakarta Pusat yang telah membantu selama pengumpulan data. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua, Bapak Martius Bayu dan Ibu Sustinna, serta kakak Muhammad Ikhsan. Teman-teman seperjuangan R66, khususnya Komti terbaik, Rayno Septian yang telah memberikan dukungan sehingga dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Agustus 2025

Hananda Dwika

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan	8
1.4 Manfaat	8
1.5 Ruang Lingkup	8
II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 <i>Smart Credit Analysis</i>	9
2.2 Efektivitas Sistem Informasi	9
2.3 <i>System Quality</i> (Kualitas Sistem)	11
2.4 <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi)	11
2.5 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	11
2.6 <i>System Usage</i> (Penggunaan)	12
2.7 <i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Penggunaan)	12
2.8 <i>Net Benefit</i>	13
2.9 Penelitian Terdahulu	13
2.10 Kerangka Pemikiran	16
2.11 Hipotesis Penelitian	17
III METODE	19
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	19
3.2 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Metode Penentuan Sampel	19
3.4 Variabel Penelitian	19
3.5 Pengujian Instrumen Penelitian	21
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	23
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Analisis Perilaku Penggunaan Aplikasi Sumber Daya Manusia SMARTCA Bank XYZ	26
4.2 Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi SMARTCA Pegawai Bank XYZ dengan model SEM-PLS	35
4.3 Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan (<i>System Usage</i>) Sistem Informasi SMARTCA.	40
4.4 Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penggunaan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem Informasi SMARTCA	41
4.5 Analisis Pengaruh Penggunaan (<i>System Usage</i>) Terhadap Kepuasan Penggunaan (<i>User Satisfaction</i>) Sistem Informasi SMARTCA	42
4.6 Analisis Pengaruh Penggunaan (<i>System Usage</i>) dan Kepuasan Penggunaan (<i>User Satisfaction</i>) Terhadap Net Benefit	43
4.7 Analisis Pengaruh Penggunaan (<i>System Usage</i>) Dan Kepuasan Penggunaan (<i>User Satisfaction</i>) Sebagai Variabel Intervening.	43
4.8 Strategi Kesuksesan Sistem Informasi SMARTCA	44
4.9 Implikasi Manajerial.	44



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.

IPB University

DAFTAR ISI (LANJUTAN)

V	SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1	Simpulan	45
5.2	Saran	45
	DAFTAR PUSTAKA	46
	LAMPIRAN	51
	RIWAYAT HIDUP	52

DAFTAR TABEL

1 Distribusi pembiayaan kredit berdasarkan market segment	5
2 Definisi variabel dan indikator	19
3 Evaluasi model pengukuran <i>outer</i> model SEM-PLS	24
4 Karakteristik pegawai Bank XYZ divisi <i>Commercial Banking</i> di Jakarta Pusat	26
5 Penilaian penggunaan SMARTCA oleh pegawai Bank XYZ	27
6 Penilaian variabel kualitas sistem berdasarkan persentase indikator	30
7 Penilaian variabel kualitas informasi berdasarkan persentase indikator	31
8 Penilaian variabel kualitas layanan berdasarkan persentase indikator	32
9 Penilaian variabel penggunaan berdasarkan persentase indikator	33
10 Penilaian variabel kepuasan penggunaan berdasarkan persentase indikator	33
11 Penilaian variabel <i>net benefit</i> berdasarkan persentase indikator	34
12 nilai <i>loading factor</i> dan AVE sebagai validitas konvergen	36
13 Nilai <i>cross loading factor</i>	37
14 Nilai reliabilitas model	38
15 Hasil pengujian <i>path analysis</i> dan uji stastistik untuk hipotesis	39
16 Analisis pengaruh tidak langsung berdasarkan nilai <i>path analysis</i> dan uji statistik	39
17 Nilai R-square pada variabel endogen	40

DAFTAR GAMBAR

1 Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 1998 sampai 2022	1
2 Distribusi nilai indeks SPBE nasional tahun 2024	2
3 Potensi dampak digital bank terhadap <i>return on equity</i>	3
4 Laba bersih Bank BUMN Indonesia	3
5 Total aset dan total pembiayaan kredit Bank XYZ	4
6 Monitoring perpanjangan sementara <i>commercial banking</i>	6
7 Model kesuksesan sistem informasi	10
8 Elemen- elemen kunci sistem informasi	10
9 Kerangka pemikiran penelitian	17
10 Model penelitian yang dihipotesiskan	18
11 Model hybrid SEM-PLS penelitian	25
12 Model hybrid pertama SEM-PLS pada model evaluasi kesuksesan penggunaan aplikasi SMARTCA	35

DAFTAR LAMPIRAN

1 Kuesioner penelitian	53
------------------------	----