

T E S I S

**PENGARUH *IT APPLICATION USAGE* DAN *END-USER FOCUS*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK**



Oleh :

HENDRY EKA PRASTIYA

NIM 11119004

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA**

2021

SURAT PERNYATAAN

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendry Eka Prastiya
NIM : 11119004
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang saya susun dengan judul :

**PENGARUH *IT APPLICATION USAGE* DAN *END-USER FOCUS*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK**

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari tesis orang lain. Apabila di kemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar master saya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

PRO PATRIA

Dibuat di Surabaya, 4 September 2021

Yang Menyatakan,



Hendry Eka Prastiya
NIM 11119004

PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH *IT APPLICATION USAGE* DAN *END-USER FOCUS* TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *KNOWLEDGE SHARING* PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen Pada Program Pascasarjana

Universitas Narotama Surabaya

Hendry Eka Prastiya

NIM 11119004

UNIVERSITAS NAROTAMA SURABAYA

Surabaya, 4 September 2021

Dosen Pembimbing,



Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM.

Mengetahui Kepala Program Studi Magister Manajemen,



Joko Suyono, Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

TESIS

**PENGARUH *IT APPLICATION USAGE* DAN *END-USER FOCUS*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK**

Oleh :

Hendry Eka Prastiya

NIM 11119004

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan lulus pada Ujian Tesis
Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana
Universitas Narotama

Pada tanggal : 4 September 2021

PRO PATRIA
Tim Penguji :

Ketua : Dr. Arasy Alimudin, SE., MM.

Sekretaris : Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM.

Anggota : Joko Suyono, Ph.D



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR TESIS
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendry Eka Prastiya
NIM : 11119004
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jurusan : Magister Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH *IT APPLICATION USAGE* DAN *END-USER FOCUS*
TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI *KNOWLEDGE SHARING*
PADA PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR TBK**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya, 4 September 2021
Yang Menyatakan,



Hendry Eka Prastiya
NIM 11119004

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Alloh SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Pengaruh *IT Application Usage* Dan *End-User Focus* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui *Knowledge Sharing* Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk”.

Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Narotama Surabaya, Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST., MT., IPM.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya, Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.
3. Dosen Pembimbing, Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, M.M.
4. Kepala Program Studi Magister Manajemen, Joko Suyono, Ph.D.
5. Teman-teman kuliah Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya, “Para Mahasiswa Teladan MM” yang telah memberikan bantuan moril dan motivasi.
6. Pimpinan, rekan kerja, dan seluruh karyawan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk beserta Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.
7. Keluarga Kertajaya 7B dan Keluarga Pejaya B2 yang selalu menjadi motivasi dan inspirasi yang luar biasa.

8. Dan semua pihak yang telah dengan sabar dan ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Semoga bantuan, motivasi, inspirasi, dorongan semangat, dan amal baiknya dalam membantu penulis sejak mulai sampai selesainya penyusunan dan penulisan tesis ini mendapatkan limpahan rahmat serta hidayah dari Alloh SWT, Tuhan Yang Maha Esa.

Ibarat kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahannya, maka dari itu penulis mengharap kritik serta saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan di masa yang akan datang.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi para pembaca.

Surabaya, 4 September 2021

ttd

Penulis

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dalam upaya memajukan perusahaan. Kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari kualitas kerja karyawan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (BPD Jatim) di Indonesia dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh *IT application usage* pada *knowledge sharing*, pengaruh *end-user focus* pada *knowledge sharing*, pengaruh *IT application usage* pada karyawan kinerja, pengaruh *end-user focus* pada kinerja karyawan, dan pengaruh *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan. Sampel dalam penelitian ini adalah 89 pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *IT application usage* berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing*, *end-user focus* tidak berpengaruh signifikan terhadap *knowledge sharing*, *IT application usage* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, *end-user focus* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, *knowledge sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : *knowledge sharing*, kinerja karyawan, *IT application usage*, *end-user focus*

ABSTRACT

Employee performance is one of the important things that need to be considered in an effort to advance the company. Good employee performance can be seen from the quality of employee work in accordance with the standards set by the company. This research was conducted at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (BPD Jatim) in Indonesia with the aim of analyzing the effect of IT application usage on knowledge sharing, the effect of end-user focus on knowledge sharing, the effect of IT application usage on employee performance, the effect of end-user focus on employee performance, and the effect of knowledge sharing on employee performance. The sample in this study were 89 employees of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Data analysis used Structural Equation Modeling (SEM) Partial Least Square (PLS).

The results showed that IT application usage has a significant effect on knowledge sharing, end-user focus has no significant effect on knowledge sharing, IT application usage has a significant effect on employee performance, end-User Focus has no significant effect on employee performance, knowledge sharing has a significant effect on employee performance.

Keywords : Knowledge sharing, employee performance, IT application usage, end user focus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN TESIS	iii
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 <i>IT Application Usage</i>	13
2.1.2 <i>End-User Focus</i>	20
2.1.3 <i>Knowledge Sharing</i>	22
2.1.4 Kinerja Karyawan	25
2.1.5 Desain Instrumen Penelitian	31
2.2 Penelitian Terdahulu	36
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	62
3.1 Kerangka Konseptual.....	62
3.2 Hipotesis Penelitian	62
3.2.1 Pengaruh <i>IT Application Usage</i> terhadap <i>Knowledge Sharing</i>	63

3.2.2	Pengaruh <i>End-User Focus</i> terhadap <i>Knowledge Sharing</i>	63
3.2.3	Pengaruh <i>IT Application Usage</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	64
3.2.4	Pengaruh <i>End-User Focus</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	65
3.2.5	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> terhadap Kinerja Karyawan	66
3.2.6	Peran <i>Knowledge Sharing</i> dalam memediasi pengaruh <i>IT Application Usage</i> terhadap Kinerja Karyawan	68
3.2.7	Peran <i>Knowledge Sharing</i> dalam memediasi pengaruh <i>End-User Focus</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	68
BAB IV METODE PENELITIAN		70
4.1	Jenis Penelitian	70
4.2	Populasi dan Sampel Penelitian.....	71
4.3	Jenis Data.....	72
4.4	Sumber Data	73
4.5	Variabel Penelitian.....	74
4.6	Definisi Operasional Variabel	75
4.7	Teknik Pengumpulan Data.....	76
4.8	Teknik Analisis Data	77
4.9	Pengukuran Validitas	77
4.10	Pengukuran Reliabilitas	79
4.11	Evaluasi Model PLS	80
4.12	Tahapan Analisis PLS-SEM	83
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN		85
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	85
5.1.1	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.....	85
5.1.2	Visi dan Misi.....	88
5.2	Data Penelitian.....	88
5.2.1	Karakteristik Responden.....	88
5.2.2	Jawaban Kuesioner Responden	90
5.3	Analisis Hasil Penelitian.....	95
5.3.1	Skema Model <i>Partial Least Square</i> (PLS)	95
5.3.2	Evaluasi <i>Outer Model</i>	96
5.3.3	Evaluasi <i>Inner Model</i>	102
5.4	Pembahasan Hasil Analisis.....	107
5.4.1	Pengaruh <i>IT Application Usage</i> terhadap <i>Knowledge Sharing</i>	107

5.4.2	Pengaruh <i>End-User Focus</i> terhadap <i>Knowledge Sharing</i>	107
5.4.3	Pengaruh <i>IT Application Usage</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	108
5.4.4	Pengaruh <i>End-User Focus</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	109
5.4.5	Pengaruh <i>Knowledge Sharing</i> terhadap Kinerja Karyawan	111
5.4.6	Peran <i>Knowledge Sharing</i> dalam memediasi pengaruh <i>IT Application Usage</i> terhadap Kinerja Karyawan	112
5.4.7	Peran <i>Knowledge Sharing</i> dalam memediasi pengaruh <i>End-User Focus</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	113
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		114
6.1	Kesimpulan	114
6.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA		116
LAMPIRAN 1 : CURRICULUM VITAE		122
LAMPIRAN 2 : FORM BIMBINGAN TESIS.....		123
LAMPIRAN 3 : IJIN PENELITIAN / PENGAMBILAN DATA.....		124
LAMPIRAN 4 : KUESIONER PENELITIAN.....		125
LAMPIRAN 5 : PLAGIASI		131
LAMPIRAN 6 : SERTIFIKAT CONFERENCE.....		132

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Grafik Laba Tahun Berjalan Bank Jatim Tahun 2010 - 2019	8
Gambar 2.1.1 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	15
Gambar 2.1.2 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	15
Gambar 2.1.3 Sistem informasi fungsional	16
Gambar 2.1.4 Sistem informasi level manajemen	17
Gambar 2.1.5 Area sistem otomasi kantor	18
Gambar 2.2.1 Model Penelitian Kim dan Lee	36
Gambar 2.2.2 Model Penelitian Kanaan dan rekan-rekan	38
Gambar 2.2.3 Model Penelitian Noor dan Salim	39
Gambar 2.2.4 Model Penelitian Oktaviani	40
Gambar 2.2.5 Model Penelitian Muzakki dan rekan-rekan	42
Gambar 2.2.6 Model Penelitian Andra dan Utami	46
Gambar 2.2.7 Model Penelitian Aulia dan Syarifuddin	47
Gambar 2.2.8 Model Penelitian Kuzu dan Özilhan	50
Gambar 2.2.9 Model Penelitian Javadi dan rekan-rekan	52
Gambar 2.2.10 Model Penelitian Saragih dan Harisno	53
Gambar 2.2.11 Model Penelitian Lin	55
Gambar 2.2.12 Model Penelitian De Vries dan rekan-rekan	56
Gambar 3.1.1 Kerangka Konseptual	62
Gambar 5.2.1 Garis <i>Kontinum</i>	91
Gambar 5.3.1 <i>Outer Model</i>	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Posisi Keuangan Bank Jatim 2010 - 2019	5
Tabel 1.1.2 Laba Rugi Bank Jatim 2010 - 2019	6
Tabel 1.1.3 Rasio Keuangan Bank Jatim 2010 - 2019	7
Tabel 2.1.1 Variabel, Dimensi, dan Indikator Penelitian	32
Tabel 2.2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	57
Tabel 4.7.1 Skala untuk Jawaban Responden Kuesioner	77
Tabel 4.11.1 Kriteria penilaian model PLS yang diajukan oleh Chin	81
Tabel 4.11.2 Kriteria penilaian model PLS yang diajukan oleh Chin	82
Tabel 5.2.1 Karakteristik Responden	89
Tabel 5.2.2 <i>IT Application Usage</i>	92
Tabel 5.2.3 <i>End-User Focus</i>	93
Tabel 5.2.4 <i>Knowledge Sharing</i>	94
Tabel 5.2.5 Kinerja Karyawan	95
Tabel 5.3.1 <i>Outer Loading</i>	97
Tabel 5.3.2 <i>Cross Loading</i>	98
Tabel 5.3.3 <i>Average Variant Extracted (AVE)</i>	100
Tabel 5.3.4 Nilai <i>Composite Reliability</i> Setiap Variabel	101
Tabel 5.3.5 <i>Cronbach Alpha</i>	101
Tabel 5.3.6 Kriteria Uji <i>Path Coefficient</i>	102
Tabel 5.3.7 <i>Path Coefficient</i>	102
Tabel 5.3.8 Nilai <i>R-Square</i>	103
Tabel 5.3.9 Hasil Uji Hipotesis	105