

**Kajian Pengaruh Implementasi *Human Capital Information System*  
(HCIS) Terhadap Kualitas Pelayanan *Human Capital* (HC) pada  
Perusahaan KPN Corp**

**TESIS**



**DITA SUCI ARDILLA**

**2181001007**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
AGUSTUS 2020**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Dita Suci Ardilla**

**NIM : 2181001007**

**Tanda Tangan:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dita Suci Ardilla', written on a light-colored rectangular background.

**Tanggal : 24 Agustus 2020**




## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Dita Suci Ardilla  
NIM : 2181001007  
Program Studi : Magister Manajemen  
Judul Tesis : Kajian Pengaruh *Human Capital Information System* (HCIS) terhadap Kualitas Layanan *Human Capital* (HC) pada Perusahaan KPN Corp

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie**

## DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Okder Pendrian., MM (  )  
Penguji : Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD. (  )  
Penguji : Dr. Ir. BP. Kusumo Bintoro, M.B.A., (  )

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 24 Agustus 2020

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Bapak Dr. Ir. Okder Pendrian., MM., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- 2) Perusahaan KPN Corp dan Team HC-Licious yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Keluarga HC-GA yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 24 Agustus 2020

Penulis

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Suci Ardilla  
NIM : 2181001007  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Tesis : Kuantitatif

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Kajian Pengaruh *Human Capital Information System* (HCIS) terhadap Kualitas Layanan *Human Capital* (HC) pada Perusahaan KPN Corp

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 24 Agustus 2020

Yang menyatakan



(Dita Suci Ardilla)

## **Kajian Pengaruh Implementasi *Human Capital Information System* (HCIS) Terhadap Kualitas Pelayanan *Human Capital* (HC) pada Perusahaan KPN Corp**

Dita Suci Ardilla

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah implementasi *Human Capital Information System* (HCIS) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan HC pada perusahaan KPN Corp. Selain itu ingin mengkaji dan mendeskripsikan fungsi-fungsi HC dalam mendukung program HCIS. Data yang dipergunakan adalah data yang berasal dari sistem dan modul HCIS di Perusahaan KPN Corp. Model analisis yang digunakan dimulai dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kualitas pelayanan (SERVQUAL) dan *Human Capital Information System* (HCIS) dengan teknik *probably sampling* kepada 100 karyawan aktif yang bekerja pada KPN Corp. Untuk melihat sebaran dan validitas variabel-variabel melalui uji validitas dan reliabilitas digunakan analisis statistik dengan bantuan *software* SPSS versi 26 dan untuk menguji variabel menggunakan analisis deskriptif dan *relative importance index* (RII) untuk menghitung tingkat pengaruh faktor. Peringkat tiga teratas yang terpilih melalui hasil responden dengan kategori setuju menunjukkan bahwa modul WFH *Schedule* mengindikasikan adanya pengaruh tingkat pelayanan HC tertinggi dimana hampir seluruh responden merasakan dampak positif terhadap menu WFH *schedule* ditengah masa *pandemic* seperti saat ini, diikuti dengan modul *Attendance* pada menu HCIS sangat berguna bagi responden karena sangat membantu dalam mengetahui status kehadiran dan *Leave Planning* pada menu HCIS bahwa responden setuju apabila dapat mengetahui dan menghitung jumlah izin dan cuti mereka melalui HCIS tanpa harus bertanya melalui department HC. Berdasarkan hasil perhitungan statistik secara keseluruhan terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara *human capital information system* dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menyarankan perusahaan untuk menambah menu lainnya pada modul HCIS agar lebih komperhensif.

Kata kunci: *Human Capital Information System* (HCIS), Kualitas Pelayanan HC

***Study of the Effect Human Capital Information System Implementation on Human Capital Service Quality at KPN Corp***

*Dita Suci Ardilla*

---

**ABSTRACT**

*This study aims to determine, whether the implementation of Human Capital Information System (HCIS) affects the quality of HC services at KPN Corp. Apart from that, this study and describe the functions of HC in support of the HCIS program. The data used are data originating from the HCIS system module at KPN Corp. The analysis model used begins with collecting data through the distribution of service quality questionnaires (SERVQUAL) and Human Capital Information System (HCIS) with probably sampling technique to 100 active employees. This study see the distribution and validity of variables through the validity and reliability test, statistical analysis was used with the help of SPSS version 26 software and to test the variables using descriptive analysis and relative importance index (RII) to calculate the level of factor influence. The top three rankings selected through the results of respondents with the agreed category indicate that the WFH Schedule module indicates the influence of the highest HC service level where almost all respondents feel a positive impact on the WFH schedule menu in the middle of current pandemic time, followed by the Attendance module on the HCIS menu is very useful for respondents because it is very helpful in knowing the status of attendance. Leave Planning on the HCIS menu that respondents agree if they can find out and calculate the number of their annual leave through HCIS without having to ask through the HC department. Based on the results of statistical calculations as a whole, it can be seen that there is a significant influence between the human capital information system and service quality. The results of this study suggest that companies add other menus to the HCIS module to make it more comprehensive.*

*Key Words: Human Capital Information System (HCIS), HC Service Quality*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>UNGKAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Identifikasi Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>2. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 <i>Human Capital Information System (HCIS)</i>.....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Pengertian <i>Human Capital Information System (HCIS)</i> .....	7
2.1.2 Investasi Dalam Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.3 Fungsi-Fungsi Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.4 Kebutuhan Akan <i>Human Capital Information System (HCIS)</i> .....	11
2.1.5 HCIS Meningkatkan Value Karyawan.....	12
2.1.6 Tujuan dan Manfaat HCIS.....	12
<b>2.2 Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>13</b>



2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2	5 Dimensi dalam Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	15
2.2.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	17
2.2.4	Membangun Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.5	3 Unsur Kualitas Pelayanan.....	19
<b>2.3</b>	<b>Profil KPN Corp.....</b>	<b>19</b>
2.3.1	4 Divisi Bisnis KPN Corp.....	19
2.3.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	21
2.3.3	Filosofi Perusahaan.....	22
2.3.4	<i>Core Value</i> Perusahaan.....	23
<b>2.4</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>23</b>
<b>2.5</b>	<b>Kerangka Pikiran.....</b>	<b>30</b>
<b>2.6</b>	<b>Hipotesis.....</b>	<b>31</b>
<b>3.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1</b>	<b>Metode Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2</b>	<b>Variabel Penelitian.....</b>	<b>33</b>
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengambilan Subjek.....</b>	<b>33</b>
3.3.1	Sampel.....	33
3.3.2	Teknik Sampling.....	34
3.3.3	Kriteria Subjek.....	35
<b>3.4</b>	<b>Definisi Konsep.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4</b>	<b>Definisi Operasional.....</b>	<b>36</b>
3.4.1	Kualitas Pelayanan.....	37
3.4.2	<i>Human Resource Information System (HCIS)</i> .....	37
<b>3.5</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>38</b>
3.5.1	Kuesioner .....	38
3.5.2	Instrumen Penelitian.....	38
3.5.3	Skala Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	40

3.5.4	Kuesioner <i>Human Capital Information System</i> (HCIS).....	41
<b>3.6</b>	<b>Uji Validitas.....</b>	<b>41</b>
<b>3.7</b>	<b>Uji Reliabilitas.....</b>	<b>42</b>
<b>3.9</b>	<b>Analisis Data.....</b>	<b>42</b>
<b>4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
<b>4.1</b>	<b>Gambaran Umum Subjek.....</b>	<b>44</b>
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur.....	44
4.1.2	Berdasarkan Jabatan, Masa Kerja dan Status Kepegawaian..	45
4.1.3	Berdasarkan Department.....	47
<b>4.2</b>	<b>Uji Reliabilitas.....</b>	<b>48</b>
<b>4.3</b>	<b>Temuan dan Diskusi.....</b>	<b>49</b>
<b>5.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan.....</b>	<b>57</b>
<b>5.2</b>	<b>Limitasi Penelitian.....</b>	<b>59</b>
<b>5.3</b>	<b>Saran.....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABLE

Tabel 3.6.9 .....	39
Tabel 3.6.3 .....	40
Tabel 3.6.4 .....	41
Tabel 4.1.1.....	44
Tabel 4.1.2.....	45
Tabel 4.1.3.....	47