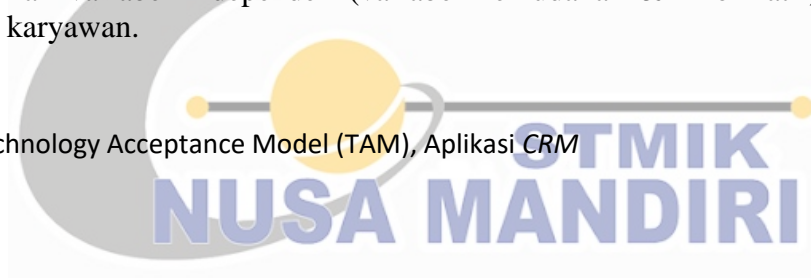


ABSTRAK

Didik Adityo (11180021), Pengaruh Penggunaan Aplikasi CRM terhadap kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Tbk menggunakan metode TAM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Aplikasi CRM berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT.Bank Central Asia Tbk (Halo BCA) berdasarkan variabel kemudahan & informatif. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan model pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Sampel yang digunakan adalah seluruh karyawan Halo BCA layanan prioritas dengan jumlah 60 orang yang ditentukan dengan menggunakan metode Non-probability sampling dengan sampling jenuh. Teknik pengambilan data menggunakan kuesioner online. Teknik analisa data menggunakan Uji Asumsi Klasik & Uji Hipotesis yang terdiri dari Uji f dan t. Hasil menunjukan bahwa variabel kemudahan dan informatif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel kemudahan terhadap kinerja karyawan adalah sebesar $0.010 < 0.05$ & nilai t hitung $2.649 > 2.002$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel kemudahan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pengaruh variabel informatif terhadap kinerja karyawan adalah sebesar $0.006 < 0.05$ & nilai t hitung $2.879 > 2.002$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel informatif terhadap kinerja karyawan. Didapat nilai signifikansi untuk pengaruh variabel kemudahan & variabel informatif secara simultan terhadap kinerja karyawan sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai f hitung $72.460 > 3.15$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel independen (variabel kemudahan & informatif) secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci : Technology Acceptance Model (TAM), Aplikasi CRM



ABSTRACT

Didik Adityo (11180021), The Effect of Using CRM Applications on the performance of employees of PT. Bank Central Asia. Tbk using the TAM method

This study aims to determine whether CRM applications affect the performance of PT. Bank Central Asia Tbk (Halo BCA) employees based on ease & informative variables. This research is a quantitative study using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. The sample used was all priority employees of Halo BCA with a total of 60 people determined using the Non-probability sampling method with saturated sampling. Techniques for retrieving data using an online questionnaire. The data analysis technique uses Classical Assumption Test & Hypothesis Test which consists of Tests f and t . The results show that the ease and informative variables have a significant influence on employee performance. It is known that the significance value for the influence of convenience variables on employee performance is $0.010 < 0.05$ & the value of t count is $2.649 > 2,002$, so it can be concluded that there is a significant effect on ease of employee performance, while the influence of informative variables on employee performance is $0.006 < 0.05$ & t value of $2.879 > 2,002$, so it can be concluded that there is a significant effect of informative variables on employee performance. Significant values obtained for the influence of convenience variables & informative variables simultaneously on employee performance of $0.000 < 0.05$ and f count $72.460 > 3.15$, so that it can be concluded that there are significant independent variables (ease & informative variables) simultaneously on employee performance

Keywords: Technology Acceptance Model (TAM), CRM Application

