

**MENELISIK KETERKAITAN DIKLAT DAN KOMPETENSI SDM SEBAGAI
PENENTU KEHANDALAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN UNTUK
PENINGKATAN KEPERCAYAAN DAN KINERJA PEGAWAI**

I Gedhe Harditya Dharma Putra
Program Studi Magister Manajemen - Pascasarjana Undiknas
ajikraka@yahoo.com
ardi.gd@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of the relationship between education and training and HR competence as a determinant of the existence of a service information system to increase user confidence and employee performance in the BPJS Health Region of Bali. This research uses a quantitative research design. The population in this study were 158 permanent employees of the BPJS Health in Bali. Data collection techniques used were questionnaires. The data that has been collected will be analyzed both with qualitative analysis and quantitative analysis. Furthermore, the study conducted a data analysis using SEM which was assisted with the AMOS 22 program. Based on the results of the study it was seen that all variables had positive and significant effects.

Keywords: *Education and Training, Employee Competence, Information System Quality, Reliability of Information Systems, User Trust, Employee Performance.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keterkaitan diklat dan kompetensi SDM sebagai penentu kehadiran sistem informasi pelayanan untuk peningkatan kepercayaan user dan kinerja pegawai di BPJS Kesehatan Wilayah Bali. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pegawai tetap BPJS Kesehatan wilayah Bali yang berjumlah 158 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Data yang telah terkumpul akan dianalisis baik dengan analisis kualitatif dan analisa kuantitatif. Selanjutnya penelitian dilakukan analisis data dengan menggunakan SEM yang dibantu dengan program AMOS 22. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci: **Pendidikan dan Pelatihan, Kompetensi SDM, Kualitas Sistem Informasi, Keandalan Sistem Informasi, Kepercayaan User, Kinerja Pegawai.**

PENDAHULUAN

Implementasi program JKN pada awal pelaksanaannya mengalami beberapa kendala seperti belum semua penduduk tercakup menjadi peserta, distribusi pelayanan kesehatan yang belum merata, kualitas pelayanan kesehatan yang bervariasi, sistem rujukan serta pembayaran yang belum optimal. Ketidakmerataan ketersediaan fasilitas kesehatan, sumber daya manusia kesehatan dan kondisi geografis yang sangat bervariasi, menimbulkan potensi melebarnya ketidakadilan Kesehatan.

Adanya kenaikan jumlah peserta yang drastis diikuti dengan beban kerja yang terus meningkat dan membutuhkan *effort* lebih dalam mengerjakan. Beberapa masalah yang muncul, mengindikasikan suasana kerja yang kurang kondusif seperti jam kerja dan hari kerja yang melebihi ketentuan, tempat kerja yang belum sesuai standar, tuntutan dalam bekerja sangat tinggi namun tidak diiringi dengan kesiapan sistem aplikasi sebagai alat bantu dalam bekerja dan kejelasan regulasi atau aturan-aturan sebagai alat dalam menentukan pengambilan keputusan.

Kebutuhan suatu informasi merupakan kebutuhan dasar bagi individu dan organisasi dalam menjalankan proses bisnis. Informasi merupakan salah satu unsur penentu dalam pengambilan keputusan karena informasi digunakan untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian dan pengendalian aktivitas organisasi. Informasi yang merupakan bagian terpenting dalam organisasi untuk pengambilan keputusan manajemen. Dalam penggunaan sistem informasi pada suatu organisasi juga dibutuhkan suatu kepercayaan. Kepercayaan adalah hal yang diperlukan oleh pengguna sistem informasi agar dia merasa bahwa sistem informasi yang diterapkan dapat meningkatkan kinerja individual dalam menjalankan tugasnya di organisasi perusahaan khususnya BPJS Kesehatan.

Salah satu cara agar organisasi bisnis mampu bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan sistem informasi, tidak sedikit organisasi bisnis yang mengeluarkan dana besar dalam investasi sistem informasi tersebut. Rockart (1995; dalam Irwansyah, 2003) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, sumber daya uang, dan sumber daya mesin yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan.

Evaluasi pemakai atas kecocokan tugas teknologi menjadi penting artinya berkaitan dengan pencapaian kinerja individual yang tinggi. Goodhue dan Thomson (1995) menemukan kecocokan tugas teknologi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Penerapan teknologi dalam sistem informasi perusahaan hendaknya mempertimbangkan pemakai sistem teknologi yang diterapkan dapat dimanfaatkan sesuai dengan tugas dan kemampuan pemakai. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan sedara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual (Irwansyah, 2003).

Jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang nantinya akan sejumlah seluruh penduduk Indonesia pada 1 Januari 2019, dibutuhkan karyawan yang berkompeten di bidangnya yang sanggup mengemban tugas atau melakukan strategi yang telah diartikulasikan oleh kantor Pusat atau para atasan. Peningkatan kompetensi karyawan akan pengetahuan dan kemampuan (*skill*) dapat dilakukan dengan diadakan pelatihan bagi karyawan.

Sehubungan dengan hal itu, tugas organisasi untuk melakukan pengembangan para karyawannya.

Pengembangan karir yang dimaksud seperti proses mutasi (perpindahan karyawan secara horizontal) dan proses promosi (perpindahan karyawan secara vertikal). Proses pengembangan karir juga berpengaruh dalam kepuasan kerja karyawan. Untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dibutuhkan karyawan-karyawan yang handal dan profesional dibidangnya, maka di dalam pola pembinaan karir dan juga pemenuhan kebutuhan organisasi perlu dilaksanakan promosi dan mutasi dan hal tersebut menjadi kewajiban dalam organisasi.

Program pelatihan baiknya dilakukan secara merata dan intensif agar seluruh karyawan memiliki kinerja yang optimal. Namun dalam hal ini bukan sekedar pelatihan biasa yang diberikan, tetapi tetap memperhatikan aspek-aspek seperti kualitas instruktur, kualitas peserta, kelengkapan sarana dan prasarana demi pelatihan yang maksimal. Penyampaian materi pada saat pelatihan melalui instruktur yang baik dan prasarana yang baik berpengaruh terhadap daya tangkap peserta pelatihan. Pelatihan akan berpengaruh terhadap kinerja dan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan berkualitas.

Kompetensi SDM

Kompetensi pegawai adalah suatu untuk melaksanakan pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Keterampilan atau kemampuan yang diperlukan pegawai yang ditunjukkan oleh kemampuan dengan konsisten memberikan tingkat kinerja yang memadai atau tinggi dalam suatu fungsi pekerjaan.

Kompetensi adalah terminologi yang sering didengar dan diucapkan banyak orang. Kita pun sering mendengar atau bahkan mengucapkan terminologi itu dalam berbagai penggunaan, khususnya terkait dengan pengembangan sumber daya

manusia. Ada yang menginterpretasikan kompetensi sepadan dengan kemampuan atau kecakapan, ada lagi yang mengartikan sepadan dengan keterampilan, pengetahuan dan berpendidikan tinggi. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan beberapa pengertian tentang kompetensi.

Pengertian kompetensi oleh Spencer yang dikutip oleh Moehariono (2014:5) adalah sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebagai sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan. Menurut Spencer ini, kompetensi terletak pada bagian dalam setiap manusia dan selamanya ada pada kepribadian seseorang yang dapat memprediksikan tingkah laku dan performansi secara luas pada semua situasi dan tugas pekerjaan.

Pendidikan dan Pelatihan

Pelatihan merupakan salah upaya perusahaan dalam mengelola kekurangan-kekurangan dari kinerja karyawan. Kekurangan-kekurangan kinerja berkenaan dengan ketidakcocokan antara perilaku aktual dengan perilaku yang diharapkan. Kesenjangan ini merupakan suatu perbedaan antara perilaku aktual karyawan yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap dengan perilaku karyawan yang diharapkan oleh perusahaan untuk menyelesaikan berbagai tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan sehingga untuk mengatasi adanya kesenjangan kompetensi individu tersebut, maka perusahaan melaksanakan program pelatihan. (Simamora, 2001).

Menurut Tanjung, 2003 Pelatihan merupakan suatu proses belajar mengajar terhadap pengetahuan dan keterampilan tertentu serta sikap agar peserta semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar. Kirkpatrick (1994) mendefinisikan pelatihan sebagai upaya

meningkatkan pengetahuan, mengubah perilaku dan mengembangkan keterampilan.

Dari beberapa pengertian mengenai pelatihan tersebut, sekarang jelas bahwa pelatihan diadakan sebagai salah satu upaya untuk peningkatan kinerja sumber daya manusia, yang merupakan suatu siklus yang harus dilakukan secara terus menerus. Karena perkembangan perusahaan harus diimbangi oleh kemampuan sumber daya manusianya. Seiring perkembangan bisnis, maka kinerja pekerja dalam suatu perusahaan harus terus menerus pula seiring dengan kemajuan dan perkembangan perusahaan.

Kepercayaan Pegawai

Menurut McKnight et. al. (2002), “kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interaksi maupun proses transaksi”. Dimensi kepercayaan dalam kaitannya dengan online shop adalah berkaitan erat dengan keyakinan konsumen pada perantara dan online vendor (Chen dan Dhillon, 2003).

Diadaptasi dari definisi tersebut, Lim et al (2001) menyatakan kepercayaan konsumen dalam berbelanja internet sebagai kesediaan konsumen untuk mengekspos dirinya terhadap kemungkinan rugi yang dialami selama transaksi berbelanja melalui internet, didasarkan harapan bahwa penjual menjanjikan transaksi yang akan memuaskan konsumen dan mampu untuk mengirim barang atau jasa yang telah dijanjikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan konsumen adalah kesediaan satu pihak menerima risiko dari pihak lain berdasarkan keyakinan dan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan sesuai yang diharapkan, meskipun kedua belah pihak belum mengenal satu sama lain.

Kualitas Sistem Informasi

Kualitas sistem Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware

dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari software akuntansi. Fokusnya adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 2003).

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

Kinerja Pegawai

Setiap manusia mempunyai potensi untuk bertindak dalam berbagai bentuk aktivitas. Kemampuan bertindak itu dapat diperoleh manusia baik secara alami (ada sejak lahir) atau dipelajari. Walaupun manusia mempunyai potensi untuk berperilaku tertentu tetapi perilaku itu hanya diaktualisasi pada saat-saat tertentu saja. Potensi untuk berperilaku tertentu itu disebut *ability* (kemampuan), sedangkan ekspresi dari potensi ini dikenal sebagai *performance* (kinerja). Cash dan Fischer (1987) dalam Thoyib (2005:10) mengemukakan bahwa kinerja sering disebut dengan *performance* atau *result* yang diartikan dengan apa yang telah dihasilkan oleh individu karyawan.

Kinerja karyawan mengacu pada prestasi seseorang yang diukur berdasarkan standar dan kriteria yang ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan untuk mencapai kinerja sumber daya manusia dimaksudkan guna meningkatkan perusahaan secara

keseluruhan (Fuad Mas'ud, 2004). Sedangkan menurut Mangkunegara (2001) kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Rivai, 2004 Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

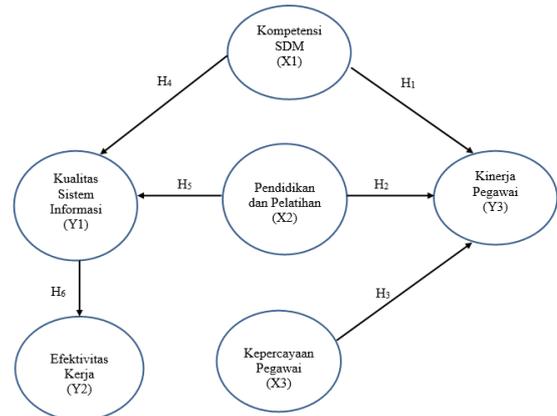
Efektivitas Kerja

Efektivitas kerja dapat dijelaskan sebagai kemampuan untuk melakukan sesuatu yang tepat didasarkan pada tujuan yang telah ditetapkan atau direncanakan. Siswanto (2007:55) dalam bukunya "Pengantar Manajemen" mengemukakan bahwa efektivitas berarti menjalankan pekerjaan yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif adalah manajer yang memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan.

Menurut Robbins (2006:36) Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian pustaka, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, telaah pustaka dan kerangka pemikiran, maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kinerja pegawai BPJS Kesehatan Wilayah Bali, NTT dan NTB.
- H₂: Semakin baik kualitas pendidikan dan pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kinerja pegawai BPJS Kesehatan Wilayah Bali, NTT dan NTB.
- H₃: Semakin percaya pegawai terhadap sistem informasi pelayanan, maka semakin baik kinerja pegawai BPJS Kesehatan Wilayah Bali, NTT dan NTB.
- H₄: Semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kualitas sistem informasi pelayanan BPJS Kesehatan Wilayah Bali, NTT dan NTB.
- H₅: Semakin baik pendidikan dan pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kualitas sistem informasi pelayanan BPJS Kesehatan Wilayah Bali, NTT dan NTB.
- H₆: Semakin baik kualitas sistem informasi, maka semakin baik efektivitas kerja di BPJS Kesehatan Wilayah Bali, NTT dan NTB.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di empat kantor BPJS Kesehatan wilayah Bali yaitu kantor BPJS Kesehatan Kedeputusan Wilayah Bali, NTT dan NTB, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Denpasar, Kantor BPJS Kesehatan Cabang Klungkung, dan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Singaraja.

Ada pun pertimbangannya adalah :

- 1) Naiknya jumlah peserta terdaftar dibandingkan pada era PT. Askes Persero, semakin banyak tantangan yang bermunculan dalam hal melayani peserta, menyediakan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan menjaga kesinambungan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) ini.
- 2) Menurut pengamatan peneliti variabel seperti kompetensi SDM, kepercayaan pegawai, pendidikan dan pelatihan serta efektivitas kerja turut serta mengambil peran penting dalam meningkatkan kualitas sistem informasi.
- 3) Dengan pertimbangan-pertimbangan di atas, diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan dan pemeliharaan sumber daya manusia pada BPJS Kesehatan wilayah Bali.

Populasi dan Sampel

Jumlah karyawan BPJS Kesehatan wilayah Bali

No.	Kantor Cabang	Jumlah Pegawai
1	Kedeputusan Wilayah XI	24
2	Denpasar	57
3	Klungkung	47
4	Singaraja	30
	Total	158

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Karyawan

Dari tabel 1 di atas, terlihat bahwa jumlah karyawan BPJS Kesehatan wilayah Bali sebanyak 158 orang, sehingga jumlah

populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 158 orang. Berhubung jumlah populasi penelitian di atas 100 dan di bawah 200, maka seluruh populasi dijadikan responden dalam penelitian ini. Menurut Ferdinand (2014:173) dalam pengujian *Chi-Square* model SEM yang sensitif terhadap jumlah sampel, dibutuhkan sampel yang baik berkisar antara 100 – 200 sampel.

Dalam penelitian ini menggunakan kriteria sampel sebagai berikut: Analisis *Structural Equation Model* (SEM) membutuhkan sampel paling sedikit 5 kali jumlah variabel parameter yang akan dianalisis (dalam Ferdinand). Dalam penelitian ini, ukuran sampel yang digunakan adalah 205 sampel, berdasarkan jumlah indikator dikalikan 5 ($41 \times 5 = 205$).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Untuk setiap jawaban dari pertanyaan/pernyataan yang diajukan hanya dua katagori ekstrim, yaitu sangat tidak setuju dan sangat setuju. Pilihan jawabannya adalah dengan memilih salah satu angka dari angka 1 s.d. 10 (Ferdinand, 2014:206), seperti contoh dibawah ini.

Skala likert

Jawaban	Sangat Sangat										
	Tidak Setuju	←————→									
	Setuju										
Skor/Nilai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Tabel 2. Skala Likert

Instrumen Penelitian dan Pengujian

Kriteria pengujian validitas adalah dengan membandingkan r hitung dengan r_{tabel} , pada taraf signifikan 95% atau $\alpha = 5\%$. Menurut Sugiyono (2001:115), item kuesioner disebut valid jika butir kuesioner

memiliki $r_{hitung} > r_{standar} = 0,30$. Dalam hal ini, yang dimaksudkan r_{hitung} untuk setiap item pertanyaan, adalah koefisien korelasi *product moment* antara skor masing-masing item tersebut dengan total skor seluruh item yang dinotasikan dengan *Corrected Item Total Correlation* pada hasil perhitungan program SPSS untuk setiap item kuesioner dari sebuah variabel. (Santoso, 2005:277).

Sedangkan, untuk menguji reliabilitas sebuah daftar kuesioner dari sebuah variabel penelitian digunakan Koefisien *Cronbach's Alpha*. Besarnya Koefisien *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat Reliabilitas daftar pertanyaan (kuesioner) tersebut. Menurut Nugroho (2005:72), suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's* > dari 0,60.

Perhitungan korelasi product momen dan Koefisien *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan SPSS for Windows versi 22.0 khusus sub menu *Scale* pada menu *Analyze*. Hasil pengolahan/perhitungan koefisien korelasi *Corrected Item-Total Correlation* dan Koefisien *Cronbach's Alpha*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variable. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Pearson Product Moment* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} yang merupakan nilai dari *Pearson Product Moment* > 0,3.

Berdasarkan hasil perhitungan/pengolahan yang melibatkan 30 responden (kasus = n) didapat koefisien r_{hitung} (*Corrected Item-Total Correlation*) masing-masing indikator ditampilkan seperti pada tabel berikut ini.

No	Variabel	Indikator	r_{hitung} (Corrected Item-Total Correlation)	Nilai Toleransi	Keterangan
1	Kompetensi SDM (X1)	X1.1	0,738	0,3	Valid
		X1.2	0,596	0,3	Valid
		X1.3	0,725	0,3	Valid
		X1.4	0,629	0,3	Valid
		X1.5	0,752	0,3	Valid
		X1.6	0,820	0,3	Valid
2	Pendidikan dan pelatihan (X2)	X2.1	0,699	0,3	Valid
		X2.2	0,693	0,3	Valid
		X2.3	0,754	0,3	Valid
		X2.4	0,530	0,3	Valid
		X2.5	0,699	0,3	Valid
		X2.6	0,793	0,3	Valid
		X2.7	0,750	0,3	Valid
		X2.8	0,791	0,3	Valid
		X2.9	0,766	0,3	Valid
		X2.10	0,836	0,3	Valid
		X2.11	0,849	0,3	Valid
		X2.12	0,756	0,3	Valid
		X2.13	0,351	0,3	Valid
		X2.14	0,322	0,3	Valid
3	Kepercayaan pegawai (X3)	X3.1	0,890	0,3	Valid
		X3.2	0,885	0,3	Valid
		X3.3	0,915	0,3	Valid
No	Variabel	Indikator	r_{hitung} (Corrected Item-Total Correlation)	Nilai Toleransi	Keterangan
4	Kualitas Sistem Informasi (Y1)	Y1.1	0,850	0,3	Valid
		Y1.2	0,842	0,3	Valid
		Y1.3	0,907	0,3	Valid
		Y1.4	0,797	0,3	Valid
		Y1.5	0,892	0,3	Valid
		Y1.6	0,904	0,3	Valid
		Y1.7	0,814	0,3	Valid
5	Efektivitas kerja (Y2)	Y2.1	0,902	0,3	Valid
		Y2.2	0,902	0,3	Valid
		Y2.3	0,809	0,3	Valid
6	Kinerja pegawai (Y3)	Y3.1	0,563	0,3	Valid
		Y3.2	0,461	0,3	Valid
		Y3.3	0,571	0,3	Valid
		Y3.4	0,572	0,3	Valid
		Y3.5	0,344	0,3	Valid
		Y3.6	0,481	0,3	Valid
		Y3.7	0,380	0,3	Valid
		Y3.8	0,393	0,3	Valid

Tabel 3. Nilai Corrected Item-Total Correlation Masing-Masing Indikator Penelitian

Data pada tabel 3 di atas menunjukkan bahwa apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation* dibandingkan dengan nilai 0,3, maka nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing indikator lebih besar dari 0,3. Sehingga masing-masing indikator atau pernyataan dalam kuesioner adalah valid.

Uji Reabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang

berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.

Hasil uji reliabilitas masing-masing variabel ditampilkan seperti pada tabel berikut ini.

No	Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kompetensi SDM (X1)	0,884	Reliabel
2	Pendidikan dan pelatihan (X2)	0,919	Reliabel
3	Kepercayaan pegawai (X3)	0,951	Reliabel
4	Kualitas sistem informasi (Y1)	0,959	Reliabel
5	Efektivitas kerja (Y2)	0,934	Reliabel
6	Kinerja pegawai (Y3)	0,742	Reliabel

Tabel 4. Nilai *Cronbach's Alpha* Masing-Masing Variabel

Dari tabel 4 di atas, terlihat besarnya koefisien *Cronbach's Alpha* (koefisien hitung reliabilitas *alpha*) masing-masing variabel di atas 0,6. Berdasarkan ketentuan tersebut dapat dinyatakan bahwa *Cronbach's Alpha* (koefisien hitung reliabilitas *alpha*) lebih besar dari 0,6. Hal ini berarti bahwa pertanyaan (kuesioner) pada masing-masing variabel adalah reliabel.

Pengujian Hipotesis

Analisis Model Persamaan Struktural

Persamaan struktural kompetensi SDM, pendidikan dan pelatihan, kepercayaan pegawai, efektivitas kerja dan kinerja pegawai seperti persamaan berikut.

$Y3 = \gamma_{Y3.X1} X1 + \xi_1$, \rightarrow pengaruh langsung (*Direct Effects*) X_1 terhadap Y_3

$Y3 = \gamma_{Y3.X2} X2 + \xi_1$, \rightarrow pengaruh langsung (*Direct Effects*) X_2 terhadap Y_3

$Y3 = \gamma_{Y3.X3} X3 + \xi_1$, \rightarrow pengaruh langsung (*Direct Effects*) X_3 terhadap Y_3

$Y1 = \gamma_{Y1.X1} X1 + \xi_2$, \rightarrow pengaruh langsung (*Direct Effects*) X_1 terhadap Y_1

$Y1 = \gamma_{Y1.X2} X2 + \xi_2$, \rightarrow pengaruh langsung (*Direct Effects*) X_2 terhadap Y_1

$Y2 = \gamma_{Y2.Y1} Y1 + \xi_3$, \rightarrow pengaruh langsung (*Direct Effects*) Y_1 terhadap Y_2

Pengujian model dilakukan menggunakan koefisien regresi untuk variabel kompetensi SDM (X_1), pendidikan dan pelatihan (X_2), kepercayaan pegawai (X_3), kualitas sistem informasi (Y_1), efektivitas kerja (Y_2) dan kinerja pegawai (Y_3) dan melalui *table output* dari sub menu *view/set* sebagaimana Lampiran 16. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi (*regression weight*) yang dapat dilihat pada Lampiran 16, dapat dibuat *table output* seperti disajikan dalam Tabel 5 berikut.

Regression Weight Kompetensi SDM, Pendidikan Dan Pelatihan, Kepercayaan Pegawai, Kualitas Sistem Informasi, Efektivitas Kerja, Dan Kinerja Pegawai
Regression Weights: (Group Number 1 - Default Model)

			<i>Unstandardized Estimate</i>	<i>Standardized Estimate</i>	S.E.	C.R.	P	Ket
Y1	<---	X1	.423	.565	.119	3.555	***	Sig
Y1	<---	X2	.283	.397	.112	2.516	.012	Sig
Y3	<---	X1	.210	.420	.092	2.266	.023	Sig
Y3	<---	X2	.153	.322	.089	2.126	.044	Sig
Y3	<---	X3	.032	.375	.077	2.191	.041	Sig
Y2	<---	Y1	.212	.926	.078	2.737	.006	Sig

Tabel 5. *Regression Weight* Kompetensi SDM, Pendidikan dan Pelatihan, Kepercayaan Pegawai, Kualitas Sistem Informasi, Efektivitas Kerja dan Kinerja Pegawai.

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel kompetensi SDM terhadap (X_1) kinerja pegawai (Y_3) memiliki *standardized estimate* (*regression weight*) sebesar 0,420, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,266 pada *probability* 0,023. Nilai C.R. $2,266 > 2,000$ dan *probability* $0,023 < 0,05$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi SDM (X_1) terhadap kinerja pegawai (Y_3) adalah positif dan signifikan.
2. Pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X_2) terhadap kinerja

- pegawai (Y3) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,322, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,126 pada *probability* 0,044. Nilai C.R. 2,126 > 2,000 dan *probability* 0,044 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X2) terhadap kinerja pegawai (Y3) adalah positif dan signifikan.
3. Pengaruh variabel kepercayaan pegawai (X3) terhadap kinerja pegawai (Y3) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,375, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,191 pada *probability* 0,041. Nilai C.R. 2,191 > 2,000 dan *probability* 0,041 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kepercayaan pegawai (X3) terhadap kinerja pegawai (Y3) adalah positif dan signifikan.
 4. Pengaruh variabel kompetensi SDM terhadap (X1) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,565, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 3,555 pada *probability* *** Nilai C.R. 3,555 > 2,000 dan *probability* *** < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kompetensi SDM (X1) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) adalah positif dan signifikan.
 5. Pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan terhadap (X2) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,397, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,516 pada *probability* 0,012. Nilai C.R. 2,516 > 2,000 dan *probability* 0,012 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel pendidikan dan pelatihan (X2) terhadap kualitas sistem informasi (Y1) adalah positif dan signifikan.
 6. Pengaruh variabel kualitas sistem informasi (Y1) terhadap efektivitas kerja (Y2) memiliki *standardized estimate (regression weight)* sebesar 0,926, dengan C.R. (*critical ratio* = identik dengan nilai t-hitung) sebesar 2,737 pada *probability* 0,006. Nilai C.R. 2,737 > 2,000 dan *probability* 0,006 < 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas sistem informasi (Y1) terhadap efektivitas kerja (Y2) adalah positif dan signifikan.
- Memperhatikan *standardized estimate* dan koefisien *standardized direct effects* untuk variabel kompetensi SDM (X₁), pendidikan dan pelatihan (X₂), kepercayaan pegawai (X₃), kualitas sistem informasi (Y₁), efektivitas kerja (Y₂) dan kinerja pegawai (Y₃) maka dapat dibuat model persamaan struktural sebagai berikut:
- $$Y_3 = \gamma_{Y_3.X_1} X_1 + \xi_1, = 0,420 X_1 + \xi_1$$
- $$Y_3 = \gamma_{Y_3.X_2} X_2 + \xi_1, = 0,322 X_2 + \xi_1$$
- $$Y_3 = \gamma_{Y_3.X_3} X_3 + \xi_1, = 0,375 X_3 + \xi_1$$
- $$Y_1 = \gamma_{Y_1.X_1} X_1 + \xi_2, = 0,565 X_1 + \xi_2$$
- $$Y_1 = \gamma_{Y_1.X_2} X_2 + \xi_2, = 0,397 X_2 + \xi_2$$
- $$Y_2 = \gamma_{Y_2.Y_1} Y_1 + \xi_3, = 0,926 Y_1 + \xi_3$$
- Berdasarkan hasil persamaan di atas, maka dapat dijelaskan terdapat pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai sebesar 0,420, terdapat pengaruh positif pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,322, terdapat pengaruh positif kepercayaan pegawai terhadap kinerja pegawai sebesar 0,375, terdapat pengaruh positif kompetensi SDM terhadap kualitas sistem informasi sebesar 0,565, terdapat pengaruh positif pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas sistem informasi sebesar 0,397 dan terdapat pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap efektivitas kerja sebesar 0,929.
- Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan :

- H1: Semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kinerja pegawai adalah teruji kebenarannya.
- H2: Semakin baik kualitas pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kinerja pegawai adalah teruji kebenarannya.
- H3: Semakin percaya pegawai terhadap sistem informasi organisasinya, maka semakin baik kinerja pegawai adalah teruji kebenarannya.
- H4: Semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kualitas sistem informasi adalah teruji kebenarannya.
- H5: Semakin baik pendidikan dan pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kualitas sistem informasi adalah teruji kebenarannya.
- H6: Semakin baik kualitas sistem Informasi, maka semakin baik efektivitas kerja adalah teruji kebenarannya.

Analisis Model Pengukuran dengan Determinasi

Berikut ini di analisis Model Pengukuran dengan Determinasi pengaruh kompetensi SDM (X_1), pendidikan dan pelatihan (X_2), dan kepercayaan pegawai (X_3) terhadap kinerja pegawai (Y_3), pengaruh kompetensi SDM (X_1), Pendidikan dan pelatihan (X_2) terhadap kualitas sistem informasi (Y_1) dan pengaruh kualitas sistem informasi (Y_1) terhadap efektivitas kerja (Y_2). Untuk itu, digunakan *Square Multiple Correlation*. *Square Multiple Correlation* seperti pada tabel berikut.

Squared Multiple Correlations:
(Group number 1 - Default model)

	Estimate
Y1	.300
Y3	.446
Y2	.858

Tabel 6. Squared Multiple Correlation

Data pada tabel 6 di atas menunjukkan nilai *Square Multiple Correlation* untuk kualitas sistem informasi (Y_1) sebesar 0,300, efektivitas kerja (Y_2) sebesar 0,446 dan kinerja pegawai sebesar 0,446. Nilai *square multiple correlation* identik dengan R^2 . Besarnya koefisien determinasi (D) adalah nilai *square multiple correlation* kali 100% = $0,300 \times 100\% = 30\%$, $0,858 \times 100\% = 85,8\%$ dan $0,446 \times 100\% = 44,6\%$. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa perubahan kualitas sistem informasi (Y_1) dipengaruhi oleh kompetensi SDM (X_1) dan Pendidikan dan pelatihan (X_2) sebesar 30%, perubahan efektivitas kerja (Y_2) dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi sebesar 85,8%, dan perubahan kinerja pegawai dipengaruhi kompetensi SDM (X_1), pendidikan dan pelatihan (X_2) dan kepercayaan pegawai (X_3) sebesar 44,6%.

Dari seluruh analisis di atas dapat disimpulkan bahwa semua indikator untuk variabel laten valid karena memiliki $\lambda > 0,50$, $CR > 2,000$ dan *probability* $< 0,05$. *Regression weight* antar variabel laten adalah positif yang signifikan, serta hasil Evaluasi *goodness of fit* telah memenuhi syarat yang ditentukan.

Pembahasan

1. Pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja pegawai

Diterimanya hipotesis pertama yang menyatakan semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kinerja pegawai sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setiawati (2009) mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan cukup banyak, namun penulis mengacu dari penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh kompetensi kerja terhadap kinerja dosen. Selanjutnya peneliti Rumawas et. al. (2016) berdasarkan uji korelasi diperoleh hasil bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki

hubungan yang erat dengan kinerja karyawan.

2. Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai

Diterimanya hipotesis kedua yang menyatakan semakin baik kualitas pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kinerja pegawai sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Triasmoko dkk. (2014) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelatihan dan kinerja pegawai. Menurut Ismail (2010:125) Materi pelatihan perlu disiapkan dengan baik. Bila perlu dibentuk suatu tim yang khusus menangani perencanaan materi pelatihan yang akan diberikan. Materi pelatihan ini tidak boleh melenceng dari tujuan utama pelatihannya dan harus relevan dengan kebutuhan perusahaan. Perencanaan materi yang kurang baik akan mempengaruhi pelatihan itu sendiri selain kurang optimal mungkin banyak materi yang kurang relevan dengan kebutuhan. Hal ini berarti bahwa dengan meningkatkan Materi Pelatihan yang baik atau tepat akan meningkatkan pula kinerja karyawan tersebut. Menurut Hasibuan (2002:73), Pelatih (trainer) memberikan peranan penting terhadap kemajuan kemampuan para karyawan yang akan dikembangkan. Dan Hasibuan (2002:76) juga menambahkan Menunjuk pelatih atau instruktur yang memenuhi persyaratan untuk mengajarkan setiap mata pelajaran sehingga sasaran pengembangan tercapai. Hal ini berarti bahwa dengan memilih Instruktur Pelatihan yang memiliki kecakapan dalam mendidik, mengajar dan membimbing akan meningkatkan pula kinerja karyawan tersebut.

3. Pengaruh kepercayaan pegawai terhadap kinerja pegawai

Diterimanya hipotesis ketiga yang menyatakan semakin percaya pegawai terhadap sistem informasi organisasinya, maka semakin baik kinerja pegawai sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jumaili (2005), hubungan kepercayaan terhadap teknologi sistem informasi baru akan meningkatkan kinerja pegawai. Secara umum dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi berpengaruh terhadap peningkatan kinerja individu menunjukkan hasil yang positif. Penambahan variabel kepercayaan terhadap sistem informasi baru makin meningkatkan kinerja pegawai. Sari (2009) menyatakan kepercayaan terhadap teknologi informasi akan mengarahkan individu untuk mencapai kinerja yang lebih baik. Dalam penelitiannya, kepercayaan adalah hal yang diperlukan individu pemakai teknologi informasi agar mereka merasa bahwa teknologi dapat meningkatkan kinerja individu dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Karyawan yang memiliki kepercayaan terhadap penerapan sistem informasi akan berusaha untuk menggunakan sistem informasi demi mendukung kerjanya.

4. Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kinerja pegawai

Diterimanya hipotesis keempat yang menyatakan semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kualitas sistem informasi sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putriasri (2017). Hasil penelitian Desyeani (2015) terdapat kesimpulan kompetensi SDM dan penggunaan teknologi sejalan dengan kinerja pegawai.

5. Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas sistem informasi

Diterimanya hipotesis kelima yang menyatakan semakin baik pendidikan dan pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kualitas sistem informasi sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fatimah (2013) yang menunjukkan pelatihan memiliki dampak positif pada penggunaan sistem informasi yang efektif. Hasil yang sama juga diungkapkan oleh Chelsy dan Dita (2014) serta Putri (2014) yang menunjukkan pelatihan memiliki pengaruh yang positif pada penggunaan sistem informasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hendra dan Eka (2018), menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap efektivitas penggunaan sistem informasi. Selain itu, Menurut penelitian Bodnar & Hopwood (2003;29), pelatihan sangat membantu dalam mengembangkan keahlian kepemimpinan, memotivasi, kesetiaan, sikap yang lebih baik, dan aspek-aspek lainnya yang dapat menunjukkan keberhasilan karyawan dan manajer dalam menggunakan sistem informasi.

6. Pengaruh kualitas sistem informasi terhadap efektivitas kerja

Diterimanya hipotesis keenam yang menyatakan semakin baik kualitas sistem Informasi, maka semakin baik efektivitas kerja sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vidya (2017) pada Yayasan Telkom Bandung, hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukan bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas kerja. Selanjutnya hasil penelitian Andriawan dkk. (2013) pada PT. PLN Area Malang disimpulkan kualitas sistem informasi memberikan kontribusi terhadap efektivitas kerja.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan:

1. Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini artinya semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kinerja pegawai.
2. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini artinya semakin baik kualitas pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kinerja pegawai.
3. Kepercayaan pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini artinya semakin percaya pegawai terhadap sistem informasi organisasinya, maka semakin baik kinerja pegawai.
4. Kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi. Ini artinya semakin baik kompetensi SDM, maka semakin baik kualitas sistem informasi.
5. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas sistem informasi. Ini artinya semakin baik pendidikan dan pelatihan yang diberikan, maka semakin baik kualitas sistem informasi.
6. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas. Ini artinya Semakin baik kualitas sistem Informasi, maka semakin baik efektivitas kerja.

SARAN

Saran Untuk Studi Selanjutnya

Penelitian ini mempunyai keterbatasan, terutama dalam hal variabel penelitian. Dalam penelitian ini kualitas sistem informasi, efektivitas kerja dan kinerja pegawai hanya dipengaruhi oleh kompetensi SDM, pendidikan dan pelatihan serta kepercayaan pegawai. Oleh karena itu untuk penelitian berikutnya agar menggunakan variabel lain selain variabel tersebut. Selain variabel penelitian lokasi penelitian juga perlu dikembangkan dengan memiliki jenis organisasi lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Fajar Siti, Heru Tri, Manajemen Sumber Daya Manusia : Sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing, STIM YKPN, Yogyakarta, Februari 2013.
- A.Khan,Sanji.Albert, L., and Dinesh. 2013. Top Management Support, Collective Mindfulness, and Information Systems Performance. *Journal of International Technology and Information Management*, Volume.22.
- Edi Sukiarko, (2007). *Pengaruh Pelatihan Dengan Metode Belajar Berdasarkan Masalah Terhadap Pengetahuan Dan Keterampilan Kader Gizi Dalam Kegiatan Posyandu*, Tesis, Program Magister Gizi Masyarakat, Universitas Diponegoro, Semarang.
- DeLone, W., and McLean E.R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. *Journal of Management Information Systems*.
- Jogiyanto.(2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Ferdinand Augusty, 2014, Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen) Edisi kelima, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Khairul Akhir Lubis. (2008). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV(Persero) Medan*, Tesis, Program Ilmu Manajemen, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Salaman. (2005). *Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual*. Kumpulan Materi Simposium Nasional Akuntansi VIII, Solo, 15-16 September 2005.
- Muhammad Sabari (2014). Pengaruh Mutasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Talang Dukuh Jambi, Tugas Akhir Program Magister (TAMP), Program Magister Manajemen, Universitas Terbuka, Jakarta
- Randall S. Schuler, Susan E. Jackson, Manajemen Sumber Daya Manusia ; Menghadapi Abad ke-21, Penerbit Erlangga, Jakarta 1999
- Setiawan Toni, Manajemen Sumber Daya Manusia : Kinerja, Motivasi, Kepuasan Kerja dan Produktivitas, Platinum, Jakarta, Agustus 2012
- Marks Pattiasina, Mieke Roring, Whelmina Rumawas, (2008). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan tahun 2007*, Tesis, Program magister kesehatan, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Effendi, R. 2009. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pelayanan Pajak Metro. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah, Lampung.
- Marks Pattiasina, Mieke Roring, Whelmina Rumawas, 2016. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. Kantor Cabang Manado.
- Kamaruddin, Ensiklopedia Manajemen (Jakarta : Bina Aksara 1994), Cet Ke 1 Edisi Ke 2, h. 269

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian
Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian
Bisnis. Cv. Alfabeta : Bandung.