

---

# Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Cabang Terhadap Kinerja Operasional Karyawan pada PT. Taspen (Persero) Cabang Palembang

**Rachman Saputra<sup>\*1</sup>, Sang Aji<sup>2</sup>, Ervi Cofriyanti<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>STMIK Global Informatika MDP Jl. Rajawali No.14 Palembang

<sup>1,2,3</sup>PS Sistem Informasi STMIK Global Informatika MDP

e-mail: <sup>\*1</sup>lidi.kecil@yahoo.co.id, <sup>2</sup>aji\_mdp@yahoo.com, <sup>3</sup>ervi@mdp.ac.id

## **Abstrak**

*Sistem informasi pelayanan cabang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting bagi PT. TASPEN (persero) Cabang Palembang. Adapun rumusan masalah penelitian yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi pelayanan cabang terhadap kinerja karyawan pada PT. TASPEN (persero) cabang Palembang. Model Penelitian yang digunakan adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Metode yang digunakan yaitu metode analisis SEM (Structural Equation Modeling). Data diperoleh dengan mengirimkan kuesioner kepada responden yang berjumlah 34 orang. Dalam mengolah data primer, penulis menggunakan program komputer yaitu SPSS (Statistical Product and Service Solution) dan PLS (partial least square). Hasil dari penelitian dan analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan cabang memiliki pengaruh besar terhadap kinerja operasional karyawan PT. Taspen (persero) cabang Palembang.*

**Kata kunci**—Sistem Informasi Pelayanan Cabang, PLS, PT. TASPEN (persero) Cabang Palembang.

## **Abstract**

*Service information system of branch has a very important role and function for the PT. TASPEN (Persero) Branch Palembang. The research problem is to determine how much influence the branches service information systems on the performance of employees at PT. TASPEN (Persero) Branch Palembang. The research model that used in this research is a model of information system success DeLone & McLean. The analysis method is the method of SEM (Structural Equation Modeling). Data are collected by giving the questionnaire to 34 respondents. In managing the primary data, the author uses the computer program SPSS (Statistical Product and Service Solution) and PLS (partial least square). From the results of the research and analysis that have been conducted, it can be concluded that the branches service information system has a large effect on the operational performance of employees of PT. Taspen (Persero) Palembang branch.*

**Keywords**—Branch Service Information System, PLS, PT. Taspen (Persero) Palembang Branch.

## 1. PENDAHULUAN

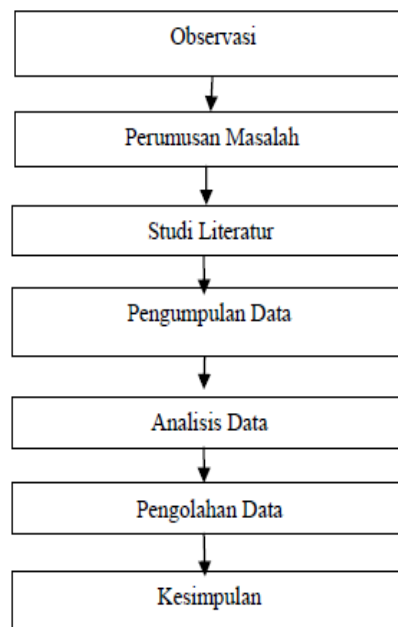
Kebutuhan informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari. Menyinggung hal di atas, di negara Indonesia terdapat begitu banyak jenis pekerjaan, bidang usaha, perusahaan, instansi, departemen, baik yang bersifat milik negara ataupun swasta. Begitu juga pada PT. TASPEN (persero) cabang Palembang, perusahaan ini merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa pengelolaan tabungan dan asuransi pegawai negeri. PT. TASPEN (persero) cabang Palembang telah memiliki sistem informasi yang bernama Sistem Informasi Pelayanan Cabang. Dengan menggunakan teknologi komputer sebagai alat pengolahan data diharapkan dapat mengolah data tabungan dan asuransi pegawai negeri dengan tepat dan akurat. Sistem informasi Pelayanan Cabang merupakan suatu sistem informasi yang dapat mengolah dan menyajikan data seluruh tabungan dan asuransi pegawai negeri di Sumatera Selatan yang menjadi peserta PT. TASPEN (persero) cabang Palembang seperti data asuransi dwiguna dan asuransi kematian.

Pada dasarnya sistem yang ada di PT. TASPEN (Persero) cabang Palembang sudah berjalan cukup baik. Hal ini dilihat dari sistem informasi yang ada, merupakan hasil kerja sama antara tim TI (Teknologi Informasi) PT. TASPEN (persero) dan IBM (*International Business Machines*) yang memproduksi dan menjual perangkat keras dan perangkat lunak komputer. Menyinggung uraian di atas maka penulis tertarik mengambil judul "Analisis Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Cabang Terhadap Kinerja Operasional Karyawan Pada PT. TASPEN (persero) cabang Palembang".

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

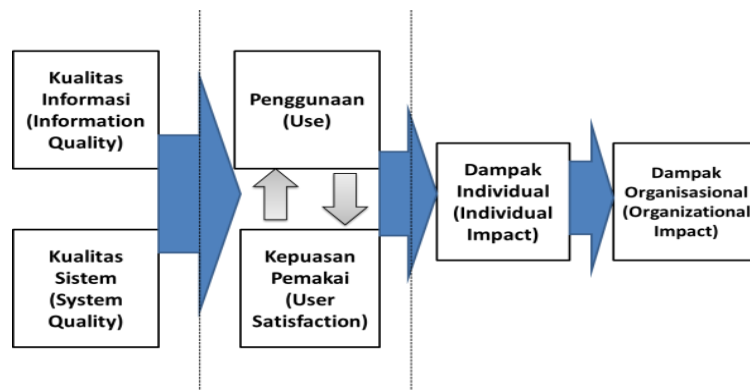
Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam melakukan penelitian dimulai dari observasi, perumusan masalah sampai dengan kesimpulan, yang ditunjukkan pada gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Penelitian

## 2.2 Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan oleh penulis adalah Model Penelitian DeLone & McLean. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean (1992) [1]. Model penelitian diperlihatkan pada Gambar 2.



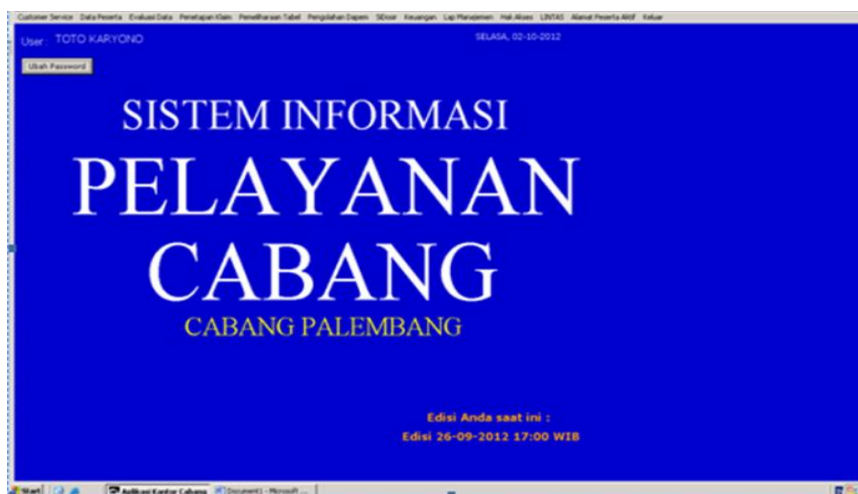
Gambar 2 Model Penelitian

## 2.3 Variabel Penelitian

Dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi menurut DeLone & McLane [1], terdapat 6 variabel yang terdiri dari variabel eksogen dan variabel endogen dan setiap variabel memiliki indikator. Pada penelitian ini yang merupakan variabel eksogen adalah kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*). Dimana kedua variabel eksogen ini akan diukur pengaruhnya terhadap variabel endogen yang meliputi penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*).

## 2.4 Sistem Informasi Pelayanan Cabang

Sistem informasi pelayanan cabang merupakan suatu sistem informasi yang dapat mengolah dan menyajikan data seluruh tabungan dan asuransi pegawai negeri di Sumatera Selatan yang menjadi peserta PT. TASPEN (persero) cabang Palembang seperti data peserta program pensiun yang berjumlah 51.378 peserta dan data program asuransi yang berjumlah 142.583 peserta. Gambar 3 merupakan tampilan menu utama sistem informasi pelayanan cabang.



Gambar 3 Form Menu Utama Sistem Informasi Pelayanan Cabang

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dikembangkan dengan menggunakan teori yang relevan atau dengan penjelasan logik, akan tetapi pengembangan hipotesis harus melihat dari hasil penelitian sebelumnya karena hasil-hasil tersebut digunakan untuk menentukan arah dari hipotesis yang diajukan. Hipotesis dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari penelitian ini untuk menerima hipotesisnya yang dapat tercapai dengan kemungkinan yang besar. Berikut merupakan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.

H2: Kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

H3: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.

H4: Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

H5: Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H6: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H7: Dampak individual memiliki pengaruh positif terhadap dampak organisasi.

## 2.6 Metode Analisis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan model pengukuran (*measurement model*) *Partial Least Square (PLS)*. Selain itu pada penelitian ini juga dilakukan estimasi koefisien-koefisien jalur yang mengidentifikasi kekuatan dari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Model pengukuran terdiri dari hubungan antara indikator-indikator yang dapat diobservasi pada masing-masing model [2].

## 2.7 Data Penelitian

Sebanyak 51 eksemplar kuesioner disebarkan selama 1 minggu ke 51 responden dimana responden berasal dari karyawan PT. Taspen (persero) cabang Palembang. Jumlah kuesioner dikembalikan berjumlah 34 yang berarti tingkat pengembaliannya sebesar 67%. Seluruh kuesioner yang dikembalikan dapat diolah sebagai data penelitian.

Sebelum diolah data tersebut ditabulasikan ke dalam tabel. Jawaban setiap item pertanyaan diwakili oleh 5 *point* skala *likert*. jawaban sangat tidak setuju diwakili oleh angka 1, jawaban tidak setuju diwakili angka 2, jawaban netral diwakili angka 3, jawaban setuju diwakili angka 4 dan jawaban sangat setuju diwakili angka 5.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Evaluasi Measurement (outer) Model

Evaluasi model pengukuran adalah mengukur korelasi antara indikator dengan variabel laten. Dengan mengetahui korelasinya akan diketahui validitas dan reliabilitas sebuah model. Untuk mengukur validitas dan reliabilitas konstruk, dilakukan dengan melihat validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk [3].

### 3.1.1 Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Validitas konvergen bertujuan untuk mengetahui validitas setiap hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Validitas konvergen dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara skor item atau *component score* dengan skor variabel laten atau *construct score* yang dihitung dengan PLS. Nilai *loading* yang memiliki tingkat validitas yang tinggi apabila memiliki nilai faktor *loading* yang lebih besar dari 0,70 [3]. Berikut disajikan hasil dari *outer loading* untuk setiap indikator-indikator yang dimiliki oleh tiap-tiap variabel laten eksogen dan endogen dalam 2 model penelitian yang diperoleh dari olah data menggunakan SmartPLS.

Tabel 1 *Outer Loadings (Measurement Model)*

Variabel	Indikator	Model 1	Model 2
Kualitas Sistem	(X2) Waktu respon	1.000	1.000
Kualitas Informasi	(X5) Ketepatan waktu	0.934	0.934
	(X6) Relevan	0.878	0.878
Pengguna	(X8) Relevansi Laporan	0.911	0.911
	(X9) Kepemahaman Laporan	0.782	0.782
Kepuasan pemakai	(X11) Kepuasan	0.748	0.748
	(X12) Kesenangan	0.731	0.731
Dampak Individu	(X13) Rata – rata waktu untuk membuat keputusan	0.767	0.767
	(X14) Keyakinan dalam pengambilan keputusan	-	-
	(X15) Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas.	0.932	0.932
	(X17) Kualitas jasa	-	-
	(X18) Pengurangan biaya	1.000	1.000

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2012

Dari hasil di atas semua indikator baik model 1 maupun model 2 memiliki muatan (*loading*) yang lebih besar dari 0,70 kecuali indikator keyakinan dalam pengambilan keputusan yang membentuk variabel dampak individu dan indikator kualitas jasa yang membentuk variabel dampak organisasi memiliki validitas yang rendah karena tidak sesuai dengan yang dipersyaratkan yakni di atas 0,70.

### 3.2 Evaluasi Model Struktural / Structural (inner) Model

Model struktural atau disebut juga *inner model* menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Menilai *inner model* dapat dilakukan dengan cara melihat model struktural yang terdiri dari hubungan yang dihipotesiskan di antara variabel-variabel laten dalam model penelitian. Dengan menggunakan metode *Bootstrapping* pada SmartPLS, dapat diperoleh kesalahan standar (*standard errors*), koefisien jalur (*path coefficients/S*), dan nilai T-Statistik. Dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian, dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Tabel 2 dan 3 menunjukkan koefisien untuk tiap jalur hipotesis dan nilai T-Statistiknya.

Tabel 2 Koefisien Jalur dan T-Statistik Model 1

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
K.S -> P	0.322	0.343	0.134	2.397
K.P -> P	0.592	0.585	0.109	5.429
K.I -> K.P	0.718	0.732	0.053	13.639
P -> D.I	0.465	0.438	0.135	3.454
K.P -> D.I	0.391	0.430	0.134	2.918
D.I -> D.O	0.754	0.769	0.051	14.878

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2012

Tabel 3 Koefisien Jalur dan T-Statistik Model 2

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
K.S -> P	0.679	0.656	0.108	6.308
K.I -> K.P	-0.017	0.033	0.259	0.065
P -> K.P	0.802	0.753	0.252	3.189
P -> D.I	0.465	0.465	0.094	4.930
K.P -> D.I	0.391	0.408	0.093	4.208
D.I -> D.O	0.754	0.773	0.062	12.130

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2012

Pada penelitian ini penulis memisahkan penjelasan tingkat signifikansi statistik model penelitian menjadi penjelasan model 1 dan model 2 yaitu:

a. Model 1

Kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien jalur 0.322 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Kepuasan pemakai terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien 0.592 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan dilihat dari nilai koefisien 0.718 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Penggunaan terhadap dampak individu memiliki nilai koefisien 0.465 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Kepuasan pemakai terhadap dampak individu memiliki nilai koefisien 0.391 untuk kedua model signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Dampak individu terhadap dampak organisasi memiliki nilai koefisien 0.754 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04).

b. Model 2

Kualitas sistem terhadap penggunaan terbukti signifikan, hal ini terlihat dari nilai koefisien 0.679 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai **tidak terbukti signifikan**, dapat dilihat dari nilai koefisien -0.017 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik < T tabel 2,04). Penggunaan terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien 0.802 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Penggunaan terhadap dampak individu terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien 0.465 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Kepuasan pemakai terhadap dampak individu terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien 0.391 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Dampak individu terhadap dampak organisasi individu terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien 0.754 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04).

Selanjutnya untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu variabel penggunaan, variabel kepuasan pemakai, variabel dampak individu dan variabel dampak organisasi dapat menggunakan nilai R-*square* seperti ditunjukkan pada Tabel 4.

Dari tabel 4 dapat terlihat bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pemakai. Faktor-faktor tersebut menjelaskan 51% dan 61% varian (kedua model) di pengukuran keseluruhan kepuasan pemakai. Demikian juga kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan pada penggunaan, dengan menyumbangkan 68% dan 46% (kedua model) dari total variabilitas pengukurannya.

Tabel 4 Nilai R- square

Variabel dependen	R – Square	
	Model 1	Model 2
Penggunaan	0.684	0.461
Kepuasan pemakai	0.515	0.619
Dampak Individu	0.656	0.656
Dampak Organisasi	0.568	0.568

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2012

Dampak individu juga terbukti secara signifikan dipengaruhi oleh kepuasan pemakai dan penggunaan. Hal ini terlihat dari nilai R –square 65% sedangkan dampak organisasi terbukti secara signifikan dipengaruhi oleh dampak individu dengan nilai R-square 56%.

### 3.3 Pengujian Hipotesis

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan Smart PLS diperoleh nilai original sampel (O) yang merupakan nilai koefisien jalur dan nilai T statistik, dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi statistik model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan:

H1: Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan.

Kualitas sistem terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien jalur 0.322 untuk model 1 dan memiliki nilai koefisien 0.679 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Dengan demikian hal itu telah menjelaskan bahwa hipotesis 1 yang diajukan penulis yaitu kualitas sistem positif terhadap penggunaan dapat diterima.

H2: Kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Kualitas Informasi terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan untuk model 1 dapat dilihat dari nilai koefisien 0.718 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Sedangkan kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai untuk model 2 tidak terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien -0.017 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik < T tabel 2,04). Dengan demikian hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dapat diterima pada model 1 dan tidak dapat diterima pada model 2.

H3: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi.

Kepuasan pemakai terhadap penggunaan memiliki nilai koefisien 0.592 untuk model 1 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem informasi dapat diterima. Dengan catatan bahwa hipotesis ini hanya diajukan pada model 1.

H4 : Penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Penggunaan terhadap kepuasan pemakai terbukti signifikan dapat dilihat dari nilai koefisien 0.802 pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis penggunaan sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai dapat diterima. Dengan catatan bahwa hipotesis ini hanya diajukan pada model 2.

H5 : Penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan).

Penggunaan terhadap dampak individu memiliki nilai koefisien 0.465 untuk model 1 dan model 2 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2.04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan) serta dapat diterima.

H6: Kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan).

Kepuasan pemakai terhadap dampak individu memiliki nilai koefisien 0.391 untuk kedua model signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2.04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kepuasan pemakai memiliki pengaruh positif terhadap dampak individu (kinerja karyawan) dapat diterima.

H7: Dampak individual memiliki pengaruh positif terhadap dampak organisasi.

Dampak individu terhadap dampak organisasi memiliki nilai koefisien 0.754 untuk model 1 dan model 2 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis dampak individual memiliki pengaruh positif terhadap dampak organisasi dapat diterima.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka pada penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem informasi pelayanan cabang mampu meningkatkan kinerja karyawan, hal ini terlihat dari dampak positif yang ditimbulkan oleh variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan dan kepuasan pemakai sedangkan penggunaan dan kepuasan pemakai juga berdampak positif terhadap dampak individu dalam hal ini kinerja karyawan.
2. Dari keempat variabel pengukuran kesuksesan sistem informasi yang diukur secara keseluruhan terbukti bahwa dampak individu mendapatkan pengaruh positif dari keempat variabel pengukuran sehingga terlihat jelas bahwa sistem informasi pelayanan cabang pada PT. TASPEN (Persero) cabang Palembang mampu meningkatkan kinerja karyawan.
3. Terbuktinya hipotesis-hipotesis yang diajukan merupakan gambaran bahwa secara keseluruhan sistem informasi pelayanan cabang dianggap sukses, bahkan nilai koefisien dari dampak organisasional mencapai 0.754 signifikan pada  $p \leq 0.05$  (T statistik > T tabel 2,04). Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh terhadap dampak organisasional sangat besar.

#### 5. SARAN

Adapun untuk penelitian selanjutnya dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan sampel yang lebih besar dan dilakukan pada lebih dari 1 instansi / lembaga.
2. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik butir pertanyaan pada kuesioner hendaknya diperbaharui. Adapun indikator yang dapat ditambahkan pada variabel kualitas informasi adalah keandalan, kelengkapan dan kekinian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hartono, Jogyanto, 2007, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- [2] Ghozali, Imam, Dr, Prof, 2011, *Structural Equation Model Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Universitas Diponegoro.
- [3] Latif, Abdul, 2010, *Analisis Keberhasilan SSKOHAT Kanwil Kementerian Agama Provinsi DIY, Surakarta*.