

**PENGARUH KUALITAS APLIKASI ESS (*EMPLOYEE SELF SERVICE*) TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN EFEKTIVITAS KINERJA KARYAWAN PADA PT. BPR
LESTARI DI BALI**

I Gusti Agung Ayu Intan Fatmayoni¹
Politeknik Nasional Denpasar, Bali - Indonesia
email: intan.fatmayoni15@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi semakin berkembang di era industry 4.0 dan yang perlu diperhatikan di industry 4.0 adalah teknologi dan personalisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas aplikasi ESS (*employee self service*) terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan pada PT. BPR Lestari di Bali. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data utama dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu karyawan PT. BPR Lestari. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. BPR Lestari Bali, sampel dalam penelitian ini adalah 130 responden dan menggunakan analisis PLS dengan Smart PLS. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas aplikasi employee self service (ESS) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan PT. BPR Lestari. Kata kunci: employee self service, kepuasan kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

Technological developments are growing in the era of industry 4.0 and what needs to be considered in industry 4.0 is technology and personalization. The purpose of this study was to examine the effect of the quality of the ESS application (employee self service) on job satisfaction and the effectiveness of employee performance at PT. BPR Lestari in Bali. This research method is a quantitative method. The main data in this study is primary data obtained directly from the source, namely employees of PT. BPR Lestari. The population in this study were employees of PT. BPR Lestari Bali, the sample in this study was 130 respondents and used PLS analysis with Smart PLS. The result of this research is the quality of employee self service (ESS) application has a significant positive effect on job satisfaction and the effectiveness of employee performance at PT. BPR Lestari.

Keywords: employee self service, job satisfaction, employee performance

PENDAHULUAN

Saat ini teknologi informasi berkembang sangat pesat di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi tersebut banyak dimanfaatkan dalam berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, hiburan, sosial dan bisnis. Teknologi sistem informasi banyak diterapkan di perusahaan-perusahaan, untuk membantu keberlangsungan proses bisnisnya. Teknologi sistem informasi menjadi salah satu kunci keberhasilan sebuah perusahaan, melalui kemampuannya mengintegrasikan fungsi-fungsi dalam organisasi perusahaan menjadi sebuah kesatuan kerja yang efektif dan efisien. Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan informasi dalam proses bisnis menjadi hal yang sangat penting dalam membantu kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan. Informasi merupakan kebutuhan penting dalam perencanaan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan dalam menunjang persaingan bisnis global saat ini. Untuk mendapatkan informasi tersebut diperlukan pengelolaan data yang baik yang berarti data harus akurat, konsisten dan mudah diakses.

Di era revolusi industri 4.0 ada dua hal yang perlu diperhatikan untuk bisa beradaptasi pada era tersebut; teknologi dan personalisasi. Sebuah perusahaan yang masih mengelola datanya secara manual, yaitu berupa penyimpanan data dalam bentuk dokumen - dokumen fisik, cepat atau lambat akan menyadari bahwa pengelolaan tersebut tidaklah efisien. Pengelolaan data secara manual dengan kondisi data yang semakin hari semakin banyak, menyebabkan proses pengelolaan data memakan waktu yang lebih lama, sehingga akan menjadi kurang efisien dalam pengelolaan data. Oleh karena itu, sebuah perusahaan hendaknya sudah menggunakan database yang saling terintegrasi dalam menunjang operasional perusahaan. Data telah menjadi aset yang dapat didayagunakan dalam perusahaan, tidak lagi di anggap sebagai biaya yang harus diminimalisir (Schmarzo, 2013). Sebagian besar organisasi pada umumnya telah mengaplikasikan sistem yang digunakan sebagai penunjang dalam pengelolaan data, dimana definisi sistem menurut (Belanger & Slyke, 2012) merupakan sekumpulan komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama dalam membentuk integrasi secara keseluruhan yang bertujuan untuk mencapai target tertentu dalam organisasi.

Penelitian ini menggunakan TAM (Technology Acceptance Model) sebagai landasan teori. TAM diperkenalkan pertama kali oleh Davis pada tahun 1988 dan merupakan adaptasi dari Theory of Reasoned Action (TAR) yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang terhadap sesuatu akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. TAM menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang mempengaruhi perilaku personal untuk menerima dan menggunakan teknologi, yakni kemanfaatan (*usefulness*) dan kemudahan pengguna (*ease of use*) (Surendra, 2012).

Divisi Human Resources Department (HRD) sebagai salah satu bagian dalam tiap organisasi yang memiliki peran penting saat ini serta proses bisnisnya cukup kompleks (Khan *et al.*, 2012). Khusus di bidang HR, kombinasi keduanya bisa ditemukan pada sistem HRIS (*Human resource information system*) berupa sistem swalayan karyawan atau biasa disebut dengan *employee self-service* (ESS). *Employee self-service* (ESS) adalah sistem yang dapat digunakan oleh karyawan untuk mengakses informasi dan data mereka secara mandiri terkait pekerjaan dan perihal *human resource* lainnya. Data yang dapat diakses berupa personalisasi data pribadi, tugas harian, data absensi, data cuti karyawan, hingga data slip gaji karyawan. Bahkan beberapa menyediakan fitur *applicant tracking system*. Cara kerja *employee self service* (ESS) adalah memindahkan red desk HR ke dalam satu aplikasi yang mudah diakses oleh karyawan seperti PC atau smartphone dan tentunya juga sambungan internet. Pada dasarnya

aksesibilitas sistem ESS ini dibangun oleh jaringan internet. Data pada ESS kemudian diolah dan disimpan pada sistem penyimpanan internet yang saat ini dikenal dengan sistem komputasi awan atau cloud.

Penggunaan aplikasi EES disini dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi pegawai dengan memberikan layanan dan manajemen informasi kepegawaian. ESS dapat digunakan oleh para karyawan untuk mengajukan cuti, *reimburse* dan proses administrasi secara terkomputerisasi tanpa harus datang menemui atasan dan bagian admin. ESS diperlukan aplikasi mobilyenya untuk menunjang business *intellegence*, lebih memudahkan karyawan yang sedang di luar kantor, dinas keluar kantor, dirawat di Rumah Sakit, dll. Selain itu aplikasi mobile, performnya lebih cepat yang hanya memiliki 1 domain, security nya lebih terkontrol, dan menghasilkan antar muka look and feel yang lebih baik.

PT. BPR Lestari merupakan salah satu perusahaan perbankan yang telah menggunakan aplikasi *employee self service*. PT. BPR Lestari kini telah menjadi BPR dengan omset terbesar no dua di Indonesia dan no satu di Bali. Di Bali PT. BPR Lestari berdiri sejak tanggal 22 Maret 1989. Pada Digital Brand Award yang merupakan event tahunan yang digagas oleh Media Nasional bidang perbankan Infobank. Pada Gelaran tahun ke-10, BPR Lestari sebagai Bank Perkreditan Rakyat ternama di Indonesia berhasil memborong tiga penghargaan sekaligus dalam tiga kategori antara lain BPR dengan Aset Rp 1 triliun ke Atas, The Best Digital Brand of The Year 2021 dan Golden Trophy Digital Brand Awards 2021. Ketiga penghargaan prestisius ini mampu diraih BPR Lestari berkat predikat “sangat bagus” selama 5 tahun berturut-turut. Penghargaan ini diberikan oleh Majalah Infobank dan Isentia atas keberhasilan BPR Lestari dalam melakukan promosi produk atau jasa secara digital sepanjang tahun 2020.

Beberapa unsur ketenagakerjaan dalam suatu organisasi yang paling dipengaruhi pada sistem ESS adalah kepuasan kerja dan juga efektivitas kinerja karyawan yang mengaplikasikan sistem tersebut. (Purnomo *et al.*, 2020) dalam penelitiannya menyatakan ESS technology dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Begitu pula dengan penelitian (Dian, 2010) yang menyatakan kualitas aplikasi *employee self services* berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pegawai. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena adanya kepuasan pelanggan akan dapat menjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen (Tjiptono, 2005). Kepuasan konsumen adalah suatu dorongan perasaan yang membuat konsumen bertindak untuk melakukan pembelian yang bergantung pada relatif kinerja produk terhadap harapan konsumen (Kotler & Keller, 2016).

PT. BPR Lestari kini telah memiliki beberapa kantor cabang di setiap daerahnya, khususnya di Bali kini telah memiliki 9 cabang. Dengan begitu banyak cabang yang dimiliki, PT. BPR Lestari telah mengeluarkan aplikasi ESS untuk memudahkan pegawai dalam mengakses informasi kepegawaian dan kegiatan-kegiatan kepegawaian seperti absensi, cuti, data pribadi, informasi penghasilan, permohonan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), dan informasi lainnya yang berhubungan dengan kepegawaian, dimana aplikasi ESS tersebut diberi nama “MIS (*Management Information System*) Lestari”. MIS Lestari ini sudah beroperasi dari tahun 2020 hingga saat ini. Dengan adanya perubahan sistem yang semula manual kini telah menggunakan aplikasi mobile, membuat penulis ingin mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi ESS terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan pada PT. BPR Lestari di Bali.

Menurut The Institute of Electrical and Electronic Engineers (IEEE) (2002:1) yang dikemukakan oleh Imam Yuadi dalam studi kasus-nya, kualitas ialah : "The degree to which a

system, component or process meets customer or user needs or expectations". Definisi dari IEEE digunakan dalam konteks suatu sistem perangkat lunak secara rinci. Kualitas adalah suatu atribut dari sistem yang berjalan yang sangat erat kaitannya dengan resiko. Semakin tinggi resiko yang didapatkan dan kemudian dikurangnya maka akan tinggi kualitas yang dihasilkannya. Dengan cara yang sama, lebih cepat resiko dikenali dan dikurangi, akan lebih tinggi pula kualitasnya. Tujuan jaminan kualitas adalah untuk memberikan data yang diperlukan oleh manajemen untuk menginformasikan masalah kualitas produk, sehingga dapat memberikan kepastian dan konfidensi bahwa kualitas produk dapat memenuhi sasaran. Program aplikasi adalah program siap pakai. Program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain. Aplikasi akan menggunakan sistem operasi (OS) komputer dan aplikasi yang lainnya yang mendukung. Istilah ini mulai perlahan masuk ke dalam istilah Teknologi Informasi semenjak tahun 1993, yang biasanya juga disingkat dengan app. Secara historis, aplikasi adalah software yang dikembangkan oleh sebuah perusahaan. App adalah software yang dibeli perusahaan dari tempat pembuatnya. Industri PC tampaknya menciptakan istilah ini untuk merefleksikan medan pertempuran persaingan yang baru, yang paralel dengan yang terjadi antar sistem operasi yang dimunculkan. Menurut sumber internet www.indowebster.web.id (2007:1), aplikasi adalah : "Aplikasi adalah program siap pakai. Program yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain".

Menurut Asido Situmorang (2007:1) dalam jurnalnya, *employee self services* adalah : "suatu transformasi aplikasi web yang digunakan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi SDM yang melibatkan baik pegawai, atasan maupun Administrator SDM sehingga tugas dan pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien". Berdasarkan jurnal Vibiznews Human Resource (2007), Aplikasi *Employee self services* adalah : "sebuah aplikasi yang memberikan pelayanan dan informasi kepegawaian untuk memperoleh layanan mandiri terhadap pengelolaan data dan proses kepersonaliaan secara online".

Aplikasi ESS (*Employee Self Service*) adalah aplikasi yang disediakan oleh HRD untuk memudahkan interaksi pekerja dengan data-data kepegawaian pekerja tersebut, baik itu yang bersifat informasi seperti kehadiran, slip pembayaran dan master data pekerja. Maupun beberapa transaksi yang dapat dilakukan langsung oleh pekerja seperti cuti dan lembur. Untuk tetap menjaga keamanan setiap transaksi yang secara langsung dilakukan oleh pekerja dan asas kerahasiaan informasi pribadi, maka setiap pekerja yang berhasil masuk ke aplikasi ini hanya dapat mengakses dan bertransaksi atas data pekerja yang aktif di aplikasi ini dan juga aplikasi ini disertai dengan metode multi approval (pengesahan bertingkat) oleh atasan langsung pada tiap transaksi.

Employee self-service (ESS) tidak terlepas dari HRIS atau *human resource information system*. HRIS sendiri adalah sistem informasi sumber daya manusia pada perusahaan yang meliputi absensi, time tracking, kompensasi karyawan, cuti, dan informasi lainnya terkait karyawan.

Menurut Accesscorp, Perusahaan yang belum menerapkan sistem *employee self-service* (ESS) atau teknologi HRIS cenderung menghabiskan waktu pekerjaan administrasi HR sekitar 65% dari seluruh pekerjaan. Enam puluh lima persen bukanlah angka yang sedikit karena sejatinya pekerjaan HR tidak hanya berkutat pada administrasi saja, namun rekrutmen, pengembangan, dan juga regulasi perusahaan. Angka yang terbilang besar untuk "memboroskan" waktu pekerjaan HR. Accesscorp melanjutkan, Sistem ESS mampu membantu tim HR memangkas waktu 40 hingga 60 persen. Proses HR pun lebih efisien dan juga ramping. Selain itu, dengan adanya sistem *employee self-service* (ESS), perusahaan bisa memangkas biaya hingga 30%. Bayangkan jika Anda masih menggunakan proses manual yang menghabiskan kertas banyak.

ESS juga memungkinkan perusahaan membangun tempat kerja yang humane. Maksudnya adalah membangun ruang kerja yang berorientasi pada kepuasan karyawan. Hal ini juga dijelaskan oleh society of human resource management (SHRM) bahwa dengan adanya teknologi dapat membangun engagement karyawan. SHRM juga menjelaskan dalam membangun karyawan yang unggul, perusahaan harus melakukan analisis melalui model job performance. Dimana di dalamnya ada tiga poin yang harus diperhatikan; *people*, *process*, dan *product*. *People* mencakup kompetensi, *process* merupakan *tools* yang digunakan dalam mencapai tujuan kerja, dan *product* adalah hasil pekerjaan. Pada poin *process*, SHRM menjelaskan *tools* yang dimaksud bukan hanya *tools* penunjang pekerjaan seperti mesin atau komputer, tapi juga *tools* berupa teknologi yang dapat meningkatkan kompetensi karyawan, yaitu HRIS atau ESS. Aplikasi *Employee Self Services* melibatkan pegawai, atasan maupun Administrator SDM. Dimana pemanfaatan aplikasi ini berbeda-beda, yaitu: *Employee Self-Services* memungkinkan pemberdayaan pegawai untuk menangani sendiri proses administrasi kepegawaian bagi dirinya (*Self Administration*). Hal ini akan mengurangi ketergantungan pegawai terhadap atasan dan Human Resource Administrator sehingga efisiensi dan efektivitas pegawai dapat ditingkatkan dengan lebih fokus kepada pekerjaan masing-masing; *Employee Self-Services* memungkinkan pemberdayaan atasan untuk melakukan approval terhadap proses administrasi kepegawaian (*self approval*). Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas atasan baik *people management* maupun *business management*; *SDM Employee Self Services* memungkinkan pemberdayaan administrator untuk melakukan final checking/approval terhadap proses administrasi kepegawaian employee (*self-finalization*). Hal ini akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas Human Resource administrator secara signifikan. Untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas perusahaan dari kompleksitas yang terbentuk dari suatu lingkungan dalam organisasi berbeda dengan lingkungan organisasi lain, Organisasi dituntut untuk mengembangkan sistem informasi yang relatif fit ditengah ketidakpastian lingkungan tersebut. Upaya suatu sistem informasi aplikasi yang dikembangkan akan semakin kompleks seiring dengan tingginya ketidakpastian lingkungan organisasi, aksesibilitas dan kapabilitas dalam pengintegrasian informasi menjadi faktor penting pengambilan keputusan strategis. Organisasi harus mampu mendesain dan mengembangkan sistem informasi aplikasi yang berkualitas untuk menunjang kinerja.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang diperoleh dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan pada suatu produk atau layanan dengan ekspektasi yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2016:153). Terdapat berbagai macam pengertian tentang kepuasan kerja. Istilah “kepuasan” merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya (Sutrisno, 2017). Kepuasan kerja dideskripsikan sebagai perasaan positif terhadap pekerjaan, yang merupakan hasil evaluasi dari setiap karakteristik pekerjaan. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitu juga sebaliknya seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah memiliki perasaan negative terhadap pekerjaannya (Robbins & Judge, 2012).

Menurut Guimaraes (2003:39-55) yang dikutip oleh Teddy Oswari, menyatakan bahwa : “Keberhasilan sistem mempunyai tiga komponen (tolak ukur), yaitu kualitas sistem, manfaat sistem dan kepuasan pengguna. Pendapat ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi aplikasi terkait dengan pengguna yang ditentukan oleh sejauh mana pemahaman pengguna dapat menyebabkan kepuasan dalam keberhasilan sistem sehingga tercipta efektifitas dalam bekerja”.

Menurut The International Standards Organization (ISO) 8204, sebuah karakteristik kualitas software atau aplikasi ialah : “Keseluruhan karakteristik dari suatu kesatuan dalam kemampuannya untuk memenuhi dan memuaskan pemakai yang dinyatakan dan disiratkan dalam suatu kebutuhan.” Makna tersebut artinya, diperlukan suatu kualitas produk perangkat lunak yang mempunyai karakteristik tertentu yang dihubungkan dengan kebutuhan pemakai dan membuat puas penggunaannya”.

Kepuasan kerja dapat ditinjau dari dua sisi, dari sisi karyawan, kepuasan kerja akan memunculkan perasaan menyenangkan dalam bekerja, sedangkan dari sisi perusahaan, kepuasan kerja akan meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan dalam memberikan pelayanan prima (Suwatno dan Priansa, 2011). Kepuasan kerja menurut Hantula (2015) adalah tanggung jawab pemimpin untuk mempertahankan karyawan dan organisasinya. Tanggung jawab yang dimaksud adalah menciptakan organisasi yang secara psikologis memuaskan karyawannya. Yanchus, dkk. (2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap positif maupun negatif seseorang terhadap pekerjaannya. Pada hakikatnya, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya (Sutrisno, 2017). Berdasarkan beberapa definisi yang telah disebutkan diatas, maka dapat diambil kesimpulan kepuasan kerja adalah sikap positif maupun negatif dan perasaan senang atau tidak senang seseorang terhadap pekerjaannya.

Efektivitas kerja menurut Zulkifli Amsyah (2003:130) adalah “Kegiatan mulai dengan adanya fakta kegiatan sehingga menjadi data, baik yang berasal dari hubungan dan transaksi internal dan eksternal maupun berasal dari hubungan antar unit dan didalam unit itu sendiri”.

Suatu perusahaan atau instansi selalu berusaha agar karyawan yang terlibat di dalamnya dapat mencapai efektivitas kerja. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya dimulai dari keberhasilan masing – masing karyawan yang bersangkutan. Efektivitas menjadi unsur pokok untuk mencapai sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas dapat dikatakan efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Ni Luh Bakti (2013) pada dasarnya pengertian efektifitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektifitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya. Menurut Pasolong (2017) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata efek dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas kerja merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas kerja merupakan suatu ukuran dalam penyelesaian pencapaian kerja yang sudah ditentukan sesuai dengan prosedur dan tujuan perusahaan atau organisasi, serta kemampuan untuk melaksanakan aktifitas – aktifitas yang telah di tetapkan suatu lembaga untuk mencapai tujuan serta meraih keberhasilan yang maksimal.

Kebanyakan bisnis kecil belum tereduksi dengan baik mengenai tata kelola Sumber Daya Manusia (SDM), bahkan dengan sengaja mengabaikan pentingnya tata kelola karyawan sehingga mengakibatkan terabaikannya kebutuhan karyawan. Padahal dengan menerapkan sistem ESS, pengelolaan karyawan dapat menjadi lebih mudah, sehingga kepuasan bekerja meningkat. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan produktivitas kegiatan bisnis. Apabila kepuasan kerja karyawan sudah tercapai maka tentu akan merujuk pada loyalitas karyawan dalam bekerja. Karyawan yang

tidak dihargai kebutuhannya dan tidak dikelola dengan baik juga akan mempengaruhi kinerjanya. Oleh karena itu, apapun jenis perusahaan dan model bisnisnya, suatu organisasi harus mampu memberikan kebanggaan pada karyawan untuk meningkatkan produktivitas usaha, salah satunya adalah menerapkan tata kelola karyawan yang baik, sehingga dengan demikian kepuasan kerja karyawan akan tercapai yang merujuk pada loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

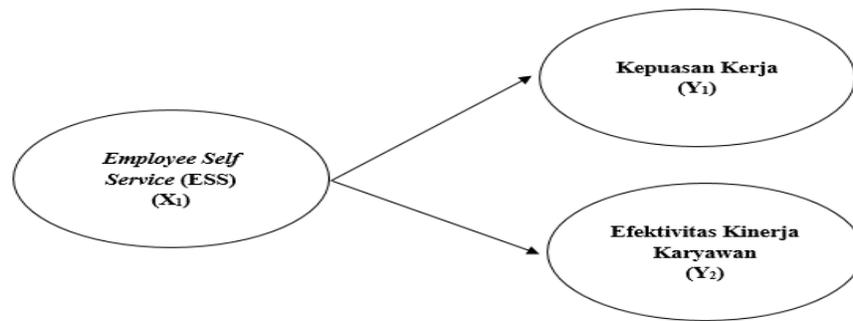
H₁: Kualitas aplikasi *Employee Self Service* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Sistem informasi diyakini merupakan solusi yang dapat membantu perusahaan agar dapat menjalankan proses operasionalnya menjadi lebih efisien dan efektif karena dengan sistem informasi pengintegrasian proses lebih mudah dilakukan, mulai dari kegiatan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisa, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu yang ingin dicapai dalam suatu organisasi. Suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya bila tidak ditunjang oleh kualitas sistem informasi aplikasi yang baik dan SDM yang berkualitas demi mewujudkan efektifitas kerja untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan. Sehingga dibutuhkan suatu pemahaman mengenai aplikasi ESS untuk menjamin kepuasan pengguna (pegawai) dalam meningkatkan efektifitas kerja serta mampu menunjang keberhasilan aplikasi ESS dalam memberikan pelayanan dan informasi mengenai kepegawaian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Kualitas Aplikasi ESS dengan Efektifitas Kerja.

H₂: Kualitas aplikasi *Employee Self Service* berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Di era revolusi industri 4.0 ada dua hal yang perlu diperhatikan untuk bisa beradaptasi pada era tersebut; teknologi dan personalisasi. Sebuah perusahaan yang masih mengelola datanya secara manual, yaitu berupa penyimpanan data dalam bentuk dokumen - dokumen fisik, cepat atau lambat akan menyadari bahwa pengelolaan tersebut tidaklah efisien. Khusus di bidang HR, kombinasi keduanya bisa Anda temukan pada sistem HRIS (Human resource information system) berupa sistem swalayan karyawan atau biasa disebut dengan *employee self-service* (ESS). *Employee self-service* (ESS) adalah sistem yang dapat digunakan oleh karyawan untuk mengakses informasi dan data mereka secara mandiri terkait pekerjaan dan perihal human resource lainnya. Data yang dapat diakses berupa personalisasi data pribadi, tugas harian, data absensi, data cuti karyawan, hingga data slip gaji karyawan. PT. BPR Lestari merupakan salah satu perusahaan perbankan yang telah menggunakan *Employee Self Service* berbasis aplikasi mobile yang dinamai "MIS Lestari". Beberapa unsur ketenagakerjaan yang paling dipengaruhi pada sistem ESS adalah kepuasan kerja dan juga efektivitas kinerja karyawan yang mengaplikasikan sistem tersebut. (Purnomo *et al.*, 2020) dalam penelitiannya menyatakan ESS technology dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. MIS Lestari ini sudah beroperasi dari tahun 2020 hingga saat ini. Dengan adanya perubahan sistem yang semula manual kini telah menggunakan aplikasi mobile, membuat penulis ingin mengetahui bagaimana dan seberapa besar pengaruh sistem ESS berbasis aplikasi mobile terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan pada PT. BPR Lestari di Bali.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

Sumber: Peneliti, 2022

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan merupakan penelitian asosiatif. (Rahyuda, 2017:28) menjelaskan analisis kuantitatif merupakan representasi numerik dan manipulasi pengamatan untuk tujuan mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena yang mencerminkan observasi. (Sugiyono, 2017:10) menyatakan penelitian yang berbentuk asosiatif merupakan penelitian yang bermaksud menggambarkan dan menguji hipotesis hubungan dua variabel atau lebih.

Penelitian ini dilakukan pada PT. BPR Lestari seluruh cabang di provinsi Bali. Lokasi ini dipilih karena PT. BPR Lestari merupakan BPR terbesar di Bali dan telah menggunakan sistem, *Employee Self Service* (ESS) berbasis aplikasi mobile yang telah berlangsung dari tahun 2020.

**Tabel 1.
Indikator Variabel Penelitian**

Variabel	Indikator	Referensi
<i>Employee Self Service</i> (ESS) (X ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (keandalan) 2. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 3. <i>Simple dan Easy to use</i> 4. <i>Respond request quickly</i> 5. <i>Enjoyment</i> 6. <i>Security / Privacy</i> 7. <i>Design</i> 	(Tsao <i>et al.</i> , 2016)
Kepuasan Kerja (Y ₁)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian Harapan 2. Persepsi Kinerja 3. Penilaian Karyawan 	(Martín-Consuegra <i>et al.</i> , 2007) dan (Ali <i>et al.</i> , 2015)
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y ₂)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukuran Waktu 2. Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya 3. Ukuran Ketelitian 	(Siagian, 2002:171)

Sumber: Diolah, 2022

Data utama dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu karyawan PT. BPR Lestari. Menurut (Sugiyono, 2017) data primer terdiri atas

data kuantitatif berupa angka-angka dari skala jawaban atas profil responden dan pernyataan dalam kuesioner yang diisi oleh responden, dan data kualitatif berupa gambaran umum perusahaan.

Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari sumber yang sudah ada misalnya biro pusat statistik, jurnal/literature. Pada penelitian ini adalah data www.bprlestari.com mengenai profil perusahaan.

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan PT. BPR Lestari. Penentuan sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat (Ferdinand, 2002) yang menyatakan bahwa ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10. Jumlah seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 13 indikator dikalikan 10 menjadi 130 responden.

Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling* yaitu metode sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Salah satu dari *nonprobability sampling* adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:144). Kriteria penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Karyawan yang telah bekerja 2 tahun atau lebih di PT. BPR Lestari Bali, Karyawan yang telah aktif menggunakan sistem MIS Lestari sejak tahun 2020. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS). PLS adalah model persamaan Structural Equation Modelling (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Untuk menguji hipotesis dan menghasilkan suatu model yang layak, penelitian ini menggunakan SEM dengan pendekatan variance based atau component based dengan PLS. Apabila model struktural yang akan dianalisis memenuhi model rekrusif dan variabel laten memiliki indikator yang bersifat normatif. Reflektif atau campuran maka pendekatan yang paling tepat digunakan oleh PLS. Analisis data dan permodelan persamaan struktural dengan menggunakan software PLS dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Solihin dan Ratmono, 2013) yakni: Pengembangan model berbasis teori atau inner model. Pengembangan model berbasis konsep dan teori dalam rangka menganalisis hubungan antara variabel eksogen dan endogen, telah dijabarkan kerangka konsep; Pengembangan diagram jalur Model teoritis yang telah dibangun dalam kerangka konseptual kemudian digambarkan dalam sebuah diagram jalur yang berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara variabel eksogen dan endogen yang diuji; Evaluasi Goodness of fit model PLS. Tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui berbagai kriteria goodness of fit. PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter sehingga teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan. Model pengukuran atau outer model dengan indikator reflektif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikatornya, sedangkan outer model dengan indikator formatif dievaluasi berdasarkan *substantive content* yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut (Solihin dan Ratmono, 2013). Model struktural atau inner model dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan yaitu dengan R^2 (R -square variabel eksogen) untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *stone-Gerisser Q Square test* dan melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang didistribusikan pada karyawan PT. BPR Lestari di Bali adalah sebanyak 150 eksemplar. Kuesioner yang kembali dan memenuhi kriteria sehingga dapat digunakan sebagai data untuk di analisis adalah sebanyak 130 kuesioner. Adapun profil responden berdasarkan dari jenis kelamin, kantor cabang, bagian pekerjaan, pendidikan, status dan usia.

Untuk mengukur validitas dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan korelasi *bivariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk (*Correlation Coefficients Pearson*) melalui program SPSS versi 24. Instrumen pada penelitian dapat dikatakan valid apabila nilai pada korelasinya ($r \geq 0,30$) (Sugiyono, 2017:134). Apabila korelasi skor faktor dengan skor total positif dan besarnya diatas 0,3 maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat dan dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki validitas konstruksi yang baik. Pada Tabel 5.2 akan diuraikan hasil uji validitas.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Kode Instrumen	Nilai <i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1.	<i>Employee Self Service</i> (ESS) (X ₁)	X _{1.1}	0,873	Valid
		X _{1.2}	0,815	Valid
		X _{1.3}	0,856	Valid
		X _{1.4}	0,828	Valid
		X _{1.5}	0,910	Valid
		X _{1.6}	0,827	Valid
		X _{1.7}	0,914	Valid
2.	Kepuasan Kerja (Y ₁)	Y _{1.1}	0,874	Valid
		Y _{1.2}	0,883	Valid
		Y _{1.3}	0,896	Valid
3.	Efektivitas Kinerja Karyawan (Y ₂)	Y _{2.1}	0,916	Valid
		Y _{2.2}	0,902	Valid
		Y _{2.3}	0,949	Valid

Sumber: Data diproses, 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji validitas instrumen penelitian pada masing-masing indikator variabel memiliki nilai r (*Pearson Correlation*) yang lebih besar dari 0,3 sehingga, seluruh instrumen yang tercantum pada Tabel 5.1 diatas dinyatakan valid.

Kuisisioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diberikan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung *Cronbach's Alpha* dari masing-masing instrumen dalam sebuah variabel. Instrumen yang digunakan dalam variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,70$ (Ghozali, 2016:47). Tabel 3 akan diuraikan hasil uji reliabilitas.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Employee Self Service (X ₁)	0,942	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y ₁)	0,857	Reliabel
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y ₂)	0,912	Reliabel

Sumber: Data diproses, 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai koefisien korelasi *Alpha Croanbach* lebih besar dari 0,70. Hal ini berarti, seluruh variabel dalam penelitian ini adalah reliabel sehingga dengan demikian, instrumen dapat digunakan dan dilanjutkan untuk penelitian.

Berdasarkan Tabel 4 berikut dapat dilihat bahwa semua nilai pada *factor loading* lebih besar dari 0,7. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian **valid**.

Tabel 4.
Hasil Factor Loading

Indikator	Factor Loading	P Value
Reliability (keandalan) (X _{1.1})	0,873	0,000
Responsiveness (daya tanggap) (X _{1.2})	0,825	0,000
Simple dan Easy to use (X _{1.3})	0,860	0,000
Respond request quickly (X _{1.4})	0,837	0,000
Enjoyment (X _{1.5})	0,871	0,000
Security / Privacy (X _{1.6})	0,861	0,000
Design (X _{1.7})	0,897	0,000
Kesesuaian Harapan (Y _{1.1})	0,844	0,000
Persepsi Kinerja (Y _{1.2})	0,907	0,000
Penilaian Karyawan (Y _{1.3})	0,929	0,000
Ukuran Waktu (Y _{2.1})	0,922	0,000
Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya (Y _{2.2})	0,923	0,000
Ukuran Ketelitian (Y _{2.3})	0,918	0,000

Sumber: Data diproses, 2022

Model memiliki *discriminant* yang baik apabila kuadrat AVE untuk setiap variabel lebih besar daripada korelasi antar variabel dan variabel lain dalam satu model atau direkomendasikan nilai pengukuran AVE lebih besar dari 0,5. Berdasarkan Tabel 5 berikut dapat dilihat bahwa semua nilai AVE lebih besar dari 0,5. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian ini valid.

Tabel 5.
Average Variance Extracted (AVE)

<i>Variabel</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
<i>Employee Self Service (ESS) (X1)</i>	0,741
Kepuasan Kerja (Y2)	0,800
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y1)	0,848

Sumber: Data diolah, 2022

Discriminant validity dari model pengukuran refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konstruk laten dapat memprediksi ukuran pada blok lebih baik dari ukuran pada blok lainnya. Nilai validitas diskriminan lebih besar dari pada 0,5 maka variabel laten tersebut sudah menjadi pembanding yang baik untuk model.

Berdasarkan Tabel 6 berikut dapat dilihat bahwa nilai *cross loading* setiap indikator pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,5. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian valid.

Tabel 6.
Discriminant Validity

	Efektivitas Kinerja Karyawan (Y₂)	<i>Employee Self Service (ESS) (X)</i>	Kepuasan Kerja (Y₁)
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y ₂)	0,921		
<i>Employee Self Service (ESS) (X)</i>	0,875	0,861	
Kepuasan Kerja (Y ₁)	0,786	0,832	0,894

Sumber: Data diproses, 2022

Composite reliability merupakan kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik. *Composite reliability* mengukur interval consistency dan nilai harus diatas 0,6 dan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 berdasarkan metode Chin.

Berdasarkan Tabel 7, dapat dilihat bahwa semua nilai *Cronbach's alpha* pada masing-masing variabel lebih besar dari 0,7 dan semua nilai *Composite Reliability* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa data dalam penelitian reliabel.

Tabel 7.
Koefisien Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y ₂)	0,911	0,944
<i>Employee Self Service (ESS) (X)</i>	0,942	0,952
Kepuasan Kerja (Y ₁)	0,874	0,923

Sumber: Data diproses, 2022

R-square untuk konstruk dependen nilai *R-square* dapat digunakan untuk mengetahui evaluasi pengaruh prediktor terhadap setiap variabel laten endogen. Hasil R^2 sebesar 0.67, 0.33 dan 0.19 untuk variabel laten endogen dalam model struktural mengindikasikan bahwa “baik”, “moderat”, dan “lemah”. Nilai *R-square* digunakan untuk nantinya menghitung nilai *Q-square* yang merupakan uji *goodness of fit* model.

Tabel 8.
Nilai *R-square* (R^2) Variabel Endogen

	<i>R Square</i>	<i>R Square Adjusted</i>
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y_2)	0,765	0,764
Kepuasan Kerja (Y_1)	0,693	0,691

Sumber: Data diproses, 2022

Berdasarkan Tabel 8 diperoleh nilai *R-square* untuk variabel *Employee Self Service* (ESS) terhadap efektivitas kinerja karyawan sebesar 0,765 termasuk baik yang menunjukkan memiliki pengaruh sebesar 76,5 persen. Nilai *R-square* untuk variabel *Employee Self Service* (ESS) terhadap kepuasan kerja sebesar 0,693 termasuk baik yang menunjukkan memiliki pengaruh sebesar 69,3 persen.

Pengujian inner model dilakukan dengan melihat *Q-square* yang merupakan uji *goodness of fit model*. Apabila nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol) memperlihatkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-square* dapat dilihat sebagai berikut :

$$Q^2 = 1 - [(1-R_1^2) (1-R_2^2)]$$

$$Q^2 = 1 - [(1-0,765) (1-0,693)]$$

$$Q^2 = 1 - [(0,235) (0,307)]$$

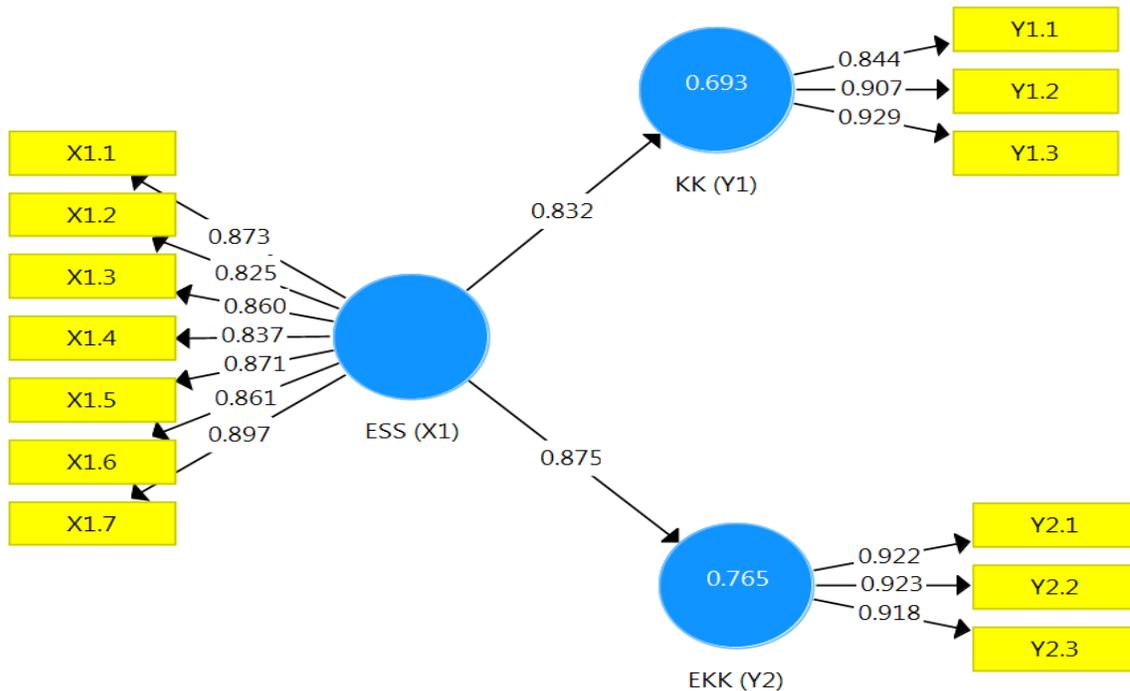
$$Q^2 = 1 - [(0,072)]$$

$$Q^2 = 0,928$$

Berdasarkan perhitungan di atas, diperoleh nilai *Q-square* sebesar 0,928 lebih dari 0 mendekati 1, sehingga dapat dijelaskan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance* atau model layak dikatakan memiliki nilai prediktif yang relevan.

Inner model atau model struktural dievaluasi dengan melihat nilai koefisien parameter jalur hubungan antar variabel laten. Pengujian model struktural (*inner model*) dilakukan setelah model hubungan yang dibangun dalam riset ini dengan data hasil penelitian dan kesesuaian model secara keseluruhan (*goodness of fit model*).

Pengujian hipotesis dan koefisien jalur hubungan antara variabel *employess self service* (ESS), kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan. Hasil analisis data pengujian pengaruh langsung antara variabel penelitian dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Full model hubungan antarvariabel

Sumber: Data diolah, 2022

Hasil pengujian pada Gambar 2 terlihat bahwa hubungan antarvariabel yang diuji terdapat dua hubungan yang berpengaruh signifikan yaitu : (1) variabel *employess self service* (ESS) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, (2) variabel *employess self service* (ESS) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan.

Hasil pengujian pengaruh langsung antar variabel secara lengkap dapat disajikan pada Tabel 8. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode resampling *bootstrap*. Uji statistik yang digunakan adalah statistik t atau uji t, bilamana diperoleh nilai t-statistik > t tabel. T tabel diperoleh melalui tabel t dengan signifikansi 0,05 dan dk (derajat kebebasan) = $n - 2$ atau $130 - 2 = 128$, sehingga nilai t tabel yakni 1,657, maka dapat disimpulkan hasil tersebut signifikan.

Tabel 9.
Hasil Uji Pengaruh Langsung

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>t statistic (O/STDEV)</i>	<i>p values</i>
<i>Employess Self Service</i> (ESS) (X) → Efektivitas Kinerja Karyawan (Y ₂)	0,875	0,876	0,029	30,645	0,000
<i>Employess Self Service</i> (ESS) (X) → Kepuasan Kerja (Y ₁)	0,832	0,831	0,040	20,878	0,000

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 9 diperoleh nilai *p-value* dan *t* statistik untuk masing-masing variabel yang dijelaskan sebagai berikut. Nilai *p-value* variabel *employess self service* (ESS) terhadap efektivitas kinerja karyawan sebesar 0,000 yang dibandingkan dengan signifikan sebesar 0,05. Karena nilai *p-value* < signifikan (0,000 < 0,05) dengan nilai beta positif sebesar 0,875 dan nilai *t* statistik sebesar 30,645 yang dibandingkan dengan *t*-tabel sebesar 1,657. Karena *t* statistik > *t*-tabel (30,645 > 1,657) maka dapat dijelaskan bahwa *employess self service* (ESS) berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Nilai *p-value* variabel *employess self service* (ESS) terhadap kepuasan kerja sebesar 0,000 yang dibandingkan dengan signifikan sebesar 0,05. Karena nilai *p-value* < signifikan (0,000 < 0,05) dengan nilai beta positif sebesar 0,832 dan nilai *t* statistik sebesar 20,878 yang dibandingkan dengan *t*-tabel sebesar 1,657. Karena *t* statistik > *t*-tabel (20,878 > 1,657) maka dapat dijelaskan bahwa *employess self service* (ESS) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas aplikasi ESS, maka kepuasan kerja karyawan akan semakin meningkat. Hal ini memperkuat penelitian terdahulu yaitu) dalam penelitiannya yang menyatakan ESS technology dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil jawaban responden yang rata-rata menjawab setuju dan merasa puas dengan kualitas aplikasi *Employee Self Service* (MIS Lestari). Dengan adanya MIS Lestari yang dimana kualitas aplikasinya sudah sangat baik saat digunakan membuat karyawan puas dalam penggunaannya karena *employee self-service* (ESS) adalah sistem yang dapat digunakan oleh karyawan untuk mengakses informasi dan data mereka secara mandiri terkait pekerjaan dan perihal *human resource* lainnya, jadi tentu kepuasan karyawan terhadap kualitas aplikasi MIS Lestari tercipta karna karyawan akan sangat merasa terbantu baik dari segi waktu maupun tenaga.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan. Semakin baik kualitas aplikasi ESS, maka efektivitas kinerja karyawannya semakin meningkat. Hal ini memperkuat penelitian terdahulu yaitu (Dian, 2010) yang menyatakan kualitas aplikasi *Employee Self Services* berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas pegawai.

Hal ini tentu berkaitan dengan cara kerja *Employee Self Service* (ESS) adalah memindahkan red desk HR ke dalam satu aplikasi yang mudah diakses oleh karyawan seperti PC

atau smartphone dan tentunya juga sambungan internet. Pada dasarnya aksesibilitas sistem ESS ini dibangun oleh jaringan internet. Data pada ESS kemudian diolah dan disimpan pada sistem penyimpanan internet yang saat ini dikenal dengan sistem komputasi awan atau *cloud*. Dengan demikian kinerja karyawan pun akan semakin efektif dan efisien karena dibantu dengan adanya aplikasi MIS Lestari yang membuat karyawan dapat memudahkan pekerjaannya dan juga dapat sebagai acuan kinerja mereka dalam bersaing untuk meningkatkan prestasi kerja.

Pada bagian ini diuraikan penilaian atau distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator – indikator pada masing – masing variabel. Penentuan distribusi frekuensi didasarkan pada nilai intervalnya, sehingga untuk memperoleh distribusi frekuensi tersebut, terlebih dahulu harus ditentukan nilai intervalnya dengan formulasi sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Mengingat skor untuk masing – masing alternatif jawaban untuk variabel penelitian adalah minimal 1 dan maksimal 5, maka dapatlah dihitung interval dengan menggunakan rumus di atas adalah sebagai berikut.

$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Untuk mengetahui kondisi variabel – variabel penelitian secara menyeluruh akan dilihat dari rata – rata skor dengan kriteria sebagai berikut.

- 1,000 - 1,80 = Sangat tidak baik
- 1,81 – 2,60 = Tidak baik
- 2,61 – 3,40 = Cukup baik
- 3,41 – 4,20 = Baik
- 4,21 – 5,00 = Sangat baik

Variabel *Employee Self Service* (ESS) dalam penelitian ini direfleksikan dengan 7 indikator. Penilaian responden terhadap indikator – indikator variabel *Employee Self Service* (ESS) disajikan pada Tabel 10. Tabel 10 berikut menunjukkan bahwa rata – rata penilaian responden terhadap variabel *Employee Self Service* adalah 3,96 maka ini berarti secara keseluruhan karyawan pengguna aplikasi MIS Lestari memberikan respon setuju terhadap pernyataan mengenai *Employee Self Service* (MIS Lestari).

Tabel 10.

Penilaian Responden terhadap Variabel *Employee Self Service* (ESS)

No	Indikator	Penilaian Responden					Rata-rata	Ket
		STS	TS	N	S	SS		
1	<i>Reliability</i> (keandalan)	0	11	18	63	38	3,98	Cukup Baik
2	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	0	13	18	51	48	4,03	Baik

Bersambung...

Lanjutan Tabel 10...

No	Indikator	Penilaian Responden					Rata-rata	Ket
		STS	TS	N	S	SS		
3	Simple dan Easy to use	0	16	21	35	58	4,04	Baik
4	Respond request quickly	0	10	33	44	43	3,92	Cukup Baik
5	Enjoyment	0	17	16	53	44	3,95	Cukup Baik
6	Security / Privacy	0	16	20	47	47	3,96	Cukup Baik
7	Design	0	22	16	46	46	3,89	Cukup Baik
Rata – rata							3,96	Cukup Baik

Sumber: Data diolah, 2022

Variabel Kepuasan Kerja dalam penelitian ini direfleksikan dengan 3 indikator. Penilaian responden terhadap indikator – indikator variabel Kepuasan Kerja disajikan pada Tabel 11. Tabel 11 berikut menunjukkan bahwa rata – rata penilaian responden terhadap variabel Kepuasan Kerja adalah 3,97 maka ini berarti secara keseluruhan maka ini berarti secara keseluruhan karyawan pengguna aplikasi MIS Lestari memberikan respon setuju terhadap pernyataan mengenai kepuasan kerja karyawan PT BPR Lestari

Tabel 11.
Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja

No	Indikator	Penilaian Responden					Rata-rata	Ket
		STS	TS	N	S	SS		
1	Kesesuaian Harapan	0	17	16	41	56	4,05	Baik
2	Persepsi Kinerja	0	17	27	40	46	3,88	Cukup Baik
3	Penilaian Karyawan	0	15	14	57	44	4,00	Baik
Rata – rata							3,97	Cukup Baik

Sumber: Data diolah, 2022

Variabel Efektivitas Kinerja Karyawan dalam penelitian ini direfleksikan dengan 3 indikator. Penilaian responden terhadap indikator – indikator variabel efektivitas kinerja karyawan disajikan pada Tabel 12. Tabel 12 berikut menunjukkan bahwa rata – rata penilaian responden terhadap variabel efektivitas kinerja karyawan adalah 4,01 maka ini berarti secara keseluruhan

karyawan pengguna aplikasi MIS Lestari memberikan respon setuju terhadap pernyataan mengenai efektivitas kinerja karyawan PT. BPR Lestari.

Tabel 12.
Penilaian Responden terhadap Variabel Efektivitas Kinerja Karyawan

No	Indikator	Penilaian Responden					Rata-rata	Ket
		STS	TS	N	S	SS		
1	Ukuran Waktu	0	17	22	33	58	4,02	Baik
2	Ukuran Nilai-nilai Sosial Budaya	0	15	25	40	50	3,96	Cukup Baik
3	Ukuran Ketelitian	0	14	18	43	55	4,07	Baik
Rata – rata							4,01	Baik

Sumber: Data diolah, 2022

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis yang telah dilakukan dan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. BPR Lestari, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) MIS Lestari maka semakin meningkat pula kepuasan kerja karyawan PT. BPR Lestari. Kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) berpengaruh positif signifikan terhadap efektivitas kinerja karyawan PT. BPR Lestari, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) MIS Lestari maka semakin meningkat pula efektivitas kinerja karyawan PT. BPR Lestari.

Berikut ini saran-saran yang dapat dikemukakan kepada manajemen PT. BPR Lestari : Kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan merupakan beberapa faktor yang mendukung loyalitas karyawan terhadap perusahaan, sehingga nantinya loyalitas karyawan disini akan berpengaruh pada profitabilitas perusahaan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan dan efektivitas kinerja karyawan adalah dengan meningkatkan kualitas ESS yang digunakan di perusahaan untuk memudahkan karyawan dalam bekerja. Jadi penting bagi perusahaan untuk mempertahankan atau lebih mengembangkan lagi kualitas aplikasi ESS yang telah digunakan, sehingga dengan pesatnya perkembangan teknologi, kualitas aplikasi tersebut tidak akan menurun tetapi menjadi semakin meningkat karena terus dikembangkan dengan mengikuti perkembangan teknologi digital.

Berdasarkan kesimpulan yang sudah disampaikan sebelumnya, maka dapat disarankan bagi peneliti selanjutnya agar : Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan dan mengukur variabel lain yang dipengaruhi oleh kualitas aplikasi *Employee Self Service* (ESS) selain kepuasan dan efektivitas kinerja karyawan seperti loyalitas karyawan ataupun variabel lain yang berhubungan dengan profitabilitas perusahaan. Peneliti selanjutnya diharapkan melakukan

penelitian dengan jumlah responden yang lebih besar dan luas sehingga hasilnya dapat lebih akurat dan generalisasi.

REFERENSI

- Ali, R., Leifu, G., YasirRafiq, M., & Hassan, M. (2015). Role Of Perceived Value, Customer Expectation, Corporate Image And Perceived Service Quality On The Customer Satisfaction. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 31(4), 1425–1436. <https://doi.org/10.19030/jabr.v31i4.9328>
- Belanger, F., & Slyke, C. V. (2012). *Information System for Bussiness*. New York: John Wiley & Sons.
- Dian, R. S. (2010). *Pengaruh Kualitas Aplikasi Employee Self Services Terhadap Efektivitas Pegawai pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten Bandung*. Universitas Komputer Indonesia.
- Ferdinand, A. (2002). *Pengembangan Minat Beli Merek Ekstensi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=2395159959515224700&hl=en&oi=scholar>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis Multivariete dengan program IBM SPSS 23 (edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 96.
- Khan, M. T., Khan, N., & Mahmood, K. (2012). An Organizational Concept Of Human Resource Development - How Human Resource Management Scholars View HRD. *The Far East Journal of Psychology and Business*, 50–60. <https://www.semanticscholar.org/paper/AN-ORGANIZATIONAL-CONCEPT-OF-HUMAN-RESOURCE-HOW-HRD-Khan-Khan/9adb32c57d59a898e8bf8e13c7d7f6cd3013773e>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. Harlow, Essex Pearson Education Limited.
- Martín-Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, Á. (2007). An integrated model of price, satisfaction and loyalty: an empirical analysis in the service sector. *Journal Of Product & Brand Management*, 16(7), 459–468. <https://doi.org/10.1108/10610420710834913>
- Purnomo, R. Y., Rudrokasworo, S. N., & Kusuma, A. (2020). Gap Analysis of the Future Transport Technology and Current Transport System in Indonesia. *23rd Forum Studi Transportasi Antar Perguruan Tinggi (FSTPT) National SymposiumAt: Bandar Lampung*. https://www.researchgate.net/profile/Robby-Yudo-Purnomo/publication/347215536_Gap_Analysis_of_the_Future_Transport_Technology_and_Current_Transport_System_in_Indonesia/links/5fd895d8299bf140880f8e22/Gap-Analysis-of-the-Future-Transport-Technology-and-Current-Transport-System-in-Indonesia.pdf
- Rahyuda, I. K. (2017). *Metode Penelitian Bisnis Edisi Revisi*. Denpasar: Udayana University Press.
- Schmarzo, B. (2013). *Big Data: Understanding How Data Powers Big Business*. USA: John Wiley & Sons, Inc. <https://www.wiley.com/en-us/Big+Data%3A+Understanding+How+Data+Powers+Big+Business-p-9781118739570>
- Siagian, S. P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kulitatif*. Bandung: R&D.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tsao, W.-C., Hsieh, M.-T., & Lin, T. M. Y. (2016). Intensifying online loyalty! The power of website quality and the perceived value of consumer/seller relationship. *Industrial Management & Data Systems*, 116(9), 1987–2010. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2015-0293>