



Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Volume Layanan

Hartina Fattah*, Irna Rufaida Arman

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) YAPNAS Jeneponto

* E-mail: Hartina@staiyapnasjeneponto.ac.id

Abstract

This study aims to determine the effect of information systems on service volume in the Jeneponto Regency Post Office. The type of this research is quantitative research and is associative in nature with the analysis unit studied is retired civil servants registered in the office of PT Pos Indonesia, Jeneponto Regency. This study included population research with a population of 69 people. Questionnaires were tested for validity and reliability before conducting research data collection. The test equipment used in this study uses the classical assumption test. The data analysis method used is simple regression analysis. The results of this study indicate that the value of t_{count} (13,597) > t_{table} (1,671) and significance level $0,000 < 0,05$, then H_a is accepted and H_0 is rejected, meaning that the information system variable influences the volume, service at the PT Pos Indonesia office in Jeneponto Regency. while the coefficient of determination (R^2) is 73.4%, that the dependent variable (service volume) can be explained by independent variables (information systems) while the remaining 26.6% is influenced by other variables outside the model or other variables.

Keywords: Information system, Service Volume

Abstrak

Penelitian ini bertujuan, Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap volume pelayanan di Kantor Pos Kabupaten Jeneponto. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan bersifat asosiatif dengan unit analisis yang diteliti adalah pensiunan PNS yang terdaftar di kantor PT Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini termasuk penelitian populasi dengan jumlah populasi sebanyak 69 orang. Kuisisioner di uji validitas dan reliabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (13.597) > t_{tabel} (1,671) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$,) , maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel sistem informasi berpengaruh terhadap volume, pelayanan di kantor PT Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 73.4%, bahwa varibel terikat (volume pelayanan) dapat dijelaskan variabel bebas (sistem informasi) sedangkan sisanya 26,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model atau variabel lain.

Kata Kunci: Sistem informasi, Volume Pelayanan

1. Pendahuluan

Perusahaan semakin marak untuk saling merebut pasar persaingan. Pada masa kini seiring dengan pembangunan dan perkembangan yang dilakukan pemerintah Indonesia. Sehingga kondisi sosial ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama tentang sistem nilai yang dianut dan cara pandang

masyarakat¹. Masyarakat lebih menuntut pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhannya, sehingga mereka lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya sebagai pengguna jasa. Untuk menghadapi hal tersebut, maka manajemen atau pimpinan organisasi harus dapat mengambil keputusan yang tepat untuk menghadapi masalah yang timbul sehingga dapat bertahan dan berkembang. Agar dapat mengambil keputusan yang tepat maka manajemen atau pimpinan perusahaan memerlukan informasi yang tepat guna, dapat dipercaya dan tepat waktu. Keperluan informasi tersebut, salah satunya adalah sistem informasi manajemen².

Teknologi informasi (IT) telah banyak digunakan diberbagai lapisan masyarakat dan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan terhadap konsumen (pengguna jasa)³. Sistem informasi yang diterapkan tersebut, yaitu dengan basis komputer. Sistem informasi ini banyak diterapkan dalam pelayanan publik. Salah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah PT. Pos Indonesia⁴.

PT. Pos Indonesia merupakan salah satu penggunaan teknologi dalam sistem informasi perusahaan tidak jarang ditemukan bahwa, teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi, sehingga sistem informasi kurang memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja individual terhadap pelayanan jasa kepada masyarakat atau pengguna jasa sehingga sistem informasi yang dimanfaatkan kurang efisien penggunaannya⁵.

Melalui penggunaan sistem informasi, PT. Pos Indonesia (Persero) Kab. Jeneponto di harapkan dapat meningkatkan struktur pengendalian dan profesionalisme intern pegawai untuk meningkatkan volume pelayanan atau kinerja perusahaan itu sendiri terhadap masyarakat pengguna jasa. Peningkatan volume pelayanan PT. Pos Indonesia bukan hanya diterapkan pada kantor pusat, tetapi menyeluruh terhadap kantor cabang lainnya agar selalu memberikan manfaat yang maksimal bagi perusahaan. Oleh karena itu, maka perlu diadakan penilaian terhadap peningkatan volume pelayanan sebagai kinerja pegawai dalam penggunaan sistem informasi diperusahaan tersebut. Pelayanan yang baik dapat mendekatkan dan memperbaiki pelayanan perusahaan kepada masyarakat, agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses pelayanan pemerintah. Perbaikan pelayanan tersebut akan semakin baik kalau didukung oleh sistem pemerintahan yang demokratis, terbuka, akuntabel, dan memberi ruang partisipasi yang luas bagi masyarakat.

Berdasarkan pengamatan sementara dari hasil obsevasi di PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. Bahwa permasalahan-permasalahan atau kendala-kendala yang ditemukan pada objek penelitian diantaranya pelayanan jasa kepada

¹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga* (Yogyakarta: CV. Andi Publish, 2002).

² Kenneth C Laudon, Laudon, and Jane P, *Sistem Informasi Manajemen*, Terjemahan (Jakarta, 2011).

³ Laksana.

⁴ Dwi Septiyana, *'Kinerja Pelayanan PT. POS Indonesia Kabupaten Sragen'* (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010).

⁵ Septiyana.

pensiunan pegawai negeri sipil masih rendah, pemanfaatan sistem informasi kurang efisien, profesionalisme kinerja pegawai kantor pos kurang efektif, fasilitas kantor sebagai pendukung sistem informasi masih kurang memadai, kemampuan pegawai dalam menggunakan sistem informasi masih kurang. Hal ini berdampak pada minimnya pelayanan sehingga sulit untuk mewujudkan tujuan yang diharapkan perusahaan.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Volume Pelayanan (Studi Kasus :Kantor PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto)".

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan bersifat asosiatif dengan unit analisis yang diteliti adalah pensiunan PNS yang terdaftar di kantor PT Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. Penelitian ini termasuk penelitian populasi dengan jumlah populasi sebanyak 69 orang. Kuisisioner di uji validitas dan reliabilitasnya sebelum melakukan pengumpulan data penelitian⁶. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis regresi sederhana. Sumber data pada penelitian ini adalah data yang berasal dari subjek/responden yang diperoleh melalui pemberian kuesioner (angket).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder⁷. Data primer yaitu data yang diambil dari angket tentang penggunaan sistem informasi oleh Kantor Pos Kabupaten Jeneponto sedangkan data sekunder yaitu volume pelayanan di Kator Pos Kabupaten Jeneponto.

3. Analisis dan Pembahasan

Sebagaimana diketahui bahwa dalam penelitian ini yang menjadi sasaran penelitian adalah melihat variabel sistem informasi berpengaruh terhadap volume pelayanan di PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. Berdasarkan hipotesis yang diajukan maka dilakukan pengujian dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil pengujian hipotesis secara parsial mengatakan bahwa variabel sistem informasi berpengaruh terhadap volume pelayanan di PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto, dapat dilihat dibawah ini:

a. Uji t (Uji Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (sistem informasi) terhadap variabel terikat (volume pelayanan) dengan menggunakan uji parsial (uji t). Hasil uji t ditunjukkan pada tabel berikut:

⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010).

Tabel 2
Hasil Uji t (Uji Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.182	2.796	2.211	.030
	Sistem Informasi	.853	.063	.857	13.597
a. Dependent Variable: Volume Pelayanan					

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2018. Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 16.0 For Windows Evaluation Version.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan pengaruh secara parsial diperoleh t_{hitung} untuk variabel sistem informasi (X) adalah sebesar 13.597 dan tingkat signifikan sebesar 0.000. Sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0.05$ adalah sebesar 1.695.

Adapun hipotesis penelitian yang digunakan yaitu:

$H_0 : \beta_i = 0$ artinya variabel sistem informasi (X) secara parsial tidak mempengaruhi variabel volume pelayanan (Y)

$H_1 : \beta_i > 0$ artinya variabel sistem informasi (X) secara parsial mempengaruhi variabel volume pelayanan (Y)

Karena nilai t_{hitung} ($13.597 > t_{tabel}$ (1.671) dan tingkat signifikansi $0.000 < (0.05)$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel sistem informasi (X) berpengaruh terhadap volume pelayanan (Y).

b. Hasil Estimasi Regresi Sederhana

Dengan tujuan untuk mempermudah pembacaan hasil dan interpretasi analisis regresi sederhana maka digunakan persamaan seperti yang dapat dilihat dibawah ini.

$$Y = 6.182 + 0.853X$$

Model regresi diatas menunjukkan bahwa koefisien variabel bebas memiliki tanda yang positif. Ini berarti kenaikan salah satu atau keseluruhan variabel sistem informasi akan meningkatkan variabel volume pelayanan atau sebaliknya⁸.

c. Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil pengolahan data diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.734 (73,4%) sehingga dapat ditunjukkan bahwa 73,4% keragaman variabel terikat (volume pelayanan) dapat dijelaskan variabel bebas (volume pelayanan) sedangkan sisanya 26,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model. Hasil lengkap dari pengolahan data dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

⁸ Zaenal A Hasibuan, *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi* (Depok: FIK Universitas Indonesia, 2007).

Tabel 4.10
Hasil Uji Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	.857 ^a	.734	.730	2.22591
a. Predictors: (Constant), Sistem Informasi				
b. Dependent Variable: Volume Pelayanan				

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2018. Dengan Menggunakan Alat Bantu SPSS 16.0 For Windows Evaluation Version.

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan metode *ordinary last square* (OLS) yang berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap volume pelayanan PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto.

$$\hat{Y} = 6.182 + 0.853X$$



$$(t_{hitung} = 13.597)$$

Keterangan :

\hat{Y} = Variabel terikat yang diprediksikan

a = 6.182

b = 0.853

$t_{hitung} (X)$ = 13.597

X = Variabel bebas

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier sederhana diatas, maka koefisien regresi untuk b sebesar 0,853 artinya setiap kenaikan sebesar 100% pada variabel sistem informasi dengan asumsi variabel lainnya tetap, maka variabel volume pelayanan akan mengalami kenaikan sebesar 85.3% dan nilai t_{hitung} (13.597) > t_{tabel} (1,671) dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel sistim informasi (X) berpengaruh terhadap variabel volume pelayanan (Y). Dalam hal ini, variabel sistem informasi dapat meningkatkan variabel volume pelayanan PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto.

4. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi berpengaruh terhadap volume pelayanan di PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. Hal ini dapat dilihat dari hasil estimasi yang dilakukan maka variabel sistem informasi secara parsial berpengaruh terhadap volume pelayanan pada di PT. Pos Indonesia Kabupaten Jeneponto. Dengan nilai $t_{hitung} (13.597) > t_{tabel} (1,671)$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel sistem informasi (X) berpengaruh terhadap variabel volume pelayanan (Y).

Referensi

- Amsyah, Zulkifli, *Manajemen Sistem Informasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2005)
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Dewi, 'Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Pada Kuesioner Indeks Pengajaran Dosen Online Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus: Fakultas Teknologi Informasi ITS)', *Jurnal ITS*, 1 (2012)
- Hasibuan, Zaenal A, *Metodologi Penelitian Pada Bidang Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi* (Depok: FIK Universitas Indonesia, 2007)
- Laksana, Fajar, *Manajemen Pemasaran Edisi Tiga* (Yogyakarta: CV. Andi Publish, 2002)
- Laudon, Kenneth C, Laudon, and Jane P, *Sistem Informasi Manajemen*, Terjemahan (Jakarta, 2011)
- Mardi, 'Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian Di Badan Kepegawaian Daerah Kota Samarinda', *E-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 01 (2013), 535-47
- Philip, Kotler., *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium* (Jakarta: SMPG Publish, 2002)
- Pua, Marhany V.P, 'Kualitas Pelayanan Publik Pasca Kekosongan Jabatan Pada Pemerintahan Daerah Kota Manado' (PPs Universitas Indonesia, 2010)
- Septiyana, Dwi, 'Kinerja Pelayanan PT. POS Indonesia Kabupaten Sragen' (Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2010)
- Siagian, Sondang P, *Sistem Informasi Manajemen Edisi Kedua*, Kedua (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010)
- Suswardji, 'Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur', *Jurnal Manajemen*, 9 (2012), 609-21
- Sutono, Djoko, *Sistem Informasi Manajemen* (Bogor: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP, 2007)