

ABSTRAK

Rizky Andrian (2230020064). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Human Resource Information System terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Pengguna (Studi pada KSPPS BTM Pekalongan).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh implementasi aplikasi Janissari sebagai sistem Human Resource Information System (HRIS) di KSPPS BTM Pekalongan yang masih menghadapi berbagai kendala teknis dan operasional, sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna dan kinerja karyawan. HRIS merupakan instrumen strategis dalam pengelolaan SDM organisasi modern, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kualitas sistem, informasi, dan layanan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan HRIS terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan; pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan; serta peran kepuasan pengguna sebagai mediator (H8–H10) dalam hubungan antara ketiga dimensi kualitas HRIS dan kinerja karyawan di KSPPS BTM Pekalongan.

Penelitian ini mengacu pada *Information System Success Model* yang dikembangkan DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka teoretis utama. Model ini menempatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai tiga determinan utama kepuasan pengguna, yang pada gilirannya memengaruhi *net benefit* berupa kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah 193 karyawan KSPPS BTM Pekalongan yang tersebar di kantor pusat dan 16 kantor cabang. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, sehingga seluruh populasi dijadikan responden; namun hanya diperoleh 175 responden valid. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan SmartPLS 3.0.

Seluruh hipotesis diterima pada taraf signifikansi 5%. Kualitas sistem, informasi, dan layanan masing-masing berpengaruh positif-signifikan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan; kepuasan pengguna berpengaruh positif-signifikan terhadap kinerja karyawan; kepuasan pengguna memediasi secara parsial ketiga hubungan kualitas–kinerja; serta ketiga variabel kualitas dan kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kualitas sistem merupakan determinan terkuat. Temuan ini mengkonfirmasi validitas IS Success Model DeLone dan McLean dalam konteks KSPPS dan merekomendasikan peningkatan kualitas teknis sistem, akurasi informasi, dan responsivitas layanan guna mengoptimalkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Human Resource Information System (HRIS), Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja Karyawan, IS Success Model, KSPPS, Keuangan Syariah, SEM-PLS.

ABSTRACT

Rizky Andrian (2230020064). The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality of Human Resource Information System on Employee Performance through User Satisfaction (Study at KSPPS BTM Pekalongan).

This study is motivated by the implementation of the Janissari application as a Human Resource Information System (HRIS) at KSPPS BTM Pekalongan, which continues to face various technical and operational challenges that potentially affect user satisfaction and employee performance. HRIS is a strategic instrument in modern human resource management, yet its effectiveness depends on system, information, and service quality.

This study aims to analyze the effects of HRIS system quality, information quality, and service quality on user satisfaction and employee performance; the effect of user satisfaction on employee performance; and the mediating role of user satisfaction (H8–H10) in the relationship between each of the three HRIS quality dimensions and employee performance at KSPPS BTM Pekalongan.

The theoretical foundation is the *Information System Success Model* developed by DeLone and McLean (2003), which positions system quality, information quality, and service quality as the three primary determinants of user satisfaction, which in turn influences *net benefit* in the form of employee performance.

This study employed a quantitative survey approach. The population comprised all 193 employees of KSPPS BTM Pekalongan, distributed across the head office and 16 branch offices; saturated sampling was used, however only 175 valid responses were obtained. Data were collected via a Likert-scale questionnaire and analyzed using *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) with SmartPLS 3.0.

All hypotheses were supported at the 5% significance level. System, information, and service quality each had a significant positive effect on user satisfaction and employee performance; user satisfaction positively affected employee performance; user satisfaction partially mediated all three quality–performance relationships; and all quality dimensions together with user satisfaction simultaneously influenced employee performance. System quality was the strongest determinant. These findings confirm the validity of DeLone and McLean's IS Success Model in the KSPPS context and recommend enhancing system quality, information accuracy, and service responsiveness to sustainably optimize employee performance.

Keywords: Human Resource Information System (HRIS), System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Employee Performance, IS Success Model, Islamic Cooperative, Islamic Finance, SEM-PLS.

الملخص

ريزكي أندريان (2230020064). تأثير جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة في نظام معلومات الموارد البشرية (KSPPS BTM Pekalongan) دراسة في) على أداء الموظفين من خلال رضا المستخدم

KSPPS BTM (HRIS) كنظام لمعلومات الموارد البشرية Janissari تنطلق هذه الدراسة من واقع تطبيق نظام أداة HRIS الذي يواجه تحديات تقنية وتشغيلية متعددة تؤثر على رضا المستخدمين وأداء الموظفين. ويُعدّ، Pekalongan، استراتيجية في إدارة الموارد البشرية، غير أن فاعليته تتوقف على جودة النظام والمعلومات والخدمة

وجودة المعلومات وجودة الخدمة على رضا المستخدم وأداء الموظفين، وتأثير HRIS تهدف الدراسة إلى تحليل تأثيرات جودة نظام HRIS في العلاقة بين كل بُعد من أبعاد جودة (H8-H10) رضا المستخدم على الأداء، فضلاً عن الدور الوسيط لرضا المستخدم KSPPS BTM Pekalongan. الثلاثة وأداء الموظفين في

إطارًا نظريًا رئيسيًا، إذ يُحدد جودة (2003) DeLone و McLean تعتمد الدراسة على نموذج نجاح نظم المعلومات الذي طوره النظام والمعلومات والخدمة بوصفها المحددات الثلاثة الرئيسية لرضا المستخدم، مما ينعكس على المنافع الصافية المتمثلة في أداء الموظفين KSPPS BTM Pekalongan اعتمدت الدراسة المنهج الكمي بأسلوب المسح. تكوّن مجتمع الدراسة من 193 موظفًا في الموزعين على المكتب الرئيسي و16 فرعًا، واستُخدم أسلوب العينة الشاملة؛ غير أنه تم الحصول على 175 استبانة صالحة فقط برنامج (SEM-PLS) جُمعت البيانات بمقياس ليكرت وحُللت بنمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية SmartPLS 3.0.

قُبِلت جميع الفرضيات عند مستوى دلالة 5%. أثّرت جودة النظام والمعلومات والخدمة تأثيرًا إيجابيًا ومعنويًا على رضا المستخدم وأداء الموظفين؛ وأثر رضا المستخدم إيجابيًا على الأداء؛ وثبتت الوساطة الجزئية لرضا المستخدم في العلاقات الثلاث؛ كما أثّرت أبعاد الجودة DeLone و McLean ورضا المستخدم مجتمعةً على أداء الموظفين. وتُعدّ جودة النظام الأقوى تأثيرًا. تؤكد النتائج صلاحية نموذج وثنوصي بتحسين جودة النظام التقنية ودقة المعلومات واستجابة الخدمة لتعزيز أداء الموظفين بصورة مستدامة، KSPPS في سياق

جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، رضا المستخدم، أداء (HRIS) الكلمات المفتاحية: نظام معلومات الموارد البشرية SEM-PLS، التمويل الإسلامي، KSPPS، الموظفين، نموذج نجاح نظم المعلومات