

# PENGARUH PEMBERDAYAAN DAN SISTEM INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. JASA RAHARJA(Persero) CABANG SULAWESI TENGAH

**Wahyudi Rahmadian**

*yudire@yahoo.com*

*(Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Tadulako)*

## **Abstract**

*This research aims to know and analyze the effect of empowerment and information system variables, simultaneously and partially on employee's performance at PT. Jasa Raharja (Persero) Central Sulawesi. The Population of the research was the Officers at PT. Jasa Raharja (Persero) Central Sulawesi Officer were 31 persons. Analysis method used in this research is Multiple Linear Regression. Based on The data analisys, regression equation shows that  $Y = 0,281 + 0,775X_1 + 0,261X_2$ . The results show that Empowerment and Information System simultaneously performs positive and significant effect on the performance Officers. Partially, empowerment performs positive and significant effects on officers performance with regression coefficient of 0,775; information system performs positive and significant effects on officers performance with regression coefficient off 0,261. Determination coefficient wich is indicated by adjusted R-Square 0,724 indicated that 72,40% lecturer's performance has been effected by empowerment and information system, meanwhile the rest has been effected by other variables wich are not investigated in this research.*

**Keywords :** *Empowerment, Information System , employee's performance*

PT. Jasa Raharja (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bidang asuransi, penyelenggara jaminan sosial asuransi kecelakaan lalulintas, merupakan Pelaksana Undang-Undang nomor 33 tahun 1964, tentang Dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang, Juncto Peraturan Pemerintah (PP) nomor 17 tahun 1965 dan Undang-Undang nomor 34 tahun 1964 tentang Dana kecelakaan lalulintas jalan, Juncto Peraturan Pemerintah (PP) nomor 18 tahun 1965. Adapun tugas utama PT. Jasa Raharja (Persero) adalah melaksanakan, menunjang kebijakan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya dan khususnya dibidang asuransi sosial melalui penyelenggara asuransi jaminan kecelakaan lalulintas.

Dengan Mottonya yaitu Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan, setiap pegawai melaksanakan fungsi pokok perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang terkena musibah kecelakaan lalu lintas.

Sejalan dengan upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah perlu melakukan manajemen perubahan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan yang berkualitas. Perubahan yang dimaksud adalah merupakan pergeseran nilai tata kelola organisasi dari keadaan saat ini menuju keadaan yang lebih baik & maju sesuai harapan yang diinginkan, yakni kegiatan pelayanan berbasis kinerja yang mendukung terlaksananya Visi dan Misi perusahaan dengan tetap mengacu pada *Standard Procedure Operational (SPO)* perusahaan.

Pemberdayaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah memiliki makna bahwa pegawai ikut dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pekerjaan yang telah disepakati, yang akhirnya akan berdampak terhadap kualitas pekerjaan pegawai dan berpengaruh pada kinerja

perusahaan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat kurangnya dukungan dan ketidakpercayaan pimpinan dalam pelaksanaan kerja pegawai, seperti pengambilan keputusan dalam tugas rutin pegawai di daerah yang memerlukan keputusan kepala cabang di Kantor Palu, sehingga mengakibatkan kurangnya efektif kerja. Hal lain, masih kurang optimalnya pelaksanaan tugas masing-masing pegawai dan kerja sama antar pegawai, karena sering memiliki multi fungsi tugas sehingga pegawai terkadang tidak mengetahui skala prioritas pekerjaan yang seharusnya dikerjakan.

Fenomena lain terkait dengan objek penelitian adalah dalam pelaksanaan sistem informasi perusahaan yakni masih terdapat kendala teknik dalam pengiriman laporan harian, seperti tidak terkoneksinya jaringan internet secara baik di beberapa daerah sehingga memperlambat date line pengiriman laporan harian dan masih sering dilaporkan adanya data yang tidak valid terkait pengiriman data dari daerah.

Dengan bertitik tolak pada beberapa fenomena di atas, maka hal inilah yang menjadi alasan penulis untuk mengadakan penelitian untuk menelaah lebih dalam berkaitan dengan pengaruh pemberdayaan (*Empowerment*) dan sistem informasi terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah: 1) Apakah pemberdayaan dan sistem informasi secara bersama-sama, mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah? 2) Apakah pemberdayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah? 3) Apakah sistem informasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Menganalisis pengaruh pemberdayaan dan sistem informasi terhadap kinerja pegawai. 2) Menganalisis pengaruh pemberdayaan terhadap

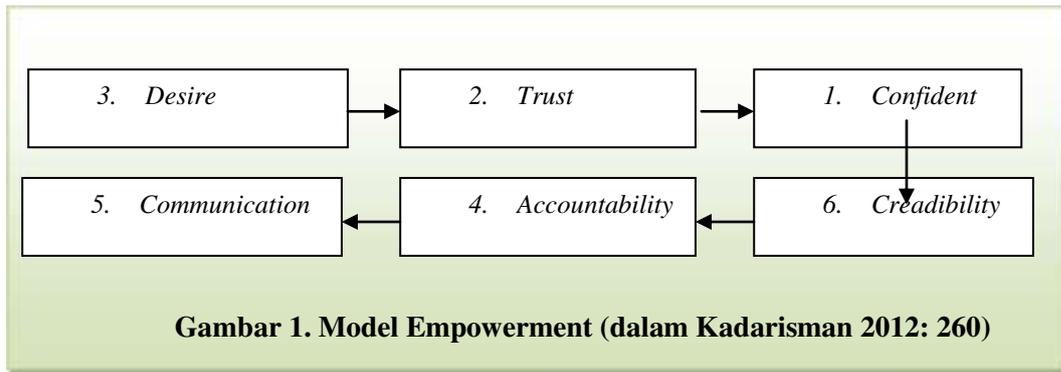
kinerja pegawai. 3) Menganalisis pengaruh sistem informasi terhadap kinerja pegawai.

### **Pemberdayaan (Empowerment)**

Sedarmayanti (2010: 286) mengemukakan bahwa Pemberdayaan (*Empowerment*) merupakan “suatu usaha / upaya untuk lebih memberdayakan “daya” yang dimiliki oleh manusia itu sendiri berupa kompetensi (*competency*), wewenang (*authority*), dan tanggungjawab (*responsibility*) dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi / perusahaan.”

Pemberdayaan pegawai pada dasarnya adalah memberikan kebebasan kepada pegawai untuk mengambil keputusan yang baik mulai dari perencanaan pekerjaan sampai mengevaluasi pekerjaannya. Hal ini didukung oleh Mulyadi (1998) yang menyatakan bahwa pemberdayaan pegawai berarti memampukan dan memberi kesempatan kepada pegawai untuk merencanakan, mengimplementasikan rencana dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Tjiptono (2001: 108) mengemukakan bahwa “Secara konseptual, pemberdayaan adalah upaya memberikan otonomi, kepercayaan atasan kepada bawahan, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungkin. Pegawai diberi keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang dipandang tepat dalam rangka melayani pelanggan, termasuk menangani keluhan mereka.” Berdasarkan pemikiran dimaksud, dapat dijelaskan bahwa pemberian otonomi kepada pegawai adalah dalam arti pegawai diberikan hak, wewenang dan kewajiban serta diberi dukungan peralatan yang dibutuhkan, untuk mengatur dan mengurus tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun kepada mitra kerja perusahaan.

Menurut Khan (1997, dalam Kadarisman, 2012: 260) menawarkan sebuah model pemberdayaan yang dapat dikembangkan dalam sebuah organisasi untuk menjamin keberhasilan proses pemberdayaan dalam suatu perusahaan. Model pemberdayaan tersebut yaitu:



(1) Keinginan (*Desire*)

Tahap pertama dalam model *empowerment* adalah adanya keinginan dari manajemen untuk mendelegasikan dan melibatkan para pegawai. Yang termasuk hal ini antara lain :

- a) Pegawai diberi kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang berkembang.
- b) Memperkecil *directive personality* dan memperluas kesempatan kerja.
- c) Mendorong terciptanya perspektif baru dan memikirkan kembali strategi kerja.
- d) Mengembangkan keahlian team dan melatih pegawai untuk mengawasi sendiri (*self control*).

(2) Kepercayaan (*Trust*)

Tahap dua adalah membangun kepercayaan antara manajemen dan pegawai. Adanya saling percaya di antara anggota organisasi akan tercipta kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut. Apabila kepercayaan itu sudah tidak ada, atau dengan kata lain bahwa diri pegawai tersebut sudah tidak lagi dipercaya, maka sulit bagi pegawai untuk mampu menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya, termasuk kepercayaan yang melekat pada pribadi masing-masing pejabat yang menduduki jabatan adalah merupakan suatu kepercayaan diberikan pimpinan kepada pegawai tersebut. Hal-hal yang termasuk dalam *trust* antara lain:

- a) Memberi kesempatan kepada para pegawai untuk berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan.

- b) Menyediakan waktu dan sumber daya yang mencukupi bagi pegawai dalam menyelesaikan kerja.
- c) Menyediakan pelatihan yang mencukupi bagi pegawai bagi kebutuhan kerja.
- d) Menghargai perbedaan pandangan dan menghargai kesuksesan yang diraih oleh pegawai.
- e) Menyediakan akses informasi yang cukup.

(3) Percaya diri (*Confident*)

Tahap ke tiga dalam proses pemberdayaan adalah menimbulkan rasa percaya diri pegawai dengan menghargai terhadap kemampuan yang dimiliki oleh pegawai. Hal yang termasuk tindakan yang menimbulkan *confident* antara lain:

- a) Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
- b) Memiliki kreatifitas kerja
- c) Memperluas tugas dan membangun jaringan mitra kerja
- d) Menyelesaikan permasalahan dalam unit kerja

(4) Kredibilitas (*Credibility*)

Tahap ke empat berupa menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja yang sehat sehingga tercipta organisasi yang memiliki *performance* yang tinggi. Hal yang termasuk *credibility* adalah:

- a) Memandang pegawai sebagai *partner* strategis
- b) Peningkatan target di semua pekerjaan.
- c) Memperkenalkan inisiatif individu untuk melakukan perubahan melalui partisipasi.

d) Membantu menyelesaikan perbedaan dalam penentuan tujuan dan prioritas.

(5) Dapat dipertanggungjawabkan (*Accountability*)

Tahap dalam proses pemberdayaan berikutnya adalah pertanggungjawaban pegawai pada wewenang yang diberikan. Dengan menetapkan secara konsisten dan jelas tentang peran, standar dan tujuan penilaian terhadap kinerja pegawai, tahap ini merupakan sarana evaluasi terhadap kinerja dalam penyelesaian dan tanggung jawab terhadap wewenang yang diberikan. Hal yang termasuk dalam *accountability* antara lain:

- a) Menggunakan jalur training dalam mengevaluasi kinerja pegawai.
- b) Memberikan tugas dan ukuran yang jelas.
- c) Melibatkan pegawai dalam penentuan standar dan ukuran.
- d) Memberikan saran dan bantuan kepada pegawai dalam menyelesaikan beban kerjanya.
- e) Menyediakan periode dan waktu pemberian *feedback*.

(6) Komunikasi (*Communication*)

Tahap ini merupakan tahap terakhir, diharapkan adanya komunikasi yang terbuka untuk menciptakan saling memahami antara pegawai dengan manajemen. Keterbukaan ini dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap hasil dan prestasi yang dilakukan pegawai. Hal yang termasuk dalam *communication* antara lain:

- a) Menetapkan kebijakan *open door communication*.
- b) Menyediakan waktu untuk mendapatkan informasi dan mendiskusikan permasalahan secara terbuka.
- c) Menyediakan kesempatan untuk *cross training* maupun operasional.

### Sistem Informasi

Pegawai yang terberdayakan memerlukan informasi untuk membuat keputusan yang tepat, sehingga perlu menyediakan informasi tersebut dalam waktu yang tepat. Keberadaan sistem informasi sangat penting untuk mendukung para

pegawai dalam melaksanakan tugas kerjanya, dengan mengakses *hardware* dan *software*, meminta dukungan pengembangan aplikasi dan memperoleh pelatihan. Perusahaan yang ingin berhasil baik, perlu adanya identitas atas informasi yang diperlukan oleh manajemen yang lebih memfokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dengan baik (McLeod, 1998, dalam Budiman, 2012). Hal ini menunjukkan pentingnya sistem informasi dalam pencapaian pelaksanaan tugas kerja secara tepat guna.

Menurut Hall (2001), McLeod (2006) dan Siagian (2002) menyatakan bahwa Sistem adalah rangkaian dua atau lebih komponen-komponen/unsur-unsur yang saling berhubungan atau subsistem-subsistem yang berinteraksi untuk mencapai tujuan yang sama. Sistem terdiri dari struktur dan proses, dimana struktur sistem merupakan komponen-komponen yang membentuk sistem tersebut. Sedangkan proses sistem menjelaskan cara kerja setiap unsur sistem tersebut dalam mencapai tujuan sistem tersebut (Agushinta & Rahmita, 2006).

Sumber dari informasi adalah data. Byars and Rue (2008: 13) berpendapat bahwa "*data is the raw material from which information is developed; it is composed of acts that describe people, places, things, or events that have not been interpreted*" (Data adalah bahan baku dari informasi yang dikembangkan, terdiri dari fakta yang menggambarkan orang, tempat-tempat, hal-hal atau kejadian yang belum ditafsirkan). Pada dunia bisnis, kejadian-kejadian yang sering terjadi adalah transaksi perubahan dari suatu nilai yang disebut transaksi. Kesatuan nyata adalah berupa suatu obyek nyata seperti tempat, benda dan orang yang betul-betul ada dan terjadi. Informasi yang baik akan menghasilkan informasi yang relevan, tepat waktu dan akurat. Lippeveld et al. (2000 dalam Hartono, 2013: 15) mendefinisikan informasi sebagai "*a meaningful collection of facts or data*" (sehimpunan fakta atau data yang memiliki makna).

Menurut Wilkinson (1997, dalam Mudjiati 2008), sistem informasi merupakan suatu

kerangka kerja dimana sumber daya manusia (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran organisasi. Menurut Husein dan Wibowo (2009: 8), dan Simkin Mark G (1987, dalam Daihani, 2001: 3), bahwa sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang fungsinya mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu pengambil keputusan dalam menganalisa masalah, membuat masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru.

Selanjutnya, menurut O'Brien (2005: 5), sistem informasi merupakan kombinasi dari sumber daya manusia, hardware, software, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpul, mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi, dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Sumber daya manusia, pemakai operasi sistem informasi, meliputi dua dimensi:
  - a) Pemakai akhir (*end user*), dimana orang-orang yang menggunakan sistem informasi dan dapat menghasilkan suatu informasi, seperti masyarakat, teknisi, pegawai.
  - b) Pakar sistem informasi, adalah orang-orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi, misalnya analisi sistem, pembuat software, operator sistem, dan top manajemen.
- 2) Sumber daya perangkat keras (*hardware*) adalah meliputi semua peralatan dan bahan fisik yang digunakan dalam pemrosesan informasi, secara khusus tidak hanya mesin, seperti komputer dan perlengkapan lainnya, tapi juga semua media data.
- 3) Sumber daya perangkat lunak (*software*) adalah meliputi semua rangkaian perintah pemrosesan informasi, konsep umum

software ini meliputi tidak hanya rangkaian perintah operasi yang disebut program, dengan penggunaan hardware komputer, tapi juga rangkaian perintah pemrosesan informasi yang disebut prosedur. Berikut contoh sumber daya software :

- a) *Software system*, seperti program sistem operasi, yang mengendalikan serta mendukung operasi sistem komputer.
  - b) *Software aplikasi*, yang memprogram pemrosesan langsung bagi pengguna tertentu komputer oleh pengguna akhir (*end user*).
  - c) Prosedur, yang mengoperasikan perintah untuk orang-orang yang menggunakan sistem informasi.
- 4) Sumber daya jaringan, merupakan teknologi telekomunikasi dan jaringan, seperti internet dan ekstranet, yang menjadi hal penting bagi keberhasilan operasi perusahaan dan dalam sistem informasi berbasis komputer. Sumber daya jaringan meliputi komputer, media komunikasi, berupa kabel, fiber, gelombang mikro, satelit dan peralatan lain yang dihubungkan satu sama lain melalui media komunikasi serta dikendalikan melalui software komunikasi.
  - 5) Sumber daya data, data adalah hasil pengukuran dan pencatatan terhadap fakta tentang sesuatu, keadaan, tindakan atau kejadian. Data harus diorganisasi agar memungkinkan dan memudahkan penemuan kembali dalam pengolahannya. Ada 4 tingkatan data, yaitu: butir-butir data (*data items*), catatan data (*record*), berkas data (*file*), pangkalan data (*database*).

### **Kinerja Pegawai**

Pengertian kinerja (*performance*) didefinisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Sedarmayanti (2010:259), kinerja terjemahan dari *performance*, berarti : Hasil kerja dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok didalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-

masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Definisi kinerja pegawai menurut Mangkunegara (2001) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Menurut Byars dan Rue (2008: 216) *“Performance refers to degree of accomplishment of the tasks that make up an employee’s job. It reflects how well an employee is fulfilling the requirements of a job”*. Pendapat Byars dan Rue diartikan bahwa kinerja mengacu pada derajat tingkat penyelesaian tugas yang melengkapi pekerjaan pegawai. Hal ini mencerminkan seberapa baik pegawai dalam melaksanakan tuntutan suatu pekerjaan.

Indikator kinerja menurut Byars dan Rue (2008: 216) adalah *“Performance in a given situation can be viewed as resulting from the interrelationships among effort, abilities, and role perception”* (kinerja dalam situasi tertentu dapat dilihat sebagai akibat dari hubungan balik antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas). Adapun uraian dari indikator kinerja adalah sebagai berikut:

- a) *Effort* (Usaha): *“Result from being motivated, refers to the amount of energy (physical and/or mental) an individual uses in performing a task”* (hasil dari motivasi, mengacu pada energi (fisik dan/atau mental) individu yang digunakan dalam pelaksanaan tugas kerja). aktivitas seorang pegawai yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan kinerjanya.
- b) *Ability* (Kemampuan): *“Abilities are personel characteristics used in performing a job. Abilities usually do not fluctuate widely over short periods of tim”* (kemampuan merupakan kriteria seseorang yang digunakan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kemampuan umumnya tidak berubah

terlalu banyak dalam waktu yang relatif singkat).

- c) *Role (task) perceptions* (Persepsi tugas): *“Role (task) perceptions refer to the direction(s) in wich individuals believe they should channel their effort on their jobs. The activities and behaviors people believe are necessary in the performance of their jobs define their role perceptions”* (menunjukkan arah para pegawai memahami kemana seharusnya mereka menyalurkan usahanya untuk keperluan pekerjaannya. Aktivitas dan sikap percaya para pegawai juga diperlukan dalam pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan persepsi perannya masing-masing).

## METODE

Penelitian dilakukan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah yang berjumlah 32 orang. Mengingat jumlah populasi yang relatif kecil, maka seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Dengan demikian responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh populasi pegawai yang ada kecuali peneliti yang tidak dilibatkan sebagai responden, yaitu sebanyak 31 orang (sensus).

Pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi berganda (*Multiple Linear Regression*). Model statistik analisis regresi berganda ini untuk menganalisis pengaruh Independen Variabel : pemberdayaan ( $X_1$ ), sistem informasi ( $X_2$ ), terhadap Dependen Variabel : kinerja pegawai ( $Y$ ) pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah. Spesifikasi model yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini adalah formula regresi berganda untuk populasi (Riduwan dan Sunarto, 2009) sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \dots + \beta_n X_n + e$$

Dimana:

- Y = Variabel *Dependen*
- X<sub>1</sub>-X<sub>n</sub> = Variabel *Independen*
- α = Konstanta (*Intercept*)
- β<sub>1</sub>- β<sub>n</sub> = Koefisien Regresi
- e = Merupakan Faktor Pengganggu di Luar Model

Jika model analisis di atas dimasukkan dalam penelitian ini, maka persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Kinerja Pegawai -PT. Jasa Raharja (Persero)
- X<sub>1</sub> = Pemberdayaan (*Empowerment*)
- X<sub>2</sub> = Sistem Informasi
- α = Konstanta (*Intercept*)
- β<sub>1</sub> = Koefisien Regresi Pemberdayaan
- β<sub>2</sub> = Koefisien Regresi Sistem Informasi
- e = Merupakan Faktor Pengganggu di Luar Model

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### *Analisis Regresi Linier Berganda*

Regresi linear berganda merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel indevenden (X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>) terhadap variabel dependen (Y). Dalam konteks penelitian ini regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh pemberdayaan (X<sub>1</sub>) dan sistem informasi (X<sub>2</sub>) terhadap kinerja pegawai (Y) pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah. Setelah diolah dengan bantuan komputer program *SPSS For Wind Release 20* menghasilkan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,281 + 0,775X_1 + 0,261X_2$$

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan:

1. Untuk nilai constanta sebesar 0,281 berarti kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah sebelum adanya variabel independen adalah sebesar 0,281.
2. Pemberdayaan (X<sub>1</sub>) dengan koefisien regresi 0,775 ini berarti terjadi pengaruh yang positif

antara pemberdayaan dengan kinerja pegawai. Artinya semakin diberdayakan pegawai maka akan meningkatkan kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah.

3. Sistim Informasi (X<sub>2</sub>) dengan koefisien regresi 0,261 ini berarti terjadi pengaruh yang positif antara sistim informasi dengan kinerja pegawai. Artinya semakin baik sistim informasi maka akan meningkatkan kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah.

#### *Pengujian Hipotesis Pertama (Uji-F)*

Uji simultan adalah sebuah pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen ( X ) yang diteliti memiliki pengaruh terhadap variabel dependen ( Y ). Hasil uji determinasi (kehandalan model) memperlihatkan nilai R-Square = 0,724 atau = 72,40%. Hal ini berarti bahwa sebesar 72,40% variabel tidak bebas dipengaruhi oleh kedua variabel bebas, selebihnya variabel tidak bebas dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dengan demikian maka hipotesis pertama yang menyatakan bahwa : **Pemberdayaan dan sistim informasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah** berdasarkan hasil **Uji-F ternyata terbukti.**

#### *Pengujian Hipotesis Kedua dan Ketiga*

- 1) Untuk variabel pemberdayaan, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,775, sementara tingkat signifikasi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai sig.t < 0,05 pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel pemberdayaan berpengaruh positif dengan kinerja pegawai pada PT. Jasa Harja Cabang Sulawesi Tengah. Dengan demikian maka **hipotesis kedua** yang menyatakan bahwa : **Pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada**

**PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah**, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti.

## 2) Sistim Informasi (X<sub>2</sub>)

Untuk variabel sistim informasi, hasil perhitungannya menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi sebesar 0,261 sementara tingkat signifikansi sebesar 0,007. Dengan demikian nilai sig.t < 0,05 pada taraf kepercayaan 95%. Sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel sistim informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tengah. Dengan demikian maka **hipotesis ketiga** yang menyatakan bahwa: **Sistim informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah**, berdasarkan hasil uji-t ternyata terbukti.

## Pembahasan

### *Pengaruh Pemberdayaan dan Sistem Informasi terhadap Kinerja Pegawai*

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan dan sistem informasi mempunyai nilai positif terhadap kinerja pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah dan mempengaruhi kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil uji determinasi memperlihatkan nilai Adjusted R-Square = 0,724, artinya bahwa 72,4% variabel kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel pemberdayaan dan sistem informasi, selebihnya (27,6%) variabel kinerja pegawai dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemberdayaan dan sistem informasi secara bersama-sama (simultan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah, dan berindikasi kedua variabel tersebut dapat meningkatkan kinerja pegawai dan berdampak pula terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti (2010: 289), yang

mengemukakan bahwa pemberdayaan berperan sebagai pembaharu manajemen dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan.

Selain itu sistem informasi yang dimiliki PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan identitas perusahaan yang diperlukan untuk menghasilkan informasi yang dapat mendukung pekerjaan operasional, stackholder dan penunjang pengambilan keputusan perusahaan, sejalan dengan pendapat Wilkinson (1997, dalam Mudjiati, 2008) tentang sasaran utama yang ingin dicapai perusahaan dalam sistem informasi. Ketiga sasaran tersebut adalah : (1) menyediakan informasi untuk mendukung operasional harian, (2) menyediakan informasi yang menunjang pengambilan keputusan pihak internal, (3) menyediakan informasi untuk memenuhi kewajiban yang berhubungan dengan kekayaan organisasi.

Adapun variabel independen yang paling dominan diantara pemberdayaan dan sistem informasi terhadap variabel dependen (kinerja pegawai) adalah variabel pemberdayaan dengan nilai mean 3,94. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah dalam kapasitas keinginan (*Desire*), adanya kepercayaan (*Trust*), rasa percaya diri (*Confident*), *Creadibility*, *Accountability*, dan *Communication* menjadi alasan yang membuat mereka terdorong untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Dengan kata lain bahwa kemampuan yang dimiliki oleh individu pegawai adalah alasan penting untuk menjadikan mereka bisa memberdaya diri ditempat kerja.

### *Pengaruh Pemberdayaan terhadap Kinerja Pegawai*

Berdasarkan hasil penelitian, membuktikan hipotesis bahwa pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa pemberdayaan yang lebih baik akan meningkatkan kinerja pegawai.

Tjiptono (2001: 108) mengemukakan bahwa “Secara konseptual, pemberdayaan adalah upaya memberikan otonomi, kepercayaan atasan kepada bawahan, serta mendorong mereka untuk kreatif agar dapat merampungkan tugasnya sebaik mungkin. Pegawai diberi keleluasaan untuk mengambil tindakan-tindakan yang dipandang tepat dalam rangka melayani pelanggan, termasuk menangani keluhan mereka.” Berdasarkan pemikiran dimaksud, dapat dijelaskan bahwa pemberian otonomi kepada pegawai adalah dalam arti pegawai diberikan hak, wewenang dan kewajiban serta diberi dukungan peralatan yang dibutuhkan, untuk mengatur dan mengurus tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawabnya berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun kepada mitra kerja perusahaan.

Hasil penelitian ini, dimensi *confident* atau kepercayaan diri pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya merupakan dimensi yang dominan dalam pelaksanaan pemberdayaan pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu, memiliki kreatifitas kerja yang baik, dapat memperluas jaringan mitra kerja dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada dalam unit kerjanya.

Signifikannya pengaruh pemberdayaan terhadap kinerja juga didukung dengan kesempatan yang seluas-luasnya bagi pegawai untuk mengidentifikasi permasalahan perusahaan yang sedang berkembang berikut pemecahan masalahnya, memperoleh pendidikan dan keterampilan yang lebih tinggi sehingga lebih memungkinkan untuk menunjang karir. Terlebih lagi dalam lingkup PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah, budaya saling menghargai dan saling menghormati berkembang dengan baik, tidak hanya pada pegawai yang prestasinya membanggakan, tetapi juga terdistribusi pada pegawai yang prestasinya biasa-biasa saja. Artinya hasil kerja mereka selalu dihargai dan diterima oleh sesama pegawai maupun atasan.

Faktor lain yang membuat pemberdayaan berdampak signifikan terhadap kinerja pegawai yaitu adanya dukungan pegawai lain dalam penyelesaian suatu pekerjaan sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu, termasuk pekerjaan bidang pelayanan kepada masyarakat.

Temuan ini mendukung dengan teori dan temuan penelitian terdahulu yang menyatakan adanya pengaruh signifikan pemberdayaan terhadap kinerja. Dimana tinggi rendahnya kinerja dipengaruhi oleh tinggi rendahnya pemberdayaan (Magdalena, 2012). Pemberdayaan juga memampukan dan memberi kesempatan kepada pegawai untuk merencanakan, mengimplementasikan rencana dan mengendalikan rencana pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya (Mulyadi, 1998, dalam Zuhdi dan Mayarni, 2013).

#### ***Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kinerja Pegawai***

Berdasarkan hasil penelitian, membuktikan hipotesis bahwa sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah. Pengaruh yang ditimbulkan dari hasil penelitian menunjukkan arah yang positif, yang berarti bahwa sistem informasi yang lebih baik akan meningkatkan kinerja pegawai.

Menurut Wilkinson (1997, dalam Mudjiati 2008), sistem informasi merupakan suatu kerangka kerja dimana sumber daya manusia (manusia dan komputer) dikoordinasikan untuk mengubah masukan (data) menjadi keluaran (informasi) guna mencapai sasaran-sasaran organisasi.

Sistem informasi mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan informasi bagi manajemen dalam semua tingkatan, supaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat digunakan bagi manajemen, maka analisis untuk perancangan sistem haruslah memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh manajemen (Jogianto, 2005: 19).

Penerapan sistem informasi diseluruh wilayah Sulawesi Tengah sudah berjalan baik

termasuk dalam pengoperasian *hardware*, *software*, jaringan komputer dan penggunaan data. Upaya pegawai dalam menggunakan sistem informasi perusahaan adalah dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan singkat kepada seluruh pegawai.

Hasil penelitian ini memberi makna bahwa indikator yang ada pada sistem informasi memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah. Hal ini dapat dilihat dari penyumbang terbesar sistem informasi yang berasal dari dimensi sumber daya data dari penelitian ini. Adapun data perusahaan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah selalu dilakukan pemeliharaan dengan baik sehingga masih dapat dipergunakan hingga saat ini, termasuk dalam peng-update-an data.

Menurut Davis (1994, dalam Hartono, 2013:15), definisi informasi sebagai berikut *"information is data that has been processed into a form that is meaningful to the recipient and is of real or perceived value in current or prospective decision"* (informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan mempunyai nilai yang nyata dan dapat digunakan atau bermanfaat dalam pengambilan keputusan baik untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang).

Temuan ini mendukung pernyataan dari Safelia dkk. (2012) bahwa kepercayaan terhadap sistem informasi baru akan meningkatkan kinerja individu dalam perusahaan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik suatu kesimpulan, sebagai berikut :

1. Pemberdayaan dan sistem informasi secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah

2. Pemberdayaan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah
3. Sistem informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang disimpulkan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan, antara lain :

1. Pemberdayaan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja pegawai, merupakan salah satu perangkat manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan dan dapat dijadikan salah satu media untuk pelaksanaan pola karir pegawai. Faktor kejelasan tugas, kemudahan memperoleh informasi dan pendidikan-pelatihan (diklat), pemberian umpan balik (*feedback*) dan evaluasi hasil kerja, akan sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam perusahaan. Oleh karena itu, upaya pemberdayaan dilakukan dengan cara pemberian kesempatan kepada pegawai untuk ikut serta dalam pendidikan dan pelatihan (diklat) perusahaan, pemberian kesempatan untuk pendidikan yang lebih tinggi dan diterapkan sistem pola karir pegawai, menjadi hal penting dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dimasa yang akan datang.
2. Terkait sistem informasi, disarankan kepada kepala cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Tengah agar lebih meningkatkan lagi kesempurnaan fungsi aplikasi DASI-JR dengan memperbaiki kekurangan-kekurangan yang masih ditemukan guna mempertahankan *accountabilitas* data perusahaan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur Penulis panjatkan Kehadirat ALLAH SWT. Atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis akui

bahwa dalam penulisan ini, Penulis telah mendapat banyak bantuan, petunjuk dan arahan dari berbagai pihak, terutama Ketua Tim Pembimbing Prof. Dr. Abdul Wahid Syafar, S.E., M.S. dan Bapak Dr. Bakri Hasanuddin, S.E., M.Si. yang dengan sabar dan tulus mengarahkan serta membimbing penulis dari awal sampai akhir penulisan karya ilmiah ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Agushinta, Dewi & Rahmita, Avianti. 2006. "Permodelan Sistem Informasi Berorientasi Obyek untuk Peningkatan UKM, Studi Kasus: PT. Surveyor Indonesia". Proceeding, Seminar Ilmiah Nasional Komputer dan Sistem Intelijen (KOMMIT 2006), Auditorium Universitas Gunadarma, Depok melalui [http://directory.umm.ac.id/SI\\_UKMD/Bas\\_e\\_DewiAR\\_1/287/29107\\_113.pdf](http://directory.umm.ac.id/SI_UKMD/Bas_e_DewiAR_1/287/29107_113.pdf) [12/02/2014]
- Budiman, Arief. 2012. *Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah di Kabupaten Donggala*. Tesis tidak diterbitkan. Palu: Pascasarjana Universitas Tadulako.
- Byars, Lyold L. and Rue, Leslie W. 2008. *Human Resource Management*. Ninth Edition. New York: The McGraw-Hill Companies, inc.
- Daihani, Dadan U. 2001. *Komputerisasi Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hall, A. James. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Hartono, Bambang. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Husein, Muhammad Fakhri dan Wibowo, Amin. 2009. Yogyakarta: *Sistem Informasi Manajemen*, UPP AMP YKPN.
- Kadarisman, M. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Magdalena, Betty. 2012. "Pengaruh Pemberdayaan dan Motivasi terhadap Kinerja Dosen di Jurusan Manajemen Ibi Darmajaya Bandar Lampung". *Jurnal Ilmiah ESAI*. Volume 6, No. 3, Juli 2012, ISSN-No. 1978-6034. Melalui <http://ojs.jurnalesai.org/index.php/ojs/esai/article/download/1312.pdf>[27/01/14]
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McLeod, Raymond, Jr. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Mudjiati, Johanna. 2008. *Studi Pengaruh Sistem Informasi terhadap Kinerja Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*. Tesis tidak diterbitkan. Semarang: Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Mulyadi. 1998. *Total Quality Management*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Aditya Media.
- O'Brien, James. 2005. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Edisi ke 12, Terjemahan Dewi Fitriasisari dan Deny Amos Kwary. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang RI No. 33 & 34 Tahun 1964 (Peraturan Pemerintah No. 17 – 18 Tahun 1965)
- Safelia, Nela, dkk. 2012. "Pengaruh Teknologi Sistem Informasi Baru Terhadap Kinerja Individu". *Jurnal Humaniora*. Volume 14, Nomor 2, Juli-Desember 2012: 19-24, ISSN 0852-8349. Melalui <http://online-journal.unja.ac.id/index.php/humaniora/article/view/832724.pdf> [28/02/14]
- Sedarmayanti. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Cetakan keempat. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.

Tjiptono, Fandi. 1996. *Total Quality Management*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Zuhdi, Sulaiman dan Mayarni. 2013. "Pemberdayaan Pegawai, Motivasi Kerja

dan Kualitas Pelayanan". *Jurnal*. di akses dari

<http://library.usu.ac.id/download/fisip/06004198.pdf> [17/08/13]