

TESIS

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, DAN MASA KERJA
TERHADAP KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI UNIVERSITAS HASANUDDIN**

***INFLUENCE OF INFORMATION TECHNOLOGY, AND
WORKING TIME ON THE COMPETENCY AND QUALITY OF
ADMINISTRATION SERVICES, HASANUDDIN UNIVERSITY***



**RUTH EPPI LOBO
A012182076**

**JURUSAN MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI DAN MASA KERJA
TERHADAP KOMPETENSI DAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
UNIVERSITAS HASNUDDIN

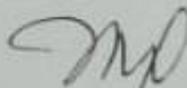
disusun dan diajukan oleh :

RUTH EPPI LOBO
A012182076

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin
pada tanggal **28 DESEMBER 2020**
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

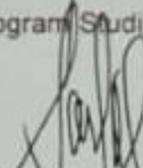
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



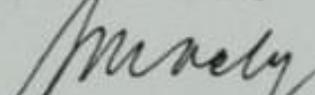
Prof. Dr. Musran Munizu, S.E., M.Si.
Nip. 19750909 20012 1001

Ketua Program Studi



Prof. Dr. Syamsu Alam, S.E., M.Si.
Nip. 19600703 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dr. Mub. Yunus Amar, S.E., M.T.
Nip. 19630430 198810 1001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si.
Nip. 19640205 199810 1 001

KATA PENGANTAR PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi program S2 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar. Banyak hambatan yang penulis temukan dalam penulisan tesis ini. Namun, dengan kerja keras dan tekad besar serta adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, tesis ini pada akhirnya dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis haturkan terimakasih yang kepada:

- 1) Bapak Prof. Dr. H. Syamsu Alam, S.E., M.Si., CIPM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar,
- 2) Bapak Prof. Dr. Musran Munizu, SE., M.Si., CPI dan Dr. H. Yunus Amar, SE., MT selaku Komisi Penasihat yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, dan arahnya,
- 3) Bapak Prof. Dr. Nurdin Brasit, SE., M.Si, Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, SE., M.Si, dan Ibu Dr. Fauziah Umar, SE., M.Si.
- 4) Seluruh staf Jurusan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin tanpa terkecuali atas waktu dan tenaganya,
- 5) Kedua orangtua, Alm. M. Lobo Pabalik dan Ibu Martha Noni yang senantiasa memberi segala bentuk dukungan,
- 6) Amos Nari sebagai suami serta keluarga yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi dalam proses penyelesaian studi.
- 7) Ananda Gracia Kayleen Amevi, Wyneth Darlene, Beryl Miroslav, dan Castrillo Ramos yang menjadi penyemangat selama proses perkuliahan hingga berakhir.
- 8) Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Bila terdapat kekurangan dalam proses penyusunan tesis ini dari segi materi, teknik penyelesaian, maupun penulisan, dengan segala kerendahan hati, penulis mohonkan maaf. Akhir kata, semoga tesis ini dapat menjadi khazanah baru di tengah luasnya bentangan ilmu pengetahuan.

Makassar, 2020

Peneliti

PERNYATAAN KEASLIAN

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruth Eppi Lobo
NIM : A012182076
Program Studi : Magister Manajemen
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Skripsi/Tesis/Disertasi
Dengan berjudul:

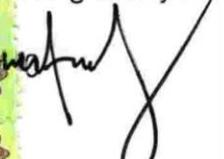
"Pengaruh Teknologi Informasi dan Masa Kerja terhadap Kompetensi dan Kualitas Pelayanan Administrasi Universitas Hasanuddin "

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta. Apabila di kemudian hari Skripsi/Tesis/Oisertast karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhan adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta lain, maka saya bersedia menerima sanksi



Makassar,
Yang menyatakan,

2021


Rurh Eppi Lobo

ABSTRAK

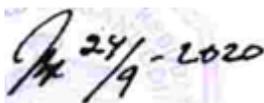
RUTH EPPI LOBO. *Pengaruh Teknologi Informasi, Masa Kerja terhadap Kompetensi, dan Kualitas Pelayanan Administrasi Universitas Hasanuddin.*
(dibimbing oleh Musran Munizu dan Yunus Amar)

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh teknologi informasi, dan masa kerja terhadap kompetensi dan kualitas pelayanan administrasi Universitas Hasanuddin.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang merupakan jenis penelitian dengan peneliti sebagai pengambil keputusan atas penelitian apa yang akan dilaksanakan, menyusun pertanyaan spesifik, membatasi pertanyaan, mengumpulkan data terukur dari partisipan, menganalisis angka-angka dengan menggunakan statistik, melakukan penyelidikan yang tidak memihak, dengan cara-cara yang objektif. Dalam menganalisis data, peneliti mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisis, dan menginterpretasikan data agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi, masa kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi, Teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, masa kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, kompetensi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, Teknologi informasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi melalui kompetensi, masa kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi melalui kompetensi.

Kata kunci : Teknologi Informasi, Masa Kerja, Kompetensi, Kualitas Pelayanan.



ABSTRACT

RUTH EPPI LOBO. *Influence of Information Technology and Working Period on Competency and Quality of Administrative Services of Hasanuddin University* (Supervised by **Musran Munizu** and **Yunus Amar**)

The research aims to analyze the influence of information technology, and the working period on competence and quality of administration services of Hasanuddin University .

This study used quantitative research which was the type of research with

researchers as decision makers on what research conducted, compiled specific questions, limited questions, collected measurable data from participants, analyzed figures using statistics, and conducted impartial investigations in objective ways. In analyzing data, researchers collected, classified, analyzed, and induced data to provide a clear picture of the problems studied.

The results show that information technology partially affects positively and significant to competence, working period partially affects positively and significantly to competence, information technology partially affects positively and significantly to the quality of service, working period partially affects positively and significantly to the quality of service, competency partially affects positively and significantly to the quality of service administration through competency, the next working period partially affects positively and significantly to the quality of administrative services through competency.

Keywords: Information Technology, Working Period, Competency, Quality of



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	4
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Konseptual	35
2.4. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Rancangan Penelitian	43

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
3.3. Populasi Dan Sampel.....	44
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5. Skala Pengukuran.....	46
3.6. Uji Kualitas Data (Validitas dan Reabilitas).....	47
3.7. Teknik Analisis Data	49
3.8. Definisi Operasional Variabel	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	52
4.1. Gambaran Umum.....	52
4.2. Karakteristik Responden.....	57
4.3. Tanggapan Responden	59
4.4. Uji Validitas.....	64
4.5. Uji Reabilitas	66
4.6. Pengujian Hipotesis.....	66
BAB V PEMBAHASAN	72
5.1. Pengaruh Teknologi informasi Terhadap Kompetensi	72
5.2. Pengaruh masa kerja Terhadap kompetensi	74
5.3. Pengaruh Teknologi informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi.....	76
5.4. Pengaruh masa kerja Terhadap Kualitas pelayanan.....	77
5.5. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas pelayanan Administrasi.....	79

5.6. Pengaruh Teknologi informasi terhadap kompetensi dan kualitas pelayanan administrasi.....	80
5.7 Pengaruh masa kerja terhadap kompetensi dan kualitas pelayanan administrasi.....	82
BAB VI PENUTUP	84
6.1. Kesimpulan.....	85
6.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Tendik Universitas Hasanuddin per Fakultas	6
Tabel 2.1	Penelitian terdahulu	27
Tabel 3.1	Rincian Populasi dan Sampel	45
Tabel 3.2	Uji Validitas Kuesioner	48
Tabel 3.3	Defenisi Operasional Variabel	51
Tabel 4.1	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2	Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.3	Tanggapan Responden tentang Tehnologi Informasi	59
Tabel 4.4	Tanggapan Responden tentang Masa Kerja	60
Tabel 4.5	Tanggapan Responden tentang Kompetensi	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden tentang Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.8	Hasil Uji Reabilitas	66
Tabel 4.9	Pengaruh Langsung	67
Tabel 4.10	Pengaruh tidak langsung (mediasi)	69
Tabel 4.11	Pengujian Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Administrasi dalam suatu perguruan tinggi bukan hanya menyangkut tentang persoalan mengenai tata usaha tetapi berkaitan dengan seluruh rangkaian kegiatan operasional serta kualitas pelayan. Terdapat pemahaman mengenai kualitas pelayanan sebagai penggunaan jasa serta evaluasi kualitas dari suatu proses pelayanan ataupun evaluasi dari segala sisi pelayanan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi, dan sejauhmana pengetahuan mengenai pengguna jasa terhadap jasa yang dirasakan. Manajemen mutu dibutuhkan dalam pendidikan tinggi karena memiliki dua fungsi inti yakni pelayanan dan pendidikan(Sultan & Wong, 2010).

Pada dasarnya suatu kualitas dari pelayanan dapat mengacu pada segala sesuatu yang diberikan, adapun aspek fungsionalnya yakni memberi perhatian tentang bagaimana suatu pelayanan tersebut diberikan kepada pengguna layanan (Arimawati, 2013). Penerapan teknologi informasi dalam dapat menunjang para civitas akademik dalam mengakses informasi yang ada di tingkat Universitas, Nasional maupun Internasional(Setriyanti et al., 2019).

Perguruan tinggi juga menjadi intansi yang bergerak pada pelayanan jasa dan harus memperhatikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan administrasi dapat tercapai dengan maksimal bila mendapat dukungan teknologi serta informasi yang baik(Ruffiah & Muhsin, 2018). Data yang diolah menggunakan perangkat computer memiliki output dengan nilai lebih dari segi informasi dimana teknologi

informasi menjadi salah satu studi perancangan, implementasi pengelolaan data, pengembangan, dan dukungan dari pihak manajemen sistem informasi berbasis komputer yang terkhusus menggunakan aplikasi perangkat lunak maupun perangkat keras dari komputer(Wijayanti et al., 2017).

Meningkatnya ketergantungan organisasi pada sistem informasi mendorong perhatian manajemen terhadap peningkatan kualitas sistem informasi. Kualitas teknologi informasi dapat memberi pengaruh terhadap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari suatu organisasi (Gorla et al., 2010). Sistem informasi memiliki peran kunci dalam pengembangan organisasi, memungkinkan mereka untuk mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas, meningkatkan kualitas produk dan layanan, dan mengoptimalkan proses pengambilan keputusan(Martins et al., 2019).

Perkembangan dari ilmu pengetahuan mengenai teknologi informasi telah banyak memberi pengaruh terhadap pengembangan masyarakat dari segi pola pikir maupun tindakan. Dimulai dari ditemukannya televisi, perangkat komputer, media radio, telepon untuk berkomunikasi, hingga munculnya internet yang dapat diakses melalui telepon seluler yang sudah mengalami peningkatan teknologi hingga masyarakat bebas untuk melakukan akses dari segala aspek apapun yang terdapat di dalamnya, ataupun yang termasuk jaringan komunikasi(Umanailo, 2016).

Lembaga pendidikan telah terlibat dalam menggabungkan sistem informasi dan teknologi yang memungkinkan untuk manajemen yang lebih efisien pasar sumber daya mereka dan "bisnis" dan, secara paralel, juga memungkinkan bagi

siswa untuk secara aktif berinteraksi dengan seluruh lingkup proses pembelajaran (Profesor, materi belajar, penilaian, dan kolega), sehingga memicu kinerja dan keberhasilan kedua belah pihak (Martins et al., 2019).

Penerapan teknologi informasi akan berdampak pada kualitas pelayanan administrasi seperti hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Noer Bahry Noor, Burhanuddin Bahar (2013) sedangkan hasil penelitian dari Rahmawati (2010) menemukan pemanfaatan dari adanya teknologi informasi belum dapat memberi pengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Mortensen (1988) dalam Jin (2003) memberi penjelasan mengenai teknologi informasi yang telah menjadi komponen tidak terpisahkan dari proses operasional perkantoran. Hal tersebut juga berlaku untuk aktivitas administrasi perguruan tinggi. Meskipun terdapat banyak penyedia program tetapi tetap akan mengalami kesulitan jika digunakan oleh personal yang tidak kompeten. Pemahaman secara 'lengkap dari sistem merupakan kunci dari efektivitas penggunaan sistem tersebut. Pendapat dari Mawhinney dan Lederer (1990) dalam Jin (2003) menjelaskan model dari suatu penelitian yang telah dikembangkan dengan gambaran teknologi informasi yang dimanfaatkan menjadi unsur penunjang organisasi maupun personal serta perlengkapan sistem teknologi informasi yang dibutuhkan untuk melakukan proses data. Dari proses tersebut akan dihasilkan data sebagai bentuk informasi. Gellinas and Dull (2012:12) memberi tambahan penjelasan mengenai informasi yang merupakan sajian data yang telah diolah untuk menjadi pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan.

Pendapat dari Compeau, et al. (1999) dalam Jin (2003) menjelaskan penggunaan teknologi informasi sebagai hubungan antara penggunaan teknologi informasi yang efektif dengan hasil data yang dibutuhkan sebagai output dari penggunaan teknologi informasi. Efektivitas ataupun ekspektasi output yang diharapkan dapat memberi pengaruh terhadap reaksi perilaku dan emosional individu pada hasil data dari teknologi informasi tersebut. Rommey dan Steinbart (2015:4) mendefinisikan informasi sebagai proses tat kelola data untuk pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Oleh karena itu kompetensi penyedia layanan informasi sangatlah dibutuhkan.

Harris dalam Rahmadhani (2018) menjelaskan kompetensi sebagai suatu pengetahuan dasar yang meliputi kemampuan hingga segala syarat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan dan kesuksesan. Definisi kompetensi selanjutnya dapat diartikan sebagai padupadan dari suatu pengetahuan, keterampilan melaksanakan pekerjaan, serta sikap individu (pegawai) yang menunjukkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas dengan baik. Oleh karena itu menurut Rahmadhani (2018), kompetensi menjadi faktor dasar yang perlu dimiliki seorang pegawai yang kelak akan menjadikannya mempunyai kelebihan serta menjadikannya berbeda dengan orang lain.

Berbagai kompetensi dari pegawai dituntut agar mempunyai perilaku yang sesuai dengan apa telah diharapkan sehingga ketika melakukan komunikasi, dapat dilakukan dengan baik pada organisasi sesuai standar kinerja yang telah ditentukan serta menjadi ciri yang dimiliki pegawai. Kemudian juga para pegawai ini mempunyai

peran yang sangat penting untuk melangsungkan kegiatan operasional organisasi (Mukharom, 2012). Sari (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi. Selain kompetensi, masa kerja seorang pegawai dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Masa kerja dapat menjadi tingkatan dalam hal penguasaan pegawai dalam pelaksanaan aspek teknik peralatan serta pekerjaan. Terdapat faktor penentu pengalaman tidaknya pegawai serta menjadi indikator pengalaman dalam bekerja yakni lama waktu kerja, tingkat dari pengetahuan serta keterampilan maupun penguasaan peralatan dan proses kerja (Aprilyanti, 2017). Lebih lanjut menurut Oktaviani (2009) dalam penelitian Septiana (2015) masa kerja juga dapat menunjukkan lamanya seorang pegawai yang telah memberi sumbangsi tenaga untuk organisasinya dan sejauh mana pencapaian hasil kerja pegawai tersebut (Septiana, 2015).

Masa kerja memberikan pengalaman kerja, pengetahuan dan ketrampilan kerja seorang pegawai. Pengalaman kerja menjadikan seseorang memiliki sikap kerja yang terampil, cepat, mantap, tenang dapat menganalisa kesulitan dan siap mengatasinya (Septiana, 2015).

Universitas Hasanuddin sebagai salah satu institusi pendidikan terbesar di Indonesia memiliki pegawai ratusan. Dengan jumlah sebanyak itu diharapkan pelayanan bisa dimaksimalkan secara kuantitas maupun kualitas namun berdasarkan pengamatan pra observasi, penulis mengamati kondisi kualitas

pelayanan administrasi yang belum maksimal pada kantor akademik di fakultas-fakultas yang ada di Universitas Hasanuddin. Adapun data jumlah tenaga kependidikan dari setiap Fakultas yaitu:

Tabel 1.1. Jumlah Tendik Universitas Hasanuddin per Fakultas

No	Fakultas	Jumlah
1	Hukum	29
2	Kedokteran	74
3	Kehutanan	25
4	Ekonomi dan Bisnis	40
5	Ilmu Budaya	22
6	Peternakan	20
7	Pertanian	36
8	Pascasarjana	15
9	Teknik	82
10	Farmasi	21
11	Kedokteran Gigi	37
12	Ilmu Kelautan dan Perikanan	27
13	MIPA	36
14	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	25
15	Kesehatan Masyarakat	28
16	Keperawatan	29
Total		546

Sumber: Data Primer (2020)

Rata-rata masa kerja pegawai pada Universitas Hasanuddin secara umum yaitu 16 Tahun 2 bulan dengan masa kerja terlama yakni 39 tahun dan 5 tahun untuk kategori masa kerja terendah. Kinerja yang ditunjukkan juga belum sepenuhnya maksimal seperti lambatnya proses pelayanan administrasi sehingga pengguna pelayanan sering menumpuk dan mengantri pada kantor akademik. Kurang maksimalnya kualitas pelayanan administrasi dan kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh masa kerja dan penguasaan fasilitas teknologi informasi. Terkadang pegawai dengan masa kerja yang baru lebih responsive daripada pegawai yang

sudah lama bekerja namun masih ada pegawai lama yang juga tetap responsive. Terlihat juga beberapa pegawai yang lambat dalam mengolah administrasi menggunakan komputer namun ada juga yang sangat cepat memproses pengajuan layanan administrasi menggunakan komputer. Dengan pengalaman seiring penambahan masa kerja, support Universitas Hasanuddin di bidang teknologi informasi yang menyesuaikan perkembangan diharapkan mampu meningkatkan kompetensi dari para tenaga pendidik dan menunjang proses pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penulis tertarik melaksanakan riset dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Dan Masa Kerja Terhadap Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Universitas Hasanuddin”

1.2. Rumusan Masalah

- 1) Apakah teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap kompetensi?
- 2) Apakah masa kerja mempunyai pengaruh terhadap kompetensi?
- 3) Apakah teknologi informasi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi?
- 4) Apakah masa kerja mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi?
- 5) Apakah kompetensi mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi?
- 6) Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi secara tidak langsung melalui variabel kompetensi?

- 7) Apakah terdapat pengaruh masa kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi secara tidak langsung melalui variabel kompetensi?

1.3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kompetensi.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh masa kerja terhadap kompetensi.
- 3) Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi.
- 4) Untuk menganalisis pengaruh masa kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi.
- 5) Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan administrasi.
- 6) Untuk menganalisis pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas pelayanan administrasi secara tidak langsung melalui variabel oleh kompetensi.
- 7) Untuk menganalisis pengaruh masa kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi secara tidak langsung melalui variabel kompetensi.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun pragmatis kepada beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana bagi peneliti dalam mengimplementasikan pengetahuan konseptual dan teoritikal yang peneliti miliki, khususnya dalam bidang manajemen yang terkait dengan kualitas pelayanan administrasi, kompetensi, masa kerja, dan teknologi informasi.

2. Bagi Akademik

Sebagai literatur tambahan untuk menunjang proses perkuliahan dan sebagai referensi dasar untuk dilakukannya penelitian lebih mendalam pada jenjang lebih tinggi.

3. Bagi Organisasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi empiris tentang kualitas pelayanan administrasi, kompetensi, masa kerja, dan teknologi informasi.

4. Bagi Ilmu Pengetahuan dan Peneliti Lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan keilmuan berupa temuan empiris mengenai kualitas pelayanan administrasi, kompetensi, masa kerja, dan teknologi informasi serta menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penulisan tesis agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup

permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah peneliti hanya membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penyusunan tesis ini maka peneliti menguraikan kedalam enam bab yang didalamnya terdiri dari beberapa sub bab dapat diuraikan satu persatu dibawah ini :

Bab I : PENDAHULUAN

Pendahuluan mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tinjauan teori yang terdiri dari teori serta penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis

Bab III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga yakni metode penelitian membahas mengenai (1) rancangan penelitian, (2) situs dan waktu penelitian, (3) populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel,(4) jenis dan sumber data, (5) metode pengumpulan data, variabel penelitian, (6) instrumen penelitian, (7) teknik analisis data dan (8) definisi operasional.

Bab IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat berisikan gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, deskripsi hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V : PENUTUP

Bab kelima merupakan bab penutup yang berisikan simpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep Teknologi Informasi

Teknologi informasi lebih mengarah pada pengelolaan informasi dalam sebuah perusahaan atau organisasi kerja lainnya. Informasi merupakan salah satu jenis sumber daya yang paling utama yang dimiliki oleh suatu organisasi apapun jenis organisasi tersebut. Kualitas informasi yang digunakan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi kualitas komunikasi/hubungan diantara orang-orang yang ada di organisasi tersebut (Pariyatin, 2015). Adapun Walter Buckingham pada penelitian Pariyatin (2015) menyatakan bahwa teknologi merupakan ilmu pengetahuan yang diterapkan ke dalam seni industri, mencakup alat-alat yang memungkinkan terlaksananya efisiensi tenaga kerja menurut keragaman kemampuan.

Informasi yang yang beri berupa data dimana data dimana data yang terkumpul selanjutnya dianalisa dan disimpan serta diambil kapan saja jika diperlukan. Untuk data manual yang ditulis dalam format kertas maka data ini sangat rentan. Karena setiap saat, ada hal yang bisa membuat data tersebut hilang. Namun, apabila data telah terdigitalisasi, data tersebut akan dapat dengan mudah digandakan, di-backup dan disebar. Namun data yang telah terdigitalisasi ini pun membutuhkan waktu dan proses yang lama untuk dianalisa apabila tidak digabungkan ke dalam suatu sistem informasi (Ajie, 1996).

Mortensen (1988) dalam Jin (2003) memberi penjelasan mengenai teknologi informasi yang telah telah menjadi komponen tidak terpisahkan dari proses operasional perkantoran. Hal tersebut juga berlaku untuk aktivitas administrasi perguruan tinggi. Meskipun terdapat banyak penyedia program tetapi tetap akan mengalami kesulitan jika digunakan oleh personal yang tidak kompeten. Pemahaman secara 'lengkap dari sistem merupakan kunci dari efektivitas penggunaan sistem tersebut. Mawhinney dan Lederer (1990) dalam Jin (2003) menjelaskan pengembangan model penelitian yang menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai fungsi dari organisasi, personal, sistem teknologi informasi dan perlengkapan dalam melakukan processing. Dari proses tersebut akan dihasilkan data sebagai bentuk informasi. Gellinas and Dull (2012:12) menjelaskan informasi sebagai hasil olah data yang ditunjukkan kedalam bentuk data yang akan berguna bagi aktifitas pengambilan keputusan. Selanjutnya pendapat dari Rommey dan Steinbart (2015:4) mengenai informasi sebagai sekumpulan hasil olah data yang diproses untuk tujuan pengambilan keputusan.

Australian National Training Authority memberi definisi yang sejalan dengan penjelasan sebelum mengenai teknologi sebagai hasil dari pengembangan aplikasi berbasis komputer dan komunikasi bagi proses penyajian, tata kelola data serta informasi (dalam Aji Supriyanto, 2005:5; Prabandari, 2015).

Sistem informasi memiliki peran kunci dalam pengembangan organisasi, memungkinkan mereka untuk mengurangi biaya, meningkatkan produktivitas,

efisiensi dan efektivitas, meningkatkan kualitas produk dan layanan, dan mengoptimalkan proses pengambilan keputusan(Martins et al., 2019).

Meningkatnya ketergantungan organisasi pada sistem informasi mendorong perhatian manajemen terhadap peningkatan kualitas sistem informasi. Kualitas teknologi informasi dapat memberi pengaruh terhadap upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari suatu organisasi (Gorla et al., 2010)

Salah satu model yang paling terkenal untuk menilai keberhasilan sistem informasi adalah Delone dan McLean (2003, 2004) dalam penelitian Martins et al., (2019) yang mengintegrasikan enam dimensi keberhasilan sistem informasi: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, yang dijelaskan secara lebih rinci di bagian berikutnya. Mode ini telah digunakan untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem informasi

Teknologi informasi menjadi alat untuk mengolah data, termasuk memproses untuk mendapatkan data, penyusunan, penyimpanan, serta memanipulasi data dengan berbagai cara agar dapat menghasilkan informasi berkualitas yang relevan, akurat dan tepat waktu, serta yang dapat digunakan bagi keperluan pribadi, bisnis maupun pemerintahan(Prabandari, 2015). Menurut Gelinis dan Dull (2012:19), Ada beberapa karakteristik informasi yang berkualitas, yaitu:

- 1) Effectiveness yang kaitannya dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses organisasi.

- 2) Efficiency berkaitan dengan optimalisasi sumber daya untuk memperoleh informasi.
- 3) Confidentiality terkait dengan karakteristik informasi yang akurat, lengkap dan valid.
- 4) Integrity berkaitan dengan keamanan informasi.
- 5) Availability berkaitan dengan informasi yang tersedia pada saat dibutuhkan.
- 6) Compliance berkaitan dengan kesesuaian aturan maupun kontrak.
- 7) Reliability berkaitan dengan informasi yang tepat bagi organisasi maupun individu.

Kesimpulan yang dapat diambil yakni informasi merupakan sekumpulan data yang telah diproses yang memiliki kegunaan lebih dan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan.

Stair and Reynolds (2012:415) mengemukakan sistem informasi sebagai sekumpulan komponen berupa prosedur, database, orang serta peralatan yang terkait untuk proses, penyimpanan data serta hasil informasi dalam mencapai tujuan. Adapun pendapat dari Satzinger, Jackson, dan Burd (2012:4) mengemukakan sistem informasi sebagai data yang dikumpulkan, diproses, disimpan yang kemudian outputnya dibutuhkan pada proses operasional organisasi serta aplikasi perangkat lunak, database yang terintegrasi serta proses manual yang terkait pengolahan data. Manfaat Teknologi informasi menurut Soegoto (2014:504) dalam Firmansyah (2019) terdapat ada dua manfaat, yaitu :

1) Manfaat Pribadi

1. Bekerja lebih cerdas dan bukan lebih keras.
2. Dapat bekerja jauh dari kantor.
3. Mengetahui informasi meskipun sedang di perjalanan.

2) Manfaat Bagi Bisnis

1. Membuat kita lebih dekat dengan konsumen.
2. Membantu untuk menurunkan biaya.
3. Fleksibilitas organisasi.

2.1.2. Perkembangan TI.

Perkembangan Teknologi informasi (TI) yang begitu pesat menerapkan cara-cara yang lebih efisien untuk kehidupan manusia seperti produksi, distribusi, dan komunikasi. Saputra (2014). menyatakan bahwa : “Perkembangan TI didasarkan pada kebutuhan untuk berinteraksi, mulai dari gambar, huruf, kata, kalimat, tulisan, surat, sampai dengan telepon dan internet. Maka perkembangan TI dalam kehidupan manusia sebenarnya seiring dengan peradaban manusia itu sendiri”.

Salah satu penyebab utama terjadinya era globalisasi yang datangnya lebih cepat adalah karena perkembangan TI yang begitu pesat. Penggabungan antara teknologi komputer dengan telekomunikasi telah menghasilkan suatu revolusi TI yang menyebabkan percepatan penyebaran data atau informasi. Data atau informasi yang pada jaman dahulu harus memakan waktu berhari-hari untuk diolah sebelum dikirimkan ke sisi lain di dunia, saat ini dapat dilakukan dalam hitungan detik. Kelahiran dan perkembangan pesat TI menimbulkan revolusi cukup besar

dalam kehidupan manusia. Indrajit (2005) mengemukakan bahwa ada empat periode atau era perkembangan TI, yang dimulai dari pertama kali diketemukannya komputer hingga saat ini, yaitu era komputerisasi, era teknologi informasi, era sistem informasi, dan era globalisasi informasi. TI telah banyak dimanfaatkan oleh berbagai lembaga termasuk berbagai jenis perpustakaan.

2.1.3 Era Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi digital yang dipadu dengan telekomunikasi telah membawa komputer memasuki masa-masa revolusinya. Di awal tahun 1970-an, teknologi PC (Personal Computer) mulai diperkenalkan sebagai alternatif pengganti mini computer. Dengan seperangkat komputer yang dapat ditaruh di meja kerja (desktop), seorang manajer atau teknisi dapat memperoleh data atau informasi yang telah diolah oleh komputer.

Kegunaan komputer di perusahaan tidak hanya untuk meningkatkan efisiensi, namun lebih jauh untuk mendukung terjadinya proses kerja yang lebih efektif seperti untuk mengolah database, spreadsheet, maupun data processing. Pada era ini pemakaian komputer di kalangan perusahaan semakin marak, terutama didukung dengan alam kompetisi yang telah berubah dari monopoli menjadi pasar bebas. Secara tidak langsung, perusahaan yang telah memanfaatkan teknologi komputer sangat efisien dan efektif dibandingkan perusahaan yang sebagian prosesnya masih dikelola secara manual. Pada era inilah komputer memasuki babak barunya, yaitu sebagai suatu fasilitas yang dapat memberikan keuntungan kompetitif bagi perusahaan, terutama yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa.

Hubungan pemanfaatan teknologi informasi dan kualitas pelayanan berdasarkan pada Theory of Reasoned Action (TRA) yang menyatakan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi informasi jika teknologi tersebut bermanfaat dan dapat meningkatkan kinerja dari orang tersebut (Rahmawati, 2010). Pemanfaatan teknologi informasi diukur menggunakan beberapa indikator antara lain sebagai berikut (Zowghi, 2003, dalam Wijayanti et al., 2017):

- 1) Intensitas teknologi informasi,
- 2) Ketersediaan tenaga ahli,
- 3) Investasi pada teknologi,
- 4) Kemudahan bertukar Informasi
- 5) Kemudahan akses bekerja sama

2.1.2. Konsep Kompetensi

Hemani dan Rashidi (2016:122) dalam Kurniawati (2019) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan ataupun perilaku pegawai dalam melaksanakan serta mendukung bidang kerjanya. Lebih lanjut Chan (2006) mengutarakan pendapat bahwa kompetensi pegawai merupakan pencerminan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai tersebut (Kurniawati, 2019).

Harris (dalam Rahmadhani, 2018) menjelaskan kompetensi sebagai suatu pengetahuan dasar yang meliputi kemampuan hingga segala syarat yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan untuk mencapai tujuan dan kesuksesan. Definisi kompetensi selanjutnya dapat diartikan sebagai padupadan dari suatu pengetahuan, keterampilan melaksanakan pekerjaan, serta sikap individu (pegawai)

yang menunjukkan kemampuan dalam pelaksanaan tugas dengan baik. Oleh karena itu menurut Rahmadhani (2018), kompetensi menjadi faktor dasar yang perlu dimiliki seorang pegawai yang kelak akan menjadikannya mempunyai kelebihan serta menjadikannya berbeda dengan orang lain sehingga seorang pegawai berkompoten menjadi seorang yang penuh percaya diri dengan penguasaan serta pengetahuan yang dimiliki, sikap positif dalam melaksanakan pekerjaan serta keterampilan dasar dalam bekerja (Rahmadhani, 2018).

Kompetensi juga didefinisikan oleh Spencer dan Spencer (1993) dalam penelitian Kurniawati (2019) yakni karakteristik dasar pegawai yang kaitannya dengan efektivitas kinerja maupun kinerja superior dalam dalam pelaksanaan pekerjaan. Selanjutnya Robbins (2007) dalam Kurniawati (2019) berpendapat mengenai kompetensi sebagai kapasitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dimana kompetensi juga menjadi bagian dari karakteristik paling mendasar yang dapat dikaitkan pada proses peningkatan kinerja seorang pegawai sebagai individu maupun sebagai bagian dari tim.

Dari berbagai literatur yang merupakan hasil kajian empirik maupun konseptual, definisi tentang kompetensi secara umum dapat dilihat dari dua perspektif. Perspektif yang pertama menggambarkan kompetensi dari sudut pandang organisasi, yang mana kompetensi digambarkan sebagai pengetahuan, kepakaran dan kemampuan suatu organisasi yang dapat menjadikan organisasi tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengertian kompetensi dalam hal ini terkonsentrasi pada kompetensi suatu organisasi sebagai

suatu kesatuan dan menyeluruh. Sedangkan perspektif kedua mengarah pada kompetensi yang dimiliki individu. Dalam konteks ini, kompetensi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik yang dapat diidentifikasi dari seseorang yang melakukan pekerjaannya secara efektif. Karakteristik tersebut dapat meliputi motif, sifat, keterampilan, citra diri, peranan sosial dan pengetahuan yang dimiliki (Kartika & Sugiarto, 2016).

Williams dalam penelitian Kartika & Sugiarto (2016) mengemukakan bahwa kompetensi individu menggambarkan apa yang seseorang mampu lakukan dan termasuk kombinasi motif dan sifat, citra diri seseorang dan peran sosialnya, keterampilan dan pengetahuan.

Pengukuran serta indikator yang dapat digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui kompetensi pegawai yakni indikator yang telah dikemukakan oleh Spencer dan Spencer dalam Rahmadhani (2018) dengan penetapan lima karakteristik utama dari kompetensi yang meliputi:

- 1) Motif sebagai sesuatu tujuan yang secara konsisten diinginkan ataupun dipikirkan pegawai untuk melakukan tindakan. Motif dapat mendorong, memilih perilaku tertentu ataupun mengarahkan ke suatu tujuan tertentu.
- 2) Sifat sebagai karakteristik fisik ataupun konsistensi respon pada berbagai situasi ataupun informasi.
- 3) Konsep diri sebagai nilai-nilai, citra diri serta sikap yang dimiliki seseorang pegawai. Kepercayaan diri dapat menjadi keyakinan seorang pegawai bahwa

mereka dapat bekerja secara efektif dalam dalam berbagai situasi merupakan bagian yang tidak terlepas dari konsep diri seorang pegawai.

- 4) Pengetahuan sebagai informasi yang dimiliki pegawai pada bidang tertentu dimana pengetahuan menjadi sekumpulan kompetensi yang komplit.
- 5) Keterampilan dapat diartikan sebagai kemampuan melaksanakan tugas fisik ataupun mental serta keterampilan kognitif yang termasuk proses analisis konseptual.

2.1.3. Konsep Masa Kerja

Nitisemito (1996) dalam penelitian Wungow et al., (2016) berpendapat bahwa adanya istilah *length of service* ataupun masa kerja merupakan konsep bagi pegawai yang telah menyumbangkan tenaga serta waktunya untuk organisasi terkait sejauh mana seorang pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang memuaskan sesuai kecakapan, keterampilan serta kemampuan tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan.

Nawawi (1981: 21) mengemukakan pengertian masa kerja dalam penelitian Wungow et al., (2016) sebagai pengalaman masa di lalu yang akan sangat berguna serta mendukung proses pengembangan pengetahuan pegawai dalam menghadapi tantangan serta permasalahan sehingga tidak jarang pula terdapat beberapa pegawai yang tidak melaksanakan tugasnya secara baik dan hal tersebut secara psikologis menunjukkan kondisi dimana mereka belum matang pada proses pelaksanaan tugas, serta masih memerlukan sejumlah waktu tertentu yang cukup lama untuk memahami kondisi pekerjaan serta organisasinya. Lebih lanjut definisi

pengalaman yang dikemukakan oleh Surachmad (1982: 26) dalam penelitian Wungow et al., (2016) sebagai proses pembelajaran yang dapat menghasilkan perubahan menuju arah kematangan pola tingkah laku, penambahan akan pengertian terhadap pekerjaan serta proses pembelajaran informasi yang berlangsung.

Masa kerja merupakan waktu yang telah dilalui seorang pegawai untuk menyumbangkan tenaganya demi melaksanakan tujuan organisasi yang telah ditentukan(Wungow et al., 2016). Semakin lama masa kerja pegawai dapat diasumsikan akan meningkatkan kemampuan kerja seiring penambahan masa kerja(Mukharom, 2012).

Definisi selanjutnya tentang masa kerja menurut Alwi (2001) dalam penelitian Irma Dwi Kurniawati (2014) bahwa masa kerja merupakan jangka waktu yang telah dilalui atau lama seorang pegawai bekerja dalam suatu organisasi, instansi, maupun kantor.

Masa kerja dapat pula berimplemenatasi pada pelaksanaan tugas-tugas seorang pegawai sebagai wujud kemampuan intelegensi yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk pertimbangan strategi selanjutnya (Koesindratmono & Berlian, 2011; Irma Dwi Kurniawati, 2014). Keterikatan kerja dipengaruhi beberapa faktor seabagaimana pendapat Demerouti dalam Gumilar (2018) yang mencakup:

1. Tuntutan kerja yang merupakan aspek-aspek fisik, sosial, maupun organisasi dari pekerjaan

2. Sumber daya pekerjaan yakni keterikatan dalam proses kerja yang juga dapat dipengaruhi oleh sumber daya pekerjaan, yaitu aspek-aspek sosial, organisasi yang sebagai media pencapaian tujuan, pengurangan tuntutan kerja secara fisiologis ataupun psikologis, serta stimulasi pertumbuhan dan pengembangan individu serta aspek fisik dari seorang pegawai yang meliputi empat faktor yakni (1) otonomi, (2) dukungan sosial, (3) bimbingan dari atasan, (4) kesempatan untuk pengembangan diri secara profesional.
3. Sumber daya pribadi atau *personal resource* yakni aspek diri seorang pegawai yang umumnya dapat dihubungkan dengan kondisi gembira serta timbulnya perasaan bahwa pegawai tersebut mampu mengontrol, memanipulasi, serta memberi dampak pada lingkungan kerja sesuai kemampuan dan keinginannya dengan tipikal sumber daya pribadi yakni self-efficacy (keyakinan diri) serta Optimism (optimisme) yang terkait dengan bagaimana seseorang meyakini bahwa dia memiliki potensi untuk dapat berhasil serta meraih kesuksesan dalam hidup(Gumilar, 2018).
4. Kepribadian atau *personality* berhubungan erat pada keterikatan kerja berdasarkan karakteristik watak dalam melaksanakan pekerjaan(Gumilar, 2018).

Menurut Finney (dalam Gumilar, 2018) karyawan yang memiliki ikatan dengan pekerjaannya memiliki sifat umum yaitu:

- 1) Menyenangi pekerjaan mereka dan memahami kontribusi pekerjaan mereka pada tujuan yang lebih besar

- 2) Mempercayai visi dan misi organisasi mereka
- 3) Dapat dipercaya dan saling percaya satu sama lain
- 4) Merupakan sumber tetap ide-ide baru yang hebat
- 5) Mengetahui bahwa manajer mereka menghormati mereka
- 6) Tidak memerlukan pendisiplinan dan mereka hanya memerlukan kejelasan, komunikasi dan konsistensi
- 7) Selalu meningkatkan kebenaran keterampilan mereka dengan sikap positif, fokus, keinginan, antusiasme, kreativitas dan daya tahan
- 8) Menghormati manajer mereka
- 9) Memberikan yang terbaik kepada organisasi.

Berdasarkan uraian dari Finney dan Demerouti dalam Gumilar (2018) maka indikator pengukuran masa kerja yang berkaitan kepada kualitas pelayanan administrasi untuk penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Tanggap akan pengajuan administrasi
- 2) Pelayanan dilaksanakan secara professional
- 3) Pelayanan yang memuaskan
- 4) Memberi pelayanan terbaik

2.1.4. Konsep Kualitas Pelayanan Administrasi

Tjiptono dalam Resusun et al., (2019) mendefinisikan kualitas sebagai mutu pelayanan jasa. Diperlukan suatu cara dalam memberi penjelasan mengenai makna dari mutu yang terbebas dari adanya opini yang bersifat subjektif. Selanjutnya yakni

pelayanan yang berasal dari kata “layan” pengan artian memberi pertolongan dalam hal penyediaan berbagai aspek yang butuhkan oleh orang lain untuk melaksanakan kegiatan melayani(Fitriana, 2014).

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2006: 26-27) dalam Hayati et al., (2018) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Parasuraman, et.al (dalam Kotler,2003) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen(Arimawati, 2013)

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang berasal dari serangkaian riset pada bidang marketing yang dapat dipahami secara berbeda mengenai harapan penerima layanan dengan persepsi dari kinerja pelayanan yang diperoleh(Rahmawati, 2010). Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai anggapan dari penerima layanan pengguna mengenai baik ataupun buruknya suatu pelayanan. Adapun kualitas dari pelayanan berdasarkan persepsi kinerja sebagai proses pelayanan yakni kegiatan pemberian layanan terbaik ataupun prima yang di miliki oleh pihak yang menyediakan layanan(Rahmawati, 2010).

Sinambela (2010:6) dalam Guntara & Suryani(2017) menyatakan kualitas sebagai segala sesuatu yang dilakukan penyedia layanan agar mampu memenuhi

ekspektasi dari penerima layanan karena kualitas dari pelayanan tidak sekedar dinilai dari sudut pandang penyedia layanan namun harus juga dipandang dari sudut pandang pihak yang menerima layanan. Zeithaml & Berry memberi penjelasan yang kurang lebih sama dengan pendapat sebelumnya dengan menjelaskan layanan sebagai langka strategi yang diambil dan merupakan dasar untuk upaya yang dilaksanakan organisasi dalam tujuan untuk meraih sukses dan keberlanjutan (Noer Bahry Noor, Burhanuddin Bahar, 2013).

Mahendra (2008) dalam Rahmawati (2010) juga memberi penjelasan mengenai kualitas pelayanan sebagai berhubungan antara produk layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dari pihak yang menjadi pengguna dari layanan tersebut sehingga kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai respon serta persepsi penerima layanan akan baik buruknya layanan yang telah didukung adanya penerapan teknologi informasi (Ruffiah & Muhsin, 2018).

Hayati et al., (2018) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Parasuraman dalam Kotler (2003) menjelaskan kualitas layanan akan dapat menjadi pembanding antara layanan yang telah dirasakan dengan standar kualitas layanan yang sesuai harapan (Arimawati, 2013).

Dimensi pelayanan berkualitas menurut pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Hayati et al., (2018) yaitu:

- 1) Keandalan (reliability)
- 2) Daya tanggap (responsiveness)
- 3) Jaminan (assurance)
- 4) Empati (empathy)
- 5) Bukti langsung (tangibles)

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti(Tahun)	Judul	Hasil Penelitian
Rahmawati (2010)	Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny	Pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pegawai administrasi
Nurmasitha (2013)	Pengaruh Kompetensi	Kompetensi pegawai

	Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo)	mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.
Sari (2017)	Pengaruh Kompetensi Pegawai, Lingkungan Kerja Fisik, Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Karangmoncol Kabupaten Purbalingga	Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi
Ruffiah & Muhsin, (2018)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Budaya Organisasi, Dan Gaya	Peningkatan kualitas pelayanan dapat dicapai dengan meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi

	<p>Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kualitas Pelayanan</p>	
Kurniawati (2019)	<p>Pengaruh disiplin kerja, lingkungan kerja fisik dan kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di universitas lampung</p>	<p>Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan</p>
Haryadi (2019)	<p>Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pendampingan Peserta Binaan Sosial Di Satuan Pelayanan Rehabilitasi Tuna Sosial Cibadak Sukabumi</p>	<p>Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan</p>
Guntara & Suryani, (2017)	<p>Pengaruh Pengolahan Koleksi, Kompetensi Pengelola, Dan Fasilitas</p>	<p>Kompetensi mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan</p>

	Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan	
Noer Bahry Noor, Burhanuddin Bahar (2013)	Pengaruh Antara Penggunaan Teknologi Informasi, Implementasi Strategi Diferensiasi, Dan Kualitas Layanan Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Rumah Sakit Haji Makassar	Teknologi informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan
Setriyanti et al., (2019)	Studi Tentang Penggunaan Fasilitas Pendidikan Berbasis Teknologi Informasi Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas pendidikan berbasis teknologi informasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dalam penggunaannya belum berjalan dengan baik karena ketersediaan kapasitas jaringan internet belum cukup terpenuhi sehingga

		<p>menghambat pengelolaan dan penyebaran informasi. Kurangnya koordinasi dan kerjasama antara sumberdaya pengelola. Hal ini mengakibatkan ketersediaan sumberdaya manusia yang ada kurang maksimal dalam melakukan tugas dan fungsi mereka masing-masing serta beban kerja yang tidak seimbang dan kurangnya tingkat kedisiplinan yang dimiliki oleh sumberdaya pengelola tersebut. Disamping itu selama ini kepedulian dan dukungan dari pihak fakultas itu sendiri masih kurang sehingga sistem dan program yang masih belum cukup menunjang penyelenggaraan pendidikan secara baik.</p>
--	--	--

Rahmadhani (2018)	Pengaruh Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kuranji Kota Padang	Hasil analisis data menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kualitas pelayanan administrasi.
Irma Dwi Kurniawati, (2014)	Masa Kerja Dengan Jobengagement Pada Karyawan	Masa kerja merupakan kondisi personal seseorang dalam konsep karakter individu yang sering dikaji. Masa kerja yang cukup lama sangat identik dengan senioritas dalam suatu organisasi.
Lee et al(2009)	Determinants affecting user satisfaction with campus portal services in Korea	Universitas Korea saat ini terlibat dalam pembangunan jaringan komunikasi informasi terpadu dan pengembangan sistem yang luas untuk pengelolaan pendidikan, administrasi, studi, dan pendaftaran bagi siswa

		mengajukan diri dari konsep sebelumnya sistem informasi untuk manajemen pendidikan.
Suharno & Despinur (2017)	The Impact Of Work Motivation And Competence On Employee Performance Through Service Quality In Administrative Staff Of Universitas Negeri Jakarta, Indonesia	Penelitian ini membuktikan bahwa 3 hipotesis dari 5 hipotesis diterima, yaitu, kompetensi karyawan yang mempengaruhi kualitas layanan, motivasi karyawan yang dipengaruhi kinerja karyawan, dan kualitas layanan yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sementara di sisi lain, kedua hipotesa itu ditolak; motivasi karyawan tidak dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kompetensi karyawan tidak dapat mempengaruhi kinerja kerja.
Sultan & Wong, (2010)	Performance-based service quality model: An	Manajemen mutu dibutuhkan dalam pendidikan tinggi

	empirical study on Japanese universities	karena memiliki dua fungsi inti yakni pelayanan dan pendidikan.
Gorla et al., (2010)	Organizational impact of system quality, information quality, and service quality	Meningkatnya ketergantungan organisasi pada sistem informasi mendorong perhatian manajemen terhadap peningkatan kualitas sistem informasi. Kualitas teknologi informasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
Martins et al., (2019)	Assessing The Success Behind The Use Of Education Management Information Systems In Higher Education	Lembaga pendidikan telah terlibat dalam menggabungkan sistem informasi dan teknologi yang memungkinkan untuk manajemen yang lebih efisien pasar sumber daya mereka dan "bisnis" dan, secara paralel, juga memungkinkan bagi siswa untuk secara aktif

		berinteraksi dengan seluruh lingkup proses pembelajaran (Profesor, materi belajar, penilaian, dan kolega), sehingga memicu kinerja dan keberhasilan kedua belah pihak
--	--	---

Sumber: Telaah Literatur(2020)

2.3. Kerangka Konseptual

2.3.1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kompetensi Pegawai

Walter Buckingham pada peneltian Pariyatin (2015) menyatakan bahwa teknologi merupakan ilmu pengetahuan yang diterapkan ke dalam seni industri, mencakup alat-alat yang memungkinkan terlaksananya efisiensi tenaga kerja menurut keragaman kemampuan dan meningkatkan kompetensi pegawai.

Hemani dan Rashidi (2016:122) dalam Kurniawati (2019) mendefenisikan kompetensi sebagai kemampuan ataupun perilaku pegawai dalam melaksanakan serta mendukung bidang kerjanya. Lebih lanjut Chan (2006) mengutarakan pendapat bahwa kompetensi pegawai merupakan pencerminan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai tersebut(Kurniawati, 2019).

2.3.2. Pengaruh Masa Kerja Terhadap Kompetensi Pegawai

Nitisemito (1996) dalam penelitian Wungow et al., (2016) berpendapat bahwa adanya istilah *length of service* ataupun masa kerja merupakan konsep bagi pegawai yang telah menyumbangkan tenaga serta waktunya untuk organisasi terkait sejauh mana seorang pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang memuaskan sesuai kecakapan, keterampilan serta kemampuan tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan. Dalam hal ini masa kerja dapat memberi pengaruh terhadap kompetensi.

Dari berbagai literatur yang merupakan hasil kajian empirik maupun konseptual, definisi tentang kompetensi secara umum dapat dilihat dari dua perspektif. Perspektif yang pertama menggambarkan kompetensi dari sudut pandang organisasi, yang mana kompetensi digambarkan sebagai pengetahuan, kepakaran dan kemampuan suatu organisasi yang dapat menjadikan organisasi tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengertian kompetensi dalam hal ini terkonsentrasi pada kompetensi suatu organisasi sebagai suatu kesatuan dan menyeluruh. Sedangkan perspektif kedua mengarah pada kompetensi yang dimiliki individu. Dalam konteks ini, kompetensi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik yang dapat diidentifikasi dari seseorang yang melakukan pekerjaannya secara efektif. Karakteristik tersebut dapat meliputi motif, sifat, keterampilan, citra diri, peranan sosial dan pengetahuan yang dimiliki (Kartika & Sugiarto, 2016).

2.3.3. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan

Mawhinney dan Lederer (1990) dalam Jin (2003) menjelaskan pengembangan model penelitian yang menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai fungsi dari organisasi, personal, sistem teknologi informasi dan perlengkapan dalam melakukan processing. Dari proses tersebut akan dihasilkan data sebagai bentuk informasi. Gellinas and Dull (2012:12) menjelaskan informasi sebagai hasil olah data yang ditunjukkan kedalam bentuk data yang akan berguna bagi aktifitas pengambilan keputusan. Selanjutnya pendapat dari Rommey dan Steinbart (2015:4) mengenai informasi sebagai sekumpulan hasil olah data yang diproses untuk tujuan pengambilan keputusan berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima.

Tjiptono dalam Resusun et al., (2019) mendefinisikan kualitas sebagai mutu pelayanan jasa. Diperlukan suatu cara dalam memberi penjelasan mengenai makna dari mutu yang terbebas dari adanya opini yang bersifat subjektif. Selanjutnya yakni pelayanan yang berasal dari kata “layan” pengan artian memberi pertolongan dalam hal penyediaan berbagai aspek yang butuhkan oleh orang lain untuk melaksanakan kegiatan melayani (Fitriana, 2014).

2.3.4. Pengaruh Masa Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan

Nitisemito (1996) dalam penelitian Wungow et al., (2016) berpendapat bahwa adanya istilah *length of service* ataupun masa kerja

merupakan konsep bagi pegawai yang telah menyumbangkan tenaga serta waktunya untuk organisasi terkait sejauh mana seorang pegawai mampu menghasilkan pekerjaan yang memuaskan sesuai kecakapan, keterampilan serta kemampuan tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan.

2.3.5. Pengaruh Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan

Hemani dan Rashidi (2016:122) dalam Kurniawati (2019) mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan ataupun perilaku pegawai dalam melaksanakan serta mendukung bidang kerjanya. Lebih lanjut Chan (2006) mengutarakan pendapat bahwa kompetensi pegawai merupakan pencerminan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai tersebut(Kurniawati, 2019).

Kompetensi seorang pegawai akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi seperti penelitian yang telah dilaksanakan oleh Nurmasitha (2013) dan Sari (2017) yang menemukan fakta empiris bahwa adanya kompetensi dari pegawai akan memberi pengaruh pada proses serta dari kualitas pelayanan administrasi.

2.3.6. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui kompetensi

Mortensen (1988) dalam Jin (2003) memberi penjelasan mengenai teknologi informasi yang telah telah menjadi komponen tidak terpisahkan dari proses operasional perkantoran. Hal tersebut juga berlaku untuk aktivitas

administrasi perguruan tinggi. Meskipun terdapat banyak penyedia program tetapi tetap akan mengalami kesulitan jika digunakan oleh personal yang tidak kompeten. Pemahaman secara 'lengkap dari sistem merupakan kunci dari efektivitas penggunaan sistem tersebut. Mawhinney dan Lederer (1990) dalam Jin (2003) menjelaskan pengembangan model penelitian yang menggambarkan pemanfaatan teknologi informasi sebagai fungsi dari organisasi, personal, sistem teknologi informasi dan perlengkapan dalam melakukan processing. Dari proses tersebut akan dihasilkan data sebagai bentuk informasi.

Gellinas and Dull (2012:12) menjelaskan informasi sebagai hasil olah data yang ditunjukkan kedalam bentuk data yang akan berguna bagi aktifitas pengambilan keputusan. Selanjutnya pendapat dari Rommey dan Steinbart (2015:4) mengenai informasi sebagai sekumpulan hasil olah data yang diproses untuk tujuan pengambilan keputusan. Oleh karena itu teknologi informasi yang tersedia sangat ditunjang oleh kompetensi penggunanya dalam melaksanakan pelayanan administrasi yang baik.

Hemani dan Rashidi (2016:122) dalam Kurniawati (2019) mendefenisikan kompetensi sebagai kemampuan ataupun perilaku pegawai dalam melaksanakan serta mendukung bidang kerjanya. Lebih lanjut Chan (2006) mengutarakan pendapat bahwa kompetensi pegawai merupakan pencerminan dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap pegawai tersebut(Kurniawati, 2019). Adapun Tjiptono dalam Resusun et al., (2019)

mendefinisikan kualitas sebagai mutu pelayanan jasa. Diperlukan suatu cara dalam memberi penjelasan mengenai makna dari mutu yang terbebas dari adanya opini yang bersifat subjektif. Selanjutnya yakni pelayanan yang berasal dari kata “layan” pengan artian memberi pertolongan dalam hal penyediaan berbagai aspek yang butuhkan oleh orang lain untuk melaksanakan kegiatan melayani (Fitriana, 2014).

2.3.7. Pengaruh Masa Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui kompetensi

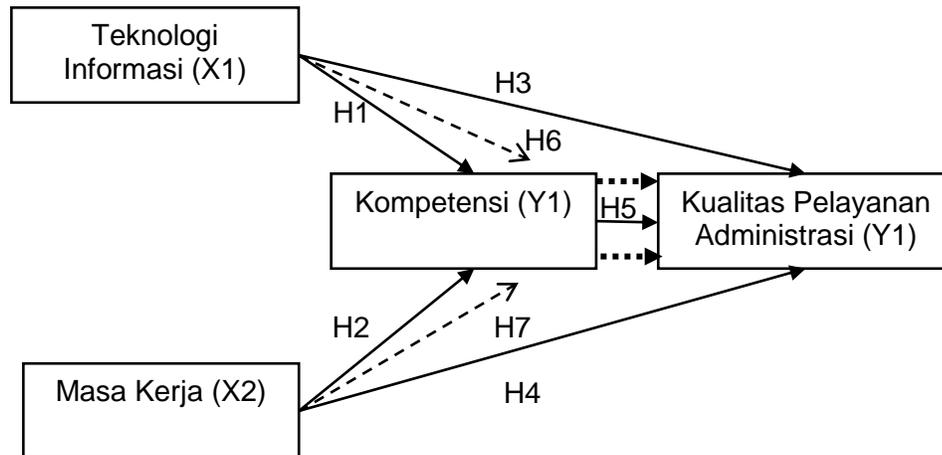
Masa kerja merupakan waktu yang telah dilalui seorang pegawai untuk menyumbangkan tenaganya demi melaksanakan tujuan organisasi yang telah ditentukan (Wungow et al., 2016). Semakin lama masa kerja pegawai dapat diasumsikan akan meningkatkan kompetensi kerja seiring pertambahan masa kerja (Mukharom, 2012).

Dari berbagai literatur yang merupakan hasil kajian empirik maupun konseptual, definisi tentang kompetensi secara umum dapat dilihat dari dua perspektif. Perspektif yang pertama menggambarkan kompetensi dari sudut pandang organisasi, yang mana kompetensi digambarkan sebagai pengetahuan, kepakaran dan kemampuan suatu organisasi yang dapat menjadikan organisasi tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan para pesaingnya. Pengertian kompetensi dalam hal ini terkonsentrasi pada kompetensi suatu organisasi sebagai suatu kesatuan dan menyeluruh. Sedangkan perspektif kedua mengarah pada kompetensi yang dimiliki

individu. Dalam konteks ini, kompetensi diartikan sebagai karakteristik-karakteristik yang dapat diidentifikasi dari seseorang yang melakukan pekerjaannya secara efektif. Karakteristik tersebut dapat meliputi motif, sifat, keterampilan, citra diri, peranan sosial dan pengetahuan yang dimiliki (Kartika & Sugiarto, 2016). Dengan adanya kompetensi yang baik yang ditunjang oleh teknologi informasi maka akan dapat memberi pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi.

Mahendra (2008) dalam Rahmawati (2010) memberi penjelasan mengenai kualitas pelayanan sebagai berhubungan antara produk layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dari pihak yang menjadi pengguna dari layanan tersebut sehingga kualitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai respon serta persepsi penerima layanan akan baik buruknya layanan yang telah didukung adanya penerapan teknologi informasi (Ruffiah & Muhsin, 2018)

Berdasarkan penjelasan di atas maka kerangka konseptual dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.4. Hipotesis

- 1) Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi.
- 2) Masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi
- 3) Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi
- 4) Masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi.
- 5) Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi.
- 6) Teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi jika dimediasi oleh kompetensi
- 7) Masa kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi jika dimediasi oleh kompetensi.