

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
EFEKTIVITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN SDM  
(Studi Kasus Pada PT PLN Persero Rayon Kota Depok)**

**Raymundus I Wayan Ray**  
**FISIP - UNIVERSITAS 17 Agustus 1945 Jakarta**

raymondray1506@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze and know; (1) the amount of influence of management information system on effectiveness of HR decision making at PT. PLN (Persero) Rayon Depok City (2) the amount of influence of service quality to the effectiveness of HR decision making at PT. PLN (Persero) Rayon Depok City (3) the magnitude of the influence of management information systems and service quality simultaneously to the effectiveness of HR decision making at PT. PLN (Persero) Rayon Depok City. This research is an ex-post facto research with quantitative approach. Subjects in this study were all employees of PLN (Persero) Rayon City Depok and sampled as many as 100 people. Methods of data collection using questionnaires and documentation. Test instrument validity using Product Moment correlation and reliability test using Alpha Cronbach's. The prerequisite analysis test consists of normality test, linearity test, and multicollinearity test. Hypothesis test consists of simple regression test and multiple regression test. The results showed that; (1) there is a positive and significant influence of management information system on effectiveness of HR decision making with  $r_{x1y} = 0,705$ ;  $r_{1x1y} = 0,496$ ;  $t_{hitung} (9,811) > t_{table} (1,984)$  at significance level of 5%; and effective contribution of 38.7%; (2) there is a positive and significant effect of service quality on the effectiveness of HR decision making with  $r_{x2y} = 0,596$ ;  $r_{2x1y} = 0.356$ ;  $t_{hitung} (7,342) > t_{table} (1,984)$  at significance level 5%; and effective contribution of 14.5%; (3) there is positive and significant influence of management information system and service quality to effectiveness of HR decision making with  $R_y (1,2) = 0,729$ ;  $R_{2y} (1,2) = 0,529$ ; value  $F_{count} (54,548) > F_{table} (3,090)$  at 5% significance level; and an effective contribution of 52.9%.*

**Keywords: Management Information System, Service Quality, Effectiveness of HR Decision Making.**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui; (1) besarnya pengaruh sistem informasi manajemen terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok (2) besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok (3) besarnya pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok. Penelitian ini merupakan penelitian *ex-post facto* dengan pendekatan kuantitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai PLN (Persero) Rayon Kota Depok dan diambil sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's*. Uji prasyarat analisis terdiri dari uji normalitas, uji linearitas, dan uji multikolinieritas. Uji hipotesis terdiri dari uji regresi sederhana dan uji regresi ganda. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa; (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan sistem informasi manajemen terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM dengan  $r_{x1y} = 0,705$ ;  $r_{1x1y} = 0,496$ ;  $t_{hitung} (9,811) > t_{tabel} (1,984)$  pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 38,7%; (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM dengan  $r_{x2y} = 0,596$ ;  $r_{2x1y} = 0,356$ ;  $t_{hitung} (7,342) > t_{tabel} (1,984)$  pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 14,5%; (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM dengan  $R_{y(1,2)} = 0,729$ ;  $R_{2y} (1,2) = 0,529$ ; nilai  $F_{hitung} (54,548) > F_{tabel} (3,090)$  pada taraf signifikansi 5%; dan sumbangan efektif sebesar 52,9%.

**Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM.**

## PENDAHULUAN

Informasi sangat diperlukan oleh pihak manajemen dalam upaya untuk mengambil keputusan yang merupakan bagian yang sangat penting dalam perusahaan. Sumber informasi yang akurat dan dapat dipercaya bagi pihak pengambil keputusan merupakan hal terpenting untuk dapat menentukan dan membuat keputusan-keputusan strategis terhadap langkah apa saja yang akan ditempuh oleh perusahaan dalam mencapai tujuan. Perusahaan dapat melakukan aktivitas operasionalnya dengan baik apabila orang-orang yang ada di dalamnya saling berinteraksi atau bekerjasama dalam mewujudkan efektivitas sistem informasi perusahaan. Untuk menciptakan kerjasama yang baik sangat diperlukan komunikasi karena apabila efektivitas kualitas sistem informasi manajemen dapat terwujud maka dengan sendirinya kerjasama dan kualitas pelayanan yang baik dapat diciptakan.

Pengambilan keputusan yang tepat dan bijaksana adalah bagaimana para pengambil keputusan secara cermat menetapkan kebijakan strategi yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. Strategi ini adalah telaah kepada alternatif pilihan peluang yang tersedia untuk efektivitas pengambilan keputusan yang tepat dari hasil sistem informasi manajemen yang diperoleh oleh efektivitas pengambil keputusan. Peranan Sistem Informasi Manajemen dan kualitas pelayanan sangat mendukung dalam kegiatan operasional perusahaan adalah sangat mutlak. Mutlaknya Sistem Informasi Manajemen dan kualitas pelayanan tersebut terlihat dari besarnya andil yang diberikan komunikasi dalam memenuhi kebutuhan informasi dalam organisasi. Kenyataan menunjukkan bahwa perusahaan modern saat ini mengikut sertakan kebutuhan informasi sebagai dasar dalam mengembangkan perusahaan dimasa yang akan datang. Artinya peran serta Sistem Informasi Manajemen dan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan.

Efektivitas pengambilan keputusan dalam pekerjaan adalah tergantung kepada bagaimana proses komunikasi dapat diterima oleh responden dan seberapa besar umpan balik yang diinginkan oleh pimpinan dari informasi yang diberikan. Apabila Kualitas Sistem Informasi Manajemen yang diterapkan tidak baik maka beberapa fungsi dalam organisasi juga tidak baik namun sebaliknya jika komunikasi

dilakukan dengan baik maka efektivitas pengambilan keputusan dapat dilaksanakan dengan baik pula. Prosedur dan sistem komando dalam perusahaan harusnya menjadi perhatian perusahaan untuk lebih mengetahui peranan dari sistem yang berlaku akan mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan. Akurasi data yang diperoleh juga merupakan sarana pendukung untuk pengambil keputusan membuat keputusan yang tepat. Sebuah organisasi juga tidak akan berkembang apabila sumber daya manusia di dalamnya tidak memiliki rasa memiliki dan keinginan untuk memajukan organisasi dari dalam diri mereka.

Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok, merupakan suatu organisasi atau perusahaan yang dimiliki dan dikelola oleh Negara yang bergerak dibidang pengadaan listrik bagi kebutuhan rumah tangga dan industri di suatu wilayah serta melayani pembayaran biaya listrik, penambahan daya listrik, pelayanan gangguan dan penyambungan baru listrik. Peneliti melihat betapa pentingnya sistem informasi dan kualitas pelayanan khususnya dalam bidang kepegawaian agar efektivitas dari organisasi dapat tercapai tentu saja PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok sebagai penyelenggara institusi, penyelenggara jasa kelistrikan melakukan penghimpunan informasi dalam Sistem Informasi Kepegawaian (SIPEG) dengan menggunakan sistem informasi berbasis teknologi untuk membantu kelancaran pembuatan dokumen penunjang serta data laporan pegawai. Pada intinya, bahwa dengan sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan yang berkualitas akan memperlancar organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Deputi Manajer SDM dan Administrasi mengungkapkan langkah untuk meraih efektivitas organisasi, bahwa untuk menghadapi tantangan yang semakin terbuka dan kompetitif dalam bisnis bidang ketenaga listrikan di Indonesia, PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok secara terus-menerus memfokuskan perkembangan strategi penajaman kompetensi sumber daya manusia. Strategi tersebut antara lain dilakukan dengan meningkatkan kompetensi personal, yaitu paduan dari pengetahuan, keterampilan dan tingkah laku positif yang memberi ciri sumber daya manusia pada PT PLN (persero). Rayon Kota Depok

Kompetensi personal tersebut kemudian diarahkan menjadi kompetensi kelompok yang pada gilirannya akan meningkatkan daya saing dan bersinergi untuk mencapai efektivitas perusahaan dan membawa PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok pada kinerja perusahaan kelas dunia. Namun pada kenyataannya, efektivitas dan rendahnya efisiensi kerja karyawan yang belum tercapai merupakan salah satu masalah yang terjadi selama ini. Hal ini dibuktikan dengan ketidak disiplin pegawai, kesenjangan yang terjadi antar devisi, kurangnya pengalaman dalam menjalankan program aplikasi komputer dalam perusahaan. Sehingga mengakibatkan kesalahan dalam bertindak.

Jika ditarik kesimpulan dengan berbagai keterangan yang telah diuraikan, sistem informasi manajemen dibutuhkan untuk memantau dan memperbaiki profesionalisme dan kualitas pelayanan para pegawai. Untuk itu diperlukan sistem informasi manajemen yang berintegrasi dan pelayanan yang berkualitas dengan maksud mencapai efektivitas, khususnya efektivitas pengambilan keputusan sumber daya manusia pada PT PLN (persero) Rayon Kota Depok. Dari hasil penelitian yang dilaksanakan menunjukkan bahwa (1) Sistem informasi Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas

Pengambilan Keputusan SDM pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas Pengambilan Keputusan SDM pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok (3) Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas Pengambilan Keputusan SDM pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok.

## **KAJIAN TEORI**

### **Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen pada dasarnya merupakan sebuah aplikasi dari sistem informasi yang digunakan dalam ruang lingkup manajemen. Biasanya, kebanyakan sistem informasi manajemen tersebut digunakan di perusahaan atau organisasi pemerintah yang memiliki banyak jajaran manajemen. Pengertian sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengolah dan mengumpulkan data untuk menyediakan informasi yang berguna untuk semua tingkat manajemen didalam kegiatan perencanaan dan pengendalian (Jogiyanto Hartono, 2008:700).

Pengertian sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang berwenang dalam mengumpulkan dan mengolah data guna menyediakan informasi yang bermanfaat bagi semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian. (Danu Wira Pangestu, 2007)

Sistem Informasi Manajemen atau SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa. (McLeod dan Schell dalam Zakiyudin, 2011)..

Berdasarkan berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa SIM merupakan pengelolaan sumber daya informasi secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kinerja organisasi.

### **Tugas dan Fungsi Sistem Informasi Manajemen**

Tugas dan fungsi SIM terdiri atas: 1) Tugas SIM a. Pengumpulan Data Bagian pengumpul data bertugas untuk mengumpulkan data baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Pihak dalam perusahaan yang menjalankan tugas ini diambil dari seluruh unit kerja yang ada dalam organisasi, sehingga setiap unit kerja terwakili dalam SIM. b. Penyimpanan Data Data yang telah terkumpul selanjutnya disimpan untuk segera diproses atau ditunda pemrosesannya, tergantung kebutuhan para manajer. c. Pemrosesan Data Pemrosesan data dapat dilakukan oleh satu atau beberapa ahli. Bila datanya terlalu banyak, jasa dari tenaga-tenaga pengumpul dan insidental dapat dimanfaatkan. Bagian inilah yang membuat data itu berubah bentuk menjadi informasi yang disesuaikan dengan permintaan manajer. d. Pemrogram Data Setiap komputer memiliki bahasanya sendiri-sendiri. Agar komputer dapat melaksanakan tugasnya, maka perintah-perintah terhadap data yang terkumpul harus diubah

terlebih dahulu sesuai dengan bahasa yang digunakan. Pekerjaan inilah yang disebut memprogram, yang biasa dilakukan oleh orang-orang yang ahli di bidang komputer. (Jondhy, 2013)

### **Fungsi SIM**

SIM berfungsi adalah sebagai berikut : a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi. b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis. c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif. d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi. e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi. f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru. g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem. h. Mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka. i. Mengolah dokumen-dokumen transaksi yang terjadi.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2011:40) Pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun juga dengan produk, jasa proses dan lingkungannya. Penilaian dari kualitas pelayanan dilakukan pada saat terjadinya pelayanan publik tersebut.

Sedarmayanti (2013:207) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi: a. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. b. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik. c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. d. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan. Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan

jika kualitas pelayanan publik harus diukur dan dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sampara Lukman (2001:12) yang menyatakan bahwa, Kualitas pelayanan berhasil dibangun, apabila pelayanan yang diberikan kepadapelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah pelayanan, bukan datang dari aparatur yang memberikan pelayanan, melainkan datang dari pengguna jasa layanan.

Pengertian-pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan tersebut. Proses penentuan suatu kualitas pelayanan yang diberikan merupakan penilaian dari penerima jasa berdasarkan sudut pandang dan persepsi pelanggan atas jasa pelayanan yang didapatkan. Persepsi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan merupakan penilaian menyeluruh dari suatu penilaian pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berdasarkan pada kepuasan pelanggan. Jika suatu kepuasan tercipta maka persepsi suatu pelayanan yang berkualitas akan tumbuh.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pihak yang dilayani atau pelanggan. Pelayanan yang baik tentunya akan memberikan penilaian yang baik pula dari para pelanggan, tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan maka akan menimbulkan kekecewaan pelanggan dan bisa memperburuk citra instansi pemberi layanan. Vincent Gaspersz (2011:282) dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan dalam industri jasa yaitu: a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. b. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan. c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.

d. Tanggungjawab.Berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. e. Kelengkapan.Menyangkut ruang lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer. f. Kemudahan mendapatkan pelayanan.Berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani, banyaknya fasilitas pendukung. g. Variasi model pelayanan.Berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, *features* dari pelayanan. h. Pelayanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus. i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain. j. Atribut pendukung pelayanan lainnya. Seperti lingkungan, kebersihan, ruang

tunggu, dll. Berdasarkan uraian tersebut, dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan tolok ukur untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas agar masyarakat merasa puas sesuai dengan harapannya.

### **Efektivitas Pengambilan Keputusan**

Efektivitas menurut Kurniawan (2015:109) adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketengangan diantara pelaksanaannya. Sedarmayanti (2009:59) mendefinisikan konsep efektivitas sebagai suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat. Makmur (2011:5) mengungkapkan efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan. Ia berpendapat bahwa untuk menentukan tingkat efektivitas keberhasilan seseorang, kelompok, organisasi bahkan sampai kepada negara kita harus melakukan perbandingan antara kebenaran atau ketepatan dengan kekeliruan atau yang dilakukan. Semakin rendah tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi, tentunya akan semakin mendekati ketepatan dalam pelaksanaan setiap aktivitas atau pekerjaan (tugas) yang dibebankan setiap orang.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dalam menilai tingkat efektivitas dapat digunakan perbandingan antara rencana awal dengan hasil kenyataan yang didapat. Semakin efektif jika tingkat kekeliruan atau kesalahan yang terjadi rendah. Begitu pula sebaliknya semakin tinggi tingkat kesalahan daripada rencana yang awal maka semakin tidak efektif. Efektivitas adalah suatu ukuran tentang bagaimana suatu target atau sasaran yang telah ditentukan tercapai yang mengacu pada hasil akhir. Hasil akhir adalah tujuan utama. Semakin mencapai target yang ditentukan maka efektivitasnya semakin baik.

### **Unsur Unsur Pengambilan Keputusan**

Agar pengambilan keputusan dapat lebih terarah, maka perlu diketahui unsur-unsur/komponen-komponen dari pengambilan keputusan tersebut yaitu: 1) Tujuan dari pengambilan Keputusan, 2) Identifikasi alternatif-alternatif keputusan untuk memecahkan masalah, 3). Perhitungan mengenai faktor-faktor yang tidak dapat diketahui sebelumnya/di luar jangkauan manusia, dan 4) Sarana atau alat untuk mengevaluasi atau mengukur hasil dari suatu pengambilan keputusan.

### **Sumber Daya Manusia**

Menurut Nawawi dalam Gaol (2014:44), Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Menurut Sutrisno (2014:3), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Sedangkan Menurut Hasibuan (2013:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Menurut Schuler, et.al. (dalam Sutrisno 2014:6) MSDM merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah aset terpenting di sebuah organisasi yang membantu organisasi untuk beroperasi dan mencapai tujuan.

### **Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen. Berikut peranan manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2013:14):

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- f. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
- g. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
- h. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- i. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- j. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian.**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu penelitian yang didasarkan atas data angka-angka dan perhitungannya ditujukan untuk penafsiran kuantitatif (Umar, 2008).

### **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.**

Penelitian ini terdiri dari 3 (tiga) variabel yaitu : Sistem Informasi Manajemen sebagai variabel independen pertama (X1), Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen kedua (X2) dan Efektifitas Pengambilan Keputusan SDM sebagai variabel dependen (Y). Definisi operasional ke-3 (tiga) variabel penelitian tersebut yaitu Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang dimaksudkan disini adalah sistem pengumpulan pengolahan data untuk penyediaan informasi kepada pihak manajemen/pimpinan yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas, khususnya dalam efektifitas pengambilan keputusan.

Kualitas Pelayanan adalah merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pelayanan tersebut.

Sedangkan efektifitas pengambilan keputusan SDM adalah pengambilan keputusan organisasi pada semua tingkatan manajemen SDM yang ada di lingkungan PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok baik manajemen tingkat atas, manajemen tingkat menengah, maupun manajemen tingkat bawah.

#### **Teknik Pengambilan Sampel Penelitian.**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling incidental. Sampling Incidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu seseorang pegawai pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 (1-P)}{e^2}$$

#### **Keterangan:**

n = ukuran sampel

P = jumlah populasi

E = *sampling error* (5%)

Z = standar untuk kesalahan yang dipilih (Suharsimi Arikunto, 2013:123)

Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka harga p (1-p) maksimal adalah 0,25. Besarnya sampel bila menggunakan *confident level* 95% dengan tingkat kesalahan tidak lebih dari 5% adalah:

$$n = \frac{1,96^2(0,25)}{0,5^2}$$

= 96,04 (dibulatkan menjadi 100)

Jadi berdasarkan perhitungan di atas jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

- 1) Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang jawabannya sudah disediakan oleh peneliti sehingga responden hanya perlu untuk memilih. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai sistem informasi manajemen (SIM) berjumlah 12 pertanyaan/pernyataan. dan kualitas pelayanan berjumlah 22 pertanyaan/pernyataan. Sedangkan untuk variabel efektifitas pengambilan keputusan SDM pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok berjumlah 11 pertanyaan/pernyataan.

- 2) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari berbagai sumber tertulis ataupun dari informan yang berhubungan dengan fokus penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui sejarah PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok, visi dan misi, demografi, kelembagaan, yang diperlukan sebagai data atau informasi pendukung.

### Teknik Analisis Data.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektifitas Pengambilan Keputusan SDM di PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok. Metode yang digunakan adalah metode analisis statistic deskriptif dan analisis statistik kuantitatif melalui analisis regresi berganda dan dilengkapi dengan menggunakan software SPSS. Teknik analisa statistic/verifikatif jenis rata-rata dan modus sebagai ukuran pemusatan data, dan standar deviasi sebagai ukuran sebaran data. Dalam hal ini teknik statistik yang digunakan adalah Model Persamaan Regresi Linear berganda adalah seperti berikut ini :  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$

Dimana:

Y = Variabel Efektifitas Pengambilan Keputusan SDM (variabel dependen)

a = Variabel Y bila X = 0 (konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

X1 = Variabel Kualitas Sistem Informasi Manajemen ( variabel independen ke-1)

X2 = Variabel Kualitas Pelayanan (variabel independen ke-2)

e = Nilai residual

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Prasyarat Analisis

#### Uji Normalitas.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Bagian yang perlu dilihat untuk keperluan uji normalitas adalah bagian baris *Kolmogorov-Smirnov Z dan Asymp. Sig. (2-tailed)*. Jika nilai *Asymp Sig* lebih dari atau sama dengan 0,05 maka data berdistribusi normal, jika *Asymp Sig* kurang dari 0,05 maka distribusi data tidak normal. Rangkuman hasil uji normalitas menggunakan *SPSS* disajikan pada tabel 1 di bawah ini.

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas**

Variabel	Nilai Asymp. Sig. (2-tailed)	Keterangan
Sistem Informasi Manajemn (X1)	0,146	Normal
Kualitas Pelayanan (X2)	0,063	Normal
Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y)	0,071	Normal

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2018

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai sebaran distribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari hasil *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada variabel sisyem informasi manajemen (X1) yaitu = 0,146 > 0,05; variabel kualitas pelayanan (X2),= 0,063 > 0,05 dan variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y) = 0,070 > 0,05.

**Uji Linearitas.**

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui linear atau tidaknya hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji linearitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikansi jalur *deviation from linearity*. Perhitungan dilakukan dengan bantuan *SPSS*. Nilai signifikansi tercantum pada tabel ANOVA Table dari output yang dihasilkan oleh *SPSS*. Rangkuman hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Linearitas**

Variabel		Fhitung	Ftabel	Sig.	Df	Kesimpulan
Independen	Dependen					
X1	Y	1,341	1,675	0,173	23, 76	Linier
X2	Y	0,898	1,623	0,623	31, 67	Linier

Sumber: Data primer yang diolah tahun 201

Berdasarkan tabel 4.2 , dapat diketahui bahwa hasil uji linearitas antara variabel Sistem Informasi Manajemen (X1) dengan variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y) diperoleh Fhitung sebesar 1,341 pada taraf signifikan 5%. Hasil Fhitung lebih kecil dari Ftabel yaitu 1,341 < 1,675 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Sistem Informasi Manajemen (X1) dengan variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y) memiliki hubungan yang linear. Uji linearitas variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y) diperoleh Fhitung sebesar 0,898 pada taraf signifikan 5%. Hasil Fhitung lebih kecil dari Ftabel yaitu 0,898 < 1,623 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y) memiliki hubungan yang linear.

**Uji Multikolinieritas.**

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian untuk asumsi dalam analisis korelasi berganda. Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Asumsi multikolinieritas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari korelasi yang tinggi antara variabel dependen. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu sehingga model regresi yang diperoleh tidak valid. Uji multikolinieritas dapat diketahui dengan melihat nilai VIF (*Variance Infaltion Factor*). Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS* dapat diketahui dengan tabel 3 dibawah ini:

**Tabel 3 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel		Nilai VIF (Variance Inflation Factor)	Keterangan
Independen	Dependen		
X1	Y	1,721	Tidak terjadi multikolinieritas
X2	Y	1,721	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Pada tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai VIF = 1,721, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas karena interkorelasi antara variabel independen kurang dari 10. Hasil uji multikolinieritas  $1,720 < 10$  menunjukkan bahwa analisis regresi ganda dapat dilanjutkan.

### Hasil Uji Hipotesis

#### Uji *Goodness of Fit*.

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menafsirkan nilai aktual diukur dari *Goodness of Fit*. *Goodness of fit* menguji bahwa data empiris cocok atau sesuai dengan model (tidak ada perbedaan antara model dengan data sehingga model dapat dikatakan fit).

**Tabel 4 Hasil Uji F**

#### *ANOVA<sup>b</sup>*

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1889,640	2	944,821	54.548	.000 <sup>a</sup>
Residual	1680,152	97	17,322		
Total	35.69,792	99			

- Predictors:(Constant), Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan
- Dependent Variable: Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil uji model dengan menggunakan uji F, pada tabel 1 di dapat F hitung sebesar 54,548 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai F memberikan hasil yang signifikan sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel independen yang terdiri dari Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM adalah sudah tepat.

**Analisis Regresi Linier Berganda.** Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan secara parsial maupun simultan terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM. Hasil perhitungan dengan program SPSS pada analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada table 5 sebagai berikut:

**Tabel 5 Hasil Uji t**  
*Coefficientsa*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,835	2.499		,335	.740
Sistem Informasi Manajemen	,562	.095	.549	5,998	.011
Kualitas Pelayanan	,154	,059	,242	2.643	,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM

Sumber: Data primer yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 2 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,835 + 0,562X_1 + 0,154X_2$$

#### Uji Parsial (Uji t).

Uji t berada pada tingkat signifikansi sebesar 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Jika nilai  $t < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak yang berarti terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t (*t-test*) untuk model persamaan regresi pada tabel 5, maka dapat disimpulkan bahwa: Sistem Informasi Manajemen ( $X_1$ ) mempunyai t hitung sebesar 0,335 dengan nilai signifikansi sebesar 5,998. Tingkat probabilitas signifikansi  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, artinya variabel Sistem Informasi Manajemen ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM. 2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai t hitung sebesar 2,643 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Tingkat probabilitas signifikansi  $< 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak, artinya variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM.

#### Uji Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Hasil koefisien determinasi model persamaan regresi disajikan pada tabel 6 sebagai berikut:

**Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi**  
*Model Summaryb*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.730 <sup>a</sup>	.530	.521	4.216188

Sumber : Output SPSS (2018)

Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai *adjusted R Square* sebesar 0,521. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan) dapat menjelaskan variabel dependen (Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM). Sebesar 52,1%, sedangkan 47,9% sisanya dipengaruhi faktor lainnya.

Menjawab terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

**Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Efektitas Pengambilan Keputusan SDM Pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Sistem Informasi Manajemen (X1) terhadap Efektitas Pengambilan Keputusan SDM (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x2y}$ ) sebesar 0,705 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x2y}$ ) sebesar 0,496. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh Sistem Informasi Manajemen (X1) terhadap Efektitas Pengambilan Keputusan SDM yaitu sebesar 49,6 %. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 9,811 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau  $9,811 > 1,984$ , sehingga pengaruh sistem informasi manajemen terhadap Efektitas Pengambilan Keputusan SDM adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pengambilan keputusan SDM dapat dipicu dengan adanya tingkat sistem informasi manajemen yang tinggi dari setiap pegawai didalam organisasi. Sistem Informasi Manajemen yang tinggi akan mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya sebaik mungkin, sesuai peraturan dan prosedur kerja yang ada di organisasi. Sistem Informasi Manajemen pada pegawai sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan organisasi akan sukar dicapai apabila tidak ada Sistem Informasi manajemen yang baik.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM Pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM (Y). Hasil analisis dengan menggunakan regresi sederhana diperoleh harga koefisien ( $r_{x1y}$ ) sebesar 0,597 dan harga koefisien determinasi ( $r^2_{x1y}$ ) sebesar 0,356. Besar koefisien determinasi memiliki makna yaitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM yaitu sebesar 35,6 %. Hasil uji t menunjukkan bahwa thitung sebesar 7,342 dan ttabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,984. Hasil uji t diketahui bahwa thitung menunjukkan angka lebih besar daripada ttabel, atau  $7,342 > 1,984$ , sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektifitas pengambilan keputusan SDM adalah signifikan. Berdasarkan pemaparan hasil analisis harga koefisien korelasi, harga koefisien determinasi dan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pengambilan keputusan SDM. Kualitas pelayanan dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan.

Pelayanan yang diberikan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidak sesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas ruang tunggu dan lahan parkir sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan dan sistem informasi manajemen sangat penting bagi PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok, karena dengan terpenuhinya sistem informasi manajemen berarti telah memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan konsumen dan efektivitas dalam pengambilan keputusan SDM.

### **Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM Pada PT PLN (Persero) Rayon Kota Depok.**

Secara bersama-sama Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi. Pengaruh Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok berpengaruh positif dan signifikan. Hasil analisis dengan menggunakan regresi ganda diperoleh harga koefisien korelasi ( $R_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,729 dan harga koefisien determinasi ( $R^2_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,530 yang artinya pengaruh yang diberikan Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM sebesar 53,00 % kemudian 47,00 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dipenelitian ini. Pada uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 54,548 dan Ftabel sebesar 3,090. Hasil uji menunjukkan Fhitung lebih besar dari pada Ftabel atau  $54,548 > 3,090$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM. Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok.

Besarnya sumbangan Sistem Informasi Manajemen dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan SDM ditunjukkan dengan hasil analisis regresi ganda,

besarannya sumbangan efektif 53,00 % sedangkan sisanya 47,00 % berasal dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan yang tinggi dalam mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan SDM, begitu juga Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok yang memiliki sistem informasi manajemen yang tinggi juga akan meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan SDM yang tinggi. Faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan dari pelanggan adalah apabila pelanggan merasa apa yang diinginkannya terpenuhi dengan maksimal. Membangun sistem informasi manajemen merupakan inti dari pencapaian jangka panjang dalam efektivitas pengambilan keputusan SDM. Apabila tingkat harapan tinggi, sementara pekerjaannya biasa-biasa saja, kualitas pelayanan tidak tercapai. Sebaliknya, apabila pekerjaan melebihi yang diharapkan, kualitas pelayanan akan meningkat. Karena harapan yang dimiliki pelanggan cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman pelanggan.

Sistem informasi manajemen dapat dinilai dari kesesuaian harapan yang menentukan kualitas dari pelayanan yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok, persepsi kinerja untuk memperoleh pendapat masyarakat mengenai kualitas pelayanan pegawai, penilaian pelanggan digunakan untuk menilai baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kota Depok kepada masyarakat jika dibandingkan dengan PT. PLN lainnya. Kualitas pelayanan dan sistem informasi manajemen merupakan hal penting yang dapat mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan SDM. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dalam menerapkan sistem informasi manajemen, maka menyebabkan efektivitas pengambilan keputusan SDM yang tinggi pula. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang bersifat langsung terhadap efektivitas pengambilan keputusan SDM. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tinggi menghasilkan kepuasan masyarakat yang tinggi pula. Pegawai yang mempunyai kualitas pelayanan tinggi akan lebih bertanggungjawab dengan pekerjaan yang diamanatkan kepada pegawai tersebut. Sehingga apabila kualitas pelayanan tinggi, maka akan efektivitas pengambilan keputusan SDM dengan tepat waktu sehingga masyarakat akan merasa lebih puas dengan hasil kerja pegawai.

Sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan secara bersama-sama harus diperhatikan untuk dapat meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan SDM. Semakin tinggi sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi efektivitas pengambilan keputusan SDM yang dicapai.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

- 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel sistem informasi manajemen terhadap variabel efektivitas pengambilan keputusan sumber daya manusia yang diterapkan oleh PT. PLN (persero) Rayon Depok Kota. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,705; koefisien determinasi ( $r^2_{xy}$ ) sebesar 0,496; thitung (9.811) > ttabel (1,984) pada taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan koefisien determinasi ( $r^2_{xy}$ ) sebesar 0,496, artinya variabel sistem informasi manajemen mempengaruhi variabel efektivitas pengambilan keputusan sumber daya manusia sebesar 49,6%. Sedangkan 50,4% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

- 2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel efektivitas pengambilan keputusan sumber daya manusia yang diterapkan oleh PT. PLN (persero) Rayon Depok Kota. Diketahui bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar 0,597; koefisien determinasi ( $r^2_{xy}$ ) sebesar 0,356;  $t_{hitung} (7,342) > t_{tabel} (1,984)$  pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan koefisien determinasi ( $r^2_{xy}$ ) sebesar 0,356, artinya variabel kualitas pelayanan mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan sumber daya manusia sebesar 35,6%. Sedangkan 64,4% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- 3) Terdapat Pengaruh Positif dan Signifikan pada variabel sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap efektivitas pengambilan keputusan sumber daya manusia pada PT. PLN (persero) Rayon Depok Kota. Nilai koefisien korelasi ( $R_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,729 dan koefisien determinasi ( $R^2_{y(1,2)}$ ) sebesar 0,530;  $F_{hitung} (54,54) > F_{tabel} (3,090)$  pada taraf signifikansi 5%. Besarnya pengaruh sistem informasi manajemen dan kualitas pelayanan secara bersama sebesar 53,00 % didapat dari sumbangan efektif yang telah dihitung. Sedangkan 47,00% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dalam penerapan sistem informasi Manajemen untuk efektivitas pengambilan keputusan pada perusahaan PT. PLN (persero) Rayon Depok Kota, hendaknya pihak manajemen lebih memperhatikan sistem informasi SDM, semakin baik sistem informasi SDM maka akan semakin efektif pengambilan keputusan yang dilakukan. 2. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang akurat, hendaknya pihak manajemen lebih memperhatikan *update database* sistem informasi. Karena dengan *update database* sistem informasi manajemen maka informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan SDM dapat diperoleh dengan akurat. 3. Dalam setiap proses pengambilan keputusan di bidang SDM, diharapkan efektivitas pengambilan keputusan menjadi perhatian utama sehingga keputusan yang diambil dan yang dilaksanakan tepat pada sasaran atau tujuan yang diharapkan. Karena SDM merupakan pondasi berdirinya organisasi dan karyawan sebagai suatu asset yang sangat berharga yang harus dipertahankan serta diperhatikan kualitas kerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Danu Wira Pangestu, (2007). *Teori Dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM): Komunitas eLearning Ilmu Komputer.Com*
- Gaol, (2014). *A to Z Human Capital: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo, Jakarta
- Gasperz, Vincent, (2011). *Lean Six Sigma For Manufacturing and Service Industries*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Hasibuan, (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hardiyansyah,(2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep,Dimensi,Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta.
- Jogiyanto Hartono, (2008). Teori Portofolio dan Analisis Investasi. Edisi ke-3. Yogyakarta: BPFE
- Jondhy, (2013) Sitem Informasi Manajemen terdiri atas: 1) Tugas SIM dan Fungsi SIM. buku yang memuat tentang daftar terbitan baik.
- Kurniawan, (2015). Efektivitas Penggunaan Bahan Ajar Pengayaan "Cara Asyik Mengenal Bencana" Pada Materi Pembelajaran Keadaan Iklim Indonesia Untuk Siswa Kelas VII SMP Negeri 1 Sambi. Skripsi. Surakarta: Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Makmur, (2011). Efektifitas Kebijakan kelembagaan Pengawasan. Bandung: , Refika Aditama
- McLeod, dan Schell, dalam Zakiyudin, (2011).Management Information System. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana
- Sedarmayanti, (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung: Refika Aditama.
- Sampara Lukman, (2001). Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan prima. Bahan Ajar Diklatpim Tingkat III, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta: LAN-RI.
- Umar. (2008). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.