

PENGARUH EVALUASI PENGGUNA APLIKASI SIMPEL TERHADAP KINERJA LAYANAN MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINEAR BERGANDA

Mohammad Nawa Sasra Birawa Shofa¹, Ade Geovania Azwar²

¹Program Studi Teknik Industri, Universitas Sangga Buana

¹ korespondensi: nawabirawa@gmail.com

ABSTRACT

Information Systems have become a crucial component in the digital era of today's world. The use of information systems is widely employed in government agencies to facilitate work processes and provide the best services. The Directorate of Metrology, in its effort to enhance services, has developed a new information system called the Legal Metrology Calibration and Recalibration Management Information System (SIMPEL). However, in its implementation at the Integrated Trade Services Unit IV (UPTP IV), numerous challenges have been identified that result in a decrease in Non-TaX State Revenue and an increase in the number of complaints. PNBPN serves as a performance indicator for UPTP IV services. Therefore, an evaluation study of SIMPEL is needed to increase the PNBPN figures. Based on several references, the variables of effectiveness and technical capability are considered for evaluating SIMPEL. The research methodology employed is the multiple linear regression method. The research findings indicate that partially, from the customer perspective, the evaluation of effectiveness significantly affects the performance of UPTP IV services. Partially, from the employee perspective, the evaluation of technical capability significantly influences the performance of UPTP IV services. Simultaneously, the evaluation of effectiveness and technical capability significantly affects the performance of UPTP IV services.

Keywords: evaluation, effectiveness, technical capability, information system, service performance

ABSTRAK

Sistem Informasi telah menjadi komponen krusial dalam dunia era digital saat ini. Penggunaan sistem informasi banyak digunakan dalam instansi pemerintah untuk membantu memudahkan pekerjaan agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Direktorat Metrologi dalam upaya meningkatkan pelayanan telah membuat suatu sistem informasi baru bernama Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Tera dan Tera Ulang Metrologi Legal (SIMPEL). Namun, dalam penerapannya di Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) masih banyak ditemukan kendala yang mengakibatkan penurunan Pemasukan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan meningkatnya jumlah keluhan. PNBP menjadi ukuran kinerja dari layanan UPTP IV. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian evaluasi SIMPEL agar jumlah PNBP kembali meningkat. Berdasarkan beberapa referensi, variabel efektivitas dan kemampuan teknis menjadi pertimbangan untuk mengevaluasi SIMPEL. Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah metode regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ditemukan secara parsial dari sisi pelanggan evaluasi efektivitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV, secara parsial dari sisi petugas evaluasi kemampuan teknis berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV, dan secara simultan evaluasi efektivitas dan kemampuan teknis berpengaruh terhadap kinerja layanan UPTP IV.

Kata Kunci: evaluasi, efektivitas, kemampuan teknis, sistem informasi, kinerja layanan

PENDAHULUAN

Direktorat Metrologi dalam upaya meningkatkan pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan IV (UPTP IV) telah membuat suatu sistem informasi baru bernama Sistem Informasi Manajemen Pelaporan Tera dan Tera Ulang Metrologi

Legal (SIMPEL). Namun, dalam pelaksanaan penerapan SIMPEL UPTP IV masih ditemukan banyak kendala mulai dari pihak pelanggan dan pihak petugas UPTP IV itu sendiri. Hal tersebut menyebabkan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Direktorat Metrologi pada bulan Mei 2022

sampai dengan Oktober 2022 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2021. Selain itu, jumlah keluhan pada bulan Mei 2022 sampai dengan Oktober 2022 juga meningkat dibandingkan dengan tahun 2021 semenjak penggunaan SIMPEL UPTP IV.

Hasil Penelitian menunjukkan secara garis besar bahwa pendapatan adalah salah satu indikator kunci yang sering digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi, baik dalam sektor bisnis maupun sektor publik. Tingkat pendapatan organisasi mencerminkan seberapa efektif strategi bisnisnya, kemampuan dalam menghasilkan nilai, dan daya tarik produk atau layanannya bagi pelanggan (1). Adapun hasil penelitian lainnya menunjukkan produk dengan kurangnya kemampuan teknis seringkali berujung pada peningkatan keluhan dari pelanggan begitu juga produk yang memiliki kemampuan teknis baik memberikan penurunan timbulnya keluhan yang mana hal tersebut dijadikan sebagai faktor penentu kinerja (2).

Berdasarkan penelitian sebelumnya menunjukkan efektivitas dan kemampuan teknis pengguna suatu produk (dalam hal ini adalah aplikasi SIMPEL) memiliki peranan dalam menentukan kualitas kinerja sehingga memerlukan adanya evaluasi SIMPEL. Salah satu metode yang cocok digunakan untuk mengevaluasi suatu produk dengan beberapa variabel berbeda adalah metode regresi linear berganda.

Sistem informasi merupakan suatu asosiasi terdiri dari beberapa modul yang saling

terintegrasi dimana menyajikan informasi dan pengolahan data untuk disajikan sesuai dengan kebutuhan *user*, *database*, *source code*, dan model desain mewakili dari untaian suatu rancangan sistem informasi berguna untuk mempermudah dalam pengembangan dan *maintenance* (3). SIMPEL UPTP IV adalah sistem informasi pelayanan terbaru yang dalam proses pelaksanaannya semua dilakukan secara digital tanpa menggunakan kertas.

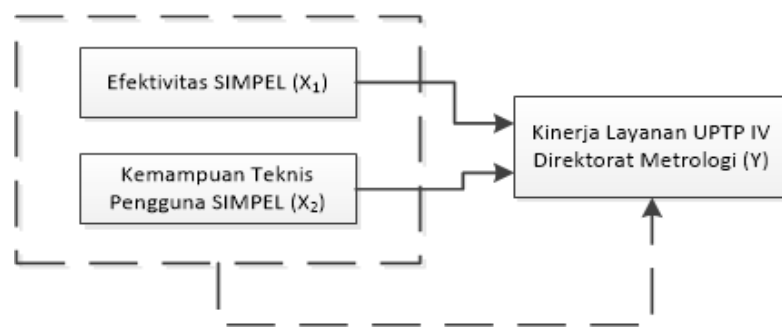
Evaluasi sistem informasi dapat dilakukan melalui *software testing* atau dari sisi pengguna sistem. Pengguna dibagi lagi menjadi pengguna layanan dan penyedia layanan. Evaluasi sistem informasi dari pengguna layanan memiliki faktor-faktor seperti efektivitas dan kemampuan teknis dalam penerapannya. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif (4). Kemampuan teknis adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan alat, mesin, atau teknologi untuk menyelesaikan suatu tugas atau memecahkan suatu masalah. Kemampuan teknis bisa berkaitan dengan berbagai bidang, seperti teknologi informasi, rekayasa, atau bidang-bidang lain yang membutuhkan penggunaan alat atau teknologi (5).

Pengukuran kinerja menjadi ukuran penting dalam manajemen dan pengembangan organisasi. Layanan merujuk pada tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau

organisasi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Kinerja layanan adalah penilaian menyeluruh pelanggan terhadap hasil pelayanan yang diberikan perusahaan, sehingga kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik. Semakin Perusahaan tersebut mampu menunjukkan kinerja layanan, maka akan semakin menambah tingkat loyalitas pelanggan (6).

Menurut Rahmadani, efektivitas penggunaan sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja secara parsial (7). Adapun menurut Acmad Rezeki, kemampuan teknis berpengaruh signifikan

terhadap kinerja pegawai secara parsial (8). Pada beberapa penelitian sebelumnya hanya pernah dilakukan penelitian pengaruh efektivitas dan kemampuan teknis terhadap kinerja secara parsial, namun belum pernah ada yang meneliti pengaruh secara simultan. Mengacu pada hal tersebut, maka dasar konsep pemikiran dalam penelitian ini adalah bahwa efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL mempengaruhi kinerja layanan UPTP IV secara parsial dan secara simultan. Kerangka konsep pemikiran teoritis tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1: Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Pengaruh parsial : —————>

Pengaruh simultan: - - - - ->

Mengacu pada kerangka pemikiran, terdapat beberapa hipotesis yang diajukan. Hipotesis tersebut terbagi menjadi hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependen (Y), sementara hipotesis alternatifnya adalah:

H_1 : Efektivitas SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV Direktorat Metrologi.

H_2 : Kemampuan teknis pengguna SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV Direktorat Metrologi.

H_3 : Efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV Direktorat Metrologi.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif

dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan Skala Likert. Responden kuesioner dibagi menjadi dua, yakni responden dari petugas dan dari pelanggan. Jumlah populasi petugas UPTP IV adalah 12 orang dan jumlah populasi pelanggan yang terekam sampai dengan 11 Januari 2023 adalah 736 pelanggan. Pengumpulan data dilakukan mulai dari Januari 2023 sampai dengan Februari 2023. Dilanjutkan dengan analisis regresi linear berganda.

Data yang dikumpulkan sebelum dilakukan analisis regresi linear berganda perlu dilakukan uji validitas. Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah jawaban dalam kuesioner yang diisi oleh responden sesuai dengan penggunaannya dalam penelitian ini atau tidak. Formula untuk melakukan uji validitas adalah:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (1)$$

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel y

N = Jumlah sampel

Setelah melakukan uji validitas dilanjutkan dengan uji reliabilitas. Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji jawaban responden terhadap pernyataan apakah konsisten dari waktu ke waktu. Formula uji reliabilitas adalah:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \dots\dots\dots (2)$$

α = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

σ_i^2 = Varian total

Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik membantu memastikan bahwa hasil data yang diperoleh dapat diandalkan. Uji asumsi klasik terbagi menjadi lima, yaitu:

1. Uji Normalitas, digunakan menguji apakah data yang kita miliki berasal dari distribusi normal atau tidak. Metode melakukan uji normalitas dapat menggunakan *Shapiro-Wilk Test* dan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Formula untuk *Shapiro-Wilk Test* adalah:

$$W = \frac{(\sum_{i=1}^n a_i x_{(i)})^2}{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \dots\dots\dots (3)$$

n = Jumlah Sampel

$X_{(i)}$ = nilai pengamatan dalam urutan dari terkecil hingga terbesar

a_i = koefisien dari distribusi normal

X_i = nilai pengamatan

\bar{x} = nilai rata-rata sampel

Formula *Kolmogorov-Smirnov Test* adalah:

$$D = \max |F(x) - S(x)| \dots\dots\dots (4)$$

D = Nilai uji *Kolmogorov-Smirnov*

F(X) = Distribusi frekuensi kumulatif teoritis

S(X) = Distribusi frekuensi kumulatif skor observasi

2. Uji Linearitas, digunakan menguji apakah hubungan antara dua variabel terdapat hubungan linear atau tidak. Formula uji linearitas adalah:

$$Y_i = \beta + \beta_1 X_1 \dots\dots\dots (5)$$

β = koefisien regresi

3. Uji Multikolinearitas, digunakan menguji apakah terdapat hubungan yang kuat atau

korelasi tinggi antara dua atau lebih variabel bebas dalam suatu model regresi. Metode yang umum digunakan adalah *Variance Inflation Factor* (VIF). Formula VIF adalah:

$$VIF = \frac{1}{1-R_i^2} \dots\dots\dots(6)$$

R_i^2 = koefisien determinasi antara X_i dengan variabel bebas lainnya

- Uji Heteroskedastisitas, digunakan menguji apakah varian data pada setiap level variabel independen adalah konsisten atau tidak. Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, salah satunya adalah *White's Test*. Formula *White's Test* adalah:

$$LM = n \times R^2 \dots\dots\dots(7)$$

n = jumlah observasi
 R^2 = koefisien determinasi dari model regresi

- Uji Autokorelasi, digunakan menguji apakah terdapat ketergantungan atau pola dalam residual. Salah satu metode untuk menguji autokorelasi dengan menggunakan metode uji *Durbin-Watson*. Formula *Durbin-Watson* adalah:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^n (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^n e_t^2} \dots\dots\dots(8)$$

d = nilai Durbin-Watson
 e_t = residual pada waktu t
 n = jumlah total pengamatan dalam model

Setelah lulus dari serangkaian uji asumsi klasik, maka selanjutnya dilakukan analisis

regresi linear berganda. Dalam mengolah data menggunakan regresi linear berganda, maka perlu melakukan Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t) untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Formula uji koefisien regresi parsial adalah

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots(9)$$

r = Koefisien korelasi parsial
 k = Jumlah variabel independen
 n = Jumlah data atau kasus

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen maka diperlukan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dengan cara menghitung nilai koefisien determinasi. Formula koefisien determinasi (R^2) adalah:

$$R^2 = \frac{(r_{YX_1})^2 + (r_{YX_2})^2 - 2(r_{YX_1})(r_{YX_2})(r_{X_1X_2})}{1 - (r_{X_1X_2})^2} \dots\dots\dots(10)$$

R^2 = Koefisien Determinasi
 r_{YX_1} = Korelasi sederhana antara X_1 dan Y
 r_{YX_2} = Korelasi sederhana antara X_2 dan Y
 $r_{X_1X_2}$ = Korelasi sederhana antara X_1 dan X_2

Setelah menemukan nilai R^2 , dilanjutkan Uji koefisien regresi secara simultan (Uji F) untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Formula uji koefisien regresi simultan adalah:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \dots\dots\dots(11)$$

R^2 = Koefisien Determinasi

n = Jumlah data

k = Jumlah variabel Independen

Setelah mendapatkan nilai uji t dan uji F, maka dilanjutkan untuk memasukkannya ke dalam persamaan regresi linear berganda dengan formula sebagai berikut:

$$Y_i = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \dots\dots\dots(12)$$

Y = Variabel dependen

a = Koefisien konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien regresi

X_1, X_2 = Variabel independen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari data yang telah dikumpulkan dan diolah dibagi menjadi dua, yakni data dari petugas dan data dari pelanggan.

Data Petugas

Semua petugas UPTP IV mengisi kuesioner yang telah dibagikan. Hal tersebut diketahui dari jumlah responden dengan jumlah populasi petugas berjumlah sama, yaitu sebanyak 12 orang. Hasil pengolahan data dari petugas dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Hipotesis Data Petugas

Hipotesis	Hasil
H ₁	Ditolak
H ₂	Diterima
H ₃	Diterima

H₁ ditolak atau menjadi H₀ karena variabel efektivitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja. Hal tersebut membuktikan bahwa peningkatan atau penurunan efektivitas SIMPEL tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan UPTP IV. Artinya terdapat variabel lain yang lebih berpengaruh terhadap kinerja pelayanan UPTP IV. Hasil tersebut hanya berlaku secara parsial yang artinya tidak berpengaruh ketika hanya variabel efektivitas yang menjadi pertimbangan, sedangkan apabila terdapat variabel lain yang ikut menjadi pertimbangan akan memberikan hasil yang berbeda.

H₂ diterima yaitu Kemampuan Teknis SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap

kinerja layanan UPTP IV Direktorat Metrologi. Hasil H₂ untuk data yang berasal dari petugas diterima yang artinya variabel kemampuan teknis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Adapun beberapa indikator kemampuan teknis yang dibahas dalam buku *Management of Organizational Behavior* oleh P. Hersey yaitu penguasaan dan pemahaman terhadap alat serta prosedur yang digunakan (9). Indikator-indikator tersebut menunjukkan memiliki pengaruh signifikan terhadap layanan UPTP IV. Dalam hal ini petugas dituntut untuk bisa menguasai SIMPEL agar pelayanan dapat tetap berjalan dengan lancar. Peningkatan atau penurunan kemampuan teknis petugas dalam penggunaan

SIMPEL mempengaruhi citra kinerja layanan UPTP IV.

H₃ diterima Dengan nilai R²= 94,1% dan persamaan regresi linear berganda yang didapatkan, yaitu

$$Y = 0,355 + 0,934X_1 + 0,129X_2 \dots\dots\dots (13)$$

Variabel efektivitas memiliki nilai koefisien 0,934 mempunyai nilai yang lebih besar daripada nilai koefisien variabel kemampuan teknis yakni 0,129. Artinya Kinerja layanan UPTP IV akan mencapai nilai optimal saat kemampuan teknis pengguna SIMPEL didukung oleh efektivitas SIMPEL. Lalu nilai konstanta sebesar 0,355 artinya hasil kinerja layanan UPTP IV apabila tidak didukung

efektivitas SIMPEL dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL hanya akan memberikan kualitas layanan sebesar 0,355 persen.

Data Pelanggan

Jumlah responden pelanggan yang didapatkan semenjak penyebaran kuesioner di bulan Januari 2023 sampai dengan Februari 2023 adalah sebanyak 90 responden. Jumlah responden pelanggan yang didapatkan semenjak penyebaran kuesioner di bulan Januari 2023 sampai dengan Februari 2023 adalah sebanyak 90 responden. Hasil pengolahan data dari petugas dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Hasil Hipotesis Data Pelanggan

Hipotesis	Hasil
H ₁	Diterima
H ₂	Ditolak
H ₃	Diterima

H₁ diterima, yaitu Efektivitas SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV Direktorat Metrologi. Hasil analisis regresi linear untuk data yang berasal dari pelanggan, yaitu untuk H₁ diterima yang artinya variabel efektivitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja Ada beberapa faktor terkait efektivitas sistem yang dijabarkan dalam buku *Management information system* oleh W. A. Sodeman diantaranya seperti kelengkapan informasi, kelancaran sistem, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan (10). Hal-hal tersebut menunjukkan memiliki pengaruh signifikan

terhadap kinerja layanan UPTP IV. Artinya evaluasi untuk peningkatan efektivitas SIMPEL akan berpengaruh terhadap citra kinerja layanan UPTP IV dari sudut pandang pelanggan.

H₂ untuk data dari pelanggan ditolak atau menjadi H₀ karena variabel kemampuan teknis pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja. Artinya peningkatan atau penurunan kemampuan teknis pelanggan dalam menggunakan SIMPEL tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan UPTP IV. Hasil tersebut hanya berlaku secara parsial yang artinya tidak

berpengaruh ketika hanya variabel kemampuan teknis yang menjadi pertimbangan, sedangkan apabila terdapat variabel lain yang ikut menjadi pertimbangan akan memberikan hasil yang berbeda.

H₃ diterima Dengan nilai $R^2= 61,2\%$ dan persamaan regresi linear berganda yang didapatkan, yaitu

$$Y= 13,711 + 0,656X_1 + 0,162X_2 \dots\dots\dots (14)$$

Variabel efektivitas memiliki nilai koefisien 0,656 mempunyai nilai yang lebih besar daripada nilai koefisien variabel kemampuan teknis yakni 0,162. Artinya Kinerja layanan UPTP IV dari pandangan pelanggan akan mencapai nilai optimal saat kemampuan teknis pengguna SIMPEL didukung oleh efektivitas SIMPEL. Lalu nilai konstanta sebesar 13,711 artinya hasil kinerja layanan UPTP IV apabila tidak didukung efektivitas SIMPEL dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL hanya akan memberikan kualitas layanan sebesar 13,711 persen.

Berdasarkan hasil analisis dari dua jenis sampel petugas dan pelanggan, walaupun dalam satu objek penelitian, tapi dapat memberikan hasil yang berbeda. Hasil yang berbeda tersebut bisa terjadi karena SIMPEL memiliki fitur dan fungsi yang berbeda tergantung dari penggunaannya. SIMPEL dari sisi petugas UPTP IV digunakan sebagai alat bantu untuk melayani, sedangkan dari sisi pelanggan SIMPEL digunakan sebagai alat bantu untuk dilayani sehingga memberikan pengalaman yang dirasakan berbeda.

Besarnya pengaruh efektivitas dan kemampuan teknis secara signifikan terhadap kinerja, maka evaluasi efektivitas SIMPEL seperti kelengkapan informasi, kelancaran sistem, kecepatan akses, dan kemudahan penggunaan ditingkatkan bersamaan dengan peningkatan kemampuan teknis seperti penguasaan dan pemahaman terhadap alat yang digunakan akan meningkatkan kinerja layanan UPTP IV.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah secara parsial dari sisi pelanggan evaluasi efektivitas SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV. Adapun dari sisi petugas secara parsial evaluasi kemampuan teknis pengguna SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV. Kemudian apabila secara simultan dari sisi pelanggan dan sisi petugas evaluasi efektivitas dan kemampuan teknis pengguna SIMPEL berpengaruh signifikan terhadap kinerja layanan UPTP IV.

DAFTAR PUSTAKA

1. Keni K, Sandra KK. Prediksi Customer Experience Dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty: Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi. *J Muara Ilmu Ekon dan Bisnis*. 2021;5(1):191.
2. Rita P, Oliveira T, Farisa A. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon [Internet]*. 2019;5(10):e02690. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
3. Hidayat T, Muttaqin M. Pengujian sistem informasi pendaftaran dan

- pembayaran wisuda online menggunakan black box testing dengan metode equivalence partitioning dan boundary value analysis. *J Tek Inform UNIS* [Internet]. 2018;6(1):2252–5351. Available from: www.ccsenet.org/cis
4. Latham GP. The benefits motivational goal-setting. *Acad Manag*. 1995;18(4):126–9.
 5. CHEN J. investopedia. 2022 [cited 2022 Nov 17]. Technical Skills You Should List on Your Resume. Available from: <https://www.investopedia.com/terms/t/technical-skills.asp>
 6. Nugroho, AW; Sudaryanto B. Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang. *Diponegoro J Manag* [Internet]. 2013;2(3):1–9. Available from: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
 7. Rahmadi Islam. Pengaruh Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor SAMSAT Wilayah Kabupaten Gowa. *مجلة اسيوط للدراسات البيئية* [Internet]. 2018;13–1:(3)العدد. Available from: <http://dx.doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6%0A>
 8. Komputer PI, Jember U. Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember. 2017;
 9. Hersey P, Blanchard KH, Johnson DE. *Management of Organizational Behavior*. 10th Edition [Internet]. 2012. p. 360. Available from: <http://www.amazon.com/Management-Organizational-Behavior-10th-Edition/dp/0132556405>
 10. Sodeman WA. *Management information systems. Business Policy and Strategy: The Art of Competition*. 2007. 187–195 p.