EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi
Vol.3, No.5, Juli 2024

Analisis Pengaruh Kualitas Aplikasi *Employee Self Service* (*EES*) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Efektivitas Kinerja Karyawan

Dodi Setiawan Riatmaja[1], Dinda Sukmaningrum[2], Narwanto Nurcahyo[3], Lalu Supardin[4]
[1,2,3] Universitas Amikom Yogyakarta
[4] Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
Email: dinda.s@amikom.ac.id

Article History:
Received: 10 Juli 2024
Revised: 23 Juli 2024
Accepted: 25 Juli 2024

Keywords: *Employee Self-Service, Job Satisfaction, Employee Performance*

Abstract: *During the Fourth Industrial Revolution, technological advancements are growing at an accelerating pace. In this new era, technology and personalization have become critical concerns for digital startups. This research aims to analyze the impact of Employee Self-Service (ESS) implementation quality on job satisfaction and employee productivity. A quantitative method is employed in this study. The primary source of information for this investigation is employees working at digital startups in Yogyakarta. A total of 130 participants are sampled for this research, and the analysis is conducted using Smart PLS software for Partial Least Squares analysis.The participants in this study are employees of digital startups in Yogyakarta. Based on the results of this research project, the quality of ESS implementation in digital startups in Yogyakarta has a significantly positive impact on both job satisfaction and employee productivity.*

PENDAHULUAN

Saat ini, teknologi informasi mengalami pertumbuhan yang eksplosif di seluruh dunia, tidak terkecuali Indonesia. Peningkatan teknologi informasi secara luas digunakan dalam berbagai elemen kehidupan sehari-hari, termasuk pendidikan, rekreasi, kontak sosial, dan bisnis. Teknologi yang didasarkan pada sistem informasi digunakan secara luas di dalam perusahaan untuk mempromosikan operasi yang lancar. Kapasitas sistem teknologi informasi perusahaan untuk menggabungkan banyak tugas yang dilakukan di dalam suatu organisasi menjadi badan tenaga kerja yang bersatu, kohesif, dan sangat produktif merupakan salah satu faktor yang menentukan seberapa sukses sebuah bisnis nantinya. Kebutuhan akan informasi yang dimiliki perusahaan di dunia yang lebih terhubung saat ini telah tumbuh semakin penting bagi ekspansi dan profitabilitas perusahaan semacam itu. Informasi yang akurat dan terkini sangat diperlukan oleh suatu perusahaan agar dapat merencanakan kegiatannya dengan baik dalam iklim bisnis persaingan internasional saat ini. Untuk mendapatkan informasi tersebut, perlu memiliki manajemen data yang baik, yang artinya data yang dimaksud harus tepat, konsisten, dan tidak sulit diperoleh.

Teknologi dan individualisasi adalah dua aspek masyarakat yang perlu diperhatikan untuk menyesuaikan diri dengan revolusi industri 4.0. Terlepas dari seberapa cepat atau lambat

itu terjadi, perusahaan mana pun yang terus menyimpan informasinya dalam file kertas, pada titik tertentu, akan sampai pada kesimpulan bahwa teknik manajemen data ini tidak efisien. Ketika jumlah data yang harus dikelola lebih besar, manajemen data manual menjadi proses yang kurang efisien. Hal ini disebabkan karena proses pengelolaan data memerlukan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan jika jumlah data yang harus dikelola lebih banyak. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan yang ingin memperluas operasinya untuk memiliki database yang sepenuhnya terhubung satu sama lain. Menurut Schmartzo (2023).

Belanger dan Slyke (2022) menggambarkan sistem manajemen data sebagai "kumpulan komponen yang berinteraksi satu sama lain dan bekerja sama untuk menciptakan keseluruhan yang terintegrasi dengan tujuan mencapai tujuan bisnis tertentu" (Belanger & Slyke, 2022). Mayoritas perusahaan besar telah menggunakan sistem manajemen data. Penelitian ini menggunakan teori Technology Acceptance Model (TAM) secara teoritis. Davis memperkenalkan TAM untuk pertama kalinya pada tahun 1898; merupakan adaptasi dari TAR, yang menjelaskan bahwa sikap seseorang terhadap sesuatu menentukan tindakan orang tersebut. Menurut TAM, kecenderungan manusia untuk menerima dan menggunakan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor: kegunaan teknologi dan kemudahan penggunaannya (Surendra, 2022).

Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses bisnis yang kompleks karena merupakan aspek integral dari setiap organisasi modern (Khan et al., 2022). Khusus di bidang sumber daya manusia, kombinasi ini bisa temukan pada platform HRIS (human resource information system) berupa platform employee self-service (ESS). ESS memungkinkan pekerja untuk secara mandiri mengakses data dan informasi pribadi mereka yang terkait dengan pekerjaan mereka dan topik terkait sumber daya manusia lainnya. Informasi pribadi, tugas harian, ketidakhadiran karyawan, permintaan liburan, dan bahkan slip gaji semuanya dapat diakses. Bahkan lebih sedikit lagi yang menyediakan fitur sistem pelacakan aplikasi. Employee Self Service (ESS) adalah metode untuk mengefisienkan proses SDM agar dapat diakses oleh karyawan dari mana saja dengan komputer, smartphone, dan koneksi internet. Landasan aksesibilitas ESS ini adalah infrastruktur internet. Informasi yang disimpan di ESS dikirim ke sistem penyimpanan data online, terkadang disebut sebagai "awan" atau "internet".

Dengan menyediakan layanan dan pengelolaan informasi bagi tenaga kerja, aplikasi EES di sini dapat berguna dan nyaman. Pekerja dapat menggunakan ESS untuk mengajukan permintaan cuti, meminta penggantian, dan menyelesaikan tugas administratif lainnya dengan cara yang sepenuhnya otomatis dan tanpa kertas. Aplikasi seluler ESS sangat penting untuk meningkatkan kecerdasan bisnis, membuat hidup lebih mudah bagi pekerja jarak jauh dan mereka yang menerima perawatan medis di rumah sakit. Selain itu, aplikasi seluler berfungsi lebih baik dengan lebih sedikit domain, memiliki keamanan yang lebih ketat, dan menyediakan antarmuka yang lebih estetis secara keseluruhan.

Perusahaan yang telah mengimplementasikan aplikasi Employee Self Service adalah beberapa Startup Digital di Yogyakarta. Kepuasan dan produktivitas karyawan adalah dua faktor terpenting dalam produktivitas organisasi yang dapat dipengaruhi oleh penerapan ESS. Menurut penelitian mereka, (Purnomo et al., 2020), teknologi ESS dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan karyawan. Demikian pula penelitian (Dian, 2020) menunjukkan bahwa aplikasi Employee Self-Services berkualitas tinggi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap produktivitas pekerja. Ada korelasi yang kuat antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, karena yang pertama dapat memfasilitasi yang terakhir dan mengarah pada keharmonisan yang lebih besar antara pemasok dan pembeli (Tjiptono, 2019). Kepuasan

pelanggan (Kepuasan) didefinisikan sebagai "

Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta kini memiliki banyak kantor regional. Dengan banyaknya sumber daya yang dimilikinya Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta telah merilis aplikasi ESS untuk memudahkan karyawan mengakses data SDM dan informasi terkait kepegawaian lainnya, seperti absensi, pemutusan hubungan kerja, informasi pribadi, data gaji, permintaan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), dan lainnya. Karena peralihan dari sistem yang sebelumnya manual ke aplikasi seluler, penulis penasaran seberapa besar pengaruh kualitas aplikasi ESS terhadap kepuasan dan produktivitas karyawan.

Menurut IEEE (2022:1), kualitas dapat digambarkan sebagai "sejauh mana suatu sistem, komponen, atau proses memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan atau pengguna." Ini adalah definisi yang digunakan Imam Yuadi dalam studi kasusnya, sehingga penting untuk diperhatikan. Definisi yang diberikan oleh IEEE digunakan dalam pengaturan yang sangat khusus, yaitu sistem perangkat berbasis ruang. Salah satu aspek dari sistem yang berfungsi yang memiliki hubungan signifikan dengan risiko adalah kualitas sistem tersebut. Masuk akal untuk mengantisipasi bahwa hasilnya akan berkualitas lebih tinggi berbanding lurus dengan tingkat upaya yang diperlukan untuk mendapatkannya. Dengan nada yang sama, kualitas akan meningkat sesuai dengan kecepatan identifikasi dan eliminasi bahaya.

Menyediakan manajemen dengan pengetahuan yang mereka butuhkan untuk memecahkan masalah kualitas produk dan mendorong kepercayaan dan keyakinan bahwa barang jadi akan memenuhi harapan adalah tujuan jaminan kualitas (QA). Perangkat lunak aplikasi sekarang dalam keadaan dapat digunakan. bagian dari perangkat lunak yang dibuat khusus yang dikembangkan secara khusus untuk menjalankan fungsi tertentu untuk kepentingan pengguna atau aplikasi lain. Program ini akan menggunakan sistem operasi (OS) komputer selain aplikasi lain yang akan memberikan bantuan.

Sejak 1993, konsep-konsep ini perlahan memasuki dunia jargon yang terkait dengan teknologi informasi; demi kenyamanan, kadang-kadang direduksi menjadi "aplikasi". Secara tradisional, perangkat lunak yang telah diproduksi oleh suatu perusahaan disebut sebagai aplikasi. aplikasi sering kali dibeli oleh perusahaan langsung dari pembuat aplikasi tersebut. Tampaknya industri komputer pribadi muncul dengan kata ini untuk menggambarkan bentuk baru persaingan kejam yang terjadi di antara sistem operasi pada saat yang sama dengan peluncuran sistem baru ke pasar. Menurut website www.indowebster.web.id (2019:1), berikut adalah definisi perangkat lunak: “Aplikasi adalah program yang siap digunakan.

Dalam jurnal tersebut, Asido Situmorang (2019:1) menjelaskan Employee Self Services sebagai “aplikasi transformasi berbasis web yang digunakan untuk menyederhanakan dan mempercepat transaksi SDM baik yang melibatkan karyawan, at-will administrator, atau keduanya, sehingga menghasilkan tugas kerja yang lebih efektif dan efisien. dan proyek." Employee Self Services adalah "aplikasi transformasi berbasis web yang digunakan untuk menyederhanakan dan mempercepat transaksi SDM yang melibatkan karyawan, administrator sesuai keinginan, atau keduanya." Menurut majalah Sumber Daya Manusia Vibiznews (2019), Aplikasi Layanan Mandiri Karyawan didefinisikan sebagai "aplikasi yang menyediakan dukungan dan informasi karyawan untuk mendapatkan kemampuan layanan mandiri untuk mengelola data dan proses pribadi secara online."

Aplikasi ESS (Employee Self Service) adalah program yang disediakan oleh HRD untuk memudahkan karyawan berinteraksi dengan data kepegawaian yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaannya, baik itu kehadiran, slip gaji, atau master data kepegawaian. Terlepas dari kenyataan bahwa pekerja diperbolehkan menangani beberapa transaksi sendiri, seperti pembelian cuti dan lembur, transaksi tertentu harus ditangani oleh manajemen. Aplikasi ini

dikembangkan dengan pendekatan multi-persetujuan (pengesahan), yang membatasi akses data hanya untuk karyawan yang saat ini dipekerjakan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan untuk menjamin kerahasiaan informasi identitas pribadi serta keamanan setiap transaksi yang dilakukan langsung oleh pekerja.

Istilah "Layanan Mandiri Karyawan" (ESS) sangat bergantung pada "sistem informasi sumber daya manusia", atau singkatnya HRIS. Sistem Informasi Sumber Daya Manusia, atau singkatnya HRIS, digunakan dalam bisnis untuk melacak anggota staf mereka, termasuk data tentang ketidakhadiran, jam kerja, gaji, waktu liburan, dan informasi relevan lainnya.

Menurut Accesscorp, lebih dari 65% dari semua waktu pekerja dihabiskan untuk pekerjaan administrasi SDM untuk organisasi yang tidak menggunakan sistem layanan mandiri karyawan (ESS) atau teknologi HRIS. Perusahaan-perusahaan ini tidak memiliki akses ke manfaat yang disediakan oleh sistem self-service (ESS) karyawan dan teknologi HRIS. Karena pekerjaan sumber daya manusia tidak hanya mencakup administrasi tetapi juga perekrutan, perluasan, dan pengaturan yang tegas, delapan belas persen bukanlah jumlah yang kecil. Jumlah uang yang berlebihan hanya untuk digunakan untuk “mengingat” jam kerja HR. Riset terbaru yang dilakukan oleh AccessCorp menunjukkan bahwa ESS dapat menghemat waktu departemen sumber daya manusia antara 40 hingga 60 persen. Prosedur SDM juga telah disederhanakan dan sekarang jauh lebih cepat. Selain itu, penerapan sistem ESS dapat menghasilkan peningkatan produktivitas di perusahaan serta pengurangan biaya hingga 30 persen. Jika masih mengandalkan operasi manual padat karya yang membutuhkan banyak kertas, mungkin ingin memikirkan kembali pendekatan.

ESS juga memberi perusahaan kemampuan untuk merancang pengaturan yang lebih estetis bagi karyawan mereka untuk bekerja. Tujuannya adalah untuk mengembangkan budaya di tempat kerja yang mengutamakan kepuasan staf. Masyarakat untuk Manajemen Sumber Daya Manusia (SHRM) memberikan lebih banyak informasi yang menyarankan pengenalan teknologi dapat meningkatkan keterlibatan karyawan. SHRM menempatkan penekanan kuat pada perlunya melakukan analisis dengan menggunakan model kinerja pekerjaan untuk membina personel tingkat atas. di mana tiga hal terpenting untuk dipikirkan adalah orang-orang yang terlibat, proses, dan hasil akhir. Orang-orang organisasi adalah sumber pengetahuannya; prosesnya adalah metode untuk mencapai tujuannya; dan produk organisasi adalah hasil akhir dari upaya organisasi. SHRM menekankan bahwa ketika mengacu pada "alat", itu tidak hanya merujuk pada mesin dan komputer yang dapat mempercepat tenaga kerja, tetapi juga pada teknologi yang dapat meningkatkan keterampilan karyawan. Contoh teknologi ini termasuk sistem informasi sumber daya manusia (HRIS) dan sistem kinerja karyawan (ESS). Dalam lingkup aplikasi Employee Self Service tidak hanya mencakup karyawan dan supervisor tetapi juga administrator sistem SDM.

Berikut adalah beberapa contoh penerapannya yang berbeda: Para pekerja diberi kemampuan untuk menangani prosedur manajemen sumber daya manusia (SDM) mereka sendiri ketika mereka memiliki akses ke Employee Self-Services. Pekerja akan menjadi kurang bergantung pada manajemen dan personel SDM sebagai akibat dari perubahan ini, yang akan memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada tugas yang ada dan mengarah pada peningkatan produktivitas secara keseluruhan. Persetujuan sendiri dari proses administrasi kepegawaian (juga dikenal sebagai Persetujuan Diri) dimungkinkan ketika Layanan Mandiri Karyawan digunakan oleh suatu organisasi. Efisiensi dan efektivitas manajemen manusia dan manajemen bisnis akan meningkat sebagai akibat dari perubahan SDM ini.

Dengan bantuan Employee Self Services, administrator dapat menyelesaikan pemeriksaan akhir dan persetujuan proses administrasi karyawan, yang disebut sebagai Self

Finalization. Kemanjuran dan efisiensi dari mereka yang bertanggung jawab atas Sumber Daya Manusia akan mengalami peningkatan yang cukup besar sebagai akibatnya. Untuk meningkatkan tingkat produktivitas dan efisiensi mereka, organisasi dituntut untuk merancang sistem informasi yang umumnya cocok untuk masalah tunggal yang ditimbulkan oleh pengaturan khusus mereka.

Aksesibilitas dan kapasitas dalam integrasi informasi menjadi variabel pengambilan keputusan yang signifikan ketika kompleksitas aplikasi informasi berkembang sejalan dengan sejauh mana lingkungan organisasi dikaburkan oleh ketidakpastian. Ini karena aksesibilitas dan kemampuan dalam integrasi informasi adalah dua aspek terpenting dari manajemen informasi. Perencanaan dan pelaksanaan sistem aplikasi informasi dengan standar tinggi dapat menyebabkan peningkatan tingkat produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Riset ini didorong oleh pesatnya pertumbuhan teknologi di era Industri 4.0, yang mendorong perusahaan untuk secara konsisten beradaptasi dan memanfaatkan teknologi mutakhir di segala bidang operasi, termasuk manajemen sumber daya manusia. Ini mengharuskan bisnis untuk terus beradaptasi dan memanfaatkan teknologi mutakhir. Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta telah mengambil keputusan untuk memasukkan ESS ke dalam pengelolaan sistem SDM untuk meningkatkan tingkat efisiensi dan efektivitas perusahaan secara keseluruhan dalam operasi bisnis, serta untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan produktivitas karyawan. Meskipun ESS telah menjadi instrumen penting dalam manajemen SDM, studi yang relatif sedikit berfokus pada bagaimana kualitas penerapan ESS memengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas karyawan. Padahal ESS telah menjadi alat penting dalam manajemen SDM. Hasil penelitian ini dapat membantu pengetahuan kita tentang bagaimana ESS memengaruhi kepuasan dan produktivitas pekerja karena alasan yang disebutkan di atas. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta yang menggunakan ESS dalam pengelolaan SDM mereka dengan menerangi potensi dan masalah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nafei et al. (2021) dan diberi judul "The Effect of Employee Self-Service Technology on Employees' Job Satisfaction: The Moderating Role of Organizational Support" menemukan bahwa kualitas aplikasi ESS berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap kepuasan pekerja. Ada korelasi kuat antara kepuasan karyawan di tempat kerja (ESS) dan kepuasan kerja, menurut penelitian. Hubungan ini diperkuat dengan dukungan organisasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Oktariani dkk (2020) dengan judul "Pengaruh Employee Self-Service (ESS) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening.

LANDASAN TEORI

a. *Employee Self-Service (ESS)*

Employee Self-Service (ESS) adalah sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (HRM) yang berbasis web dan memberi karyawan kemampuan untuk melihat, memperbarui, dan meminta perubahan pada data pribadi mereka sendiri. Data ini dapat mencakup, namun tidak terbatas pada, informasi kontak, riwayat pekerjaan, gaji, dan tunjangan, serta permintaan cuti, cuti sakit, dan pelatihan. ESS dirancang untuk memudahkan pekerja mengakses informasi dan melakukan transaksi HRM, dengan tujuan akhir meringankan beban administrasi HRM dan meningkatkan produktivitas di tempat kerja.

Adopsi ESS oleh karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor individu, faktor teknologi, dan faktor organisasi. Faktor individu meliputi persepsi karyawan tentang manfaat dan kemudahan penggunaan ESS, tingkat keahlian teknologi informasi, serta sikap terhadap perubahan. Faktor teknologi meliputi kualitas aplikasi ESS, keandalan sistem, dan ketersediaan dukungan teknis. Faktor organisasi meliputi dukungan manajemen, budaya

organisasi, dan sistem reward dan pengakuan.

Penggunaan ESS dapat memberikan beberapa manfaat bagi karyawan dan perusahaan. Bagi karyawan, penggunaan ESS dapat meningkatkan akses informasi, mempercepat proses transaksi HRM, mengurangi beban administrasi, dan meningkatkan keterlibatan dan kepuasan kerja. Bagi perusahaan, penggunaan ESS dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja, mengurangi biaya administrasi, meningkatkan akurasi data, dan mempercepat pengambilan keputusan.

Namun, penggunaan ESS juga dapat menimbulkan beberapa tantangan dan risiko. Tantangan meliputi resistensi karyawan terhadap perubahan, kekurangan keahlian teknologi, dan ketidaksesuaian dengan kebijakan dan regulasi perusahaan. Risiko meliputi keamanan data dan privasi karyawan, keandalan sistem, dan kepatuhan hukum. Dalam rangka mengoptimalkan penggunaan ESS, perusahaan perlu memperhatikan beberapa aspek, seperti desain dan pengembangan aplikasi yang ramah pengguna, pelatihan dan dukungan teknis yang memadai, komunikasi dan sosialisasi yang efektif, serta pengelolaan risiko dan keamanan informasi yang baik.

b. Kepuasan Kinerja

Kepuasan merupakan prasaan bahagia dan kecewa dengan membandingkan kinerja aktual atau hasil produk atau layanan dengan harapan seseorang." Konsep bahagia dalam pekerjaan seseorang dapat dipahami dalam berbagai cara. Menurut Sutrisno (2019), gagasan “kepuasan” berkaitan dengan sikap keseluruhan individu tentang pekerjaannya. Sikap ini mungkin berkisar dari ketidakpuasan hingga kebanggaan. Sebuah "sikap positif terhadap pekerjaan" adalah salah satu definisi kepuasan kerja, juga dikenal sebagai kepuasan kerja, yang merupakan total penilaian seseorang dari berbagai atribut yang terkait dengan tempat kerja mereka. Menurut Robbins dan Judge (2022), individu yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaan yang dilakukannya,

Menurut Guimaraes (2023:39-55) yang dirujuk oleh Teddy Oswari, keberhasilan suatu sistem terdiri dari tiga komponen (kriteria): kualitas sistem itu sendiri; keuntungan dari sistem; dan kepuasan penggunanya. Penelitian yang disajikan di sini menggambarkan bahwa kepuasan pengguna dengan kinerja sistem dapat menyebabkan efisiensi kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya mengarah pada kesuksesan yang lebih baik dalam proses membangun aplikasi baru untuk sistem tersebut. Perangkat lunak dianggap berkualitas tinggi jika memiliki “semua karakteristik sistem yang memungkinkannya memuaskan dan menyenangkan penggunanya sesuai dengan kebutuhan penggunanya sebagaimana dinyatakan dan ditetapkan dalam persyaratan” (ISO 8204). Definisi ini berasal dari International Organization for Standardization (ISO). Hal ini menunjukkan bahwa diperlukan produk perangkat keras bulan dengan kualitas tinggi, yang memiliki kualitas tertentu yang terkait dengan permintaan pengguna dan yang pada akhirnya menghasilkan kepuasan pengguna akhir. Menurut Suwatno dan Priansa (2021), kebahagiaan di tempat kerja berdampak positif pada produktivitas, sikap karyawan, dan jumlah upaya yang dilakukan pekerja untuk memberikan layanan pelanggan terbaik. Dari sudut pandang karyawan, kebahagiaan di tempat kerja meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja. Namun, dari sudut pandang pemberi kerja, kebahagiaan di tempat kerja meningkatkan produktivitas, memperbaiki sikap karyawan, dan meningkatkan upaya yang dilakukan karyawan untuk memberikan layanan pelanggan terbaik.

Menurut Suwatno dan Priansa (2021), kebahagiaan di tempat kerja berdampak positif pada produktivitas, sikap karyawan, dan jumlah upaya yang dilakukan pekerja untuk memberikan layanan pelanggan terbaik. Dari sudut pandang karyawan, kebahagiaan di tempat

kerja meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja. Namun, dari sudut pandang pemberi kerja, kebahagiaan di tempat kerja meningkatkan produktivitas, memperbaiki sikap karyawan, dan meningkatkan upaya yang dilakukan karyawan untuk memberikan layanan pelanggan terbaik. Menurut Suwatno dan Priansa (2021), kebahagiaan di tempat kerja berdampak positif pada produktivitas, sikap karyawan, dan jumlah upaya yang dilakukan pekerja untuk memberikan layanan pelanggan terbaik. Dari sudut pandang karyawan, kebahagiaan di tempat kerja meningkatkan kebahagiaan di tempat kerja. Namun, dari sudut pandang pemberi kerja, kebahagiaan di tempat kerja meningkatkan produktivitas, memperbaiki sikap karyawan, dan meningkatkan upaya yang dilakukan karyawan untuk memberikan layanan pelanggan terbaik.

Menurut Hantula (2019), adalah tugas pemimpin untuk menjamin bahwa staf mereka serta perusahaan secara keseluruhan puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Diharapkan pihak yang bertanggung jawab akan bertanggung jawab untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan bermanfaat bagi kesejahteraan psikologis karyawan. Menurut definisi yang diberikan oleh Yanchus et al. (2019), kepuasan kerja dapat ditandai dengan sikap baik atau negatif terhadap tempat kerja seseorang. Kepuasan karyawan dapat digambarkan sebagai rasa puas atau tidak puas ketika seseorang merencanakan dan melaksanakan pekerjaannya (Sutrisno, 2017). Definisi ini berasal dari penelitian yang telah dilakukan pada topik tersebut. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dibahas sebelumnya.

c. Efektivitas Kinerja

Efektivitas kerja Menurut definisi Zulkifli Amsyah (2023:130), kegiatan dimulai dengan adanya fakta kegiatan dan berkembang menjadi data. Fakta aktivitas ini dapat muncul dari interaksi atau transaksi internal atau eksternal, serta dari dalam atau lintas divisi organisasi.Bisnis atau organisasi apa pun yang berharga akan selalu bekerja keras untuk mencapai tingkat produktivitas karyawan setinggi mungkin. Dalam mencapai tujuannya, kesuksesan sebuah perusahaan berbanding lurus dengan kinerja masing-masing karyawannya. Setiap organisasi sangat bergantung pada efektivitasnya sebagai sumber utama untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk dirinya sendiri. Adalah mungkin untuk menilai apakah suatu upaya berhasil atau tidak berdasarkan apakah tujuan atau harapan yang direncanakan terpenuhi atau tidak.

Terlepas dari perbedaan antara kedua konsep tersebut, Ni Luh Bakti (2023) mengklaim bahwa sering atau selalu ada kaitan yang terbentuk antara definisi efisiensi dan efektivitas. Ini adalah kasus meskipun ada perbedaan antara keduanya. Metode pertama berkaitan dengan hasil yang dicapai, sedangkan metode kedua menganalisis hubungan antara input dan output proses untuk mengevaluasi efisiensinya. Menurut Pasolong (2019), kata “efektivitas” berasal dari kata “akibat” dan digunakan untuk menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat selanjutnya. Efisiensi kerja dapat didefinisikan sebagai keadaan telah menyelesaikan apa yang dimaksudkan untuk dilakukan melalui pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Informasi yang disajikan di atas membawa kita pada kesimpulan bahwa efektivitas tempat kerja adalah ukuran yang digunakan untuk menilai penyelesaian tugas pekerjaan yang telah ditentukan sesuai dengan proses dan tujuan bisnis atau organisasi, serta kemampuan perusahaan itu. atau organisasi untuk melakukan kegiatan tersebut.

HIPOTESIS

Sebagian besar perusahaan kecil belum menerima pelatihan yang cukup dalam manajemen sumber daya manusia (SDM), dan beberapa dari perusahaan ini bahkan mungkin mengabaikan kebutuhan SDM untuk memenuhi permintaan personel yang terus meningkat. Di sisi lain, penggunaan ESS dapat membuat manajemen personalia menjadi lebih sederhana,

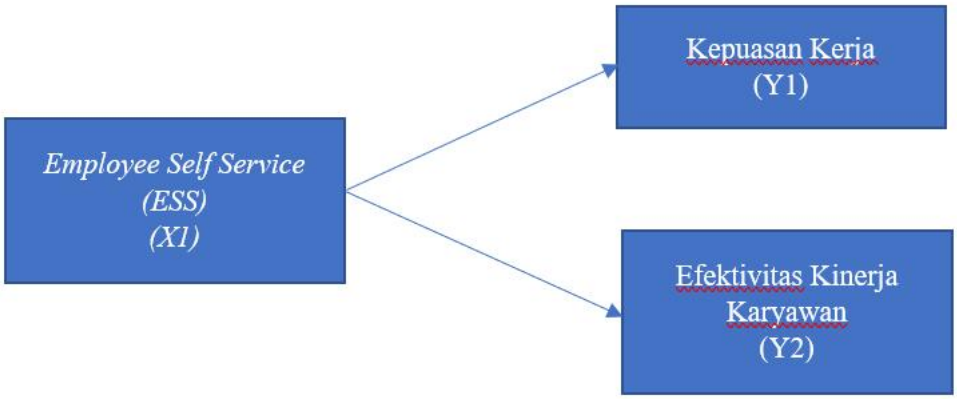
yang dapat meningkatkan kepuasan dalam pekerjaan seseorang. Hal ini penting untuk meningkatkan produksi perusahaan. Jika karyawan puas dengan pekerjaan mereka, mereka cenderung tetap setia kepada perusahaan yang mempekerjakan mereka. Karyawan yang tuntutannya tidak diperhatikan dan tidak ditangani dengan baik akan memberikan hasil yang buruk dalam pekerjaannya. Mengingat hal ini, penting bagi setiap perusahaan, terlepas dari sektor tempatnya beroperasi atau sifat bisnisnya, untuk dapat memberikan manfaat kepada anggota angkatan kerjanya yang meningkatkan harga diri mereka untuk memaksimalkan hasil perusahaan. Salah satu manfaat tersebut adalah penerapan prosedur manajemen kinerja staf yang efisien, yang akan meningkatkan kepuasan kerja dan, akibatnya, meningkatkan loyalitas. Efektivitas penerapan Employee Self Service (H1) berdampak baik terhadap tingkat kepuasan yang dialami tenaga kerja.

Sistem informasi saat ini bermanfaat bagi organisasi yang berjuang untuk menyederhanakan operasi mereka dan meningkatkan produktivitas mereka. Sistem ini membuat segalanya lebih sederhana bagi perusahaan, mulai dari pengumpulan dan penyimpanan data hingga analisis dan distribusinya. Untuk mencapai tujuan organisasi sesuai jadwal dan anggaran yang dialokasikan, penting untuk memiliki aplikasi berkualitas tinggi di dalam sistem informasi dan agar SDM dapat mendorong kerja sama yang produktif. Oleh karena itu, beberapa tingkat pengetahuan dengan aplikasi ESS diperlukan untuk memastikan kepuasan pengguna, yang pada akhirnya mengarah pada produktivitas yang lebih besar serta kepuasan dengan kemampuan aplikasi ESS untuk memberikan layanan dan data tentang pekerja. Sebagai akibat.

H2: Kualitas aplikasi Employee Self Service berpengaruh positif terhadap efektivitas kinerja karyawan

METODE PENELITIAN

Di zaman revolusi industri 4.0 ini, ada dua hal yang penting untuk diingat: teknologi dan kustomisasi. Terlepas dari lamanya waktu yang dibutuhkan, semua perusahaan yang terus menyimpan informasi mereka dalam file kertas, pada titik tertentu, menyadari bahwa melakukan hal itu tidak efisien. Ini akan menjadi kasus terlepas dari berapa lama waktu yang dibutuhkan mereka. Anda bisa menemukan kombinasi ini pada HRIS (Human Resource Information System) dalam bentuk sistem self-service karyawan, yang juga disingkat ESS. Bidang sumber daya manusia adalah tempat yang paling sering Anda temukan. Ungkapan "Employee Self Service" (ESS) mengacu pada platform perangkat lunak yang memberi karyawan kemampuan untuk secara mandiri mengakses data dan informasi pribadi mereka yang terkait dengan pekerjaan mereka serta masalah terkait SDM lainnya. Informasi ini dapat mencakup manfaat, jadwal, dan detail terkait SDM lainnya. Informasi pribadi, tanggung jawab sehari-hari, permintaan cuti, dan bahkan potongan gaji semuanya tersedia dengan mudah bagi karyawan. Satu perusahaan, Beberapa perusahaan Startup Digital di Yogyakarta merupakan salah satu contoh bisnis yang telah menerapkan sistem swalayan karyawan berbasis aplikasi mobile. Sejauh mana seorang karyawan menggunakan ESS mereka memengaruhi tingkat kepuasan kerja dan tingkat produktivitas mereka, yang merupakan dua aspek terpenting di tempat kerja. Menurut temuan studi mereka (Purnomo et al., 2020), kualitas teknologi dan layanan ESS memiliki dampak menguntungkan pada tingkat kepuasan yang dialami karyawan. Mulai tahun 2020, EES ini sudah beroperasional.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Metodologi kuantitatif digunakan dalam pelaksanaan penyelidikan ilmu sosial ini. Menurut Rahyuda (2019:28), analisis kuantitatif adalah proses mendeskripsikan dan menjelaskan peristiwa yang dapat ditentukan melalui pengamatan melalui penggunaan representasi numerik dan manipulasi matematis. (Sugiyono, 2019:10) menegaskan bahwa tujuan penelitian asosiasional adalah untuk menunjukkan dan mengevaluasi gagasan tentang korelasi antara tiga variabel atau lebih.

Tabel 1. Indikator Variable Penelitian

Variable	Indicator	Referensi
Employee Self Service (ESS) (X1)	1. *Reliability* (keandalan) 2. *Responsiveness* (daya tanggap) 3. *Simple* dan *easy to use* 4. *Respond request quickly* 5. *Enjoyment* 6. *Security/privacy* 7. *Design*	(Tsao *et al*., 2019)
Kepuasan Kerja (Y1)	1. Kesesuaian harapan 2. Persepsi kinerja 3. Penilaian karyawan	(Martin-Consuegra *et al.,* 2019) dan (Ali *et al.,* 2019)
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	1. Ukuran waktu 2. Ukuran nilai-nilai social budaya 3. Ukuran ketelitian	(Siagian, 2022:171)

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2023

Para pekerja Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta diwawancarai untuk menyusun kumpulan data inti yang digunakan dalam investigasi ini. Menurut Sugiyono (2019), data primer terdiri dari informasi kuantitatif (seperti angka yang berasal dari skala jawaban pada profil responden dan informasi yang dilaporkan sendiri dalam kuesioner) dan informasi kualitatif (seperti gambaran umum perusahaan). Secara khusus, informasi kuantitatif mencakup hal-hal seperti skala jawaban pada profil responden dan informasi yang dilaporkan sendiri dalam kuesioner. Sedangkan informasi bekas adalah informasi yang diperoleh melalui cara tidak langsung atau dari sumber yang sudah ada, seperti database, jurnal, dan pusat statistik.

Mayoritas orang yang berpartisipasi dalam survei ini sekarang bekerja di Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta. Pengambilan sampel untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penemuan dari Ferdinand (2022) yang mengatakan bahwa ukuran sampel dapat berkisar antara lima hingga sepuluh. Temuan ini menjadi dasar pengambilan sampel. Penelitian

ini menggunakan total 13 indikator, dan masing-masing indikasi diberi bobot 10, sehingga jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 13. Sehingga total responden yang disurvei adalah 130 orang.

Sampel untuk investigasi ini dipilih menggunakan metode yang dikenal sebagai nonprobability sampling. Dengan metode pengambilan sampel khusus ini, setiap calon sampel yang diambil dari suatu populasi tidak memiliki probabilitas yang sama untuk dipilih. Purposive sampling adalah jenis nonprobability sampling yang mengacu pada proses pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019:144). Purposive sampling adalah salah satu jenis nonprobability sampling. Berikut adalah kriteria yang digunakan untuk pengambilan sampel penelitian ini: Pekerja yang telah dipekerjakan untuk jangka waktu minimal dua tahun, serta Pekerja yang telah rutin menggunakan ESS mulai tahun 2020. Baik statistik deskriptif maupun statistik inferensial digunakan sebagai teknik analisis data dalam proyek penelitian khusus ini.

Untuk keperluan investigasi ini, kami melakukan analisis data dengan menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS). PLS merupakan model agregasi yang didasarkan pada komponen atau variabel dan diturunkan dari SEM (Structural Equation Modeling). Untuk menguji hipotesis dan membangun model, penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan teknik partial least squares (PLS) berbasis varians atau berbasis komponen. Jika model struktural yang diteliti memenuhi syarat model rekursif, dan jika variabel dependen termasuk indikator normatif, maka model rekursif dapat digunakan. Saat melakukan refleksi atau sintesa, PLS menggunakan metode yang paling sesuai dengan situasi. Menurut Solihin dan Ratmono (2023), metode yang disebutkan di bawah ini dapat digunakan untuk berhasil menyelesaikan analisis data dan konstruksi model struktural dengan perangkat lunak PLS. Konstruksi model teoretis, sering disebut sebagai model internal.

Telah disarankan bahwa model konseptual dan teoritis dikembangkan untuk menyelidiki hubungan dinamis yang ada antara faktor eksogen dan endogen. Konstruksi Diagram Jalur Model teoritis yang telah dibangun secara teoritis digambarkan secara visual sebagai diagram hubungan fungsional antara variabel eksogen dan endogen yang dapat diuji. Evaluasi Kesesuaian Model PLS. Pada titik ini, serangkaian tes digunakan untuk menilai sejauh mana model tersebut secara akurat mewakili data. Estimasi parameter dalam PLS tidak memerlukan distribusi khusus, sehingga prosedur parametrik untuk menilai signifikansi tidak diperlukan.

Validitas konvegen dan diskriminan dari indikator serta reliabilitas komposit dari blok indikator digunakan untuk mengevaluasi ketergantungan model pengukuran luar reflektif, sedangkan model pengukuran luar yang diformat dievaluasi dalam hal isinya dengan membandingkan bobot relatif dari komponennya dan mencari signifikansi statistiknya (Solihin dan Ratmono, 2023). Untuk menilai nilai model struktural atau internal, pertama-tama kita harus menentukan proporsi varians yang tidak dapat dijelaskan, atau R2 (R-kuadrat untuk variabel eksogen), untuk konstruksi yang bergantung pada variabel laten dengan menggunakan batu-Gerisser Q-squared test, kemudian menentukan sejauh mana peningkatan efisiensi struktural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Beberapa staf Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta masing-masing diberikan sekitar 150 sampel kuesioner yang berbeda. Ada sekitar 130 kuesioner yang telah kembali dan memenuhi semua persyaratan yang diperlukan untuk digunakan sebagai data analisis. Penilaian setiap profil mempertimbangkan pekerjaan responden, usia, bagian pekerjaan, bidang studi, dan jenis kualifikasi.

Dengan menggunakan program SPSS versi 24, kami melakukan korelasi Pearson

bivariat antara skor setiap indikator dan skor total survei. Tujuan kami melakukannya adalah untuk memastikan bahwa kesimpulan penelitian ini seakurat mungkin. Jika instrumen dalam suatu penelitian memiliki koefisien determinasi (r) lebih kecil dari 0,30, maka instrumen tersebut dapat dikatakan asli (Sugiyono, 2019:134). Jika korelasi antara skor komponen dan total skor positifnya lebih dari 0,3, faktor yang dimaksud adalah konstruk yang lemah, dan ketidakhadirannya dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa instrumen yang dimaksud memiliki validitas struktural yang solid. Hasil evaluasi validitas akan ditunjukkan pada Tabel 2.

Table 2. Hasil Uji Validitas

No	*Variable*	Kode Instrumen	Nilai *Person Correlation*	Keterangan
1	*Employee Self Service* (ESS) (X1)	X1.1	0.875	Valid
		X1.2	0.817	Valid
		X1.3	0.857	Valid
		X1.4	0.829	Valid
		X1.5	0.912	Valid
		X1.6	0.825	Valid
		X1.7	0.916	Valid
2	Kepuasan Kerja (Y1)	Y1.1	0.879	Valid
		Y1.2	0.885	Valid
		Y1.3	0.899	Valid
3	Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	Y2.1	0.917	Valid
		Y2.2	0.904	Valid
		Y2.3	0.948	Valid

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Semua alat penelitian yang diuraikan pada Tabel 1 dapat diandalkan, sesuai dengan koefisien korelasi Pearson yang ditunjukkan pada Tabel 2 untuk indikator variabel tertentu. Jika jawaban seorang kunoisseur atas pertanyaan tentang informasi yang telah mereka berikan konsisten selama wawancara, maka aman untuk mengasumsikan bahwa mereka dapat dipercaya. Cronbach's Alpha dihitung untuk setiap sub-instrumen yang termasuk dalam variabel sehingga konsistensi internal variabel dapat dievaluasi. Jika suatu instrumen memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,70, maka instrumen tersebut layak dikatakan terpercaya (Ghozali, 2019:47). Temuan studi reliabilitas ditunjukkan di bawah ini pada Tabel 3, yang dapat dilihat di bawah ini.

Table 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	*Cronbach's Alpha*	Keterangan
Employee Self Service (ESS) (X1)	0.943	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y1)	0.858	Reliabel
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	0.914	Reliabel

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Hasil yang disajikan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach untuk semua variabel lebih tinggi dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat dipercaya, dan instrumen tersebut dapat digunakan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4, yang menunjukkan bahwa setiap nilai pemuatan faktor lebih dari 0,7. Oleh karena itu, adalah mungkin untuk menunjukkan bahwa data penelitian kredibel.

Table 4. Hasil *Factor Loading*

Kode	Indikator	*Factor loading*	*P Value*
X1.1	*Reliability* (keandalan)	0.874	0.000

Kode	Indikator	*Factor loading*	*P Value*
X1.2	*Responsiveness* (daya tanggap)	0.826	0.000
X1.3	*Simple* dan *easy to use*	0.861	0.000
X1.4	*Respond request quickly*	0.838	0.000
X1.5	*Enjoyment*	0.872	0.000
X1.6	*Security/privacy*	0.862	0.000
X1.7	*Design*	0.898	0.000
Y1.1	Kesesuaian harapan	0.845	0.000
Y1.2	Persepsi kinerja	0.908	0.000
Y1.3	Penilaian karyawan	0.930	0.000
Y2.1	Ukuran waktu	0.923	0.000
Y2.2	Ukuran nilai-nilai social budaya	0.924	0.000
Y2.3	Ukuran ketelitian	0.919	0.000

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Suatu model dikatakan memiliki diskriminan yang baik jika rata-rata varians extract (AVE) untuk setiap variabel dalam model lebih besar dari korelasi antara dua variabel dalam model yang sama, atau jika nilai pengukuran AVE yang disarankan lebih besar dari 0,5. Tabel 5 terlampir menunjukkan bahwa setiap nilai AVE lebih dari 0,5. Oleh karena itu, dapat dipastikan bahwa data penelitian yang ditawarkan di sini kredibel.

Table 5. *Average Variance Extracted (*AVE)

Variabel	*Average Variance Extracted (*AVE)
Employee Self Service (ESS) (X1)	0.742
Kepuasan Kerja (Y1)	0.801
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	0.849

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Validitas diskriminan dari model pengukuran indikator yang direfleksikan dapat ditentukan dengan menggunakan pengukuran cross-loading dengan konstruksi. Jika korelasi antara ukuran struktur dan alat ukur lebih besar daripada korelasi antara ukuran struktur lain dan alat ukur, maka struktur kisi mampu memprediksi ukuran balok dengan lebih tepat daripada struktur lainnya.

Variabel laten yang ditunjukkan sebelumnya, yang bertindak sebagai ukuran perbandingan yang dapat diterima untuk model yang dipermasalahkan, memiliki nilai validitas diskriminatif yang lebih dari 0,5.

Berdasarkan Tabel 6, semua nilai cross loading untuk setiap indikator lebih dari 0,5. Ini adalah bukti bahwa temuan penelitian dapat dipercaya.

Tabel 6. Discriminant Validity

	Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	*Employee Self Service* (ESS) (X1)	Kepuasan Kerja (Y1)
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	0.922		
Employee Self Service (ESS) (X1)	0.876	0.862	
Kepuasan Kerja (Y1)	0.787	0.833	0.895

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Composite reliability merupakan untuk mengantisipasi bahwa kelompok indikator yang digunakan untuk menilai satu variabel akan memiliki reliabilitas komposit yang kuat. Saat menggunakan teknik Cina, nilai untuk ukuran reliabilitas komposit seperti konsistensi interval dan cronbach alpha harus masing-masing lebih dari 0,60 dan 0,70. Seperti dapat dilihat pada Tabel 7, nilai alpha Cronbach untuk setiap variabel individu semuanya lebih tinggi dari 0,7, dan

nilai Keandalan Komposit semuanya lebih tinggi dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa data dari penelitian dapat dipercaya.

Table 7. Koefisien *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*

Variable	*Cronbach's Alpha*	*Composite Reliability*
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	0.912	0.945
Employee Self Service (ESS) (X1)	0.943	0.953
Kepuasan Kerja (Y1)	0.875	0.924

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

R-square Nilai statistik R-squared dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana masing-masing variabel laten berkontribusi terhadap prediksi konstruk dependen. Menurut temuan variabel laten endogen model struktural, istilah "baik", "sedang", dan "lemah" masing-masing memiliki nilai R2 masing-masing sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19. Setelah itu, nilai R kuadrat digunakan untuk menghitung nilai Q kuadrat, yang berfungsi sebagai pengujian seberapa cocok model dengan data.

Table 8. Nilai *R Square* (R^2) Variabel Endogen

Variabel Endogen	*R Square* (R^2)	*R Suare Adjusted*
Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	0.766	0.765
Kepuasan Kerja (Y1)	0.694	0.692

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

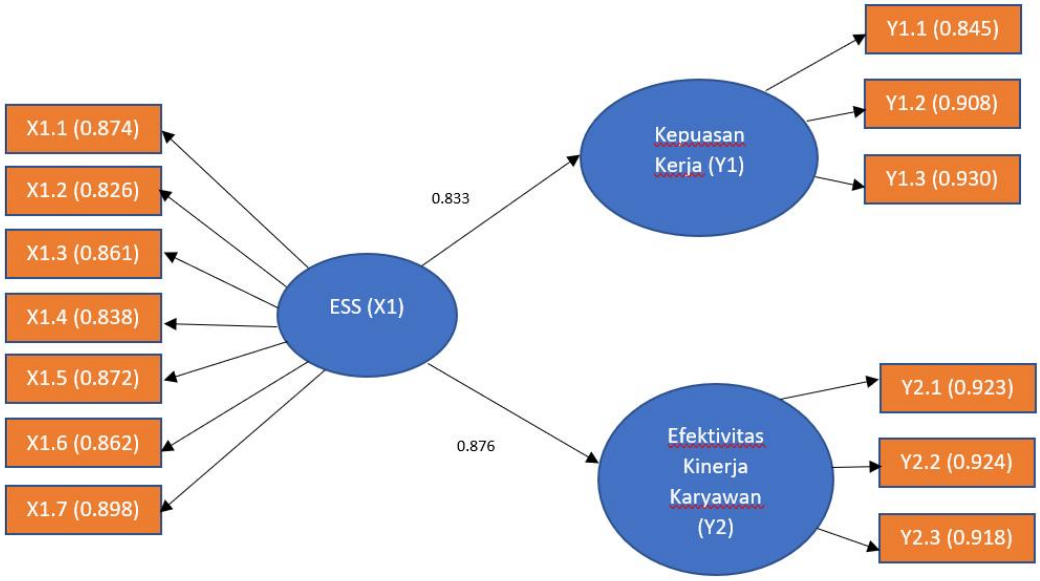
Nilai R-square untuk variabel Employee Self Service (ESS) sehubungan dengan produktivitas pekerja ditentukan sebesar 0,766% (termasuk nilai positif yang menunjukkan pengaruh 76,6 persen; lihat Tabel 8). Nilai ini termasuk nilai yang menunjukkan bahwa variabel memiliki pengaruh. Nilai R-square untuk variabel Employee Self Service (ESS) sehubungan dengan kepuasan kerja adalah 0,694, yang merupakan sinyal yang sangat baik dari pengaruh yang cukup besar setara dengan 69,4 persen dari total.

Untuk penilaian model internal, uji Q-square, juga dikenal sebagai uji kesesuaian model, digunakan. Jika nilai Q-square model kurang dari nol (null), hal ini menunjukkan bahwa model memiliki daya prediksi yang lebih kecil daripada jika nilai lebih dari nol (null). Sebaliknya, jika nilainya lebih besar dari nol, hal itu menunjukkan bahwa model tersebut memiliki beberapa nilai prediksi. Salah satu representasi yang mungkin dari perhitungan untuk Q2 adalah sebagai berikut:

$Q^2 = 1 – [(1-R_1{}^2) (1-R_2{}^2)]$
$Q^2 = 1 – [(1-0,766) (1-0,694)]$
$Q^2 = 1 – [(0,234) (0,306)]$
$Q^2 = 1 – [(0,071)]$
$Q^2 = 0,929$

Fakta bahwa kita telah sampai pada nilai Q-kuadrat yang 0,929% lebih dari nol dan mendekati satu sebagai hasil perhitungan yang ditunjukkan di atas menunjukkan dengan jelas bahwa model tersebut memiliki nilai signifikan dalam bidang prediksi.

Saat mengevaluasi kualitas inner model atau model struktural, nilai parameter koefisien dari hubungan linear antara variabel laten merupakan salah satu faktor yang paling penting untuk dipertimbangkan. Setelah validasi model hubungan yang dihasilkan pada langkah ini terhadap data penelitian dan verifikasi konsistensi internal model, penilaian model struktural (atau "inner") dilakukan. Pengujian hipotesis dan studi efektivitas hubungan linier antara variabel independen ESS dan dua variabel dependen, kepuasan kerja dan produktivitas pekerja. Gambar 2 menampilkan temuan investigasi yang mencari hubungan langsung antara berbagai faktor penelitian. Keseluruhan adalah model yang terkadang disebut sebagai model "goodness of fit".



Gambar 2. Full Model Hubungan Antar Variabel
Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan temuan pengujian yang ditunjukkan pada Gambar 2: (1) variabel ESS memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pekerja; dan (2) variabel ESS berpengaruh cukup besar terhadap produktivitas pekerja. Kesimpulan tersebut dapat ditarik karena hasil pengujian tersebut ditampilkan pada Gambar 2.

Temuan dari pemeriksaan rinci korelasi antara variabel independen ditunjukkan pada Tabel 8. Pengujian hipotesis dilakukan melalui teknik resampling bootstrap. Uji t-statistik digunakan bila ditentukan bahwa nilai t-statistik yang diperoleh melampaui nilai t-tabel. T tabel diperoleh t tabel dengan signifikansi 0,05 dan dk (derajat kebebasan) = n - 2 atau 130 - 2 = 128, sehingga nilai t tabel adalah 1,657; dengan demikian, temuan ini signifikan secara statistik. T tabel diperoleh melalui t tabel dengan signifikansi 0,05 dan dk (derajat kebebasan) = n - 2 atau 130 - 2 = 128.

Table 9. Hasil Uji Pengaruh Langsung

Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statidtic (|O/STDEV|)	P Values
Employee Self Service (ESS) (X1) terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan (Y2)	0.876	0.876	0.030	30.646	0.000
Employee Self Service (ESS) (X1) terhadap Kepuasan Kerja (Y1)	0.833	0.832	0.041	20.879	0.000

Sumber: Data Hasil Penelitian Peneliti, 2023

Nilai-p dan t-statistik untuk masing-masing variabel yang berbeda dapat ditemukan pada Tabel 9, yang dapat ditemukan di bawah ini. Nilai p pengaruh variabel ESS terhadap produktivitas kerja karyawan adalah sebesar 0,000 yang menunjukkan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik pada taraf 0,05. Karena nilai p signifikan secara statistik (p.0005), koefisien beta lebih dari 0,877, dan nilai t statistik lebih besar dari 30,646 jika dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,657, maka dapat disimpulkan bahwa hasil tersebut signifikan . Karena t(statistik) lebih besar dari t(tabel), Employee Self Service (ESS) memiliki dampak yang sangat menguntungkan pada produktivitas pekerja. Hal ini ditunjukkan dengan 30.646 pekerja

lebih produktif dari 1.657. Nilai variabel ESS dalam hal kepuasan pekerja ditetapkan nol, dan tingkat signifikansinya adalah 0. 05 dibandingkan dengan nilai tersebut. Karena nilai p signifikan secara statistik (0,000 0,05), nilai beta sangat besar (0,833), dan nilai t statistik sangat besar (20,879) dibandingkan dengan nilai t tabel yang kecil (1,657). Karena t(20,879) > t(1,657), Employer Self Service (ESS) memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik dan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan temuan penelitian yang menguji hipotesis tersebut, kualitas aplikasi Employee Self Service (ESS) berpengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap tingkat kepuasan yang dialami pelanggan. Kualitas aplikasi ESS tumbuh, yang mengarah pada peningkatan kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka. Studi sebelumnya yang menunjukkan pengaruh menguntungkan teknologi ESS dan kualitas layanan terhadap kepuasan karyawan diperkuat sebagai hasil dari temuan ini.

Balasan dari peserta survei, yang, secara keseluruhan, menunjukkan persetujuan dan kesenangan dengan kualitas aplikasi Employee Self Service, memberikan kepercayaan pada pernyataan ini. Karyawan puas dengan sistem karena memungkinkan mereka mengakses informasi dan data mereka sendiri secara bebas yang relevan dengan pekerjaan mereka dan bagian lain dari sumber daya manusia. Ini membuat mereka senang, sehingga sistem menerima umpan balik positif. Kualitas penerapan sistem yang dikenal dengan Employee Self-Service (ESS) ini telah mencapai tingkat yang sangat baik, yang berkontribusi pada adopsi sistem secara luas.

Temuan eksperimen yang dirancang untuk menguji hipotesis tertentu menunjukkan bahwa kualitas aplikasi Employee Self Service (ESS) berpengaruh positif dan substansial terhadap output tenaga kerja. Pengaruh aplikasi ESS terhadap produktivitas karyawan di tempat kerja berbanding lurus dengan tingkat kualitas aplikasi. Hal ini memberikan validitas terhadap penelitian sebelumnya, termasuk penelitian yang dilakukan oleh Dian (2020), yang menemukan bahwa program Employee Self-Services berkualitas tinggi memiliki pengaruh menguntungkan yang signifikan secara statistik terhadap produktivitas pekerja.

Employee Self Service (ESS) adalah teknik percepatan akses karyawan terhadap tugas-tugas sumber daya manusia melalui aplikasi terpusat yang dapat diakses dari mana saja dengan komputer, smartphone, dan koneksi internet. ESS memungkinkan karyawan untuk mengakses operasi SDM dengan cara yang lebih tepat waktu dan efisien. Infrastruktur internet menjadi faktor utama kemampuan pengguna untuk mengakses ESS ini. Informasi yang disimpan di ESS ditransfer ke sistem penyimpanan data online, yang juga dikenal sebagai "awan" atau "internet". Oleh karena itu, produktivitas pekerja akan meningkat karena karyawan menjadi lebih efisien dalam tugasnya berkat aplikasi MIS Lestari, yang memungkinkan pekerja untuk mengoptimalkan operasi mereka dan memanfaatkan kinerja mereka sendiri sebagai keunggulan kompetitif. Akibatnya,

Pada tahap ini dihitung penilaian atau distribusi frekuensi jawaban responden terhadap indikator untuk masing-masing variabel. Bagian ini juga dapat disebut sebagai bagian "distribusi frekuensi". Oleh karena itu, untuk mendapatkan distribusi frekuensi, terlebih dahulu perlu menghitung nilai interval dari variabel-variabel yang bersangkutan dengan menggunakan rumus-rumus yang sesuai, yang ditunjukkan pada bagian selanjutnya.

$$interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah}{Jumlah\ Kelas}$$

Mengingat skor untuk masing – masing alternatif jawaban untuk variabel penelitian adalah minimal 1 dan maksimal 5, maka dapatlah dihitung interval dengan menggunakan rumus di atas adalah sebagai berikut.

$$interval = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

Untuk mengetahui kondisi variabel – variabel penelitian secara menyeluruh akan dilihat dari rata – rata skor dengan kriteria sebagai berikut.

1,000 - 1,80 = Sangat tidak baik
1,81 – 2,60 = Tidak baik
2,61 – 3,40 = Cukup baik
3,41 – 4,20 = Baik
4,21 – 5,00 = Sangat baik

Dalam penelitian ini, kami menyelidiki variabel yang dikenal sebagai "Employee Self Service" (ESS) dengan menggunakan analisis cluster yang terdiri dari 7 indikator. Analisis penilaian responden terhadap indikator variabel Employee Self Service (ESS) menunjukkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel ESS adalah 3,97, yang menunjukkan bahwa hampir semua pengguna aplikasi ESS di dunia kerja setuju dengan cara bisnis mencirikan layanan.

Untuk tujuan investigasi ini, kami menggunakan skala peringkat yang terdiri dari tiga indikator berbeda. Peringkat responden dari berbagai indeks kepuasan kerja menunjukkan bahwa rata-rata karyawan yang menggunakan aplikasi Employee Self Service memberikan reaksi yang baik terhadap pernyataan tentang kebahagiaan kerja mereka. Hal ini ditunjukkan oleh fakta bahwa responden menilai berbagai indikator kepuasan kerja.

Dalam penelitian ini, kami menggunakan kerangka kerja yang terdiri dari indikator-indikator trikotomi untuk menyelidiki variabel-variabel yang mempengaruhi tingkat produktivitas pekerja selama mereka bekerja. Berdasarkan temuan penilaian responden terhadap indikator kinerja pegawai, rata-rata penilaian responden terhadap indikator kinerja pegawai adalah 4,02 yang menunjukkan bahwa seluruh pegawai yang menggunakan aplikasi Employee Self Service setuju dengan pernyataan yang telah dibuat tentang kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Dari hasil kajian dan analisis yang telah dilakukan, serta poin-poin yang tercakup pada bagian-bagian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Kualitas aplikasi Employee Self Service (ESS) memiliki berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan kerja yang dialami oleh pekerja di Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta. Hubungan ini menunjukkan bahwa ketika kualitas ESS meningkat, kepuasan karyawan juga meningkat. Terdapat korelasi antara kualitas penerapan Employee Self Service (ESS) dengan peningkatan output tenaga kerja di Perusahaan Startup Digital, dan korelasi ini signifikan secara statistik. Hal ini mengindikasikan bahwa produksi ESS akan meningkat seiring dengan peningkatan kualitas ESS.

Berikut adalah beberapa ide yang dapat tawarkan kepada Perusahaan Startup Digital di Yogyakarta: Karena hal-hal seperti kebahagiaan dan produktivitas kerja, loyalitas karyawan dalam skenario ini akan berpengaruh pada profitabilitas perusahaan di masa depan. Meningkatkan kualitas sistem dukungan karyawan (ESS) yang digunakan di dalam bisnis untuk membuat hidup karyawan lebih sederhana adalah salah satu strategi yang dapat digunakan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan produktivitas pekerja. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga kualitas aplikasi ESS mereka saat ini pada tingkat yang sama atau meningkatkannya lebih lanjut. Hal ini karena kualitas aplikasi tersebut tidak akan berkurang akibat pesatnya perkembangan teknologi digital; sebaliknya, mereka akan menjadi lebih kompleks.

Berdasarkan hasil yang telah dilaporkan hingga saat ini, disarankan agar peneliti selanjutnya menetapkan dan menguji karakteristik tambahan yang berdampak pada kualitas EES seperti loyalitas pekerja atau variabel lainnya. Variabel-variabel ini harus diukur selain kepuasan dan produktivitas pekerja. Para peneliti sangat dianjurkan untuk memperluas ukuran sampel yang mereka gunakan dalam penelitian mereka di masa depan untuk memastikan bahwa hasil mereka menggambarkan komunitas secara keseluruhan dengan lebih akurat.

Analisis mengenai pengaruh kualitas aplikasi EES terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan dapat memiliki beberapa implikasi yang penting. Berikut ini adalah beberapa implikasi yang mungkin muncul:

1. Peningkatan Kepuasan Kerja: Jika kualitas aplikasi EES ditingkatkan, karyawan mungkin akan lebih puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini dapat mengarah pada peningkatan kepuasan kerja secara keseluruhan, karena karyawan dapat dengan mudah mengakses informasi dan melakukan tugas-tugas administratif yang sebelumnya memakan waktu dan upaya yang lebih besar.
2. Peningkatan Efektivitas Kinerja: Dengan adanya aplikasi EES yang berkualitas, karyawan dapat meningkatkan efektivitas kinerja mereka. Aplikasi tersebut dapat memberikan akses cepat dan mudah ke berbagai informasi terkait tugas dan tanggung jawab mereka, memungkinkan mereka untuk mengelola jadwal, mengajukan cuti, melacak absensi, dan melakukan tugas-tugas administratif lainnya dengan lebih efisien. Dengan meningkatnya efektivitas kinerja ini, produktivitas organisasi secara keseluruhan juga dapat meningkat.
3. Pengurangan Beban Administratif: Aplikasi EES yang berkualitas dapat mengurangi beban administratif bagi karyawan dan tim *human resource* (HR). Karyawan dapat mengakses dan mengelola informasi mereka sendiri, seperti slip gaji, pengajuan cuti, dan perubahan data pribadi, tanpa perlu melibatkan departemen HR secara langsung. Hal ini memungkinkan tim HR untuk fokus pada tugas-tugas strategis yang lebih bernilai tambah bagi organisasi.
4. Peningkatan Akurasi Data: Dengan adanya aplikasi EES yang berkualitas, ada potensi untuk meningkatkan akurasi data yang terkait dengan karyawan. Karyawan dapat memperbarui informasi pribadi mereka sendiri secara langsung dalam sistem, mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi dalam proses manual. Data yang akurat dan terkini akan mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan dapat diandalkan oleh manajemen.
5. Pengembangan Teknologi dan Kompetensi: Peningkatan kualitas aplikasi EES juga mendorong pengembangan teknologi dan kompetensi dalam organisasi. Organisasi perlu memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan baik. Pelatihan dan pengembangan karyawan dalam hal teknologi dan kompetensi terkait akan menjadi penting untuk memaksimalkan manfaat dari aplikasi EES yang lebih canggih.

Dengan demikian, analisis mengenai pengaruh kualitas aplikasi EES terhadap kepuasan kerja dan efektivitas kinerja karyawan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi dalam meningkatkan penggunaan dan manfaat dari aplikasi tersebut.

DAFTAR REFERENSI

Ali, R., Leifu, G., YasirRafiq, M., & Hassan, M. (2019). Role Of Perceived Value, Customer Expectation, Corporate Image and Perceived Service Quality on The Customer Satisfaction. Journal of Applied Business Research (JABR), 31(4), 1425–1436.

Al-Khalifa, H. S., Alshammari, A. M., & Al-Musharraf, N. (2020). "The Role of Employee Self-Service Technology in Improving Organizational Performance". Journal of Enterprise

Information Management, 33(6), 961-981.
Alshammari, A. M., & Al-Musharraf, N. (2017). "The Impact of Employee Self-Service Systems on Employee Engagement and Job Satisfaction". Journal of Enterprise Information Management, 30(5), 659-676.
Al-Swidi, A. K., & Mahmood, R. (2018). "The Influence of Employee Self-Service on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Industry". Personnel Review, 47(7), 1578-1598.
Belanger, F., & Slyke, C. V. (2022). Information System for Bussiness. New York: John Wiley & Sons
hen, Y., & Li, H. (2019). "Exploring the Impact of Employee Self-Service Systems on Job Satisfaction and Turnover Intention". Journal of Business and Psychology, 34(3), 307-320.
Khan, M. T., Khan, N., & Mahmood, K. (2022). An Organizational Concept Of Human Resource Development - How Human Resource Management Scholars View HRD. The Far East Journal of Psychology and Business, 50–60.
Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). Marketing Management 15th Edition. Harlow, Essex Pearson Education Limited
Li, Y., Li, D., & Zhang, W. (2021). "The Impact of Employee Self-Service Technology on Job Satisfaction and Performance: Evidence from China". International Journal of Human Resource Management, 32(6), 1278-1303.
Martín-Consuegra, D., Molina, A., & Esteban, Á. (2019). An integrated model of price, satisfaction and loyalty: an empirical analysis in the service sector. Journal Of Product & Brand Management, 16(7), 459–468
Schmarzo, B. (2023). Big Data: Understanding How Data Powers Big Business. USA: John Wiley & Sons, Inc.
Tsao, W.-C., Hsieh, M.-T., & Lin, T. M. Y. (2019). Intensifying online loyalty! The power of website quality and the perceived value of consumer/seller relationship. Industrial Management & Data Systems, 116(9), 1987–2010.