

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sistem layanan satu pintu terhadap efisiensi biaya operasional dan efektivitas sumber daya manusia. Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Cimahi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebar kuesioner dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerjanya berhubungan dengan Sistem Layanan Satu Pintu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 33 responden, dan alat yang digunakan untuk penelitian menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan SPSS 22. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa: (1) Nilai signifikansi variabel efisiensi biaya operasional (Y1) sebesar $0,045 < 0,05$. (2) Nilai signifikansi variabel efektivitas sumber daya manusia (Y2) sebesar $0,046 < 0,05$. Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Layanan Satu Pintu berpengaruh signifikan terhadap efisiensi biaya operasional dan efektivitas sumber daya manusia.

Kata Kunci: Sistem Layanan Satu Pintu, Efisiensi Biaya Operasional, Efektivitas Sumber Daya Manusia



ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the effect of One Door Service System toward operational cost efficiency and human resources effectiveness. This research was conducted in PT PLN (Persero) UP3 Cimahi. This research used a quantitative approach with data sources primary and secondary. This research used questionnaires and documentation as the data collection technique. The subject of this research was the employee who work related to One Door Service System. The sample in this research are 33 respondents, and the tools which were used in this research were The Linear Regression Analysis with SPSS 22. The result of this research indicated that: (1) The significance value of operational cost efficiency variable $0,045 < 0,05$. (2) The significance value of human resources effectiveness variable $0,046 < 0,05$. The result of this research shows that the One Door Service System affects toward operational cost efficiency and human resources effectiveness.

Keywords: *One Door Service System, Operational Cost Efficiency, Human Resources Effectiveness*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Sistem Layanan Satu Pintu.....	6
2.1.1.1 Sistem	6
2.1.1.2 Ciri-ciri Sistem	7
2.1.1.3 Jenis-jenis Sistem	8
2.1.1.4 Informasi.....	9
2.1.1.5 Kriteria Informasi	9
2.1.1.6 Sistem Informasi.....	10
2.1.1.7 Komponen-komponen Sistem Informasi.....	11
2.1.1.8 Klasifikasi Sistem Informasi	12
2.1.1.9 Fungsi dan Peranan Sistem Informasi Akuntansi.....	13
2.1.1.10 Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	17
2.1.1.11 Model Kesuksesan Sistem Informasi	18
2.1.1.12 Kualitas	19
2.1.1.13 Kualitas Sistem Informasi	20
2.1.1.14 Dimensi Kualitas Sistem Informasi.....	21
2.1.1.15 Kualitas Informasi	22
2.1.1.16 Dimensi Kualitas Informasi.....	23
2.1.1.17 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan	23
Pengguna Sistem Informasi.....	24
2.1.1.18 Dimensi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	
Akuntansi.....	24
2.1.1.19 Sistem Layanan Satu Pintu.....	26
2.1.2 Efektivitas Sumber Daya Manusia	26

2.1.2.1 Efektivitas.....	26
2.1.2.2 Indikator Efektivitas	27
2.1.2.3 Ukuran Efektivitas.....	29
2.1.2.4 Sumber Daya Manusia	29
2.1.2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	30
2.1.2.6 Efektivitas Sumber Daya Manusia	31
2.1.3 Efisiensi Biaya Operasional.....	31
2.1.3.1 Efisiensi	31
2.1.3.2 Indikator Efisiensi	32
2.1.3.3 Metode Yang Digunakan Dalam Menghitung Efisiensi	32
2.1.3.4 Biaya Operasional	33
2.1.3.5 Klasifikasi Biaya	34
2.1.3.6 Efisiensi Biaya Operasional	35
2.2 Penelitian Terdahulu	36
2.3 Rerangka Pemikiran	37
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV).....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5 Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Statistik.....	43
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Karakteristik Responden.....	45
4.1.2 Penerapan Sistem Layanan Satu Pintu Di Perusahaan	47
4.1.3 Pengaruh Sistem Layanan Satu Pintu Terhadap Efisiensi Biaya Operasional	49
4.1.3.1 Uji Validitas.....	49
4.1.3.2 Uji Reabilitas	50
4.1.3.3 Uji Normalitas	50
4.1.3.4 Uji Regresi Linier Sederhana	51
4.1.4 Pengaruh Sistem Layanan Satu Pintu Terhadap Efektivitas Sumber Daya Manusia	52
4.1.4.1 Uji Validitas.....	52
4.1.4.2 Uji Reabilitas	52
4.1.4.3 Uji Normalitas	53
4.1.4.4 Uji Regresi Linier Sederhana	53
4.2 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	57
5.3 Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	79



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	19
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew.....	20
Gambar 2.3 Kerangka Konsep.....	39
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	46



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Data Penyebaran Kuesioner	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Sistem Layanan Satu Pintu (X) Dan Efisiensi Biaya Operasional (Y1).....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Realibilitas Sistem Layanan Satu Pintu (X) Dan Efisiensi Biaya Operasional (Y1).....	50
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas Sistem Layanan Satu Pintu (X) Dan Efisiensi Biaya Operasional (Y1).....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Sistem Layanan Satu Pintu (X) Terhadap Efisiensi Biaya Operasional (Y1).....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Sistem Layanan Satu Pintu (X) Dan Efektivitas Sumber Daya Manusia (Y2)	52
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Sistem Layanan Satu Pintu (X) Terhadap Efektivitas Sumber Daya Manusia (Y2)	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Sistem Layanan Satu Pintu (X) Terhadap Efektivitas Sumber Daya Manusia (Y2)	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Sistem Layanan Satu Pintu (X) Terhadap Efektivitas Sumber Daya Manusia (Y2).....	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner.....	47
Lampiran B Data Responden.....	52
Lampiran C Olah Data Menggunakan SPSS 22.....	55
Lampiran D Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	63

