



**Jurnal Akuntansi AKTIVA, Vol. 2, No. 1, April 2021**

## **PENGARUH e-SYSTEM SDM, LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA**

**Arief Amirudin<sup>1\*</sup>, Mombang Sihite<sup>2</sup>, Edi Supriadi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Pancasila, Jakarta, Indonesia

[amirudin.arief@yahoo.com](mailto:amirudin.arief@yahoo.com)<sup>1\*</sup>, [mombangsihite@univpancasila.ac.id](mailto:mombangsihite@univpancasila.ac.id)<sup>2</sup>, [eddyadi2@univpancasila.ac.id](mailto:eddyadi2@univpancasila.ac.id)<sup>3</sup>

### **ABSTRACT**

*Each organization generally has a function that handles special processes related to organizational personnel. A dynamic organization will always increase its productivity by consistently producing the best performance and maintaining this competitive advantage. This study specifically examines the influence of the HR e-System and the Work Environment, Job Satisfaction, and Work Motivation as a liaison for banking employee performance in the scope of the Digital Payment Work Unit. This study uses a quantitative approach with a survey method. The population in this study were the outsourced employees of the Channel Payment Bank BRI work unit in Jakarta with a final sample determination of 200 respondents. The data analysis technique uses structural equation modeling using the help of the SmartPLS application. The results of this study indicate that the Work Environment and HR e-System have a significant effect on Job Satisfaction. Furthermore, the Work Environment, HR e-System, and Job Satisfaction also significantly affect Employee Performance. The Work Environment moderated by the Work Motivation factor has a significant impact on improving Employee Performance at the Channel Payment Work Unit at Bank BRI.*

*Keywords: HR e-System; Work Environment; Employee Performance; Job Satisfaction and Work Motivation*

### **ABSTRAK**

Setiap organisasi umumnya memiliki fungsi yang menangani proses khusus yang berkaitan dengan kepegawaian organisasi. Organisasi yang dinamis akan selalu meningkatkan produktivitasnya dengan secara konsisten menghasilkan kinerja terbaik dan mempertahankan keunggulan kompetitif tersebut. Penelitian ini secara khusus mengkaji pengaruh e-System SDM dan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Motivasi Kerja sebagai penghubung terhadap kinerja pegawai perbankan di lingkup Satuan Kerja Pembayaran Digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan outsourcing pada unit kerja Channel Pembayaran Bank BRI di Jakarta dengan penentuan sampel akhir sebanyak 200 responden. Teknik analisis data menggunakan pemodelan persamaan struktural menggunakan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja dan e-System SDM berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Selain itu, Lingkungan Kerja, e-System SDM, dan Kepuasan Kerja juga berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Lingkungan Kerja yang dimoderasi oleh faktor Motivasi Kerja berpengaruh signifikan terhadap peningkatan Kinerja Pegawai di Unit Kerja Channel Payment Bank BRI.

**Kata Kunci:** *e-System* SDM, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Kepuasan dan Motivasi Kerja

## PENDAHULUAN

Setiap organisasi pada umumnya memiliki fungsi yang menangani proses khusus yang berhubungan dengan personil organisasi. Organisasi yang dinamis akan selalu meningkatkan produktivitasnya melalui konsistensinya menghasilkan kinerja terbaik serta mempertahankan hal yang menjadi keunggulan kompetitif tersebut, dan faktor yang dianggap paling potensial dalam meningkatkan kinerja adalah faktor sumber daya manusia (SDM) (Rifa'i & Fadhli, 2013, p. 5). Dalam rangka mencapai tujuan dan merealisasikan rencana pengorganisasian melalui sumber daya manusia (SDM) tentu diperlukan beberapa aspek yang mendukung, salah satunya adalah penerapan sistem informasi teknologi yang memadai. Teknologi informasi merupakan bagian integral dari sebuah organisasi. Perkembangan teknologi informasi ditandai dengan inovasi *hardware* dan *software* yang berdampak pada kompleksitas perangkat teknologi informasi serta menjadi tantangan bagi organisasi (Husain, 2017). Oleh karenanya, pemanfaatan teknologi informasi ini juga harus dilandasi dengan efektifitas sistem dalam pengelolaan organisasi yang menuntun setiap pelaku bisnis untuk memiliki kesiapan dalam mengadopsi yang berperan dalam rangka pengembangan organisasi serta meningkatkan nilai jual (Sani & Wiliani, 2019).

Peningkatan kualitas nilai jual membutuhkan sistem informasi untuk mendukung program-program personalia dan meningkatkan kinerja pegawai ataupun kinerja organisasi itu sendiri. Sistem Informasi sumber daya manusia (SISDM atau *e-system* SDM) merupakan sistem informasi untuk mendukung kegiatan-kegiatan di fungsi sumber daya manusia. *Human Resources Information System (HRIS)* dapat didefinisikan suatu cara atau sistem untuk menyimpan dan mengelola data pegawai atau sumber daya manusia perusahaan yang berguna untuk proses pengambilan keputusan dengan menyediakan berbagai informasi yang diperlukan (Jahan, 2014). Berdasarkan hal tersebut, Penguasaan teknologi informasi merupakan tuntutan yang mutlak dalam suatu organisasi dan keberhasilan suatu sistem informasi yang diterapkan dalam suatu organisasi tergantung pada kualitas sistem informasi itu sendiri.

Kepuasan kerja dapat dipahami sebagai suatu salah satu faktor yang sangat penting bagi setiap karyawannya, karena dengan mencapai kepuasan kerja, maka karyawan akan merasa nyaman untuk melakukan pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan tanggapan emosional terhadap situasi kerja. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda dalam pencapaian kepuasan kerja (Robbins & Judge, 2014). Kepuasan kerja berhubungan serta dengan faktor sikap. Kepuasan yang dirasakan pegawai setelah menggunakan sistem informasi karena sistem informasi tersebut membantu pekerjaan mereka secara cepat, tepat dan efisien adalah salah satu tolak ukur bagi kepuasan kerja yang dirasakan (Bhojak & Shakdwipee, 2014). Faktor kepuasan kerja pegawai ini juga diharapkan memiliki arti penting bagi perusahaan karena dengan adanya kepuasan bagi pegawai, diharapkan nantinya akan semakin meningkatkan kinerja dan berimbas pada peningkatan produktivitas perusahaan secara menyeluruh, atau dalam ilmu manajemen jasa dikenal dengan istilah "*happy employee, happy customer*" yang berarti sebelum memuaskan pelanggan harus terlebih dahulu memberi kepuasan bagi pekerja sehingga pekerja pun akan dengan senang hati dan tulus ikhlas memberi pelayanan yang optimal bagi *customer*-nya (Muayyad & Gawi, 2016).

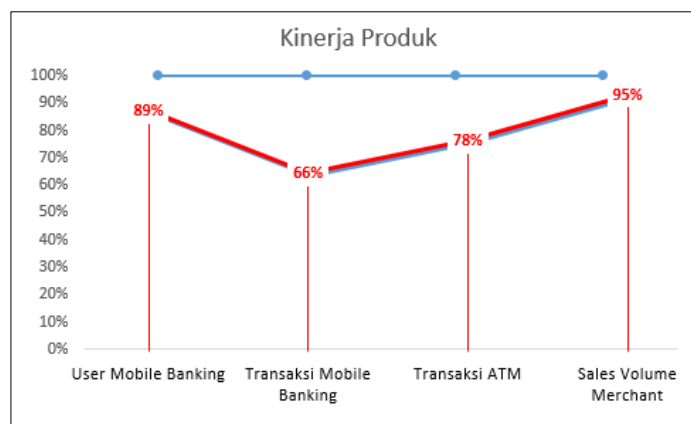
Fasilitas berupa infrastruktur dan lingkungan organisasi juga mempengaruhi kinerja dan kepuasan SDM dalam melakukan tanggungjawabnya. Sehingga untuk meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan komitmen kerja SDM maka organisasi harus memenuhi kebutuhan SDM dengan menyediakan fasilitas berupa infrastruktur dan lingkungan bekerja yang nyaman (Priyono, 2010). PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. Dalam perkembangannya BRI sudah mengalami perubahan nama dan status yang memiliki arti penting bagi perkembangan dan pertumbuhan. Hal ini sejalan dengan cita-cita dan tujuan yang tertuang dalam visi dan misi BRI dalam melayani masyarakat dalam urusan perbankan (Kumparan, 2020). Dalam pelaksanaan operasionalnya, kegiatan perbankan dijalankan oleh para pegawai yang memiliki kesadaran akan tanggung jawab yang besar sesuai yang telah ditentukan dalam tugas masing-masing unit kerja sesuai dengan struktur organisasi perusahaan. Saat ini perkembangan desain transformasi digital dan terus mengupayakan transaksi perbankan bisa dipermudah dengan bantuan teknologi digital. Masyarakat bisa dengan mudah melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Peningkatan pada kemudahan transaksi perbankan tersebut juga berpengaruh pada efektivitas pemahaman di masyarakat. Melalui pekerja dengan usia milenial juga dinilai akan lebih mudah untuk memberikan pemahaman kepada nasabah secara efektif sehingga berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas perbankan.

Dalam upaya peningkatan produktivitas, Unit Kerja *Digital Payment* dipaksa untuk mampu meningkatkan kecepatan dan *performance Digital Banking Payment*. Meskipun di dalam transaksi perbankannya tidak sekrutis sistem pembayaran nilai besar jika dilihat dari nominal transaksi, namun tetap memiliki arti penting dalam meningkatkan produktivitas dan efisiensi transaksi ekonomi di dalam masyarakat. Adanya *in-efisiensi* pada sistem pembayaran dan atau gangguan terhadap kelancaran penyelenggaraan keamanan sistem pembayaran ritel ini, tidak saja dapat menimbulkan kekacauan (*socialunrest*) namun dapat juga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pembayaran ritel secara umum yang dapat berpotensi merugikan perekonomian nasional (Pratama, 2020). Adapun Tabel 1 di bawah menampilkan jumlah transaksi *digital payment* pada layanan bergerak *e-banking* kurun waktu 2017-2019.

Tabel 1. Peningkatan Kinerja Jumlah Transaksi *Digital Payment* 2017-2019

Jumlah Transaksi Layanan Bergerak ( <i>e-Banking</i> ) (dalam Ribuan)			
Bentuk	2017	2018	2019
<i>Mobile Banking</i>	277.389	317.576	370.492
<i>Internet Banking</i>	311.467	574.933	1.169.416
ATM	2.084.581	2.322.043	3.723.537
EDC	1.231.632	1.843.352	2.147.451
<i>Mobile Cash</i>	3.811	10.276	10.497

Pencapaian jumlah transaksi *E banking* tumbuh setiap tahunnya. Berdasarkan dengan pencapaian target 2017 dan 2018, pencapaian target dari transaksi *SMS banking* dan transaksi *mobile cash* masih belum tercapai dibandingkan dengan target. Pencapaiannya masih berada di rentang 80 persen hingga 90 persen pada tahun 2018 dan 2019.



Gambar 1. Kinerja Produk

Kinerja produk yang ditunjukkan masih di bawah target perusahaan yaitu *User Mobile banking*, *transaksi Mobile banking* dan transaksi ATM, hal ini tentunya sejalan dengan performa dan kinerja karyawannya yang belum sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicator*) yang ditentukan. Performa dan kinerja karyawan dalam hal ini menjadi sesuatu yang penting dan dibutuhkan dalam mendongkrak kinerja perusahaan ke arah yang lebih baik lagi. Terkait dengan transformasi digital yang ditawarkan oleh masing-masing bank, faktor-faktor yang dinilai adalah stabilitas koneksi, biaya transaksi, pelayanan *merchant*, penawaran untuk pemegang kartu, insentif untuk *merchant*, akurasi penyelesaian, dan tingkat kesuksesan transaksi. Keberhasilan pencapaian tujuan pada perusahaan bukan hanya disebabkan oleh faktor teknologi, dana operasional, sarana prasarana yang dimiliki, tetapi juga pada sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.

Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan

dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017, p. 77). Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan erat. Tercapainya suatu tujuan organisasi tidak dapat terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digunakan dan dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Seiring perkembangan teknologi maka kebutuhan informasi bisa didapat secara cepat, tepat dan akurat sangat diperlukan di dalam perusahaan. Karena itu, keberadaan sistem informasi sudah menjadi kebutuhan yang mutlak bagi perusahaan (Firdaus, Novita, & Jumeilah, 2016), khususnya dalam menjalankan proses bisnis dalam meningkatkan produktivitas.

Peningkatan produktivitas adalah tujuan utama di setiap perusahaan, terlebih dalam mempersiapkan berkembangnya sektor ekonomi global atau perdagangan bebas di Indonesia yang akan menguntungkan beberapa perusahaan besar. Hal tersebut memaksa setiap perusahaan yang lain untuk bekerja lebih produktif, efisien dan efektif. Di samping itu, penggunaan teknologi dan aplikasi juga dituntut untuk lebih optimis dalam menjalankan tugasnya sehingga munculnya kecenderungan mendapatkan kesiapan dalam penggunaan teknologi tersebut (Sani A. , Rahman, Nawaningtyas, Budiyantra, & Wiliani, 2021).

Komitmen organisasi memiliki kaitan yang positif dengan hasil kerja (*outcome*). Jika perusahaan memiliki tujuan untuk meningkatkan produktivitas pekerja, maka perusahaan juga harus meningkatkan motivasi bekerja para pegawainya. Sementara pekerja akan semakin termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya jika ada *reward* atau mendapatkan penghargaan dan kepuasan terhadap hasil yang dikerjakan (Limanihtada & Suhadi, 2018). Hal ini juga didukung oleh faktor lainnya seperti manajemen sumber daya manusia yang baik, salah satunya seperti penggunaan sistem informasi SDM (*e-system SDM*) yang akan mempermudah kegiatan bekerja para pegawai. Selain itu, faktor lainnya yang juga berpengaruh adalah kenyamanan pada lingkungan bekerja.

Kondisi saat ini pada lingkungan kerja atau tempat bekerja di kantor BRI juga sudah diubah dengan tampilan yang baru, dimana hampir 50 persen karyawan bekerja dengan menggunakan laptop sehingga para karyawan bisa bekerja dimana saja. Bahkan di ruangan kerja juga disediakan area untuk berolah raga dan bermain *games*. Ruang kerja juga dibuat nyaman mungkin untuk para karyawan bekerja. Hal ini ditujukan untuk memberikan kenyamanan bekerja para pegawai sehingga bisa meningkatkan motivasi bekerja dan berimbas pada peningkatan produktivitas. Kenyamanan bekerja juga didukung oleh pemimpin yang mampu memberikan motivasi dan suasana kekeluargaan serta memiliki visi ke depan menuju digitalisasi produk produk *e-banking* BRI. Pemimpin yang mampu memberikan arahan kepada timnya dan memberikan *support* kepada jajaran di bawahnya akan menjadikan unit kerja lebih solid dan juga memberikan semangat kerja untuk mencapai tantangan dan percepatan pencapaian target. Selanjutnya hasil kinerja produk pembayaran ritel tahun 2019 masih ditemukan adanya kinerja Produk yang belum sesuai dengan target yang ditetapkan. Kinerja yang masih belum tercapai tersebut terdapat pada kinerja *user* Uang Elektronik sebesar 96,41 persen dan *user* SMS Banking 98,30%. Berdasarkan uraian di atas, kinerja produk secara keseluruhan belum mencapai target, sesuai dengan target bisnis yang sudah dianggarkan. Konsep pemanfaatan teknologi dapat diterapkan pada berbagai sektor untuk menemukan solusi yang lebih baik agar menghasilkan informasi yang cepat, akurat dan tepat sasaran (Quintania, Faturachman, Husain, Pasupati, & Taufik, 2021). Faktor *e-system* SDM ini diharapkan dapat menjadi sebagai solusi untuk memecahkan masalah yang diidentifikasi yang terjadi pada unit kerja *Digital Payment* di Bank BRI.

Beberapa yang diidentifikasi pada penelitian ini adalah lingkungan kerja yang belum memberikan kenyamanan bagi bekerja, adanya kebutuhan atas ketersediaan kualitas *e-system* informasi manajemen SDM yang dapat mempermudah proses koordinasi antar pekerja dan mempermudah monitor hasil kerja, rendahnya kepuasan kerja yang disebabkan penggunaan *e-system* SDM yang belum optimal dan lingkungan kerja yang tidak mendukung kenyamanan bekerja serta berkurangnya motivasi kerja pada lingkungan kerja yang kurang nyaman sehingga secara tidak langsung berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji secara spesifik sisi pengaruh *e-System* SDM dan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja sebagai penghubung atas Kinerja Pegawai perbankan pada lingkup Unit Kerja *Digital Payment*.

## KAJIAN LITERATUR

### ***e-System SDM***

Menurut Hedrickson (2003), sistem informasi sumber daya manusia (SISDM) adalah program aplikasi komputer yang menyelenggarakan tata kelola dan pengelolaan sumber daya manusia di perusahaan dalam menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan serta dapat digunakan mendukung proses pengambilan keputusan atau yang biasa dikenal dengan *decision support systems* (DSS) (Gupta, 2013). Menurut Ramesh Sharda *et al* (2015: hal 69,76), sistem pendukung keputusan dapat mendukung fase pilihan melalui analisis "bagaimana jika" dan analisis "pencarian tujuan" untuk menghasilkan output secara rinci agar capai hasil analisis sesuai dengan yang direkomendasikan (Husain, 2019). Produktivitas dan peningkatan efisiensi dengan menggunakan teknologi informasi dan komputer memiliki fungsi spesifik dan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti peningkatan teknis, pengurangan biaya transaksi dan mengeser fungsi produksi serta meningkatkan alokasi sumber daya (Sani, Rahman, Budiyantra, & Doharma, 2020). Karakteristik informasi yang hendaknya dipersiapkan dalam SISDM mencakup *timely* (tepat waktu), *accurate* (akurat), *concise* (ringkas), *relevant* (relevan), dan *complete* (lengkap) (Rivai, 2015).

Aktivitas sumber daya manusia dan pendataan karyawan dapat diintegrasikan untuk meningkatkan efisiensi supaya berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia yang lebih strategis. SISDM mempunyai manfaat dalam organisasi yaitu otomatis dalam sistem penggajian dan aktivitas tunjangan pencatatan waktu karyawan dimasukan dalam sistem, dan pengurangan yang sesuai dan penyesuaian karyawan lainnya akan tercermin dalam pengecekan gaji terakhir. Selanjutnya kemudahan data untuk diakses sehingga membuat perencanaan sumber daya manusia dan pembuatan keputusan manajerial berdasarkan output informasi dibandingkan dengan mengandalkan persepsi dan institusi manajerial. Adanya kesetaraan dan pekerjaan pada Kepegawaian Pengembangan SDM Kompetensi dan tunjangan kesehatan, keselamatan dan keamanan hubungan karyawan dan buruh, peningkatan secara dramatis dalam penggunaan internet telah membangkitkan baik kemungkinan maupun kekhawatiran profesional sumber daya manusia khususnya ketika membangun intranet dan ekstranet (Abdullah, 2017). Raymond McLeod (2010:36) menyatakan bahwa sebuah sistem informasi SDM haruslah dirancang untuk menyediakan informasi yang dikehendaki dan harus mempertimbangkan empat dimensi dasar informasi antara lain relevansi, akurasi, ketepatan waktu dan kelengkapan. SISDM bertugas untuk mengumpulkan dan memelihara data yang menjelaskan sumberdaya manusia, mengubah data tersebut menjadi informasi, dan melaporkan informasi itu kepada pemakai, dimana data-data yang diperoleh tersebut merupakan data yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan SDM dan memudahkan manajemen mengambil keputusan serta sistem tersebut dapat diakses dengan mudah.

### ***Lingkungan Kerja***

Lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok (Sedarmayanti, 2018). Lingkungan kerja terdiri dari faktor-faktor seperti lingkungan kerja fisik (kondisi fisik dari lingkungan kerja), lingkungan kerja non fisik (kondisi psikologis dari lingkungan kerja) dan kondisi sementara dari lingkungan kerja, ketiganya harus selalu diperhatikan agar pegawai dapat merasa nyaman dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan produktifitas kerja. Manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal, apabila diantaranya ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Suatu kondisi lingkungan dikatakan baik atau sesuai apabila manusia dapat melaksanakan kegiatannya secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Ketidaksesuaian lingkungan kerja dapat dilihat akibatnya dalam jangka waktu yang lama. Lebih jauh lagi, Keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien.

### ***Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja***

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari suatu evaluasi dari karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2014). Seseorang mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif, tetapi sebaliknya seseorang yang mempunyai tingkat kepuasan kerja negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja memiliki 3 (tiga) komponen antara lain nilai-nilainya (*values*), kepentingan (*importance*) dan persepsi (*perception*). Pekerjaan itu sendiri, komponen gaji atau upah, pengawasan, kesempatan promosi, rekan kerja, dan kondisi

kerja secara keseluruhan merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja (Luthans, Luthans, & Luthans, 2015). Kepuasan dan ketidakpuasan kerja memiliki dampak pada perilaku karyawan sehingga kepuasan pada pekerjaan akan menumbuhkan motivasi karyawan untuk menyenangi pekerjaannya sehingga akan tumbuh kesadaran dari dalam diri karyawan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan sebaik-baiknya.

Istilah motivasi berasal dari kata Latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Hasibuan, 2017, p. 141). Motivasi mengacu kepada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki. Motivasi mencakup di dalamnya arah atau tujuan tingkah laku, kekuatan respon, dan kegigihan tingkah laku. Di samping itu, istilah tersebut mencakup sejumlah konsep dorongan (*drive*), kebutuhan (*need*), rangsangan (*incentive*), ganjaran (*reward*), penguatan (*reinforcement*), ketetapan tujuan (*goal setting*), harapan (*expectancy*), dan sebagainya (Priansa, 2018). Dimensi dari motivasi yaitu insentif (*insentive*) yang merupakan suatu perangsang atau daya tarik yang sengaja diberikan kepada karyawan dengan tujuan agar karyawan ikut membangun, memelihara dan mempertebal serta mengarahkan sikap atau tingkah laku mereka kepada satu tujuan yang akan dicapai perusahaan. Harapan (*expection*) merupakan pemberian jaminan, fasilitas dan lingkungan atau *outcome* yang menarik yang menjadi suatu kekuatan dari kecenderungan untuk bekerja secara benar. Motif (*motive*) merupakan suatu dorongan yang datang dari dalam diri seseorang atau faktor-faktor yang menyebabkan individu untuk melakukan perbuatan dan tingkah laku tertentu atau bersikap tertentu (Kerlinger, 1987). Motivasi juga dapat dilakukan dengan pemberian *reward* atau bonus oleh pimpinan kepada karyawannya yang rajin dan disiplin dalam bekerja, atau diberi kesempatan oleh pihak perusahaan untuk berpendapat melalui ide-ide baru (Lestari, Rahayu, & Sari, 2020).

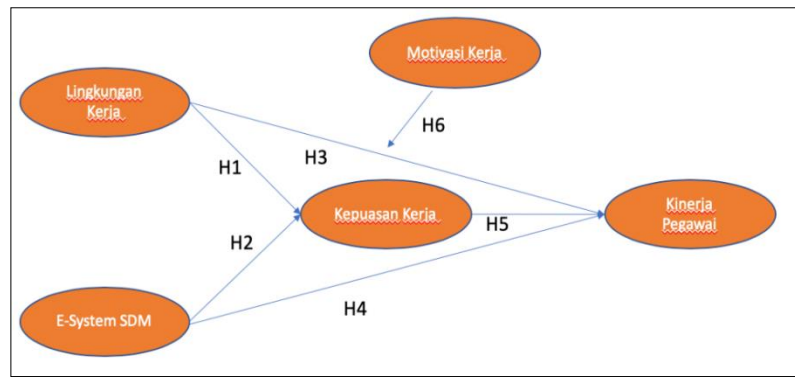
### ***Kinerja Karyawan***

Menurut Mangkunegara (2017:67), kinerja ditujukan sebagai pelaksanaan tugas seseorang untuk mencapai hasil kerja secara kuantitas dan kualitas berdasar tanggungjawab yang diberikan kepadanya (Sudaryana, 2020). Kinerja pegawai memiliki elemen-elemen diantaranya *quantity of work* yaitu jumlah kerja yang dilakukandalamsuatuperiodewaktu yang ditentukan. *Quality of work* yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. *Job knowledge* yaitu luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya. *Creativeness* yaitu keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dari tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul (Gomes, 2003). Kinerja itu berfungsi dalam memberikan bukti apakah hasil yang diterapkan telah tercapai atau belum. Yozgat *et al.* (2013) menambahkan bahwa fungsi kinerja individu secara spesifik berfokus pada tugas-tugas tertentu yang terdiri dari uraian tugas standar serta menjaga hubungan interpersonal yang baik, ketidakhadiran, perilaku penarikan diri, dan perilaku lain yang meningkatkan bahaya di tempat kerja (Suharto, Suyanto, & Hendri, 2019). Secara spesifik, pegawai mengharapakan pada orientasi personal untuk menangni klien dan pegawai lainnya dengan rancangan untuk menghasilkan penilaian rasional oleh pegawai dalam kinerja pekerjaan pegawai (Rifa'i & Fadhli, 2013, p. 13). Evaluasi kinerja berhubungan dengan nilai dari pekerjaan yang dilaksanakan untuk menyediakan basis bagi kompensasi. Evaluasi pekerjaan dimulai apabila analisis pekerjaan telah diselesaikan (Priyono, 2010, p. 72).

## **METODE PENELITIAN**

### ***Model Penelitian dan Hipotesis***

Model sebetulnya adalah realitas yang dimaksudkan dan memiliki konstruk yang kecil dan menunjukkan model matematika atas hubungan antar variabel yang saling mempengaruhi (Supranto & Limakrisna, 2019, p. 31). Sementara hipotesis adalah suatu pendapat atau kesimpulan yang sifatnya masih sementara (Sugiyono, 2017), sehingga telaah pustaka yang mendalam untuk memberikan penguatan empiris (*empirical strenght*) (p. 4). Model penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:



Gambar 2. Model Penelitian

Hipotesis yang dinyatakan berdasarkan model penelitian dijabarkan bahwa kesan yang nyaman akan lingkungan kerja dapat mengurangi rasa kejenuhan dan kebosanan dalam bekerja. Kenyamanan tersebut tentunya akan berdampak pada peningkatan motivasi dan menghasilkan kepuasan kerja karyawan. Adanya hubungan lingkungan kerja dan kepuasan kerja melalui penelitian terdahulu pada studi Departemen Grasberg Power Distribution di PT. Freeport Indonesia yang membuktikan bahwa pengaruh lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non-fisik adalah signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Aruan & Fakhri, 2015). Lingkungan kerja juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan di PT Wedu Kabupaten Merauke (Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019). Kebutuhan akan sistem informasi berkaitan dengan kebutuhan akan pengolahan data. Sebuah sistem informasi yang baik dapat memberikan dukungan informasi untuk fungsi manajemen termasuk dalam hal pengambilan keputusan sehingga terintegrasinya sistem informasi dapat menjadi kunci dalam menghasilkan kepuasan kerja. Penelitian (Mudjiati, 2008) menyatakan bahwa SIM berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, sementara (Wiranda, Prihatini, & Hidayat, 2015) menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada salah satu unit kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang. Bukti empiris sebelumnya melatarbelakangi merumuskan hipotesis alternatif berikut ini:

H1: Pengaruh langsung dari Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

H2: Pengaruh langsung dari *e-system* SDM terhadap Kepuasan Kerja

Kondisi lingkungan kerja yang baik adalah salah satu faktor penunjang produktivitas karyawan. Oleh sebab itu, diperlukan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, agar hasil kerja yang diperoleh dapat tercapai secara optimal. Penelitian (Wiranda, Prihatini, & Hidayat, 2015) menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada salah satu unit kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang kemudian lingkungan kerja juga berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan di PT Wedu Kabupaten Merauke (Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019). Akan tetapi, lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Koperasi Mekkar PDAM Surakarta (Indrayanti, Suddin, & Widajanti, 2017). Sistem informasi yang baik, dapat diamati dari kemampuan karyawan mengakses, memahami, dan menggunakan serta memanfaatkan informasi yang dihasilkan dalam membantu penyelesaian pekerjaan sehingga dengan sistem informasi yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang optimal. Bukti empiris ini melatarbelakangi kembali merumuskan hipotesis alternatif berikut ini:

H3: Pengaruh langsung dari Lingkungan kerja terhadap Kinerja Pegawai

H4: Pengaruh langsung dari *e-system* SDM terhadap Kinerja Pegawai

Kinerja karyawan dapat dikatakan baik, apabila kepuasan kerja yang dirasakan karyawan meningkat. Kepuasan kerja dalam suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mendongkrak kinerja karyawan. Penelitian (Hamid & Hazriyanto, 2019) menyatakan bahwa antara variabel kepuasan kerja dan kinerja terdapat hubungan yang linier, terdapat pengaruh positif antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan di PT Wedu Kabupaten Merauke (Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019). Bukti empiris ini melatarbelakangi merumuskan hipotesis alternatif untuk menguji kembali:

**H5: Pengaruh langsung dari Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif serta puas dan senang sehingga akan melakukan pekerjaannya dengan cara yang sangat mengesankan, dan kemudian hasilnya akan baik yang tentunya akan berdampak pada meningkatnya kinerja karyawan. Penelitian (Indrayanti, Suddin, & Widajanti, 2017) menyimpulkan bahwa komunikasi dan motivasi tidak memoderasi pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kinerja Karyawan Koperasi Mekkar PDAM Surakarta. Di sisi lain, adanya pengaruh tidak langsung menunjukkan gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja melalui kepuasan di PT Wedu Kabupaten Merauke (Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019). Bukti empiris ini yang belum konsisten sehingga melatarbelakangi kembali untuk merumuskan hipotesis alternatif berikut ini:

**H6: Pengaruh langsung dari Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja sebagai Moderator.**

**METODE PENELITIAN*****Jenis dan Objek Penelitian***

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana mengandalkan angka-angka berupa skor sebagai kerangka analisis dimana skor tersebut diperoleh dengan metode survei. Metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2017). Lingkup objek penelitian yang ditetapkan yaitu variabel *e-System* SDM, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan *Outsource* di Unit Kerja *Channel Payment* dari Bank BRI yang dilakukan mulai tanggal 1 hingga 30 Agustus 2020.

***Operasionalisasi Variabel Penelitian***

Pengukuran Variabel Lingkungan Kerja menggunakan 3 (tiga) dimensi dengan 8 (delapan) indikator (Newstrom, 2007). Variabel *e-System* SDM menggunakan 3 (tiga) dimensi dengan 6 (enam) indikator (McLeod, 2010). Variabel Kepuasan Kerja menggunakan 4 (empat) dimensi dengan 8 (delapan) indikator (Luthans, Luthans, & Luthans, 2015). Variabel Motivasi Kerja menggunakan 3 (tiga) dimensi dengan 8 (delapan) indikator (Kerlinger, 1987). Variabel Kinerja Pegawai menggunakan 3 (tiga) dimensi dengan 6 (enam) indikator (Gomes, 2003, p. 134).

***Teknik Sampling dan Metode Pengumpulan Data***

Teknik *sampling* menggunakan *purposive sampling*, adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini sebanyak 208 responden yang didistribusikan melalui *Google Form*. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuisioner (angket) dan teknik observasi (pengamatan). Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yaitu berasal dari sumber primer dengan mendistribusikan *tools* yaitu kuesioner kepada karyawan Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Instrumen menggunakan kuesioner dengan skala Likert menggunakan 5 (lima) skor rentang jawaban atas pernyataan-pernyataan yang disediakan melalui *tools* dari Skala '1' Sangat tidak Setuju (STS) hingga Skala '5' Sangat Setuju.

***Metode Analisis Data***

Teknik analisis data menggunakan model persamaan struktural (*structural equation modeling*) atau disingkat dengan SEM. Alat bantu pengolahan data penelitian ini menggunakan aplikasi atau *software* SmartPLS. Persamaan struktural pada penelitian ini dirumuskan:

Sub Struktur 1

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 ES + e_1$$

Sub Struktur 2

$$Z = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_1 Y + e_2$$



Setelah itu, dilakukan evaluasi terhadap model SEM untuk mendapatkan dan mengevaluasi kecocokan yang diajukan dan selanjutnya akan dilakukan pengujian ( $\beta$ ,  $\gamma$ , dan  $\lambda$ ) dilakukan dengan metode *resampling Bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser & Stone. Statistik uji yang digunakan adalah statistik t (*t-value*) atau dengan jika *p-value*  $\leq 0,05$  (pada alpha 5 persen), maka disimpulkan hasilnya adalah signifikan, dan sebaliknya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

Bentuk *google form* kuesioner yang diperoleh pada Unit Kerja *Channel Payment* di BRI, 8 (delapan) responden tidak terdeskripsi sehingga total responden yang terdeskripsi sebanyak 200 karyawan. Kriteria responden dari 200 responden mayoritas adalah Wanita sebesar 59 persen dan sisanya adalah Pria sebesar 41 persen. Mayoritas lulusan S1 sebesar 90 persen, 6 persen diantaranya adalah lulusan S2 dan 4 persen adalah lulusan D3. Responden telah bekerja dengan rentang 4-7 tahun sebanyak 53,5 persen, 40 diantaranya telah bekerja selama 1-3 tahun dan sisanya sebesar 6,5 persen telah bekerja lebih dari 7 tahun.

### Evaluasi Outer dan Inner Model

Pengujian model pengukuran (*outer model*) memberikan keluaran dimana variabel laten mensyaratkan dalam pengujian *convergent validity* memiliki *factor loading's* (muatan faktor) harus lebih besar dari 0,70. Pengambilan keputusan ini dapat menggunakan bantuan perhitungan aritmatika atau model kuantitatif dengan analisis ke dalam stuktur matriks kovarian dengan pemodelan tertentu (Husain, Ardiansyah, & Fathudin, 2021), yang pada penelitian ini melalui *path diagram* setelah memenuhi persyaratan dalam pengujian *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability* dalam uji kualitas instrumen pada *outer model*. Variabel Lingkungan Kerja menggunakan 8 (delapan) indikator menghasilkan muatan faktor yang berkisar antara 0,739 hingga tertinggi 0,888, artinya dinyatakan sah atau valid dalam mengukur konstruk Lingkungan Kerja. Variabel *e-System* SDM menggunakan 6 (enam) indikator menghasilkan muatan faktor yang berkisar antara 0,797 hingga tertinggi 0,847, artinya dinyatakan sah atau valid dalam mengukur konstruk *e-System* SDM. Variabel Kepuasan Kerja menggunakan 8 (delapan) indikator menghasilkan muatan faktor yang berkisar antara 0,774 hingga tertinggi 0,858, artinya dinyatakan sah atau valid dalam mengukur konstruk Kepuasan Kerja. Variabel Motivasi Kerja menggunakan 8 (delapan) indikator menghasilkan muatan faktor yang berkisar antara 0,748 hingga tertinggi 0,866, artinya dinyatakan sah atau valid dalam mengukur konstruk Motivasi Kerja. Variabel Kinerja Pegawai menggunakan 6 (enam) indikator menghasilkan muatan faktor yang berkisar antara 0,761 hingga tertinggi 0,882, artinya dinyatakan sah atau valid dalam mengukur konstruk Kinerja Pegawai. Pengujian selanjutnya dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE) menunjukkan rata-rata persentase kovarian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang diestimasi melalui *loading standardize* indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS yang mensyaratkan skor harus di atas 0,50. *Composite reliability* untuk melihat reliabilitas indikator-indikator terhadap suatu variabel akan dianggap memenuhi syarat apabila memiliki nilai lebih besar dari 0,70.

Tabel 2. Hasil Uji Parameter *Average Variance Extracted* (AVE)

Variabel	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	<i>Composite Reliability</i> (CR)
Lingkungan Kerja	0,690	0,939
<i>e-System</i> SDM	0,685	0,916
Kepuasan Kerja	0,667	0,933
Kinerja Pegawai	0,689	0,917
Motivasi Kerja	0,651	0,929
<i>Moderating Effect</i> 1	1,000	1,000

Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Output nilai *Outer Loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE) dari data penelitan ini dapat disimpulkan telah memenuhi persyaratan validitas konvergen, hal ini dapat dilihat dari skor AVE untuk *moderating effect* adalah paling besar diantara lainnya. Kemudian nilai *composite reliability* masing-

masing variabel telah memenuhi syarat yaitu lebih dari 0.7 dan *composite reability* untuk moderasi juga memiliki skor yang paling besar sehingga dapat dikatakan paling reliabel. Setelah model yang diterima memenuhi *convergent validity* dan *discriminant validity*, berikutnya dilakukan pengujian model struktural (*Inner Model*).

Pengujian *inner model* diawali dengan spesifikasi koefisien determinasi *R-Square* dengan ketentuan Chin (1998) bahwa nilai *R-Square* sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah) (Ghozali, 2014, p. 25).

Tabel 3. Hasil Uji Parameter *Adjusted R-Square*

Variabel	<i>R-Square Adjusted</i>	Besarnya Pengaruh
Kepuasan Kerja	0,397	Moderat
Kinerja Pegawai	0,553	Moderat

Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Output *R-Square Adjusted* pada yang ditunjuk dari variabel Kepuasan Kerja sebesar 0,397 artinya memiliki kekuatan prediksi pengaruh Lingkungan Kerja dan *E-System* SDM adalah sebesar 39,7 persen sedangkan sisanya 60,3 persen dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya output *R-Square Adjusted* dari Kinerja Karyawan sebesar 0,553 artinya memiliki kekuatan prediksi variabel Lingkungan Kerja, *E-System* SDM, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja (sebagai Moderator) adalah sebesar 55,3 persen, sisanya 43,7 persen dipengaruhi dari faktor lainnya.

Pengujian *f-Square* ( $f^2$ ) digunakan pada tahap selanjutnya untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel laten endogen terhadap variabel laten eksogen. Nilai  $f^2$  sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah indikator variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium atau besar pada tingkat struktural (Ghozali, 2014).

Tabel 4. Hasil Uji Parameter *f-Square*

Variabel	$f^2$	Besarnya Pengaruh
Lingkungan Kerja → Kepuasan Kerja	0,200	Medium
<i>e-System</i> SDM → Kepuasan Kerja	0,300	Medium
Lingkungan Kerja → Kinerja Pegawai	0,045	Kecil
<i>e-System</i> SDM → Kinerja Pegawai	0,028	Kecil
Kepuasan Kerja → Kinerja Pegawai	0,149	Kecil
<i>Moderating Effect</i> 1 → Kinerja Pegawai	0,039	Kecil

Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Output  $f^2$  memberikan penjelasan bahwa variabel *e-System* SDM dengan Kepuasan Kerja mempunyai nilai *F-square* yang paling besar dan berpengaruh medium. Kesimpulannya sistem informasi di perusahaan dapat menghasilkan informasi yang terbaru yang membuat karyawan mendapatkan pengetahuan yang cepat dan luas sehingga secara berekepanjangan memberikan kesempatan untuk maju.

Prosedur *blind folding* digunakan untuk menghitung  $Q^2$  dimana Nilai Q di atas nol memberikan bukti bahwa model memiliki *predictive relevance* dan Q di bawah nol mengindikasikan model kurang memiliki *predictive relevance*.

Tabel 5. Hasil Uji Parameter *Q-Square*

Variabel	SSO	SSE	$Q^2 = (1-SSE/SSO)$	Besarnya Pengaruh
Kepuasan Kerja	1.400.000	1.039.044	0,258	<i>predictive relevance</i>
Kinerja Pegawai	1.000.000	627.063	0,373	<i>predictive relevance</i>

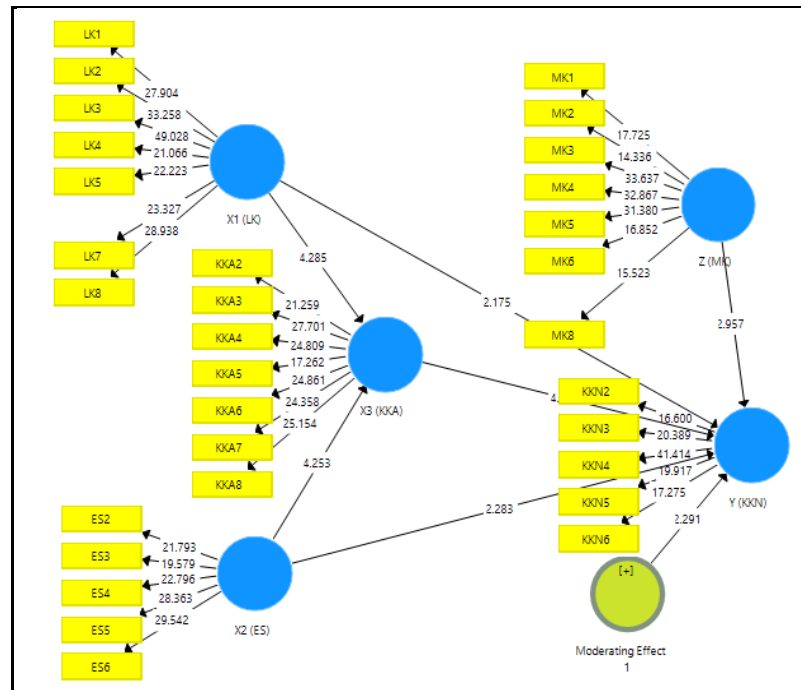
Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Output  $Q^2$  di atas memberikan penjelasan bahwa Kepuasan Kerja sebesar 0,258 dan untuk Kinerja Karyawan sebesar 0,373. *Q-square* untuk variabel Kinerja Karyawan adalah yang paling besar sehingga

dapat dikatakan nilai observasinya paling baik dan dapat dipertanggungjawabkan di masa depan. Dengan model tersebut dapat mengetahui suatu hubungan yang ada di perusahaan sehingga dapat langsung diaplikasikan oleh manajemen.

**Uji Hipotesis dan Pembahasan**

Setelah data memenuhi syarat pengukuran, maka penelitian dilanjutkan dengan melakukan metode *bootstrapping* pada SmartPLS dengan tingkat signifikansi 0,05 dimana bila nilai *p-values* kurang dari 0,05 atau *t-values* lebih besar dari *t-critical* (1,96) berarti hipotesis alternatif dinyatakan diterima.



Output PLS, 2021

Gambar 3. Nilai Diagram t-Values

Rangkuman *path diagram* dengan output *t-values* di atas berdasarkan hasil uji hipotesis pada Gambar 3 dari masing-masing pengaruh yang diuji. Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja, dengan *t-value* senilai 4,285 artinya signifikan berpengaruh ( $H_1$  diterima). Temuan ini sesuai dengan bukti empiris terdahulu yang menunjukkan atas pengaruh lingkungan kerja fisik dan non-fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan (Aruan & Fakhri, 2015; Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019) secara positif. Lingkungan kerja merupakan salah satu faktor pendukung dalam kinerja karyawan yang apabila lingkungan yang baik maka karyawan akan menganggap perusahaan masih sebagai tempat yang lebih baik untuk bekerja. *E-System* SDM berpengaruh terhadap Kepuasan Kerja, dengan *t-value* senilai 4,253 artinya signifikan berpengaruh ( $H_2$  diterima). Temuan ini sesuai dengan bukti empiris terdahulu yang menunjukkan SIM berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan (Wiranda, Prihatini, & Hidayat, 2015). Nilai-nilai *e-System* SDM yang memiliki kecocokan dengan nilai kepuasan kerja dapat memiliki manfaat yang signifikan dalam mengembangkan perusahaan dengan tujuannya untuk mengurangi biaya dengan menurunkan perilaku keinginan karyawan untuk pindah dan meningkatkan produktivitas karyawan.

Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, dengan *t-value* senilai 2,175 artinya signifikan berpengaruh ( $H_3$  diterima), kemudian *e-System* SDM juga berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, dengan *t-value* senilai 2,283 artinya juga signifikan berpengaruh ( $H_4$  diterima). Kedua temuan ini sesuai dengan bukti empiris terdahulu yang menunjukkan atas pengaruh SIM dan lingkungan kerja secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Wiranda, Prihatini, & Hidayat, 2015), tetapi tidak sesuai dengan penelitian (Indrayanti, Suddin, & Widajanti, 2017) yang memberikan bukti empiris bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sementara lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019). Kondisi

lingkungan kerja yang baik adalah salah satu faktor penunjang produktivitas karyawan. Oleh sebab itu, diperlukan lingkungan kerja yang kondusif untuk menunjang kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, agar hasil kerja yang diperoleh dapat tercapai secara optimal. Sistem informasi yang baik juga terlihat dari kemampuan karyawan mengakses, memahami, dan menggunakan serta memanfaatkan informasi yang dihasilkan dalam membantu penyelesaian pekerjaan. Dengan sistem informasi yang baik maka akan menghasilkan kinerja yang optimal.

Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai, dengan *t-value* senilai 4,090 artinya signifikan berpengaruh ( $H_5$  diterima). Temuan ini sesuai dengan bukti empiris terdahulu yang menunjukkan bahwa antara variabel kepuasan kerja dan kinerja terdapat hubungan yang linier (Hamid & Hazriyanto, 2019), serta pengaruh kepuasan kerja terhadap produktivitas pegawai bank (Muayyad & Gawi, 2016) dan juga pengaruh positif dan signifikan atas kepuasan terhadap kinerja karyawan (Nurwijayanti, Hamzah, & Hamid, 2019). Lingkungan Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai yang dimoderasi oleh Motivasi Kerja dengan *t-value* senilai 2,291 artinya signifikan berpengaruh ( $H_6$  diterima). Di samping itu, berdasarkan nilai *path coefficients* menghasilkan skor 0,191 artinya lingkungan kerja terbukti mempengaruhi Kinerja Pegawai dengan motivasi kerja sebesar 19,1 persen (cukup moderat). Temuan ini memberikan keterbaruan dari penelitian sebelumnya yang tidak membuktikan moderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Kinerja Karyawan (Indrayanti, Suddin, & Widajanti, 2017). Hal ini juga tentunya dibuktikan dengan terpenuhinya indikator-indikator lingkungan kerja seperti selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan lebih dari jumlah yang ditargetkan, selalu berusaha memperbaiki kesalahan, menjadikan pelajaran untuk tidak mengulangi kesalahan, menjadi perbaikan diri, memperhatikan hal detail dalam pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan dengan hasil baik dan rapi membuat pegawai merasakan apresiasi dan didukung oleh perusahaan untuk meningkatkan karir yang jangka panjang yang akan meningkatkan kinerja perusahaan. Mengingat pentingnya motivasi bagi individu sebagai dorongan atau motif yang melekat dan mempengaruhi perilaku tertentu serta upaya mengembangkan kehidupan pribadi yang bersangkutan.

## KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian yang ditujukan untuk menguji secara spesifik pengaruh *e-System* SDM dan Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja sebagai penghubung atas Kinerja Pegawai perbankan pada lingkup Unit Kerja *Digital Payment* menghasilkan intisari, yaitu hasil penelitian didapatkan fakta berupa hubungan yang sangat signifikan dan memiliki nilai statistik *t* sebesar 4,285, pemahaman ini memberikan gambaran bahwa Lingkungan Kerja berdampak pada peningkatan Kepuasan Kerja pada Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Hasil penelitian didapatkan fakta berupa hubungan yang sangat signifikan dan memiliki nilai statistik *t* sebesar 4,253, pemahaman ini memberikan gambaran bahwa *e-System* SDM juga akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Kerja pada Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Hasil penelitian didapatkan fakta berupa hubungan yang signifikan dan memiliki nilai statistik *t* sebesar 2,175, pemahaman ini memberikan gambaran bahwa Lingkungan Kerja berdampak pada peningkatan Kinerja Pegawai pada Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Hasil penelitian didapatkan fakta berupa hubungan yang signifikan dan memiliki nilai statistik *t* sebesar 2,283, pemahaman ini memberikan gambaran bahwa *e-System* SDM juga akan berdampak pada peningkatan Kinerja Pegawai pada Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Hasil penelitian didapatkan fakta berupa hubungan yang sangat signifikan dan memiliki nilai statistik *t* sebesar 4,090, pemahaman ini memberikan gambaran bahwa Kepuasan Kerja memberikan dampak pada peningkatan Kinerja Pegawai pada Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Hasil penelitian didapatkan fakta berupa hubungan yang signifikan dan memiliki nilai statistik *t* sebesar 2,291, pemahaman ini memberikan gambaran bahwa Lingkungan Kerja yang dimoderasi oleh Motivasi Kerja memberikan dampak pada peningkatan Kinerja Pegawai pada Unit Kerja *Channel Payment* di Bank BRI. Hubungan analisis jalur yang dimoderasi variabel Motivasi Kerja dapat membantu dan membuktikan bahwa variabel Lingkungan Kerja secara langsung dapat dikatakan mempengaruhi variabel Kinerja Karyawan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi pada manajemen perlunya sinergi antar bagian di unit kerja dalam optimalisasi program yang berdampak kepada peningkatan Kinerja Karyawan. Lingkungan kerja adalah salah satu yang berpengaruh penting terhadap kinerja karyawan. Perlu dilakukan survei lebih lanjut untuk mengevaluasi lingkungan kerja untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan kerja dan

dampaknya pada kinerja karyawan. Koordinasi dengan Divisi *Human Capital*, Divisi Perencanaan, Divisi Layanan, Divisi DOR untuk memastikan jaringan komunikasi dan juga petugas dapat mengingatkan jam waktu yang telah ditentukan. Apresiasi kepada karyawan ketika karyawan dapat menyelesaikan tugas tertentu harus dilakukan sehingga karyawan termotivasi kerja yang secara langsung memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Agenda mendatang dapat melakukan penelitian di seluruh Divisi Kantor Pusat Bank Rakyat Indonesia, Jakarta sehingga hasil penelitian dapat lebih menyeluruh dan mengeneralisasi sisi *e-System* SDM dan lingkungan kerja dalam konteks meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Struktur dari instrumen penelitian agar lebih dieksplorasi lebih dalam sehingga dapat lebih meyakinkan lagi hasil perhitungan hubungan kausal atau jalur (*path*) yang mempengaruhi setiap tujuan akhirnya.

## DAFTAR LITERATUR

- Abdullah, H. (2017). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Organisasi. *Jurnal Warta Dharmawangsa*, 51.
- Aruan, Q. S., & Fakhri, M. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Lapangan Departemen Grasberg. *MODUS*, 27(2), 141-162. <https://doi.org/10.24002/modus.v27i2.553>
- Bhojak, Y., & Shakhwippee, P. (2014). A Study of Employee Satisfaction with Special Reference to "Manufacturing Industries". *International Journal of Modern Communication Technologies & Research (IJMCTR)*, 2(8), 22-28.
- Firdaus, M., Novita, D., & Jumeilah, F. S. (2016). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Kepegawaian Pada Pengontrolan Dan Pengukur Kinerja Pegawai CV. Putra Pratama Palembang. *Jurnal STMIK GI MDP*. Retrieved on 23 November 2020, from: <http://eprints.mdp.ac.id/1850/1/Jurnal.pdf>
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4<sup>th</sup> Ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: ANDI.
- Gupta, B. (2013). Human Resource Information System (HRIS): Important Element of Current Scenario. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 16(6), 41-46.
- Hamid, A., & Hazriyanto. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Aker Solutions Batam. *Jurnal Benefita*, 4(2), 326-335. <http://dx.doi.org/10.22216/jbe.v4i2.1877>
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cetakan ke-18)* (Revisi Ed.). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Husain, T. (2019). An Analysis of Modeling Audit Quality Measurement Based on Decision Support Systems (DSS). *European Journal of Scientific Exploration*, 2(6), 1-9.
- Husain, T. (2017). Analisis Determinan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Software Audit. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 19(2), 131-150. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v19i2.381>
- Husain, T., Ardiansyah, M., & Fathudin, D. (2021). Confirmatory factor analysis: Model testing of financial ratio's with decision support systems approach. *International Journal of Advances in Applied Sciences (IJAAS)*, 10(2), 115-121. <http://doi.org/10.11591/ijaas.v10.i2.pp%25p>
- Indrayanti, K. A., Suddin, A., & Widajanti, E. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Mekkar PDAM dengan Motivasi sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 17 (Edisi Khusus), 165-174.
- Jahan, S. (2014). Human Resources Information System (HRIS): A Theoretical Perspective. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(2), 33-39. <http://dx.doi.org/10.4236/jhrss.2014.22004>
- Kerlinger, F. N. (1987). Multivariate Analysis. Dalam E. J. Pedhazur, *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda* (A. Taufiq, Penerj.). Semarang: Nur Cahaya.
- Kumparan.com. (2020). *Bank BRI dan Sejarah Perkembangannya Hingga Kini*. Retrieved on 21 October 2020, from Berita Update: <https://kumparan.com/berita-update/bank-bri-dan-sejarah-perkembangannya-hingga-kini-luQrw8jKYTj>
- Lestari, N. K., Rahayu, S. R., & Sari, G. P. (2020). Analisis Disiplin dan Motivasi Kerja Karyawan pada KSP Tri Dharma Artha di Kantor Pusat Seputih Raman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 1(1), 51-58.

- <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v1i1.45>
- Limanihtada, F., & Suhadi. (2018). Pengaruh Motivasi dan Etika Kerja Islam terhadap Komitmen Organisasi di Koperasi Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 6(1), 172-184. <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v6i1.3853>
- Luthans, F., Luthans, B. C., & Luthans, K. W. (2015). *Organizational Behavior: An Evidence –Based approach* (13<sup>th</sup> Ed.). United States of America: Information Age Publishing, Inc.
- Mangkunegara, A. A. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- McLeod, R. (2010). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muayyad, D. M., & Gawi, A. I. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Pegawai Bank Syariah X Kantor Wilayah II. *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 75-98. <http://dx.doi.org/10.25105/jmpj.v9i1.1396>
- Mudjiati, J. (2008). *Studi Pengaruh Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Karyawan*. Fakultas Ekonomi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Newstrom, J. W. (2007). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work* (12<sup>th</sup> Ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nurwijayanti, Hamzah, D., & Hamid, N. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Wedu Kabupaten Merauke. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 2(1), 20-35.
- Pratama, C. D. (2020). *Peran Bank Indonesia dalam Sistem Pembayaran*. Retrieved on 23 November 2020, from: <https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/23/193015969/peran-bank-indonesia-dalam-sistem-pembayaran?page=all>
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (C. Teddy, Penyunt.) Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Quintania, M., Faturachman, D., Husain, T., Pasupati, B., & Taufik, A. (2021). Utilization of GPS Technology in The Maritime Sector on Motor Sailing Yachts. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. 698, p. 012039. IOP Publishing. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/698/1/012039>
- Rifa'i, M., & Fadhli, M. (2013). *Manajemen Organisasi*. (C. Wijaya, Penyunt.) Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Rivai, V. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik* (3<sup>rd</sup> Ed.). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Perilaku Organisasi – Organizational Behavior* (12<sup>th</sup> Ed.). (D. Angelica, R. Cahyani, & A. Rosyid, Penerj.) Jakarta: Erlangga.
- Sani, A., & Wiliani, N. (2019). Faktor Kesiapan dan Adopsi Teknologi Informasi dalam Konteks Teknologi serta Lingkungan pada UMKM di Jakarta. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(1), 49-56. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i1.616>
- Sani, A., Rahman, T. A., Nawaningtyas, N., Budiyantra, A., & Wiliani, N. (2021). The Effect of Technology Readiness in IT Adoption on Organizational Context among SMEs in the Suburbs of the Capital. *The 2nd Science and Mathematics International Conference (SMIC 2020)*. 2331, p. 060017. AIP Publishing LLC. <https://doi.org/10.1063/5.0042020>
- Sani, A., Rahman, T., Budiyantra, A., & Doharma, R. (2020). Measurement of readiness in IT adoption among SMEs manufacturing industry in Jakarta. *Journal of Physics: Conference Series*, 1511(1), 012002. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1511/1/012002>
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi, dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Reflika Aditama.
- Sharda, R., Delen, D., & Turban, E. (2015). *Business Intelligence and Analytics: Systems for Decision Support* (10<sup>th</sup> Ed.). NJ: Pearson.
- Sudaryana, Y. (2020). Effect Of Compensation And Career Development To The Employee Performance (Study At PT. Benesse Indonesia). *Journal of Management Review*, 4(2), 491-500. <http://dx.doi.org/10.25157/mr.v4i2.3470>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Evaluasi: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharto, Suyanto, & Hendri, N. (2019). The Impact of Organizational Commitment on Job Performance.

*International Journal of Economics and Business Administration*, VII(2), 189-206.  
<https://doi.org/10.35808/ijeba/227>

Supranto, J., & Limakrisna, N. (2019). *Petunjuk Praktis Penelitian Ilmiah untuk Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi* (5<sup>th</sup> Ed.). Bogor: Penerbit Mitra Wacana Media.

Wiranda, F. A., Prihatini, A. E., & Hidayat, W. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang Bidang Sumber Daya Manusia Dan Keuangan. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(3), 136-144.