

KAJIAN PENGARUH IMPLEMENTASI *HUMAN CAPITAL INFORMATION SYSTEM (HCIS)* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *HUMAN CAPITAL (HC)* PADA PERUSAHAAN KPN CORP

Dita Suci Ardilla

deetha.laruku@gmail.com

Jurusan Manajemen FEIS Universitas Bakrie

DOI : 10.36782/jemi.v3i4.2124

ABSTRAK- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah implementasi *Human Capital Information System (HCIS)* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan HC pada perusahaan KPN Corp. Selain itu ingin mengkaji dan mendeskripsikan fungsi-fungsi HC dalam mendukung program HCIS. Data yang dipergunakan adalah data yang berasal dari sistem dan modul HCIS di Perusahaan KPN Corp. Model analisis yang digunakan dimulai dengan mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) dan *Human Capital Information System (HCIS)* dengan teknik *probably sampling* kepada 100 karyawan aktif yang bekerja pada KPN Corp. Untuk melihat sebaran dan validitas variabel-variabel melalui uji validitas dan reliabilitas digunakan analisis statistik dengan bantuan *software SPSS* versi 26 dan untuk menguji variabel menggunakan analisis deskriptif dan *relative importance index (RII)* untuk menghitung tingkat pengaruh faktor. Berdasarkan hasil perhitungan statistik secara keseluruhan terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara *human capital information system* dengan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menyarankan perusahaan untuk menambah menu lainnya pada modul HCIS agar lebih komperhensif.

Kata kunci: *Human Capital Information System (HCIS)*, *Kualitas Pelayanan HC*

I. PENDAHULUAN

KPN Corp terdiri dari empat divisi bisnis utama, yaitu: pertanian, semen dan bahan bangunan, properti, dan perdagangan internasional. Besarnya unit bisnis yang dimiliki oleh KPN Corp membuat perusahaan harus mampu meningkatkan kualitas dari segi perusahaan maupun sumber daya manusia yang bernaung di dalamnya dengan kecanggihan teknologi yang ada di masa ini.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat mempermudah proses operasional suatu perusahaan. Seperti KPN Corp yang menggunakan program *Human Capital Information System (HCIS)* sebagai teknologi pendukung untuk meningkatkan kualitas layanan *Human Capital (HC)* lebih baik lagi.

Pada program HCIS KPN Corp, terdapat beberapa fitur yang mendukung kerja para karyawan; baik sebagai admin maupun pengguna HCIS. Fitur HCIS sebagai admin, yaitu: *SPPD*, *vehicle cost*, *attendance*, *ticket*, *employee list*, dan *leave planning*.

Fitur yang tersedia pada HCIS admin memiliki perbedaan dengan fitur HCIS *user/pengguna*. Pada menu *SPPD* yang tersedia pada HCIS admin; merupakan kumpulan data dari seluruh perjalanan dinas yang dilakukan oleh karyawan KPN Corp. Admin mengontrol

dan memonitor rekap data perjalanan dinas oleh karyawan. Selanjutnya, terdapat juga menu *ticket*, yang memudahkan HC mengontrol dan memonitor perjalanan dinas yang dilakukan karyawan, apakah kebutuhan permintaan tiket telah sesuai dengan perjalanan dinas yang diajukan. Menu *ticket* juga memungkinkan admin untuk melakukan kontrol pembayaran tagihan tiket terhadap vendor.

Menu *vehicle cost*; admin menginput data kebutuhan operasional yang dilakukan para karyawan KPN Corp sebagai kebutuhan dinas dan operasional perusahaan. Melakukan kontrol terhadap biaya-biaya operasional yang telah digunakan dan melakukan pencatatan setiap harinya ketika karyawan melaporkan *vehicle cost*.

Admin HCIS dapat melihat profile para karyawan menggunakan *employee list*. *Employee list* memudahkan pekerjaan admin HCIS dalam melakukan pencarian terhadap banyaknya karyawan yang tergabung dalam KPN Corp.

Attendance dan *leave planning* merupakan dua fitur yang saling berkaitan. Admin HCIS dapat mengontrol setiap karyawan yang melakukan cuti, izin, dinas, atau mangkir. Ketika karyawan melakukan cuti dan izin dengan mengisi form yang tersedia pada menu *leave planning*, maka secara otomatis ketika karyawan tersebut tidak hadir

bekerja seperti biasanya, HCIS dapat mensinkronisasikan ketidakhadiran karyawan pada menu *attendance*.

Pada fitur HCIS sebagai *user/pengguna*, adalah: SPPD, *ticket*, *attendance*, *leave planning* dan dua fitur tambahan baru yaitu form covid-19 dan WFH *schedule*.

Fitur-fitur HCIS yang tersedia untuk pengguna, memiliki perbedaan dengan HCIS yang digunakan oleh admin. Terlihat adanya dua perbedaan pada menu yang tersedia yaitu: form covid-19 dan WFH *schedule* pada menu *user/pengguna*. Secara penggunaan, pada dasarnya HCIS untuk *user/pengguna* adalah bersifat sama. Semua menu yang tersedia pada akhirnya akan menjadi sebuah form *online* yang lalu kemudian akan diserahkan para *user/pengguna* untuk diproses oleh department HC.

Menu terbaru dalam HCIS merupakan keseriusan departement HC dalam mengantisipasi penyebaran covid-19 pada perusahaan KPN Corp. Dua menu tersebut adalah form covid-19 dan WFH *schedule*. Form covid-19 dibuat untuk mengantisipasi apabila ada karyawan yang terkena covid maka hendaknya dapat mengisi form tersebut sebagai data untuk department HC dan membantu dalam memperkecil penyebaran yang mungkin akan terjadi. Sedangkan untuk WFH *schedule*, menu ini memberikan keringanan para karyawan yang tidak bisa bekerja ke kantor setiap hari dikarenakan resiko yang mungkin akan terjadi di perjalanan. Keringanan ini diadakan oleh departement HC sebagai bentuk antisipasi juga untuk kehidupan para karyawan kedepannya.

HCIS didesain sedemikian rupa agar *user* mengerti dan mampu menggunakan teknologi yang diberikan oleh perusahaan sebagai bentuk pelayanan departemen HC kepada karyawan yang ada di perusahaan. Program yang diciptakan berpusat pada karyawan ini menjadi bukti adanya kualitas pelayanan departement HC yang baik. Kualitas pelayanan yang unggul dipandang sebagai alat untuk meraih keunggulan bersaing dalam berbagai organisasi atau perusahaan (Khamali dkk, 2018).

Lebih lanjut didefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbedaan antara ekspektasi pelanggan 'apa yang mereka inginkan' dan persepsi mereka tentang 'Apa yang mereka dapatkan'. Oleh sebab itu, adanya unsur perkembangan teknologi berupa program HCIS yang diberikan kepada karyawan KPN Corp, maka penelitian ini dilakukan untuk melihat Kajian Pengaruh Implementasi *Human Capital Information System* (HCIS) terhadap Kualitas Pelayanan *Human Capital* (HC) pada Perusahaan KPN Corp.

II. KAJIAN PUSTAKA

Human Capital Information System (HCIS)

Schultz (dalam Overstreet *et al*, 2019) secara resmi memperkenalkan konsep teori *human capital*. Sweetland berpendapat bahwa teori tentang *human capital*

menyarankan bahwa manfaat ekonomi dari investasi modal manusia tidak hanya bermanfaat bagi individu tetapi juga masyarakat luas (Overstreet *et al*, 2019). Menurut Kebaso, Kiarie dan Ogollah, organisasi sedang berhadapan dengan masa bergejolak karena perubahan kondisi ekonomi, globalisasi dan kemajuan pesat teknologi (Odhong, 2018).

HCIS dapat digambarkan sebagai otak organisasi yang memungkinkan bekerja lebih cerdas dengan berfokus pada sisi mental organisasi. Akibatnya HCIS lebih dari sekedar fungsi teknis tetapi meluas untuk melayani sisi manusiawi organisasi (Ababneh & Sharafat, 2014).

Secara operational HC adalah konteks yang mendukung dan memoderasi proyek operasional management jangka pendek dan memastikan pemrosesan yang akurat dari tindakan sehari-hari (mis. Perencanaan HC, rekrutmen dan seleksi, pengembangan dan konseling, penghargaan dan mempertahankan, pensiun, serta informasi karyawan) secara tepat waktu (Dimitreli, 2016).

Fungsi-fungsi HC tersebut yang lalu menjadi pedoman dalam modul HCIS, sehingga adapun fungsi-fungsi HC yang terdapat pada HCIS, yaitu: (1) *Travel Management*; terkait dengan pengelolaan perjalanan dinas karyawan. Menu yang tercantum dalam HCIS: SPPD dan *ticket*, (2) Operasional perusahaan; mencakup pengurusan kendaraan operasional perusahaan. Menu yang tercantum dalam HCIS: *vehicle cost*, (3) *Time Management*; berisi tentang proses absensi, jadwal kerja, proses cuti karyawan dan permohonan izin. Menu yang tercantum dalam HCIS: *attendance*, *leave planning*, WFH *schedule* dan form covid-19, (4) *System administration*; berisi tentang *report* mengenai *database* atau informasi mengenai karyawan yang diminta oleh *user*. Menu yang tercantum dalam HCIS: *employee list*.

Kualitas Pelayanan HC

Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan. Kualitas pelayanan menurut Kotler adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain (Lubis & Andayani, 2017).

Kualitas layanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan (*expected service*). Menurut Kotler & Amstrong kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, dimana setiap konsumen menginginkan agar produk atau jasa yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya (Bernik, 2019).

Kualitas layanan adalah milik pelanggan global, penilaian subjektif dari kualitas interaksi dengan vendor,

termasuk sejauh mana layanan tertentu telah memenuhi suatu kebutuhan. Kualitas layanan sampai sekarang telah diterapkan pada lingkungan *off line*, yang secara alami lebih personal dan berbasis kontak. Kerangka kerja kualitas pelayanan yang paling banyak diterapkan adalah SERVQUAL oleh Parasuraman *et al.*, yang menjelaskan persepsi pelanggan yang menonjol tentang layanan vendor. Keandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap, serta aspek berwujud dari infrastruktur vendor dan /atau penampilan (Xu *et al.*, 2013).

Parasuraman, Berry, Zeithaml (1998) mengatakan bahwa terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yang diistilahkan sebagai SERVQUAL (Bambale & Goni, 2017): (1) *Tangibles*: “penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel”. Bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. (2) *Reliability*: “kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal dan secara akurat”. *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. (3) *Responsiveness*: “kesediaan untuk membantu pelanggan dan untuk memberikan layanan yang cepat”. Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. (4) *Assurance*: komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain, dan (5) *Empathy*: “kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan”. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (*access*) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

III. METODE

Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan cara mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan aktif yang bekerja pada KPN Corp. Kuesioner yang di berikan terdiri dari dua skala, yaitu kualitas pelayanan dan program HCIS.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 karyawan aktif yang masih bekerja di KPN Corp. Metode yang digunakan adalah probability sampling, yaitu dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik yang digunakan adalah proportionate stratified

sampling, yaitu apabila populasi heterogen atas kelompok bertingkat secara proporsional serta penentuan tingkat berdasarkan karakteristik tertentu. Keuntungan menggunakan cara ini ialah anggota sampel yang diambil lebih representatif (Hardani dkk, 2020).

Adapun cara yang dilakukan untuk menghitung sampel menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel (2013) yaitu:

$$N \geq 50 + 8m$$

Keterangan:

N : ukuran sampel

m : jumlah variabel

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah:

$$N \geq 50 + 8m$$

$$N \geq 50 + 48$$

$$N \geq 98 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Subjek yang dipilih adalah karyawan aktif KPN Corp yang menggunakan program HCIS dalam kebutuhan pekerjaan sehari-hari. Caranya adalah memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Kuesioner dibuat oleh peneliti menggunakan *google forms* dan disebarluaskan secara *online* kepada seluruh karyawan KPN Corp yang sesuai dengan kriteria yang dimaksud. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengisian kuesioner dan mendapatkan data dan hasil yang beragam.

Dalam penelitian terdapat dua sub sistem instrumen, yaitu untuk mengumpulkan data menggunakan teknik kuesioner dan untuk menganalisa data secara statistik deskriptif karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya, serta tujuan untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta serta hubungan antara variabel yang diteliti, yaitu pengaruh *Human Capital Information System* terhadap kualitas pelayanan HC.

Instrumen yang dipakai oleh peneliti adalah instrumen yang diadaptasi dari penelitian sebelumnya karena hal ini berkaitan dengan validitas dan reliabilitas suatu alat ukur guna mendapatkan hasil yang konsisten.

Penelitian ini diukur menggunakan penskalaan model Likert dengan enam pilihan jawaban, yaitu Sangat Tidak

Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Agak Tidak Setuju (ATS), Agak Setuju (AS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS).

Pengelompokkan	Keterangan
1.00 - 1.83	Sangat Tidak Setuju
1.84 - 2.66	Tidak Setuju
2.67 - 3.49	Agak Tidak Setuju
3.50 - 4.32	Agak Setuju
4.33 - 5.15	Setuju
5.16 - 6.00	Sangat Setuju

Angka 0.83 didapat dari skor tertinggi (6) dikurangi skor terendah (1) dibagi $(6-1) = 5/6 = 0.83$. Peneliti membagi dua kategori item pernyataan, yaitu *favorable* dan *unfavorable* dengan menentukan bobot nilai. Pada penelitian ini, terdapat dua skala yang akan diukur yaitu skala *Human Capital Information System* dengan 23 butir pernyataan dan Kualitas Pelayanan dengan 16 butir pernyataan.

Blue Print SERVQUAL pada Perusahaan KPN Corp

	Dimensi Kualitas Pelayanan	Pernyataan		Jumlah
		F	UF	
1	<i>Tangibles</i>	2	2	4
2	<i>Empathy</i>	2	1	3
3	<i>Reliability</i>	2	1	3
4	<i>Responsiveness</i>	2	1	3
5	<i>Assurance</i>	2	1	3
Total		10	6	16

Blue Print Kuesioner *Human Capital Information System* (HCIS)

No	Fungsi – Fungsi <i>Human Capital</i>	Pernyataan		Jumlah
		F	UF	
	<i>Travel Management</i>			
1	SPPD	3	1	4
2	<i>Ticket</i>	3	1	4
	<i>Time Management</i>			
3	<i>Attandance</i>	1	2	3
4	<i>Leave Planning</i>	3	2	5
5	Form Covid-19	3	1	4
6	<i>WFH Schedule</i>	2	1	3
Total		15	8	23

Pengujian dan analisis data dilakukan terlebih dahulu agar data dapat digunakan dan bermanfaat sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Hardani dkk, 2020), sedangkan uji reliabilitas mengacu kepada konsistensi hasil ukur yang mengandung makna kecermatan pengukuran (Azwar, 2011). Peneliti menggunakan *alpha cronbach* untuk mencari estimasi reliabilitas dari instrument penelitian yang akan digunakan. Peneliti juga menggunakan *Relative Importance Index* (RII) untuk menghitung tingkat pengaruh faktor *Human Capital Information System* (HCIS) terhadap kualitas pelayanan HC serta analisis statistik dengan bantuan *software SPSS* versi 26 untuk melihat sebaran dan validitas variabel-variabel melalui uji validitas dan reliabilitas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah sampel sebanyak 100 orang subjek dikelompokkan berdasarkan kriteria umur, jenis kelamin, department / divisi, jabatan /level, masa kerja/lama kerja, status kepegawaian. Terdapat Laki-Laki berjumlah 76 orang atau 76% dan Perempuan berjumlah 24 orang atau 24%. Berdasarkan umur menghasilkan data 34 orang umur 31-40th atau 34%, 25 orang umur 26-30th atau 25%, 21 orang umur 20-25th atau 21%, 16 orang umur 41-50th atau 16% dan 4 orang umur 50> atau 4%.

Tabel Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur

Jenis Kelamin		Umur	
Laki-Laki	76 76%	20-25th	21 21%
Perempuan	24 24%	26-30th	25 25%
		31-40th	34 34%
		41-50th	16 16%
		50>	4 4%
100 100%		100 100%	

Sumber: Data Olahan Excel 2016

Berdasarkan jabatan menghasilkan data jabatan/level *Officer/Member/TL* berjumlah 43 orang atau 43%, *Asmen/SI* berjumlah 28 orang atau 28%, *Supervisor* berjumlah 17 orang atau 17%, dan *Manager* > berjumlah 12 atau 12%. Sedangkan masa kerja/lama kerja menghasilkan data 0-3th sebanyak 56 orang atau 56%, masa kerja 4-6th sebanyak 23 orang atau 23%, masa kerja 7-9th sebanyak 13 orang atau 13% dan masa kerja 10> sebanyak 8 orang atau 8%.

Tabel Berdasarkan Jabatan dan Masa Kerja

Jabatan/Level		Masa Kerja/Lama Kerja		
<i>Officer/Member/TL</i>	43 43%	0-3th	56	56%
<i>Supervisor</i>	17 17%	4-6th	23	23%
<i>Asmen/SI</i>	28 28%	7-9th	13	13%
<i>Manager ></i>	12 12%	10>	8	8%
100 100%		100 100%		

Sumber: Data Olahan Excel 2016

Dari hasil status kepegawaian, status pegawai tetap berjumlah 97 orang atau 97%, sedangkan pegawai kontrak berjumlah 3 orang atau 3%.

Tabel Berdasarkan Status Kepegawaian

Status Kepegawaian		
Tetap	97	97%
Kontrak	3	3%
	100	100%

Sumber: Data Olahan Excel 2016

Berdasarkan department didapatkan data dari department HC berjumlah 27 orang atau 27%, GIS berjumlah 13 orang atau 13%, ESD berjumlah 6 orang atau 6%, FABTIC berjumlah 5 orang atau 5%, beberapa department AFR, Legal dan *Project* mempunyai jumlah subjek yang sama yaitu 9 orang atau 9%, *Commercial*, *Ncon*, dan *Technical* berjumlah masing-masing 3 orang atau 3%, EBD, ISPO, RND, *Sales Marketing* dan *Shipping* memiliki jumlah masing-masing 2 orang atau 2%, dan departemen Audit, *Corp Communication*, dan *Credit Collection* memiliki jumlah subjek yang sama yaitu 1 dengan presentase 1%.

Tabel Berdasarkan Department

DEPARTMENT		
AFR	9	9%
AUDIT	1	1%
COMMERCIAL	3	3%
CORP		
COMMUNICATION	1	1%
CREDIT COLLECTION	1	1%
EBD	2	2%
ESD	6	6%
FABTIC	5	5%
GIS	13	13%
HC	27	27%
ISPO	2	2%
LEGAL	9	9%
NCON	3	3%
PROJECT	9	9%

RND	2	2%
SALES MARKETING	2	2%
SHIPPING	2	2%
TECHNICAL	3	3%
		100 100%

Sumber: Data Olahan Excel 2016

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas pada kedua variabel kualitas pelayanan dan *Human Capital Information System* (HCIS) dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang dan berisi 39 total pernyataan variabel X dan variabel Y diperoleh koefisien reliabilitas dengan *Alpha Cronbach* sebesar 0,888 yang menurut kriteria beberapa peneliti dapat dikatakan cukup baik untuk sebagian besar tujuan penelitian dasar (Kaplan & Saccuzzo, 2012) dan bisa dikatakan reliabel. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa nilai koefisien reliabilitas tersebut menunjukkan alat ukur *Human Capital Information System* (HCIS) dan kualitas pelayanan HC dengan SERVQUAL dikatakan reliabel.

Temuan dan Diskusi

Pada hasil uji validitas dinyatakan bahwa semua variabel adalah valid. Hasil ini diketahui berdasarkan nilai *Relative Importance Index* (RII) lebih besar daripada *r-table*. Diketahui hasil dari nilai *r-table* dengan signifikansi level 5% terhadap 39 jumlah pernyataan adalah sebesar 0,316. Hal ini menunjukkan bahwa nilai RII > 0,316 *r-table*, demikian dinyatakan bahwa semua variabel adalah valid.

Pengelompokkan skor pada skala mempunyai hasil sebesar 30 pernyataan pada variabel *Human Capital Information System* dan kualitas pelayanan HC dengan jarak nilai 4,33 – 5,15 yang mempunyai makna responden setuju dengan pernyataan tersebut.

Adapun pernyataan-pernyataan dengan kategori setuju tersebut adalah: WFH *Schedule*, *Attendance* dengan 3 pernyataan kategori setuju, Form Covid-19 dengan 4 pernyataan kategori setuju, *Leave Planning* dengan 4 pernyataan kategori setuju, SPPD dengan 3 pernyataan kategori setuju, *Responsiveness* dengan 2 pernyataan kategori setuju, *Assurance* dengan 2 pernyataan kategori setuju, *Tangibles* dengan 2 pernyataan kategori setuju, *Ticket* dengan 2 pernyataan kategori setuju, *Empathy* dengan 2 pernyataan kategori setuju, dan *Reliability* dengan 2 pernyataan kategori setuju. Sehingga total ada 30 jumlah pernyataan yang dijawab oleh responden dan masuk kategori setuju.

Peringkat tiga teratas yang terpilih melalui hasil responden dengan kategori setuju adalah: X6_1 WFH *Schedule* dengan nilai RII sebesar 4,990, X3_1 *Attendance*

dengan nilai RII sebesar 4,970 dan X4_5 *Leave Planning* dengan nilai RII sebesar 4,900. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Pada kategori agak setuju dengan jarak nilai 3,50 – 4,32, pengelompokan skor pada skala mendapatkan hasil sebesar 7 pernyataan pada variabel *Human Capital Information System* (HCIS) dan kualitas pelayanan HC. Hal ini berarti responden agak setuju pada 7 pernyataan yang telah dijawab. Pertanyaan-pernyataan tersebut diantaranya: X1_4 SPPD dengan RII sebesar 4,300, X4_4 *Leave Planning* dengan RII sebesar 4,150, Y4_1 *Responsiveness* dengan RII sebesar 4,120, Y1_2 *Tangible* dengan RII sebesar 3,990, Y5_3 *Assurance* dengan RII sebesar 3,970, Y1_4 *Tangible* dengan RII sebesar 3,770, dan terakhir Y2_3 *Empathy* dengan RII sebesar 3,650.

Kategori terakhir yang terpilih oleh responden masuk kedalam kategori agak tidak setuju. Adapun besaran jarak nilai pada kategori agak tidak setuju adalah 2,67 – 3,49. Terdapat 2 pernyataan yang masuk kedalam kategori ini dan mewakili variabel X dan Y. Pernyataan-pernyataan tersebut yaitu: Y3_3 *Reliability* dengan RII sebesar 3,470 dan mendapatkan ranking 38 pada pengelompokan ranking atas masing-masing variabel dan terakhir X2_3 *Ticket* dengan RII 3,410 menjadi pernyataan dengan nilai RII terendah yang didapatkan dan mendapatkan ranking 39 (terakhir) dalam pengelompokan ranking atas masing-masing variabel.

Berdasarkan penghitungan statistika selanjutnya, penggunaan HCIS menemukan hasil bahwa level *officer* dan asmen setuju dengan menu WFH *Schedule* yang tertera pada HCIS di tengah masa pandemi seperti saat ini, responden mempunyai alasan tersendiri mengapa menu WFH *Schedule* menjadi modul dengan peringkat tertinggi. Menu WFH *Schedule* yang tertera pada HCIS mengatur jadwal kerja karyawan selama pandemi masih berlangsung. HC department dalam hal ini sangat sigap beradaptasi dengan kondisi yang telah terjadi. Oleh sebab itu pencapaian nilai tertinggi yang di dapatkan dari WFH *Schedule*, menjadi kualitas layanan tertinggi dari department HC yang dirasakan oleh para responden di level *officer* dan asmen. Selanjutnya, diketahui bahwa dari level *officer* juga terdapat pengaruh yang tinggi pada menu form covid-19. Sesuai dengan pencapaian hasil pada WFH *Schedule*, form covid-19 pun sangat mempunyai pengaruh yang besar ditengah masa pandemi yang sedang dirasakan semua responden saat ini. Ini menjadi bukti bahwa HC department sangat menyesuaikan keadaan sekarang dengan kebutuhan yang ingin dicapai para responden yang bernaung di perusahaan KPN Corp. Menu *leave planning* pada HCIS pun mendapatkan hasil yang memuaskan pada level *officer*. Hal ini dikarenakan selama penggunaan HCIS, responden level *officer* secara personal dapat mengetahui dan menghitung hak-hak cuti dan izin yang

mereka miliki tanpa harus menemui department HC untuk bertanya tentang hal ini.

Selanjutnya diketahui pada level *officer*, hasil yang memberikan pengaruh yang paling rendah terhadap kualitas pelayanan HC department yaitu menu HCIS tentang informasi Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) yang mengatur perjalanan dinas karyawan seperti pemesanan tiket, hotel, dan taxi mengemukakan hasil bahwa informasi pemesanan belum jelas dan kurang dimengerti. Namun, hasil ini berbanding terbalik dengan temuan menu SPPD pada HCIS dalam level *supervisor*. Responden level *supervisor* ini berpendapat bahwa menu SPPD mengenai form SPPD yang ada pada HCIS sudah sangat sesuai dengan kebutuhan. Hasilnya menunjukkan bahwa menu SPPD ini, untuk level *supervisor* menjadi menu dengan pencapaian nilai tertinggi. Ini menunjukkan bahwa SPPD pada menu HCIS menjadi salah satu menu yang mempengaruhi kualitas layanan HC pada level *supervisor*.

Berbeda dengan hasil yang didapatkan pada menu SPPD, dalam hal pemesanan tiket dengan menu tiket pada HCIS, responden menyatakan bahwa masih terdapat kekurangan dalam pemesanan tiket melalui HCIS daripada langsung memesan dengan form manual. Hal ini tidak sejalan dengan pendapat bahwa form SPPD sudah sangat sesuai dengan kebutuhan, dikarenakan menu tiket menjadi menu yang berpengaruh juga terhadap menu SPPD yang mengatur perjalanan dinas karyawan. Adanya keterbatasan yang masih dirasakan responden dalam pemesanan tiket, menjadikan kurang maksimalnya kualitas pelayanan HC dalam hal ini. Sejalan dengan pendapat responden level *supervisor*, demikian level asmen pun merasakan kurangnya kualitas pelayanan HC terhadap menu *ticket* pada HCIS. Masih terdapat keterbatasan pada saat pemesanan tiket melalui HCIS menjadikan kurangnya layanan yang diberikan department HC terhadap para responden di KPN Corp.

Berbeda dengan pendapat-pendapat sebelumnya, pada level *manager* kepentingan akan menu *attendance* menjadi menu dengan pencapaian hasil tertinggi. Hal ini menggambarkan bahwa menu *attendance* sangat dibutuhkan oleh responden level *manager* dalam melihat status kehadiran di perusahaan. Selanjutnya hasil terendah pada level *manager* diperoleh dari keakuratan menu-menu yang tersedia pada HCIS. Hasil responden menyatakan bahwa menu-menu yang saat ini terdapat pada HCIS masih kurang sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menjadi indikator bahwa pengaruh penggunaan HCIS harus lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada department HC di KPN Corp.

Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan adanya program *Human Capital Information System* (HCIS) dapat meningkatkan kualitas pelayanan HC. Meskipun begitu tetap saja program HCIS

masih membutuhkan pengembangan dan peningkatan lebih baik lagi karena pada hasil analisis dengan *Relative Importance Index* (RII) masih terdapat responden yang berpendapat agak setuju dan agak tidak setuju terhadap variabel-variabel yang diberikan oleh peneliti.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik secara keseluruhan terlihat adanya pengaruh yang signifikan antara *Human Capital Information System* (HCIS) dengan kualitas pelayanan HC. *Human Capital Information System* (HCIS) adalah sistem berbasis komputer yang digunakan untuk mengelola administrasi proses dan prosedur SDM. Tujuannya adalah menjadi lebih efisien dalam memberikan informasi yang lebih baik untuk pengambilan keputusan (Karikari *et al.*, 2015). Hal ini sesuai dengan hasil dari variabel Y3_3 *reliability* tentang menu HCIS yang tersedia saat ini (*attendace, ticket, leave planning* dll) masih kurang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Sebagian responden menyatakan agak tidak setuju terhadap pernyataan ini. Maka, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa menu HCIS yang tersedia saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Mayfield dan Lunce menambahkan bahwa “fungsi HCIS sesuai kepentingan organisasi dalam memelihara dan mengelola sumber daya manusia berdasarkan visi dan organisasi strategi untuk mencapai visi itu”. Ini berkontribusi pada pengambilan keputusan yang efektif yang dapat memandu pengeluaran sumber daya manusia dalam suatu organisasi. Hal ini sejalan dengan kebutuhan karyawan akan fungsi HCIS pada variabel Y5_3 *Assurance* tentang perjalanan dinas seperti pemesanan tiket, hotel dan taxi menggunakan HCIS lebih berkesan bagi karyawan.

Pada pernyataan ini sebagian besar responden menyatakan agak setuju, dimana hal ini berarti fungsi HCIS yang sesuai kepentingan organisasi dalam memelihara dan mengelola sumber daya manusia telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan didalamnya. Selanjutnya pada variabel X2_3 *Ticket* tentang “Saya merasa ada keterbatasan pada pemesanan tiket menggunakan HCIS”, sebagian besar responden menyatakan agak tidak setuju pada pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa permintaan pemesanan tiket menggunakan HCIS sudah sangat baik meski tetap terdapat kekurangan dalam implementasinya. Oleh sebab itu, menu-menu yang tersedia pada HCIS perlu lebih dikembangkan dan diperbaiki lagi.

Pada penelitian yang telah dilakukan saat ini, didapatkan hasil bahwa *Human Capital Information System* (HCIS) mempengaruhi perubahan pada pola sistem kerja karyawan di perusahaan KPN Corp dalam mencapai tujuan-tujuan bekerja lebih mudah dan efisiensi waktu tersebut. Hal ini dapat dilihat dengan hubungannya terhadap kualitas pelayanan dimana *Human Capital Information System* (HCIS) memberikan pengaruh positif

terhadap kualitas pelayanan HC. Hasil dari penelitian menggunakan penghitungan yang dilakukan dengan analisis deskriptif dan *Relative Importance Index* (RII), dimana hasil penghitungan kedua variabel X dan Y menunjukkan bahwa sebagian besar responden setuju dengan pernyataan yang diberikan, dengan demikian mengindikasikan bahwa kebutuhan akan penggunaan *Human Capital Information System* (HCIS) pada perusahaan KPN Corp mempengaruhi kualitas pelayanannya HC.

Parasuraman *et al.* (1991), perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitifnya dengan menggunakan teknologi untuk tujuan meningkatkan kualitas layanan dan mengumpulkan pasar permintaan (Kabir & Carlsson, 2010). Hal ini berarti bahwa penggunaan *Human Capital Information System* (HCIS) harus bersamaan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang baik agar menghindari terjadinya pelayanan HC yang buruk. Akibatnya fungsi dari penggunaan *Human Capital Information System* tidak dapat dicapai dengan baik.

Pada penelitian yang telah dilakukan, hasil yang didapatkan mengindikasikan bahwa *Human Capital Information System* (HCIS) merupakan teknologi yang belum sempurna digambarkan pada pernyataan variabel X1_4 SPPD tentang “Saya kurang faham cara mengisi form SPPD pada HCIS”, X4_4 *Leave Planning* tentang “Saya lebih senang mengajukan cuti dan izin secara manual, menulis form dan mengisinya secara langsung daripada menggunakan HCIS”. Dimana sebagian besar responden menyatakan agak setuju dengan pernyataan ini. Demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden masih kurang mengerti dengan penggunaan HCIS. Selanjutnya variabel Y4_1 *Responsiveness* tentang “Membutuhkan waktu yang lama saat membuka HCIS. Seperti membuka menu SPPD, tiket, *attendace, leave planning* dll”, Y1_2 *Tangible* tentang “Tampilan menu *attendace* sangat membingungkan”. Sebagian besar responden juga agak setuju dengan pernyataan ini, mengindikasikan bahwa masih terdapat kekurangan pada sistem teknologi yang dibangun pada HCIS.

Dalam penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Makwinja (2015) tentang *a comparative analysis of the impact of information technology on human capital management*, didapatkan kesimpulan bahwa implementasi *Human Capital Information System* memiliki manfaat seperti keamanan data, peningkatan komunikasi dan peningkatan pengambilan keputusan yang penting bagi manajemen sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya juga oleh Moussa dan Arbi (2020) dimana *Human Capital Information System* memungkinkan department HC menjadi sangat efektif dan mampu berkontribusi pada pengembangan keseluruhan perusahaan. Proyek HCIS

tidak hanya dapat berkontribusi pada perusahaan tetapi dapat meningkatkan kualitas layanan.

Merujuk pada penelitian yang telah dilakukan, hasil yang didapatkan pada Y1_4 *Tangible* tentang “Tampilan permintaan tiket, hotel dan taxi tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan”, Y2_3 *Empathy* tentang “Fitur *attendance* pada HCIS tidak memberikan ruang bagi karyawan secara personal”. Sebagian besar responden agak setuju dengan pernyataan ini yang berarti bahwa adanya kekurangan pada proyek HCIS juga mempengaruhi kualitas layanan pada department HC. Oleh sebab itu *Human Capital Information System* (HCIS) perlu ditingkatkan lagi secara sistematis agar dapat menunjang kualitas pelayanan HC lebih baik lagi.

Pernyataan	RII	Ranking	Keterangan
21	4.990	1	X6_1 WFH Schedule
9	4.970	2	X3_1 Attendance
16	4.900	3	X4_5 Leave Planning
22	4.870	4	X6_2 WFH Schedule
1	4.820	5	X1_1 SPPD
20	4.820	6	X5_4 Form covid-19
19	4.810	7	X5_3 Form covid-19
12	4.810	8	X4_1 Leave Planning
35	4.800	9	Y4_2 responsiveness
2	4.770	10	X1_2 SPPD
18	4.740	11	X5_2 Form covid-19
38	4.730	12	Y5_2 Assurance
24	4.710	13	Y1_1 Tangible
26	4.710	14	Y1_3 Tangible
8	4.680	15	X2_4 Ticket
5	4.670	16	X2_1 Ticket
17	4.650	17	X5_1 Form covid-19
13	4.640	18	X4_2 Leave Planning
6	4.630	19	X2_2 Ticket
10	4.590	20	X3_2 Attendance
11	4.580	21	X3_3 Attendance
29	4.580	22	Y2_2 Empathy
3	4.560	23	X1_3 SPPD
28	4.560	24	Y2_1 Empathy

32	4.560	25	Y3_2 Reliability
31	4.530	26	Y3_1 Reliability
37	4.520	27	Y5_1 Assurance
36	4.440	28	Y4_3 responsiveness
14	4.440	29	X4_3 Leave Planning
23	4.390	30	X6_3 WFH Schedule
4	4.300	31	X1_4 SPPD
15	4.150	32	X4_4 Leave Planning
34	4.120	33	Y4_1 responsiveness
25	3.990	34	Y1_2 Tangible
29	3.970	35	Y5_3 Assurance
27	3.770	36	Y1_4 Tangible
30	3.650	37	Y2_3 Empathy
33	3.470	38	Y3_3 Reliability
7	3.410	39	X2_3 Ticket

Sumber: Data Olahan Excel & SPSS 2016

Pengelompokkan	Keterangan
1.00 - 1.83	Sangat Tidak Setuju
1.84 - 2.66	Tidak Setuju
2.67 - 3.49	Agak Tidak Setuju
3.50 - 4.32	Agak Setuju
4.33 - 5.15	Setuju
5.16 - 6.00	Sangat Setuju

Sumber: Data Olahan Excel & SPSS 2016

Parasuraman & Berry berpendapat bahwa tingkat keberhasilan suatu perusahaan dapat ditentukan dari faktor kemampuan perusahaan memberikan pelayanan (Pratitis, 2020). Pendapat ini sesuai dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Panjaitan (2015) bahwa implementasi dari *Human Resource Information System* memiliki peran besar dalam peningkatan kualitas layanan. Pemanfaatan yang tepat dari HRIS mengakibatkan organisasi mampu untuk memberikan layanan yang baik bahkan HRIS merupakan alat yang membantu HR profesional untuk memberikan layanan yang lebih cepat.

Kualitas layanan yang dihasilkan oleh perusahaan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, oleh karena itu perusahaan atau organisasi harus memperhitungkan semua elemen yang penting untuk aplikasi atau pencapaian kualitas layanan (Asyari, 2016).

Salah satu faktor yang dapat dijadikan alasan dalam pencapaian kualitas pelayanan yaitu meningkatnya tingkat globalisasi industri yang semakin ketat dan kualitas layanan saat ini bertindak sebagai senjata kompetitif (Ayswarya *et al*, 2019).

Peran signifikan kualitas layanan untuk kesuksesan bisnis telah diakui dengan baik. Kualitas layanan yang tinggi dapat membantu organisasi memperoleh keunggulan kompetitif dan membedakan diri mereka lebih efektif dalam persaingan. Namun, kualitas layanan agak sulit untuk diukur karena sifat kompleks dari layanan (Min *et al*, 2013).

Dalam hal ini perusahaan KPN Corp sebagai perusahaan yang bersaing secara kompetitif dengan perusahaan lainnya mencoba melangkah lebih maju dengan menciptakan manajemen *human capital* dengan kemajuan proses teknologi, menciptakan suatu program yang mampu mendukung untuk memajukan layanan manajemen *human capital*.

Untuk meningkatkan pelayanan pada *human capital* department, perusahaan harus mengikuti kemajuan teknologi seperti sistem informasi yang dapat membantu mem-permudah pekerjaan departmen *human capital* serta meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari kedua variabel, kualitas pelayanan dan *Human Capital Information System* secara keseluruhan dapat dilihat bahwa komponen kualitas pelayanan tentang keunggulan bersaing dan kemampuan perusahaan memberikan layanan mempunyai hubungan terhadap struktur *Human Capital Information System*, bahwa pada saat perusahaan mampu bersaing secara kompetitif dalam meningkatkan kualitas pelayanannya seperti mengikuti per-kembangan teknologi dengan menerapkan implementasi *Human Capital Information System* pada perusahaannya secara optimal, maka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara optimal.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Human Capital Information System* (HCIS) dengan kualitas pelayanan HC pada Perusahaan KPN Corp. Hal ini ditunjukkan oleh analisis deskriptif dan *Relatif Importance Index* (RII) dimana total 39 jumlah pernyataan terhadap variabel X (*Human Capital Information System*) dan variabel Y (kualitas pelayanan HC) diperoleh hasil responden tiga teratas dengan katogori setuju.

Selanjutnya diketahui 3 modul HCIS yang berkontribusi besar terhadap kualitas pelayanan HC tertinggi, yaitu: *WFH Schedule* tentang penggunaan form *WFH Schedule* selama masa pandemi berkontribusi sangat baik terhadap kualitas pelayanan HC karena hampir seluruh responden setuju dengan modul ini. Responden

merasakan hasil dari penggunaan form *WFH Schedule* memberikan responden suatu alternatif keringan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari di tengah masa pandemi seperti saat ini. Begitu juga dengan dua modul tertinggi lainnya *Attendance* tentang pengaturan kehadiran karyawan juga sangat berdampak kegunaannya terhadap responden yang menggunakan HCIS, karena dengan adanya pengaturan kehadiran karyawan, maka karyawan akan lebih mudah mengontrol status kehadiran mereka tanpa harus bertanya terlebih dahulu ke department HC dan *Leave Planning* yang mempermudah akses responden terhadap perhitungan jumlah cuti dan izin secara pribadi tanpa harus bertanya-tanya pada department HC tentang status *Leave Planning* mereka, pun diketahui memberikan pengaruh sangat besar terhadap kualitas pelayanan HC pada perusahaan KPN Corp. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi pada *Human Capital Information System* (HCIS) memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan HC.

Dengan ini dinyatakan bahwa penggunaan *Human Capital Information System* dalam lingkungan pekerjaan sudah melayani kebutuhan karyawan dengan baik dan secara tidak langsung hal ini dapat menjadikan nilai tambah bagi kualitas pelayanan department *human capital* perusahaan KPN Corp.

Meskipun implementasi HCIS tersebut berkontribusi terhadap kualitas layanan HC, tetapi hasil responden selanjutnya me-nunjukkan bahwa terdapat 7 pernyataan yang termasuk dalam kategorisasi agak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa HCIS masih perlu pengembangan lebih lanjut secara sistem dan perbaikan terhadap tampilan maupun menu-menu yang termasuk didalamnya. Sesuai dengan penggunaan HCIS yaitu *self-service*, maka diharapkan pengembangan HCIS lebih lanjut dapat direalisasikan. Hal ini dikarekan pada fungsi-fungsi HC yang terdapat pada menu HCIS berdasarkan modul HCIS yang dikembangkan oleh department HC sebagai bentuk pemberian pelayanan yang maksimal terhadap seluruh karyawan KPN Corp, masih terdapat banyak kekurangan dan banyak modul-modul HCIS yang belum ditambah-kan sebagai menu dari HCIS itu sendiri.

Hasil penelitian terakhir didapatkan dua varibel dengan kategori responden agak tidak setuju. Reliabilitas dari HCIS masih sangat perlu untuk ditingkatkan mengingat program ini masih termasuk program yang baru diluncurkan oleh department HC KPN Corp harus benar-benar dirancang untuk melayani kebutuhan karyawan. Selanjutnya HCIS kedepannya harus mampu menghilangkan keterbatasan terhadap pemesanan tiket yang dilakukan oleh karyawan. Hal ini juga menyimpulkan bahwa kekurangan yang masih dimiliki HCIS sangat bisa berdampak pada kualitas pelayanan HC. Oleh karena itu, hendaknya fungsi HC yang termasuk dalam HCIS dapat diimplementasikan secara baik dengan sistem.

Limitasi Penelitian

Limitasi dalam penelitian ini adalah bahwa *Human Capital Information System* (HCIS) bukanlah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan, sehingga untuk penelitian selanjutnya terkait dengan *Human Capital Information System* dan kualitas pelayanan, dibutuhkan teori-teori lainnya yang dapat mendukung peneliti.

Selain itu, adanya keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti menjadi ke-kurangan dalam penelitian tentang pengaruh *human capital information system* dengan kualitas pelayanan.

Saran

1. Saran Teoritis

Saran secara teoritis diharapkan teori-teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun *Human Capital Information System* bisa dijadikan bahan pembelajaran oleh banyak orang dalam bidang manajemen sumber daya manusia maupun diluar lingkup MSDM. Dan bisa memberikan banyak manfaat bagi masyarakat luas dengan pengetahuan yang ada.

2. Saran Praktis

Bagi Perusahaan KPN Corp :

Perusahaan KPN Corp dapat meningkatkan lagi kualitas HCIS. Pernyataan dalam kategori setuju dapat lebih ditingkat-kan sehingga pekerja merasa 30 pernyataan tersebut menjadi sangat setuju secara fungsi sangat penting dan sangat berguna. Sedang-kan untuk 7 pernyataan dengan kategori agak setuju, harusnya perusahaan bisa meningkat-kan lagi sehingga pekerja setuju dengan fungsi HCIS yang sangat bermanfaat untuk meringankan kerja administratif sehari-hari. Dan yang terakhir 2 pernyataan dengan kategory agak tidak setuju yaitu *reliability* dan *ticket*.

Perusahaan hendaknya dapat meninjau lagi keakuratan dari sistem HCIS dan peningkatan lagi dari sistem *ticketing* yang terdapat pada HCIS sehingga karyawan agak setuju terhadap peningkatan yang dilakukan pada sistem HCIS. Perusahaan KPN Corp dianggap sebagai perusahaan yang mampu bersaing dengan perusahaan lain, hendaknya lebih mampu untuk memajukan dan memaksimalkan kegunaan HCIS bagi semua lapisan karyawan. HCIS merupakan sistem baru sebagai bentuk layanan department HC haruslah dapat menyesuaikan dan melayani karyawan dengan modul-modul yang tersedia pada

HCIS yang sesuai dengan kebutuhan para karyawan.

Oleh sebab itu, dikarenakan fungsi layanan pada HCIS saat ini belum bersifat sempurna, hendaknya perusahaan dapat menambah menu-menu pada HCIS yang dirujuk berdasarkan modul HCIS seperti: menu *payroll*, *training*, *benefit/tunjangan*, *karier planning*, dll.

Selain daripada menu-menu yang tersedia pada HCIS, peranan dari *manual book* sebagai tata cara penggunaan HCIS sangatlah penting untuk pengguna baru. Diharapkan HCIS juga melampirkan *manual book* pada programnya.

Kedepannya diharapkan HCIS sebagai program *self-service* dimana semua karyawan dapat menggunakan baik yang berkantor di pusat ataupun di *site* tanpa keterbatasan *networking* dan diharapkan HCIS dapat diakses melalui *handphone*.

Bagi Penelitian Selanjutnya :

Bagi penelitian selanjutnya, disaran-kan untuk meneliti variabel kualitas pelayanan dengan variabel lain, begitu juga *Human Capital Information System* dengan variabel lain. Peneliti selanjutnya dapat meneliti kembali variabel-variabel tersebut dengan sampel yang berbeda sehingga penelitian akan lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ababneh, H. T., & Shrafat, F. (2014). "Human Capital Information Systems: An Introduction". *International Journal of Business and Management*, 9(9). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n9p193>
- Ayswarya, R., Sarala, D., Muralidharan, P., & Ilankadhir, M. (2019). "Service Quality of Mobile Banking Services in ICICI Bank Limited". *Journal of Service Science and Management*, 12(05), 649–664. <https://doi.org/10.4236/jssm.2019.125045>
- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bambale, A. J., & Goni. (2017). "Is Service Quality Going to Integrate Human Resource Management Practices (HRMPS) and Customer Satisfaction in Hotel Industry?" *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 8(3), 243–248. <https://doi.org/10.18178/ijimt.2017.8.3.736>
- Bernik, M. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus GOLD'S GYM Bandung". *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, 12(3), 6–8. <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>

- Dimitreli, A. (2017). *Operations of Human Resources Engagement*. 102.
<http://www.kpn-corp.com/>
- Kabir, M. H., & Carlsson, T. (2010). "Service Quality: Expectations, perceptions and satisfaction about service quality at Destination Gotland - A case study". *Service Quality: Expectations, Perceptions and Satisfaction about Service Quality at Destination Gotland - A Case Study*, 1–51.
- Kadar, A., Masum, M., Bhuiyan, F., & Kabir, M. R. (2013). "HRIS Practices in Universities: An Exploratory Study on the Private Universities in Bangladesh". *Global Journal of Human Social Science Linguistics & Education*, 13(7), 24–28.
- Kaplan, R. M & Saccuzzo, D. P. (2012). *Pengukuran Psikologi: Prinsip, Penerapan dan Isu: Edisi 7*. Alih Bahasa: Eko Prasetyo Widodo. Jakarta: Salemba Humanika.
- Karikari, A. F., Boateng, P. A., & N. D. Ocansey, E. O. (2015). "The Role of Human Resource Information System in the Process of Manpower Activities". *American Journal of Industrial and Business Management*, 05(06), 424–431.
<https://doi.org/10.4236/ajibm.2015.56042>
- Khamali, A. F., Suddin, A., & Sutarno. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Pos Indonesia Cabang Solo. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, 12(2), 184–195.
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243.
<https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Makwinja, F. (2015). *A Comparative Analysis of the Impact of Information Technology on Human Capital Management in Parastatals in Zimbabwe: A Case Study of ZETDC, ZIMRA and TelOne*. July.
- Min, J. C.-H., Chen, S.-H., Kao, M.-Y., & Hsu, F.-N. (2013). "Study on the Indicators of Taiwanese Tour Guides' Service Quality". *IBusiness*, 05(03), 59–62.
<https://doi.org/10.4236/ib.2013.53b013>
- Odhong, E. A. (2018). *Influence of Human Capital Practices on Employee Performance in The Private Security Industry in Kenya (Human Resource Management) Jomo Kenyatta Univerity Of*.
- Overstreet, R. E., Skipper, J. B., Huscroft, J. R., Cherry, M. J., & Cooper, A. L. (2019). "Multi-study analysis of learning culture, human capital and operational performance in supply chain management". *Journal of Defense Analytics and Logistics*, 3(1), 41–59.
<https://doi.org/10.1108/jdal-11-2018-0017>
- Panjaitan, F. (2015). *Kualitas Pelayanan Internal (Survei pada Aparatur Sipil Negara di Instansi Pemerintah Kota Medan)*. 18, 73–86.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). "A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research". *Research Paper*, 49(4),41–50.
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Pratitits, W. R. (2020). *Evaluasi Efektivitas Penggunaan Aplikasi Human Resource Informaton System i-AM dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Karyawan PT Pertamina (Persero)*.
- Tabachnick, G. B., & Fidell, S. L. (2013). *Using Multivariate Statistics 6th*. United States America: Pearson.
- Xu, J. D., Benbasat, I., & Cenfetelli, R. T. (2013). "Integrating service quality with system and information quality: An empirical test in the E-service context". *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 37(3), 777–794.
<https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37.3.05>

