

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING PADA PENGELOLAAN PENGADUAN PROGRAM BANTUAN  
PANGAN NON TUNAI (BPNT)**

**Jodi Frency<sup>1</sup>, Widarto Rachbini<sup>2</sup>, Fahrudin Salim<sup>3</sup>**

**Sekolah Pasca Sarjana Universitas Pancasila<sup>123</sup>**

Email: jodif85@gmail.com

**Abstract**

This 2021 research is entitled The Effect of Leadership Style and Information Technology on Employee Performance with Motivation as an Intervening Variable in the Implementation of the Non-Cash Food Aid Complaint Management Program (BPNT). The purpose of this study is to analyze whether there is a significant influence between Leadership Style and Information Technology on Employee Performance in the Implementation of the Non-Cash Food Assistance Complaint Management Program (BPNT) based on the Special Guidelines for Food Social Assistance Complaint Management, with motivation as an intervening variable. The success of the Non-Cash Food Assistance Program (BPNT) is largely determined by six aspects (6T), namely staying on target, being on time, in the right quantity, right at the price, right in quality and right in administration. These six aspects are still a problem in the distribution of the Non-Cash Food Assistance Program (BPNT). The Complaint Management System (SPP) is expected to provide access for community participation in order to support the success of the program and also as a means of supporting the Directorate General of Development Development in carrying out its duties as coordinator of the central level SPP. The research method used is ExPost Facto Causality Research, with this type of research based on a time approach using a Cross Sectional approach. Data management in this study will use PLS 3.2.6 Smart Software Structural Equation Modeling (SEM) Variance Based SEM or Partial Least Square (PLS) is a method used to cover the weaknesses contained in the regression method. While the sample technique used is Non-Probability Sample / Purposive Sampling which uses a total sample of 40 people. In the whole of this study, in the whole of this study, the biggest influence on the t test is on the effect of Information Technology on Motivation (t count of 15,704 is greater than t table of 1.96), Information Technology has a positive and significant effect on motivation. Then, Leadership Style has a positive and significant effect on Employee

Performance, because based on statistical parameters it shows that the t count of 2.079 is greater than the t table of 1.96.

**Keywords:** BPNT Complaint Management, Leadership Style, Information Technology, Employee Performance.

### **Abstrak**

Penelitian tahun 2021 ini berjudul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening pada Pelaksanaan Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh signifikan antara Gaya Kepemimpinan dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Pelaksanaan Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) berdasarkan Pedoman Khusus Pengelolaan Pengaduan Bantuan Sosial Pangan, dengan motivasi sebagai variabel intervening. Keberhasilan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) sangat ditentukan oleh enam aspek (6T), yaitu tetap sasaran, tepat waktu, tepat jumlah, tepat harga, tepat kualitas dan tepat administrasi. Keenam aspek tersebut sampai hari ini masih menjadi permasalahan dalam penyaluran Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Sistem Pengelolaan Pengaduan (SPP) yang diharapkan dapat memberikan akses bagi partisipasi masyarakat dalam rangka mendukung keberhasilan program dan juga sebagai sarana dukung Ditjen Bina Pembangunan dalam menjalankan tugas sebagai koordinator SPP tingkat pusat. Metode Penelitian yang digunakan adalah ExPost Facto Kausalitas Research, dengan jenis penelitian berdasarkan pendekatan waktu menggunakan pendekatan Cross Sectional. Pengelolaan data pada penelitian ini akan menggunakan Software smart PLS 3.2.6 Structural Equation Modelling (SEM) Variance Based SEM atau Partial Least Square (PLS) merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutup kelemahan yang terdapat pada metode regresi. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah Non-Probability Sampel/Purposive Sampling yang menggunakan total sampel sebesar 40 orang. Pada keseluruhan Penelitian ini, pengaruh yang terbesar pada uji t adalah pada pengaruh Teknologi Informasi terhadap Motivasi (t-hitung sebesar 15.704 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1.96), Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi. Kemudian, Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai, karena berdasarkan parameter statistik menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 2,079 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1.96.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Pengaduan BPNT, Gaya Kepemimpinan, Teknolgi Informasi, Motivasi, Kinerja Pegawai.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 secara eksplisit menyebutkan pangan sebagai salah satu hak asasi manusia. Untuk mengurangi beban pengeluaran rumah tangga miskin akibat krisis ekonomi tahun 1997/1998, Pemerintah Indonesia melaksanakan subsidi beras untuk memenuhi sebagian kebutuhan bahan pangan masyarakat miskin. Program subsidi beras bagi masyarakat berpendapatan rendah yang dikenal dengan nama Beras Sejahtera (Rastra) ini disalurkan setiap bulan dengan alokasi sebesar 15 kg untuk setiap Rumah Tangga Sasaran Penerima Manfaat (RTS-PM) dengan harga tebus Rastra sebesar Rp. 1.600, - /kg (Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI, 2018).

Pemimpin adalah mereka yang menggunakan wewenang formal untuk mengorganisasikan, mengarahkan, mengontrol para bawahan yang bertanggung jawab, supaya semua bagian pekerjaan dikoordinasi demi mencapai tujuan perusahaan. Pemimpin pertamanya harus seorang yang mampu menumbuhkan dan mengembangkan segala yang terbaik dalam diri para bawahannya. Secara sederhana pemimpin yang baik adalah seorang yang membantu mengembangkan orang lain, sehingga akhirnya mereka tidak lagi memerlukan pemimpinnya itu.

Hubungan gaya kepemimpinan dengan motivasi kerja sangat erat, dimana gaya kepemimpinan mempengaruhi motivasi kerja. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin dapat mempengaruhi motivasi kerja bawahannya, oleh karena itu maka gaya kepemimpinan sangat diperlukan dalam suatu organisasi (Thoha, 1995).

Pelaksana Program BPNT memiliki peran yang sangat besar dalam Pelaksanaan Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), dipundaknya dibebani suatu tanggung jawab atas keberhasilan Pelaksanaan Program. Hadirnya teknologi informasi dalam bidang Pengelolaan Pengaduan memudahkan kerja Pelaksana Program dalam melaksanakan secara efisien dan efektif dalam Pelaksanaan Pengelolaan Pengaduan BPNT. Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu (Uno & Lamatenggo, 2011).

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tetapi berhubungan dengan kepuasan dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh keterampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu, sebagaimana artinya bahwa kinerja kita ditentukan oleh faktor individual, seperti

kemampuan dan upaya, tetapi juga oleh faktor-faktor di luar kendali langsung diri kita, keputusan-keputusan yang diambil oleh orang lain, sumber daya yang tersedia, sistem dimana kita bekerja dan seterusnya (Dharma, 2005).

Adanya sistem informasi berbasis teknologi mengacu pada tujuan sistem informasi itu sendiri. Sistem informasi mendukung fungsi penyediaan informasi bagi pihak manajemen, serta sebagai sarana pendukung untuk kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Keunggulan utama dari sistem informasi berbasis teknologi adalah sifatnya yang online dan realtime. Laporan dapat dihasilkan langsung dari basis data transaksi sehingga mencerminkan kondisi terkini dari operasional bisnis. Semua transaksi yang tercatat bisa dalam bentuk softcopy atau hardcopy sehingga dapat ditelusuri dengan mudah (Wilkinson, 2000).

## METODE PENELITIAN

Metode verifikatif yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model – SEM*) berbasis variance atau yang lebih dikenal dengan *Partial Least Square (PLS)*. Pertimbangan dengan menggunakan model ini, karena kemampuannya untuk mengukur konstruk melalui indikator-indikatornya serta menganalisis variabel indikator, variabel laten, serta kekeliruan pengukurannya. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan metode explanatory survey.

Populasi di dalam penelitian ini adalah Pelaksana Unit Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kementerian Sosial (Kemensos) dan 4 Bank Himbara (BNI, Mandiri, BTN, dan BRI), yang telah menjabat minimal 1 tahun pada saat pengisian kuesioner serta minimal telah menerima 1 pengaduan pada periode 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020.

Peneliti menggunakan *purposive sampling* dengan cara telah ditentukan seluruh user yang berkaitan langsung dengan Kerja Sama Operasional. Peneliti mengambil seluruh responden yang paling berkaitan langsung dengan Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) sejumlah 40 responden, dimana hal ini disesuaikan dengan jumlah Pelaksana Unit Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) yang telah menjabat minimal 1 tahun pada saat pengisian kuesioner serta minimal telah menerima 1 pengaduan pada periode 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020.

**Tabel 3.2. Kisi-kisi variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator
Gaya Kepemimpinan (Variabel Independen)	1. Pengaruh Ideal	1. Perilaku pemimpin sebagai panutan

<p>Bass Dan Avolio, 1992 Dalam Wirawan (2015:694)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Konsiderasi Individual</li> <li>3. Stimulasi Intelektual</li> <li>4. Motivasi Inspirasional</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Perilaku pemimpin sebagai dorongan untuk menjadi lebih baik</li> <li>1. Pemimpin menghargai pendapat karyawan</li> <li>2. Pemimpin memberikan pelatihan kerja pada karyawan</li> <li>1. Pemimpin mendorong karyawan untuk berkembang</li> <li>2. Pemimpin ikut andil dalam menyelesaikan permasalahan yang ada</li> <li>1. Pemimpin mampu menciptakan ide ide dalam memecahkan masalah</li> <li>2. Pemimpin memotivasi karyawan untuk dapat bekerja lebih baik</li> </ol>
<p>Teknologi Informasi (Variabel Moderating) Davis. (1989)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan Penggunaan (<i>perceived ease of use</i>)</li> <li>2. Kegunaan Teknologi (<i>perceived usefullness</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk dipelajari (<i>easy to learn</i>)?</li> <li>2. Kemudahan penggunaan (<i>easy to use</i>)?</li> <li>1. Kinerja Tugas atau Efektifitas (<i>Job Perfomance / effectiveness</i>)?</li> <li>2. Pentingnya bagi Tugas (<i>Important to Job</i>)?</li> </ol>
<p>Motivasi (Intervening) Mcclelland Dalam Mangkunegara, 2005</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motif</li> <li>2. Harapan</li> <li>3. Insentif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendapatan sesuai kebutuhan</li> <li>2. Kepuasan dalam pekerjaan</li> <li>3. Mengembangkan diri untuk berkarir dan kemajuan</li> <li>4. Rasa ingin tahu akan pekerjaan</li> <li>1. Adanya kebijakan atasan</li> <li>2. Rasa aman dalam bekerja</li> <li>3. Adanya penghargaan terhadap prestasi kerja</li> <li>1. Gaji yang sepadan</li> <li>2. Jaminan Kesehatan</li> <li>3. Pemberian bonus</li> </ol>
<p>Kinerja Pegawai (Variabel Dependen) (Wirawan, 2015)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prestasi Kerja</li> <li>2. Perilaku Kerja</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah Pengaduan yang diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan (Kuantitas Kerja)</li> <li>2. Jumlah Pengaduan yang langsung diterima dengan baik oleh Para Pihak (Kualitas Kerja)</li> </ol>

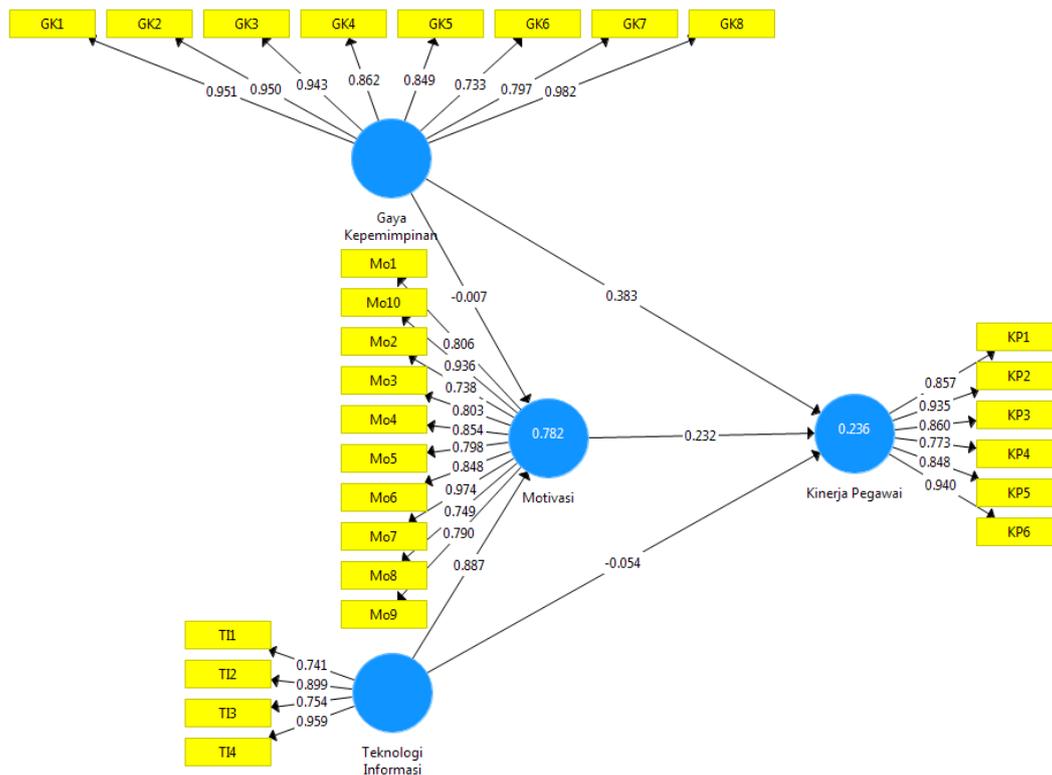
3. Sifat Pribadi

1. Proses Perencanaan Kegiatan dengan arahan dari atasan langsung
2. Tingkat Pemahaman dalam Ruang Lingkup Pengelolaan Pengaduan Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT)

1. Kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja lain
2. Tanggung jawab dalam melaksanakan Pekerjaan..

Pengelolaan data pada penelitian ini akan menggunakan Software smartPLS 3.2.6 *Structural Equation Modelling (SEM)* merupakan suatu metode yang digunakan untuk menutup kelemahan yang terdapat pada metode regresi.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**



Gambar 1. Output SMART-PLS

**Tabel 1. Uji Hipotesis**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Kesimpulan
Gaya Kepemimpinan → Motivasi	-0,007	0,132	0,895	H0 : diterima
Teknologi Informasi → Motivasi	0,887	15,704	0,000	H0 : ditolak
Gaya Kepemimpinan → Kinerja Pegawai	0,383	2,079	0,038	H0 : ditolak
Teknologi Informasi → Kinerja Pegawai	-0,054	0,116	0,908	H0 : diterima

Motivasi → Kinerja Pegawai	0,232	0,627	0,531	H <sub>0</sub> : diterima
----------------------------	-------	-------	-------	---------------------------

### Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi

Pada Penelitian ini Gaya Kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Motivasi, karena berdasarkan parameter statistik menunjukkan bahwa t-hitung sebesar 0,132 lebih kecil daripada t-tabel sebesar 1,96, sehingga disimpulkan H<sub>0</sub> tidak ditolak, artinya bahwa Gaya Kepemimpinan tidak berpengaruh signifikan terhadap Motivasi.

Variabel Gaya Kepemimpinan, memiliki 8 indikator yaitu Pemimpin sebagai panutan (*Loading Factor* = 0,951), Pemimpin mendorong untuk jadi lebih baik (*Loading Factor* = 0,950), Menghargai Pendapat (*Loading Factor* = 0,943), Memberikan Pelatihan Kerja (*Loading Factor* = 0,862), Mendorong Karyawan untuk Berkembang (*Loading Factor* = 0,849), Ikut andil dalam menyelesaikan Permasalahan (*Loading Factor* = 0,733), mampu menciptakan ide-ide (*Loading Factor* = 0,797), Memberikan Motivasi untuk Lebih Baik (*Loading Factor* = 0,982). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali, 2012). Indikator Motivasi Inspirasional - memotivasi untuk lebih baik menjadi Indikator utama dalam Variabel Gaya Kepemimpinan di Penelitian ini, mengingat lokasi responden yang tersebar dan responden merupakan Pelaksana, sehingga Pemimpin yang melakukan motivasi agar responden bekerja lebih baik, sangat diperlukan.

Variabel Motivasi, memiliki 10 indikator yaitu Pendapatan sesuai kebutuhan (*Loading Factor* = 0,806), Kepuasan dalam pekerjaan (*Loading Factor* = 0,738), Mengembangkan diri untuk berkarir dan kemajuan (*Loading Factor* = 0,803), Rasa ingin tahu akan pekerjaan (*Loading Factor* = 0,854), Adanya kebijakan atasan (*Loading Factor* = 0,798), Rasa aman dalam bekerja (*Loading Factor* = 0,848), Penghargaan terhadap prestasi kerja (*Loading Factor* = 0,974), Gaji sepadan (*Loading Factor* = 0,749), Jaminan kesehatan (*Loading Factor* = 0,790), Pemberian bonus (*Loading Factor* = 0,936). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali, 2012).

Temuan dalam Penelitian ini tidak sejalan dengan hasil Penelitian oleh Syaiyid, Utami, & Riza, (2013), Variabel Gaya Kepemimpinan Direktif, Variabel Gaya Kepemimpinan Suportif dan Variabel Gaya Kepemimpinan Partisipatif masing masing berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel Motivasi Kerja 32 Responden dari Karyawan di PT. Malang Intermedia Pers (Syaiyid, Utami, & Riza, 2013). Penjelasan atas Perbedaan mendasar adalah pada lokasi Responden Penelitian sebelumnya lebih terpusat di 3 Kantor, sedangkan Pada

Penelitian yang kami lakukan, lokasi responden Pelaksana Unit Program Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kementerian Sosial (Kemensos) dan 4 Bank Himbara (BNI, Mandiri, BTN, dan BRI), yang telah menjabat minimal 1 tahun pada saat pengisian kuesioner serta minimal telah menerima 1 pengaduan pada periode 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020 lebih tersebar, sehingga intensitas interaksi dengan pemimpin memiliki frekuensi lebih rendah dibandingkan dengan Responden dengan lokasi terpusat .

### **Teknologi Informasi terhadap Motivasi**

Pada keseluruhan Penelitian ini, pengaruh yang terbesar pada uji t adalah pada pengaruh Teknologi Informasi terhadap Motivasi (*t-hitung* sebesar 15.704 lebih besar daripada *t-tabel* sebesar 1.96), sehingga  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ , artinya bahwa Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Motivasi. Teknologi Informasi baik dari aspek kemudahan penggunaan maupun aspek kegunaan teknologi, sangat dibutuhkan untuk mendorong peningkatan Motivasi dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

Indikator dengan *Loading Factor* yang tinggi memiliki kontribusi yang lebih tinggi untuk menjelaskan konstruk latennya. Pada sebagian besar referensi bobot faktor sebesar 0,50 atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali, 2012), sehingga semua Indikator dianggap kuat, dengan indikator *Important to Job* merupakan indikator utama dalam Dimensi kegunaan teknologi,

Variabel Teknologi Informasi, memiliki 4 indikator yaitu Kemudahan untuk dipelajari (*Loading Factor* = 0,741), Kemudahan Penggunaan (*Loading Factor* = 0,899), Kegunaan Teknologi untuk meningkatkan Efektifitas (*Loading Factor* = 0,754), Pentingnya bagi Tugas (*Loading Factor* = 0,959), indikator Pentingnya bagi Tugas menjadi Indikator utama dalam Variabel Teknologi Informasi di Penelitian ini, mengingat hampir seluruh aspek Pekerjaan sangat mengandalkan Teknologi Informasi.

Variabel Motivasi, memiliki 10 indikator yaitu Pendapatan sesuai kebutuhan (*Loading Factor* = 0,806), Kepuasan dalam pekerjaan (*Loading Factor* = 0,738), Mengembangkan diri untuk berkarir dan kemajuan (*Loading Factor* = 0,803), Rasa ingin tahu akan pekerjaan (*Loading Factor* = 0,854), Adanya kebijakan atasan (*Loading Factor* = 0,798), Rasa aman dalam bekerja (*Loading Factor* = 0,848), Penghargaan terhadap prestasi kerja (*Loading Factor* = 0,974), Gaji sepadan (*Loading Factor* = 0,749), Jaminan kesehatan (*Loading Factor* = 0,790), Pemberian bonus (*Loading Factor* = 0,936). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali, 2012)., sehingga semua Indikator dianggap kuat, dengan indikator

Penghargaan terhadap Prestasi Kerja (*Loading Factor* = 0,974) merupakan indikator utama dalam Variabel Motivasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Musran, Makrus, & Wargianto (2019), pemanfaatan Teknologi dan Informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja, hal ini bisa terlihat bahwa Indikator terkuat dalam motivasi adalah indikator Penghargaan terhadap Prestasi Kerja (*Loading Factor* = 0,974), sehingga cocok dengan indikator Pentingnya bagi Tugas (*Loading Factor* = 0,959), yang menjadi Indikator utama dalam Variabel Teknologi Informasi (Musran, Makrus, & Wargianto, 2019).

### **Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai**

Pada Penelitian ini, parameter statistik menunjukkan bahwa *t-hitung* sebesar 2,079 lebih besar daripada *t-tabel* sebesar 1.96, sehingga  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ , artinya bahwa Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Variabel Gaya Kepemimpinan, memiliki 8 indikator yaitu Pemimpin sebagai panutan (*Loading Factor* = 0,951), Pemimpin mendorong untuk jadi lebih baik (*Loading Factor* = 0,950), Menghargai Pendapat (*Loading Factor* = 0,943), Memberikan Pelatihan Kerja (*Loading Factor* = 0,862), Mendorong Karyawan untuk Berkembang (*Loading Factor* = 0,849), Ikut andil dalam menyelesaikan Permasalahan (*Loading Factor* = 0,733), mampu menciptakan ide-ide (*Loading Factor* = 0,797), Memberikan Motivasi untuk Lebih Baik (*Loading Factor* = 0,982). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali,2012). Indikator Motivasi Inspirasional - memotivasi untuk lebih baik menjadi Indikator utama dalam Variabel Gaya Kepemimpinan di Penelitian ini, mengingat lokasi responden yang tersebar dan responden merupakan Pelaksana, sehingga Pemimpin yang melakukan motivasi agar responden bekerja lebih baik, sangat diperlukan.

Variabel Kinerja Pegawai, memiliki 6 indikator yaitu Kuantitas Kerja (*Loading Factor* = 0,857), Kualitas Kerja (*Loading Factor* = 0,935), Arahan Perencanaan Kegiatan (*Loading Factor* = 0,860), Tingkat Pemahaman dalam Pengelolaan (*Loading Factor* = 0,773), Kemampuan Kerjasama (*Loading Factor* = 0,848), Tanggung Jawab (*Loading Factor* = 0,940). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali,2012), dengan Tanggung Jawab (*Loading Factor* = 0,940) sebagai Indikator Utama Variabel Kinerja Pegawai.

Temuan dalam Penelitian ini sesuai dengan hasil Penelitian oleh Turunan (2017), Gaya Kepemimpinan memberikan pengaruh dan signifikan Pegawai Harian lepas Balai Wilayah Sungai Sulawesi III, walaupun bukan faktor utama. Secara parsial dimensi Gaya kepemimpinan

Delegatif berpengaruh secara signifikan dan cukup tergolong tinggi, sedangkan yang terendah adalah Gaya kepemimpinan Otoriter, hal ini dikarenakan Pegawai Harian Lepas yang tidak nyaman dengan gaya kepemimpinan tersebut, adapun karakter responden berdasarkan status karyawan, cenderung memiliki kemiripan dengan responden pada Penelitian ini (Turunan, 2017).

### **Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai**

Pada Penelitian ini, parameter statistik menunjukkan bahwa *t-hitung* sebesar 0,116 lebih kecil daripada *t-tabel* sebesar 1.96, sehingga disimpulkan  $H_0$  tidak ditolak, artinya bahwa Teknologi Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Variabel Teknologi Informasi, memiliki 4 indikator yaitu Kemudahan untuk dipelajari (*Loading Factor* = 0,741), Kemudahan Penggunaan (*Loading Factor* = 0,899), Kegunaan Teknologi untuk meningkatkan Efektifitas (*Loading Factor* = 0,754), Pentingnya bagi Tugas (*Loading Factor* = 0,959), indikator Pentingnya bagi Tugas menjadi Indikator utama dalam Variabel Teknologi Informasi di Penelitian ini, mengingat hampir seluruh aspek Pekerjaan sangat mengandalkan Teknologi Informasi.

Variabel Kinerja Pegawai, memiliki 6 indikator yaitu Kuantitas Kerja (*Loading Factor* = 0,857), Kualitas Kerja (*Loading Factor* = 0,935), Arahan Perencanaan Kegiatan (*Loading Factor* = 0,860), Tingkat Pemahaman dalam Pengelolaan (*Loading Factor* = 0,773), Kemampuan Kerjasama (*Loading Factor* = 0,848), Tanggung Jawab (*Loading Factor* = 0,940). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali, 2012).

Temuan dalam Penelitian ini tidak sesuai dengan hasil Penelitian oleh Muzakki, Susilo, & Yuniarto (2016), secara simultan (bersama-sama) Kemudahan Pengguna Teknologi Informasi (X1) dan Kemanfaatan pengguna Teknologi Informasi (X2) berpengaruh secara Signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya, sehingga perlu dilakukan Penelitian apakah Teknologi Informasi yang digunakan pada Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) telah memenuhi harapan terkait kemudahan pengguna dan kemanfaatan bagi pengguna, atau perlu upaya untuk meningkatkan fungsi Teknologi Informasi (Muzakki, Susilo, & Yuniarto, 2016).

### **Motivasi terhadap Kinerja Pegawai**

Pada Penelitian ini, parameter statistik menunjukkan bahwa *t-hitung* sebesar 0,627 lebih kecil daripada *t-tabel* sebesar 1.96, sehingga disimpulkan  $H_0$  tidak ditolak, artinya bahwa Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Variabel Motivasi, memiliki 10 indikator yaitu Pendapatan sesuai kebutuhan (*Loading Factor* = 0,806), Kepuasan dalam

pekerjaan (*Loading Factor* = 0,738), Mengembangkan diri untuk berkarir dan kemajuan (*Loading Factor* = 0,803), Rasa ingin tahu akan pekerjaan (*Loading Factor* = 0,854), Adanya kebijakan atasan (*Loading Factor* = 0,798), Rasa aman dalam bekerja (*Loading Factor* = 0,848), Penghargaan terhadap prestasi kerja (*Loading Factor* = 0,974), Gaji sepadan (*Loading Factor* = 0,749), Jaminan kesehatan (*Loading Factor* = 0,790), Pemberian bonus (*Loading Factor* = 0,936). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali,2012)., sehingga semua Indikator dianggap kuat, dengan indikator Penghargaan terhadap Prestasi Kerja (*Loading Factor* = 0,974) merupakan indikator utama dalam Variabel Motivasi.

Variabel Kinerja Pegawai, memiliki 6 indikator yaitu Kuantitas Kerja (*Loading Factor* = 0,857), Kualitas Kerja (*Loading Factor* = 0,935), Arahan Perencanaan Kegiatan (*Loading Factor* = 0,860), Tingkat Pemahaman dalam Pengelolaan (*Loading Factor* = 0,773), Kemampuan Kerjasama (*Loading Factor* = 0,848), Tanggung Jawab (*Loading Factor* = 0,940). Seluruh indikator memiliki *Loading Factor* > 0.50 sehingga dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Ghozali,2012)., sehingga semua Indikator dianggap kuat, dengan indikator Kualitas Kerja merupakan indikator utama dalam Variabel Kinerja Pegawai.

Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik Motivasi, berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini tidak sesuai dengan Penelitian terdahulu oleh Yekti (2012), Motivasi memiliki pengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai.

Anomali yang dihasilkan oleh Penelitian pada Pengelolaan Pengaduan bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), bahwa Motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sedangkan Indikator Motivasi Gaji sepadan (*Loading Factor* = 0,749), menjadi Indikator terlemah di Variabel Motivasi Kerja, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menyusun Skema Gaji yang lebih atraktif.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada keseluruhan penelitian ini, pengaruh yang terbesar pada uji t adalah pada pengaruh Teknologi Informasi terhadap Motivasi (t-hitung sebesar 15.704 lebih besar daripada t-tabel sebesar 1.96), Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi. Teknologi Informasi baik dari aspek kemudahan penggunaan maupun aspek kegunaan teknologi, sangat dibutuhkan untuk mendorong peningkatan Motivasi dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

Pada Penelitian ini, Gaya Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Adapun karakter responden dengan status karyawan, cenderung memiliki kemiripan dengan responden pada Penelitian Tulus Pratama, secara jumlah responden dan karakter sebagai pegawai pemerintahan menyerupai obyek pada penelitian ini, serta dengan hasil pengolahan data juga menunjukkan hasil yang menyerupai.

Pada penelitian ini, Gaya Kepemimpinan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Motivasi, hal ini disebabkan posisi responden sebagai pengelola pengaduan tersebar di 5 Instansi yang berbeda yaitu di Kementerian Sosial, Bank Mandiri, BRI, BNI dan BTN, sehingga intensitas interaksi antara karyawan-karyawan tersebut dengan Instansi Ditjen Bina Pembangunan Daerah Kementerian Dalam Negeri sebagai Unit pelaksana Sistem Pengelola Pengaduan (SPP) memiliki frekuensi lebih rendah dibandingkan dengan Responden dengan lokasi terpusat.

Pada Penelitian ini, Teknologi Informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai, hal ini menunjukkan Teknologi informasi pada aplikasi Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) perlu dilakukan penyempurnaan dan peningkatan dari sisi tampilan menu konten dan perlunya komitmen para pimpinan Himpunan Bank Negara (Bank Mandiri, BNI, BRI dan BTN) agar menginstruksikan kepada masing-masing karyawan untuk menjawab dan merespon setiap keluhan yang masuk melalui Aplikasi Laporan, disamping adanya layanan *call center* pengaduan yang dimiliki oleh masing-masing Himbara.

Motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Dari hasil analisa data dan kondisi factual di lapangan menunjukkan perlunya penyusunan skema gaji yang lebih atraktif ke depan guna peningkatan kinerja pegawai yang mengelola pengaduan pada Program BPNT.

### **Implikasi dan Saran Praktis**

Berdasarkan temuan diketahui bahwa pada keseluruhan Penelitian ini, pengaruh yang terbesar pengaruh pada uji t adalah pada pengaruh Teknologi Informasi terhadap Motivasi (*t-hitung* sebesar 15.704 lebih besar daripada *t-tabel* sebesar 1.96). Dengan demikian, perlu dilakukan perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*) terhadap Infrastruktur Teknologi Informasi, serta menyusun formulasi Penghargaan terhadap Prestasi Kerja berbasis Teknologi Informasi, sehingga informasi mudah diakses dan transparan.

Berdasarkan temuan pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai, menunjukkan bahwa *t-hitung* sebesar 0,116 lebih kecil daripada *t-tabel* sebesar 1.96 pada tingkat signifikansi 5%, sehingga perlu dilakukan Penelitian apakah Teknologi Informasi yang

digunakan pada Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) telah memenuhi harapan terkait kemudahan pengguna dan kemanfaatan bagi pengguna, atau perlu upaya untuk meningkatkan fungsi Teknologi Informasi.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai menunjukkan bahwa *t-hitung* sebesar 0,627 lebih kecil daripada *t-tabel* sebesar 1.96 pada tingkat signifikansi 5%. Artinya bahwa Motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini tidak sesuai dengan Penelitian terdahulu oleh Yekti (2012), kesimpulan serupa juga dihasilkan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Deriksa Arifiaty Soewardana yaitu secara simultan Motivasi Kerja memberikan pengaruh cukup besar dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Anomali yang dihasilkan oleh Penelitian pada Pengelolaan Pengaduan bantuan Pangan Non Tunai (BPNT), bahwa Motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kinerja Pegawai, sedangkan Indikator Motivasi Gaji sepadan (*Loading Factor* = 0,749), menjadi Indikator terlemah di Variabel Motivasi Kerja, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menyusun Skema Gaji yang lebih atraktif.

#### **Keterbatasan dan Agenda Riset Berikutnya**

Penelitian terbatas pada sampel yang ditentukan dengan teknik purposive sampling pada seluruh pelaksana yang berkaitan langsung dengan Pengelolaan Pengaduan Bantuan Pangan Non Tunai, sejumlah 40 responden ini masih relative terbatas sehingga penelitian mendatang perlu memperbesar ukuran sampel untuk memperoleh hasil yang lebih konsisten.

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional, yaitu pengambilan data dalam satu waktu sehingga terbatas dalam generalisasi hubungan kausal. Penelitian mendatang perlu mengembangkan desain longitudinal untuk menjelaskan kausalitas yang lebih baik antar variabel.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.  
<https://doi.org/10.2307/249008>, 13(3), 319–340. doi:10.2307/249008
- Dharma, S. (2005). *Surya, Dharma, (2005). Manajemen Kinerja. Penerbit: Pustaka Pelajar.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS.* Yogyakarta: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI. (2018). *PEDOMAN UMUM BANTUAN SOSIAL BERAS SEJAHTERA.* Jakarta: Kementerian

- Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI. Retrieved from [http://tnp2k.go.id/download/60717Pedum%20Bansos%20Rastra%202018\\_Final.pdf](http://tnp2k.go.id/download/60717Pedum%20Bansos%20Rastra%202018_Final.pdf)
- Mangkunegara, A. A. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia. Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Musran, Makrus, M., & Wargianto. (2019). Pengaruh Kompensasi, Lingkungan Kerja, Budaya Organisasi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 9(1), 1-19. Retrieved from <https://journal.stiepertiba.ac.id/index.php/jem/article/view/77/74>
- Muzakki, M. H., Susilo, H., & Yuniarto, S. R. (2016). Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Telkom Pusat Divisi Regional V Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(2), 169-175. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/1573/1955>
- Syaiyid, E., Utami, H. N., & Riza, M. F. (2013). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja (Studi Pada Karyawan Radar Malang PT. Malang Intermedia Pers). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1), 104-113. Retrieved from <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/16/1561>
- Thoha, M. (1995). *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta: CV Rajawali.
- Turunan, R. A. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada balai Wilayah Sungai Sulawesi III. *KATALOGIS*, 5(8), 108-116. Retrieved from <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/9696/7698>
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi. Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wilkinson. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi* (2nd ed.). (M. Sinaga, Trans.) Jakarta: Erlangga.
- Wirawan. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Yekti, S. (2012). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Jurnal Paradigma*, 1(3), 336-356. doi:10.30872/jp.v1i3.313