

**PENGARUH *E-PROCUREMENT*, KOMPETENSI DAN
GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
LAYANAN PENGADAAN SECARA ELEKTRONIK DI
PULAU JAWA**

TESIS

Oleh:

**Eva Nurdinna Agustini
201720151002**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : Pengaruh *E-Procurement*, Kompetensi Dan
Good Governance Terhadap Kualitas Layanan
Pengadaan Secara Elektronik Di Pulau Jawa

Nama Mahasiswa : Eva Nurdinna Agustini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201720151002

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

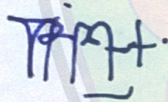
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 09 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I



Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN: 0323036401

Pembimbing II



Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P., M.E
NIDN: 0314117307

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : Pengaruh *E-Procurement*, Kompetensi Dan *Good Governance* Terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik Di Pulau Jawa

Nama Mahasiswa : Eva Nurdinna Agustini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201720151002

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Tanggal Lulus Ujian Tesis : 09 Juli 2021

Jakarta, 19 Juli 2021

MENGESAHKAN,

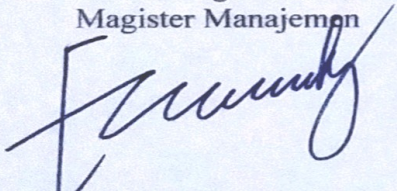
Ketua Tim Penguji : Prof. Dr. Ir. Hapzi, M.M., C.M.A., M.P.M.
NIDN: 0012016601

Penguji I : Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M.
NIDN: 0323036401

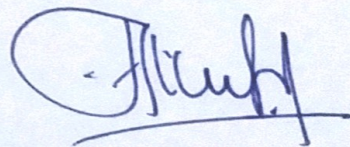
Penguji II : Dr. Achmad Fauzi, S.E., M.M.
NIDN: 0420108003

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen


Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M.
NIDN: 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.
NIDN: 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Tesis yang berjudul
"Pengaruh *E-Procurement*, Kompetensi dan *Good Governance* terhadap Kualitas Layanan Secara Elektronik di Pulau Jawa".

ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan,



Eva Nurdinna Agustini

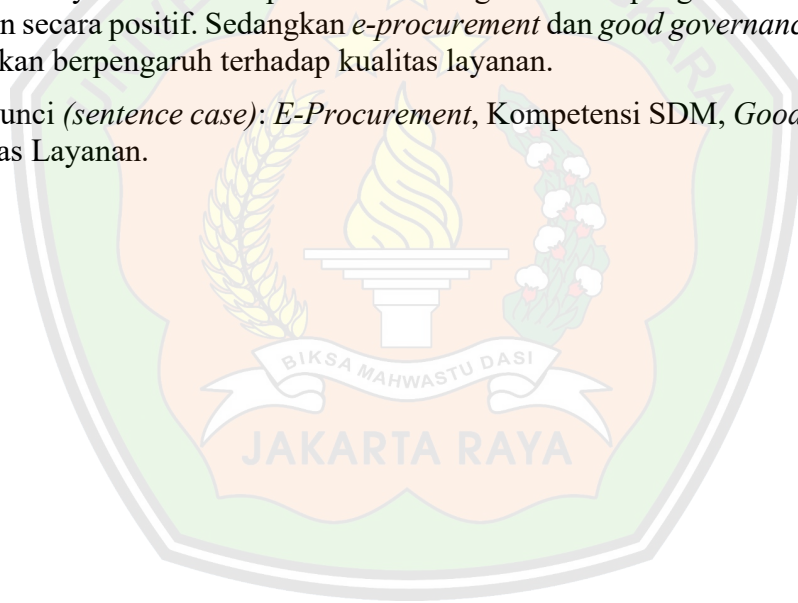
NPM. 201720151002

ABSTRAK

Eva Nurdinna Agustini. 201720151002. Pengaruh *E-Procurement*, Kompetensi dan *Good Governance* terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Secara Elektronik di Pulau Jawa.

Kualitas layanan yang dilakukan oleh Pemerintah saat ini sudah menjadi keharusan. Salah satu layanan yang diberikan oleh pemerintah adalah Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (PBJP). Kualitas layanan itu sendiri dipengaruhi oleh beberapa variabel. Pada Penelitian ini variabel yang diteliti adalah pengaruh *e-procurement*, kompetensi dan *good governance* terhadap kualitas layanan pengadaan secara elektronik. Metode yang dipergunakan adalah kuantitatif dengan tools Smart-PLS. Hasilnya menunjukkan bahwa variabel *e-procurement*, kompetensi dan *good governance* berpengaruh sebanyak 67,2% terhadap kualitas layanan. Sedangkan signifikansi masing-masing variabel, diperoleh hasil *p value* untuk *e-procurement* sebesar 0,136 lebih besar dari 0,05, *p value* untuk *good governance* sebesar 0,374 lebih besar dari 0,05 dan *p value* untuk kompetensi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 serta nilai path koefisien (original sampel) dari kompetensi bernilai positif 0.639. Artinya bahwa Kompetensi secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan secara positif. Sedangkan *e-procurement* dan *good governance* tidak secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kata kunci (*sentence case*): *E-Procurement*, Kompetensi SDM, *Good Governance*, Kualitas Layanan.



ABSTRACT

Eva Nurdinna Agustini. 201720151002. The Influence of E-Procurement, Competence and Good Governance on the Quality of Electronic Procurement Services in Java.

The quality of services provided by the Government is now a must. One of the services provided by the government is the Government Procurement of Goods/Services (PBJP). Service quality itself is influenced by several variables. In this study, the variables studied were the effect of e-procurement, competence and good governance on the quality of electronic procurement services. The method used is quantitative with Smart-PLS tools. The results show that the variables of e-procurement, competence and good governance have an effect of 67.2% on service quality. While the significance of each variable, the p value for e-procurement is 0.150 greater than 0.05, p value for good governance is 0.340 greater than 0.05 and the p value for competence is 0.000 less than 0.05. and the path coefficient value (original sample) of competence is positive at 0.639. This means that competence significantly affects the quality of service positively. Meanwhile, e-procurement and good governance do not significantly affect service quality.

Keywords: e-Procurement, HR



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan pengikutnya hingga akhir jaman.

Tesis yang berjudul “Pengaruh *E-Procurement*, Kompetensi SDM dan *Good Governance* terhadap Kualitas Layanan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah di Pulau Jawa.” ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan S2 Manajemen dengan konsentrasi Sumber Daya Manusia.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya tesis ini atas adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena, Penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

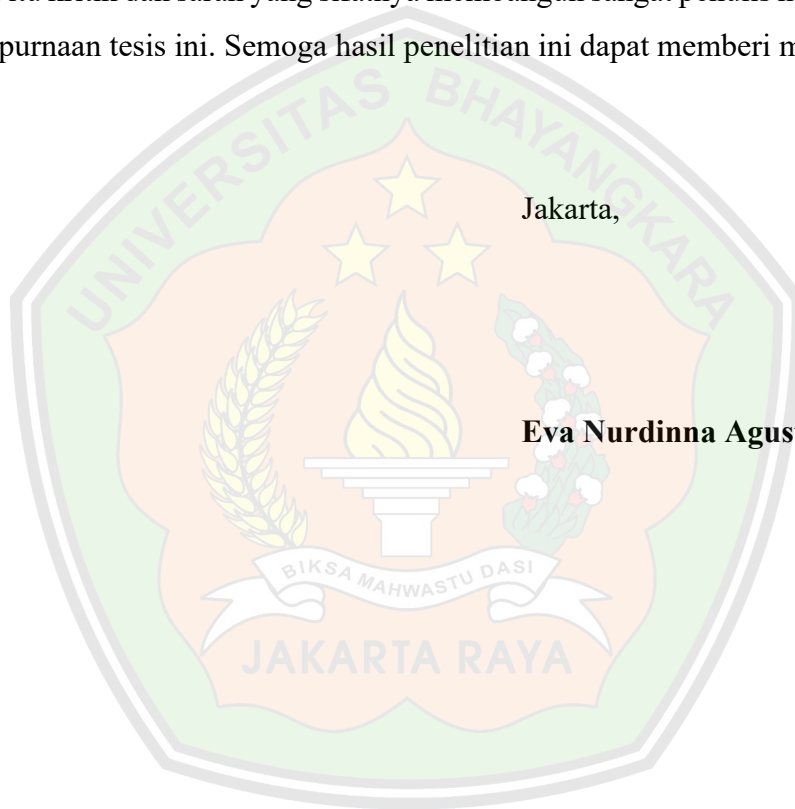
1. Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
3. Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen,
4. Prof. Dr. Tri Widyastuti, S.E., Ak., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah memberikan bimbingan dan arahnya untuk menyempurnakan penelitian ini,
5. Dr. Beti Nurbaiti, S.T.P., M.E. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahnya untuk memperbaiki penelitian ini,
6. Prof. Dr. Ir. Hapzi, M.M., C.M.A., M.P.M. selaku Ketua Tim Penguji yang telah memberikan masukannya untuk memperbaiki penelitian ini,
7. Dr. Achmad Fauzi, S.E., MM. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukannya untuk memperbaiki penelitian ini,
8. Seluruh Dosen pengajar di jurusan magister manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat,

9. Jajaran serta staf di jurusan magister manajemen atas seluruh bantuan yang diberikan,
10. Pemerintah Daerah yang telah membantu dalam terselesaikannya penyusunan penelitian ini,
11. Keluarga, rekan kerja, teman, dan pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu untuk dukungan dan bantuannya dalam penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan tesis ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberi manfaat.

Jakarta,

Eva Nurdinna Agustini



DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Layanan.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	10
2.2 Pengertian E-Procurement.....	12
2.2.1 Manfaat dan Tujuan Electronic Procurement.....	13

2.2.2	Metode Pelaksanaan E- Procurement.....	14
2.2.3	Faktor Kesuksesan Penerapan atau Implementasi E- Procurement .	16
2.3	Pengertian Good Governance	16
2.3.1.	Prinsip - Prinsip Good Governance	18
2.4	Pengertian Kompetensi	19
2.4.1.	Karakteristik Kompetensi.....	20
2.5	Penelitian yang Relevan.....	21
2.6	Grand Teori, Middle Teori dan Applied Teori serta Kerangka Pemikiran	29
2.7	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.2	Metode dan Desain Penelitian	31
3.2.1.	Metode Penelitian.....	31
3.2.2.	Desain Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel	32
3.3.1.	Populasi Penelitian	32
3.3.2.	Sample Penelitian.....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5	Instrumen Penelitian	33
3.5.1.	Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan.....	34
3.5.2.	Instrumen Penelitian Variabel e-Procurement	35
3.5.3.	Instrumen Penelitian Variabel Good Governance.....	36
3.5.4.	Instrumen Penelitian Variabel Kompetensi	36
3.6	Teknik Analisa Data	37
3.6.1.	Evaluasi Model dalam PLS-SEM	37

3.6.2. Hasil Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum.....	40
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Identitas Responden	41
4.3 Analisis Data	42
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.3.2 Nilai Average Variance Extracte (AVE).....	51
4.3.3 Uji Reliabilitas	52
4.3.4 Conbrach Alpha	52
4.3.5 Model Struktural Inner Model-Uji R2	53
4.3.6 Model Struktural Inner Model-Uji T.....	53
4.4 Pembahasan.....	56
4.4.1 Pengaruh E-Procurement Terhadap Kualitas Layanan	56
4.4.2 Pengaruh Good Governance Terhadap Kualitas Layanan	59
4.4.3 Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Kualitas Layanan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 KESIMPULAN.....	64
5.2 SARAN.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tindak Pidana Korupsi Berdasarkan Jenis Perkara	2
Tabel 2. 1 Penelitian yang Relevan	22
Tabel 3. 1 Pilihan Jawaban Skala Likert	34
Tabel 3. 2 Dimensi dan Indikator Variabel Kualitas Layanan	35
Tabel 3. 3 Dimensi dan Indikator Variabel E-Procurement	35
Tabel 3. 4 Dimensi dan Indikator Variabel Good Governance	36
Tabel 3. 5 Dimensi dan Indikator Variabel Kompetensi	36
Tabel 3. 6 Parameter/Kriteria penelitian.....	37
Tabel 4. 1 Uji Validitas Kualitas Layanan	43
Tabel 4. 2 Uji Validitas 1 E-Procurement.....	45
Tabel 4. 3 Uji Validitas 2 E-Procurement.....	46
Tabel 4. 4 Uji Validitas 1 Good governance	48
Tabel 4. 5 Uji Validitas 2 Good governance	49
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kompetensi	50
Tabel 4. 7 Nilai Average Variance Extracte (AVE)	51
Tabel 4. 8 Composite Reability	52
Tabel 4. 9 Uji Conbrach Aplha.....	52
Tabel 4. 10 Hasil R-Square.....	53
Tabel 4. 11 Uji T.....	55
Tabel 4. 12 Item E-Procurement.....	56
Tabel 4. 13 Item Good Governance.....	59
Tabel 4. 14 Item Kompetensi.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Indeks Kepuasan SPSE	3
Gambar 1. 2 Grafik Perencanaan Pemilihan.....	4
Gambar 1. 3 Grafik Realisasi Pemilihan Penyedia.....	5
Gambar 1. 4 Grafik Pemilik Sertifikat Kompetensi	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3. 1 Desain Penelitian	31
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin	41
Gambar 4. 2 Berdasarkan Usia	41
Gambar 4. 3 Tingkat Pendidikan	42
Gambar 4. 4 Validasi Kualitas Layanan	43
Gambar 4. 5 Validasi 1 E-Procurement.....	44
Gambar 4. 6 Validasi 2 E-Procurement.....	46
Gambar 4. 7 Validasi 1 Good Governance	47
Gambar 4. 8 Validasi 2 Good Governance	49
Gambar 4. 9 Validasi Kompetensi.....	50
Gambar 4. 10 Uji T	54