

PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA, TEKNOLOGI INFORMASI DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP EFEKTIVITAS PENAGIHAN PEMBAYARAN ATAS JASA USAHA PENYEWAAN TRUK DI PT. TRISINDO ASRIKARYA

Muhammad Kelvin Nandita, Dr. Ir. Bachtar Bakrie, M. Sc¹, Dr. Ir. Mariati Tamba, MM²
Program Studi Administrasi Bisnis, Program Magister
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Respati Indonesia
Email: kelvin.muhammad88@gmail.com

Abstrak

Efektivitas penagihan pembayaran menjadi elemen penting dalam kelancaran proses arus kas perusahaan. Namun demikian, efektivitas ini sering kali dipengaruhi oleh berbagai faktor internal seperti kompetensi sumber daya manusia, teknologi informasi, dan kualitas informasi yang tersedia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Menganalisis pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran, (2) Menganalisis pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran, (3) Menganalisis pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran, serta (4) Menganalisis pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, dan Kualitas Informasi secara bersama-sama terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan kuantitatif. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian berjumlah 224 orang dengan jumlah sampel yang didapat dari rumus Slovin sebanyak 100 responden. Pemilihan sampel responden menggunakan Teknik Purposive Sampling. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang disebarkan kepada responden yang terlibat dalam proses penagihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kompetensi Sumber Daya Manusia tidak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran, (2) Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran, (3) Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran, dan (4) ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran. Nilai koefisien determinasi sebesar 52,8% menunjukkan bahwa kontribusi ketiga variabel bebas terhadap efektivitas penagihan tergolong cukup tinggi. Temuan ini menegaskan pentingnya optimalisasi teknologi informasi dan peningkatan kualitas informasi dalam mendukung efektivitas proses penagihan organisasi.

Kata kunci: Kompetensi Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, Kualitas Informasi, Efektivitas Penagihan Pembayaran.

Abstract

The effectiveness of payment collection is a critical element in ensuring smooth cash flow within a company. However, this effectiveness is often influenced by various internal factors such as human resource competency, information technology, and the quality of available information. The objectives of this study are to: (1) analyze the effect of Human Resource Competency on the Effectiveness of Payment Collection, (2) analyze the effect of Information Technology on the Effectiveness of Payment Collection, (3) analyze the effect of Information Quality on the Effectiveness of Payment Collection, and (4) analyze the simultaneous effect of Human Resource Competency, Information Technology, and Information Quality on the Effectiveness of Payment Collection. This study employed an analytical survey method using a quantitative approach. The data analysis method used was multiple linear regression. The study population consisted of 224 individuals, with a sample size of 100 respondents determined using the Slovin formula. Respondents were selected through purposive sampling. Data were collected through questionnaires distributed to individuals involved in the collection process. The results of the study indicate that: (1) Human Resource Competency does not have a significant effect on the Effectiveness of Payment Collection, (2) Information Technology has a positive and significant effect on the Effectiveness of Payment Collection, (3) Information Quality has a positive and significant effect on the Effectiveness of Payment Collection, and (4) the three variables simultaneously have a positive and significant effect on the Effectiveness of Payment Collection. The coefficient of determination value of 52.8% indicates that the contribution of the three independent variables to payment collection effectiveness is relatively high. These findings highlight the importance of optimizing information technology and improving information quality in supporting the effectiveness of organizational collection processes.

Keywords: Human Resource Competence, Information Technology, Information Quality, Billing Effectiveness.

1. PENDAHULUAN

Layanan jasa transportasi di Indonesia melibatkan beberapa aspek utama, yaitu perencanaan, penyediaan sarana, pengorganisasian, proses pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan dalam jasa transportasi mencakup sistem pemesanan layanan yang semakin berkembang dengan adanya teknologi digital.

Proses pelayanan transportasi semakin cepat dengan adanya berbagai metode pembayaran seperti uang

elektronik dan transaksi digital yang memudahkan pengguna jasa. Pengawasan dalam jasa transportasi dilakukan oleh operator perusahaan yang bekerja sama dengan pemerintah untuk memastikan kelancaran serta keselamatan pengguna (Sulistyowati & Muazansyah).

Perkembangan kemajuan layanan tersebut juga menyebar ke berbagai lini jasa transportasi termasuk usaha jasa penyewaan truk. Penyewaan truk merupakan salah satu bentuk layanan transportasi dalam industri rental

kendaraan yang secara khusus menyediakan armada truk untuk kebutuhan logistik dan distribusi barang.

Jasa ini ditujukan bagi individu maupun perusahaan yang tidak memiliki armada truk sendiri atau membutuhkan tambahan armada secara temporer. Industri penyewaan truk di Indonesia turut menunjukkan pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir, sejalan dengan meningkatnya aktivitas logistik, e-commerce, serta pembangunan infrastruktur yang merata di berbagai wilayah (Sugianto et al, 2022)

Beberapa faktor yang mendorong pertumbuhan sektor ini antara lain: meningkatnya kebutuhan distribusi barang dari pelaku UMKM hingga perusahaan besar, pertumbuhan industri logistik dan pengiriman, perkembangan infrastruktur jalan dan pelabuhan, fleksibilitas dan efisiensi biaya operasional dibanding kepemilikan armada pribadi. Meskipun jasa usaha penyewaan truk memiliki prospek masa depan cerah, industri ini juga dihadapkan pada hambatan berupa tingginya tingkat persaingan, ketidakstabilan harga bahan bakar, serta dinamika regulasi pemerintah.

Selain tantangan tersebut, terdapat permasalahan yang sering muncul pada usaha jasa penyewaan truk yaitu terkait dengan penagihan pembayaran atas jasa yang telah digunakan oleh penyewa. Permasalahan tersebut antara lain: lemahnya dalam strategi perencanaan strategi dan pengawasan diantaranya kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi Informasi (TI) dan kualitas informasi yang berdampak pada keterlambatan pembayaran oleh pelanggan, pelanggan cenderung menghindari pembayaran (wanprestasi) dan sistem pembayaran yang tidak efektif.

Efektivitas penagihan pembayaran merupakan penilaian yang menunjukkan tingkat keberhasilan penagihan yang bisa diperoleh melalui penggunaan aset yang

terstruktur hingga proses penagihan selesai, dengan tetap memperhatikan kualitas dan waktu yang dibutuhkan (Maun, 2020).

Efektivitas Penagihan Pembayaran dalam hal ini juga dapat ditunjang dengan kompetensi SDM yang memadai dalam mencapai tujuan dari aktivitas penagihan yang efektif.

Kompetensi sumber daya manusia merupakan seperangkat ciri khas yang ada pada individu dan menjadi dasar dalam menghasilkan pekerjaan yang efektif serta kinerja yang optimal. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan bekerja dengan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang diperoleh melalui proses pembelajaran, sehingga tugas dapat dilaksanakan secara profesional, efisien, dan efektif.

Efektivitas penagihan pembayaran bisa diwujudkan secara lebih efisien dan terkontrol melalui pemanfaatan teknologi informasi serta mutu informasi yang tersedia.

Selain teknologi informasi, kualitas informasi juga menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas pencapaian target maupun tujuan organisasi.

Permasalahan efektivitas penagihan pembayaran, yang dikaitkan dengan kompetensi SDM, TI, dan kualitas informasi merupakan aspek krusial dalam operasional bisnis, terutama di sektor jasa seperti jasa usaha penyewaan truk.

Namun, masih terdapat kesenjangan dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan proses penagihan pembayaran, termasuk keterampilan dan kompetensi SDM yang terlibat. Selain itu, kualitas informasi yang digunakan dalam proses penagihan juga menjadi faktor penting yang sering diabaikan.

Kompetensi SDM, TI dan Kualitas Informasi adalah variabel yang dijadikan pusat analisis dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh efektivitas penagihan pembayaran. Faktor-faktor ini akan

dianalisis pada salah satu usaha jasa penyewaan truk yaitu di PT.

Trisindo Asrikarya bergerak dibidang usaha jasa penyewaan truk yang didirikan pada tahun 1993. Tujuan bisnis utama perusahaan adalah berkonsentrasi pada pengiriman, layanan logistik hingga penyewaan truk.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Pelayanan Transportasi

Manajemen pelayanan transportasi merupakan penerapan ilmu dan keterampilan dalam merancang, menjalankan, menyelesaikan, serta mengoordinasikan aktivitas pelayanan demi mencapai tujuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan bidang transportasi (Ristian, 2020). Manajemen pelayanan transportasi merupakan kumpulan kapabilitas organisasi yang dirancang khusus untuk menyajikan output kepada pelanggan berupa layanan di sektor transportasi yang ada pada bidang transportasi (Putri & Sutabri, 2023).

Manajemen pelayanan transportasi adalah suatu proses pengelolaan yang bertugas merencanakan dan mengawasi jalannya layanan bidang transportasi, supaya penyelenggaraan layanan dapat berlangsung secara teratur, efisien, sesuai tujuan, serta mampu memberikan kepuasan kepada pengguna jasa (Wijati, 2020).

Menurut Dewi & Suparno (2022), aspek-aspek penting dalam manajemen pelayanan transportasi meliputi proses, aktivitas, fungsi, serta peran yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Selain itu, manajemen juga dituntut memiliki kemampuan untuk merancang struktur organisasi yang efektif, mengelola pengetahuan dengan baik, serta memahami cara dalam memfasilitasi pencapaian hasil yang bernilai.

2.2 Proses Penagihan Pembayaran

Proses penagihan pembayaran merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan memperoleh pelunasan atas barang maupun jasa yang sudah diserahkan. Proses penagihan pembayaran yang efektif sangat penting bagi kelangsungan bisnis karena dapat meningkatkan arus kas perusahaan (Rialdo et al, 2023)

Invoice merupakan berkas yang berfungsi untuk menjadi tanda transaksi penyerahan barang atau jasa, yang merinci jumlah, nilai, serta total yang dikenakan. Invoice memiliki peran vital karena menjadi dokumen bukti atas pengeluaran produk dan proses pengiriman, penagihan, dan arsip selama audit.

Prosedur sistematis sangat penting untuk menghasilkan invoice yang efektif (Salamah & Nurjaman, 2023). Praktik yang efektif dalam hal ini dapat meningkatkan pencapaian tujuan organisasi melalui proses penagihan pembayaran.

Invoice berfungsi sebagai mekanisme untuk analisis bisnis dengan memeriksa pola pembelian yang disukai oleh pelanggan. Invoice Kredit merupakan dokumen yang dipakai sebagai catatan aktivitas penjualan dengan sistem kredit.

2.3 Efektivitas Penagihan

Efektivitas penagihan mengacu pada kapasitas untuk menetapkan tujuan atau instrumen yang sesuai untuk mencapai tujuan penagihan, dinilai berdasarkan kualitas kepemimpinan, institusionalisasi misi, tingkat kepuasan, pemberdayaan, dan tingkat pertumbuhan (Basri & Arsal, 2022). Efektivitas penagihan adalah penilaian yang menunjukkan sejauh mana penagihan dapat dicapai dengan menggunakan sekumpulan sumber daya yang terstruktur untuk melaksanakan penagihan pembayaran hingga selesai, dengan mempertimbangkan kualitas dan waktu yang diperlukan (Maun, 2020).

Efektivitas penagihan merupakan istilah yang menilai kapasitas dari bagian keuangan pada suatu organisasi dalam

meraih kinerja terbaik dengan penggunaan sumber daya yang tersedia secara efisien (Sembiring & Prana, 2023).

Ini mencakup efisiensi proses bisnis maupun kapasitas organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta untuk mencapai tujuan yang ditentukan (Agusnawati et al.

Efektivitas penagihan didefinisikan sebagai upaya dalam mewujudkan capaian terbaik dengan pendayagunaan sumber daya yang ada secara efisien.

Efektivitas penagihan juga menyoroti efisiensi organisasi dalam menjalankan penagihan dan kemampuannya untuk memperoleh hasil pembayaran atas penagihan yang telah dilakukan (Rahmawati et al., 2024)

Melalui beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas penagihan didefinisikan sebagai tingkat di mana suatu rencana atas tindakan penagihan dapat memperoleh hasil yang terealisasi dengan pembayaran.

Tugas atau fungsi dapat dianggap efektif jika dilaksanakan dengan baik. Sebuah program dianggap efektif dari sudut pandang berorientasi hasil jika berhasil mencapai tujuannya atau kondisi optimal. Ketepatan Waktu, dengan indikator; 1) Ketepatan dalam pelaksanaan pekerjaan, 2) Kepatuhan terhadap jadwal penyelesaian tugas.

2.4 Kompetensi Sumber Daya Manusia

Pengertian Kompetensi Sumber Daya Manusia Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kapasitas yang dimiliki oleh individu maupun kelompok dalam melaksanakan pekerjaan ataupun tanggung jawab tertentu yang bertumpu pada pengetahuan serta keterampilan, dan diperkuat dengan etos kerja yang sejalan dengan persyaratan jabatan tersebut (Pasaribu, 2019). Kompetensi SDM juga merefleksikan tingkat pengetahuan serta keterampilan yang ditandai oleh profesionalisme pegawai pada bidang tertentu, sehingga menjadi

aspek utama sekaligus keunggulan dalam bidang tersebut (Satato et al.

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan persyaratan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan (job demand), baik secara menyeluruh maupun sebagian, yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Asbullah & Suharno, 2022).

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dapat diartikan sebagai ciri khas yang melekat pada individu serta berhubungan terhadap efektivitas kinerjanya pada pekerjaan (Triastuti, 2019).

Lebih lanjut, kompetensi SDM juga dipandang sebagai sifat dasar seseorang yang berkaitan secara kausal dengan kinerja, sehingga dapat digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas maupun pencapaian kinerja unggul di tempat kerja maupun pada kondisi tertentu (Heri & Andayani, 2020).

Di samping itu, kompetensi SDM juga meliputi seluruh aspek yang dimiliki seseorang, baik pengetahuan, keterampilan, maupun faktor internal lainnya, yang memungkinkan individu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

2.5 Teknologi Informasi

Teknologi informasi berfungsi sebagai mekanisme untuk pemrosesan data guna memproduksi informasi yang memiliki mutu tinggi, tepat guna, tepat, dan efisien untuk aplikasi pribadi, komersial, atau pemerintahan sebagai alat strategis dalam pengambilan keputusan (Fahmi & Ratnawati, 2020).

Ruang lingkup TI meliputi jaringan beserta perangkat pendukungnya, contohnya modem, router, maupun switch; perangkat lunak berupa sistem operasi serta aplikasi yang mampu menjalankan beragam fungsi; perangkat keras, misalnya komputer mainframe, server, maupun laptop hingga PDA; serta basis data yang berfungsi untuk mengelola

serta menyimpan data krusial (Zahara et al., 2023)

Berdasarkan beberapa penjelasan mengenai TI sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa TI adalah alat yang krusial untuk membantu individu dan organisasi dalam mengelola informasi secara efektif. Teknologi informasi bukan sekadar melibatkan perangkat keras maupun perangkat lunak, melainkan termasuk pula sarana telekomunikasi yang mendukung pengolahan serta transmisi data, suara, dan video.

Dengan TI, organisasi dapat menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi dan relevan, yang sangat penting untuk pengambilan keputusan strategis.

Hardware memiliki beberapa fungsi, antara lain: sebagai media pemroses data, menyimpan data, penghubung antar perangkat keras satu dengan lainnya, hingga mengatur komunikasi pengguna dengan media perangkat lainnya.

Perangkat lunak dapat berfungsi sebagai pengelola dan operator data serta informasi dalam format digital. Fungsi dari software antara lain: sebagai pengontrol atau pengendali hardware, sebagai sistem pemroses data, menjalankan aplikasi, hingga meningkatkan keamanan sistem, data dan pemrograman perangkat.

2.6 Kualitas Informasi

Kualitas informasi dapat didefinisikan sebagai suatu manfaat yang didapatkan oleh seseorang dan dapat berpengaruh pada pengguna layanan informasi (Apsari & Astika, 2020).

Kualitas informasi merupakan tolok ukur bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pihak yang membutuhkan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan (Amarin & Wijaksana, 2021).

Penilaian kualitas informasi ditentukan oleh aspek isi, ketepatan, relevansi, dan manfaat yang terkandung di dalamnya (Yuniarti et al., 2021)

Kualitas informasi dapat didefinisikan sebagai manfaat yang diperoleh individu dari informasi yang relevan dan akurat, yang berpengaruh pada pengambilan keputusan.

Sebagai tolok ukur bagi konsumen, kualitas informasi harus memenuhi syarat dan ekspektasi pengguna, serta dinilai berdasarkan isi, ketepatan, relevansi, dan kegunaan. Dengan demikian, kualitas informasi adalah hasil keluaran dari sistem informasi yang dimanfaatkan, serta sangat penting guna mewujudkan pencapaian yang efektif dan efisien.

2.7 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan termasuk:

1. Hasil penelitian Maharani, N. P., Suhartono, E., Setiawanta, Y., & Durya, N. P. M. A. (2024) mengindikasikan bahwa penggunaan teknologi, kompetensi sumber daya manusia, serta jenjang pendidikan memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi pada Bank Jateng Cabang Utama
2. Hasil penelitian Numberi, C. L (2022) mengungkapkan bahwa kompetensi pegawai serta pemanfaatan teknologi informasi memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi.
3. Hasil penelitian Hendrawan, A. R (2022) memperlihatkan bahwa kecanggihan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi, baik secara parsial maupun simultan

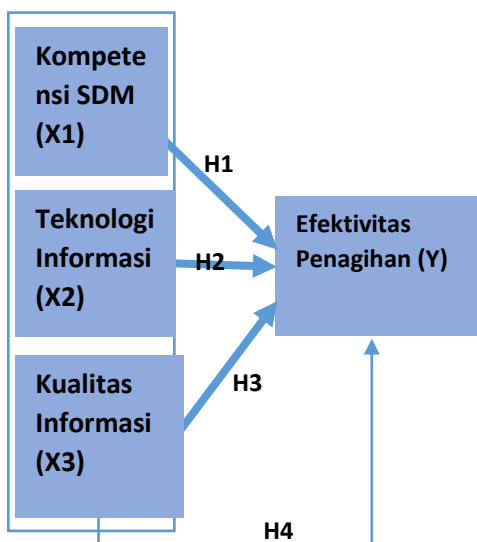
3. HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

3.1 Kerangka Konseptual

Pada studi ini, dasar teori yang menjadi acuan berlandaskan pada Grand Theory, yaitu Manajemen Pelayanan Transportasi dan Proses Penagihan Pembayaran. Kedua konsep ini menjadi landasan utama dalam memahami bagaimana pelayanan dan proses penagihan dapat ditingkatkan melalui

berbagai faktor yang berpengaruh. Selanjutnya, terdapat Teori Variabel yang terdiri dari empat variabel utama, yaitu Kompetensi SDM, Teknologi Informasi, Kualitas Informasi, dan Efektivitas Penagihan. Setiap variabel memiliki definisi utama sebagai dasar dalam menentukan teori pada penelitian ini. Kerangka teoritis ini menggambarkan hubungan antar variabel, dan indikator pada setiap variabel yang dijadikan objek penelitian. Dengan memahami konsep-konsep ini, diharapkan penelitian mampu menyajikan pemahaman yang lebih komprehensif terkait bagaimana kompetensi SDM, teknologi informasi, kualitas informasi, serta efektivitas penagihan dapat saling berinteraksi dalam meningkatkan manajemen pelayanan transportasi dan proses penagihan pembayaran.

Kerangka konsep penelitian yang digambarkan pada bagan di bawah ini digunakan untuk mempermudah alur penelitian, dengan mengaitkan satu variabel penelitian dengan variabel lainnya secara sistematis sebagaimana ditunjukkan di bawah ini. Kerangka konsep penelitian pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar.3.1.



Gambar 3.1. Kerangka Konsep

a. **Hipotesis**

Penelitian ini merumuskan hipotesis berdasarkan dugaan sementara yang akan diuji secara empiris.

1. **H1:** Diduga ada pengaruh Kompetensi SDM terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran atas jasa usaha penyewaan truk
2. **H2:** Diduga ada pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran atas jasa usaha penyewaan truk
3. **H3:** Diduga ada pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran atas jasa usaha penyewaan truk
4. **H4 :** Diduga ada pengaruh kompetensi SDM, teknologi informasi dan kualitas informasi secara simultan terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran atas jasa usaha penyewaan truk

4. **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan kuantitatif dan desain eksplanatori (kausalitas) untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antar variabel. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT. Trisindo Asrikarya yang berjumlah 224 orang, dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar dalam format digital (Google Form), setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 20 sampel uji coba. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert 4 poin. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji asumsi klasik (normalitas, linearitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas) juga dilakukan sebelum pengujian hipotesis.

5. **HASIL DAN PEMBAHASAN**

5.1 **Karakteristik Responden**

a. **Berdasarkan Jenis Kelamin**

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dapat dideskripsikan pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Karakteristik Menurut Jenis Kelamin

Katgeori	Jumlah(orang)	%
Laki-Laki	98	98.0%
Perempuan	2	2.0%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2025

b. Berdasarkan Usia

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia dapat dideskripsikan pada Tabel 5.2.

Kategori	Jumlah(orang)	%
< 25 tahun	4	4.0%
26 - 35 tahun	10	10.0%
36 - 45 tahun	76	76.0%
> 45 tahun	10	10.0%
Total	100	100%

Tabel 5.2 Karakteristik Menurut Usia

Sumber : Data primer diolah, 2025

c. Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir dapat dideskripsikan pada Tabel 5.3.

Katgeori	Jumlah(orang)	%
SMA	92	92.0%
Doplooma	1	1.0%
Sarjana	7	7.0%
Magister	0	0.0%
Total	100	100%

Tabel 5. 3 Karakteristik Menurut Pendidikan

Sumber : Data primer diolah, 2025

d. Berdasarkan Jabatan

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan jabatan dapat dideskripsikan pada Tabel 5.4.

Katgeori	Jumlah(orang)	%
Sopir	85	85.0%
Staff	10	10.0%
Kepala Divisi	2	2.0%
Manajer	3	3.0%
Direksi	0	0.0%
Total	100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2025

5.2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan: $Y = 9.908 + 0.044X1 + 0.492X2 + 0.402X3$

Tabel 5.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.908	5.501		1.801	.075
Kompetensi SDM	.044	.072	.047	.612	.542
Teknologi Informasi	.492	.093	.420	5.273	.000
Kualitas Informasi	.402	.072	.428	5.556	.000

a. Dependent Variable: Efektivitas Penagihan Pembayaran

Sumber: Data Primer Diolah, 2025

Dari hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 5.17, diketahui bahwa nilai konstanta (α) sebesar 9,908 dengan standar error sebesar 5.501 dan tidak menunjukkan signifikansi secara statistik (nilai signifikansi = 0,075). Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel "Kompetensi SDM" tercatat sebesar 0,044 dengan standar error 0,072 dan koefisien standardized beta sebesar 0,047. Nilai t hitung untuk variabel ini mencapai 0,612 dengan signifikansi sebesar 0,542, yang mengindikasikan bahwa variabel "Kompetensi SDM" tidak berpengaruh secara signifikan terhadap "Efektivitas Penagihan Pembayaran" hal ini dikarenakan pada penelitian ini 85% responden adalah sopir yang tidak berelasi dengan Efektivitas Penagihan Pembayaran.

Pada variabel "Teknologi Informasi", yang memiliki nilai koefisien regresi unstandardized (b_2) sebesar 0,402 dengan standar error 0,093 dan koefisien standardized beta sebesar 0,420. Nilai t hitung adalah 5.273 dengan signifikansi sebesar 0,000, yang menandakan bahwa variabel ini

memberikan pengaruh signifikan terhadap "Efektivitas Penagihan Pembayaran".

Demikian pula variabel "Kualitas Informasi" mencatat koefisien regresi unstandardized (b2) senilai 0,492 disertai standar error 0,093 serta koefisien standardized beta 0,428. Nilai t yang dihasilkan tercatat 5,556 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa faktor ini memberikan dampak signifikan terhadap "Efektivitas Penagihan".

Koefisien regresi variabel Kompetensi SDM (X_1) senilai 0,044 memperlihatkan jika setiap peningkatan satu unit pada variabel tersebut akan mendorong Efektivitas Penagihan Pembayaran sebesar 0,044 poin, dengan anggapan variabel lain tetap konstan. Selain itu, koefisien regresi Teknologi Informasi (X_2) senilai 0,492 serta Kualitas Informasi (X_3) senilai 0,402 menegaskan adanya pengaruh positif terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran. Oleh sebab itu, ketiga variabel bebas secara simultan berperan dalam meningkatkan efektivitas proses penagihan.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan data, peneliti dapat menyimpulkan hasil yang diperoleh yaitu sebagai berikut:

1. Tidak ada Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Efektivitas Penagihan.
2. Ada Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran.
3. Ada Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran.
4. Ada Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Teknologi Informasi, dan Kualitas Informasi secara bersama-sama terhadap Efektivitas Penagihan Pembayaran.

2. Saran

Fokus Pengembangan SDM diarahkan pada kompetensi teknis yang mendukung langsung proses penagihan, seperti negosiasi dan administrasi piutang.

- a. Kualitas Informasi harus dijaga melalui validasi data berkala dan standar laporan yang jelas untuk mendukung pengambilan keputusan cepat.

b. Karyawan diharapkan mampu mengakses, menilai, dan menyampaikan informasi tagihan secara cepat dan akurat untuk mempercepat proses pengambilan keputusan, meminimalkan kesalahan, dan mendorong efektivitas kerja secara keseluruhan.

Pada studi mendatang diharapkan bisa memperdalam serta memperluas berbagai aspek yang berpotensi memengaruhi Efektivitas Penagihan Pembayaran.

c. Selain memperluas dan memperdalam variabel, peneliti berikutnya disarankan memperluas lingkup populasi penelitian guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif terkait Efektivitas Penagihan Pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Asbullah, A., & Suharno, S. (2022). Analisis Kompetensi Sumber Daya Manusia dalam Mendukung Kinerja Karyawan UPT-KPHP Tana Tidung. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya*, 8(1), 27-36.
- Agusnawati, R., Nurfadillah, N., Wiradana, N., & Muktamar, A. (2024). Efektivitas Evaluasi Strategi dalam Manajemen Pengendalian Mutu Organisasi. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 2(1), 87-105.
- Adam, R. R., Blongkod, H., & Aqmal, I. U. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Efektivitas Pengelolaan Keuangan Desa. *Pro-fit*, 15(2), 1-13.
- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. In *Forum Ekonomi: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (Vol. 23, No. 4, pp. 804-812)*.
- Basri, M., & Arsal, R. (2022). Pengaruh Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Sosial Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 5(4), 1127-1138.

- Cholisshofi, N. S., & Bahiroh, E. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM), Pengembangan Karir Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Jawa Barat Dan Banten (Bjb) Cabang Rangkasbitung. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 15(1), 31-46.
- Creswell, John W & Creswell, J. David. (2022). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*-SAGE Publications (2022).
- Daga, R., Ismail, N., & Maddatuang, B. (2020). Analisis Efektivitas Program Mandiri Dagang Untung pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk. Kanwil Regional X Sulawesi dan Maluku. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 3(3), 65-78.
- Damayanti, D., & Muzrifah, Z. (2022). Perancangan Sistem Informasi Penjualan Obat Pada Apotek Dian. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(3), 330-341.
- Del Coso, J., Fernández, D., Abián-Vicen, J., Salinero, J. J., González-Millán, C., Areces, F., ... & Pérez-González, B. (2013). Running pace decrease during a marathon is positively related to blood markers of muscle damage. *PLoS one*, 8(2), e57602.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Dian, H., Rachmad, B. A., & Nur, W. H. (2023). Legal Relationship between Platform Service Providers and Online Transportation Driver in Indonesia. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 29, 199-201.
- Dirkareshza, R., Taupiqqurrahman, T., & Azaria, D. P. (2021). Optimalisasi Hukum Terhadap Lessee Yang Melakukan Wanprestasi Dalam Perjanjian Leasing. *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8(2), 160-173.
- Ester, R. (2023). Implementasi Sistem Berbasis Web Pada Jasa Pelayanan Rental Mobil Dengan Metode Prototype (Studi Kasus CV. Faurent Car, Jakarta. *Jurnal Ilmu Komputer*, 6(2), 38-41.
- Fahmi, L. I., & Ratnawati, S. (2020). Teknologi Informasi Sebagai Faktor Fasilitas Kerja Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Pengadilan Negeri Magelang Kelas IB. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 9(2), 436-443.
- Ghozali, Imam. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hendrawan, A. R. (2022). Pengaruh kecanggihan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi berbasis Alfagift (Studi kasus pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Cabang Cianjur). *Jurnal Akuntansi Kompetif*, 5(3), 252-259.
- Heri, H., & Andayani, F. (2020). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bidang Kepemudaan Dinas Pemuda Dan Olahraga Kota Bandung. *Neo Politea*, 1(2), 17-29.
- Hermin, H., Machmud, M., & Hasan, H. (2023). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pengembangan Bisnis PT Pos Indonesia. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi*, 3(1), 208-216.
- Indrajaya, FD & Putranto, LS. (2023). Analisis Efektivitas Penyewaan Mobil Terhadap Perusahaan Startup. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil Vol. 6*, No. 4, November 2023: hlm 1071-1080
- Imelia, D., Rahayu, S., & Wiralestari, W. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Partisipasi Penyusunan

- Anggaran, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemda Kerinci. *JAKU (Jurnal Akuntansi & Keuangan Unja)(E-Journal)*, 6(3), 149-163.
- Islami, D. N. K., & Christiani, L. (2024). Persepsi Keluarga Penderita Gangguan Kesehatan Mental Followers Akun Instagram@ ubahstigma pada Kualitas Informasi Konten. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 8(3), 441-458.
- Karya, D. F., & Saputri, A. N. I. (2020). Pengaruh Model Delon And Mclean Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pengguna Aplikasi Ovo Di Surabaya. In *PROSIDING NATIONAL CONFERENCE FOR UMMAH (Vol. 1, No. 1)*.
- Maharani, N. P., Suhartono, E., Setiawanta, Y., & Durya, N. P. M. A. (2024). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi, Kompetensi Sumber Daya Manusia, Dan Tingkat Pendidikan Terhadap Efektivitas SIA. *J-Aksi: Jurnal Akuntansi Dan Sistem Informasi*, 5(1), 139-153.
- Maulina, R., Dariyati, E., Dewi, N. F., Putra, D. S., Nisa, H., & Adiyanto, M. R. (2024). Analisis *Non Value Added Activity* Melalui Penerapan Activity Based Management Untuk Meningkatkan Efisiensi Pada Cafe Barista Di Kota Bangkalan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
- Maun, C. E. (2020). efektivitas bantuan langsung tunai dana desa bagi masyarakat miskin terkena dampak covid-19 di Desa Talaitad Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 9(2).
- Mawardi, M. (2019). Optimalisasi Kompetensi Guru Dalam Penyusunan Rencana Pelaksanaan Pembelajaran. *Jurnal Ilmiah Didaktika*, 20(1), 69-82.
- Munandar, Arif. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Bandung:Media Sains Indonesia.
- . *Manaj. dan Akunt*, 10(1), 1-10.
- Narida, M. G. (2021). Persepsi Pengguna E-Commerce Terhadap Kualitas Informasi Pembelian Barang Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Berdampak Pada Terjadinya Pengancaman Kepada Kurir Jasa Expedisi. *Kinesik*, 8(2), 176-188.
- Numberi, C. L. (2022). Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *ACE: Accounting Research Journal*, 2(1), 64-78.
- Paranoan, N., Tandirerung, C. J., & Paranoan, A. (2019). Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi sumber daya manusia terhadap efektivitas sistem informasi akuntansi. *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2(1), 181-196.
- Pasaribu, S. E. (2019). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 89-103.
- Pencarelli, T. (2020). The digital revolution in the travel and tourism industry. *Information technology & tourism*, 22(3), 455-476.
- Pratama, L. D., & Lestari, W. (2020). Pengaruh pelatihan terhadap kompetensi pedagogik guru matematika. *Jurnal Cendekia: Jurnal Pendidikan Matematika*, 4(1), 278-285.
- Prio, A., Lathifah, A., & Indriyanah, A. (2022). Literature Review Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan

- Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 442-451.
- Putra, R. H., Aprila, N., Marietza, F., & Hatta, M. (2020). Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna akhir software analisis kredit. *Jurnal Akuntansi*, 10(3), 245-260.
- Putri, D. H., Haryana, A., & Rosa, T. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Surat Keterangan Asal Ekspor Terhadap Kepuasan Eksportir di Wilayah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 14(1), 89-98.
- Putri, G. B., & Sutabri, T. (2023). Analisis Manajemen Layanan Teknologi Informasi Menggunakan ITIL V3 Domain Service Operation Pada Perusahaan CV. Cemerlang Komputer Palembang. *Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology*, 1(2), 162-167.
- Rahmawati, E., Ningsih, A., Nabila, D. D., Lestari, A. P., & Fatmawati, F. (2024). Transformasi Digital: Peluang Baru Bagi Keuangan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 12(2), 178-186.
- Rialdo, R., Maryano, M., Yuhelson, Y., & Wibisono, A. (2023). Pertanggungjawaban Penuh Perusahaan Pembiayaan Terhadap Pelaksanaan Kerjasama Penagihan Dengan Pihak Ketiga. *Dikmas: Jurnal Pendidikan Masyarakat dan Pengabdian*, 3(1), 207-220.
- Rinaldi, A. (2023). Penguatan SDM Disabilitas Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) kreatif Melalui Peningkatan Kompetensi dan Knowledge Management. *JAAMTER: Jurnal Audit Akuntansi Manajemen Terintegrasi*, 1(2), 111-119.
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Coopetition*, 11(2), 325691.
- Rosmiati, E., Sova, M., & Andari, R. (2021). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Jakarta. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 11(1), 11-16.
- Rusdianto, D., Herdiana, Y., & Septiana, A. (2022). Sistem Informasi Sewa Menggunakan Metode Rapid Application Development Untuk Mengelola Sewa Kendaraan. *J-SIKA| Jurnal Sistem Informasi Karya Anak Bangsa*, 4(02), 27-33.
- Salamah, A., & Nurjaman, K. (2023). Prosedur Dan Alur Invoice Pada Pt. Ussi Kota Bandung. *Branding: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1).
- Saputra, A., Ratnawati, F., & Rahmi, E. (2024). Aplikasi Marketplace Penyewaan Mobil Berbasis Website menggunakan Metode Rapid Application Development. *Repeater: Publikasi Teknik Informatika dan Jaringan*, 2(4), 48-61.
- Sari, N. dan Wijaksana, T. I. (2020) 'Aplikasi OLX Effects of Information Quality , System Quality and Service Quality on User Satisfaction with Olx applications', *e-Proceeding of Management*, 7(2), pp. 6520–6536.
- Sasongko, D. A. (2020). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen, Pengetahuan Manajer Akuntansi terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi: Studi Kasus pada Hotel Berbintang Tiga dan Empat di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Aset*, 22(2), 79-88.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023). Pengaruh kualitas sistem, kualitas

- informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37-50.
- Satato, Y. R., Adilase, B. P., & Subrata, G. (2022). Kompetensi, disiplin kerja dan budaya kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 1-7.
- Sembiring, H. A. Z., & Prana, R. R. (2023). The Analisis Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Keuangan Guna Menilai Kinerja Keuangan Sekolah Dasar. *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)*, 5(1), 233-241.
- Setyawati, T., Wardoyo, D. T. W., & Witjaksono, A. D. (2024). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas SIM E-Payment & E-Revenue Terhadap Penatausahaan Keuangan Dengan Variable Moderasi Komitmen Pimpinan. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 6(2), 114-128.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suhiroh, I., & Zuhri, S. (2021). Pendayagunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pembelajaran pendidikan agama Islam. *Geneologi PAI: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 8(2), 385-394.
- Sulistyowati, A., & Muazansyah, I. (2019). Optimalisasi Pengelolaan Dan Pelayanan Transportasi Umum (Studi Pada "Suroboyo Bus" Di Surabaya). *In Iapa Proceedings Conference* (pp. 152-165).
- Triastuti, D. A. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan. *Journal of management review*, 2(2), 203-208.
- Yuniarti, I. F., Novrikasari, N., & Misnaniarti, M. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Manfaat Bersih (Penelitian terhadap Sistem Informasi Surveilans Penyakit Tidak Menular). *Jurnal Epidemiologi Kesehatan Komunitas*, 161-180.
- Zahara, S. M., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, 1(3), 87-98.
- Sanz, P. A. P., Benítez, A. M. I., Yera, P. F. L., & Sanz, L. P. (2022). DEGRADATION MONITORING OF CARS IN RENTAL FLEETS. | MONITOREO DE LA DEGRADACIÓN DE AUTOS EN FLOTAS DE ARRENDAMIENTO. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 341–349.
- Sugianto, I. M., Pujawan, I. N., & Trijoyo Purnomo, J. D. (2023). A study of the Indonesian trucking business: Survival framework for land transport during the Covid-19 pandemic. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 84. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103451>