

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas website, dan kualitas transparansi terhadap kepercayaan pegawai melalui kepuasan pegawai sebagai variabel mediator dalam konteks pengadaan barang dan jasa secara elektronik di Indonesia. Pengadaan elektronik diakui sebagai alat yang efektif untuk reformasi pengadaan di sektor publik, membantu mencapai efisiensi dan mengurangi defisit fiskal. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sistem pengadaan elektronik dan menyelidiki faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pegawai terhadap sistem ini. Penelitian ini melibatkan 180 pegawai Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) di 12 LPSE di Provinsi Jambi, Indonesia. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS (versi 3.0) untuk menguji hipotesis dan menilai model struktural. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas website, dan kualitas transparansi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pegawai. Selain itu, kepuasan pegawai terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pegawai. Temuan ini mendukung teori Internal Marketing yang menyatakan bahwa lingkungan kerja yang memuaskan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pegawai. Kualitas website, khususnya, menjadi prediktor terkuat untuk kepuasan pegawai, sementara kualitas transparansi menjadi prediktor paling kuat untuk kepercayaan pegawai. Kualitas sistem, meskipun penting, tidak menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepercayaan pegawai. Namun, kualitas sistem yang baik dapat meningkatkan kepuasan pegawai, yang pada gilirannya berdampak positif terhadap kepercayaan mereka. Sebaliknya, kualitas website dan transparansi menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepercayaan pegawai. Website yang berkualitas tinggi mencerminkan profesionalisme dan efisiensi organisasi, yang dapat meningkatkan kepercayaan pegawai. Transparansi yang baik memungkinkan pegawai memahami proses dan keputusan yang diambil, mengurangi ketidakpastian dan kecurigaan, serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan terhadap organisasi. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas sistem, website, dan transparansi dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pegawai. Kualitas website dan transparansi memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas sistem dalam meningkatkan kepercayaan pegawai. Oleh karena itu, pengelolaan yang baik dalam aspek-aspek ini sangat penting untuk keberlanjutan dan keberhasilan organisasi. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi pemerintah dan manajemen organisasi dalam meningkatkan kualitas pengadaan elektronik dan membangun hubungan yang kuat dengan pegawai, yang pada akhirnya akan meningkatkan kredibilitas dan efisiensi organisasi.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Website, Kualitas Transparansi, Kepuasan, Kepercayaan

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of system quality, website quality, and transparency quality on employee trust through employee satisfaction as a mediating variable in the context of electronic procurement of goods and services in Indonesia. Electronic procurement is recognized as an effective tool for procurement reform in the public sector, helping to achieve efficiency and reduce fiscal deficits. Therefore, it is crucial to evaluate the electronic procurement system and investigate the factors influencing employee satisfaction and trust in this system. This study involved 180 employees from the Goods/Services Procurement Work Units (UKPBJ) across 12 Electronic Procurement Services (LPSE) in Jambi Province, Indonesia. The data were analyzed using SmartPLS software (version 3.0) to test the hypotheses and assess the structural model. The analysis results show that system quality, website quality, and transparency quality significantly influence employee satisfaction. Additionally, employee satisfaction significantly impacts employee trust. These findings support the Internal Marketing theory, which states that a satisfying work environment can enhance employee satisfaction and trust. Website quality, in particular, is the strongest predictor of employee satisfaction, while transparency quality is the strongest predictor of employee trust. Although system quality is important, it does not show a direct significant effect on employee trust. However, a good system quality can enhance employee satisfaction, which in turn positively impacts their trust. Conversely, website quality and transparency show a direct significant impact on employee trust. A high-quality website reflects the professionalism and efficiency of the organization, which can increase employee trust. Good transparency allows employees to understand the processes and decisions made, reducing uncertainty and suspicion, and enhancing their sense of security and trust in the organization. Overall, this study emphasizes the importance of system quality, website quality, and transparency in building employee satisfaction and trust. Website quality and transparency have a stronger influence than system quality in increasing employee trust. Therefore, good management in these aspects is essential for the sustainability and success of the organization. These findings provide valuable insights for the government and organizational management in improving the quality of electronic procurement and building strong relationships with employees, ultimately enhancing the organization's credibility and efficiency.

Keywords: System Quality, Website Quality, Transparency Quality, Satisfaction, Trust