
PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN MELAYANI, LINGKUNGAN KERJA, TEKNOLOGI INFORMASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA PALOPO

Mustafa P¹, Suhardi M. Anwar², Ilham Tahier³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Palopo

E-mail : mustafapamumbun@gmail.com¹, manwarsuhardi@umpalopo.ac.id²,

ilhamtahier@umpalopo.ac.id³

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 Oktober 2023

Received in revised form 17 Oktober 2023

Accepted 24 Oktober 2023

Available online 31 Oktober 2023

ABSTRACT

Each Regional Apparatus (PD) has a performance target that must be realized in each budget year as in the Palopo City Regional Revenue Agency. Therefore this study tries to describe the important variables that are considered to have contributed to the performance of PD which is translated into subjects and research objects. The subjects of this study were all apparatus at the Palopo City Bapenda. While the object of this research includes leadership style, work environment, information technology, work discipline and the performance of the Palopo City Bapenda which has been translated into the Palopo City Bapenda Work Plan (Renja). The method used in this research is a quantitative research method with an inferential descriptive approach. The population in this study included 172 BAPenda employees consisting of 36 State Civil Apparatuses (ASN) and 136 non-ASN staff. The sampling technique used was simple random sampling consisting of 30 civil servants and 65 non-civil servants. The data collection technique used in this study was distributing questionnaires via a google form which was then processed using SEM (Structural Equation Modeling) analysis through the Smart PLS 3 application for windows. The research results of leadership style (X1) have a significant effect (0.369) on employee performance, work environment (X2) have an insignificant effect (-0.235) on employee performance, information technology (X3) has a significant effect (0.325) on employee performance and work discipline has a significant effect (0.484) on the performance of employees at the Regional Revenue Agency of the City of Palopo.

Keywords: Leadership style, Work environment, Information Technology, Work Discipline and Employee performance

Abstrak

Setiap Perangkat Daerah (PD) memiliki target kinerja yang harus direalisasikan dalam setiap tahun anggaran sebagaimana pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo. Oleh sebab itu penelitian ini mencoba mendeskripsikan variabel - variabel penting yang dianggap telah memberikan kontribusi terhadap kinerja PD yang di jabarkan kedalam subjek dan objek penelitian. Subjek penelitian ini adalah kinerja segenap aparatur pada Bapenda Kota Palopo. Sedang objek penelitian ini meliputi gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, teknologi informasi, disiplin kerja dan kinerja aparatur Bapenda Kota Palopo yang telah dijabarkan ke dalam Rencana Kerja (Renja) Bapenda Kota Palopo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif inferensial. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pegawai bapenda sejumlah 172 orang terdiri dari 36 orang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan 136 orang tenaga non ASN. Teknik sampling yang digunakan adalah simple random sampling yang terdiri dari 30 orang PNS dan 65 orang Non PNS. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuisioner melalui *goggle form* yang kemudian diolah menggunakan analisis SEM (*Struktural Equation Modeling*) melalui aplikasi Smart PLS 3 for windows. Hasil penelitian gaya kepemimpinan (X1) berpengaruh signifikan (0,369) terhadap kinerja pegawai, lingkungan kerja (X2) tidak berpengaruh signifikan (-0,235) terhadap kinerja pegawai, teknologi informasi (X3) berpengaruh signifikan (0,325) terhadap kinerja pegawai dan disiplin kerja berpengaruh signifikan (0,484) terhadap kinerja pegawai pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo.

Kata Kunci: Gaya kepemimpinan, Lingkungan kerja, Teknologi informasi, Disiplin kerja dan Kinerja pegawai

1. PENDAHULUAN

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Palopo merupakan perangkat daerah pembantu walikota dalam melaksanakan urusan fungsi penunjang bidang pendapatan, pengelolaan pajak dan retribusi yang menjadi kewenangan daerah. Kinerja Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo disusun dalam dokumen perencanaan kinerja (Renja) yang isinya memuat prioritas kegiatan untuk periode satu tahunan yang ditetapkan berdasarkan tujuan, sasaran dan target kinerja yaitu: **“Meningkatnya Kontribusi Pendapatan Asli Daerah Terhadap Pendapatan Daerah”**. Sejauh ini, upaya pencapaian sasaran strategis tersebut, masih ditemukan masalah yang menjadi hambatan dan tantangan dalam pencapaian target kinerja meliputi: (1) Terdapat penerimaan jenis pajak daerah yang realisasinya masih belum mencapai target yang telah ditetapkan meliputi: pajak hotel dengan realisasi 79,55 %, pajak hiburan sebesar 88,71%, pajak reklame sebesar 88,83%, pajak parkir sebesar 79,94% dan pajak air bawah tanah sebesar 79,94%, (2) Akurasi data untuk penetapan target PAD belum maksimal. (3) Data potensi wajib pajak daerah dan wajib retribusi daerah yang belum maksimal, (4) Rendahnya kesadaran wajib pajak daerah dan wajib retribusi daerah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, teknologi informasi dan disiplin kerja terhadap kinerja aparatur Bapenda Kota Palopo yang telah disusun dalam target kinerja dalam dokumen perencanaan kinerja.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Gaya Kepemimpinan Melayani

Pada beberapa literasi dikatakan bahwa kualitas sebuah organisasi sangat ditentukan oleh kualitas pemimpinnya. Setiap pemimpin yang menonjol sering kali memiliki gaya kepemimpinan yang melekat, yaitu konsistensi perilaku seorang pemimpin yang timbul atas pertimbangan rasional yang dilandasi oleh sifat, sikap dan keterampilan yang digunakan untuk mempengaruhi orang lain demi pencapaian tujuan yang mana polarisasinya berorientasi pada tiga aspek meliputi: pelaksanaan tugas, hubungan kerjasama serta pencapaian hasil (Supriyadi, 2018). Metode kepemimpinan yang sekarang ini terus dibangun melalui pengkajian, pendidikan dan pelatihan adalah pengembangan “Kepemimpinan Melayani”. Menurut Robert Greenleaf, 1970 dalam (Pasolong, 2021), *Servant Leadership* atau kepemimpinan melayani merupakan komitmen untuk mengambil peran yang didorong sikap kepedulian dan ketulusan hati dalam memberikan pelayanan untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban setiap orang sehingga bisa memotivasi terjadinya regenerasi kepemimpinan melayani. Kepemimpinan melayani mampu memberikan determinasi terhadap psikologis pegawai agar lebih termotivasi dalam melaksanakan tugas karena merasa dihargai (Larasati, 2021). Gaya kepemimpinan melayani dapat diukur dengan *Servant Leadership Assessment Instrument* (SLAI) sebagaimana menurut Dennis yang dikutip dari (Asdiyanti, 2019) meliputi: (1) Kasih sayang atau kepedulian, yaitu seorang

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Melayani, Lingkungan Kerja, Teknologi Informasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo (Mustafa P, et al)

pemimpin harus betul-betul peduli terhadap pegawai dengan selalu menunjukkan empati dan welas asih, (2) Pemberdayaan, yaitu pemimpin harus mampu mendelegasikan pekerjaan atau berkolaborasi sekaligus menjadi motivator dan inisiator bagi bawahannya dengan memperlihatkan keteladanan, (3) Visioner, yaitu kemampuan seorang pemimpin untuk membangun sekaligus menterjemahkan visi menjadi kenyataan. (4) Kerendahan hati, yaitu seorang pemimpin harus mampu menunjukkan rasa hormat terhadap pegawainya dan tidak memonopoli pengakuan melainkan mengedepankan kebersamaan. (5) Kepercayaan, yaitu pemimpin memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada para pegawai tanpa campur tangan (kecuali diminta) untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

2.2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan representasi komprehensif dari situasi dan kondisi dalam sebuah organisasi yang dapat dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang berorientasi pada kondusifitas situasi dan kondisi organisasi. Kondusifitas organisasi hanya akan terwujud jika lingkungan kerja tetap terjaga dengan baik. Lingkungan kerja merupakan entitas ruang dan waktu yang telah ditetapkan bagi para pekerja dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya berdasarkan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya yang ruang lingkupnya meliputi: keadaan lingkungan fisik, perancangan sistem kerja dan penataan ruang (Sedarmayanti & Rahadian, 2018). Selanjutnya Sedarmayanti, 2007 dalam (Thomas Stefanus Kaihatu et al., 2015) mengkategorisasi lingkungan kerja menjadi lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan eksistensi komprehensif dari situasi dan kondisi fisik disekitar tempat kerja yang mampu memberi pengaruh langsung ataupun pengaruh tidak langsung terhadap pekerja meliputi lingkungan langsung, seperti: kursi, meja dan sebagainya dan lingkungan perantara seperti: temperature, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, getaran mekanis, bau tidak sedap warna dan sebagainya. Sedangkan lingkungan kerja nonfisik lebih kepada gambaran psikologis hubungan atau *relationship* dalam pekerjaan baik hubungan vertikal (atasan dengan bawahan) ataupun hubungan horizontal (sesama rekan kerja). Mencermati keunggulan kompetitif lingkungan kerja yang begitu besar terhadap pencapaian dari sebuah tujuan yang diharapkan, tentu akan membuka paradigma berfikir tentang upaya representasi kondusifitas lingkungan kerja agar tetap dapat memberi kontribusi positif terhadap kepentingan atau keberlangsungan organisasi. Munandar (2006) dalam (Hasibuan & Bahri, 2018) mengkategorisasi lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik dan sosial meliputi: ruang, tempat, peralatan kerja, jenis pekerjaan, orang-orang dalam perusahaan, orang-orang diluar perusahaan yang memiliki keterkaitan, budaya perusahaan serta regulasi dan kebijakan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur lingkungan kerja menurut Sedarmayanti (2014) yang dikutip dari (Nabawi, 2019) meliputi : (1)Pencahayaan ruangan, (2) Temperatur ruangan, (3) Tingkat kebisingan, (4) Penggunaan warna/cat ruangan, (5) Keleluasaan bergerak, (6) Keamanan kerja dan (7) Relationship. Berdasarkan referensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan entitas fisik, non fisik dan sosial yang dapat memberikan dampak positif ataupun negatif baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab kerja.

2.3. Teknologi Informasi (IT)

IT merupakan perangkat untuk mengkombinasikan komputasi dan komunikasi data, suara, dan video dengan akurasi dan akselerasi tinggi sebagaimana kemudian dipertegas oleh Martin et al (1994;1999) dalam (Purnama et al., 2021) yang mendefinisikan IT sebagai alat yang digunakan untuk pengintegrasian pekerjaan baik secara vertical ataupun horizontal dengan elektronifikasi data dan informasi melalui perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang tidak terbatas hanya pada penyimpanan dan pemrosesan saja, namun juga dapat digunakan untuk mengirim ataupun menyebarluaskan informasi (jaringan). Menurut Shelly dan Rosenblatt, perangkat keras meliputi segala bentuk fisik dari teknologi informasi antara lain: Komputer, harddisk, server, printer, scanner, dll. Sedangkan perangkat lunak merupakan program ataupun inti daripada perangkat keras yang dapat diklasifikasikan kedalam dua konstruk yaitu: perangkat lunak sistem yang berfungsi sebagai pengelola komponen perangkat keras, selanjutnya perangkat lunak aplikasi merupakan program-program yang berfungsi sebagai pendukung fungsi-fungsi bisnis (Asep Deddy Supriadi & Teguh, 2016). Sedangkan jaringan adalah sebuah sistem transmisi yang diciptakan untuk kepentingan berbagi data dan informasi menggunakan *wire network* ataupun *wireless* (Irmayani, 2019). Teknologi informasi Dalam penelitian ini dikhususkan pada teknologi komputer (*hardware, software dan brainware*) dan sarana komunikasi (telepon, telegram, internet, LAN, Dll) sebagai alat operasional kerja yang selama ini dianggap telah menjadi kebutuhan kerja dan digunakan oleh Bapenda Kota Palopo. Adapun indikator yang untuk mengukur teknologi informasi menurut M. Suyanto yang dikutip dari (Nurariansyah, 2019) meliputi : (1) Perangkat keras / *Hardware*, yaitu bentuk fisik teknologi informasi berupa peralatan ataupun perlengkapan kerja, (2) Perangkat lunak / *Software*, terdiri dari perangkat lunak sistem yang

berfungsi sebagai pengelola komponen perangkat keras seperti Microsoft office, Gogle chrome, goggle drive, dan ragam aplikasi bawaan computer serta Perangkat lunak aplikasi yang merupakan program-program yang berfungsi sebagai pendukung fungsi-fungsi bisnis, (3) Jaringan, yaitu Sebuah sistem transmisi yang digunakan untuk berbagi data dan informasi baik melalui *wire network* ataupun *wireless* (internet) dan (4) Tenaga teknis, meliputi operator komputer, programmer serta analisis sistem.

2.4. Kedisiplinan

Sebaik apapun infrastruktur dan suprastruktur organisasi tanpa didukung dengan kedisiplinan yang baik tentu tak akan memberikan hasil yang maksimal. Menurut Hasibuan (2012), Disiplin adalah kerelaan yang dimotori oleh kesadaran tanggung jawab untuk mematuhi semua peraturan yang menjadi kewajibannya serta tunduk pada norma yang berlaku dalam organisasi (Athar, H. S, 2020). Disiplin merupakan konsistensi perilaku yang menjadi kebiasaan dan akan berubah menjadi karakter. Kebanyakan orang-orang yang berhasil menempatkan kedisiplinan sebagai prioritas utama dalam pekerjaannya. Menurut Helmi dalam Barnawi dan Arifin (2012) dalam (Deni, 2018), disiplin merupakan niat yang terwujud melalui sikap dan perilaku taat dan patuh terhadap aturan organisasi yang bersumber dari kesadaran pribadi. Siagian dalam Aswar (2016) dalam (Nia Ainin Hidayat, 2021) mengkategorisasikan disiplin ke dalam dua bentuk yaitu: disiplin preventif yang merupakan reaksi atas dorongan kepatuhan pegawai terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku, sedangkan disiplin korektif merupakan respon pegawai atas penyimpangan ataupun pelanggaran terhadap peraturan ataupun ketentuan yang berlaku. Penegakan disiplin tentu memiliki tujuan dan manfaat sebagaimana yang dinyatakan Ma'arif dan Kartika (2012) dalam (Firmansyah, 2020) yakni: untuk menjamin konsistensi perilaku karyawan dengan peraturan, mendorong perilaku produktif karyawan serta menjaga integritas dan kepercayaan lintas manajemen. Selain tujuan dan manfaat, faktor-faktor yang mendorong perilaku disiplin juga menjadi sangat penting untuk diketahui, seperti yang dijabarkan (Sutrisno et al., 2016) meliputi: pemberian kompensasi, sikap ketauladanan, legalitas aturan, ketegasan dan kebijakan pimpinan, eksistensi pengawasan, perhatian terhadap pegawai serta cipta kebiasaan yang mempengaruhi kedisiplinan. Adapun indikator disiplin kerja menurut Handoko (2014) yang dikutip dari (Firmansyah, 2020) meliputi: (1) Kehadiran, (2) Ketepatan waktu, (3) Ketaatan dan (4) Tanggung jawab.

2.5. Kinerja

Keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tentu tidak lepas dari peranan pegawai baik secara individu maupun dengan berkelompok sebagai instrumen dalam sebuah organisasi. Secara etimologis, menurut Aries & Baskoro (2012), kinerja berasal dari kata dasar prestasi kerja yang dikenal dengan istilah *performance*. Kinerja merupakan hasil kerja pegawai secara keseluruhan dalam kurun waktu tertentu meliputi aspek kuantitas dan kualitas kerja yang telah ditetapkan sebelumnya (Nur et al., 2016).

Colquitt, LePine & Wesson (2011) dalam (Thomas Stefanus Kaihatu et al., 2015) mendefinisikan kinerja sebagai kontribusi yang bersifat positif ataupun negatif atas serangkaian perilaku karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Kinerja atau *performance* merupakan gambaran pencapaian sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi secara komprehensif melalui pelaksanaan program kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya dalam perencanaan strategi organisasi (Nabawi, 2019). Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja menurut Istiningsih (2006:24) dikutip dari (Sriwidodo & Haryanto, 2015), dijabarkan kedalam tiga aspek yaitu: aspek individual yang meliputi latar belakang pendidikan, kondisi demografi dan kompetensi pegawai, kemudian aspek psikologis meliputi persepsi, sikap, kepribadian, kemampuan belajar dan motivasi, selanjutnya aspek organisasi meliputi sumberdaya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*. Adapun indikator kinerja menurut (Waris, 2015) adalah hasil kerja yang akan dihitung berdasarkan standar, meliputi aspek: kualitas, kuantitas dan keandalan. Kinerja dalam penelitian ini dikhususkan pada kontribusi pegawai Bapenda Kota Palopo terhadap sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam rencana kerja (renja) Bapenda Kota Palopo Tahun 2022 yang merupakan integrasi dari aspek kualitas, kuantitas dan keandalan meliputi: (1) Meningkatkan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD), (2) Meningkatkan Profesionalisme SDMA, (3) Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan (PAD) dan (4) Meningkatkan kesadaran masyarakat wajib pajak dan wajib retribusi daerah.

3. METODOLOGI PENELITIAN

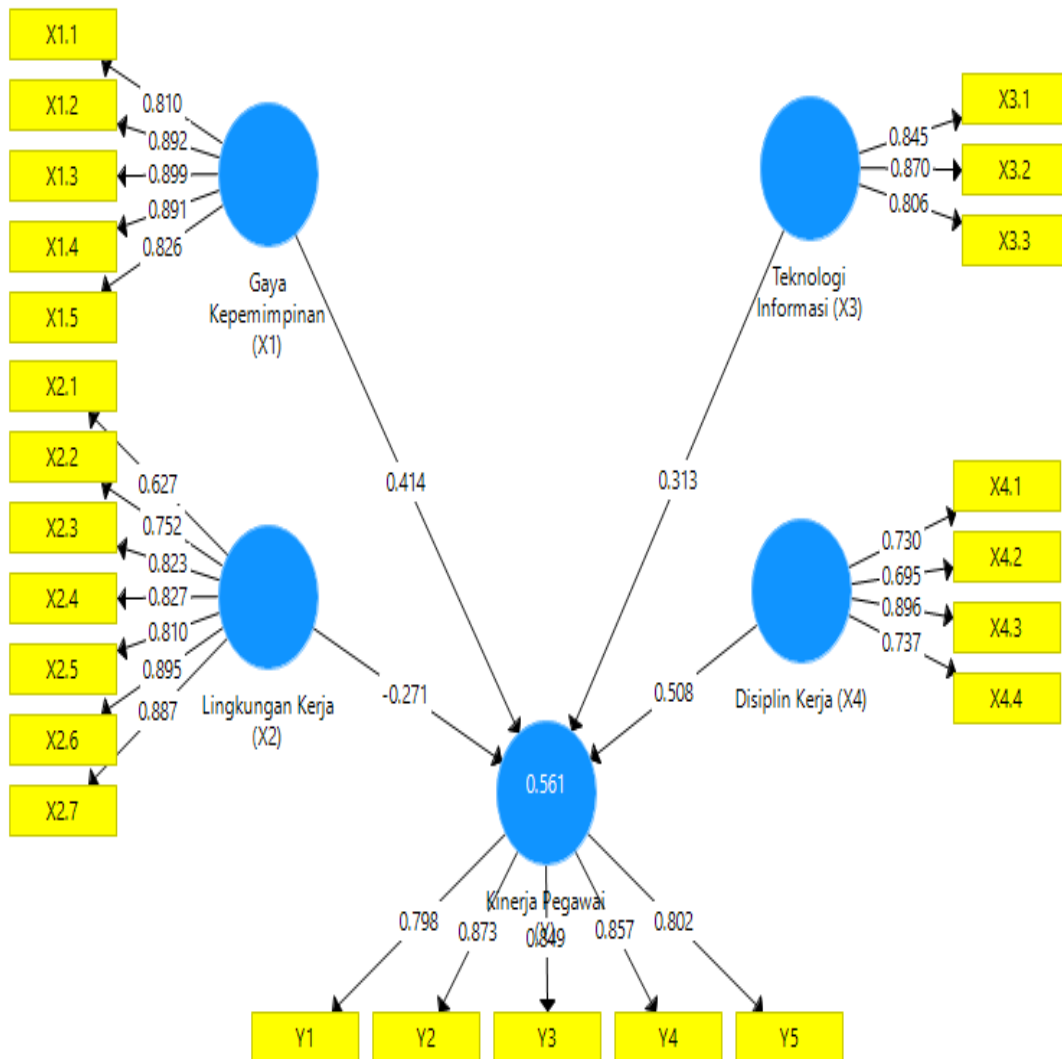
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dilihat dari tujuannya yang digunakan untuk mengukur pengaruh atau hubungan antar variabel independen terhadap variabel dependen, pertanyaan yang digunakan bersumber dari teori yang telah ada, serta sumber data yang akan digunakan melalui e-kuisisioner (google form) yang disebarluaskan melalui whatsapp. Populasi dalam penelitian ini ditentukan meliputi segenap

aparatur Bapenda Kota Palopo sejumlah 172 orang yang terdiri dari unsur Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 36 orang dan perwakilan Pegawai Non PNS sebanyak 136 orang dengan teknik sampling simple random sampling, teknik ini merupakan penarikan sampel secara acak dan semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel sehingga jumlah responden sebesar 95 responden terdiri dari 30 orang PNS dan 65 orang Non-PNS

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

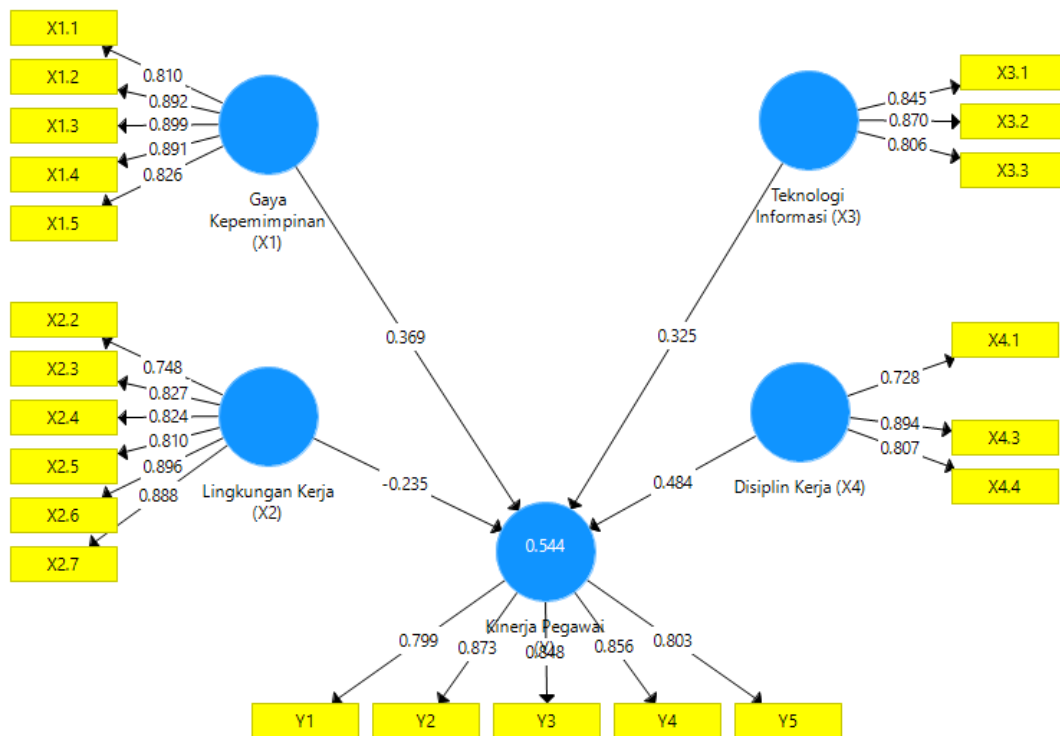
4.1 Hasil Outer Model

Pengujian loading faktor dilakukan untuk mengukur tingkat kelayakan setiap indikator yang digunakan dalam instrumen dengan melihat data hasil analisis outer loading $\geq 0,7$ (Batas nilai minimum) sehingga dianggap mampu mendeskripsikan lebih dari 50% jenis indikatornya (Wong, 2013).



Gambar 1. Outer loading

Oleh karena hasil pengujian *loading factor* menunjukkan ada beberapa indikator yang memiliki nilai dibawah batas minimum yang ditentukan ($\geq 0,7$) sehingga harus dilakukan pengujian kembali dengan mengeliminir indikator dengan tingkat validitas yang rendah antara lain pada variabel lingkungan kerja (X2) dengan indikator pencahayaan ruangan (X2.1) sebesar (0,627), Selanjutnya pada variabel disiplin kerja (X4) dengan indikator ketepatan waktu (X4.2) sebesar (0,695).



Gambar 2. Outer Loadings Eleminier

Setelah dilakukan penghitungan ulang dengan mengeliminasi indikator X2.1 dan X4.2 terlihat pergerakan nilai disemua indikator sangat dinamis namun hal ini tentu tidak lagi menjadi masalah karena semua indikator menunjukkan nilai $> 0,70$ sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat validitas yang tinggi dan telah memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya.

4.2 Uji Validitas

Suatu variabel dapat dikatakan valid ketika mampu menjelaskan $\geq 50\%$ jenis indikatornya dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebesar 0,5 atau lebih (Wong, 2013). Berikut tabulasi nilai AVE :

Tabel.1 Validitas Konvergen

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Gaya kepemimpinan (X1)	0,747
Lingkungan kerja (X2)	0,695
Teknologi informasi (X3)	0,707
Disiplin kerja (X4)	0,661
Kinerja Pegawai (Y)	0,700

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan dalam tabel 1, terlihat nilai *AVE* semua konstruk $>$ dari 0,5 sehingga dinyatakan memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya.

4.3 Uji Reliabilitas

Memon dkk, (2017) menyatakan bahwa tahapan ini bertujuan untuk mengukur konsistensi tiap variabel dalam menjelaskan konstruk modelnya (Masduqi & Nugroho, 2018). Untuk mengetahui seberapa konsisten tiap variabel dalam menjelaskan konstruk modelnya dapat dilihat pada hasil analisis dalam kolom *composite reliability* 06 – 0,7 atau nilai cronbach’s alpha yang ditetapkan dengan nilai $\geq 0,7$ (Sarstedt et al., 2020).

Tabel.2 Composite Reliability

Variabel	<i>composite reliability</i>
Gaya kepemimpinan (X1)	0,936
Lingkungan kerja (X2)	0,932
Teknologi informasi (X3)	0,879
Disiplin kerja (X4)	0,853
Kinerja Pegawai (Y)	0,921

Berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 2, terlihat nilai composite reliability untuk semua variabel $\geq 0,7$ (batas minimum yang ditetapkan) sehingga semua variabel dinyatakan layak digunakan dalam model penelitian untuk analisis selanjutnya.

4.4 Analisis koefisien determinasi secara simultan (R^2) dan secara parsial (f^2)

Tahapan ini bertujuan untuk menjelaskan kemampuan variabel eksogen secara simultan untuk menjelaskan variabel endogen yang pengukurannya dikategorikan (Chin, 1998 dalam Ghozali dan Latan 2015) dengan konstruksi nilai 0,19 s/d 0,33 = lemah, 0,33 s/d 0,67 sebagai moderat dan $> 0,67$ = kuat (Masduqi & Nugroho, 2018). Berikut nilai R Square dalam penelitian ini dijabarkan dalam tabel:

Tabel 3. R Square (Uji simultan)

Variabel	R Square	R square adjusted
Kinerja pegawai	0,544	0,524

Berdasarkan tabel diatas, kemampuan variabel eksogen secara simultan untuk menjelaskan variabel endogen diasumsikan berada pada tingkat moderat, hal ini terlihat dari hasil analisis smart PLS 3 untuk R Square yang menunjukkan angka sebesar 0,544. Pada tabel R Square adjusted terdapat nilai 0,524, angka ini merupakan transformasi nilai R Square dengan pertimbangan nilai margin error.

Setelah mengetahui kemampuan variabel eksogen secara simultan dalam menjelaskan konstruk variabel endogennya berdasarkan nilai R Square, berikut ditampilkan kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependennya secara parsial (sendiri-sendiri) atau F Square dalam tabulasi :

Tabel 4. F Square (Uji Parsial)

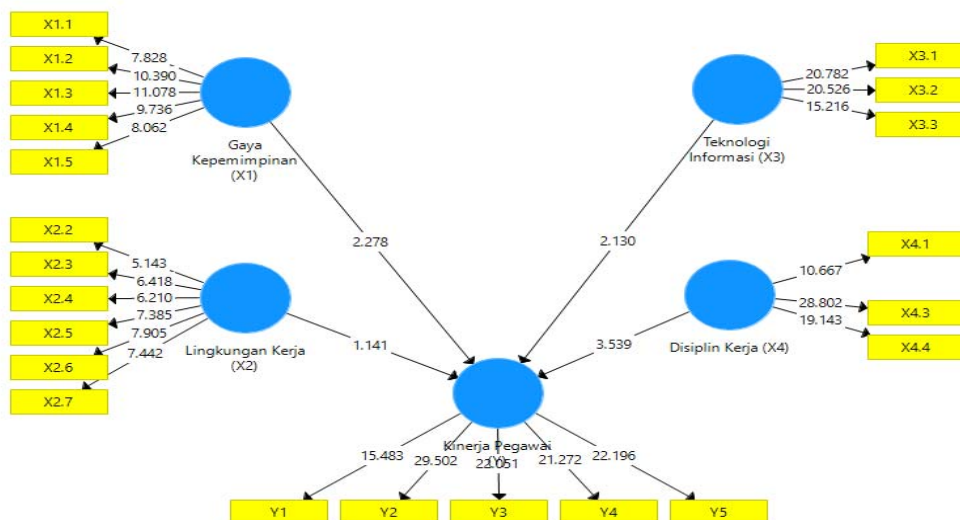
Variabel	Kinerja pegawai (Y)
Gaya kepemimpinan (X1)	0,107
Lingkungan kerja (X2)	0,039
Teknologi informasi (X3)	0,127
Disiplin kerja (X4)	0,335

Sarsted dkk., (2017) mengkonfigurasi nilai f^2 dalam skala $< 0,02$ = tidak memiliki pengaruh, $0,02$ s/d $0,15$ = kecil, $0,15$ s/d $0,35$ = sedang dan $> 0,35$ = besar. Berdasarkan hasil analisis tabel f^2 , secara parsial gaya kepemimpinan (X1) memiliki pengaruh yang tergolong kecil (0,10) terhadap Y, lingkungan kerja (X2) memiliki pengaruh yang kecil (0,03) terhadap Y, teknologi informasi (X3) memiliki pengaruh yang kecil (0,12) terhadap Y, sedangkan disiplin kerja (X4) memiliki pengaruh yang tergolong sedang (0,33) terhadap Y.

4.5 Inner Model (Boostrapping)

Setelah dilakukan pengujian PLS Algorithm hingga memenuhi semua prasyarat yang ditentukan, selanjutnya dilakukan pengujian Bootstrapping untuk mengetahui koefisien jalur (Path Coefficients) atau signifikansi variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) guna menguji hipotesis penelitian.

Berikut gambar pengujian koefisien jalur yang diperoleh dari hasil analisis bootstrapping menggunakan SmartPLS 3. (Lihat Gambar 3)



Gambar 3. Analisis koefisien jalur

Sebuah variabel independent dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi T statistik $>$ t tabel (5 %) = 1,98 (95 responden) dan P value $<$ 0,02 dengan total nilai pengaruh yang ditunjukkan dalam kolom original sampel.

Tabel. 5 Uji T

	Original sampel	T Statistik	P value
Gaya kepemimpinan (X1)	0,369	2,278	0,012
Lingkungan kerja (X2)	-0,235	1,141	0,127
Teknologi informasi (X3)	0,325	2,130	0,017
Disiplin kerja (X4)	0,484	3,539	0,000

Berdasarkan hasil analisis T pada tabel diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- (a). Hipotesis 1: Diduga gaya kepemimpinan (X1) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis yang ditunjukkan dalam tabel 14, nilai original sampel untuk variabel gaya kepemimpinan sebesar (0,369), hal ini berarti gaya kepemimpinan memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai, sementara nilai T statistik sebesar (2,278) $>$ dari T tabel (1,98) dengan nilai P value (0,01) $<$ dari 0,02 yang berarti bahwa gaya kepemimpinan memiliki signifikansi terhadap kinerja pegawai sehingga dapat dinyatakan gaya kepemimpinan (X1) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo artinya hipotesis 1 diterima.

- (b). Hipotesis 2: Diduga lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis yang ditunjukkan dalam tabel 14, nilai original sampel untuk variabel lingkungan kerja sebesar (-0,235) yang berarti lingkungan kerja memiliki pengaruh yang negatif terhadap kinerja pegawai, sementara nilai T statistik sebesar (1,14) $<$ dari T tabel (1,98) dengan nilai P value (0,12) $>$ dari 0,02 yang berarti lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo yang berarti hipotesis 2 ditolak.

- (c). Hipotesis 3: Diduga teknologi informasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis yang ditunjukkan dalam tabel 14, nilai original sampel variabel teknologi informasi sebesar (0,325) yang berarti teknologi informasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, sementara nilai T statistik sebesar (2,13) $>$ T tabel (1,98) dengan nilai P value (0,01) $<$ 0,02 yang artinya teknologi informasi memiliki signifikansi terhadap kinerja pegawai sehingga dapat disimpulkan bahwa teknologi informasi (X3) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo yang berarti hipotesis 3 diterima.

- (d). Hipotesis 4: Diduga disiplin kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis yang ditunjukkan dalam tabel 14, nilai original sampel untuk variabel disiplin kerja sebesar (0,484) yang berarti disiplin kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai, sementara nilai T statistik sebesar (3,53) $>$ T tabel (1,98) dengan nilai P value (0,00) $<$ 0,02 yang berarti disiplin kerja memiliki signifikansi terhadap kinerja pegawai sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo yang berarti hipotesis 4 diterima.

4.6 Pembahasan

1. Pengaruh gaya kepemimpinan melayani (X1) terhadap kinerja pegawai (Y) Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis menyatakan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil analisis SEM melalui SmartPLS 3 juga menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling besar untuk menjelaskan variabel gaya kepemimpinan melayani adalah X1.3 yakni pemimpin yang visioner. Menurut (Asdiyanti, 2019) Visioner adalah kemampuan seorang pemimpin untuk membangun sekaligus menterjemahkan visi menjadi kenyataan, karena kualitas seorang pemimpin dapat dilihat dari kemampuannya merealisasikan visi meski dengan segala keterbatasan baik keterbatasan SDM maupun keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki sebagai aparat pemerintah dengan sekelumit aturan dan upaya masyarakat untuk menghindari kewajiban perpajakannya. Sementara untuk indikator terkecil yang berkontribusi menjelaskan variabel kepemimpinan melayani yaitu X1.1 yakni pemberdayaan aparatur. Menurut (Asdiyanti, 2019), pemberdayaan adalah kemampuan manajerial seorang pemimpin dalam mendelegasikan pekerjaan secara cepat dan tepat dengan pertimbangan

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Melayani, Lingkungan Kerja, Teknologi Informasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo (Mustafa P, et al)

efektifitas dan efisiensi.

Kepemimpinan melayani terbukti mampu memberikan determinasi terhadap psikologis pegawai untuk lebih termotivasi dalam melaksanakan tugas karena merasa dihargai (Larasati, 2021). Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Winarto.A, 2019), gaya kepemimpinan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

2. Pengaruh lingkungan kerja (X2) terhadap kinerja pegawai (Y) Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis menyatakan bahwa lingkungan kerja (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo, yang dibuktikan dengan nilai negatif (-0,235). Berdasarkan hasil penelitian, hal ini kemungkinan disebabkan oleh lebih dari 60 % pegawai pada Bapenda Kota Palopo bertugas di lapangan sebagai petugas penagihan, pendataan dan pengawasan pajak yang sebahagian besar tugasnya berada di luar kantor dan banyak berhubungan langsung dengan masyarakat atau wajib pajak, sehingga lingkungan kerja terutama pada lingkungan fisik tidak serta merta berpengaruh terhadap kinerja sebahagian besar pegawai. Disamping itu, berdasarkan hasil pengamatan, kondisi ruang kerja yang agak sempit tentu sangat tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang ada di Bapenda Kota Palopo sehingga sangat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Bangunan gedung kantor yang terletak di Jl. A. Mas Jaya (Eks Jalan Gunung Torpedo) masih dihuni oleh 3 (Tiga) Perangkat Daerah meliputi: Bapenda, Diskominfo dan Dinas Sosial sehingga untuk penataan ruang kerja yang kondusif menjadi sangat terbatas. Disamping itu dari segi lingkungan kerja non fisik (Relationship), Bapenda belum memiliki pejabat Kepala Badan yang definitif dan dijabat oleh Pelaksana Tugas (Plt), demikian pula dengan kekosongan jabatan Sekretaris Badan yang domain tugas pokoknya meliputi kondusifitas kantor tentu berdampak pada psikologis pegawai dan lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian (Hanafi & Yohana, 2017) yang menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Nabawi, 2019), yang menyatakan terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja namun tidak signifikan. Selanjutnya penelitian ini juga mendukung penelitian (Arianto, 2013) yang menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja tenaga pengajar di Yayasan Pendidikan Luar Biasa Kabupaten Demak.

3. Pengaruh teknologi informasi (X3) terhadap kinerja pegawai (Y) Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis menyatakan bahwa teknologi informasi (X3) berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo. Hal ini berarti pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana penunjang, secara komprehensif memiliki kontribusi terhadap kinerja Bapenda Kota Palopo. Hasil analisis SEM melalui SmartPLS 3 menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap teknologi informasi adalah perangkat keras (X3.2) sebesar 0,870 yang berarti pemanfaatan perangkat keras seperti perangkat komputer, telepon seluler, alat pencatat dan penghitung pajak, server dll, telah berdampak positif terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo. Sedangkan indikator dari variabel teknologi informasi yang memiliki kontribusi paling kecil terhadap kinerja yaitu pemanfaatan jaringan internet (X3.3) sebesar 0,806, dari hasil penelitian ini peneliti berkesimpulan bahwa perlu adanya pengintegrasian dan peningkatan sistem dan aplikasi antara semua bidang di Bapenda Kota Palopo dari yang berbasis desktop untuk bertransformasi menjadi berbasis web sehingga mudah diakses oleh seluruh stakeholder.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Nugroho, N. (2016), Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dan penelitian (Fitriani, 2018), Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sebesar 46 %.

4. Pengaruh disiplin kerja (X4) terhadap kinerja pegawai (Y) Bapenda Kota Palopo.

Hasil analisis menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo. Secara umum kontribusi PAD terhadap PD terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun meskipun pada beberapa sektor pajak daerah belum berhasil mencapai target yang ditetapkan. Diantara semua variabel yang terdapat dalam model penelitian ini, disiplin kerja memiliki pengaruh yang paling dominan sebesar 0,484 artinya disiplin kerja pada Bapenda Kota Palopo sudah sangat terjaga dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai. Hasil analisis SEM melalui SmartPLS 3 menjelaskan indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap disiplin kerja adalah ketaatan (X4.3) sebesar 0,894 yaitu ketaatan terhadap regulasi baik regulasi kepegawaian maupun regulasi perpajakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, sedangkan indikator terkecil yang berkontribusi terhadap disiplin kerja adalah kehadiran (X4.1) sebesar 0,728 artinya kehadiran pegawai masih sangat diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan sehingga mampu memberikan kontribusi lebih kepada disiplin kerja.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Suyuti, M. R., & Siraj, M. L. (2019), disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, Penelitian Am, E. N., Akbar, I. R., Mas, M., & Maddinsyah,

A. (2021), Kedisiplinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai serta penelitian Athar, H. S, (2020), Kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Gaya kepemimpinan merupakan indikator penting dalam menunjang kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo. Keberhasilan Bapenda melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab sangat ditentukan oleh faktor gaya kepemimpinan semakin baik gaya kepemimpinan yang diterapkan akan semakin berdampak positif terhadap kinerja Bapenda Kota Palopo. Sejauh ini gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pimpinan dibapenda sudah cukup memuaskan dan telah berhasil memberikan determinasi terhadap pola dan perilaku kerja pegawai untuk pencapaian kinerja yang lebih maksimal.
2. Lingkungan kerja merupakan indikator penting dalam menunjang kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo. Pencapaian target kinerja sangat ditentukan oleh seberapa kondusif lingkungan kerja membuat nyaman pegawai dalam melaksanakan kegiatan. Sejauh ini lingkungan kerja terbukti tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo. Hal ini disebabkan oleh lingkungan kerja pada Bapenda kota Palopo belum mampu merepresentasikan situasi dan kondisi kantor yang kondusif baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik.
3. Teknologi informasi terbukti mampu memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai Bapenda Kota Palopo meskipun tidak secara signifikan. Artinya pengaruh yang diberikan hanya secara parsial atau terbatas pada sub bidang yang betul-betul memanfaatkan teknologi informasi sebagai kebutuhan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Teknologi informasi pada Bapenda Kota Palopo dapat dikatakan hanya berdampak langsung pada tugas – tugas administrasi baik itu administrasi perkantoran, keuangan maupun perpajakan namun tidak pada proses pemungutan, penagihan, pengawasan dan survey pajak.
4. Disiplin kerja terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memberikan pengaruh terhadap kinerja Bapenda Kota Palopo. Artinya disiplin kerja pada Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo sudah sangat baik dan tinggal menjaga atau bila perlu lebih ditingkatkan lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, D. A. N. (2013). Pengaruh Kedisiplinan, Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Pengajar. *Jurnal Economia*, 9(2), 191–200.
- Asdiyanti, W. N. (2019). *Pengaruh Servant Leadership dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Kantor Balai Besar Wilayah Sungai Pompengan Jeneberang Kota* <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15453/>
- Asep Deddy Supriadi, & Teguh, T. H. (2016). Pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Data Nikah Cerai di Kantor Urusan Agama Kecamatan Leuwigoong Garut. *Jurnal Algoritma*, 13(1), 19–25. <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.13-1.19>
- Athar, H. S. . (2020). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 5(1), 57–64.
- Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 31–43. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v16i1.6245>
- Firmansyah, D. (2020). Pengaruh Kedisiplinan Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Bima the Influence of Discipline on Employee Productivity in the Social Department of Bima District. *Dimensi*, 9(2), 202–216.
- Fitriani, D. (2018). Analisis Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Jiwasraya Pontianak. *CogITO Smart Journal*, 4(1), 171. <https://doi.org/10.31154/cogito.v4i1.110.171-187>
- Hanafi, B. D., & Yohana, C. (2017). Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Bni Lifeinsurance. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Bisnis (JPED)*, 5(1), 73–89. <https://doi.org/10.21009/jpeb.005.1.6>
- Hasibuan, S. M., & Bahri, S. (2018). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 71–80. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2243>

Pengaruh Gaya Kepemimpinan Melayani, Lingkungan Kerja, Teknologi Informasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Palopo (Mustafa P, et al)

- Irmayani, D. (2019). Peranan Perangkat Keras Dan Perangkat Lunak Dalam Pembuatan Jaringan Komputer. *Jurnal Informatika*, 3(2), 1–9. <https://doi.org/10.36987/informatika.v3i2.211>
- Larasati, A. (2021). *Gaya Kepemimpinan Melayani, Kesejahteraan Psikologis dan Kinerja (Penelitian pada Petugas Imigrasi)*. <http://eprints.umm.ac.id/id/eprint/78379>
- Masduqi, A., & Nugroho, A. R. (2018). Analisis Data Menggunakan Aplikasi Related papers. *Academia (Accelerating the World's Research)*, 1–8.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Nia Ainin Hidayat, A. B. K. F. H. (2021). Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kedisiplinan Pegawai. *Jurnal Ekonomi*, 26(1), 50. <https://doi.org/10.24912/je.v26i1.717>
- Nur, R., Sari, I., Hadijah, H. S., Setiabudi, J., Bandung, N., & Indonesia, J. B. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja (Reach employee performance by job performance and work discipline). *Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204–214.
- Nurriansyah, I. (2019). Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Sulawesi Selatan. *Skripsi*, 2, 1–19.
- Pasolong, H. (2021). Kepemimpinan birokrasi. In *Alfabeta*. <http://repository.poliupg.ac.id/1739/3/Kepemimpinan%202021%29%281%29.pdf>
- Purnama, I., Labuhanbatu, U., Harahap, S. Z., Labuhanbatu, U., Munthe, I. R., & Labuhanbatu, U. (2021). *OR* (Issue January).
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2020). Handbook of Market Research. In *Handbook of Market Research* (Issue July). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63–77. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.133>
- Sriwidodo, U., & Haryanto, A. B. (2015). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Komunikasi Dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, 4(1).
- Supriyadi, H. (2018). Gaya Kepemimpinan Presiden Indonesia. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 6(2). <https://doi.org/10.34010/agregasi.v6i2.1136>
- Sutrisno, Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di kantor satuan polisi pamong praja kota semarang. *Journal Of Management*, 2(2), 1–12.
- Thomas Stefanus Kaihatu, Dharmayanti, D., Juwaeni, H., Ekonomi, J. I., Universitas, P., Kuala, S., Wahyu, R., Nurmalina, R., Pascasarjana, P., Muhammadiyah, U., Yani, J. A., Di, P., Nusantara, P. T., Makmur, I., Hapsari, P., Kerja, S., Pt, D. I., Pratama, C., Adi, D., ... Downey, A. B. (2015). DAN PENGEMBANGAN FASILITAS WISATA AGRO (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti , Bogor). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 17(2), 41–59. <https://doi.org/10.9744/jmk.17.2.135>
- Waris, A. P. M. dan A. (2015). Effect of Training, Competence and Discipline on Employee Performance in Company (Case Study in PT. Asuransi Bangun Askrida). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 1240–1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.165>
- Winarto.A (2019). (n.d.). *Pengaruh Gaya kepemimpinan, Insecurity J O B dan Lingkungan Kerja Non-fisik terhadap Kinerja anggota Satpol PP*. 1–8.
- Wong, K. K. K.-K. (2013). 28/05 - Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32. [http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v24/mb_v24_t1_wong.pdf%5Cnhttp://www.researchgate.net/profile/Ken_Wong/publication/268449353_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_\(PLS-SEM\)_Techniques_Using_SmartPLS/links/54773b1b0cf293e2da25e3f3.pdf](http://marketing-bulletin.massey.ac.nz/v24/mb_v24_t1_wong.pdf%5Cnhttp://www.researchgate.net/profile/Ken_Wong/publication/268449353_Partial_Least_Squares_Structural_Equation_Modeling_(PLS-SEM)_Techniques_Using_SmartPLS/links/54773b1b0cf293e2da25e3f3.pdf)