

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini Setiap organisasi diharuskan melakukan dinamika perubahan. Oleh karena itu setiap organisasi dituntut mampu berkompetisi. Salah satu strategi mempunyai Sumber Daya Manusia yang baik dan Mampu Bersaing . Sumber Daya manusia merupakan suatu aset perusahaan yang paling berharga, unik, paling murni dan sukar diperkirakan. Dalam mencapai tujuannya, suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem. Sumber daya manusia juga merupakan faktor sentral dalam pengelolaan suatu organisasi. Mereka yang menjadi penggerak roda organisasi dalam mencapai dan mewujudkan tujuan dan sasaran yang di tetapkan. Karena itu produktivitas organisasi sangat ditentukan oleh produktivitas sumber daya manusia yang bersangkutan.

Pada era digitalisasi sekarang ini dan di tengah tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang lebih baik mengharuskan pemerintah untuk dapat mengadaptasi perkembangan teknologi dalam menjalankan pemerintahannya, salah satunya dengan mengadaptasi *Elektronik Government* atau *E-Government*. *E-government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang meliputi penggunaan jaringan, internet dan komputerisasi yang mampu mengubah hubungan antara pemerintah, swasta dan masyarakat sehingga lebih efisien, efektif, produktif dan responsive. *E-government* dikembangkan pemerintah dalam rangka mengubah sistem tata kelola

pelayanan publik menyusul perkembangan inovasi teknologi informasi (TI) dewasa ini. Sejak beberapa tahun yang lalu Pemerintah Kabupaten Jember telah mengadaptasi sistem *e-government* dalam tata kelola pemerintahannya dengan meluncurkan situs pemerintah yaitu www.jemberkab.go.id. Kemajuan teknologi yang sangat pesat memegang peranan penting dalam pelaksanaan roda pemerintahan. (Destriana, w.h., Sugandi, Y.S., & Saputra 2023)

Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dan kinerjanya buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi. (Gemini 2021)

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan tumpuan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan, tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan dinamika lingkungan yang selalu berubah. (Suhaila et al., 2021)

Karyawan merupakan komponen utama suatu perusahaan dan menjadi pelaku dalam setiap aktivitas perusahaan. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti model, metode dan mesin tidak bisa memberikan hasil yang maksimum bagi perusahaan apabila tidak didukung oleh SDM yang mempunyai totalitas kerja kepada perusahaan. inilah yang membuat perusahaan akan selalu berusaha untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya demi menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua stakeholder dan untuk mewujudkan masyarakat damai bermartabat. Semua itu dapat diwujudkan melalui penerapan good governance. Karena good governance merupakan salah satu kunci sukses perusahaan untuk tumbuh dan menguntungkan dalam jangka panjang, sekaligus memenangkan persaingan bisnis global. Selain itu juga, dapat diwujudkan dengan adanya SDM yang handal, professional, dan amanah. (Elisa 2021)

Pengertian Kinerja adalah Menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau *performance*, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan. (Syam 2020)

Kinerja merupakan gambaran tentang Tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi instansi yang tertuang dalam perumusan skema strategis suatu instansi. Menurut Rivai kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya. (As-syafi 2020)

Kinerja pada masa sekarang lebih banyak menggunakan teknologi. Sama halnya dengan masyarakat, kita bisa mengakses kantor pelayanan dengan sistem *E-Government*. Beberapa negara berkembang menerapkan sistem *E-Government* serta menyesuaikan dengan karakteristik dan kondisi sosial geografis dan politik. Berdasarkan penilaian Perserikatan Bangsa-Bangsa tahun 2018 perkembangan *E-Government* di negara Indonesia masih jauh tertinggal dan sangat berbeda dengan negara lain. Salah satu aplikasi teknologi yaitu E-Samsat. E-Samsat merupakan salah satu aplikasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan sistem online. Penggunaan aplikasi E-Samsat tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang harus menyesuaikan keterampilannya dengan perkembangan teknologi seperti aplikasi E-Samsat. Apabila pegawai tidak menyesuaikan dengan perkembangan teknologi, tentunya akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai bahkan terhadap kinerja organisasi yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap realisasi penerimaan pajak.

Samsat adalah kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Samsat ini diambil melalui bahasa Inggris, berupa *One-stop Administration Services Office*. Sistem administrasi ini berguna untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan untuk kepentingan masyarakat. Samsat Sawahlunto merupakan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beralamat di Santur, Kec. Barangin, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Sawahlunto baik pajak tahunan (tata ulang) maupun pajak lima tahunan (ganti plat nomor kendaraan

dan STNK), melibatkan empat profesi berbeda yang memiliki peran, tugas, dan wewenang masing-masing. Profesi tersebut adalah petugas kepolisian, pegawai Dispenda Kota Sawahlunto, pegawai Jasa Raharja, dan karyawan Bank Nagari. Polisi bertugas dalam proses pendataan setiap wajib pajak serta pengesahan bagi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan STNK dengan membubuhkan cap stempel kemudian diparaf. Pegawai Dispenda bertugas untuk menetapkan bea pajak dari setiap kendaraan, mencetak SKPD baru, dan menera setiap SKPD yang keluar sebagai pengesahan. Pegawai Jasa Raharja bertugas untuk menetapkan dan memastikan bahwa nominal SWDKLLJ setiap kendaraan yang berstatus mati pajak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pegawai Bank Nagari bertugas sebagai kasir (penerima pembayaran) dari wajib pajak yang ditempatkan di seluruh loket pembayaran pajak tahunan maupun lima tahunan.

Dalam menjalankan tugasnya, Kantor Samsat Kota Sawahlunto membutuhkan karyawan yang memahami dalam menggunakan system yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Karena Karyawan di samsat masih kurang memahami penggunaan e-government. Setiap instansi berusaha untuk selalu meningkatkan kualitas sumber daya manusia, melalui kinerja yang efektif. Adapun dibawah ini data capaian kinerja Samsat Kota Sawahlunto.

Tabel 1. 1**Capaian Kinerja Samsat Sawahlunto Tahun 2021-2023**

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2021		Capaian Kinerja (%)	Tahun 2022		Capaian Kinerja (%)	Tahun 2023		Capaian Kinerja (%)
			Target	Realisasi		Target	Realisasi		Target	Realisasi	
1.	Meningkatnya Pendapatan Asli Daerah	Persentase Peningkatan Pendapatan Asli Daerah	9,5	12,36	130,10	7,2	11,61	161,25	7,2	2,98	41,39
2.	Meningkatnya Kualitas Pelayanan Publik	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	79,06	79,06	100	80,00	87,98	109,98	80,50	77,36	96,10
3.	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Organisasi	Nilai Akuntabilitas Kinerja OPD	84,32	84,35	100,04	85,00	85,13	100,15	85,50	76,05	88,95

Sumber: Kantor Samsat Sawahlunto

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat terdapat beberapa indikator capaian kinerja karyawan yang belum maksimal. Yang pertama persentase peningkatan pendapatan asli daerah mencapai realisasi pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 41,39%, Hal tersebut tidak mencapai target yang telah ditentukan. Kedua nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai realisasi pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan atau mencapai target, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan sebesar 96,10%. Yang ketiga nilai akuntabilitas kinerja OPD mencapai realisasi pada tahun 2021 dan 2022 mengalami kenaikan, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan realisasi sebesar 88,95%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan pada Kantor Samsat Sawahlunto pada tahun 2023 mengalami penurunan atau tidak tercapainya target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan oleh E-Government, Efektivitas, dan Kepuasan Kerja yang masih belum optimal.

E-Government adalah Suatu upaya untuk mengembangkan penyalenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Suatu penataan system manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. atau E-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. (A. Junaedi Karso, H. Muhlis Madani ,Try Gustaf Said, 2024)

Di Indonesia inovasi kearah e-government telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No.6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi, media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat demokrasi langkah pertama dalam penerapan e-government menurut Instruksi Presiden No 3 Tahun 2003 diawali dengan adanya aturan penerapan presensi sidik jari online atau Finger Print (Komunikasi & Informatika, 2018). Diterapkannya *e-government* di dalam program presensi Finger Print menjadi dasar efisiensi dalam hal penggunaan sistem identifikasi sidik jari, dengan adanya alat tersebut membuat instansi untuk menghemat waktu, tenaga, sekaligus menjamin keamanan (Fitria, 2020). Ditetapkannya sejumlah kebijakan pemerintah terkait pemanfaatan *e-government*, ditambah dengan peluncuran Peraturan Presiden Republik Indonesia No 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, semakin menguatkan bahwa untuk mewujudkan sistem tata kelola

pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya, diperlukan suatu sistem kelola pemerintahan yang berbasis elektronik. Dukungan dari berbagai peraturan dan kebijakan inilah yang memberikan dampak positif dalam hal meningkatkan kualitas maupun kuantitas dari segi sektor instansi pemerintah pusat dan daerah dalam upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) guna mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di tengah maraknya praktek Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).(Veronica et al. 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati and Febriana 2022) menunjukan bahwa E-Government berpengaruh signifikan terhadap Kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang dilakukan (Idris and Rahim 2022) menunjukan tidak terdapat pengaruh yang signifikan E- Government terhadap kinerja ASN. Atau dapat diasumsikan bahwa secara parsial E-Government tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja ASN pada Badan Keuangan Daerah Kota Parepare.

Efektivitas merupakan ukuran mengenai seberapa baik pekerjaan dapat dikerjakan dan sejauh mana seseorang mampu menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Sutra and Prabawa 2020).

Efektivitas kerja adalah kemampuan seseorang untuk melaksanakan dan menyelesaikan suatu kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah di rencanakan. Menurut Mahmudi, efektivitas kerja adalah hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Dengan apa yang dihasilkan dari tujuan suatu kinerja dapat memberikan dampak positif yang besar pada tujuan sedangkan Menurut Robbins, efektivitas kerja adalah kemampuan untuk memilih atau melakukan sesuatu yang paling sesuai atau tepat dan mampu memberikan manfaat secara langsung (Sudarta 2022)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Syam 2020) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara Efektifitas terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene. Dengan demikian, hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh signifikan Efektifitas terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur Kabupaten Majene” diterima.

Kepuasan kerja adalah Seseorang yang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Perusahaan membutuhkan karyawan yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, untuk mendapatkan hal tersebut kepuasan kerja karyawan harus dipelihara dan diperhatikan.(Prasetiyo, Ratnasari, and Hakim 2020) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan bagaimana para pekerja memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan

perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Paparang, Areros, and Tatimu 2021) menunjukkan pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan adalah signifikan. Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa dengan kepuasan kerja yang baik dari perusahaan akan meningkatkan kinerja pegawai itu sendiri.

Sedangkan penelitian yang dilakukan (Zailani and Artanto 2024) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT. XYZ, maka berdasarkan persentase kuesioner pun, nilai indikator-indikator yang didapat pada variabel kepuasan kerja masih rendah.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian terdahulu yang tidak konsisten, maka penulis kembali meneliti **“PENGARUH E-GOVERNMENT DAN EFEKTIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SAMSAT KOTA SAWAHLUNTO”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya pemahaman karyawan dalam penggunaan E-Government
2. Masih kurangnya pelatihan untuk penggunaan E-Government
3. Belum optimalnya sarana prasana yang dibutuhkan
4. Kurang efektivnya dalam penggunaan waktu
5. Kurangnya efektivitas operasioanal yang memperlambat proses administrasi
6. Kurangnya kesadaran karyawan dalam pekerjaannya

7. Kepuasan kerja rendah karena karyawan merasa terbebani dengan sistem yang sulit untuk dipahami
8. Kepuasan kerja mempengaruhi karyawan dalam melakukan tugasnya
9. Kurangnya komunikasi karyawan terhadap wajib pajak dalam menyampaikan informasi
10. Karyawan harus mengetahui apa yang menjadi hambatan dalam pekerjaan yang dijalankan

1.3 Batasan Masalah

Adapun Batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian dimaksudkan untuk Pengaruh E-Government (X1), dan Efektivitas memfokuskan masalah yang diteliti, sehingga dapat lebih bermanfaat. Adapun Batasan masalah tersebut adalah E-Government (X1), Efektivitas (X2) sebagai variable bebas, Kinerja Karyawan (Y) sebagai variable terikat dengan Kepuasan Kerja (Z) sebagai variable intervening pada Kantor Samsat Kota Sawahlunto.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana E-Government berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada samasat Sawahlunto.
2. Bagaimana Efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Samsat Sawahlunto.
3. Bagaimana E-Government berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto.

4. Bagaimana Efektivitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto.
5. Bagaimana kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto.
6. Bagaimana E-Government berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada Samsat Sawahlunto.
7. Bagaimana efektivitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variable intervening pada Samsat Sawahlunto.

1.5 Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan, Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E-Government terhadap kepuasan kerja pada Samsat Sawahlunto
2. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh efektivitas terhadap kepuasan kerja pada Samsat Sawahlunto
3. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E-Government terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto
4. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Efektivitas terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto
5. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Samsat Sawahlunto

6. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh E-Government terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Samsat Sawahlunto
7. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Efektivitas terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada Samsat Sawahlunto

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat yaitu:

1. Bagi Peneliti

Sebagai menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman serta sebagai bekal menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam mengetahui sejauh mana hubungan antara teori yang diperoleh di perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai masukan atau referensi bagi pengembangan ilmu khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

3. Bagi Samsat Sawahlunto

Pemimpin bisa mengambil keputusan dari kebijakan dalam meningkatkan target kinerja.