

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di zaman yang sudah maju saat ini, Indonesia merupakan salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang pesat dan teknologi informasi memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan hidup dan mempermudah pekerjaan di era ini (Muhammad, 2019, hlm. 116). Di era globalisasi yang terus berkembang, muncul berbagai perubahan yang semakin pesat. Kondisi ini mengharuskan setiap organisasi untuk merumuskan strategi dan kebijakan yang sesuai dengan perubahan tersebut. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah beradaptasi dengan lingkungan sekitar, yang sangat bergantung pada kinerja individu. Kinerja individu yang optimal akan mendukung pencapaian tujuan organisasi (Cenora, 2022, hlm. 23).

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam adopsi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di sektor publik. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Indeks Pembangunan TIK (IP-TIK) Indonesia pada tahun 2023 mencapai 5,90 pada skala 0–10, meningkat dari 5,85 pada tahun 2022. Peningkatan ini mencerminkan semakin besarnya peran teknologi dalam mendukung berbagai aspek pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan administrasi dan keuangan di instansi pemerintahan.

Salah satu bentuk transformasi digital yang semakin diadopsi adalah penggunaan teknologi komputasi awan (*cloud computing*). Sebuah riset menunjukkan bahwa 67,7% sektor publik di Indonesia telah menerapkan komputasi awan sebagai bagian dari infrastruktur digital mereka. Pemanfaatan teknologi ini memungkinkan instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses administrasi, serta memastikan keamanan dan integrasi data dalam satu sistem yang lebih terpusat.

Namun, meskipun adopsi teknologi di sektor pemerintahan terus meningkat, masih terdapat tantangan dalam optimalisasi penggunaannya. Salah satu isu yang menarik untuk diteliti adalah rendahnya optimalisasi penggunaan sistem digital dalam sektor pemerintahan, yang berdampak pada efisiensi dan efektivitas kerja

pegawai. Di era digitalisasi, pemanfaatan teknologi informasi menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola organisasi (Supriyanto, 2016, hlm. 141) Untuk mengatasi tantangan ini, pemerintah telah mengembangkan berbagai aplikasi berbasis digital, termasuk Satu Kemenkeu, yang bertujuan mengintegrasikan layanan administrasi dan keuangan di lingkungan Kementerian Keuangan. Namun, efektivitas aplikasi ini dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap kinerja pegawai masih perlu diteliti lebih lanjut.

Hal ini sejalan dengan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 276/KMK.05/2008 merupakan landasan penting dalam pengembangan *e-Government* di Indonesia, khususnya dalam pengelolaan keuangan negara.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* dikeluarkan pada 9 Juni 2003, instruksi ini menekankan pentingnya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik (*e-Government*) untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Presiden menginstruksikan kepada para Menteri, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen, Panglima TNI, Kapolri, Jaksa Agung, dan para Gubernur untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing guna terlaksananya pengembangan *e-Government* secara nasional. Langkah-langkah tersebut harus berpedoman pada Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang tercantum dalam lampiran instruksi ini.

Implementasi aplikasi Satu Kemenkeu merupakan bagian dari upaya Kementerian Keuangan dalam mengadopsi pola kerja kolaboratif berbasis digital. Hal ini sejalan dengan inisiatif *Collaboration Ways of Working*, yang mendorong penggunaan alat kolaborasi seperti *Microsoft Office 365* dan aplikasi Satu Kemenkeu oleh seluruh pegawai Kementerian Keuangan pada tahun 2022 (Rahmania, 2023, hlm. 5).

Selain itu, Kementerian Keuangan telah menyediakan sistem informasi dan teknologi yang memadai melalui aplikasi berbasis online, seperti *e-performance*,

untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi manajemen kinerja. Sistem ini memudahkan perencanaan, pelaksanaan, monitoring, evaluasi, dan pengembangan kinerja pegawai (Purba, 2023, hlm. 4). Kebijakan ini juga berpedoman pada Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 300/KMK.01/2022 tentang Manajemen Kinerja di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Meskipun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi digital seperti Satu Kemenkeu sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan kesiapan pegawai dalam menerima teknologi baru. Penelitian yang dilakukan di KPP Madya Palembang menunjukkan bahwa penerimaan pengguna terhadap aplikasi Satu Kemenkeu dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti optimisme, inovasi, ketidaknyamanan, dan keamanan. Dari 10 hipotesis yang diuji, 4 diterima dan 6 ditolak, dengan hasil keseluruhan menunjukkan kualitas aplikasi Satu Kemenkeu sebesar 71,8%, menandakan bahwa aplikasi ini dapat digunakan dan diterima oleh pengguna (Mukarromah & Herdiansyah, 2024, hlm. 1204).

Fenomena terkait penggunaan aplikasi Satu Kemenkeu juga dapat diamati melalui tingkat adopsi dan efektivitasnya dalam mendukung tugas pegawai di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Bandung. Sejak diperkenalkan, aplikasi ini menghadapi berbagai tantangan dalam implementasinya, termasuk tingkat penerimaan pengguna, kesiapan sumber daya manusia, serta efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi kerja. Misalnya, meskipun terdapat tren peningkatan penggunaan aplikasi berbasis digital di instansi pemerintahan, belum semua pegawai mampu memanfaatkan fitur aplikasi secara optimal.

Fenomena ini dapat diukur melalui tingkat kinerja pengguna, jumlah transaksi yang dilakukan melalui aplikasi, serta dampaknya terhadap produktivitas kerja pegawai dalam kurun waktu tertentu. Banyak masalah yang sering dialami oleh pegawai antara lain (Kinerja Pegawai Kemenkeu, 2023):

- 1) Kualitas Kerja

Beberapa pegawai menunjukkan hasil pekerjaan yang rapi, akurat, dan sesuai standar, namun terdapat pula pekerjaan yang masih memerlukan perbaikan karena kurangnya ketelitian atau kurang optimalnya penerapan keterampilan yang

dimiliki. Faktor seperti kesesuaian tugas dengan kompetensi pegawai serta ketersediaan fasilitas kerja turut memengaruhi persepsi dan hasil kualitas kerja yang dicapai.

#### 2) Kuantitas Kerja

Tidak semua pegawai mampu mencapai target jumlah pekerjaan yang telah ditetapkan. Perbedaan ini seringkali dipengaruhi oleh tingkat kerumitan tugas, beban kerja yang tidak merata, serta perbedaan kecepatan kerja antarindividu. Dalam beberapa kasus, pekerjaan menumpuk pada pegawai tertentu sehingga memengaruhi siklus penyelesaian aktivitas harian.

#### 3) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi salah satu tantangan utama. Terdapat pekerjaan yang selesai sesuai jadwal, namun ada pula yang mengalami keterlambatan karena hambatan koordinasi, antrian proses persetujuan, atau keterlambatan penerimaan dokumen pendukung. Kondisi ini mengurangi kesempatan pegawai untuk memanfaatkan waktu yang tersedia bagi aktivitas tambahan lainnya.

#### 4) Efektivitas

Penggunaan sumber daya organisasi, baik waktu, tenaga, maupun fasilitas, belum sepenuhnya optimal. Ada pegawai yang mampu menyelesaikan pekerjaan dengan pemanfaatan sumber daya minimal namun hasil maksimal, namun ada pula yang masih memerlukan waktu dan tenaga lebih banyak untuk hasil yang sama. Perbedaan tingkat efektivitas ini seringkali terkait dengan penguasaan metode kerja yang efisien dan ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

#### 5) Komitmen/Kemandirian

Tingkat komitmen dan kemandirian pegawai juga bervariasi. Beberapa pegawai mampu menyelesaikan pekerjaan secara mandiri dengan penuh tanggung jawab, sementara yang lain masih memerlukan arahan intensif dari atasan.

Berbagai keluhan terkait implementasi sistem informasi di sektor publik, termasuk Aplikasi Satu Kemenkeu, sering menjadi tantangan utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna serta efektivitas sistem. Tantangan ini

mencakup aspek teknis, seperti stabilitas sistem dan integrasi data, serta aspek non-teknis, seperti kesiapan sumber daya manusia dan dukungan pelatihan.

Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana Aplikasi Satu Kemenkeu dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja pegawai, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi optimalisasi penggunaannya dalam mendukung efisiensi dan efektivitas kerja di sektor pemerintahan.

Dalam konteks keilmuan, penelitian ini berada dalam ranah manajemen organisasi dan teknologi informasi, dengan fokus pada evaluasi sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pegawai. Selain itu, studi ini juga berkontribusi terhadap pengembangan literatur dalam bidang manajemen sumber daya manusia, terutama dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap teknologi informasi di sektor publik (Ramadhani, 2024, hlm. 13).

Untuk mengatasi permasalahan yang diangkat, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menganalisis hubungan antara kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu, kepuasan pengguna, dan dampaknya terhadap kinerja pegawai. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mencakup:

1. *Technology Acceptance Model (TAM)*, *Technology acceptance model (TAM)* ini diperkenalkan oleh Davis pada tahun 1989 adalah suatu adaptasi dari *theory of reasoned action (TRA)* yang dikhususkan untuk memodelkan penerimaan pemakai (*user acceptance*) terhadap teknologi. Teori TAM ini merupakan teori sistem informasi yang menjelaskan bagaimana pengguna memahami dan menggunakan teknologi informasi (F. D. Davis, 1989, hlm. 320). yang mana hal tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan dan adopsi teknologi oleh pengguna.
2. Teori Kepuasan Kerja, untuk memahami bagaimana penggunaan aplikasi memengaruhi kepuasan pegawai dalam perspektif proses. Menurut (DeLone & McLean, 2003, hlm. 9), kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor utama dalam kesuksesan sistem informasi dan dapat diukur melalui persepsi

pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem tersebut.

3. Teori Kinerja Pegawai, guna menganalisis dampak teknologi terhadap produktivitas dan efektivitas kerja pegawai, menurut (Robbins, 2016, hlm. 260) Kinerja adalah hasil akhir dari sebuah aktivitas yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap kinerja pegawai di KPKNL Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Kementerian Keuangan dalam mengoptimalkan Aplikasi Satu Kemenkeu guna mendukung transformasi digital yang berkelanjutan di sektor pemerintahan.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam era digitalisasi, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik (Indrayani, 2020, hlm. 397). Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) telah mengembangkan Aplikasi Satu Kemenkeu sebagai upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan kekayaan negara. Aplikasi ini diimplementasikan di berbagai unit kerja, termasuk di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL), dengan tujuan mempermudah akses layanan serta meningkatkan efisiensi kinerja pegawai.

Namun, kebermanfaatan aplikasi ini masih perlu dievaluasi, terutama terkait dampaknya terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta implikasinya terhadap kinerja pegawai. Menurut (F. D. Davis, 1989, hlm. 320), kebermanfaatan teknologi dapat diukur melalui *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, yang mencakup kemudahan penggunaan, peningkatan produktivitas, serta efektivitas dalam pekerjaan (F. D. Davis, 1989, hlm. 320). Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki korelasi positif dengan kinerja pegawai (Robbins & Judge, 2013, hlm. 155 ) dalam (Zainal dkk., 2015,

hlm. 52). Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kebermanfaatan Aplikasi Satu Kemenkeu dapat memengaruhi kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja pegawai di KPKNL Bandung.

Bagaimana pengaruh kebermanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap kepuasan user dan dampaknya terhadap kinerja di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Bandung?

1. Bagaimana gambaran pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Bandung?
2. Bagaimana gambaran Kepuasan Kerja Pegawai di KPKNL Bandung?
3. Bagaimana gambaran tingkat kinerja pegawai di KPKNL Bandung?
4. Bagaimana pengaruh pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap peningkatan Kinerja di KPKNL Bandung?
5. Bagaimana pengaruh pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna aplikasi di KPKNL Bandung?
6. Bagaimana pengaruh Kepuasan Pengguna aplikasi terhadap peningkatan kinerja proses administrasi pegawai di KPKNL Bandung?
7. Bagaimana pengaruh tidak langsung pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap kinerja melalui kepuasan pengguna aplikasi di KPKNL Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui pengaruh kebermanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap kepuasan user serta dampaknya terhadap kinerja di KPKNL Bandung.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui gambaran pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Bandung.
2. Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Kerja Pegawai di KPKNL Bandung.
3. Untuk mengetahui gambaran tingkat kinerja pegawai di KPKNL Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap peningkatan Kinerja pegawai di KPKNL Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap peningkatan Kepuasan Pengguna aplikasi di KPKNL Bandung.

6. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Pengguna aplikasi terhadap peningkatan kinerja proses administrasi pegawai di KPKNL Bandung.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung pemanfaatan aplikasi Satu Kemenkeu terhadap kinerja melalui kepuasan pengguna aplikasi di KPKNL Bandung

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memperkaya literatur dalam bidang manajemen, teknologi informasi, dan administrasi publik. Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan konsep dan teori yang menjelaskan keterkaitan antara pemanfaatan sistem informasi, tingkat kepuasan pengguna, serta kinerja pegawai. Melalui analisis yang dilakukan, penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kebermanfaatan sebuah aplikasi berbasis teknologi dapat memengaruhi perilaku kerja dan produktivitas pegawai di instansi pemerintah.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

###### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini memberikan pengalaman dan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja pegawai.

###### **2. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi penting bagi para akademisi, mahasiswa, dan peneliti yang tertarik untuk mengkaji efektivitas penerapan aplikasi berbasis teknologi di sektor publik.

###### **3. Bagi KPKNL Bandung**

Penelitian ini memberikan masukan yang bersifat aplikatif bagi pengelola dan pengguna Aplikasi Satu Kemenkeu di KPKNL Bandung. Hasil temuan dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki fitur, meningkatkan stabilitas sistem, dan memperkuat integrasi aplikasi dengan sistem lain di Kementerian Keuangan.